

Drög:

Upplýsingastefna Reykjavíkurborgar

Leiðarljós

Meðferð og miðlun upplýsinga eru afar mikilvægir liðir í starfsemi opinberra aðila. Ákvarðanir þurfa að byggjast á bestu fáanlegu upplýsingum og almenningur og hagsmunaaðilar þurfa að vera vel upplýstir um ákvarðanir og forsendur þeirra.

Gott flæði upplýsinga innan stjórnsýslunnar styður við skilvirka þjónustu og málsmeðferð, gott flæði upplýsinga úr stjórnsýslunni tryggir gagnsæi og gott flæði upplýsinga til stjórnsýslunnar er undirstaða vandaðrar ákvarðanatöku og samráðs.

Með sífellt bættri upplýsingatækni gefast stöðugt ný tækifæri til að beisla mátt upplýsinganna og deila þeim víða en jafnframt áskoranir á borð við að halda utan um upplýsingarnar og vernda viðkvæmar persónuupplýsingar. Opinberum aðilum er nauðsynlegt að kortleggja tækifærin og áskoranirnar og marka stefnu gagnvart þeim, sem og kveða skýrt á um hvaða skyldur þeir hyggjast uppfylla í þessum efnum.

Upplýsingastefna Reykjavíkurborgar styður við að borgin sé leiðandi í opinberri upplýsingamiðlun, upplýsingamiðaðri þjónustu við íbúa og framsetningu upplýsinga á margvíslegu formi. Borgin á að vera framsækin í miðlun og notkun upplýsinga og hún einsetur sér að standa jafnfætis þeim borgum sem hún miðar sig við. Markmið borgarinnar er fullt gagnsæi og virk þátttaka borgarbúa í gagnkvæmum samskiptum í opnu lýðræðislegu samfélagi.

Reykjavíkurborg á að vera stjórnvald í lifandi samskiptum við íbúa, gesti og umheiminn. Allir hafi jafnan aðgang að upplýsingum borgarinnar nema lög kveði á um annað. Upplýsingar um starfsemi borgarinnar, stefnumörkun og ákvarðanir eiga að vera áreiðanlegar og aðgengilegar. Opna þarf gögn borgarinnar til að gefa öllum færi á að rýna þau og nýta sér þau á nýstárlegan hátt sem borgin sér ekki sjálf fyrir eða leggur ekki út í. Miðlun og vinnsla upplýsinga innan borgarkerfins þarf að vera skilvirk og ábyrgð á meðhöndlun upplýsinga vel skilgreind og gagnsæ.

Öll meðferð upplýsinga hjá Reykjavíkurborg fullnægi þeim kröfum sem settar eru til verndar réttindum annarra s.s. í lögum um persónuvernd og upplýsingalögum. Meðferð upplýsinga skal einnig vera í samræmi við aðrar stefnur og gildi borgarinnar svo sem mannréttindastefnu og siðareglur.

Upplýsingastefnan styður við aðra stefnumörkun og skuldbindingar borgarinnar og byggja skal á henni þar sem við á.

Orðskýringar

Með *Reykjavíkurborg* eða *borginni* í stefnu þessari er átt við sveitarfélagið Reykjavíkurborg sem og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Með *upplýsingum* er átt við allar upplýsingar, skjöl og málgögn Reykjavíkurborgar s.s. gagnasöfn, upplýsingar úr málum, útgefið efni, fundargerðir ásamt fundargögnum o.fl. Upplýsingastefnan nær yfir þetta allt en takmarkast þó ávallt af gildandi lögum, þar á meðal um upplýsingamál og persónuvernd.

Með *gagnsæi* er átt við að fólk hafi jafnt aðgengi að upplýsingum um ákvarðanatöku í stjórnslu borgarinnar og geti rakið sig í gegnum þær. Að forsendur ákvarðana og ferlar þeirra liggi fyrir þannig að ákvarðanir séu teknar fyrir opnum tjöldum.

Með *aðgengi* er átt við möguleika til þess að nýta sér aðgang að upplýsingum, að geta fundið þær og skilið þær. Að hafa aðgang að einhverju er að mega nýta sér það en að hafa aðgengi er að geta nýtt sér það með góðu móti.

Með *viðmóti* er átt við það sem mætir fólki í samskiptum við borgina, hvernig upplýsingar eru framsettar. Viðmót varðar ekki bara útlit og fagurfræði heldur tengist það líka notagildi; hversu auðvelt eða þægilegt er að vinna með hlutina. Viðmót getur varðað til dæmis sjónræna framsetningu texta, hönnun á vefsíðum eða persónulegt viðmót í samskiptum við starfsfólk sem veitir upplýsingar.

