



FJÖLMENNINGARSETUR
MULTICULTURAL AND INFORMATION CENTRE

Linda Dröfn Gunnarsdóttir
Verkefnastjóri þróunarverkefna

Leiðbeiningar um móttöku nýrra íbúa

Kynning fyrir
fjölmenningarfulltrúa
sveitarfélaga
3. sept 2021

Hlutverk Fjölmenningarseturs

- Veita ráðgjöf og upplýsingar í tengslum við málefni innflytjenda
- Taka saman og miðla upplýsingum um réttindi og skyldur innflytjenda
- Fylgjast með þróun innflytjendamála í þjóðfélaginu
- Koma á framfæri ábendingum og tillögum um aðgerðir sem hafa það að markmiði að allir einstaklingar geti verið virkir þátttakendur í samfélaginu óháð þjóðerni og uppruna
- Hafa eftirlit með og taka þátt í verkefnum sem fram koma í framkvæmdaáætlun í málefnum innflytjenda
- Samræmd móttaka flóttafólks

Yfirstandandi verkefni

- Uppbygging heimasíðu www.mcc.is
- Þróun fyrirmyndar að móttökuáætlun fyrir sveitarfélög
- Þróun á fræðsluefni fyrir starfsfólk
- Aukin yfirsýn, fræðsla og eftirlit með túlkapjónustu
- Þróun verkferla og fræðsluefnis tengda samræmdri móttöku
- Utanumhald vegna endurgreiðslu á útlögðum kostnaði sveitarfélaga
- Aðlögun við þjónustu Ráðgjafastofu

Sveitarfélög skulu leggja sig fram um að vel sé tekið á móti nýkomnum innflytjendum. Til þess að tryggja að vel sé að því staðið er mælt með að sveitarfélög móti og starfi eftir formlegri móttökuáætlun. Móttökuáætlun skal miða að því að auðvelda aðgengi að upplýsingum og þjónustu fyrstu vikur og mánuði sem að einstaklingar og fjölskyldur búa á Íslandi

*Leiðbeiningar til
sveitarfélaga um
móttöku nýrra
íbúa af erlendum
uppruna*

Viðmót sveitarfélags

Mikilvægt er að skýrt sé hvert nýir íbúa geti snúið sér til að afla sér upplýsinga. Almennt er mælt til þess að sveitarfélög móti sterka framlínu sem getur veitt öllum íbúum skýrar og réttar upplýsingar um opinbera þjónustu og helstu upplýsingar um nærþjónustu og nærumhverfið. Sem stuðning við slíka framlínu er hægt að tilnefna starfsmann sem hefur yfirsýn yfir móttöku nýrra íbúa af erlendum uppruna. Æskilegt er að sveitarfélög sem eru enn að byggja upp slíka framlínu tilnefni starfsmann sem veiti sviðum og stofnunum stuðning og hafi yfirsýn yfir fjölmeningarmál sveitarfélagsins, þ.á.m. upplýsingagjöf.

*Leiðbeiningar til
sveitarfélaga um
móttöku nýrra
íbúa af erlendum
uppruna*

Yfirsýn yfir nýja íbúa

Lagt er til að sveitarfélag setji upp verklagsreglur sem auðvelda yfirsýn yfir nýja íbúa af erlendum uppruna í sveitarfélaginu. Auðvelt er að draga upplýsingar úr Þjóðskrá um þá sem flytja í sveitarfélagið. Nánari upplýsingar um það er hægt að fá hjá þeim aðila sem þjónustar viðmót Þjóðskrár fyrir sveitarfélagið.

Leiðbeiningar til sveitarfélaga um móttöku nýrra íbúa af erlendum uppruna

Fyrsta tenging við nýja íbúa

Margar leiðir er hægt að fara til að koma upplýsingum til nýrra íbúa. Mælt er þó með að sveitarfélag leitist við að nálgast nýja íbúa á persónulegum nótum og að þeim sé gefinn kostur á að hitta starfsmann sveitarfélags. Hér eru tillögur að fyrstu tengingu:

- *Bréf sent til nýrra íbúa*

Mælt með að sveitarfélag eigi bréfið staðlað á þeim tungumálum sem algengust eru á meðal innflytjenda í sveitarfélaginu. Ásamt bréfinu eru sendir ýmsir upplýsingabæklingar og kort af bænum/hverfinu.

- *SMS sent á nýja íbúa*

Slíkt gæti innihaldið tengingar á rafrænar upplýsingar sveitarfélags.

