

SAMRÁÐSFERLI VIÐ ENDURSKOÐUN UPPLÝSINGASTEFNU REYKJAVÍKURBORGAR.

Stýrihópur sem skipaður var til þess að vinna að endurskoðun upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar nýtti ýmsar leiðir til þess að kalla fram athugasemdir og ábendingar.

Eftir að drög frá upplýsinga- og vefdeild höfðu verið yfirfarin var ákveðið að birta drögin á vef Reykjavíkurborgar og kalla eftir athugasemdum frá almenningi. Frétt þess efnis var [birt á vefnum](#) þann 4. mars 2015 og drögin gerð aðgengileg. Bæði var hægt að skrifa athugasemdir beint á vefsíðuna eða senda þær gegnum síðuna til stýrihópsins án þess að þær birtust á síðunni.

Þann 30. mars hélt [stjórnkerfis- og lýðræðisráð opinn fund](#) í menningarhúsi Grófinni og helgaði fundinn drögunum og voru þau kynnt þar auk þess sem erindi sérfræðinga voru haldin sem tengdust efninu. Fundurinn var auglýstur á vef borgarinnar, fésbókarsíðu hennar auk auglýsinga í útvarpi. Fundurinn var tekinn upp og var aðgengilegur á vef borgarinnar og á [síðu netsamfélagsins](#).

Póstur var sendur þann 18. mars á alla sviðsstjóra Reykjavíkurborgar í og þeir hvattir til þess að beina því til sinna starfsmanna að skoða drögin og senda inn athugasemdir.

Farið var yfir kaflann um ábyrgð með borgarritara og skrifstofustjóra skrifstofu borgarstjóra og borgarritara.

Síðast en ekki síst var ákveðið við skil stýrihópsins til stjórnkerfis- og lýðræðisráðs að kalla eftir umræðu um drögin í borgarstjórn áður en lokadrög yrðu send til borgarráðs til staðfestingar. Það var svo gert á [fundi borgarstjórnar þann 19. maí 2015](#).

Þann sama dag kallaði borgarstjóri einnig eftir athugasemdum úr stjórnkerfi Reykjavíkurborgar þ.e. hjá sviðsstjórum, skrifstofustjórum miðlægrar stjórnsýslu, borgarlögmanni og innri endurskoðanda.

Hér kemur yfirlit yfir þær athugasemdir sem stýrihópnum bárust og hvernig brugðist var við þeim. Þar sem þess var ekki krafist að athugasemdir bærust með formlegum hætti eru þær settar hér fram með óformlegum hætti og án vísunar til þess hver setti fram athugasemdina.

Athugasemd	Viðbrögð
Löng og góð upplýsingastefna. Mér finnst helst vanta 'yfirlit' fyrir hvern flokk fyrir sig. Til dæmis: Frumkvæði í upplýsingamiðlun Reykjavíkurborg eigi frumkvæði að miðlun upplýsinga og nýti nýja tækni á markvissan hátt í samstarfi með utanaðkomandi aðilum. Flæði upplýsinga tryggt þannig að viðkomandi hafi ávallt góða heildarsýn yfir starfsemi stofnana og fyrirtækja. Auðvelda skal samskipti og upplýsingaflæði milli stofnana og innbyrðis milli starfsmanna. Rætt sé við borgarbúa um hvernig bæta megi upplýsingamiðlun og þjónustu borgarinnar. Erindreki gagnsæis og samráðs ber ábyrgð á þessum málaflokk. Semsagt, styttri og hnitmiðaðri útgáfa af flokknum - helst útskýrt líka í myndum og máli (video jafnvel)	Bætt var við samantekt um meginmarkmiðin og dregið saman í stuttu máli hvað átt væri við með markmiðinu. Ekki var þó farið í myndir og video en það gæti mögulega orðið liður í innleiðingu stefnunnar.
Sæl, liðurinn "Skýr framsetning" vekur áhuga minn og ég myndi vilja sjá samhæfðari aðgerðir í staðlaðri framsetningu á texta af hendi borgarinnar,	Er núna kafli 4 um notendamiðað aðgengi. Sjá lið 4.2. Athugasemdin verður höfð til hliðsjónar við gerð

