

# 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 borgarstofnana heyrir undir upplýsingalög og upplýsingastefnu borgarinnar. Upplýsingar eru verkfæri til þess að ná fram helstu markmiðum í stjórnun borgarinnar. Upplýsingastefna borgarinnar byggir á tíu meginmarkmiðum sem hvert og eitt á að tryggja skilvirka stjórnun og sem besta þjónustu við borgarbúa.

## Markmið

### 1) Greitt aðgengi og margar gáttir að upplýsingum

Að borgarbúar, óháð kyni, aldri, uppruna, fötlun, kynþætti, trúarbrögðum og stjórnmalaskoðunum, svo og fyrirtæki, stofnanir og fjölmiðlar geti ávallt sótt sér áreiðanlegar og uppfærðar upplýsingar um stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar. Úreldar upplýsingar skulu fjarlægðar eða uppfærðar skjótt og með kerfisbundnum hætti. Gagnasöfn borgarinnar skulu vera opin öllum til skoðunar og notkunar nema birting þeirra stangist á við lög. 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 ríkir um þau ef svo ber undir.

### 2) Lýðræðisleg skoðanaskipti

Að stuðla að lýðræðislegum skoðanaskiptum, tryggja gagnsæi og auðvelda almenningi að sinna erindum sínum við borgaryfirvöld. Að tryggja að borgarbúar geti komið hugmyndum sínum og ábendingum á framfæri og tekið virkan þátt í lýðræðislegri stefnumótun í borgarmálum. Að stuðla að virkum samskiptum borgarbúa við stjórnsýslu og stofnanir borgarinnar, hlusta á skoðanir þeirra og efla samráð, svo sem með því að leita eftir skoðunum á tilgreindum málefnum með netkosningum, skoðanakönnunum, umræðutorgum, samfélagsmiðlum, netspjalli eða öðrum samráðsleiðum.

### 3) Skýr verkaskipting

Að ábyrgð og verkaskipting í upplýsingamiðlun sé skýr og fastur liður í starfsemi og þjónustu allra sviða, stofnana og undirstofnana borgarinnar. Íbúar viti hvar þeir geti leitað upplýsinga eða sé beint greiðlega þangað sem þeir geta nálgast þær. Skriflegum fyrirspurnum sé ávallt svarað skriflega og þær skráðar.

### 4) Frumkvæði að upplýsingamiðlun

Að hafa frumkvæði að því að miðla upplýsingum til borgarbúa og fjölmiðla um þjónustu, starfsemi, ákvarðanir kjörinna fulltrúa og forsendur þeirra. Jafnframt að hafa frumkvæði að nýjungum í upplýsingamiðlun til borgarbúa og að nýta nýja tækni á markvissan hátt.

## **5) Rafræn þjónusta og skjót afgreiðsla erinda**

Að veita borgarbúum kost á skjótri rafrænni þjónustu og sjálfsafgreiðslu sem flestra erinda. Sjá til þess að allar nauðsynlegar upplýsingar séu til á stafrænu formi og aðgengilegar á vef borgarinnar.

## **6) Traust og jafnræði**

Að hafa ætíð hagsmuni borgarbúa að leiðarljósi með ósérdrægri, markvissri og vandaðri upplýsingamiðlun og byggja þannig upp traust og jafnræði í samskiptum.

## **7) Gott aðgengi að upplýsingum**

Að miða upplýsingamiðlun við að borgarbúar séu margir ólíkir markhópar með ólíkar þarfir fyrir upplýsingar, framsetningu upplýsinga og þjónustu svo sem ungir, aldnir, barnafjölskyldur, innflytjendur, fatlað fólk og seinlæsir. Notast verði við viðurkennda aðgengisstaðla í upplýsingagjöf og samskiptum við íbúa.

## **8) Innri upplýsingamiðlun**

Að tryggja innri upplýsingamiðlun í borgarkerfinu m. a. á innri vef þannig að starfsmenn hafi ávallt góða þekkingu á starfsemi borgarinnar, stefnumiðum borgaryfirvalda og góða heildarsýn yfir starfsemi stofnana og fyrirtækja. Upplýsingaflæði milli einstakra hluta borgarkerfisins sé greitt.

## **9) Mælanlegur árangur**

Að setja markmið fyrir almenna upplýsingamiðlun, vefmiðlun, auglýsingar og upplýsingaherferðir þannig að hægt sé að mæla árangur. Metið sé reglulega hvernig til tekst að ná helstu almennum markmiðum.