Markmið

Upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar er ætlað að gera aðgang að upplýsingum og þjónustu við borgarbúa greiðari, skilvirkari og markvissari. Hún byggist á sex meginmarkmiðum sem hvert og eitt leikur hlutverk í að tryggja skilvirka stjórnun og góða þjónustu við borgarbúa.

Traust upplýsingamiðlun felst í því að upplýsingum Reykjavíkurborgar megi treysta og að meðferð þeirra sé ávallt í samræmi við lög, siðareglur, mannréttindastefnu og aðrar viðeigandi skyldur og gildi.

Frumkvæði felst í því að borgin leiti stöðugt leiða til að taka saman upplýsingar, setja þær fram á skiljanlegan hátt og gera þær aðgengilegar í stað þess að bíða eftir því að fólk beri sig eftir þeim.

Skilvirkni felst í því að flæði upplýsinga sé gott og að sífellt sé haft í huga að meðhöndlun og miðlun upplýsinga er lykilþáttur í allri starfsemi borgarinnar.

Notendamiðað aðgengi felst í því framsetning og viðmót upplýsinga séu hugsað og hannað út frá mismunandi upplifun og þörfum þeirra sem nota þær til að tryggja gott aðgengi allra að þeim.

Virk samskipti felast í því að miðlun upplýsinga gangi í báðar áttir, bæði frá borginni og til hennar, en upplýsingar eru grunnforsenda góðs samráðs.

Opin gögn felast í því að borgin leitast við að gefa út á tölvutæku formi gagnapakka, á borð við bókhaldsupplýsingar, sem aðrir geta nýtt sér til að vinna úr upplýsingum borgarinnar og setja þær fram á nýja vegu og skapa úr þeim verðmæti.

1. Traust upplýsingamiðlun

- 1.1. Upplýsingar frá Reykjavíkurborg séu áreiðanlegar, traustar og aðgengilegar.
- 1.2. Upplýsingar meggi rekja til uppruna þeirra. Skjöl og kynningarefni Reykjavíkurborgar séu auðkennd með skjaldarmerki borgarinnar og notkun þeirra sé í samræmi við reglur þar að lútandi.
- 1.3. Upplýsingar séu birtar tímanlega og uppfærðar skjótt með kerfisbundnum hætti.
- 1.4. Ef rangar upplýsingar eru veittar skal leitast við að leiðrétta þær, biðjast afsökunar og tilkynna það opinberlega ef þörf er á.
- 1.5. Ferlar við ákvarðanatöku séu gagnsæir og rekjanlegir. Allir eigi þess kost að fylgjast með ákvörðunum og aðgerðum Reykjavíkurborgar. Veitt sé gott aðgengi að öllum upplýsingum og gögnum mála í samræmi við lög og góða stjórnsýsluhætti.
- 1.6. Reykjavíkurborg gæti meðalhófs í skráningu á viðkvæmum persónuupplýsingum og aðgangi að þeim. Til staðar séu verklagsreglur um meðferð persónuupplýsinga hjá borginni sem tryggi lögmæta og vandaða meðferð þeirra.
- 1.7. Starfsfólk Reykjavíkurborgar hafi í heiðri siðareglur sem um það gildir þegar það sinnir miðlun og úrvinnslu upplýsinga.
- 1.8. Fylgja skal mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar við miðlun upplýsinga s.s. um jafnan hlut kynja og jafnræði í þjónustu við íbúa af erlendum uppruna.

2. Frumkvæði

- 2.1. Reykjavíkurborg eigi frumkvæði að miðlun upplýsinga um starfsemi borgarinnar, stefnu hennar, þjónustu, regluverk, fjárhag, stjórnsýslu, ákvarðanir og forsendur þeirra. Fundargerðir séu gerðar aðgengilegar ásamt fundargögnum.
- 2.2. Reykjavíkurborg sé leiðandi í nýjungum í upplýsingamiðlun og upplýsingaframboði og nýti nýja tækni á markvissan hátt við að gera upplýsingar borgarinnar aðgengilegar.

- 2.3. Leitast sé við að upplýsa borgarbúa og hagsmunaaðila tímanlega um þær áætlanir Reykjavíkurborgar sem hún hefur til meðferðar og ákvörðunar.
- 2.4. Upplýst sé um þær leiðir sem Reykjavíkurborg notar til samráðs í ákvarðanatöku og hvatt til þátttöku í þeim.
- 2.5. Reykjavíkurborg hafi frumkvæði að því að upplýsa borgarbúa um réttindi þeirra og skyldur í samskiptum við Reykjavíkurborg.
- 2.6. Verkferlar skulu vera skýrir og starfsfólki og almenningi aðgengilegir.
- 2.7. Reykjavíkurborg bregðist skjótt og örugglega við sérstökum aðstæðum, svo sem náttúruvá, óveðri, slysum og sjúkdómsfaröldrum og veiti borgarbúum nauðsynlegar upplýsingar.

