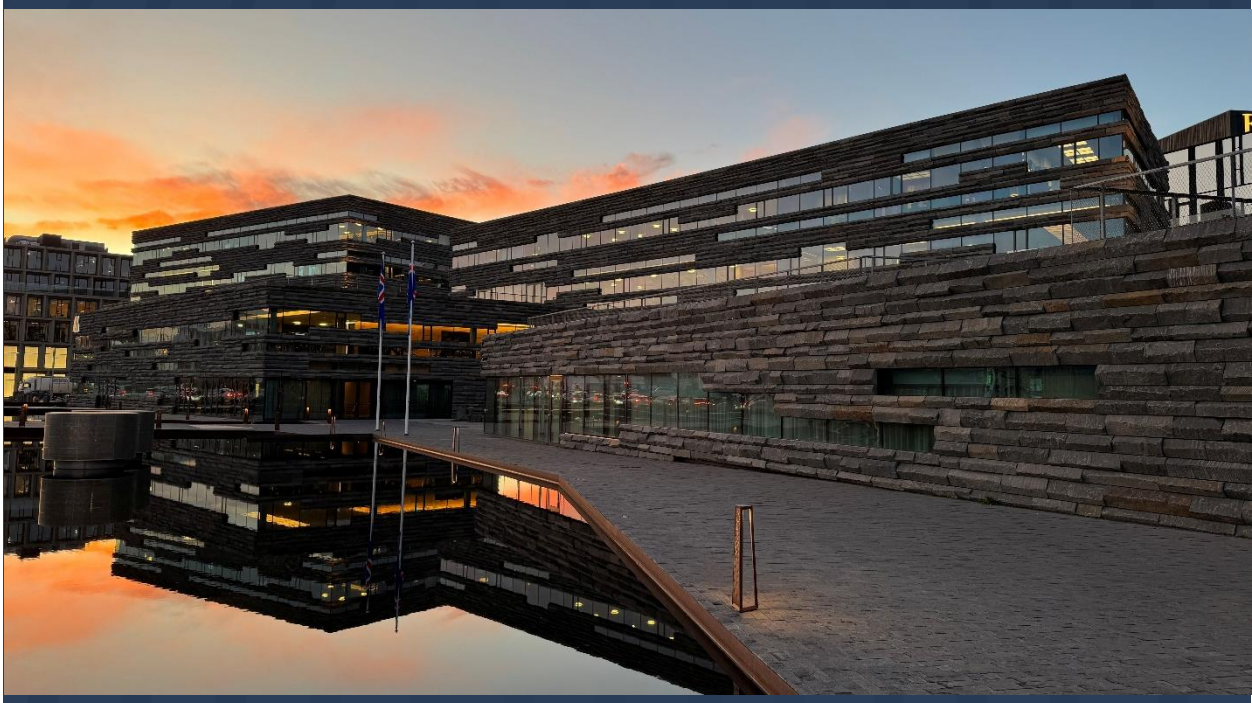
Desember 2025

Stefna utanríkisráðuneytisins **á sviði borgaraþjónustu 2026–2030**



Stjórnarráð Íslands | Utanríkisráðuneytið

Reykjavík, desember 2025

Útgefandi:
Utanríkisráðuneytið

Forsíðumynd:
Stjórnarráðið

©2025 Utanríkisráðuneytið

ISBN 978-9935-9582-5-9

Efnisyfirlit

1. Inngangur **4**

2. Stefnuáhersla **5**

3. Gildi **5**

4. Hlutverk **6**

5. Vettvangur og verkefni **7**

6. Framtíðarsýn **9**

7. Stöðugreining og aðgerðir **9**

7.1 Áhrif samfélagsbreytinga og tækniþróunar 10

7.2 Upplýsingamiðlun og stafrænar lausnir 12

7.3 Vegabréf á sendiskrifstofum 13

7.4 Dvalarleyfishafar, flóttafólk og borgarar með tvöfalt ríkisfang 14

8. Meginmarkmið borgaraþjónustu **15**

9. Eftirlit, mat og endurskoðun **16**

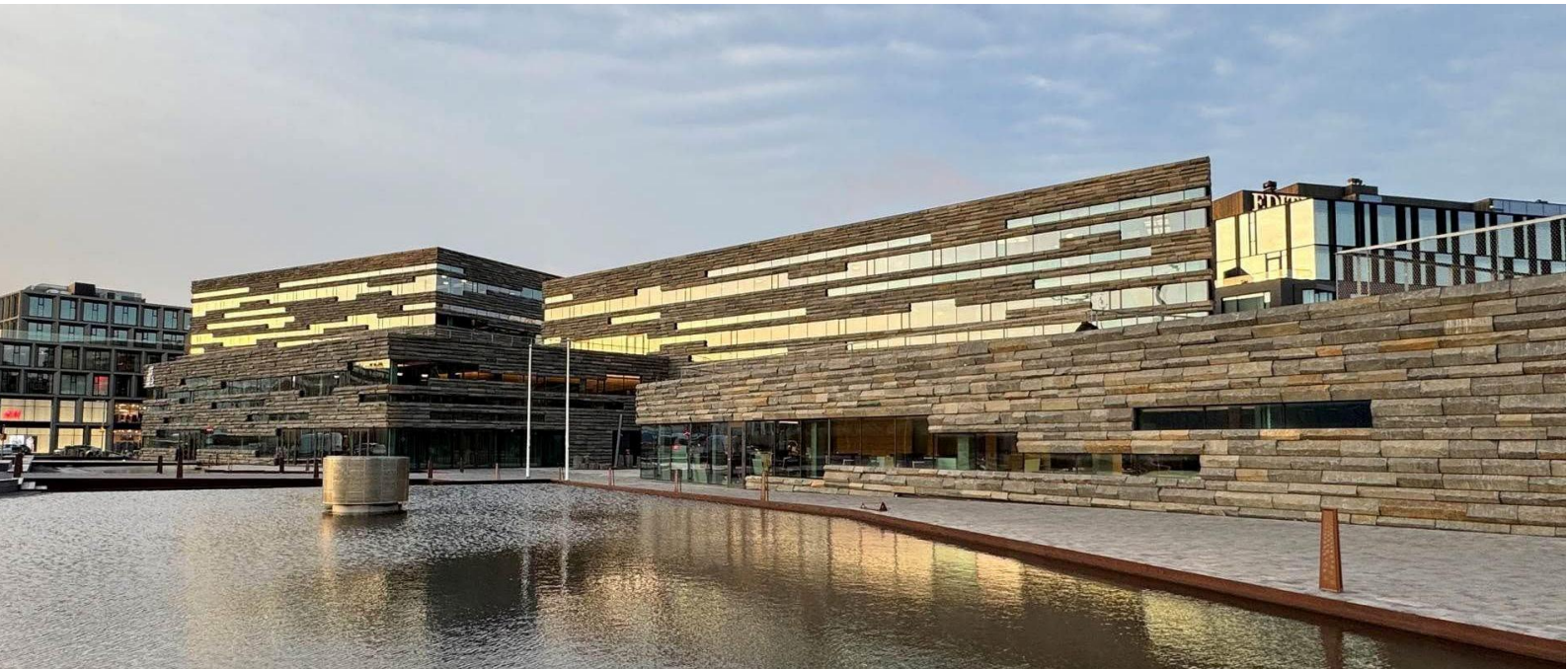
1. Inngangur

Borgaraþjónustan er ein af lögmætum grunnstoðum utanríkisþjónustunnar. Hún veitir Íslendingum vernd og aðstoð þegar í nauðir rekur og eykur aðgengi Íslendinga erlendis að þjónustu íslenskra ríkisstofnana. Umfang verkefna borgaraþjónustu hefur vaxið mjög samfara þróun íslensks samfélags og nýjum áskorunum í heiminum og er tilefni þess að mótuð er stefna fyrir borgaraþjónustuna sem sætir reglubundinni endurskoðun.

Víðtækt starfssvæði utanríkisþjónustunnar, fjölþjóðlegt starfslið og tíðir flutningar starfsfólks milli landa og verkefna marka hana sem vinnustað. Rík þörf er því fyrir skriflegar og samræmdar leiðbeiningar fyrir almenning og þjónustuveitendur um afmörkun verkefna, viðhorf til þeirra og hvaða verkfæri og heimildir eru til hverju sinni. Þannig er tryggt að borgararnir fái sambærilega þjónustu og ráðgjöf hvert sem þeir leita.

Árið 2019 var mótuð fyrsta stefna borgaraþjónustunnar sem tók mið af áskorunum þess tíma, mótaði gildi hennar og skilgreindi hagsmunaaðila tengda þjónustunni. Stefnan var miðuð við fimm ára tímabil. Uppfært stefnuskjal tekur mið af þeim áskorunum sem borgaraþjónustan hefur staðið frammi fyrir á síðustu árum, ekki síst heimsfaraldri Covid-19 og aukning hernaðarátaka á heimsvísu. Jafnframt er horft til tækninýjunga sem hafa komið fram á sjónarsviðið og tækifæra sem þær hafa að geyma fyrir eflingu borgaraþjónustu, til að mynda á sviði gervigreindar.