## **10) Samráð um upplýsingagjöf**

Að efna til samræðu við borgarbúa, markhópa eða rýnihópa um hvernig bæta megi upplýsingamiðlun og þjónustu borgarinnar. Treysta samstarf upplýsinga- og vefdeildar, framlínufólks og annarra borgarstarfsmanna.

## **Umfang upplýsingastefnunnar:**

### **1) Ábyrgð**

Formenn í nefndum og ráðum bera ábyrgð á kynningu helstu stefnumála og ákvarðana. Stjórnendur bera ábyrgð á upplýsingamiðlun er lýtur að starfsemi og þjónustu,

markverðum nýjungum og breytingum hver á sínu starfssviði, til kjörinna fulltrúa, starfsmanna borgarinnar og borgarbúa. Starfsmenn bera ábyrgð á því að veita sem gleggstar upplýsingar um þá þjónustu og þau hlutverk borgarinnar sem undir þá heyrar. Upplýsinga- og vefdeild ásamt erindreka gagnsæis og samráðs bera ábyrgð á því að samræma upplýsingamiðlun Reykjavíkurborgar, fylgja eftir markmiðum upplýsingastefnunnar og taka við og bregðast við ábendingum um framfylgd hennar.

## **2) Upplýsingar frá almenningi til borgarinnar**

Borgaryfirvöld leiti í samstarfi við erindreka gagnsæis og samráðs með skipulegum hætti eftir viðhorfum borgarbúa og hagsmunaaðila til borgarmála og þjónustu borgarinnar og hafi í ákvörðunum sínum þarfir, viðhorf og væntingar þeirra til hliðsjónar.

## **3) Aðgengi að upplýsingum**

Erindreki gagnsæis og samráðs stuðli að því að borgarbúar og fjölmiðlar eigi þess kost að fylgjast með ákvörðunum og aðgerðum borgaryfirvalda og hafi greiðan aðgang að upplýsingum og gögnum mála í samræmi við upplýsingalög og góða stjórnsýsluhætti.

## **4) Frumkvæði borgarinnar að upplýsingagjöf**

Reykjavíkurborg eigi frumkvæði að miðlun upplýsinga um starfsemi borgarinnar, stefnu hennar, þjónustu og ákvarðanir.

## **5) Innri upplýsingamiðlun**

Stjórnendur borgarinnar tryggi greiðan farveg og flæði upplýsinga milli borgaryfirvalda, fyrirtækja og stofnana borgarinnar, starfsmanna hennar og kjörinna fulltrúa.

## **6) Framsetning upplýsinga**

Upplýsingar sem borgin veitir og opin gagnasöfn hennar skulu vera aðgengileg, áreiðanleg og sett fram með skiljanlegum hætti. Opin gagnasnið skulu vera á stöðluðu og nýtanlegu formi.

## **7) Upplýsingagjöf við sérstakar aðstæður**

Borgaryfirvöld bregðist skjótt og örugglega við sérstökum aðstæðum, svo sem náttúruvá, óveðri, slysum, og sjúkdómsfaröldrum og veiti borgarbúum nauðsynlegar upplýsingar. Almannaþingarnefnd eða aðrir í umboði hennar bera ábyrgð á upplýsingagjöf í hættuástandi samkvæmt verklagsreglum þar að lútandi.

## **8) Siðferði**

Starfsmenn Reykjavíkurborgar og fyrirtækja hennar hafi í heiðri siðareglur sem um þá gilda við alla upplýsingagjöf.

## **9) Merkingar**

Starfsemi Reykjavíkurborgar og upplýsingar frá henni skal ávallt auðkenna með merki borgarinnar.

## Vefur og samfélagsmiðlar

### Vefur

Vefurinn Reykjavik.is er opinber upplýsinga- og þjónustuvefur borgarinnar. Lykilatriði í uppbyggingu og viðmóti er að hann þjóni sem best borgarbúum með einfaldri leit og lifandi, skjótri og fjölbreyttri vefmiðlun. Vefsíðan er helsta upplýsingaveita Reykjavíkurborgar og færir borgarbúum auðskiljanlegar og greinargóðar upplýsingar á stafrænu formi um þá þjónustu sem þeim stendur til boða og þeir eiga rétt á.

