



# Greinargerð með málstefnu Reykjavíkurborgar

Eftirfarandi greinargerð er ítarefni með málstefnu Reykjavíkurborgar, þar sem markmiðið var að búa til einfalda og aðgengilega málstefnu sem starfsfólk væri líklegt til að tileinka sér. Í þessari greinargerð er ítarefni og nánari skýringar.

## 1. Íslenska er í öndvegi hjá Reykjavíkurborg

Í allri þjónustu og stjórnsýslu Reykjavíkurborgar er íslenska ávallt notuð og til fyrirmyndar í samræmi við [þingsályktun um íslenska málstefnu frá 2009](#) og [lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls númer 61/2011](#). Í sömu lögum er kveðið á um að ríki og sveitarfélög beri ábyrgð á að varðveita og efla íslenska tungu og skuli sjá til þess að hún sé notuð (2. og 5. grein). Málstefna Reykjavíkurborgar tekur einnig mið af [Íslenskri málstefnu 2021–2030](#).

Þetta á líka við um íslenskt táknmál sem er fyrsta mál þeirra sem þurfa að reiða sig á það til tjáningar og samskipta sem og barna þeirra, eins og kveðið er á um í 3. grein laga númer 61/2011 um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls.

## 2. Öll samskipti fela í sér vinsemd og virðingu

Rödd Reykjavíkurborgar er traust, vingjarnleg og auðskiljanleg. Starfsfólk notar vandað, skýrt, einfalt og inngildandi mál í öllum samskiptum.

Efni á vegum Reykjavíkurborgar tekur mið af [jafnréttislögum](#), [fjölmenningarstefnu](#) og [mannréttindastefnu borgarinnar](#). Starfsfólk talar aldrei niður til fólks eða mismunar á annan hátt eftir aldri, kyni, kynþætti, kynhneigð, fötlun, stjórnálaskoðunum, uppruna, trúarbrögðum, félagslegri stöðu eða öðrum þáttum.

Nánar er fjallað um þetta í [stílbók Reykjavíkurborgar](#).



**3. Íslenska er meginsamskiptamál Reykjavíkurborgar. Starfsfólk notar íslensku í störfum sínum nema þegar aðstæður krefjast þess að það noti önnur tungumál. Starfsfólk sem er í beinum samskiptum við borgarbúa hefur grundvallarfærni í íslensku.**

Íslenska er meginsamskiptamál í þjónustu og umhverfi Reykjavíkurborgar og gildir það líka um viðmót í tölvum, rafræna þjónustu og helsta notendahugbúnað á starfsstöðum borgarinnar.

Starfsfólk sem er í beinum samskiptum við borgarbúa hefur grundvallarfærni í íslensku, í samræmi við kröfur starfsins. Vísað er í [Evrópska tungumálarammann](#) í atvinnuauðgýsingum til að upplýsa umsækjendur um þessar kröfur.

Starfsfólk leitast við að nota eins og kostur er íslensk fagheiti og hugtök í störfum sínum. Íslensk starfsheiti sem og nöfn stofnana, skóla og sveitarfélaga eru ávallt í forgrunni. Þó er gott að hafa opinber erlend heiti til staðar og aðgengileg starfsfólki. Íslensk örnefni eru alltaf notuð en erlend heiti höfð í sviga ef ástæða þykir til þess.

**4. Allar upplýsingar eru aðgengilegar og auðskiljanlegar. Vandað og skýrt mál, hvort heldur ritað eða talað, er lykilatriði í allri þjónustu og stjórnsýslu borgarinnar. Starfsfólk skrifar einfaldan, skýran og hlutlægan texta.**

Vandað mál á við um öll tungumál, þar með talið táknmál.

Þau sem skrifa og svara erindum fyrir hönd Reykjavíkurborgar skrifa einfaldan, skýran og hlutlægan texta. Þau forðast gildishlaðin orð, sterk lýsingarorð, flókin fagheiti og skammstafanir. Í [stílbók Reykjavíkurborgar](#) eru leiðbeiningar um textagerð og framsetningu efnis á vegum borgarinnar.