Borgaraþjónusta er lykilþáttur í utanríkisþjónustu Íslands og hefur það hlutverk að veita Íslendingum aðstoð og vernd erlendis, hvort sem það er vegna veikinda, slysa, andláta eða sakamála. Þá gegnir borgaraþjónustan einnig afar stóru hlutverki þegar kemur að þjónustu við Íslendinga erlendis, svo sem að taka við umsóknum um skilríki, sjá um utankjörfundaratkvæðagreiðslur og vera eins konar framlenging margra íslenskra stofnana. Uppfærðri stefnu er ætlað að skapa sameiginlega sýn og vera leiðbeinandi fyrir notendur borgaraþjónustunnar, starfsfólk í ráðuneytinu og á sendiskrifstofum sem og kjörræðismenn. Borgaraþjónusta verður ekki veitt nema í lipru samstarfi við lykilaðila, formlega og óformlega, innan lands og utan. Þess er því vænst að stefnan taki mið af áherslum um öryggi borgaranna og auki gagnkvæman skilning og skipan verka milli þeirra ólíku aðila sem koma að úrlausnum borgaraþjónustumála.



2. Stefnuáhersla

Megináherslan í stefnu þessari um málefni borgaraþjónustu er að standa vörð um öryggi og hagsmuni borgara í erfiðleikum erlendis sem og að auka aðgengi Íslendinga erlendis að mikilvægri þjónustu íslenskra ríkisstofnana. Til þess þarf að efla stafræna þjónustu ásamt upplýsingagjöf á vef- og samfélagsmiðlum svo sem flest geti leyst eigin mál bæði með aðstoð gervigreindar og hefðbundnari upplýsingagjöf í gegnum miðla ráðuneytisins.

Þá verði áfram lögð áhersla á þjálfun starfsfólks til að leiðbeina í flóknari tilvikum í samræmi við verkferla og í lipru samráði við samstarfsaðila. Einnig verði tryggt að persónuupplýsingar séu vistaðar miðlægt, í öruggum gagnagrunnum.

Áfram verði haldið öflugri samhæfingu og tengslamyndun borgaraþjónustu við viðbragðsaðila innanlands sem utan til að bregðast hratt við þegar Íslendingar eru á hættusvæðum erlendis.

3. Gildi

Þjónustulund, lipurð og lausnir eru þau gildi sem borgaraþjónustan hefur að leiðarljósi við úrlausn mála. Kjarnahlutverk borgaraþjónustunnar felst í ráðgjöf til borgara um hvernig þeir geti sem best leyst úr sínum málum sjálfir en aukin þjónusta er til staðar í þeim tilfellum sem meiri aðkomu og aðstoðar er þörf.

