Málstefna SVEITARFÉLAGS

1. Leiðarljós og gildissvið

Vandað, skýrt og auðskilið mál, hvort heldur ritað eða talað, er lykilatriði í allri þjónustu og stjórnsýslu *SVEITARFÉLAGSINS*. Þar er íslenska í öndvegi og skal hún vera til fyrirmyndar í samræmi við þingsályktun um íslenska málstefnu frá 2009 og lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls nr. 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. gr.).

Íslenskt táknmál 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. gr. laga nr. 61/2011 um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls. *SVEITARFÉLAGIÐ* skal tryggja upplýsingagjöf á íslensku táknmáli við þá sem þess þurfa. *SVEITARFÉLAGIÐ* leitast jafnframt við að tryggja öllum þeim sem þurfa að reiða sig á íslenskt punktaletur/blindraletur upplýsingar á því letri eða í talgervlum.

Allar lykilupplýsingar um þjónustu *SVEITARFÉLAGSINS* skulu auk íslensku einnig vera til á ensku og, eins og kostur er, öðrum þeim tungumálum sem flestir íbúar sveitarfélagsins eiga að móðurmáli. Tryggja skal réttindi fólks af erlendum uppruna í þjónustu og samskiptum við *SVEITARFÉLAGIÐ* með því að bjóða þeim, sem ekki geta skilið eða tjáð sig á íslensku, endurgjaldslausa túlkaþjónustu.

Í rafrænni þjónustu *SVEITARFÉLAGSINS* skal allt mál vera skýrt og auðskiljanlegt þannig að íbúar geti hæglega hagnýtt sér hana og lokið erindum sínum. Viðmót og aðgengi skal vera í samræmi við alþjóðlega staðla um upplýsingamiðlun til fólks með sérþarfir og fötlun.

Málstefnan tekur mið af annarri stefnumörkun og skuldbindingum af hálfu *SVEITARFÉLAGSINS* og byggir á grundvallaratriðum þeirra um jafnræði, virðingu, traust, gagnsæi, gott aðgengi að upplýsingum og virkum samskiptum.

Málstefna þessi gildir á öllum starfsstöðum *SVEITARFÉLAGSINS*. Starfsfólk skal taka mið af henni í störfum sínum og samskiptum og vanda allt mál í þjónustu og upplýsingamiðlun.

2. Íslenska og önnur tungumál

Starfsfólk *SVEITARFÉLAGSINS*skal nota íslensku í störfum sínum og stjórnsýslu nema þar sem aðstæður krefjast þess að það noti önnur tungumál, t.d. í ráðgjöf við fólk með annað móðurmál en íslensku. Allar upplýsingar um þjónustu *SVEITARFÉLAGSINS*, útgefið efni, fundargerðir og önnur gögn, eru á vandaðri, skýrri og auðskiljanlegri íslensku.

Allt efni sem skylt er að upplýsa íbúa og hagsmunaaðila um samkvæmt lögum, reglugerðum og öðrum stjórnvaldsfyrirmælum skal birta með aðgengilegum hætti á vandaðri og auðskiljanlegri íslensku.

Hjá *SVEITARFÉLAGINU* er litið á margbreytileika mannlífsins og tungumálakunnáttu sem auðlind. Meta skal þekkingu og menntun starfsfólks af erlendum uppruna að verðleikum og veita því aðstoð til að nýta hana samhliða því að ná góðum tökum á íslensku máli. Starfsfólk, sem er í beinum

Skjal sótt af '0000000000' dags: 13.11.2026

samskiptum við íbúa, skal hafa grundvallarfærni í íslensku, samanber námskrá i íslensku fyrir útlendinga.

Íslenska skal vera meginsamskiptamál í þjónustu og vinnuumhverfi starfsstaða *SVEITARFÉLAGSINS*. Þetta gildir líka um viðmót í tölvum, rafrænni þjónustu og helsta notendahugbúnaði á starfsstöðum *SVEITARFÉLAGSINS*.

