Stjórnarráð Íslands
Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið

Kröfulýsing

Þjónusta móttökusveitarfélaga vegna samræmdrar móttöku flóttafólks

2022

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

Kröfulýsing - Þjónusta móttökusveitarfélaga vegna samræmdrar móttöku flóttafólks

Fyrsta útgáfa.
19. nóvember 2022

Útgefandi: Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið
Síðumúli 24
105 Reykjavík
Sími: 545 8100
Netfang: frn@frn.is
Veffang: stjornarradid.is/raduneyti/felagsmalaraduneytid/

Umbrot og textavinnsla: Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið

© 2022 Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið

ISBN

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit 3

0 Formáli 4

0.1 Útgáfa og endurskoðun 4

0.2 Efni 4

0.3 Gildissvið 4

0.4 Notkun 4

0.5 Hugtök 5

1 Rekstur 9

1.1 Skipulag, stjórnendur og starfsmenn 11

1.1.1 Skipulag 11

1.1.2 Samstarfs- og samhæfingarnefnd 11

1.1.3 Ábyrgðarstöður 12

1.2 Rekstur á samningstíma 13

1.2.1 Kostnaður við veitingu þjónustu 13

1.2.2 Upplýsingar um þjónustu 13

1.2.3 Skrár 13

1.2.4 Samskipti og samvinna 13

1.2.5 Undirverktakar og hýsing verkefna 13

1.2.6 Upplýsingaskylda 14

1.3 Eftirlit 15

1.3.1 Úttektir 15

2 Þjónusta 17

2.1 Almennt 17

2.1.1 Hlutverk og meginmarkmið 17

2.1.2 Samstarf við aðra þjónustuaðila 17

2.1.3 Notendahópur 18

2.2 Þættir þjónustunnar 19

2.2.1 Grunnþjónusta sveitarfélaga 19

2.2.2 Þjónusta samkvæmt kröfulýsingu 20

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

0 Formáli

0.1 Útgáfa og endurskoðun

Fyrsta útgáfa kröfulýsingar félags- og vinnumarkaðsráðuneytisins vegna þjónustu móttökusveitarfélaga vegna samræmdrar móttöku flóttafólks.

Þessi kröfulýsing öðlast gildi þann 19.11.2022.

Ábyrgð, útgáfa og endurskoðun á kröfulýsingunni er hjá skrifstofu vinnumarkaðar í félags- og vinnumarkaðsráðuneytinu.

0.2 Efni

Í þessari kröfulýsingu eru settar fram lágmarkskröfur sem félags- og vinnumarkaðsráðuneytið gerir til móttökusveitarfélaga vegna samræmdrar móttöku flóttafólks. Kröfulýsingin skiptist í tvo kafla. Í kafla eitt er fjallað um rekstrarfyrirkomulag þjónustunnar og kafla tvö um þjónustu við notendur.

0.3 Gildissvið

Hlutverk þessarar kröfulýsingar um þjónustu móttökusveitarfélaga við flóttafólk er að skilgreina lágmarkskröfur sem félags- og vinnumarkaðsráðuneytið gerir til sveitarfélaga sem taka á móti flóttafólki óháð því hvernig það kemur til landsins.

Kröfulýsingin fjallar hvorki um greiðslur félags- og vinnumarkaðsráðuneytisins fyrir þjónustuna né forsendur fyrir útreikningi þeirra. Um þau atriði er fjallað í sérstökum þjónustusamningi milli félags- og vinnumarkaðsráðuneytisins og sveitarfélaganna.

0.4 Notkun

Þær kröfur sem hér eru settar fram eru sérstaklega afmarkaðar í texta kröfulýsingarinnar. Hver krafa hefur númer og heiti og mynda númerin eina samfellda röð óháð kaflaskiptingu.

Kröfulýsingin er fylgiskjal með þjónustusamningi sem félags- og vinnumarkaðsráðuneytið gerir við sveitarfélög sem taka að sér móttöku flóttafólks.

Kröfulýsingin skal lögð til grundvallar þegar úttektir eru gerðar á starfsemi móttökusveitarfélags til að ganga úr skugga um að ákvæðum kröfulýsingarinnar sé framfylgt.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

0.5 Hugtök

Í kröfulýsingu þessari eru notuð ákveðin hugtök sem hafa eftirfarandi merkingu (í stafrófsröð):

Alþjóðleg vernd: Vernd sem stjórnvöld veita einstaklingi sem hingað leitar og uppfyllir þau skilyrði sem sett eru í A-lið 1. gr. alþjóðasamnings um stöðu flóttamanna, vernd sem veitt er á grundvelli reglna um viðbótarvernd og vernd veitt ríkisfangslausum einstaklingum samkvæmt samningi um réttarstöðu ríkisfangslausra einstaklinga frá 1954. Þá falla einnig undir einstaklingar sem fengið hafa dvalarleyfi á grundvelli mannúðarsjónarmiða skv. 1. mgr. 74. gr. laga um útlendinga nr. 80/2016, þrátt fyrir að skilyrði 37. gr. sömu laga séu ekki uppfyllt.

Athugasemd: Það kallast athugasemd þegar úttektaraðili skráir tilvik þar sem ekki er farið að tiltekinni kröfu í kröfulýsingu þrátt fyrir að krafan sé alla jafna uppfyllt.

Barn: Einstaklingur sem ekki hefur náð 18 ára aldri.

Fjölskyldusameining flóttafólks: Maki/sambúðarmaki og börn sem fá dvalarleyfi vegna fjölskyldusameiningar við flóttafólk. Skilyrði er að umræddir aðilar fái dvalarleyfi sem flóttafólk.

Framkvæmdahópur: Hópur tengiliða starfsfólks móttökusveitarfélags. Móttökusveitarfélög geta komið sér saman um að mynda einn framkvæmdahóp fyrir tiltekið landssvæði til að auka samvinnu og stuðning innan svæðisins.

Frávik: Þegar úttektaraðili verður þess áskynja og skráir í úttektarskýrslu að tiltekin krafa í kröfulýsingu sé almennt ekki uppfyllt. Úttektaraðili getur einnig ákveðið að láta nokkrar athugasemdir sem hann gerir og tengjast allar sama kafla í kröfulýsingu, gilda sem eitt frávik.

Fylgdarlaust barn: Barn sem kemur fylgdarlaust til landsins, svo lengi sem það er ekki í umsjá foreldra eða fullorðins einstaklings sem ber ábyrgð á því samkvæmt lögræðislögum. Þetta á einnig við ef barnið er skilið eftir án fylgdar eftir að það kemur til landsins.