sem hlýtur að auka trúverðugleika. Sem dæmi væri stór/lítill stafur í nöfnum sviða/deilda hjá borginni sem er eins og málin standa nú, bara ákvörðun hvers og eins og engin samræmd lína. Ég horfi til þess að nú hafa t.a.m. Háskóli Íslands og Stjórnarráðið sett sér málstefnur sem taka að mörgu leyti á þessu, og mér fyndist að einn stærsti vinnustaður landsins ætti að marka sér málstefnu um það efni sem hann setur frá sér. Ég hygg að slíkt ætti mjög vel heima í upplýsingastefnu. Ég, sem starfsmaður borgarinnar, var með stutt námskeið á fræðsludagskrá Ráðhússins vorið 2013 um ritun opinbers texta og gerði þar að umtalsefni hvað ætti heima í slíkri opinberri málstefnu. Ég verð með annað slíkt námskeið fyrir Velferðarsvið borgarinnar nú í vor. Ég er tilbúin að leggja hönd á plóginn ef pólitískur áhugi er fyrir því að fara í slíka vinnu.	aðgerðaráætunar.
Gott aðgengi Okkur finnst vanta markmið um að mæla árangur stefnunnar og að það sé markvíst unnið að endurbótum. Viða er starfsmönnum ætluð ákvæðin upplýsingagjöf en ekki gefinn tími til að sinna þeirri skyldu. Ekkert eftirlit er með því hvernig starfsmönnum gengur að standa við upplýsingaskyldu. Mjög gott að hnykkt sé á því siðar í stefnunni að ætlast sé til að tími starfsmanna sé áætlaður við gerð starfs- og fjárhagsáætlana. Markmið um að svara beiðnum innan 5 vinnudaga þykir óraunhæft. Mikilvægt er að skilgreina til hvaða svara er ætlast til að berist á þessum tíma. Oft þarf að fá gögn frá 3ja aðila og auka biðtími getur bæst við. Ágæt regla gæti verið að svara eins fljótt og auðið er en ekki seinna en að tveimur vikum liðnum.	Er nú í kafla um endurskoðun og framkvæmd markmiða auk ákvæða um skiptingu ábyrgðar m.a. á því að verklagsreglum í upplýsingamálum sé fylgt. Ákvæði um svartíma eru nú í lið 1.5 þ.e. að aðgengi sé að upplýsingum og gögnum mála í samræmi við lög og góða stjórnsýsluhætti. Það að gefinn sé upp væntanlegur afgreiðslutími erinda heyrir frekar undir þjónustustefnu– þ.e.varðandi afgreiðslur allra erinda, ekki bara beiðna um upplýsingar.
