

Drög í vinnslu: Upplýsingastefna Reykjavíkurborgar.

Leiðarljós

Reykjavíkurborg er leiðandi í opinberri upplýsingamiðlun og rafrænni þjónustu við íbúa og virkur þátttakandi í gagnkvæmum samskiptum í opnu lýðræðislegu samfélagi.

Upplýsingar um starfsemi borgarinnar, stefnumið og ákvarðanir eiga að vera áreiðanlegar og öllum aðgengilegar. Reykjavíkurborg er stjórnvald í lifandi samskiptum við íbúa.

Öll upplýsingamiðlun á vegum Reykjavíkurborgar, stofnana hennar og fyrirtækja, heyrir undir upplýsingastefnu borgarinnar.

Upplýsingar eru verkfæri til þess að ná fram helstu markmiðum í stjórnun borgarinnar. Upplýsingastefna borgarinnar byggir á sjö meginmarkmiðum sem hvert og eitt á að tryggja skilvirka stjórnun og sem besta þjónustu við borgarbúa.

Með upplýsingum í stefnu þessari er átt við allar upplýsingar og málsgögn Reykjavíkurborgar s.s. gagnasöfn, upplýsingar úr málum, útgefið efni, fundargerðir ásamt fundargögnum o.fl. Stefnan takmarkast þó ávallt af gildandi lögum, þ.á m. um upplýsingamál og persónuvernd.

Markmið

Gott aðgengi

- Allir eigi þess kost að fylgjast með ákvörðunum og aðgerðum borgaryfirvalda og hafi greiðan aðgang að öllum upplýsingum og gögnum mála í samræmi við lög og góða stjórnsýsluhætti.
- Öllum sé ljóst hvar leita megi upplýsinga eða sé beint greiðlega þangað sem þeir geta nálgast þær.
- Vefurinn Reykjavik.is sé opinber þjónustu- og þátttökugátt borgarinnar. Hann búi yfir einfaldri leit og lifandi, skjótri og fjölbreyttri vefmiðlun.
- Upplýsingar á að vera hægt að nálgast á stafrænu formi og þær séu sem mest tiltækar með sjálfsafgreiðslu.
- Ábyrgð og verkaskipting í upplýsingamiðlun sé skýr og fastur liður í starfsemi og þjónustu Reykjavíkurborgar. Til staðar séu verklagsreglur um ábyrgð á upplýsingamiðlun borgarinnar.
- Erindreki gagnsæis- og samráðs hafi það hlutverk að stuðla að auknu og bættu aðgengi upplýsinga hjá Reykjavíkurborg .
- Þeir sem starfa við skjalavörslu bera ábyrgð á aðgangi að gögnum sem vistuð eru í skjalasafni. Séu gögn vistuð á starfsstöð bera starfsmenn á þeim starfsstöðvum ábyrgð á aðgangi. Séu gögnin vistuð annarsstaðar s.s. á vef ber upplýsingastjóri ábyrgð á aðgangi.
- Skrifstofa borgarlögmanns veitir stofnunum og fyrirtækjum borgarinnar ráðgjöf um upplýsingagjöf samkvæmt upplýsinga- og stjórnsýslulögum og sker úr um vafaatriði sem upp kunna að koma. Í þeim stofnunum og fyrirtækjum borgarinnar þar sem lögfræðingur

starfar fer hann með meðferð vafamála. Miða skal við að viðskiptavinur fái upplýsingarnar eða rökstudda synjun innan fimm vinnudaga frá því að beiðnin barst.