Kröfulýsing: Lýsing á kröfum félags- og vinnumarkaðsráðuneytisins til rekstrarfyrirkomulags og þjónustu við móttöku flóttafólks á vegum sveitarfélaga óháð því hvernig það kemur til landsins.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

Málstjóri: Starfsmaður félagsþjónustu sveitarfélags sem er tengiliður milli allra þjónustuaðila sem skilgreindir eru í stuðningsáætlun og samhæfingaraðili þjónustu við notanda.

Móttökusveitarfélag: Sveitarfélag sem félags- og vinnumarkaðsráðuneytið hefur gert þjónustusamning við um móttöku flóttafólks.

Notandi: Notandi er flóttamaður sem nýtir sér samræmda móttöku sveitarfélags. Flóttamaður er einstaklingur sem hlotið hefur alþjóðlega vernd á Íslandi og/eða fellur undir eina af eftirfarandi skilgreiningum:

1. Einstaklingar sem fengið hafa stöðu flóttamanns skv. 1. eða 2. mgr. 37. gr. laga um útlendinga nr. 80/2016.
2. Maki/sambúðarmaki og börn sem fengið hafa dvalarleyfi vegna fjölskyldusameiningar við flóttamann sem hefur fengið stöðu skv. 37. gr. laga um útlendinga nr. 80/2016. Skilyrði er að umræddir aðilar fái dvalarleyfi sem flóttafólk.
3. Einstaklingar sem fengið hafa dvalarleyfi á grundvelli mannúðarsjónarmiða skv. 1. mgr. 74. gr. laga um útlendinga nr. 80/2016, þrátt fyrir að skilyrði 37. gr. sömu laga séu ekki uppfyllt.
4. Einstaklingar sem íslenska ríkið hefur boðið að setjast að á Íslandi í samstarfi við Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna skv. 43. laga um útlendinga nr. 80/2016.
5. Ríkisfangslausir einstaklingar sem hlotið hafa alþjóðlega vernd skv. 39. gr. laga um útlendinga nr. 80/2016.

Samningstími: Sá tími sem samningur þjónustukaupa við þjónustusala um móttöku flóttafólks er í gildi. Samningstími er skilgreindur í þjónustusamningi.

Samræmd móttaka: Samræmd þjónusta sem veitt er af sveitarfélagi (þjónustusali) sem tekur á móti flóttafólki samkvæmt samningi við félags- og vinnumarkaðsráðuneytið (þjónustukaupandi) og kröfulýsingu þessari. Ábyrgð og málstjórn sveitarfélaga á móttöku flóttafólks er óháð því hvernig það kemur til landsins. Fjölmenningarsetur og Vinnumálastofnun gegna veigumiklu hlutverki í samræmdri móttöku en kröfulýsing þessi fjallar ekki um hlutverk þeirra.

Samstarfs- og samhæfingarnefnd: Nefnd skipuð af félags- og vinnumarkaðsráðherra sem í eru fulltrúar félags- og vinnumarkaðsráðuneytis, mennta- og barnamálaráðuneytis, Fjölmenningarseturs, Rauða kross Íslands og Vinnumálastofnunar, auk fjögurra fulltrúa sem Samband íslenskra sveitarfélaga tilnefnir fyrir hönd þeirra

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

sveitarfélaga sem taka á móti flóttafólki hverju sinni samkvæmt sérstökum samningi.

Starfsmaður: Einstaklingur sem innir af hendi starf í þágu móttökusveitarfélags, hvort sem hann er starfsmaður þess eða launþegi undirverktaka sveitarfélagsins.

Stuðningsáætlun: Áætlun um framkvæmd þjónustu notanda þar sem tiltekin eru markmið áætlunarinnar og leiðir, hverjir séu samstarfsaðilar og hverjir beri ábyrgð á að koma áætluninni í framkvæmd.

Úrbótaáætlun: Tímasett áætlun móttökusveitarfélags um úrbætur á þeim frávikum sem komið hafa fram í úttekt.

Úttekt: Kerfisbundin skoðun úttektaraðila á því hvort kröfur í þessari kröfulýsingu séu uppfylltar.

Verkefni Fjölmenningarseturs

Fjölmenningarsetur ber ábyrgð á að gera flóttafólki tilboð um móttökusveitarfélag á grundvelli þeirra upplýsinga sem liggja fyrir og tengir þannig saman notendur og þjónustusala. Fjölmenningarsetur ber ábyrgð á að veita þjónustusala faglegar leiðbeiningar og ráðgjöf vegna móttöku flóttafólks og vinnur gátlista í tengslum við veitingu þjónustunnar. Loks ber Fjölmenningarsetur ábyrgð á að veita málstjórum ráðgjöf við gerð stuðningsáætlana.

Verkefni Vinnumálastofnunar:

Vinnumálastofnun er falið að sjá notendum fyrir íslenskukennslu- og samfélagsfræðslu. Á vegum Vinnumálastofnunar stendur notendum jafnframt til boða náms- og starfsráðgjöf, aðstoð við atvinnuleit og aðra virkni tengd atvinnuþátttöku. Notanda skal tryggð tímasett stuðningsáætlun með þarfir notanda að leiðarljósi.

Þjónustukaupi: Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið samkvæmt þjónustusamningi við sveitarfélag um móttöku flóttafólks.

Þjónustusali: Sveitarfélag sem tekur á móti flóttafólki samkvæmt sérstökum þjónustusamningi.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

Þjónustusamningur:	Samningur á milli þjónustukaupa og þjónustusala um móttöku flóttafólks. Kröfulýsing þessi er fylgiskjal slíks þjónustusamnings.
Þjónustusvæði móttökusveitarfélaga:	Þegar fleiri en eitt sveitarfélag vinna saman að gerð þjónustusamnings við félags- og vinnumarkaðsráðuneytið um móttöku flóttafólks.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

1 Rekstur

Móttaka flóttafólks sem lýst er í þessari kröfulýsingu stendur öllum einstaklingum til boða sem hlotið hafa alþjóðlega vernd á Íslandi, án tillits til þess með hvað hætti fólkið hefur komið til landsins. Koma kröfurnar til viðbótar við rétt flóttafólks samkvæmt gildandi lögum og lýsa sértækum kröfum sem gerðar eru til móttökusveitarfélaga.