Allt efni á vegum *SVEITARFÉLAGSINS*, sem gefið er út á erlendum tungumálum, skal jafnframt vera til á íslensku.

3. Aðgengi

Allar upplýsingar um þjónustu *SVEITARFÉLAGSINS* skulu vera aðgengilegar og auðskiljanlegar. Íbúar skulu hafa greiðan aðgang að upplýsingum um málstefnu sveitarfélagsins og þjónustu óháð tungumálum og geta tekið virkan þátt í íbúalýðræði og samfélagsumræðu.

Allt vefefni *SVEITARFÉLAGSINS* skal vera aðgengilegt og auðlæsilegt í samræmi við WCAG 2.0 staðla, þannig að blindir, leshamlaðir og fólk með aðrar skerðingar geti lesið það. Markmiðið er að gera allt efni á vef *SVEITARFÉLAGSINS* aðgengilegt með helstu hjálpartækjum, svo sem skjálesurum og talgervlum.

Leitast skal við að lykilmerkingar á þjónustustöðum *SVEITARFÉLAGSINS* , s.s. í og við lyftur og aðalinnganga, séu jafnframt á punktaletri svo blindir og sjónskertir rati þar um.

4. Málfar og málnotkun

Sá sem kemur fram fyrir hönd *SVEITARFÉLAGSINS* talar og ritar vandað mál og sýnir vinsemd og virðingu í öllum samskiptum og þjónustu. Á það við um öll tungumál, íslensku sem önnur, og einnig táknmál. Vandað mál er markvisst og í samræmi við málvenju, í viðeigandi málsniði og ritað í samræmi við gildandi reglur um réttritun.

Starfsfólk skal nota vandaða íslensku í samskiptum og þjónustu og þýða eins og kostur er á íslensku fagheiti og hugtök í störfum sínum.

Sá sem skrifar og svarar erindum fyrir hönd *SVEITARFÉLAGSINS* skrifar einfaldan, skýran og hlutlægan texta. Hann forðast gildishlaðin orð, sterk lýsingarorð, flókin fagheiti og skammstafanir.

Gera skal sams konar kröfur um vandaða, staðlaða og skýra málnotkun á íslensku táknmáli og gerðar eru um íslensku.

SVEITARFÉLAGIÐ skapar starfsmönnum sínum skilyrði til að bæta íslenskukunnáttu sína með símenntun til að málfar og málnotkun í skriflegum sem munnlegum samskiptum geti verið til fyrirmyndar. Starfsmönnum er boðið upp á námskeið, málfarsráðgjöf og yfirlestur, aðgang að öllum nauðsynlegum orðabókum, uppsláttarritum og vefsíðum um íslenskt mál og málnotkun.

Starfsfólk í þjónustu *SVEITARFÉLAGSINS* skal hafa greiðan aðgang að öllum helstu handbókum um íslenskt mál, svo sem íslenskri orðabók, stafsetningarorðabók og samheitaorðabók. Það skal jafnframt geta nýtt sér allan tiltækan máltæknibúnað fyrir íslensku og önnur tungumál, svo sem leiðréttingaforrit, talgervla, talgreina og þýðingarforrit.

Starfsfólki, sem ekki hefur íslensku að móðurmáli, er reglulega gefinn kostur á hagnýtum

Skjal sótt af '0000000000' dags: 13.11.2026

íslenskunámskeiðum til að öðlast grundvallarfærni í málinu. Einnig eru í boði fyrir starfsfólk *SVEITARFÉLAGSINS* námskeið um ritun, málnotkun og stafsetningu.