Gildin eru leiðarljós í hverju verkefni og samskiptum við samstarfsstofnanir og borgara. Þeim er ætlað að stuðla að jákvæðri menningu og viðhorfum til borgaraþjónustunnar, innan hennar jafnt sem utan.

Lausnir

Við hugsum í **lausnum** þegar erfið eða flókin mál koma upp, leiðbeinum þeim sem geta leyst mál sín sjálfir og höfum samráð um hvernig megi leysa annan vanda.

Lipurð

Við sýnum **lipurð** í samskiptum við almenning, hvert annað og lykilsamstarfsaðila á hverjum stað sem ávinnur borgarþjónustunni velvild og bakland þegar á reynir.

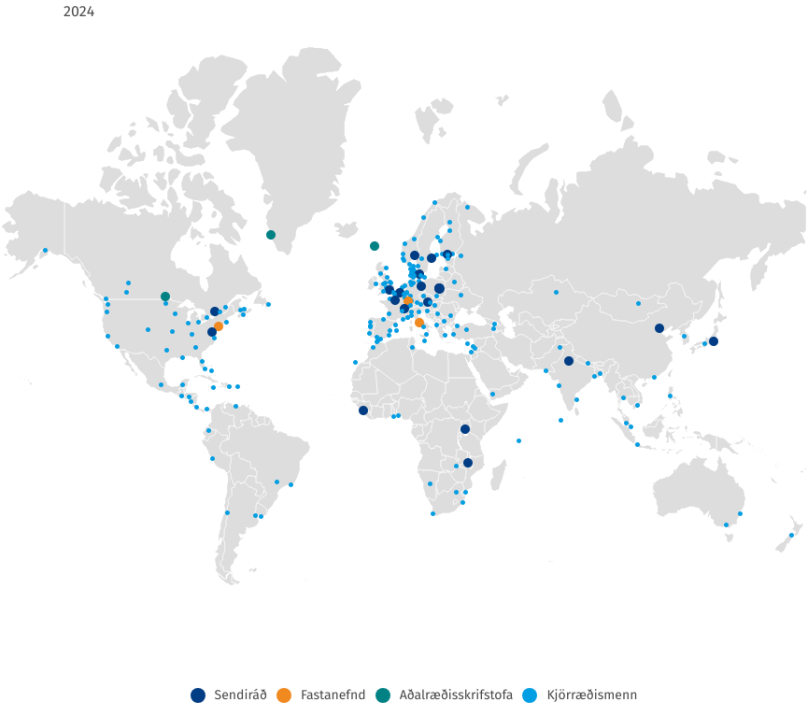
Þjónustulund

Við sýnum þeim **þjónustulund** sem leita aðstoðar í stóru og smáu. Alúð og fagmennska skila sér í jákvæðu viðhorfi til utanríkisþjónustunnar.

4. Hlutverk

Lögmætt hlutverk borgaraþjónustunnar er að standa vörð um öryggi borgaranna erlendis1 og er hún sá hluti utanríkisþjónustunnar sem hefur hvað beinust samskipti við almenning.2 Tilefni aðstoðarbeiðna til borgaraþjónustunnar er oft áfall eða verkefni sem innan landsteinanna væru á forræði annarra stjórnsýslustofnana að leysa. Í slíkum tilvikum eykst vandinn oft vegna tungumálaerfiðleika, vanþekkingar á staðháttum eða erfiðleika í samskiptum við stofnanir í framandi menningu.

Þá kemur borgaraþjónustan til skjalanna og er tiltæk allan sólarhringinn, árið um kring, fyrir aðkallandi mál Íslendinga erlendis. Aðstoð er veitt í gegnum neyðarsíma, net 26 sendiskrifstofa í 22 ríkjum og rúmlega 200 ræðismanna.



Þá er víðtækt og öflugt samstarf Norðurlandanna á sviði borgaraþjónustu afar veigamikill þáttur í því að tryggja gott þjónustustig. Það er ljóst að lítil og fámenn utanríkisþjónusta þarf að eiga góða að. Helsingfors-samningurinn 3um fyrirsvar í borgaraþjónustu er hryggjarstykki þess samstarfs. Í því er kveðið á um að á þeim stöðum þar sem eitthvert norrænu ríkjanna er ekki með sendiskrifstofu muni annað ríki veita norrænum ríkisborgurum aðstoð í neyð.

---

[1] Í lögum um utanríkisþjónustuna er hlutverkinu lýst svo: „Þá skal utanríkisþjónustan einnig veita ríkisborgurum vernd og aðstoð gagnvart erlendum stjórnvöldum, stofnunum og einstaklingum."

[2] Íslenskir ríkisborgarar og aðrir sem vernd hafa hlotið á Íslandi.

[3] Samstarfssamningur milli Norðurlandanna frá 1962: https://www.norden.org/is/publication/helsingforssamningurinn

5. Vettvangur og verkefni

Samstarf ráðuneytis, sendiskrifstofa og kjörræðismanna um víða veröld er grundvöllur þess að veita þjónustu á svo víðfeðmu svæði sem raun ber vitni. Við úrlausn mála þarf starfsfólk að hafa kunnáttu og staðarþekkingu, öflugt tengslanet, geta unnið hratt og faglega og sýna skilning þeim sem þjónustu leita.

Borgaraþjónustuverkefni á sendiskrifstofum eru mörg hver áþekk þeim sem sýslumenn sinna og falla undir málefnasvið annarra ráðuneyta, s.s. dómsmálaráðuneytis, félags- og húsnæðismálaráðuneytis, Þjóðskrár Íslands og lögreglunnar. Umfangsmest er afgreiðsla almennra vegabréfaumsókna, nafnskírteinaumsókna, skjalavottanir, prófayfirsetur, ýmsar leiðbeiningar til borgaranna auk framkvæmdar utankjörfundaratkvæðagreiðslu erlendis.

Til neyðartilvika teljast útgáfa neyðarvegabréfa, aðstoð vegna skyndilegra veikinda og sjúkrahúsinnlagna, slysa, barnaverndarmála, sakamála, handtökur og afplánunar refsidóma og leiðbeiningar til aðstandenda vegna látinna, veikra eða vegalausra borgara.