Móttaka flóttafólks á vegum sveitarfélaga byggir á:

- Lögum um útlendinga, nr. 80/2016, með síðari breytingum.
- Lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr. 40/1991, með síðari breytingum.
- Lögum um málefni innflytjenda, nr. 116/2012.
- Lögum um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna, nr. 86/2021.
- Lögum um grunnskóla, nr. 91/2008, með síðari breytingum.
- Lögum um leikskóla, nr. 90/2008, með síðari breytingum.
- Barnaverndarlögum, nr. 80/2002, með síðari breytingum.
- Barnalögum, nr. 76/2003, með síðari breytingum.
- Lögum um félagslegan viðbótarstuðning við aldraða, nr. 74/2020.
- Reglugerð um framlög til að mæta kostnaði sveitarfélaga vegna samþættingar þjónustu í þágu farsældar barna á árinu 2022, nr. 1455/2021.
- Reglum sveitarfélaga um fjárhagsaðstoð.
- Reglum um fjárhagsaðstoð sveitarfélaga, í sérstökum tilvikum, við erlenda ríkisborgara og endurgreiðslur fjárhagsaðstoðar úr ríkissjóði, nr. 520/2021.

Ákvæði gildandi laga og reglugerða þ.m.t. stjórnsýslulaga nr. 37/1993, upplýsingalaga nr. 140/2012, sem og almennar meginreglur stjórnsýsluréttar gilda, eftir því sem við á, um þá stjórnsýslu sem þjónustusali tekur að sér að veita.

Eftirfarandi lög og reglugerðir voru einnig höfð til hliðsjónar:

- Lög um húsnæðisbætur, nr. 75/2016, með síðari breytingum.
- Lög um sjúkratryggingar, nr. 112/2008, með síðari breytingum.
- Lög um réttindi sjúklinga, nr. 74/1997, með síðari breytingum.
- Lög um framhaldsskóla, nr. 92/2008, með síðari breytingum.
- Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, nr. 38/2018, með síðari breytingum.
- Lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018, með síðari breytingum.
- Reglugerð um jöfnunarframlög Jöfnunarsjóðs sveitarfélaga til reksturs grunnskóla, nr. 351/2002.
- Reglugerð um sérfræðiþjónustu sveitarfélaga við leik- og grunnskóla og nemendaverndarráð í grunnskólum, nr. 584/2010.
- Reglugerð um rétt nemenda í framhaldsskólum til kennslu í íslensku, nr. 654/2009.
- Reglugerð um heilbrigðisþjónustu við þá sem ekki eru sjúkratryggðir á Íslandi og greiðslur fyrir heilbrigðisþjónustuna, nr. 1581/2021.
- Reglugerð um greiðslu barnabóta, nr. 555/2004.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

- Leiðbeinandi reglur fyrir sveitarfélög um móttökuþjónustu og aðstoð við félagslega þátttöku flóttafólks, maí 2014.

Gerður er þjónustusamningur milli þjónustusala og þjónustukaupa um samræmda móttöku flóttafólks. Kröfulýsing þessi er fylgiskjal samningsins og lýsir kröfum þjónustukaupa til rekstrarfyrirkomulags og þjónustu við samræmda móttöku á flóttafólki.

Í þessum kafla verður fjallað um kröfur til rekstrarfyrirkomulags þjónustunnar.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

1.1 Skipulag, stjórnendur og starfsmenn

1.1.1 Skipulag

Þjónustusali skipuleggur starfsemi sína í samræmi við gildandi lög og reglur. Þjónustusali skal hafa þekkingu á öðrum opinberum kröfum sem gilda hverju sinni um veitingu þjónustu sem þessarar og gæta þess að reksturinn sé ávallt í samræmi við þær. Einnig skal þjónustusali skipuleggja starfsemina í samræmi við kröfur sem gerðar eru í þjónustusamningi og kröfulýsingu þessari.

1. Rekstur.
   Þjónustusali skal skipuleggja og annast rekstur þeirrar þjónustu sem tilgreind er í kröfulýsingu þessari og þjónustusamningi. Hann skal reka þjónustuna í samræmi við það umfang sem þar er skilgreint og á þann hátt að kröfur sem settar eru fram í kröfulýsingunni séu ætíð uppfylltar. Þjónustusali veitir og ber ábyrgð á allri framkvæmd þjónustunnar.
2. Skipulagning.
   Skipulag þjónustu við notendur skal vera skilgreint og skýrt, svo sem starfssvið og ábyrgð allra starfsmanna. Þjónustusali skal skipuleggja þjónustuna með þeim hætti að hún nái að uppfylla þær kröfur sem settar eru fram í þessari kröfulýsingu.
3. Samræmi við ytri kröfur.
   Skipulag og framkvæmd þjónustunnar skal vera í samræmi við gildandi lög, stjórnvaldsfyrirmæli og kjarasamninga. Þjónustusali skal hafa yfirsýn yfir hvaða gögn af þessu tagi eru í gildi á hverjum tíma, hafa gögnin aðgengileg og gera viðeigandi breytingar á innviðum og reglum í kjölfar breytinga á gögnunum, án óþarfa tafa.
4. Móttökuáætlun.
   Æskilegt er að þjónustusali geri almenna móttökuáætlun samkvæmt fyrirmynd sem unnin hefur verið af Fjölmenningarsetri.

1.1.2 Samstarfs- og samhæfingarnefnd

Samstarfs- og samhæfingarnefnd verður starfandi á samningstíma og fer félags- og vinnumarkaðsráðuneytið með formennsku í nefndinni. Í nefndinni eru fulltrúar félags- og vinnumarkaðsráðuneytis, mennta- og barnamálaráðuneytis, Fjölmenningarseturs, Rauða kross Íslands og Vinnumálastofnunar, auk fjögurra fulltrúa sem Samband íslenskra sveitarfélaga tilnefnir fyrir hönd þeirra sveitarfélaga sem taka á móti flóttafólki hverju sinni samkvæmt sérstökum samningi.

Meginhlutverk nefndarinnar er að brúa bil á milli stjórnsýslustiga og stofnana sem koma að málefnum flóttafólks. Nefndin skal hafa yfirsýn yfir stöðu móttökumála og vera vettvangur til að deila reynslu og þekkingu og fjalla um mál sem upp kunna að koma í samskiptum stofnana og í þjónustu við notendur. Verkefni nefndarinnar er að tryggja sem best samræmi og samhæfingu við móttöku og aðstoð við flóttafólk og tryggja sameiginlegan skilning þjónustusala og þjónustukaupa á kröfulýsingu þessari og þjónustusamningi. Þá er nefndin vettvangur til að greina frá því þegar aðrir

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

þjónustuaðilar en þeir sem eru hluti af kröfulýsingunni og þjónustusamningi sinna ekki lögbundnum hlutverkum sínum í þjónustu við flóttafólk.

