

Svar

félags- og jafnréttismálaráðherra við fyrirspurn frá Jóni Steindóri Valdimarssyni um túlkajónustu fyrir innflytjendur.

1. *Hvernig ætlar ráðherra að tryggja með lögum að innflytjendur sem ekki hafa náð tökum á íslensku njóti túlkajónustu vegna nauðsynlegra samskipta við starfsmenn sýslumannsembætta?*

Sýslumannsembættin heyra undir dómsmálaráðuneyti. Meðfylgjandi svar byggist á upplýsingum frá því ráðuneyti.

Árið 2011 tók innanríkisráðuneytið til athugunar fyrirkomulag sýslumannsembætta varðandi túlkajónustu. Ráðuneytið óskaði eftir upplýsingum frá sýslumannsembættunum um fyrirkomulag þeirra varðandi túlkajónustu þegar aðili máls sem væri til meðferðar hjá sýslumanni væri af erlendu bergi brotinn og gæti ekki átt samskipti við sýslumann eða fulltrúa hans vegna málsins. Samkvæmt upplýsingum frá sýslumannsembættum frá árinu 2011 kváðust nokkur embætti greiða kostnað fyrir túlk í umræddum tilfellum og tæplega helmingur embættanna vísaði til bréfs dóms- og kirkjumálaráðuneytisins frá 2001 sem var sent til allra sýslumanna varðandi túlkajónustu í sífja- og lögræðismálum og frá 1998 varðandi túlkajónustu fyrir heyrnarlausu.

Í bréfi dóms- og kirkjumálaráðuneytisins frá 2001 kemur m.a. fram að hvergi sé í lögum mælt fyrir um skyldu sýslumanna til að túlka á erlend mál fyrir aðila stjórnýslumála, þeim að kostnaðarlausu. Einnig kemur fram í fyrrnefndu bréfi frá 2001 að þegar málshefjandi er ekki mælandi á íslensku virðist mega gera honum ljóst að ekki sé tekið við erindum á erlendum málum, nema svo vel vilji til að starfsmenn embættisins hafi þau á valdi sínu. Þá sé það á ábyrgð viðkomandi að útvega túlk vegna máls sem er til meðferðar hjá sýslumanni og verði viðkomandi ella að sæta því að lögmætur réttur hans til leiðbeiningar stjórnvalds, andmæla, birtingar og rökstuðnings gagnist honum ekki. Í undantekningartilvikum kunni þó að vera rétt að fá túlk á kostnað viðkomandi embættis svo að ljúka megi málum, svo sem í málum samkvæmt 25. gr. aðfararlaga. Enn fremur segir að ráðuneytinu sé kunnugt um að í framkvæmd hafi sýslumenn beitt þessum sjónarmiðum af sveigjanleika og í einhverjum mæli hafi embættin liðsinn fólki að þessu leyti þegar einstaklingur hafi ekki getað útvegað sér sjálfur túlk, einkum þegar harkalegt hafi þótt að láta viðkomandi bera hallann af því að geta ekki útvegað slíka aðstoð. Slíkur sveigjanleiki hljóti að mega teljast nauðsynlegur, ekki síst þegar fjallað sé um viðkvæma málaflokka á borð við sífja- og lögræðismál.

Samkvæmt nýlegum upplýsingum frá embætti sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu veitir embættið viðtöku erindum á ensku og Norðurlandamálum og tekur til meðferðar. Sömuleiðis veitir embættið viðtöku gögnum inn í mál á ensku og Norðurlandamálum. Almennt sé ekki farið fram á að þýðing fylgi, en það verði þó gert ef efnið þykir torskilið. Bréf og skjöl vegna mála hjá embættinu séu almennt send frá embættinu á íslensku. Þá beinir sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu því til þeirra sem hvorki hafa íslensku né ensku á valdi sínu að útvega túlk til að liðsinna við samtal og er kostnaður við þá þjónustu greiddur af aðila sjálfum, með fáum undantekningum. Að sögn embættisins liggja ekki fyrir tölur um það hversu margir hafa fengið

synjun um að sýslumaður útvegaði og greiddi þjónustu túlks á síðasta ári. Embætti sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu hefur greitt fyrir þjónustu túlks í undantekningartilvikum þegar talið var að þjónusta túlks væri óhjákvæmileg og ekki fært að leggja það á aðila málsins að útvega og kosta þjónustuna. Hefur þannig túlkur aðstoðað við eftirlit og liðsinni vegna umgengni, í viðtölum við börn, við sáttameðferð og í viðtölum vegna umsagnar samkvæmt 74. gr. barnalaga, í alls átta málum 2016 og 2017.