Breytt mynd öryggismála heimsins hefur aukið kröfur til viðbragðhlutverks borgaraþjónustunnar. Fjölsóttustu ferðamannastaðir heims hafa orðið vettvangur hryðjuverka og náttúruhamfara á borð við flóð og fellibylji. Viðbúnaður borgaraþjónustunnar þarf að taka mið af þessu og eru viðbragðsáætlanir unnar í samráði við almannavarnadeild Ríkislögreglustjóra. Þá á hver sendiskrifstofa að vera með uppfærða viðbragðsáætlun fyrir sitt umdæmi. Náið samstarf er auk þess við utanríkisþjónustur Norðurlanda um samstillt viðbrögð á vettvangi þar sem norrænir borgarar eru í hættu.

Sterkt og víðtækt tengslanet utanríkisþjónustunnar auðveldar úrlausnir

Þjóðskrá

Um 20 sendiskrifstofur taka við umsóknum um vegabréf og nafnskírteini sem eru gefin út í samstarfi við Þjóðskrá.

Norrænt samstarf

Reglulegt og náið samstarf um málefni borgaraþjónustu og viðbrögð í neyðartilvikum. Borgaraþjónusta hefur hliðsjón af ferðaráðum og -viðvörunum Norðurlanda þar sem Ísland gefur afar sjaldan út ferðaviðvaranir.

Flugfélög og flugvellir

Mikilvægir samstarfsaðilar þegar tryggja þarf heimferð borgara í erfiðum aðstæðum.

Lögreglan og Almannavarnir

Gott samstarf í stærri neyðartilvikum erlendis. Þá er reglulegt samráð við lögreglu s.s. vegna andlátstilkynninga, afbrota og mannshvarfa erlendis.

Sveitarfélög og barnavernd

Veita leiðbeiningar og aðstoð. Lipurt samráð er lykilatriði til að standa vörð um velferð barna.

Sjúkratryggingar Íslands og sjúkrahús

Veita ómetanlegan stuðning og ráðgjöf þegar ráða þarf fram úr málum veikra Íslendinga erlendis eða flytja sjúklinga á milli landa.

Fjölmiðlar

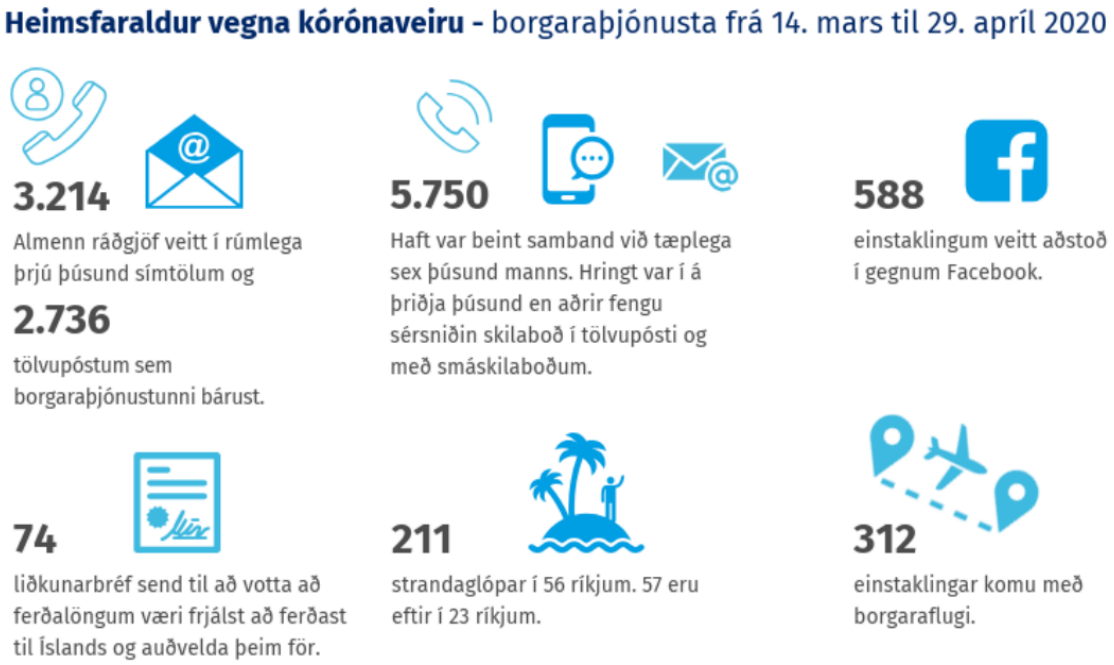
Eru öflugir miðlar til að upplýsa ferðamenn um yfirvofandi hættu eða náttúruvá.

Sérstaklega má **draga lærdóm af vinnu borgaraþjónustunnar í tengslum við Covid-faraldurinn.** Umfang hennar breyttist verulega þegar faraldurinn skall á og á sama tíma jukust verkefnin skyndilega. Valkvæðri skráningu Íslendinga erlendis var komið á fót. **Þar skráðu sig um 12 þúsund manns** og fékkst þannig ágæt yfirsýn yfir fjölda og staðsetningu íslenskra ríkisborgara erlendis á þeim tíma.

Kannað var meðal starfsmanna hverjir væru í aðstöðu til að sinna borgaraþjónustunni og komið var á **sextán tíma vöktum í símaveri** sem sett hafði verið upp í rými upplýsingadeildar ráðuneytisins. Auk þess sinntu tveir starfsmenn fyrirspurnum sem bárust símleiðis og með tölvupósti á næturnar að heiman með aðstoð sendiráða á öðrum tímabeltum. Starfsmenn úr ýmsum deildum lögðu borgaraþjónustunni lið enda var starfsemi utanríkisþjónustunnar með óhefðbundnu sniði vegna COVID-19 og mörg reglubundin verkefni voru sett á ís.