3. Skilvirkni

- 3.1. Upplýsingar séu aðgengilegar á stafrænu formi.
- 3.2. Leitast sé við að samnýta upplýsingar með áreiðanleika og hagkvæmni að leiðarljósi. Gögn séu færð inn á eins fáum stöðum og hægt er.
- 3.3. Sjálfsafreiðslu sé hægt að nýta sem mest til að nálgast upplýsingar og koma upplýsingum og gögnum á framfæri við Reykjavíkurborg. Þó séu einnig í boði aðrar leiðir fyrir fólk sem kys þær frekar.
- 3.4. Einfalt sé fyrir þjónustubega Reykjavíkurborgar og aðra sem eiga erindi við borgina að fylgjast með stöðu sinna mála og erinda.
- 3.5. Tryggt sé greitt flæði upplýsinga og fræðslu innan Reykjavíkurborgar með það fyrir augum að efla þekkingu, skilning og yfirsýn á borginni og það sem þar er á döfinni hverju sinni.
- 3.6. Gera skal ráð fyrir tíma og fjármagni fyrir upplýsingamiðlun við gerð verkefna-, starfs- og fjárhagsáætlana. Starfsfólki sé tryggð færni, tími og aðstaða til að standa við þá ábyrgð sem á því hvílir varðandi miðlun og úrvinnslu upplýsinga.

4. Notendamiðað aðgengi

- 4.1. Tekið sé mið af því að borgarbúar eru ólíkir og hafa ólíkar þarfir fyrir upplýsingar og framsetningu þeirra. Reykjavíkurborg miðli upplýsingum og hanni upplýsingakerfi eftir

notendamiðuðum leiðum og aðferðum svo að viðmót upplýsinga lagi sig að notandanum, þörfum hans og tæknumhverfi.

- 4.2. Upplýsingar séu skýrt fram settar og notast verði við viðurkennda aðgengisstaðla í upplýsingagjöf og samskiptum við íbúa, sér í lagi fyrir íbúa með sérþarfir.
- 4.3. Öllum sé gert auðvelt að finna upplýsingar. Viðmót leitar s.s. á vef eða öðrum kerfum sé þægilegt og einfalt.
- 4.4. Reykjavíkurborg miðli aðgengilegu og auðskildu upplýsingaefni á tungumálum þeirra hópa sem fjölmennastir eru í Reykjavík.
- 4.5. Reykjavíkurborg nýti upplýsingar, á borð við merkingar og aðrar leiðbeiningar, á virkan hátt í borgarumhverfinu til að þjónusta fólk í mismunandi erindagjörðum s.s. ferðamenn, blaðamenn, starfsfólk, foreldra, ökumenn, hjólréiðafólk ofl.
- 4.6. Reykjavíkurborg nýti fjölbreyttar miðlunarleiðir eftir því sem við á hverju sinni s.s. vef, samfélagsmiðla, bæklinga, auglýsingar og fundi.
- 4.7. Reglulega sé greint með markvissum hætti hvernig fólki gengur að nálgast upplýsingar Reykjavíkurborgar og hvernig upplýsingamiðlun borgarinnar sé að þjóna þörfum þess.

5. Virk samskipti

- 5.1. Allir íbúar Reykjavíkurborgar hafi kost á að vera virkir þátttakendur í borgaralegu upplýsingasamfélagi. Stuðlað sé að virkum samskiptum borgarinnar og borgarbúa og þeir hafi tækifæri til að taka þátt í lýðræðislegri stefnumótun í borgarmálum eftir fjölbreyttum og gagnsæjum leiðum.
- 5.2. Tryggt sé að borgarbúar geti komið hugmyndum sínum og ábendingum á framfæri við Reykjavíkurborg. Skilgreint sé með hvaða hætti almenningi verði auðveldað að koma á framfæri athugasemdum og hvernig brugðist sé við þeim.
- 5.3. Leitað sé með skipulegum hætti eftir viðhorfum, skoðunum og væntingum borgarbúa og hagsmunaaðila. Þau sjónarmið verði höfð til hliðsjónar við ákvarðanir Reykjavíkurborgar.
- 5.4. Vefurinn Reykjavik.is sé opinber gátt Reykjavíkurborgar. Þar megi nálgast allar helstu upplýsingar borgarinnar, þjónustu og þátttökuleiðir. Hann sé lifandi, skjótvirkur og fjölbreyttur.