5. Ábyrgð

Framkvæmdastjóri/bæjarstjóri *SVEITARFÉLAGSINS* ber ábyrgð á málstefnu *SVEITARFÉLAGSINS* en allt starfsfólk ber ábyrgð á því að framfylgja henni. Hvert svið innan *SVEITARFÉLAGSINS* skipar fulltrúa í málnefnd sem heyrir undir framkvæmdastjóra/bæjarstjóra. Hlutverk hennar er að tryggja að farið sé að þessari málstefnu og endurskoða hana á fimm ára fresti í samráði við Íslenska málnefnd og Málnefnd um íslenskt táknmál. Framkvæmdastjóri/bæjarstjóri tilnefnir formann málnefndar. Hún ber jafnframt ábyrgð á ráðgjöf og eftirliti með góðu málfari í útgefnu efni á vegum *SVEITARFÉLAGSINS*.

Málnefnd veitir stjórnendum og öðru starfsfólki ráðgjöf um notkun íslenskrar tungu og annarra tungumála sem töluð eru innan *SVEITARFÉLAGSINS* og gerir tillögur um framkvæmd málstefnunnar.

Málnefndin hefur aðra stefnumörkun *SVEITARFÉLAGSINS* jafnframt til hliðsjónar, svo sem upplýsingastefnu, mannréttindastefnu og stefnu samfélagslega ábyrgð.

Starfsfólk skal leita ráðgjafar hjá Samskiptamiðstöð heyrnarlausra og heyrnarskertra og Málnefnd um íslenskt táknmál ef upp koma álitamál í þjónustu við notendur íslensks táknmáls.

Mikilvægt er að allt starfsfólk *SVEITARFÉLAGSINS* tileinki sér þessa málstefnu eða setji sér sína eigin til samræmis við þessa.

Tillaga að innleiðingu málstefnu *SVEITARFÉLAGSINS*, verkþáttum, tímasetningum og ábyrgðaraðilum

- Framkvæmdastjóri/bæjarstjóri skipar málnefnd sem fylgir stefnunni eftir og skipuleggur kynningu á henni fyrir yfirstjórn. Framkvæmdastjóri/bæjarstjóri er helsti talsmaður málstefnunnar.
- Málnefnd útfærir nánar tillögu að innleiðingaráætlun fyrir málstefnuna, kostnaðargreinir verkþætti og ber ábyrgð á framkvæmd hennar.
- Málnefnd í samvinnu við framkvæmdastjóra/bæjarstjóra sér um að kynna málstefnuna í ráðum og nefndum og og meðal starfsfólks og skal þeirri kynningu lokið þremur mánuðum eftir gildistöku stefnunnar.
- Útbúa þarf gátlista fyrir starfsstaði um þjónustu á vandaðri íslensku sem og öðrum tungumálum. Ábyrgð á þeirri vinnu ber málnefnd og stjórnendur og skulu leiðbeiningar liggja fyrir ári eftir gildistöku málstefnunnar.
- Tryggja skal að tölvuumhverfi alls starfsfólks sé á íslensku, s.s. notendaviðmót í algengustu forritum, og að útbúið verði leiðbeinandi efni þar um.
- Fara þarf yfir handbókakost starfsfólks og rafrænt aðgengi að orðabókum og öðru stoðefni á vefnum.
- Tryggja þarf framboð á símenntun og endurmenntun í íslensku, ritun og framsetningu upplýsinga á vandaðri íslensku. Sérstaklega skal huga að því að bjóða tvítyngdum starfsmönnum og nýjum starfsmönnum, sem ekki eiga íslensku að móðurmáli, upp á hagnýt íslenskunámskeið til að tryggja að þeir hafi grundvallarfærni í íslensku.
- Koma skal á formlegu samstarfi við Samskiptamiðstöð heyrnarlausra og heyrnarskerta og Málnefnd um íslenskt táknmál til að tryggja sem besta þjónustu við þá íbúa sem þurfa

Skjal sótt af '0000000000' dags: 13.11.2026

þjónustu á táknmáli.

- Málstefna þessi skal endurskoðuð eigi síðar en að fimm árum liðnum frá gildistöku.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 13.11 2026