Samfelldu vaktakerfi var komið á í sendiskrifstofum Íslands um allan heim svo hægt væri að svara skriflegum fyrirspurnum í tölvupósti og með skilaboðum á Facebook allan sólarhringinn. Þannig tóku sendiskrifstofur í Norður-Ameríku við keflinu þegar dagvakt lauk í Reykjavík og skiluðu því til sendiráðanna í Peking, Tókýó og Nýju-Delí. Þegar Reykjavík vaknaði aftur var Moskva í fullum gangi ásamt sendiskrifstofum í Evrópu. Þess voru jafnvel dæmi að fyrrverandi starfsmenn leggðu ráðuneytinu lið þessa fyrstu daga, með stuðningi Alþingis sem lánaði starfsmann í tvær vikur.

Til að bregðast við þeim áskorunum sem Covid-faraldurinn hafði í för með sér var fyrst lagt kapp á að **tryggja heilsu og öryggi Íslendinga erlendis** með hagnýtum upplýsingum og leiðbeiningum í gegnum miðla utanríkisþjónustunnar. Næst var áhersla lögð á **aðstoð við ferðalanga sem þurftu að komast heim til Íslands með samhentu átaki ráðuneytisins og sendiskrifstofa**.



6. Framtíðarsýn

Stefnan er að Íslendingar viti að þeir eiga traust bakland í borgaraþjónustunni þegar þeir lenda í erfiðleikum erlendis. Borgarar eiga í flestum tilfellum að geta nýtt sér stafrænar leiðir til að nálgast á vef utanríkisráðuneytisins þær upplýsingar sem þeir þurfa til að leysa úr sínum málum. Fjöldi stafrænna lausna er nýttur í borgaraþjónustu til að tryggja öryggi gagna, bæta samvinnu og auka hagkvæmni og skilvirkni.

Sífellt er leitast við að finna hentugustu lausnir hverju sinni og t.a.m. verið að horfa til gervigreindar í þessu samhengi. Lausnamiðað starfsfólk nýtur stuðnings og þjálfunar, nálgast fólk og málefni af lipurð og fagmennsku svo notendur hvarvetna uni úrlausn mála.

Þar sem öryggi Íslendinga erlendis er ógnað bregst borgaraþjónustan hratt við, samstiga öflugu tengslaneti heima fyrir og á vettvangi.

7. Stöðugreining og aðgerðir

Í Maskínukönnun 2024 kom fram að 49% aðspurðra þekkja vel eða í meðallagi til borgaraþjónustunnar, 5,2% höfðu leitað til hennar og og rúm 80% líklega leita aðstoðar hennar lentu þau í vandræðum erlendis. Álíka margir höfðu leitað beint til sendiráða og ræðisskrifstofa en mun færri beint til ráðuneytisins.

> ***Ef ég gæti valið mér þjóðerni veldi ég íslenskt. Þið látið ykkur svo annt um fólkið ykkar.***
> Læknir á spítala á Spáni

Styrkleikar borgaraþjónustunnar liggja fyrst og fremst í mannauði með reynslu, fag- og staðarþekkingu, getu til að opna dyr, stuttum boðleiðum og víðtæku þjónustuneti. Meðal áskorana má nefna fækkun útsends starfsfólks á sendiskrifstofum sem og tíðar tilfærslur milli starfa. Þekking útsends starfsfólks á innviðum hérlendis og tenging þeirra við samstarfsaðila er mikilvægur þáttur í störfum þjónustunnar. Einnig má nefna skort á heildaryfirsýn til að meta álagssvæði, samræma verkferla og tryggja örugga vistun gagna, ekki síst í samskiptum við kjörrræðismenn.

Umfang borgaraþjónustuverkefna hefur aukist síðustu ár með tilheyrandi álagi á sendiskrifstofur og kjörræðismenn. Viðbragðsgetu skortir einkum á fjölsóttum og fjarlægum svæðum, þ.á.m. á Spáni, í SA-Asíu og Mið-Austurlöndum en kjörræðismenn hafa ekki heimild til að starfa í flestum Mið-Austurlandanna. Þá eru tæplega 40 af 210 ræðismönnum Íslands yfir 75 ára aldri sem hefur

sínar eigin áskoranir í för með sér, t.a.m. þegar kemur að endurnýjun þegar nær dregur starfslokum.

Tækifæri til skilvirkari þjónustu liggja í tæknilausnum, t.d. notkun gervigreindar. Þær gera okkur kleift að leysa úr mörgum málum með fjarvinnslu, auka öryggi gagna og bæta miðlun upplýsinga til almennings, erlends starfsfólks utanríkisráðuneytisins og milli starfsstöðva, þ.m.t. kjörræðisskrifstofa.

7.1 Áhrif samfélagsbreytinga og tækniþróunar

Íslendingar eru ferðaglaðir og hefur utanlandsferðum fjölgað samfara auknu ferðaframboði[4] frá landinu. Samkvæmt tölum frá Ferðamálastofu ferðuðust rúm 80% landsmanna til útlanda árið 2023 og var það rúm 6% aukning frá árinu áður. Meðalfjöldi ferða á mann var 2,7 og Spánn var vinsælasti áfangastaðurinn.[5] Þá var meðalfjöldi gistinátta erlendis sá hæsti sem mælst hefur hjá Ferðamálastofu.

Árið 2024 bjuggu tæp 13,5% þjóðarinnar erlendis eða hartnær 50 þúsund manns.[6] Námsmenn og lífeyrisþegar[7] eru þar fjölmennir og nýta sér þann rétt til búsetu sem felst í EES-samningnum. Langflestir, eða um 86% Íslendinga sem búa erlendis, hafa aðsetur í ríkjum þar sem er íslensk sendiskrifstofa. Undantekning frá því er Spánn þar sem mikill fjöldi Íslendinga býr, á fasteignir, dvelur langdvölum eða fer í frí. Stærstur hluti aðstoðarbeiðna sem berast ráðuneytinu kemur frá Spáni. Hluti þessa hóps þarf mikla þjónustu sökum heilsufars, félagslegra og efnahagslegra aðstæðna og tungumálaörðugleika. Málin sem koma upp þar eru oft vandleyst og tímafrek (andlát, handtökur, barnaverndarmál, veikindi o.s.frv.) Tæplega er því hægt að ætla ólaunuðum ræðismönnum að sinna þeim.