- 5.5. Reykjavíkurborg finni leiðir til að tryggja gagnvirk samskipti sem flestra við borgina t.d. með því að nýta netkosningar, skoðanakannanir, samfélagsmiðla, kynningar- og umræðufundi, umræðutorg, netspjall og aðrar samráðsleiðir.
- 5.6. Á samfélagsmiðlum skal með einföldum hætti miðla upplýsingum, fréttum, viðburðum, myndum og myndböndum og kalla eftir gagnvirkum samskiptum.
- 5.7. Þegar samskipti fara fram undir nafni Reykjavíkurborgar skal gætt að því að miðla hlutlausu sjónarhorni af fyllstu virðingu við viðmælendur.

6. Opin gögn

- 6.1. Upplýsingar, þ.m.t. fjárhagsupplýsingar, séu aðgengilegar á opnum gagnasniðum á tölvutæku formi eftir því sem því verður við komið. Miðlægur listi yfir öll slík gagnasöfn sé einnig aðgengilegur.
- 6.2. Opin gagnasöfn skulu vera á stöðluðu og viðurkenndu formi svo þau nýtist sem flestum við að skapa ný verðmæti úr upplýsingum með nýtingu á margvíslegan hátt.
- 6.3. Opin gögn séu ósúð, nema að því marki sem nauðsynlegt er til að þau séu í samræmi við kröfur laga, til að mynda persónuverndarlög.
- 6.4. Aðgangur að opnum gögnum sé almennt gjaldfrjál. Kostnaður sé bundinn við það sem til fellur við að taka saman gögnin.
- 6.5. Endurútgáfa og dreifing opinna gagna sé frjál.

Endurskoðun og framkvæmd markmiða

Til að tryggja að markmiðum stefnunnar verði náð skal vinna aðgerðaráætlun sem nái til tveggja ára. Upplýsingastjóri ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaráætlunar. Stjórnkerfis- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftár ef tilefni er til.

Ábyrgð

Nánar skal kveðið á um útfærslu ábyrgðar í verklagsreglum Reykjavíkurborgar en ábyrgðarsvið skiptist með eftirfarandi hætti:

- Borgarstjórn og borgarstjóri bera heildarábyrgð á upplýsingastefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
- Formenn í nefndum og ráðum bera ábyrgð á kynningu helstu stefnumála og ákvarðana og samskiptum nefnda og ráða við almenning og fjölmiðla.
- Stjórnendur bera ábyrgð á upplýsingamiðlun til kjörinna fulltrúa, almennings og starfsfólks er lýtur að starfsemi og þjónustu, markverðum nýjungum og breytingum á sínu starfssviði. Þeir bera jafnframt ábyrgð á því að réttar og uppfærðar upplýsingar séu á vef Reykjavíkurborgar.
- Stjórnendur bera ábyrgð á því að til séu verklagsreglur um meðferð og miðlun upplýsinga í samræmi við upplýsingastefnu og á því að starfsfólk hafi þekkingu, tíma og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.
- Starfsfólk ber ábyrgð á því að veita sem gleggstar upplýsingar um þjónustu og hlutverk borgarinnar og koma athugasemdum um upplýsingamál á framfæri við sína yfirmenn.
- Upplýsingastjóri, sem stýrir upplýsinga- og vefdeild, ber ábyrgð á því að samræma upplýsingamiðlun Reykjavíkurborgar og fylgja eftir upplýsingastefnunni og því að verklagsreglum í upplýsingamálum sé fylgt. Upplýsingastjóri ber ábyrgð á notkun samfélagsmiðla sem og ábyrgð á útsendingu upplýsinga og fréttu af vef borgarinnar til fjölmiðla. Uppfærsla efnis er einnig í höndum upplýsingastjóra.
- Ábyrgð á aðgangi að gögnum er hjá þeim er starfa við skjalavörslu. Ef gögn eru vistuð annars staðar en á skjalasafni ber starfsfólk á þeim starfsstöðum ábyrgð á upplýsingagjöf í samræmi við lög.
- Skrifstofa borgarlögmans veitir ráðgjöf um upplýsingagjöf samkvæmt upplýsinga- og stjórnarsýslulögum og sker úr um vafaatriði sem upp kunna að koma.
- Erindreki gagnsæis og samráðs ber ábyrgð á því að leita leiða til úrbóta í meðferð og miðlun upplýsinga hjá Reykjavíkurborg sem og að taka við ábendingum um upplýsingamál og koma þeim áleiðis.