Í allri þjónustu borgarinnar, þar með talinni rafrænni þjónustu, er allt mál skýrt og auðskiljanlegt til þess að borgarbúar geti hæglega notað þjónustuna og lokið erindum sínum með skilvirkum hætti.

Starfsfólki er boðið upp á námskeið, málfarsráðgjöf og yfirlestur, aðgang að nauðsynlegum orðabókum, uppláttarritum og vefsíðum um íslenskt mál og málnotkun. Starfsfólk í þjónustu borgarinnar greiðan aðgang að helstu handbókum um íslenskt mál, svo sem



Íslenskri orðabók, stafsetningarorðabók og samheitaorðabók. Það Íslenskri orðabók, stafsetningarorðabók og samheitaorðabók. Það getur jafnframt nýtt sér allan nauðsynlegan máltækniþúnað fyrir Íslensku og önnur tungumál, svo sem leiðréttingarforrit, talgervla, talgreina og þýðingaforrit, í samráði við næsta yfirmann.

Málfar er í samræmi við málvenjur og viðeigandi málsnið og ritmál fylgir Íslenskum ritreglum.

Ef tæknilausnir, svo sem gervigreind, eru notaðar í textasmíð þarf manneskja ávallt að yfirfara efnið áður en það er birt. Reykjavíkurborg hefur gefið út [tilmæli um notkun gervigreindar](#).

## **5. Allt efni Reykjavíkurborgar er á íslensku. Auk þess er fólki tryggt aðgengi að upplýsingum, til dæmis með túlkun, þýðingum eða texta á auðlesnu máli. Þegar þýðing er til staðar er íslenskur og erlendur texti alltaf birtur samhliða.**

Mikilvægt er að lykilupplýsingar um þjónustu borgarinnar séu aðgengilegar íbúum óháð tungumáli, til að mynda svo íbúar geti tekið virkan þátt í íbúalýðræði og samfélagsumræðu.

Vefur Reykjavíkurborgar er á vandaðri og einfaldri íslensku, meðal annars til að auka gæði þýðinga af vefnum yfir á önnur tungumál. Vefurinn er aðgengilegur á ensku, sem vélþýðist betur yfir á önnur tungumál en íslenska. Vefurinn og annað vefefni er stillt þannig að íslenska sé alltaf sjálfgefin en aðgengi að því á öðrum málum engu að síður skýrt og auðfundið.

Tryggja þarf rétt til túlka- og þýðingarþjónustu í samræmi við [stefnu um túlka- og þýðingarþjónustu](#) og aðgerðaáætlun sem henni fylgir. Endurskoðuð stefna var lögð fyrir mannréttinda- og ofbeldisvarnarráð 12. desember 2024 og var þá samþykkt að fela mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu að kostnaðarmeta og forgangsraða tillögum skýrslunnar.

Auðlesið mál er íslenska sem hefur verið einfölduð á skipulegan hátt, með tilliti til orðaforða, setningagerðar og málfræði, bakgrunnspekkingar og framsetningar. Auðlesið mál er ekki aðeins einföldun heldur mikilvægt aðgengistæki sem tryggir að einstaklingar með lestrar- eða lesskilningsörðugleika hafi sama aðgang leggur



áherslu á að tryggja rétt fatlaðs fólks til að fá upplýsingar á máli sem það skilur. Með auðlesnu máli er stuðlað að jöfnum tækifærum og sjálfstæði allra. Sjá nánar á síðu [Miðstöðvar um auðlesið mál. Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks \(SRFF\)](#) leggur áherslu á að tryggja rétt fatlaðs fólks til að fá upplýsingar á máli sem það skilur. Með auðlesnu máli er stuðlað að jöfnum tækifærum og sjálfstæði allra. Sjá nánar á síðu [Miðstöðvar um auðlesið mál.](#)

Leitast er við að birta íslenskan texta og erlenda texta samhliða. Sem dæmi má birta íslensku ofan við eða vinstra megin við önnur mál á upplýsingaskiltum.