1.1.3 Ábyrgðarstöður

Þjónustusali ræður því hvernig ábyrgð og verkefnum er skipt milli starfsmanna að uppfylltum eftirfarandi kröfum:

5. Málstjóri

   Málstjóri er starfsmaður félagsþjónustu þjónustusala. Málstjóri tekur fyrsta viðtal og greinir þarfir notanda. Meginábyrgð málstjóra er tvíþætt. Annars vegar að sjá til þess að samfelld þjónusta þjónustusala sé veitt samkvæmt kröfulýsingu þessari og hins vegar að framlag þjónustuaðila sem skilgreindir eru í stuðningsáætlun sé samhæft eftir því sem kostur er.

   Málstjóri ber ábyrgð á gerð, uppfærslu og eftirfylgd stuðningsáætlunar. Þar sem stuðningsáætlun samanstendur af framlagi fleiri aðila en þjónustusala bera stjórnendur viðkomandi þjónustuaðila meginábyrgð á að framlag þeirra uppfylli á öllum tímum lágmarkskröfur sem leiða af lögum og stjórnvaldsfyrirmælum. Málstjóri á að tryggja samvinnu á milli allra þjónustuaðila sem skilgreindir eru í stuðningsáætlun notanda, sbr. útgefnar leiðbeiningar frá Fjölmenningarsetri.

   Málstjóri sér um að upplýsa notendur um þau úrræði sem standa til boða, svo sem hjá Vinnumálastofnun og Rauða krossinum, og sendir viðkomandi þjónustuaðila tilvísun.

   Málstjóri ber ábyrgð á því að fá þjónustu túlks þegar þess er þörf.

   Leitast skal við að velja málstjóra sem hefur menntun og/eða fagþekkingu sem nýtist í starfi með flóttafólki.

   Eftirfylgni með stuðningi við börn, öðrum en þeim er við kemur barnaverndarmálum, er á verksviði málstjóra móttökusveitarfélags.

   Við lok móttökuþjónustu skal málstjóri taka saman greinargerð innan þriggja mánaða, um hvernig gengið hafi að uppfylla sett markmið í stuðningsáætlun á meðan á sértækri móttökuþjónustu stóð og mat á áframhaldandi þjónustuþörf að henni lokinni.

6. Sérstök þjálfun málstjóra.

   Þjónustukaupandi tryggir aðgengi að fræðslu fyrir starfsfólk móttökusveitarfélaga og ráðgjöf er varðar sérstöðu flóttafólks og þjónustu við notendur.

   Fjölmenningarsetur tryggir í samstarfi við þjónustukaupanda tvo starfsdaga árlega sem skal varið til fræðslu og endurmenntunar málstjóra.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

1.2 Rekstur á samningstíma

1.2.1 Kostnaður við veitingu þjónustu

7. Kostnaður.
   Fjallað er um greiðslu kostnaðar við þjónustu og rekstur við móttöku flóttafólks á vegum sveitarfélaga í sérstökum þjónustusamningi á milli þjónustukaupa og þjónustusala.

1.2.2 Upplýsingar um þjónustu

8. Upplýsingar.
   Upplýsingar um þjónustu fyrir notendur í móttökusveitarfélagi skulu vera þeim aðgengilegar.

1.2.3 Skrár

9. Skrár (skráningar).
   Þjónustusali skal skrá lykilatriði til staðfestingar þess að kröfum sé mætt. Þar komi fram hvernig samræmdri þjónustu sveitarfélagsins við notendur er háttað til viðbótar við rétt þeirra samkvæmt gildandi lögum. Skrárnar geta til dæmis verið dagálar viðkomandi notenda.

1.2.4 Samskipti og samvinna

Við móttöku flóttafólks er lögð áhersla á þverfaglegt samstarf allra aðila sem koma að þjónustu við notendur. Markmið alls samstarfs er að brúa bilið á milli stjórnsýslustiga og stofnana sem koma að málefnum flóttafólks og skapa vettvang til að deila reynslu og þekkingu.

10. Samstarfs- og samhæfingarnefnd.
    Samstarfs- og samhæfingarnefnd skal hittast fjórum sinnum á tímabilinu frá september til og með maí, eða oftar eftir þörfum, og fer yfir framvindu þjónustunnar, stöðu mála og eftir atvikum atriði sem talið er að megi betur fara almennt. Þjónustukaupi ber ábyrgð á að því að boða til fundar, rita fundargerðir, skrá ábendingar og ákvarðanir um aðgerðir sem teknar eru á fundunum. Vilji þjónustusali leggja fram tillögur að úrbótum eða koma með ábendingar um það sem betur má fara skulu þær lagðar fram skriflega. Þá skal þjónustukaupi grípa til viðeigandi ráðstafana og fylgja eftir ákvörðunum sem teknar eru á fundinum.

11. Framkvæmdahópur.

    Þjónustusali getur stofnað framkvæmdahóp með tengiliðum þjónustusala. Þjónustusalar geta komið sér saman um að mynda einn framkvæmdahóp fyrir tiltekið landssvæði.

1.2.5 Undirverktakar og hýsing verkefna

12. Hýsing verkefna.
    Þjónustusali getur, í þeim tilvikum sem hann telur það bæta framkvæmd þjónustunnar, samið við undirverktaka um tiltekin verk þjónustunnar. Hann

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

getur einnig samið við aðila utan starfseminnar um að hýsa tiltekin verkefni hennar.

13. Ábyrgð þjónustusala ef samið er við undirverktaka.
    Þjónustusali ber ábyrgð á framseldri þjónustu til undirverktaka, með sama hætti og ef þjónustan væri á eigin hendi.

1.2.6 Upplýsingaskylda

Þjónustusala ber að standa skil á upplýsingum um rekstur og þjónustu starfseminnar til þjónustukaupa og skrá umbeðnar upplýsingar.