Gagnkvæm samskipti „Upplýsinga- og vefdeild komi fram fyrir hönd Reykjavíkurborgar á samfélagsmiðlum og sjái um ritstjórn.“ ef átt er við alla samfélagsmiðla á vegum Reykjavíkurborgar getur það verið flókið mál, margar undirstofnanir eru með eigin síður t.d. Ylströnd, Græn skref í Reykjavík, bókasöfn, Reykjavík iðandi af lífi, margir skólar, félagsmiðstöðvar o.s.frv . Æskilegt er að mótaðar verði skýrar reglur um framkomu á samfélagsmiðlum og hvað felst í ritstjórn. „Stjórnendur gæti þess að nauðsynlegum upplýsingum sé miðlað innan borgarkerfisins, svo sem á innri vef, í samráði við upplýsinga- og vefdeild.“ Samráð við upplýsinga- og vefdeild við að setja inn efni á innri vef gæti orðið mjög þungt í vöfum. Oft er verið að segja frá innanhúsverkefnum t.d. námskeiðum, árshátíð og fleira sem þarfnast ekki miðstýringar.	Liðurinn var tekinn út en þó er tilgreind ábyrgð upplýsingastjóra á notkun samfélagsmiðla í kaflanum um ábyrgð og ábyrgð á réttum og uppfærðum upplýsingum á vef er hjá stjórnendum. Skýrari munur gerður á ábyrgð upplýsingastjóra og stjórnenda í ábyrgðarkafla. Í lið 5.7 er fjallað um að miðla eigi hlutlausu sjónarhorni af fyllstu virðingu við viðmælendur þegar samskipti fari fram undir nafni Reykjavíkurborgar.
Skýr framsetning Æskilegt væri að skýra betur hvað er átt við með þessari setningu, þ.e. hvaða gögn „Opin gagnasnið skulu vera á stöðluðu og nýtanlegu formi.“	Nánari skýring á opnum gögnum var sett í upphafskafla stefnunnar.
Siðferði Skýra þarf betur hvað er átt við með setningunni „Stjórnendum er heimilt þegar rökstutt tilefni er til og nauðsyn krefur að krefjast trúnaðar af starfsmönnum sínum um tiltekin málefni.“ Er verið að gera trúnað frekar að undanþágu en almenna reglu? Almenna reglan er að trúnaður ríki um fundi og samtöl en að t.d. fundargerðir séu opinber gögn.	Hefur verið tekið út.
Traust og jafnræði Mögulega mætti einfalda hér, en ef vill og hafa þetta svona: „Ekki skal mismuna borgarbúum varðandi aðgengi að upplýsingum á svo þeir geti ávallt sótt sér áreiðanlegar og uppfærðar upplýsingar um stjórnsýslu og þjónustu Reykjavíkurborgar.“ Bæta við í framhaldi af upplýsingar frá Reykjavíkurborg séu áreiðanlegar og þeim sé hægt að treysta: „Ef rangar upplýsingar eru veittar skal leitast við að leiðrétta þær, biðjast afsökunar og tilkynna það opinberlega ef þörf er á.“ Athuga hvort þetta gildi ekki um fleira, t.d. heilbrigðiseftirlitið (mengunarvarnir, matvælaeftirlit) : Um ákvarðanir borgaryfirvalda í skipulags- og byggingamálum gilda sérstök lagaákvæði um kynningu og	Sjá nýjan lið nr. 1.4 . Ef rangar upplýsingar eru veittar skal leitast við að leiðrétta þær, biðjast afsökunar og tilkynna það opinberlega ef þörf er á. Sjá nú liði 4.1 og 4.3. um notendamiðað aðgengi fyrir alla.