Þrátt fyrir að eingöngu 952 Íslendingar séu skráðir með lögheimili á Spáni samkvæmt Þjóðskrá er talið að um 3.500-4.500 manns séu þar annaðhvort með fasta eða tímabundna búsetu yfir árið. Það má m.a. sjá á eðli og umfangi borgaraþjónustumála sem þar koma upp sem og fjölda þeirra sem kosið hafa þar utan kjörfundar undanfarið. Fasteignakaup Íslendinga á Spáni hafa líka aukist verulega á síðustu árum.

Kjörræðismenn eru mikilvægir samstarfsaðilar. Staða borgaraþjónustumála á Spáni er brothætt; því ef einn kjörræðismaður á fjölförnu svæði hættir störfum getur það skapað alvarlegan skort á aðstoð við þá sem hana þurfa. Íslensk stjórnvöld hafa ákveðið að opna sendiráð á Spáni seinni hluta árs 2025, m.a. til að bregðast við þessum áskorunum.

[4] Ársskýrsla ISAVIA 2018: Sumarið 2018 flugu 30 flugfélög frá Keflavík til 101 áfangastaðar.

[5] https://www.ferdamalastofa.is/is/gogn/nyjustu-utgafur/ferdalog-islendinga-2022-og-ferdaaform-theirra-2023

[6] https://www.skra.is/gogn/thjodskrargattin/islenskir-rikisborgarar/

Í forseta- og Alþingiskosningum árið 2024 var í fyrsta sinn sent út starfsfólk frá ráðuneytinu til að sinna utankjörfundaratkvæðagreiðslu á fjölmennustu stöðunum á Spáni og var ekki vanþörf á. Í seinni kosningunum var þá einnig í fyrsta sinn boðið upp á að sækja um vegabréf og/eða nafnskírteini sem mæltist afar vel fyrir. Má vel skoða að bjóða upp á slíka þjónustu víðar. Væri þá aðallega horft til staða þar sem nokkur fjöldi Íslendinga er og ekki sendiráð nálægt.

Skoða þyrfti fyrirkomulag utankjörfundaratkvæðagreiðslna með landskjörstjórn. Það er reynsla utanríkisþjónustunnar að núverandi kerfi, séð út frá lögmætum tímafrestum, stærð utanríkisþjónustunnar og vinnuálagi, tekur hvorki mið af fjölda Íslendinga erlendis né hversu dreifðir þeir eru um heiminn. Setja má spurningamerki við að kjósandi fái jafn langan tíma til að koma atkvæði sínu til skila hvort sem hann sé að kjósa í Holtagörðum eða á Honululu.

Fjöldi íslenskra ríkisborgara erlendis 1. Desember 2024[8]

Skipting eftir löndum

	Land	♂	♀	⚧	Samtals	Hlutfall	Þróun eftir árum
1.	Danmörk	5.907	6.538	4	12.449	24,4%	
2.	Noregur	4.681	4.675	1	9.357	18,3%	
3.	Svíþjóð	4.541	4.567	3	9.111	17,9%	
4.	Bandaríkin	2.958	3.682	0	6.640	13%	
5.	Bretland	1.134	1.391	1	2.526	5%	
6.	Þýskaland	962	915	1	1.878	3,7%	
7.	Spánn	480	472	0	952	1,9%	
8.	Kanada	464	473	0	937	1,8%	
9.	Sviss	352	340	0	692	1,3%	
10.	Holland	290	324	0	614	1,2%	
11.	Ástralía	287	270	0	557	1,1%	
12.	Frakkland	235	273	0	508	1%	
13.	Lúxemborg	220	220	0	440	0,9%	
14.	Pólland	179	226	0	405	0,8%	
15.	Finnland	192	145	0	337	0,6%	
	Önnur lönd	1.927	1.593	0	3.520	5,7%	
	Samtals íslenskir ríkisborgarar erlendis				**50.923**		

7.2 Upplýsingamiðlun og stafrænar lausnir

Utanríkisráðuneytið hefur markað sér sess sem öflugur miðlari upplýsinga á samfélagsmiðlum[9] sem hafa reynst áhrifarík boðleið til borgaranna vegna aðsteðjandi ógnar erlendis. Þó mætti bæta

[8] https://www.skra.is/um-okkur/frettir/frett/2025/02/25/Islendingar-busettir-erlendis-2024/

[9] „The European External Action Service – EEAS is the world's best-connected diplomatic service, followed by the Icelandic MFA", according to Matthias Lüfkens, founder of Twiplomacy and MD at BCW Global, 3. September 2019.

aðgengi að upplýsingum fyrir almenning og kjörræðismenn á stafrænum svæðum ráðuneytisins til að auðvelda úrlausn mála.

Stafrænar undirskriftir, skjalavottun (Apostille-staðfestingar) og sjálfsafgreiðsla umsækjanda um vegabréf eru meðal þeirra verkefna þar sem skoða mætti að nýta betur stafrænar lausnir. Greina þarf frekar þau tækifæri sem felast í stafrænum lausnum. Þar má nefna hagræðingu með tilflutningi verkefna, bætta þjónustu með rafrænum greiðslugáttum og aukið gagnaöryggi hjá ráðuneytinu sem og kjörræðismönnum. Þá mætti, líkt og áður hefur verið nefnt, huga sérstaklega að notkun gervigreindar við störf borgaraþjónustu. Gervigreind býður upp á ýmis tækifæri í störfum borgaraþjónustu þar sem hún getur bætt þjónustu, aukið skilvirkni og sparað tíma. Einnig væri skoðandi að nýta gervigreind í að veita skriflega og rauntíma upplýsingar allan sólarhringinn þannig að borgaraþjónustan geti veitt aðstoð í gegnum tölvupóst, spjall eða síma.