14. Ársskýrsla.
    Þjónustusali ber ábyrgð á að senda þjónustukaupa ársskýrslu ótilkvaddur, 12 mánuðum eftir undirritun samnings. Í ársskýrslu skal meðal annars koma fram:

1. Fjöldi notenda þjónustunnar á liðnu ári, þ.e. hve margir nýir notendur koma í þjónustu, hve margir flytjast í annað sveitarfélag/erlendis og hve margir teljast hafa lokið samræmdri móttöku eða hætt þátttöku.
2. Upplýsingar um aldursskiptingu og kyn notenda.
3. Upplýsingar um fjölskyldugerð og fjölda barna á hverju heimili.
4. Upplýsingar um upprunaland notenda.
5. Virkni notenda, s.s. atvinnuþátttöku, fjöldi notenda í almennu námi, íslenskunámi, samfélagsfræðslu eða öðru námi.
6. Þjónustuþættir notenda, s.s. fjárhagsaðstoð, stuðningsþjónusta eða félagsleg ráðgjöf.
7. Tölfræðilegar upplýsingar um hvort settum markmiðum í einstaklingsbundnum áætlunum hafi verið náð.
8. Aðrar þær upplýsingar sem talist geta til mikilvægra upplýsinga er snúa að þjónustu við notendur og þeirri samræmdu þjónustu sem veitt var, þar á meðal upplýsingar um framgang einstaklingsáætlana.

Í ársskýrslu skulu ekki koma fram nöfn eða kennitölur notenda, en halda skal til haga öllum frumgögnum að baki þeim upplýsingum sem birtast í ársskýrslu svo hægt sé að gera úttekt á réttmæti þeirra. Fjölmenningarsetur skal senda sveitarfélögum sem hafa samning um samræmda móttöku staðlað form fyrir ársskýrslu.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

1.3 Eftirlit

Eftirlit með framkvæmd þjónustunnar er m.a. eftirfarandi:

- Innra eftirlit með starfseminni er á ábyrgð þjónustusala.
- Formlegt eftirlit með framkvæmd þjónustusamnings og að kröfur sem gerðar eru í kröfulýsingu þessari séu uppfylltar eru á ábyrgð þjónustukaupa (sjá kafla 1.3.1).

Til viðbótar við árlega skoðun ársskýrslu þjónustusala hefur þjónustukaupi beint eftirlit með þjónustunni. Það felst í því að ganga kerfisbundið úr skugga um að starfsemin uppfylli kröfur samkvæmt kröfulýsingunni og þjónustusamningi.

Framkvæmd eftirlitsins er í formi vettvangsúttekta sem geta verið:

- Fyrirfram áætlaðar og tilkynntar þjónustusala.
- Fyrirvaralausar, ef þjónustukaupi fær vísbendingar um að kröfur séu ekki uppfylltar.

1.3.1 Úttektir

Þjónustukaupa er heimilt að fela Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) framkvæmd úttektar á þjónustu þjónustusala á grundvelli laga, reglna, þjónustusamnings og kröfulýsingar þessarar. GEV ákveður, í samráði við þjónustukaupa, hvaða úttektir ráðist er í og hvaða kröfur eru skoðaðar í hverri úttekt. Úttektin getur meðal annars verið unnin í kjölfar ábendinga eða til að ganga úr skugga um að þjónustan sé í samræmi við kröfur í kröfulýsingu. Ef þjónustusali útvistar einstaka þáttum þjónustu, beinist úttektin að viðkomandi verktaka.

Úttektir fara fram á vettvangi þjónustunnar, þar sem aðstæður eru skoðaðar, rætt við notendur og/eða aðstandendur, starfsmenn og gögn skoðuð. Niðurstöðurnar eru settar fram í úttektarskýrslu. Ef úttektaraðili finnur frávik frá kröfum eða hefur athugasemdir við starfsemina að öðru leyti gerir hann skriflega grein fyrir þeim.

Viðvarandi eða ítrekuð frávik frá kröfum geta leitt til þess að þjónustukaupi ákveði að beita vanefndarúrræðum í samræmi við ákvæði þjónustusamnings.

15. Þátttaka í úttektum.

    Þjónustusali skal tryggja úttektarmönnum aðstöðu til úttekta, bæði fyrirfram ákveðinna úttekta og fyrirvaralausra úttekta. Hann skal veita þeim óheftan aðgang að starfsfólki vegna fyrirspurna og að öllum gögnum sem sýnt geta fram á hvort kröfur í þessari kröfulýsingu séu uppfylltar. Við úttekt skal aðili sem þekkir vel til starfseminnar vera viðstaddur úttekt úttektaraðila, aðstoða

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

úttektaraðila við framkvæmdina, svara spurningum þeirra og leggja fram viðeigandi gögn.

16. Frávik og úrbætur

    Ef úttektaraðili finnur frávik frá kröfum eða hefur athugasemdir við starfsemina gerir hann skriflega grein fyrir þeim.

    Þjónustusali skal að lokinni úttekt ákveða til hvaða aðgerða verður gripið til úrbóta vegna frávika og athugasemda í úttektarskýrslu og tímasetja þær.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

2 Þjónusta

2.1 Almennt

Móttaka flóttafólks sem lýst er í þessari kröfulýsingu er ætluð öllum einstaklingum sem hlotið hafa alþjóðlega vernd, án tillits til þess með hvað hætti fólkið hefur komið til landsins. Koma kröfurnar til viðbótar við rétt flóttafólks samkvæmt gildandi lögum og lýsa samræmdum kröfum sem gerðar eru til móttökusveitarfélaga.

Tilgangur kröfulýsingarinnar er að samræma móttöku flóttafólks og skilgreina samræmdar lágmarkskröfur sem þjónustukaupi gerir til þjónustusala. Þjónustukaupi auglýsir eftir sveitarfélögum sem vilja taka á móti flóttafólki á hverju ári og gerir þjónustusamning við þau sem lýsa sig reiðubúin til móttöku á grundvelli kröfulýsingarinnar.

2.1.1 Hlutverk og meginmarkmið

Hlutverk móttökusveitarfélags er að taka að sér málstjórn sem stuðli að aukinni heildarsýn, samfellu í þjónustu, öryggi og sveigjanleika þjónustunnar. Í fyrsta lagi hvílir á móttökusveitarfélagi skylda til að útvega notendum húsnæði til leigu, eins og kostur er, meðan á samræmdri móttökuþjónustu stendur. Í öðru lagi ábyrgð á gerð, endurnýjun og eftirfylgd með framkvæmd stuðningsáætlunar. Móttökusveitarfélagi er jafnframt falið að styðja við fjölskyldusameiningu vegna fylgdarlausra barna. Móttökusveitarfélagið undirbýr íbúðir og útvegar innbú fyrir flóttafólk samkvæmt lista frá þjónustukaupa.