Vefurinn er helsta gátt borgarinnar að rafrænum lausnum fyrir borgarbúa svo og vettvangur fyrir virka þátttöku þeirra í lýðræðislegum ákvörðunum.

### Ábyrgð:

Borgarstjórn og stjórnendur borgarinnar bera ábyrgð á því að réttar og uppfærðar upplýsingar séu á vefnum á hverjum tíma. Jafnframt að stefnu um upplýsingamiðlun sé framfylgt.

Hver rekstareining ber ábyrgð á efni á sínum vefsvæðum. Umsjónar- og ábyrgðarmenn vefs á hverri starfsstöð vinna í samráði við upplýsinga- og vefdeild.

Upplýsingatæknideild Reykjavíkurborgar ber ábyrgð á tæknilegum rekstri vefsins, vistar hann, tryggir hraða, stöðugleika og öryggi.

Upplýsinga- og vefdeild ber ábyrgð á útsendingu upplýsinga og fréttu af vefnum til fjölmiðla, sér um uppfærslu efnis og þróar vefinn áfram.

### Samfélagsmiðlar

Reykjavíkurborg nýtir samfélagsmiðla með markvissum og ábyrgum hætti, svarar og skrásetur erindi sem berast gegnum þá. Notkun samfélagsmiðla er mikilvæg til að ná til ólíkra hópa og upplýsa um þjónustu og stefnumál Reykjavíkurborgar sem og eiga virkt samtal við almenning.

Notkun samfélagsmiðla er viðbót við vef Reykjavíkurborgar í daglegu upplýsingastreymi til borgarbúa og rafrænu samráði.

Á samfélagsmiðlum er með einföldum hætti miðlað fréttum, upplýsingum, viðburðum og myndum og kallað á gagnvirk samskipti.

### Ábyrgð

Ábyrgð á miðlægri notkun samfélagsmiðla heyrir undir upplýsinga- og vefdeild Reykjavíkurborgar.

## 1. Hlutverk og ábyrgð

## 1.1 Ábyrgð borgarstjórnar og borgarstjóra

Borgarstjórn og borgarstjóri bera ábyrgð á upplýsingastefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.

## 1.2 Ábyrgð nefnda og ráða

Fulltrúar í nefndum og ráðum bera ábyrgð á:

Að kynna sér viðhorf almennings til þeirra mála er heyra undir þeirra verksvið.

Að kynna starfsemi sína og verkefni fyrir borgarbúum og fjölmiðlum.

Að efla samskipti sín við borgarbúa.

Að kynna stefnumótun og stefnumótandi ákvarðanir í fagráðum.

Formenn nefnda, í samráði við stjórnendur bera ábyrgð á að setja verklagsreglur um samskipti við fjölmiðla, t.d. hver sé talsmaður stofnunar eða fyrirtækis í einstökum málum. Einnig ef upp koma krefjandi fjölmiðlamál er snúa að einstaklingum eða skjólstaðingum borgarstarfsmanna.

## 1.3 Ábyrgð stjórnenda

Stjórnendur Reykjavíkurborgar stuðla að því að upplýsingamiðlun verði grunnstoð í daglegri þjónustu við borgarabúa og bera ábyrgð á:

Að í starfsáætlunum hvernar stofnunar eða fyrirtækis Reykjavíkurborgar sé fjallað sérstaklega um útfærslu upplýsingastefnunnar.

Að tryggja farveg fyrir upplýsingar frá borgarbúum og öðrum hagsmunaaðilum, svo sem með rafrænu samráði, þannig að sjónarmiðum þeirra verði komið á framfæri við þá er vinna að stefnumótun og við þá sem vinna að uppbyggingu þjónustu á vegum borgarinnar.

Að miðlað sé til almennings og fjölmiðla upplýsingum um stjórnkerfi, stjórnarhætti og þjónustu borgarinnar, um borgarmálefni, ákvarðanir nefnda og ráða, breytingar og nýjungar í borgarrekstrinum.

Að bregðast við misvísandi eða röngum upplýsingum sem kunna að koma fram í fjölmiðlaumræðu.

Að setja fram skýrar og einfaldar reglur um samskipti, boðleiðir og upplýsingastreymi inn á við og út á við.

Að starfsmenn hafi yfirsýn yfir þau borgarmálefni er lúta að þeirra verksviði, geti miðlað upplýsingum til almennings um ákvarðanir borgaryfirvalda þegar það á við og eigi kost á nauðsynlegri fræðslu og þjálfun.