7.3 Vegabréf á sendiskrifstofum

Vegabréf heyra að lögum undir dómsmálaráðuneyti og Þjóðskrá Íslands en nærri lætur að rúmlega 6% umsókna um vegabréf berist Þjóðskrá frá sendiráðum Íslands. Neyðarvegabréf, sem gefin eru út af sendiskrifstofum og kjörræðismönnum, voru á árinu 2024 um tæplega 1% af heildarfjölda útgefinna vegabréfa (alls 437 talsins). Neyðarvegabréf eru handskrifuð og skortir kerfi til að halda tryggilega utan um dreifingu og útgáfu. Ferlið er viðkvæmt og mistök í útgáfu geta haft afdrifaríkar afleiðingar, enda oft erfitt að tryggja að réttu verklagi sé fylgt á fjarlægum starfsstöðvum.

Haustið 2024 stóreflди borgaraþjónustan upplýsingagjöf og herti verklagsreglur um útgáfu neyðarvegabréfa. Það hefur skilað sér í fækkun útgáfu þeirra enda eru þau eingöngu ætluð sem ferðaskilríki til að komast heim til Íslands eða á næsta umsóknarstað um almennt vegabréf. Þau eru hvorki almenn skilríki né fullgild ferðaskilríki. Þá fjölgar þeim ríkjum sem ekki taka slík handskrifuð skilríki gild. Það er því brýnt verkefni að minna handhafa vegabréfa reglulega á að endurnýja þau tímanlega og huga vel að gildistíma. Þá eru æ fleiri ríki farin að krefjast a.m.k. 6 mánaða gildistíma umfram dvöl þar í landi og því ekki alltaf nóg að vera bara með gilt vegabréf.

> ***Það má skilgreina sem neyðartilvik ef aðgerðarleysi viðbragðsaðila hefur neikvæðar afleiðingar eða skaðar þann sem aðstoðar leitar.***
>
> Guðbrandur Örn Arnarson,
> CEO SAReye ehf.

7.4 Dvalarleyfishafar, flóttafólk og borgarar með tvöfalt ríkisfang

Íslenskt samfélag er í dag talsvert fjölbreyttara en það var þegar lög um utanríkisþjónustu Íslands voru sett árið 1971. Endurspeglast þetta í þeim hópi sem leitar aðstoðar hjá borgaraþjónustunni. Þar á meðal er fólk með íslenskt dvalarleyfi, þ.m.t. einstaklingar með stöðu flóttafólks, fólk með fleira en eitt ríkisfang og fjölskyldur þar sem fjölskyldumeðlimir eru með mismunandi ríkisfang.

Erindi þessa fólks varða oft mál sem eru á ábyrgð íslenskra stjórnvalda. Strangt til tekið fellur það þó ekki undir lögbundið hlutverk borgaraþjónustu að veita þeim aðstoð. Á hinum Norðurlöndunum fer þjónusta við fólk með tvöfalt ríkisfang vaxandi og þjónusta við flóttafólk er meðal flóknustu úrlausnarefna sem borgaraþjónustur annast. Meta þarf skyldur borgaraþjónustunnar gagnvart stækkandi hópi handhafa íslenskra skilríkja sem hafa dvalarleyfi til lengri tíma og gagnvart erlendum mökum Íslendinga með hliðsjón af því sem nágrannaþjóðir okkar gera. Skilgreina þarf verklag við úrlausnir í samstarfi við viðeigandi stofnanir og ráðuneyti sem og athuga hvort lagabreytinga sé þörf.

