



Bæjarráð Kópavogs

Kópavogi, 3. apríl 2025
24112572/005.05 JLÓ

Efni: Umsögn velferðarsviðs vegna fyrirspurnar bæjarfulltrúa.

Á fundi bæjarráðs þann 9.1.2025 var fjallað um fyrirspurn frá nefndarmanni Samfylkingar í jafnréttis- og mannréttindaráði um úttekt á aðgengi og stuðningi við eldri borgara og aðra viðkvæma hópa við notkun stafrænnar þjónustu. Málið var tekið til umræðu í bæjarráði að beðni Bergljótar Kristinsdóttur bæjarfulltrúa Samfylkingar. Bæjarráð vísaði erindinu til umsagnar sviðsstjóra velferðarsviðs.

Þeir viðkvæmu hópar sem velferðarsvið kemur að og geta átt í erfiðleikum við notkun stafrænnar þjónustu eru helst eldra fólk og fatlað fólk með stuðningsþarfir og auk þess fólk með annað móðumál en íslensku sem hvorki talar ensku né íslensku.

Allir íbúar Kópavogsbæjar geta fengið almenna aðstoð við stafrænar umsóknir í afgreiðslu velferðarsviðs en einnig óskað eftir félagslegri ráðgjöf eða stuðningsþjónustu ef á þarf að halda. Ákveðinn hópur íbúa er að fá einstaklingsmiðaða ráðgjöf og stuðning við að læra á og nýta sér stafræna þjónustu frá ráðgjöfum sem starfa í ólíkum teymum á skrifstofum sviðsins, starfsfólki í stuðnings- og stoðþjónustu sem veitt er frá Miðjunni og á heimilum fatlaðs fólks. Lögð er áhersla á það á velferðarsviði að valdefla íbúa og stuðla að auknu sjálfstæði þeirra en einnig að mæta íbúum þar sem þeir eru staddir. Ef óskað er eftir að umsóknir um þá þjónustu sem sviðið veitir séu á pappírsformi en ekki stafrænu formi er orðið við því.

Þessu til viðbótar rekur velferðarsvið félagsmiðstöðvar fyrir eldra fólk þar sem fram fer félagsstarf sem íbúar í Kópavogi geta tekið þátt í. Hluti af því félagsstarfi felst í fræðslu og námskeiðahaldi. Reglulega er boðið uppá kennslu í stafrænum lausnum fyrir þau sem það vilja.

Íslenska ríkið hefur tekið stór skref í átt að aukinni stafrænni þjónustu og nálgast má mjög heildstæðar og góðar upplýsingar á vefsíðunni www.island.is um alla helstu þjónustu sem í boði er á Íslandi til að mæta ólíkum hópum og þörfum. Sérstakt átak er í gangi þegar kemur að miðlun upplýsinga til eldra fólks um það að eldast þar sem leitast er við að safna upplýsingum á einn stað. Sjá má þær upplýsingar hér: <https://island.is/lifsviðburdir/ad-eldast>. Fræðsluáttak er einnig í gangi á vegum miðstöðvar um auðlesið mál í samstarfi við hagsmunasamtök um tækni án hindrana sem beint er að fötluðu fólki. Sjá hér: <https://www.audlesid.is/taekni>.

Helstu áskoranir sem velferðarsvið er að sjá koma upp er varðar stafræna þjónustu eða lausnir er tengt fjármálum og bankaðjónustu hjá fólki sem þarf mikinn stuðning við að nýta þær. Félags- og húsnæðismálaráðuneytið er meðvitað um vandan og unnið er að lausn hans í samráði við samband íslenskra sveitarfélaga, hagsmunasamtök fatlaðs fólks o.fl.

Virðingarfyllt f.h. velferðarsviðs,

Jóhanna Lilja Ólafsdóttir
verkefnastjóri og staðgengill sviðsstjóra