upplýsingagjöf.	
Upplýsingagjöf við sérstakar aðstæður Breyta „borgarstarfsmanna“ í „borgarinnar“.	Sjá nýjar orðskýringar þar sem vísun til Reykjavíkurborgar í stefnunni er útskýrð.
Bæta við á góðum stað. Stefnumörkun Reykjavíkurborgar í helstu málaflokkum endurspeglast í upplýsingagjöf, tekið skal mið af viðeigandi stefnum við upplýsingagjöf í einstökum málaflokkum, s.s. aðalskipulagi Reykjavíkur.* *Útskýring: Mjög mikilvægt er að upplýsingar og fréttir feli í sér samhengi hlutanna og séu með beinum eða óbeinum hætti tengdar við meginstefnur borgarinnar t.d. um þéttingu byggðar, vistvænar samgöngur og húsnæði fyrir alla. Það getur útskýrt betur þær ákvarðanir sem borgin tekur.	Ekki sett inn í stefnuna en fellur að vissu leyti undir markmið um skýrleika í lið 4.2.
Við hjá Íbúum sjálfsgeignastofnun, samtökum um betra lýðræði, viljum benda á að það mætti bæta við grein um aðkomu grasrótasamtaka eins og okkar að upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar. Við höfum verið í góðu samstarfi við Reykjavíkurborg seinustu 5 ár um Betri Reykjavík og Betri hverfi. Við höfum brennandi áhuga á samráðslýðræði og stór hluti vinnunnar er sjálfböðavinna, bæði okkar og annarra. Samstarf sveitarfélaga og grasrótarsamtaka á sviði upplýsingatækni er að breiðast út hratt, þar má nefna samtök eins og Open Knowledge Foundation sem er með útibú víða um heim. Með meiri opnum gögnum frá Reykjavíkurborg opnast nýjir möguleikar fyrir grasrótarsamtök til að nýta sér upplýsingar og miðla þeim áfram til almennings. Við leggjum því til að bætt sé í upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar yfirlýsingu um mikilvægi og áframhald slíkrar samvinnu. Kannski væri hægt að bæta við grein sem mundi hljóða eitthvað á þessa leið: “Reykjavíkurborg mun hvetja og styðja grasrótarsamtök sem í samstarfi við borgina opna nýjar samráðsleiðir og ný tækifæri til að nýta og miðla opnum gögnum borgarinnar. Með það markmið að nýta krafta grasrótartil að bæta ákvarðanatöku og miðlun upplýsinga.”	Ekki var talið að sérstakt ákvæði um stuðning við grasrótarsamtök ætti heima í stefnunni. Það sé frekar leið að þeim markmiðum sem þar koma fram frekar en markmið í sjálfu sér.
Sæl Ég var að fylgjast með netútsendinguna frá opna fundinn 30.mars um upplýsingastefnuna. Það var skemmtileg upplifun að heyra hversu vel allir kjörmir fulltrúar tóku í verkefninu ! Beðið er um athugasemdir og ég vil gjarnan leggja mitt að mörkum. Hafið þolinmæði með þessum langa texta, og sleppið alla vega ekki niðurlaginu :-) Hér eru nokkrar ábendingar : Merkingar í gatnakerfinu komu til tals, ekki síst tengd breytinga og viðhaldi. En þá miðað við þarfir bilstjóra. Kjartan Magnússon talaði um að setja sér í spor notendans. Það vantar á setja sér í spor fólks sem ferðast um gangandi eða hjólandi um borgina. Sérstaklega er erfitt fyrir gesti að átta sér á hvert stígar liggja, hvort botnlangi sé botnlangi gagnvart þeim sem ferðast með virkum hætti, hvaða gata maður kemur inn í þegar maður kemur að götu af stíg. Þessu mætti að sjálfsögðu hreinlega bara senda á hópinn sem er að vinna að endurskoðun hjólræðaáætluninnar, en mér finnst að það ætti jafnframt að hanga eftir einn litill miði innan í stefnumörkun um upplýsingastefnuna. Tvö önnur sambærileg mál eru : * Viða er ekki hægt að vita hvernig gangbrautarljósahnaappar virka. Þetta er mjög ógagnsætt. Bara á örfáum stöðum skiptir mál hvort maður þrýstir á hnapp eður ei, hvað varðar biðtíma. Það er mjög frústrerandi að komast að	Inn í stefnuna var bætt lið 4.5 sem segir: Reykjavíkurborg nýti upplýsingar, á borð við merkingar og aðrar leiðbeiningar, á virkan hátt í borgarumhverfinu til að þjónusta fólk í mismunandi erindagjöörðum s.s. ferðamenn, blaðamenn, starfsfólk, foreldra, öllumenn, hjólræiðafólk ofl.