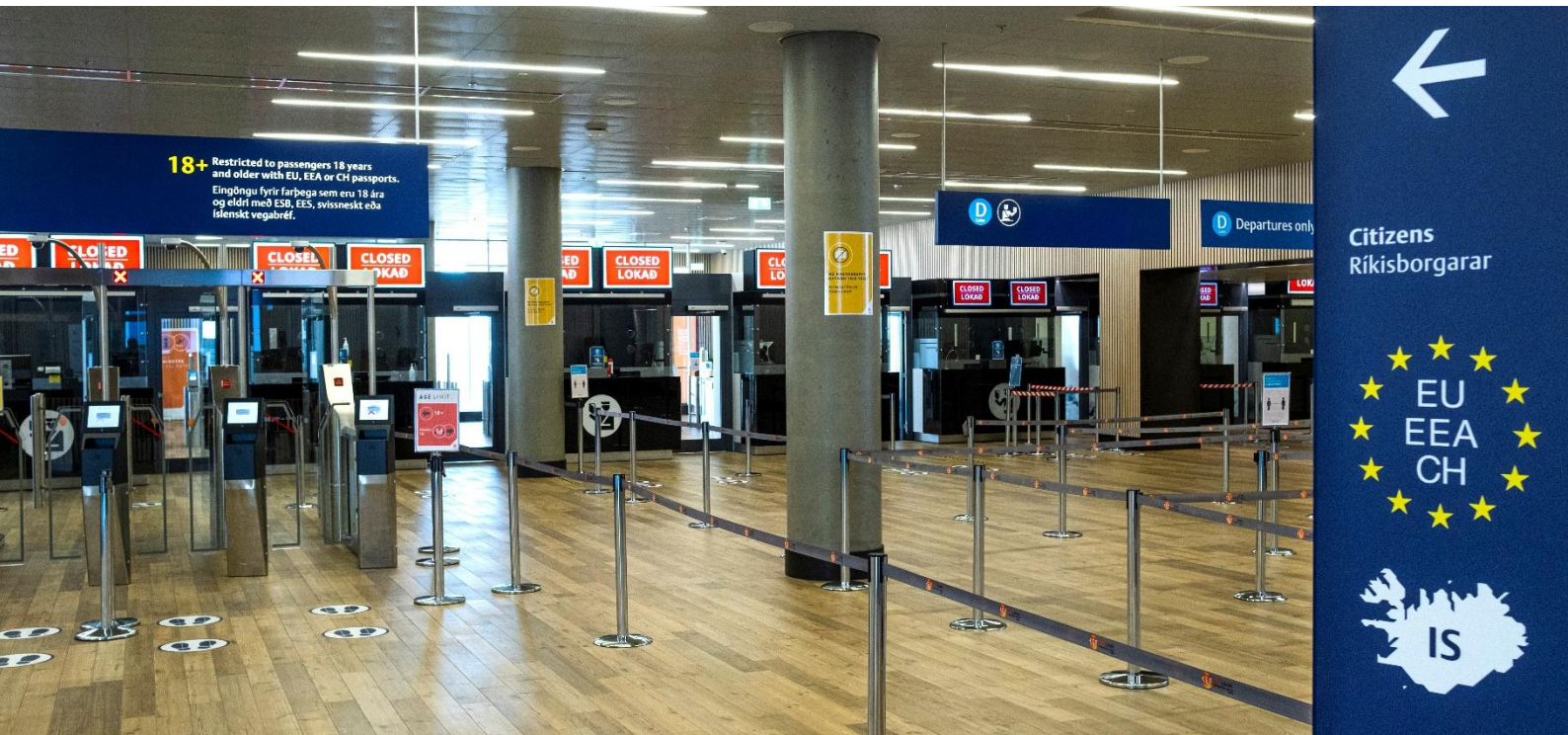
8. Meginmarkmið borgaraþjónustu

Eftirfarandi markmið eru höfð að leiðarljósi við innleiðingu stefnu fyrir borgaraþjónustuna. Munu markmiðin verða lögð til grundvallar við mótun árlegrar starfsáætlunnar borgaraþjónustunnar og framkvæmd hennar.		
1	Íslendingar í þjónustuþörf erlendis hafi greiðan aðgang að upplýsingum, faglegri borgaraþjónustu og fái úrlausn mála sinna.	Almenningur geti leyst einfaldari borgaraþjónustumál upp á eigin spýtur með bættum upplýsingum á vef og stafrænum lausnum.
		Borgaraþjónustan sé sýnileg notendum og varpi jákvæðu ljósi á utanríkisþjónustuna.
		Samfélagsmiðlar komi áríðandi upplýsingum til almennings.
		Gervigreind verði notuð markvisst við upplýsingagjöf til almennings. Skoða hvort notast megi við botta sem upplýsa um hluti eins og staðsetningu og tengiliðaupplýsingar ræðismanna, upplýsingar um vegabréf, neyðarvegabréf, nafnskírteini, tryggingamál, o.s.frv. Sharepoint gagnagrunnur nýttur fyrir skráningu borgaraþjónustuerinda og útkeyrslu tölfræðiupplýsinga.
2	Starfsfólk sinni verkefnum af alúð og fagþekkingu, leiðbeini og leiti lausna.	Þjálfun, fræðsla og upplýsingagjöf til starfsfólks verði efld enn frekar og samræmd.
		Starfsmannafjöldi borgaraþjónustu taki mið af umfangi verkefna og að aukin mönnun sé tryggð á tímum krísuástands.
		Jákvætt viðhorf starfsfólks utanríkisþjónustunnar til borgaraþjónustu.
		Ræðismenn séu upplýstir og í góðum tengslum við sendiskrifstofur eða ráðuneyti. Áframhaldandi samstarf við prótókollskrifstofu um utanumhald, eftirlit og upplýsingagjöf til þessa mikilvæga hóps.
3	Verksvið sé afmarkað, verkferlar skýrir og meðferð persónuupplýsinga örugg.	Borgaraþjónustuverkefni séu skýrt skilgreind og mál skráð í einn miðlægan gagnagrunn ráðuneytis og sendiráða.
		Símsvörun og úrlausn mála skilvirk og samræmd milli sendiskrifstofa með uppfærslu á handbók og sérstöku verkferlaskjali.
		Álagssvæði greind og leitað lausna fyrir veik þjónustusvæði (t.d. skipun kjörræðismanna og aukið samstarf við norræna lögreglu).
4	Hröð og örugg viðbrögð við umfangsmiklum neyðartilvikum erlendis.	Allt starfsfólk sendiskrifstofa þekki sína viðbragðsáætlun og hlutverk hvers viðbragðsaðila.
		Viðbrögð allra viðbragðsaðila verði reglulega æfð og samhæfð.
		Áreiðanlegar upplýsingar berist hratt til Íslendinga á hættusvæðum erlendis.

		Efla áfram samstarf við Almannavarnir. Tryggja rétta skráningu þar og í 112-gagnagrunninum. Skoða möguleika á að senda út sms í íslensk númer á hættusvæðum erlendis. Mörkuð tímalína vegna yfirferða á neyðaráætlunum sendiskrifstofa.
5	Virkt og lipurt samráð innanlands og utan við samstarfs-stofnanir og lykilaðila.	Áframhaldandi virk þátttaka í norrænu samstarfi um borgaraþjónustu og neyðarviðbrögð.
		Ráðuneyti og sendiráð rækti tengslanet sín á sviði borgaraþjónustu með virku samráði, fundum og samningum.
		Samvinna formfest við stofnanir um samstarf og verkferla. Skoðaðar leiðir til að þétta þjónustunet enn frekar í gegnum alþjóðlegt samstarf (t.d. utanríkisþjónustu Evrópusambandsins, EEAS)

9. Eftirlit, mat og endurskoðun

Stefna þessi er til fimm ára og ber deild borgaraþjónustu ábyrgð á framkvæmd hennar.

Borgaraþjónustan tekur reglulega saman tölfræðiupplýsingar úr borgaraþjónustugagnagrunni og deilir með yfirstjórn og sendiskrifstofum. Þær upplýsingar skulu teknar saman í lok hvers árs.

Miðað er við að stefna þessi sé útfærð nánar í árlegri starfsáætlun borgaraþjónustunnar.