Þegar misræmi er milli texta á íslensku og erlendum málum gildir íslenskan. Þess vegna er mikilvægt að íslensk útgáfa texta fylgi með.

Áður en efni er þýtt á önnur tungumál er reynt að miðla því á íslensku á skiljanlegan hátt, til að hjálpa fólki að komast inn í íslenskt málumhverfi.

## **6. Reykjavíkurborg skapar starfsfólki skilyrði og hvetur það til að bæta íslenskukunnáttu sína með símenntun og stuðningi. Hjá Reykjavíkurborg er litið á tungumálakunnáttu og margbreytileika mannlífsins sem auðlind.**

Reykjavíkurborg býður starfsfólki af erlendum uppruna íslenskunámskeið á vinnutíma til að bæta færni þess í tungumálinu.

Reykjavíkurborg tryggir öllu starfsfólki aðgang að íslensku málumhverfi í daglegu starfi. Stjórnendur sjá til þess að starfsfólk fái tækifæri til þess að nota íslensku svo það sé sannarlega boðið velkomið í íslenskt málumhverfi. Algengt er að fljótt sé gripið til ensku í samskiptum en markmiðið er að öll fái tækifæri til að nota íslensku og efla færni sína.



**7. Upplýsingamiðlun til fólks með sérþarfir og fötlun er í samræmi við alþjóðlega staðla. Reykjavíkurborg tryggir upplýsingagjöf með talgervlum, á punktalettri og íslensku táknmáli þar sem við á.**

Viðmót og aðgengi er í samræmi við alþjóðlega staðla. Þannig er vefefni borgarinnar til dæmis aðgengilegt og auðlæsilegt öllum í samræmi við [WCAG-staðla](#).

Allt efni á vef borgarinnar er aðgengilegt með helstu hjálpartækjum, svo sem talgervlum. Upplýsingagjöf um aðgengi innan húsnæðis á vegum borgarinnar er skýr fyrir þau sem þangað sækja, þar með taldar merkingar. Reykjavíkurborg tryggir upplýsingagjöf á íslensku táknmáli, svo þau sem þurfa geti fengið allar grunnupplýsingar um þjónustu og aðra starfsemi eins og kveðið er á um í 13. grein laga um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls. Nánar er fjallað um aðgengi í [aðgengisstefnu Reykjavíkurborgar](#).

**8. Málstefnan tekur mið af annarri stefnumótun og gildir á öllum starfsstöðum Reykjavíkurborgar og hjá fyrirtækjum og stofnunum sem veita þjónustu fyrir hönd borgarinnar.**

Starfsfólk tekur mið af málstefnu Reykjavíkurborgar í störfum sínum og samskiptum og vandar allt mál í þjónustu og upplýsingamiðlun. Málstefnan tekur mið af annarri stefnumörkun og skuldbindingum af hálfu Reykjavíkurborgar, svo sem mannréttindastefnu, fjölmenningsstefnu, upplýsingastefnu, skjalastefnu og þjónustustefnu. Málstefnan byggir á grundvallaratriðum þeirra um jafnræði, virðingu, traust, gagnsæi, gott aðgengi að upplýsingum og virkum samskiptum.

Borgarstjóri ber ábyrgð á málstefnu Reykjavíkurborgar en fagsvið bera ábyrgð á framfylgd hennar. Stefnan gildir 2026–2030. Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara skipar starfshóp sem metur árangur aðgerða og endurskoðar málstefnuna á fimm ára fresti í samráði við Íslenska málnefnd og aðra sérfræðinga.

Starfsfólk getur leitað ráðgjafar hjá Samskiptamiðstöð heyrnarláusra og heyrnarskertra og Málnefnd um íslenskt táknmál ef upp koma álitamál í þjónustu við notendur íslensks táknmáls.



Mikilvægt er að allar stofnanir borgarinnar, svo sem skólar, frístundamiðstöðvar, miðstöðvar og menningarstofnanir, tileinki sér þessa málstefnu eða setji sér sína eigin til samræmis við þessa.