Því að maður verður að biða "heilan hring".	
* Við fleiri og fleiri gatanmót er búið að fræsa niður lykkjur með vírum sem nema hvort bíll er þar og ökumaður sem vill komast í gegnum gatnamótin. En maður á reiðhjóli fær ekki þessa þjónustu. Nema etv ef hann veit nákvæmlega hvar lykkjan er og er hefur nógu mikið að málmefti í reiðhjólínu. Eitt fyrsta skref væri að segja frá hvar bílastýrðu götuvatarnir eru. Kort og lítill skilti. Helst ætti að mála lítill strik eftir hverja malbikun sem sýnir hvernig fólk á hjóli geti staðsett sig til að fá grænt ljós. Niðurlag og kannski auðveldasti punkturinn að bregðast tengd þessa stefnu er : Í stefnunni er talað um að ekki skuli mismuna háð kyni, uppruna og svo framvegis, en það er ekki síður þörf að skoða mismunun í upplýsingagjöf tengd ferðamáta. Ef eitthvað ætti að setja meira krafta í að bæta upplýsinga til grænna, heilnæmara og samfélagslega skilvirkara samgöngumáta. E.S. Það eru fleiri punktar sem mætti bæta við : Hjóla- og göngukortið er gott en enn má bæta. Í LUKR vanta upplýsingar til dæmis um hvar þveranir fyrir gangandi og hjólandi eru. Upplýsingar um Samgönguviku eru iðulega ekki sýnilegar í atburðadagatal borgarinnar. Þar virðist flest snúast um menningu með stóru M-i (sem ég er reyndar líka stundum hrifinn af) .	
Skólamál ættu að vera tekin sérstaklega fyrir.	Ekki ástæða til þess að taka þann flokk sérstaklega fyrir umfram aðra.
Umfang stefnu ætti að vera skýrara t.d. hvort hún nái til byggðasamlaga eða B-hluta stofnanna.	Í orðskýringum er skýrt hvað átt sé við þegar fjallað sé um Reykjavíkurborg í stefnunni. Þar er sagt að stofnanir Reykjavíkurborgar falli undir stefnuna – enginn greinarmunur er gerður á hvort stofnun sé í A- eða B-hluta. Þar er einnig tilgreint að hún nái einnig til byggðasamlaga.
Ljóst þurfi að vera hvort fundargögn séu trúnaðarmál eða ekki.	Sjá núna lið 1.6 – til staðar séu verklagsreglur um meðferð persónuupplýsinga og annarra trúnaðargagna.
Kostnaðaráætlun mikilvæg.	Verður hluti aðgerðaáætlunar. Búið að bæta við vísun í hagkvæmni í rekstri í inngangskafla.
Sleppa upptalningu í lið 1.8 þar sem vísað er í mannréttindastefnu. Villandi að taka nokkra þætti fyrir en sleppa öðrum.	Breytt orðalag í lið 1.8 – upptalning tekin út og í stað þess vísað til mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar.
Stangast liðir 2.4 og 2.6 á? Skoða orðalag	Orðalagi 2.6. breytt.
Athugasemd um tafarlausa afgreiðslu beiðna um upplýsingar	Orðalagi 3.4. breytt.
Skilgreining stjórnenda mætti vera skýrari, nákvæmari	Orðalag í samræmi við aðrar stefnur borgarinnar s.s. starfsmannastefnu og því látið halda sér.
Vinnureglur um trúnaðarmál t.d. skv. upplýsingalögum ættu að vera til	Sjá núna lið 1.6 – til staðar séu verklagsreglur um meðferð persónuupplýsinga og annarra trúnaðargagna. Að auki vísað til aðgerðaáætlunar.
Vinnureglur um samræmt verklag þegar úrskurðað er um vafamál varðandi miðlun upplýsinga (sjá 8. lið í ábyrgðarhluta)	Vísa til aðgerðaáætlunar.
Ætti að vísa til staðla um öryggismál í stefnunni?	Reykjavíkurborg er ekki öll með vottun samkvæmt stöðlunum (aðeins hluti hennar) enda mjög strangar kröfur sem væri verið að gangast undir með því að vísa í staðlana.
Skilgreina þarf innri upplýsingamiðlun, þ.e. upplýsingamiðlun til starfsmanna.	Stefnan sjálf nær bæði til innri og ytri upplýsingamiðlunar. Verkferlar eiga að vera aðgengilegir og skýrir sbr. lið 2.6. Vísað til aðgerðaáætlunar.
Í 5. mgr. í kaflanum segir jafnframt „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.“ Á það skal bent að Reykjavíkurborg getur í vissum tilvikum verið óheimilt að opna aðgang að gögnum borgarinnar eða veita aðilum aðgang að þeim, m.a. með hliðsjón af	Texti lagfærður – bætt við „eins og hægt er“