2.1.2 Samstarf við aðra þjónustuaðila

Til þess að markmiðum kröfulýsingarinnar verði náð er mikilvægt að náið samstarf sé við alla þá aðila sem máli geta skipt í því skyni að tryggja notendum sem besta mögulega þjónustu. Náið samstarf skal vera á milli þjónustukaupa, þjónustusala, Útlendingastofnunar, Fjölmenningarseturs, Rauða krossins á Íslandi og Vinnumálastofnunar, auk annarra aðila og stofnana eftir þörfum. Samstarfs- og samhæfingarnefnd skal vera vettvangur til þess að deila reynslu og þekkingu og fjalla um mál sem upp kunna að koma í samskiptum stofnana og í þjónustu við notendur.

Fjölmenningarsetur, að höfðu samráði við viðkomandi sveitarfélag, gerir flóttafólki tilboð um móttökusveitarfélag á grundvelli þeirra upplýsinga sem liggja fyrir eða kallar eftir ítarlegri upplýsingum ef þess er talin þörf. Hlutverk Fjölmenningarseturs er því að tengja saman notanda og móttökusveitarfélag. Hlutverk Fjölmenningarseturs felst einnig í því að veita móttökusveitarfélögum faglegar leiðbeiningar og ráðgjöf vegna móttöku flóttafólks og vinna gátlista í tengslum við veitingu þjónustunnar. Jafnframt veitir Fjölmenningarsetur málstjórum ráðgjöf við gerð stuðningsáætlana. Málstjórar skulu styðjast við gátlistann um mikilvæg atriði sem æskilegt er að ræða til að fá sem réttasta mynd af þjónustuþörf viðkomandi notanda.

Vinnumálastofnun er falið að sjá notendum fyrir íslenskukennslu- og samfélagsfræðslu. Á vegum Vinnumálastofnunar stendur notendum jafnframt til boða náms- og starfsráðgjöf, aðstoð við atvinnuleit og aðra virkni tengda atvinnuþátttöku.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

Fjölmenningarsetur heldur utan um verkferla Vinnumálastofnunar og sveitarfélaga vegna samræmdrar móttöku flóttafólks og birtir þá á heimasíðu sinni.

2.1.3 Notendahópur

Sá einstaklingur sem telst til notanda er flóttamaður sem nýtir sér samræmda móttöku sveitarfélags. Flóttamaður er sá einstaklingur sem hlotið hefur alþjóðlega vernd á Íslandi og/eða fellur undir eina af eftirfarandi skilgreiningum:

1. Einstaklingar sem fengið hafa stöðu flóttamanns skv. 1. eða 2. mgr. 37. gr. laga um útlendinga nr. 80/2016.
2. Maki/sambúðarmaki og börn sem fengið hafa dvalarleyfi vegna fjölskyldusameiningar við flóttamann sem hefur fengið stöðu skv. 37. gr. laga um útlendinga nr. 80/2016. Umræddir aðilar þurfa að fá dvalarleyfi sem flóttafólk.
3. Einstaklingar sem fengið hafa dvalarleyfi á grundvelli mannúðarsjónarmiða skv. 1. mgr. 74. gr. laga um útlendinga nr. 80/2016, þrátt fyrir að skilyrði 37. gr. sömu laga séu ekki uppfyllt.
4. Einstaklingar sem íslenska ríkið hefur boðið að setjast að á Íslandi í samstarfi við Flóttamannastofnun Sameinuðu þjóðanna, skv. 43. laga um útlendinga nr. 80/2016.
5. Ríkisfangslausir einstaklingar sem hlotið hafa alþjóðlega vernd skv. 39. gr. laga um útlendinga nr. 80/2016.

Tekið skal mið af einstaklingsbundnum þörfum hvers og eins notanda við veitingu þjónustunnar.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

2.2 Þættir þjónustunnar

2.2.1 Grunnþjónusta sveitarfélaga

Þegar lögheimili hefur verið skráð í tilteknu sveitarfélagi öðlast viðkomandi rétt til félagsþjónustu sveitarfélagsins samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, þar með talinn rétt til félagslegrar ráðgjafar og fjárhagsaðstoðar í samræmi við reglur sveitarfélagsins. Eftirfarandi umfjöllun um grunnþjónustu sveitarfélaga felur ekki í sér tæmandi talningu á þeim verkefnum sem telst til grunnþjónustunnar heldur er um gróft yfirlit að ræða.

Félagsleg ráðgjöf er skilgreind í 17. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga og tekur m.a. til ráðgjafar á sviði fjármála, húsnæðismála, uppeldismála, skilnaðarmála, þar með talið forsjár- og umgengnismála, ættleiðingarmála o.fl. Félagslegri ráðgjöf skal ætíð beitt í eðlilegu samhengi við aðra aðstoð samkvæmt lögunum og í samvinnu við aðra þá aðila sem bjóða upp á slíka þjónustu, svo sem skóla og heilsugæslustöðvar eftir því sem við á.

Jafnframt er það skylda sveitarfélaga skv. 26. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga að sjá um stuðningsþjónustu til handa þeim sem búa á eigin heimilum og þurfa aðstoð vegna skertrar getu, fjölskylduaðstæðna, álags, veikinda eða fötlunar. Þá kemur þar fram að aðstoð skal veitt fjölskyldum barna sem metin eru í þörf fyrir stuðning. Aðstoð skal veitt innan og utan heimilis samkvæmt reglum sem sveitarfélagið setur.

Í 30. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga segir að félagsmálanefnd er skylt, í samvinnu við foreldra, forráðamenn og aðra þá aðila sem hafa með höndum uppeldi, fræðslu og heilsugæslu barna og ungmenna, að gæta velferðar og hagsmuna þeirra í hvívetna. Félagsmálanefnd skal sjá til þess að börn fái notið hollra og þroskavænlegra uppvaxtarskilyrða, t.d. leikskóla og tómstundaiðju. Einnig skal félagsmálanefnd gæta þess að aðbúnaði barna sé ekki áfátt og ekki séu þær aðstæður í umhverfi barna sem þeim stafar hætta af.

Þá skulu félagsmálanefndir veita viðkomandi úrlausn í húsnæðismálum skv. 46. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga, sé hann ekki fær um það sjálfur.

Við framkvæmd félagsþjónustunnar skal skv. 2. mgr. 1. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga þess gætt að hvetja einstaklinginn til ábyrgðar á sjálfum sér og öðrum, virða sjálfsákvörðunarrétt hans og styrkja hann til sjálfshjálpar. Um leið skulu við framkvæmd félagsþjónustunnar sköpuð skilyrði til að einstaklingurinn geti tekið virkan þátt í samfélaginu á eigin forsendum. Félagsleg þjónusta skal í heild sinni miða að valdeflingu og miðast við einstaklingsbundnar þarfir og aðstæður.

