

Álit umboðsmanns Alþingis
(Mál nr. 9938/2018)

í tilefni af frumkvæðisathugun á stöðu einstaklinga sem ekki eru
mæltir á íslensku í samskiptum þeirra við stjórnvöld

13. júlí 2020

Efnisyfirlit	
1 Tildrög og afmörkun athugunar umboðsmanns Alþingis	3
1.1 Inngangur	3
1.2 Aðdragandi athugunar	4
1.3 Fyrirspurn til stjórnvalda	5
2 Reglur sem hafa þýðingu í samskiptum stjórnvalda og borgaranna	7
2.1 Inngangur	7
2.2 Íslenska er mál stjórnvalda	7
2.2.1 Lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls	7
2.2.2 Málstefna Stjórnarráðs Íslands og sveitarfélaga	10
2.3 Reglur stjórnsýsluréttarins	11
2.3.1 Skráðar og óskráðar reglur stjórnsýsluréttar	11
2.3.2 Norrænn stjórnsýsluréttur	17
2.4 Fjölbjóðlegar skuldbindingar íslenska ríkisins	19
2.4.1 Norrænir samningar	19
2.4.2 Mannréttindasáttmáli Evrópu	20
2.4.3 EES-réttur	21
3 Athugun á samskiptum stjórnvalda við einstaklinga sem ekki eru mældir á íslensku	24
3.1 Nánari afmörkun athugunar	24
3.2 Aðstoð túlks og þýðingar	24
3.2.1 Framkvæmd stjórnvalda	24
3.2.2 Inntak þeirra skyldna sem hvíla á stjórnvöldum	27
3.3 Afgreiðsla erinda á öðrum tungumálum en íslensku og birting úrlausna	33
3.3.1 Framkvæmd stjórnvalda	33
3.3.2 Inntak þeirra skyldna sem hvíla á stjórnvöldum	33
3.4 Þjónustustarfsemi	36
4 Almenn upplýsingagjöf á öðrum tungumálum en íslensku	37
4.1 Almennt	37
4.2 Kynningarefni stjórnvalda og upplýsingar á vefsíðum	39
4.3 Þýðingar á lögum og reglugerðum	40
5 Niðurstaða og tilmæli	42
5.1 Þörf á að skýra réttindi borgaranna í lögum og eyða óvissu um skyldur stjórnvalda	42
5.2 Ábendingar og tilmæli til Alþingis og stjórnvalda	44

1 Tildrög og afmörkun athugunar umboðsmanns Alþingis

1.1 Inngangur

Á undanförunum árum hafa orðið verulegar breytingar á íbúasamsetningu á Íslandi með fjölgun útlendinga sem hér búa og starfa, m.a. á grundvelli EES-samningsins. Þá hefur þeim sem fengið hafa alþjóðlega vernd einnig fjölgað. Nú er svo komið að um 50 þúsund einstaklingar af erlendu bergi brotnir eru búsettir á Íslandi auk annarra sem dvelja eða koma til skemmri dvalar hér á landi.

Umboðsmaður Alþingis fer sjaldnast varhluta af þeim málum sem eru í brennidepli hverju sinni í þjóðfélaginu og tengjast stjórnsýslunni. Þannig hef ég í starfi mínu orðið þess áskynja að íslenskt samfélag er verulega breytt að því leyti að fjöldi einstaklinga sem hér dvelur og starfar skilur ekki og er ekki mæltur á íslensku. Í því sambandi hef ég veitt því athygli að samskipti af hálfu stjórnvalda við þessa einstaklinga hafa ekki, að því er séð verður, alltaf verið með nægjanlega góðum hætti, t.d. að hugað sé að því að þeir skilji úrlausnir sem þeir fá hjá stjórnvöldum og fái viðeigandi leiðbeiningar.

Hlutfall innflytjenda á Íslandi

- 2019: 14,1%*
- 2018: 12,6%*
- 2017: 10,6%*
- 2012: 8,0%*
- 1994: 1,7%**

Hagstofan skilgreinir innflytjanda sem einstakling sem er fæddur erlendis og á foreldra sem eru einnig fæddir erlendis, svo og báðir afar og ömmur.

*Samkvæmt upplýsingum af heimasíðu Hagstofu Íslands, 5. desember 2018 og 2. desember 2019.

**Samkvæmt upplýsingum úr „stefnu ríkisstjórnarinnar um aðlögun innflytjenda“. Félagsmálaráðuneytið 2007.

Umboðsmanni hafa borist ýmsar ábendingar og kvartanir á undanförunum misserum þar sem gerðar eru athugasemdir við viðbrögð stjórnvalda við erindum frá einstaklingum sem ekki skilja íslensku. Í þessu sambandi má t.d. nefna mál sem kom til skoðunar hjá mér og laut að upplýsingagjöf til fanga sem ekki var mæltur á íslensku, sbr. álit mitt frá 16. desember 2016, í máli nr. 8910/2016. Þau mál sem hér er vísað til hafa m.a. lotið að því að vandkvæði hafi verið á að fá leiðbeiningar og svör á tungumáli sem viðkomandi skilur, t.a.m. að stjórnvöld hafi ekki orðið við beiðni um að fá svör á ensku. Þá hef ég orðið þess áskynja að skort hafi á að stjórnvöld leiðbeini um lögbundnar kæruehimildir og þá með þeim hætti að þær séu aðgengilegar einstaklingum sem ekki skilja íslensku. Umkvartanir hafa einnig borist um að skort hafi á að tulkar hafi verið kallaðir til og viðkomandi hafi því ekki gert sér fyllilega grein fyrir því hvað fór fram eða um hvað hann var spurður. Það er líka rétt að taka fram að við hjá umboðsmanni Alþingis þekkjum einnig dæmi um vönduð vinnubrögð hjá stjórnvöldum að þessu leyti.