Gagnkvæm samskipti

- Stuðlað sé að virkum samskiptum borgarbúa við Reykjavíkurborg.
- Tryggt sé að borgarbúar geti komið hugmyndum sínum og ábendingum á framfæri við Reykjavíkurborg. Hver stofnun, fyrirtæki og deild innan Reykjavíkurborgar skilgreini með hvaða hætti almenningi verði auðveldað að koma á framfæri athugasemdum og ábendingum og hvernig brugðist sé við þeim. Öll slík erindi verði skráð.
- Leitað sé með skipulögðum hætti eftir viðhorfum, skoðunum og væntingum borgarbúa og hagsmunaðila, á þær raddir hlustað og þær hafðar til hliðsjónar við ákvarðanir borgaryfirvalda. Borgarbúar fái þannig tækifæri til þess að taka virkan þátt í lýðræðislegri stefnumótun í borgarmálum.
- Borgaryfirvöld geri reglubundnar þjónustukannanir, bæði meðal notenda einstakra stofnana og borgarbúa almennt. Í starfsáætlun skal gera grein fyrir með hvaða hætti samráð er haft við borgarbúa og niðurstöðum þjónustukannana.
- Reykjavíkurborg finni leiðir til þess að tryggja samskipti sem flestra við borgina t.d. með því að nýta netkosningar, skoðanakannanir, samfélagsmiðla, kynningar- og umræðufundi, umræðutorg, netspjall eða aðrar samráðsleiðir. Á samfélagsmiðlum skal með einföldum hætti miðla fréttum, upplýsingum, viðburðum, myndum og kalla á gagnvirk samskipti. Upplýsinga- og vefdeild komi fram fyrir hönd Reykjavíkurborgar á samfélagsmiðlum og sjái um ritstjórn.
- Erindreki gagnsæis- og samráðs hafi það hlutverk að stuðla að auknu samráði hjá Reykjavíkurborg
- Starfsmenn Reykjavíkurborgar eru hvattir til þess að koma á framfæri við yfirmenn sína athugasemdum og ábendingum um úrbætur á upplýsingamiðlun Reykjavíkurborgar.

Frumkvæði í upplýsingamiðlun

- Reykjavíkurborg eigi frumkvæði að miðlun upplýsinga um starfsemi borgarinnar, stefnu hennar, þjónustu, ákvarðanir og forsendur þeirra. Reykjavíkurborg eigi frumkvæði að nýjungum í upplýsingamiðlun og nýti nýja tækni á markvissan hátt við að gera upplýsingar borgarinnar aðgengilegar.
- Gera skal ráð fyrir tíma og fjármagni fyrir upplýsingamiðlun við gerð verkefna-, starfs- og fjárhagsáætlana. Í samstarfi fleiri stofnana eða með utanaðkomandi aðilum er þetta sérstaklega mikilvægt.
- Stjórnendur borgarinnar tryggi greiðan farveg og flæði upplýsinga milli borgaryfirvalda, fyrirtækja og stofnana borgarinnar, starfsmanna hennar og kjörinna fulltrúa þannig að viðkomandi hafi ávallt góða þekkingu á starfsemi borgarinnar, stefnumiðum borgaryfirvalda og góða heildarsýn yfir starfsemi stofnana og fyrirtækja. Innri og ytri vefur séu m.a. nýttir í þessu samhengi.
- Starfsfólki borgarinnar skulu búnar aðstæður sem auðvelda samskipti og upplýsingaflæði milli stofnana og innbyrðis milli starfsmanna.
- Rætt sé við borgarbúa, markhópa eða rýnihópa um hvernig bæta megi upplýsingamiðlun og þjónustu borgarinnar.
- Samstarf upplýsinga- og vefdeildar, framlínufólks og annarra borgarstarfsmanna sé traust.

- Haldið sé úti á einum aðgengilegum stað lista yfir öll gögn í fórum borgarinnar þar sem sjá má hvar megi nálgast gögn eða ástæðu þess að trúnaður ríki um þau. Erindreki gagnsæis og samráðs ber ábyrgð á að slíkur listi sé til.
- Stjórnendur gæti þess að nauðsynlegum upplýsingum sé miðlað innan borgarkerfisins, svo sem á innri vef, í samráði við upplýsinga- og vefdeild.