Í 3. gr. laga um grunnskóla nr. 91/2008 er fjallað um skólaskyldu. Öllum börnum á aldrinum 6-16 ára er skylt að sækja grunnskóla. Rekstur grunnskóla er á ábyrgð og kostnað sveitarfélaga eins og fram kemur í 5. gr. Sveitarfélög bera ábyrgð á heildarskipan skólahalds í grunnskólum sveitarfélagsins, þróun einstakra skóla, húsnæði og búnaði grunnskóla, sérúrræðum grunnskóla (skólaþjónustu), mati og eftirliti, öflun og miðlun upplýsinga og á framkvæmd grunnskólastarfs í sveitarfélaginu. Í 13. gr. laganna er kveðið á um að grunnskóli sé vinnustaður nemenda. Þar segir m.a. að allir nemendur grunnskóla eigi rétt á kennslu við sitt hæfi í hvetjandi námsumhverfi í viðeigandi húsnæði sem taki mið af þörfum þeirra og almennri vellíðan.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

Í 16. gr. laganna er kveðið á um móttökuáætlun og nemendur með annað móðurmál en íslensku. Þar segir að móttökuáætlun vegna nemenda með annað móðurmál en íslensku skuli taka mið af bakgrunni þeirra, tungumálafærni og færni á öðrum námssviðum. Tryggja skal að þessir nemendur og foreldrar þeirra fái ráðgjöf og aðgang að upplýsingum um grunnskólastarf.

Þá er í 17. gr. laganna kveðið á um að nemendur eigi rétt á að komið sé til móts við námsþarfir þeirra í almennum grunnskóla án aðgreiningar, án tillits til líkamlegs eða andlegs atgervis. Auk þess eiga nemendur sem eiga erfitt með nám sökum sértækra námsörðugleika, tilfinningalegra eða félagslegra örðugleika og/eða fötlunar, sbr. 2. gr. laga um málefni fatlaðs fólks, nemendur með leshömlun, langveikir nemendur og aðrir nemendur með heilsutengdar sérþarfir rétt á sérstökum stuðningi í námi í samræmi við metnar sérþarfir.

Nemendur með annað móðurmál en íslensku eiga rétt á kennslu í íslensku sem öðru tungumáli. Með kennslunni er stefnt að virku tvítyngi þessara nemenda og að þeir geti stundað nám í grunnskólum og tekið virkan þátt í íslensku samfélagi. Grunnskólum er heimilt að viðurkenna kunnáttu í móðurmáli nemenda með annað móðurmál en íslensku sem hluta af skyldunámi er komi í stað skyldunáms í erlendu tungumáli.

Í lögum um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna nr. 86/2021 kemur fram í 21. gr. laganna að hlutverk málstjóra sé að hafa hagsmuni barns að leiðarljósi. Hann skal rækja hlutverk sitt í samstarfi og samráði við foreldra og barn. Málstjóri skal veita ráðgjöf og upplýsingar um þjónustu í þágu farsældar barns og aðstoða við að tryggja aðgang að mati og/eða greiningu á þörfum barns.

Í 1. gr. reglugerðar nr. 1455/2021, um framlög til að mæta kostnaði sveitarfélaga vegna samþættingar þjónustu í þágu farsældar barna á árinu 2022, segir að Jöfnunarsjóður sveitarfélaga ráðstafi framlagi til einstakra sveitarfélaga, til að mæta kostnaði vegna samþættingar þjónustu í þágu farsældar barna á árunum 2022-2024. Í 2. gr. reglugerðarinnar er úthlutunarregla framlagsins árið 2022 skilgreind en þar segir m.a. að 25% af framlaginu fari eftir fjölda innflytjenda af fyrstu og annarri kynslóð 1. janúar 2021.

Í 5. gr. reglugerðar um jöfnunarframlög Jöfnunarsjóðs sveitarfélaga til reksturs grunnskóla er fjallað um framlög vegna nýbúafræðslu. Þar kemur m.a. fram að Jöfnunarsjóður sveitarfélaga skuli greiða öðrum sveitarfélögum en Reykjavíkurborg framlög til nýbúafræðslu á grunnskólastigi þar sem um slíka fræðslu er að ræða. Fyrir hvert fjárhagsár skuli Jöfnunarsjóður gera áætlun um heildarframlög samkvæmt greininni. Hlutdeild hvers sveitarfélags í framlaginu tekur mið af þeim nemendafjölda sem Menntamálastofnun upplýsir að njóti íslenskukennslu í sveitarfélagi og eiga lögheimili í sveitarfélaginu.

2.2.2 Þjónusta samkvæmt kröfulýsingu

Þegar fyrir liggur kröfulýsing og þjónustusamningur skal þjónustusali til viðbótar við almenna félagsþjónustu, tryggja notendum sem samningurinn nær til samræmda þjónustu sem felst í auknum stuðningi og ráðgjöf. Verður þeim kröfum nú lýst nánar.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

17. Móttaka notenda.

Þegar notandi hefur þegið boð um að setjast að í tilteknu sveitarfélagi skal móttökusveitarfélag stefna að því markmiði að hann geti hafið búsetu í sveitarfélaginu innan átta vikna frá því að hann hefur þegið boð sveitarfélagsins um móttöku.

18. Útvegun húsnæðis.

Þjónustusali tryggir, eins og kostur er, að notanda standi til boða húsnæði til leigu að jafnaði innan átta vikna frá því að hann hefur þegið boð sveitarfélagsins um móttöku. Húsnæðið, aðkoma og nánasta umhverfi skal vera þannig að það henti þörfum notenda hverju sinni. Taka skal tillit til fjölskylduaðstæðna notenda.

Ef aðstæður notenda eru með þeim hætti að þörf er á sérstökum ráðstöfunum skal þjónustusali tryggja húsnæði sem mætir slíkum þörfum, svo sem vegna fötlunar, heilsufarsaðstæðna, öldrunar eða stöðu að öðru leyti.

19. Útvega innbú

Móttökusveitarfélag útvegar húsbúnað fyrir notanda samkvæmt lista frá þjónustukaupa sem Fjölmenningarsetur tekur saman og tekur mið að fjölskyldusamsetningu og komutíma.

20. Tímalengd móttökuþjónustu.

Notendum skal standa til boða ráðgjöf og þjónusta móttökusveitarfélagsins í samræmi við þjónustusamning.