Engin ákvörðun hefur verið tekin um breytingar á lögum í þeim tilgangi að veita útlendingum beinan rétt til þess að eiga samskipti við íslensk stjórnvöld á öðrum tungumálum en íslensku. Dómsmálaráðuneytið mun hins vegar beina þeim tilmælum til sýslumannsembættanna allra að litið verði til þeirrar þekkingar sem kunni að vera til staðar innan þeirra til þess að veita svör á öðrum tungumálum en íslensku ef eftir því er leitað, að því gefnu að það hafi ekki í för með sér verulega fyrirhöfn eða álag á starfsemi embættanna, svo sem hefur verið gert hjá embættinu á höfuðborgarsvæðinu.

2. *Hvaða gögn eru til um það hvort innflytjendur sem ekki hafa náð tökum á íslensku njóti lögbundinnar túlkaþjónustu á heilbrigðisstofnunum?*

Samkvæmt 5. gr. laga nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga, eiga sjúklingar rétt á upplýsingum um:

- a. heilsufar, þar á meðal á læknisfræðilegum upplýsingum um ástand og batahorfur,
- b. fyrirhugaða meðferð ásamt upplýsingum um framgang hennar, áhættu og gagnsemi,
- c. önnur hugsanleg úrræði en fyrirhugaða meðferð og afleiðingar þess ef ekkert verður aðhafst,
- d. möguleika á að leita álits annars læknis eða annarra heilbrigðisstarfsmanna eftir því sem við á um meðferð, ástand og batahorfur.

Tali sjúklingur ekki íslensku eða ef hann talar táknmál skal honum tryggð túlkun skv. 5. gr. laganna.

Heilbrigðisstofnanir starfa samkvæmt lögum. Dæmi eru um að sjúklingar sem tala ekki íslensku eða tala táknmál telji túlkun ófullnægjandi án þess þó að sýnt hafi verið fram á að lögum hafi ekki verið framfylgt.

3. *Hvar eru upplýsingar frá hinu opinbera sem snúa að réttindum og hagsmunum innflytjenda sem ekki hafa náð tökum á íslensku aðgengilegar í þýðingu á erlend mál á netinu?*

Fjölmenningarsetrið starfar samkvæmt lögum um málefni innflytjenda, nr. 116/2012, og er hlutverk stofnunarinnar skilgreint í 3. gr. laganna. Eitt af hlutverkum Fjölmenningarseturs er að taka saman og miðla upplýsingum um réttindi og skyldur innflytjenda. Áður hafði Fjölmenningarsetrið verið starfrækt sem verkefni á vegum félagsmálaráðuneytisins frá árinu 2001.

Stofnunin heldur úti vefsíðu, *mcc.is*, þar sem er að finna víðtækar upplýsingar um íslenskt samfélag og réttindi og skyldur á átta tungumálum; íslensku, ensku, pólsku, króatísku, litháísku, spænsku, taílensku og rússnesku. Síðan hefur ekki verið þýdd að fullu á öll tungumálin en umfangsmiklar upplýsingar um réttindi og skyldur eru á öllum tungumálunum. Ný vefsíða er í þróun sem mun auðvelda notkun síðunnar í snjalltækjum. Nýja síðan verður þýdd að fullu á öll tungumálin. Unnið er að því að bæta upplýsingum á arabísku inn á vefsíðuna. Þá eru umfangsmiklar orðskýringar á sex erlendum tungumálum á orðum sem m.a. tengjast samskiptum við hið opinbera.

Auk þess gefur Fjölmenningarsetur, í samstarfi við velferðarráðuneytið og innflytjendaráð, út upplýsingaritið *Fyrstu skrefin* sem er nú aðgengilegt á rafrænu formi á vefsíðu Fjöl-