persónuverndarlögum, stjórnsýslulögum og upplýsingalögum.	
Rétt er að vísað sé til stjórnsýslulaga og sveitarstjórnarlaga í sömu andrá og vísað er til upplýsingalaga og persónuverndarlaga. Þá ætti að vísa til laganúmera.	Bætt við í texta stjórnsýslulögum og sveitarstjórnarlögum. Ekki var þó vísað til laganúmera þar sem það er almennt ekki gert í stefnunni sem á að standa þrátt fyrir að laganúmerin breytist – verið er að vísa til réttarreglna á sviðinu ekki tiltekinna laga endilega.
Lagt er til að síðasti hluti lýsingar á markmiðinu Frumkvæði sem hefst á orðunum „... í stað þess að.“ falli á brott. Setningin gefur til kynna að það teljist til vandra stjórnsýsluhátta að almenningur þurfi að óska eftir þeim upplýsingum og gögnum sem þeir hafa áhuga á að kynna sér. Staðreyndin er þó sú að stór hluti upplýsingagjafar Reykjavíkurborgar, líkt og annarra stjórnvalda, fer fram samkvæmt málsmeðferðarreglum upplýsingalaga og eftir atvikum stjórnsýslulaga. Tilgangur laganna er að tryggja rétt almennings til aðgangs að gögnum og gegnsæi í meðferð opinberra hagsmuna. Lögin gera ráð fyrir því að stjórnvöld veiti almenningi aðgang að fyrirbyggjandi gögnum sem varða tiltekið mál sé þess óskað. Líta má til 13. gr. laganna þegar skoðað er hvaða upplýsingar stjórnvöld birta að eigin frumkvæði.	Texta breytt – tekið út „í stað þess að biða eftir því að fólk beri sig eftir þeim“.
Umfjöllun skortir um viðbrögð og málsmeðferð þegar upplýsingabeiðnir berast, sem er rétt að komi fram í upplýsingastefnunni. Vísa mætti til IV. kafla upplýsingalaga.	Stefnunni er ekki ætlað að fjalla um verklag nema að mjög takmörkuðu leiti. Vísað er í lög og góða stjórnsýsluhætti.
Í gr. 1.6 segir að Reykjavíkurborg skuli gæta meðalhófs í skráningu á viðkvæmum persónuupplýsingum og aðgangi að þeim. Á það skal bent að vinnsla á viðkvæmum persónuupplýsingum skal aðeins fara fram í undantekningartilvikum skv. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 77/2000 um persónuvernd. Vinnsla skv. lögnum felur bæði í sér skráningu og stjórnun á aðgengi að upplýsingum. Lagt er til að kveðið sé fastar að orði í upplýsingastefnunni og að fram komi að vinnsla á viðkvæmum persónuupplýsingum fari ekki fram hjá Reykjavíkurborg nema að uppfylltum skilyrðum laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.	Texta greinar breytt til samræmis við ábendingu og vísað til laganna.
Í gr. 1.7 er vísað til siðareglna starfsmanna Reykjavíkurborgar. Siðareglurnar voru samþykktar á fundi borgarráðs hinn 22. október 2009 og má finna á vefsvæði Reykjavíkurborgar. Lagt er til að vísað sé til þeirra með tilhlýðilegum hætti.	Til að gæta samræmis er ekki vísað í þessar tilteknu siðareglur heldur er verið að vísa til siðareglna sem gilda á hverjum tíma um starfsfólk.
Gr. 4.4 er of óljós og almenn. Útlista þarf nánar á hvaða tungumálum upplýsingaefni Reykjavíkurborgar á að vera og hvaða hópar teljist fjölmennastir í Reykjavík.	Samskonar orðalag er í mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar sbr. lið 8.3.2. Punkturinn er hins vegar góður en þetta er efnisleg breyting og því ákveðið að breyta ekki þar sem búið er að fjalla um stefnuna bæði í borgarstjórn og stjórnkerfis- og lýðræðisráði. Það hefði þurft að fjalla sérstaklega um þetta á fyrri stigum og í samráði við mannréttindaráð.
Skilgreina þarf hvað átt er við með fjárhagsupplýsingum í gr. 6.1. Það mætti gera í orðskýringakafla stefnunnar.	Orðskýringum ekki breytt þar sem ákvæðið er ekki takmarkandi heldur er þetta eingöngu til áréttingar.
Prófarkalestur: Kristín Vilhjálmisdóttir SBB	