Leiðbeiningar til sveitarfélaga um móttöku nýrra íbúa af erlendum uppruna

Fyrsta tenging við nýja íbúa

- *Móttaka leik- og grunnskólabarna*
Fulltrúi þjónustumiðstöðvar taki þátt í móttöku fjölskyldna sem eru með börn á leik- og grunnskólaaldri. Sem dæmi um slíka móttöku má vísa í verkefnið „velkomin í hverfið þitt“ hjá Reykjavíkurborg.
- *Lögreglustöðvar og Þjóðskrá.*
Upplýsingar um sveitarfélagið, nærþjónustu og aðrar mikilvægar upplýsingar séu aðgengilegar hjá Þjóðskrá og lögreglustöðvum um land allt, en þangað þurfa nýir innflytjendur að leita til að fá staðfestingu vegna kennitölu. Sveitarfélag starfi með lögreglu á svæðinu til að tryggja að nýir íbúar fái slíkar upplýsingar afhentar.

Leiðbeiningar til sveitarfélaga um móttöku nýrra íbúa af erlendum uppruna

Grunnupplýsingum fylgt eftir

- *Móttökuviðtal*
Mælt er með því að öllum nýjum íbúum af erlendum uppruna sé gefinn kostur á móttökuviðtali. Slíkt boð gæti komið fram í fyrrnefndu bréfi eða sms-skilaboðum. Einnig gætu upplýsingar og bókun á slíka fundi verið í boði á heimasíðu sveitarfélags.
- *Upplýsingafundir*
Góður kostur er að halda reglulega upplýsingafundi (t.d. einu sinni í mánuði) á þeim tungumálum sem algengust eru meðal nýrra íbúa af erlendum uppruna. Mikilvægt er að slíkir fundir séu vel auglýstir á þeim tungumálum.

Leiðbeiningar til sveitarfélaga um móttöku nýrra íbúa af erlendum uppruna

Grunnupplýsingum fylgt eftir

- *Vefsíða*

Mælt er með að sveitarfélag rýni vefsíðu sína með tilliti til upplýsingaflæðis til nýrra íbúa af erlendum uppruna. Hægt er að leita handleiðslu um slíkt t.d. hjá Fjölmenningarsetri. Mælt er með að haft sé í huga að framsetning efnis henti öllum íbúum. Þá þarf að gæta fjölbreytni, t.d. með notkun myndrænnar framsetningar, einfaldaðs máls og mögulegri notkun þýðingarvéla.

- *Eftirfylgni*

Mælt er með að ári eftir flutning í sveitarfélag séu nýir íbúar boðaðir í endurkomuviðtal, fundur haldinn með nýjum íbúum eða gátlistar sendir á viðkomandi. Þar er mælt til að skoðuð verði upplifun einstaklingsins af því að flytja í sveitarfélagið, þá sérstaklega með tilliti til upplýsingaflæðis og virkni í samfélaginu.

*Leiðbeiningar
til sveitarfélaga
um móttöku
nýrra íbúa af
erlendum
uppruna*

Næstu skref sveitarfélags til að tryggja aðlögun og virkni nýrra íbúa af erlendum uppruna

- Setji fram Fjölmenningarstefnu
- Boðið verði uppá námskeið í menningarnæmi fyrir starfsfólk
- Tryggt framboð á túlkþjónustu og aðgengilegar leiðbeiningar um notkun slíkrar þjónustu.
- Stofnað verði þverfaglegt teymi sem að samhæfir þjónustu við innflytjendur

Leiðbeiningar til sveitarfélaga um móttöku nýrra íbúa af erlendum uppruna

Gátlistar

Gátlisti yfir grunnupplýsingar til nýrra íbúa af erlendum uppruna

- Hlutverk ólíkra stofnana sveitarfélags
- Staðsetning og þjónusta velferðarsviðs sveitarfélags
- Vefsíða sveitarfélags
- Heilbrigðisþjónusta
- Neyðarþjónusta
- Samgöngur
- Íslenskukennsla
- Skólar og leikskólar
- MCC/New In Iceland
- Upplýsingarit um túlkþjónustu

Leiðbeiningar til sveitarfélaga um móttöku nýrra íbúa af erlendum uppruna

Gátlistar

Gátlisti yfir ítarlegri upplýsingar á helstu tungumálum
(bæklingur/heimasíða/viðtal)

- Framboð á íþróttum og tómstundum.
- Starfsemi skóla: skóladagatal, skólamenningu, mötuneyti, hátíðisdaga, hefðir, foreldrasamstarf, heimanám o.s.frv.
- Húsnæðismál. Upplýsingar um hvernig best er að snúa sér í húsnæðisleit í viðkomandi sveitarfélagi.
- Kvennaathvarfið/Bjarkarhlíð
- Rauði Krossinn
- Bankamál og rafræn skilríki
- Atvinnumál. Upplýsingar um VMST á svæðinu.