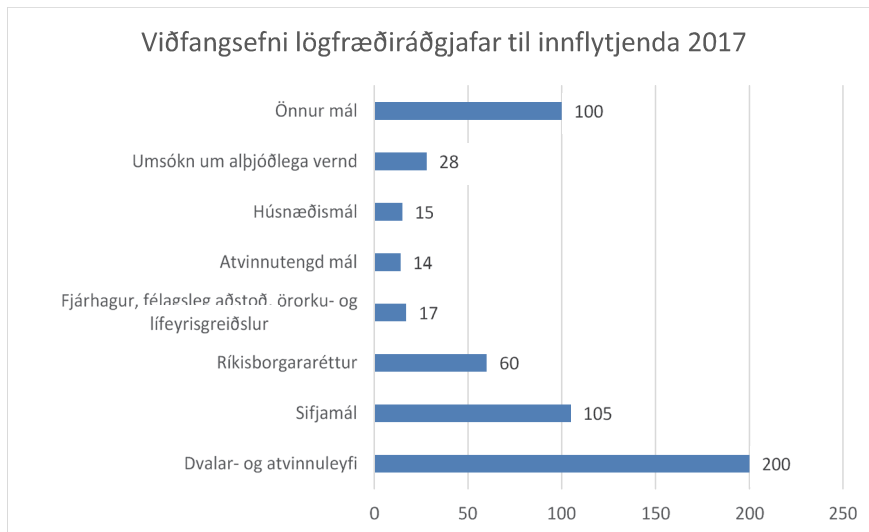
menningarseturs, en það hefur einnig verið gefið út á prenti. Í ritinu er fjallað um ýmis mál varðandi réttindi og skyldur og er það gefið út í tveimur mismunandi útgáfum, annars vegar fyrir ríkisborgara landa innan EES og hins vegar fyrir ríkisborgara landa utan EES. Verið er að uppfæra *Fyrstu skrefin* og er sú vinna á lokastigi. Bæklingurinn verður nú í fyrsta sinn gefinn út á arabísku.

Heimsóknnum á vefsíðu Fjölmennningarseturs hefur farið fjölgandi undanfarin ár, úr 170 þúsundum árið 2012 í tæp 814 þúsund árið 2017.

Fyrir utan síðu Fjölmennningarseturs hafa Sjúkratryggingar Íslands upplýsingar á ensku, Útlendingastofnun heldur úti viðamiklum upplýsingum á ensku og sama má segja um Vinnu-málastofnun. Báðar þessar stofnanir eru með hlekki á síðu Fjölmennningarseturs á áberandi stöðum. Þá má nefna að Tryggingastofnun, Íbúðalánasjóður, Barnaverndarstofa, embætti ríkisskattstjóra og embætti tollstjóra eru með upplýsingar á ensku.

4. *Er í undirbúningi innan Stjórnarráðsins að koma á fót styrktarsjóði fyrir innflytjendur sem ekki hafa náð tókum á íslensku og þarfnast túlkabjónustu vegna samskipta við einkaaðila?*

Ekki er unnið að því að koma á fót sérstökum sjóði sem einstaklingar geti sótt í en velferðarráðuneytið hefur hins vegar brugðist við þeirri þörf sem hefur komið upp vegna samskipta innflytjenda bæði við stjórnsýsluna og einkaaðila með því að gera samning við Mannréttindaskrifstofu Íslands um lögfræðiráðgjöf fyrir innflytjendur þeim að kostnaðarlausu. Í samningnum er gert ráð fyrir því að einstaklingum sem hafa þörf fyrir túlkun í ráðgjöfinni standi það til boða þeim að kostnaðarlausu. Fyrsti samningur við Mannréttindaskrifstofuna var gerður árið 2012 og hefur hann verið endurnýjaður árlega frá þeim tíma. Árið 2017 veitti Mannréttindaskrifstofa Íslands 539 viðtöl á grundvelli samningsins og eru ástæður þess að einstaklingar leita til ráðgjafarinnar fjölmargar.



Meðal atriða sem flokkast undir „önnur mál“ í töflunni hér að ofan má nefna húsnæðis-kaup, bótamál vegna slysa eða líkamsárása og viðurkenningu starfsréttinda.

5. *Hvernig hefur verið brugðist við skýrslu um túlkajónustu fyrir innflytjendur sem innflytjendaráð vann fyrir velferðarráðuneytið og skilaði 26. janúar 2011?*

Við vinnslu þingsályktunartillögu um framkvæmdaáætlun í málefnum innflytjenda var horft til skýrslunnar en undirbúningsvinna við tillöguna hófst haustið 2013 og var hún samþykkt í september 2016. Meðal þeirra tillagna sem komu fram í skýrslu um túlkajónustu fyrir innflytjendur var menntun túlka. Í framkvæmdaáætlun um málefni innflytjenda er aðgerð sem snýr að menntun samfélagstúlka þar sem markmiðið er að auka hæfni og menntun þeirra; þar er einnig lagt til að auka menntun fagaðila, þ.e. opinberra starfsmanna. Þá er í skýrslunni lögð áhersla á að fagaðilar fái fræðslu um hvernig nota eigi túlka sem og að þeir öðlist færni í því að meta hvort þörf sé á túlki og í því að tryggja að upplýsingar komist til skila. Í framkvæmdaáætluninni er aðgerð sem lýtur að því að auðvelda aðgang innflytjenda að opinberri þjónustu og að því að efla faglega þekkingu starfsfólks á menningarnæmi og -færni. Halda á námskeið fyrir starfsfólk í framvarðarsveit þjónustustofnana og sérfræðinga í nærþjónustu, svo sem félagsráðgjafa, hjúkrunarfræðinga, kennara og lögregluþjóna.