Að miðla upplýsingum sem auðvelda stefnumótun og markmiðssetningu til kjörinna fulltrúa.

#### **1.4 Ábyrgð upplýsingastjóra**

Upplýsingastjóri ber ábyrgð á:

Að hafa eftirlit með því að upplýsingastefnunni sé framfylgt og að verklagsreglum í upplýsingamálum sé fylgt.

Að tryggja samræmingu og samhæfingu upplýsingamiðlunar og rafrænnar þjónustu með ritstjórn, skýru verklagi og ábyrgðardreifingu. Að tryggja samvinnu milli stofnana og fyrirtækja borgarinnar í upplýsingagjöf.

Að veita stjórnendum ráðgjöf um framkvæmd stefnunnar og verklagsreglur.

Að hafa frumkvæði að fræðslu fyrir starfsmenn um upplýsingamiðlun, vefmiðlun og rafræna þjónustu.

#### **1.5 Ábyrgð starfsmanna almennt**

Starfsmenn allir bera ábyrgð á:

Að vinna í anda upplýsingastefnunnar, leita sífellt leiða til að bæta upplýsingamiðlun borgarinnar og að veita yfirmönnum sínum upplýsingar af starfssviði sínu

Að sýna fyllstu hjálpssemi og kurteisi við upplýsingagjöf.

### **2. Upplýsingar frá almenningi til borgarinnar**

#### **2.1 Farvegur upplýsinga**

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.

#### **2.2 Þjónustu- og viðhorfskannanir**

Borgaryfirvöld geri reglubundnar þjónustukannanir, bæði meðal notenda einstakra stofnana og borgarbúa almennt. Hver stofnun skal gera grein fyrir í starfsáætlun með hvaða hætti hún hefur samráð við borgarbúa og niðurstöðum þjónustukannana.

#### **2.3 Kynningar- og umræðufundir**

Erindreki gagnsæis og samráðs ber ábyrgð á því að kynningar- og umræðufundir með borgarbúum, þar sem þeim gefst tækifæri til beinna skoðanaskipta, verði haldnir reglulega eftir því sem þarf og eftir þeim er kallað.

### **3. Aðgengi að upplýsingum**

### **3.1 Ábyrgð á aðgangi að gögnum**

Erindreki gagnsæis og samráðs ber ábyrgð á að gögn séu aðgengileg og uppfærð og að listi yfir þau sé áreiðanlegur og uppfærður reglulega.

Þeir sem starfa við skjalavörslu bera ábyrgð á að aðgangur að gögnum sem vistuð eru í skjalasafni sé í samræmi við upplýsingalög.

Ef gögn eru vistuð annars staðar en á skjalasafni bera starfsmenn á þeim starfsstöðum ábyrgð á upplýsingagjöf í samræmi við lög.

### **3.2 Mál í vinnslu**

Ef beðið er um upplýsingar um mál í vinnslu er beiðnum vísað til þess starfsmanns sem ber ábyrgð á afgreiðslu málsins, sem svarar fyrir stöðu málsins.

### **3.3 Undantekningar frá upplýsingarétti**

Hafa ber í huga að upplýsingaréttur almennings er ekki án undantekninga. Í 4. – 6. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 er kveðið á um hvaða upplýsingar eru undanþegnar aðgangi almennings.

### **3.4 Ráðgjöf, vafamál og synjanir**

Skrifstofa borgarlögmans 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. Þegar upp kemur vafi um upplýsingagjöf skal starfsmaður koma erindinu til viðkomandi lögfræðings eða skrifstofu borgarlögmans.

Miða skal við að viðskiptavinur fái upplýsingarnar eða rökstudda synjun innan fimm vinnudaga frá því að beiðnin barst. Ef beiðni er synjað skal það gert með skýrum rökstuðningi þar sem vakin er athygli á því að bera megi synjun stjórnvalds undir úrskurðarnefnd um upplýsingamál.

## **4. Framkvæði borgarinnar að upplýsingagjöf**

Við undirbúning og framkvæmd verkefna á vegum Reykjavíkurborgar skal gert ráð fyrir tíma og fjármagni til upplýsingamiðlunar. Upplýsingastarf sé skipulagt við gerð starfs- og fjárhagsáætlana og samráð haft við upplýsinga- og vefdeild Reykjavíkurborgar og erindreka gagnsæis og samráðs.