21. Túlkaþjónusta.

Viðtöl, ráðgjöf og veiting þjónustu skal fara fram á tungumáli sem notandi skilur og skal honum tryggð túlkun á máli sem hann skilur.

22. Fyrsta viðtal hjá málstjóra.

Málstjórar þjónustusala bera ábyrgð á því að allir notendur fái boð í fyrsta viðtal svo fljótt sem verða má. Í fyrsta viðtali fer fram grunnmat á þörfum viðkomandi notanda. Farið er yfir allt það helsta sem skiptir máli svo að hægt sé að veita sem besta og skilvirkasta þjónustu á meðan á samræmdri móttökuþjónustu stendur.

Málstjóri móttökusveitarfélags hefur yfirumsjón með því að framlag þjónustuaðila sé samhæft þar sem við á. Málstjóra er falið að vinna með hverjum notanda stuðningsáætlunar þannig að einstaklingar og fjölskyldur geti nýtt styrkleika sína við að koma sér fyrir í nýju samfélagi. Málstjóra ber að gæta þess að allir þjónustuaðilar sem koma að vinnu máls, s.s. skólar og Vinnumálastofnun komi að gerð áætlunarinnar.

Við veitingu þjónustunnar skal líta til leiðbeinandi reglna fyrir sveitarfélög um móttökuþjónustu og aðstoð við félagslega þátttöku flóttafólks sem velferðarráðuneytið gaf út árið 2014.

23. Stuðningsáætlun.

Notanda skal tryggð stuðningsáætlun með þarfir hans að leiðarljósi. Áætlunin skal vera heildstæð og unnin með notendunum sjálfum. Áætlunin skal unnin

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026

með helstu þjónustuaðilum sem koma að veitingu þjónustu og stuðningsúrræða. Markmið áætlunar skal miða að því að efla getu og færni notendans og fjölskyldu í að verða virkur þátttakandi í samfélaginu.

Í áætluninni skal setja tímasett persónuleg markmið sem unnið er að hverju sinni sem og virkniúrræði. Má þar nefna íslenskunám, samfélagsfræðslu, nám, starfsþjálfun til undirbúnings þátttöku á vinnumarkaði svo og almenna atvinnuþátttöku. Auk þess skulu stuðningsáætlanir tilgreina þann sálfélagslega stuðning og þá ráðgjöf sem viðkomandi þarf á að halda m.t.t. fjölskyldugerðar og þarfa barna.

Stuðningsáætlunin skal endurskoðuð að lágmarki á fjögurra mánaða fresti, eða eftir þörfum að mati málstjóra, til að tryggja að tekið sé mið af breyttum þörfum eða aðstæðum í lífi notanda.

24. Aukinn stuðningur og ráðgjöf

Notanda skal tryggð öll almenn félagsleg ráðgjöf, sbr. 16. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga, en til viðbótar skal tryggja notanda aukinn stuðning og leiðbeiningar í samræmi við stöðu notanda hverju sinni. Sem dæmi um aukinn stuðning er sálfræðiþjónusta, aðstoð við skráningu á heilsugæslu, aðstoð við gerð umsókna um húsnæðisbætur og sérstakan húsnæðisstuðning, tenging notanda við Vinnumálastofnun, aðstoð við gerð umsóknar um bankareikning og rafræn skilríki, aðstoða notanda við læknisheimsóknir, aðstoð við að tryggja hita, rafmagn og internet á heimili notanda og aðstoða notanda við að kaupa símkort og strætókort.

Aukinn stuðningur vegna barna getur falið í sér að skrá börn í grunnskóla, leikskóla, og frístund, gerð samnings um sérkennslu og móðurmálskennslu, viðvera á samráðsfundi með skóla og leikskóla áður en skólaganga hefst og útvega grunnpakka fyrir skólagöngu svo sem skólatösku og pennaveski.

25. Tillit til fjölskylduaðstæðna og sérstakar ráðstafanir vegna barna

Við veitingu móttökuþjónustu skal ávallt tekið tillit til fjölskylduaðstæðna viðkomandi notanda. Koma skal til móts við sérstakar þarfir barna og tekið skal tillit til réttinda þeirra og mikilvægi þess að þau hafi tækifæri á að taka virkan þátt í samfélaginu.

Koma skal til móts við þarfir barna og fjölskyldna þeirra í gegnum þjónustu sveitarfélaga, s.s. frístundaheimili, leikskóla, grunnskóla, framhaldsskóla eða önnur menntaúrræði, eftir því sem við á. Einnig skal leggja áherslu á þátttöku barna í tómstunda og félagsstarfi.

26. Fjölskyldusameining.

Móttökusveitarfélag skal upplýst um hvort fyrirhugað sé að óskað verði eftir fjölskyldusameiningu. Málstjóri skal þá leiðbeina notandanum um

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11.2026

umsóknarferlið og eftir atvikum senda beiðni til Fjölmenningarseturs vegna fjölskyldusameiningar.

27. Fjölskyldusameiningar fylgdarlausra barna.

Fjölmenningarsetur aðstoðar fjölskyldur fylgdarlausra barna við umsókn þeirra um fjölskyldusameiningu hér á landi. Liggi fyrir samþykki um fjölskyldusameiningu skal skipuleggja fjarfund þess efnis að kynna möguleikana á að fara í móttökusveitarfélag og afla nauðsynlegra upplýsinga til þess að tengja fjölskylduna við ákveðið móttökusveitarfélag. Með hagsmuni barnsins í fyrirrúmi skal leitast við að tryggja barninu áframhaldandi búsetu í því sveitarfélagi sem það hefur dvalið í.

Þiggi fjölskyldan boð um að flytjast í ákveðið móttökusveitarfélag fer af stað vinna móttökusveitarfélagsins við að skipuleggja komu fjölskyldunnar til landsins í samráði við móttökusveitarfélag.

Fjölmenningarsetur, í samráði við móttökusveitarfélag, sendir umsókn til félags- og vinnumarkaðsráðuneytis vegna ferðabeiðni til IOM (International Organization for Migration). Mögulegt er að stilla komudagsetningunni að einhverju leyti eftir þörfum sveitarfélags. Félags- og vinnumarkaðsráðuneytið upplýsir Fjölmenningarsetur og móttökusveitarfélag þegar komudagur fjölskyldunnar liggur fyrir.

28. Breyting á lögheimili.

Ef notandi flytur úr móttökusveitarfélagi meðan á samræmdri móttökuþjónustu stendur skal þjónustusali tilkynna um slíkt til Fjölmenningarseturs.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 10.11 2026