Þá eru í skýrslunni tillögur um upplýsingamiðlun eftir öðrum leiðum. Má þar nefna þýðingu á efni, orðalista og tvítyngda starfsmenn. Orðskýringar eru aðgengilegar á vef Fjölmenningarseturs og upplýsingabæklingar, svo sem *Fyrstu skrefin* sem áður hafa verið nefnd, hafa verið gefnir út. Einnig má nefna upplýsingaritið *Réttur þinn* sem er ætlað erlendum konum og fjallar um réttindi og skyldur, sífjamál, fjármál og ofbeldi í nánnum samböndum. Þá hefur færst í vöxt að stofnanir ráði tvítyngda starfsmenn og er Vinnumálastofnun gott dæmi um það.

Réttur til túlkunar innan heilbrigðiskerfisins var skýrður enn frekar með reglugerð nr. 1145/2015, um túlkun á upplýsingum um heilsufar og meðferð fyrir sjúklinga, en markmið reglugerðarinnar er að tryggja sjúklingum sem ekki tala íslensku og þeim sem nota táknmál viðeigandi aðstoð við að fá upplýsingar um heilsufar sitt og meðferð hjá heilbrigðisstarfsfólki.

Í velferðarráðuneytinu er mikil víska fyrir því að skýrslan hefur haft viðtæk áhrif til framfara á ýmsum sviðum og ýtt við stjórnvöldum og fyrirtækjum varðandi mikilvægi þess að kalla til túlkajónustu þegar þess gerist þörf.

Frá dómsmálaráðuneyti bárust eftirfarandi upplýsingar:

Haft var samband við Útlendingastofnun (ÚTL) og lögregluna á höfuðborgarsvæðinu (LRH) vegna fyrirspurnarinnar.

Lög um útlendinga, nr. 80/2016, gera skýra kröfu til ÚTL um að hún hagi leiðbeiningum og viðtölum með þeim hætti að ætla megi með sanngirni að umsækjandi um alþjóðlega vernd geti skilið það sem fram fer. Túlkun er því yfir á móðurmál umsækjenda eða annað mál sem hann skilur. Lögin segja til um að umsækjandi eigi rétt á þjónustu túlks (11. gr.) og að hann þurfi að afþakka hana sérstaklega ef hún á ekki að vera til staðar (28. gr.). Ef umsækjandi hefur greint frá því að hann tali ensku og er samþykkur því að viðtal fari fram á því tungumáli er túlkur í sumum tilvikum afþakkaður. ÚTL leggur hins vegar mat á það hvort túlkurinn þurfi að vera til staðar í eigin persónu þegar túlkunin fer fram eða hvort túlkunin fer fram í gegnum síma.

Á undanförunum árum hefur fjöldi umsókna um alþjóðlega vernd aukist verulega, auk þess sem uppruni umsækjenda hefur orðið fjölbreyttari, t.d. voru umsækjendur af 65 þjóðernum í fyrra. Til að geta sinnt því á viðunandi hátt hefur ÚTL gert samninga við erlendar túlkaveitur sem veita þjónustu í gegnum síma þegar ekki er hægt að fá túlk hjá innlendum túlkajónustum.

Ef umsækjandi um dvalarleyfi er boðaður í viðtal hjá ÚTL er ávallt til staðar túlkun á móðurmáli umsækjanda, eða ensku ef viðkomandi kys svo. Þá eru allar ákvarðanir um hugsanlega brottvísun og ákvarðaða brottvísun túlkaðar við birtingu þeirra á því tungumáli sem umsækjandi óskar eftir.

LRH sinnir margþættum verkefnum í tengslum við fjölgun ferðamanna og útlendinga hér á landi. LRH hefur sett sér verklagsreglur um aðstoð túlka við skýrslutökur. Einnig hefur kynningarblað fyrir handtekna einstaklinga á átta tungumálum, auk íslensku, verið til frá árinu 2013. Í móttöku LRH á Hverfisgötu er starfsmaður sem talar ensku og rússnesku og getur einnig bjargað sér á pólsku. Berist LRH erindi á öðrum tungumálum en íslensku nýtir embættið túlkapjónustu ef starfsmenn hafa ekki vald á því tungumáli sem um ræðir.