### **4.1 Upplýsingamiðlun í starfsáætlunum**

Í starfsáætlunum borgarstofnana og fyrirtækja sé sérstaklega fjallað um upplýsingamiðlun inn á við og út á við. Þar komi fram verkefnagreining og kostnaðarmat. Æskilegt er að greina á hverju ári þau aðalverkefni sem hver stofnun og fyrirtæki einbeitt sér að í almannatengslum og upplýsingamálum.

### **4.2 Almennatengslaáætlanir sem verkfæri**

Við stefnumótun í tengslum við breytingar, nýjungar og framkvæmdir er gott vinnulag að gera áætlun um almannatengsl, upplýsinga- og kynningarstarf. Þetta á sérstaklega við þar sem fleiri en ein borgarstofnun eða fyrirtæki koma að málum, eða þar sem borgin er í samstarfi við utanaðkomandi aðila, t.d. ríki, önnur sveitarfélög eða fyrirtæki. Í slíku samstarfi þarf að ákveða hver af samstarfsaðilunum hafi frumkvæði og forgöngu að upplýsinga- og kynningarstarfi í samráði við upplýsingastjóra og erindreka gangsæis og samráðs.

## **5. Innri upplýsingamiðlun**

Starfsfólki borgarinnar skulu búnar aðstæður sem auðvelda samskipti og upplýsingaflæði milli stofnana og innbyrðis milli starfsmanna. Stjórnendur gæti þess að nauðsynlegum upplýsingum sé miðlað innan borgarkerfisins, svo sem á innri vef, í samráði við upplýsinga- og vefdeild.

## **6. Framsetning upplýsinga**

Stjórnendur sem bera ábyrgð á upplýsingagjöf á sínu sviði eru jafnframt ábyrgir fyrir því að framsetning efnis sé skýr, hvort heldur í orði eða mynd.

Formenn nefnda og fundarritarar eru ábyrgir fyrir því að fundargerðir uppfylli þessi skilyrði.

## **7. Upplýsingagjöf við sérstakar aðstæður**

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.

## **8. Siðferði**

Upplýsingamiðlun og almannatengsl krefjast almennrar kurteisi, samstarfsvilja og hlutlægni. Starfsfólki Reykjavíkurborgar ber skylda til að vinna af heilindum með hagsmuni borgarinnar og borgarbúa að leiðarljósi. Stjórnendum er heimilt þegar rökstutt tilefni er til og nauðsyn krefur að krefjast trúnaðar af starfsmönnum sínum um tiltekin málefni.

Starfsmenn fari eftir siðareglum eins og þær birtast hverju sinni í starfsmannastefnu borgarinnar. Þá fylgi þeir mannréttindastefnu borgarinnar og skuldbindingum hennar, svo sem um jafnan hlut kynja og jafnræði í þjónustu við íbúa af erlendum uppruna. Starfsmenn eru hvattir til þess að koma á framfæri við yfirmenn sína og erindreka gagnsæis og samráðs ábendingum um úrbætur á verkefnum og vinnulagi við upplýsingamiðlun á



starfssviði sínu. Verði starfsmenn þess áskynja að eitthvað megi betur fara í upplýsingagjöf á verksviði sínu skulu þeir vekja athygli yfirmanna á því.

Í grein 3.6 í samþykktum Innkaupastofnunar Reykjavíkurborgar, samþykktum í borgarráði 27. júní 1995, segir að enginn starfsmaður Reykjavíkurborgar megi eiga aðild að ákvörðunum um innkaup eða útboð er varða aðila sem hann er í hagsmunatengslum við.

## **9. Merkingar**

Ímynd Reykjavíkurborgar felur í sér mikil verðmæti sem sýna ber alúð og virðingu. Ímynd borgarinnar er samsett úr öllum þáttum í starfsemi hennar og þjónustu og er sköpuð alla daga ársins með margvíslegri þjónustu sem íbúar nýta dag hvern sem og viðmóti starfsfólks borgarinnar hvar sem þeir eru að störfum. Mikilvægt er að merki borgarinnar sé sýnilegt alls staðar þar sem þjónusta er veitt sem og í allri upplýsingagjöf enda er um að ræða eitt verðmætasta og þekktasta vörumerki landsins.

Allar útgáfur, auglýsingar og annað efni sem gefið er út af stofnunum og fyrirtækjum borgarinnar skal auðkennt með skjaldarmerki 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.