Skýr framsetning

- Upplýsingamiðlun Reykjavíkurborgar taki mið af því að borgarbúar eru margir ólíkir markhópar með ólíkar þarfir fyrir upplýsingar, framsetningu upplýsinga og þjónustu svo sem ungir, aldnir, barnafjölskyldur, innflytjendur, fatlað fólk og seinlæsir.
- Upplýsingar séu skýrar og settar fram með stöðluðum hætti þar sem það á við. Notast verði við viðurkennda aðgengisstaðla í upplýsingagjöf og samskiptum við íbúa.
- Upplýsingar séu uppfærðar skjótt og með kerfisbundnum hætti.
- Opin gagnasnið skulu vera á stöðluðu og nýtanlegu formi.
- Starfsemi Reykjavíkurborgar og upplýsingar frá henni skal ávallt auðkenna með merki borgarinnar. Stofnanir borgarinnar og fyrirtæki geta tekið upp og notað eigin merki, til að auðkenna sig með sérstaklega, ásamt merki borgarinnar. Við notkun á merki borgarinnar gilda reglur um notkun skjaldarmerkis Reykjavíkurborgar eins og þær eru hverju sinni.
- Þeir sem ábyrgð bera á upplýsingagjöf á sínu sviði eru jafnframt ábyrgir fyrir því að framsetning efnis sé skýr.

Siðferði

- Starfsfólk Reykjavíkurborgar og fyrirtækja henna hafi í heiðri siðareglur sem um þá gilda þegar þeir sinna miðlun upplýsinga.
- Starfsfólk Reykjavíkurborgar vinni af heilindum með hagsmuni borgarinnar og borgarbúa að leiðarljósi. Stjórnendum er heimilt þegar rökstutt tilefni er til og nauðsyn krefur að krefjast trúnaðar af starsmönnum sínum um tiltekin málefni.
- Fylgja skal mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar við miðlun upplýsinga s.s. um jafnan hlut kynja og jafnvæði í þjónustu við íbúa af erlendum uppruna.

Traust og jafnræði

- Borgarbúar, óháð kyni, aldri, uppruna, fötlun, kynþætti, trúarbrögðum og stjórnmálaskoðunum, svo og fyrirtæki, stofnanir og fjölmiðlar, geti ávallt sótt sér áreiðanlegar og uppfærðar upplýsingar um stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar.
- Upplýsingar frá Reykjavíkurborg séu áreiðanlegar og þeim sé hægt að treysta.

Upplýsingagjöf við sérstakar aðstæður

- Borgaryfirvöld bregðist skjótt og örugglega við sérstökum aðstæðum, svo sem náttúruvá, óveðri, slysum og sjúkdómsfaröldrum og veiti borgarbúum nauðsynlegar upplýsingar. Almannaþingurinn eða aðrir i umboði hennar bera ábyrgð á upplýsingagjöf í hættuástandi samkvæmt verklagsreglum þar um.
- Stofnanir og fyrirtæki borgarinnar semji verklagsreglur um upplýsingagjöf við sérstakar aðstæður, þar sem þess er þörf, svo sem ef upp koma krefjandi fjölmiðlamál er snúa að skjólstaðingum borgarstarfsmanna.
- Stjórnandi sem veitir almenningi og fjölmiðlum upplýsingar metur í hvaða tilvikum er um að ræða svo mikilvæg eða viðkvæm málefni að þörf sé á sérstöku samráði við hlutaðeigandi nefndarformann og eftir atvikum borgarstjóra. Við sérstakar aðstæður getur borgarstjóri

falið einum aðila að annast alla upplýsingagjöf í tilgreindu máli og tengsl við fjölmiðla. Í aðsteðjandi vá, t.d. vegna náttúruhamfara, óveðurs eða sjúkdómsfaraldra, skal haft náið samráð við yfirvöld almannavarna og önnur sveitarfélög.

- Um ákvarðanir borgaryfirvalda í skipulags- og byggingamálum gilda sérstök lagaákvæði um kynningu og upplýsingagjöf.