

Upplýsingastefna Reykjavíkurborgar

2015-2020

INNIHALD

I.	LEIÐARLJÓS.....	2
II.	ORÐSKÝRINGAR.....	3
III.	MARKMIÐ.....	3
1.	TRAUST UPPLÝSINGAMIÐLUN.....	4
2.	FRUMKVÆÐI.....	4
3.	SKILVIRKNI.....	5
4.	NOTENDAMIÐAÐ AÐGENGI.....	6
5.	VIRK SAMSKIPTI.....	6
6.	OPIN GÖGN.....	7
IV.	ENDURSKOÐUN OG FRAMKVÆMD MARKMIÐA.....	7
V.	ÁBYRGÐ.....	8

I. LEIÐARLJÓÐ

Vönduð meðferð og miðlun upplýsinga eru afar mikilvægir þættir í starfsemi opinberra aðila. Ákvarðanir þurfa að byggjast á bestu fáanlegu upplýsingum og almenningur og aðrir 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 fleiri tækifæri til að beisla mátt upplýsinganna og deila þeim víða. Þannig má ná fram margvíslegum markmiðum, á borð við gagnsæi og rekstrarlegt hagræði. Þó felast einnig í tækninni 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 þarf að 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 eiga að hafa 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 eins og hægt er 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 borgarkerfisins þarf að vera skilvirk og ábyrgð á meðhöndlun upplýsinga vel skilgreind og gagnsæ.

Öll meðferð upplýsinga hjá Reykjavíkurborg skal fullnægja þeim kröfum sem settar eru til verndar réttindum annarra svo sem í lögum um persónuvernd, upplýsingalögum, stjórnsýslulögum og sveitarstjórnarlögum. 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.

II. 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 um mál og úr málum, útgefið efni, fundargerðir ásamt fundargögnum o.fl. Upplýsingastefnan nær yfir þetta allt en takmarkast þó ávallt af gildandi lögum, þar á meðal upplýsingalögum, stjórnsýslulögum og lögum um persónuvernd.

Með gagnsæi er átt við að fólk hafi jafnt aðgengi að upplýsingum um ákvarðanatöku í stjórnsýslu 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 að nýta sér aðgang að upplýsingum, að geta fundið þær og skilið. 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.

III. 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 á að tryggja skilvirka stjórnun og góða þjónustu við borgarbúa.

Traust upplýsingamiðlun felst í því að upplýsingar Reykjavíkurborgar byggja á staðreyndum, að þeim 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 skýran og skilmerkilegan hátt og gera þær aðgengilegar.

Skilvirkni felst í því að flæði upplýsinga sé gott og að sífellt sé haft í huga að meðhöndlun og miðlun upplýsinga er lykilþáttur í þjónustu og allri annarri starfsemi borgarinnar þar sem mörg færi gefast til að ná fram hagkvæmni í rekstri hennar.

Notendamiðað aðgengi felst í því að framsetning og viðmót upplýsinga sé hugsað og hannað út frá mismunandi upplifun og þörfum notenda svo þær gagnist öllum.

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

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 þess að vinna úr upplýsingum borgarinnar, 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 megi rekja til uppruna þeirra. Skjöl og kynningarefni Reykjavíkurborgar séu auðkennd með skjaldarmerki borgarinnar og notkun þeirra sé í samræmi við reglur og lög 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 krefur.
- 1.5. Ferlar við ákvarðanatöku séu gagnsærir 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. Til staðar séu verklagsreglur um meðferð persónuupplýsinga og annarra trúnaðargagna hjá borginni sem tryggi lögmæta og vandaða meðferð þeirra í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga
- 1.7. Starfsfólk Reykjavíkurborgar hafi í heiðri siðareglur og reglur um trúnað sem um það gildir þegar það sinnir miðlun og úrvinnslu upplýsinga.
- 1.8. Fylgja skal mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar við meðhöndlun upplýsinga.

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 nema um þau gildi trúnaður.
- 2.2. Reykjavíkurborg skal vera leiðandi í nýjungum í upplýsingamiðlun og upplýsingaframboði. Borgin 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. Sérstaklega sé hugað að því að upplýsa þá sem ákvarðanir hafa áhrif á um afleiðingar þeirra.
- 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, svo sem verklagsreglur, skulu vera skýrir og aðgengilegir bæði starfsfólki og almenningi.
- 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. Leitast sé við að samnýta upplýsingar með áreiðanleika og hagkvæmni að leiðarljósi. Gögn séu færð inn á eins fáum stöðum og hægt er.
- 3.2. Sjálfsafgreiðsla 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.
- 3.3. Einfalt sé fyrir þjónustupega Reykjavíkurborgar og aðra sem eiga erindi við borgina að fylgjast með stöðu sinna mála og erinda.
- 3.4. Öllum beiðnum um upplýsingar skal svarað eins fljótt og auðið er. Til staðar séu verklagsreglur um svörun upplýsingabeidna sem tryggja skilvirka meðferð þeirra.
- 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 og horft þar í hvernig skilvirk upplýsingamiðlun skilar rekstrarhagræði. Starfsfólki sé tryggð færni, tími og aðstaða til að standa við þá ábyrgð sem á því hvílir varðandi miðlun og úrvinnslu gagna til miðlunar.

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 tækniuhverfi.
- 4.2. Upplýsingar séu skýrt fram settar og notast sé 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, svo sem á vef eða öðrum kerfum, sé þægilegt og einfalt.
- 4.4. Reykjavíkurborg miðli aðgengilegu og auðskildu upplýsingaefni á tungumálum þeirra borgarbúa af erlendu bergi brotnu 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 ólíkum erindagjörðum svo sem. ferðamenn, blaðamenn, starfsfólk, foreldra, ökumenn, hjólréiðafólk ofl.
- 4.6. Reykjavíkurborg nýti fjölbreyttar miðlunarleiðir eftir því sem við á hverju sinni svo sem 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 fólks.

5. VIRK SAMSKIPTI

- 5.1. Allir íbúar Reykjavíkurborgar eigi 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 hagsmunaðila. 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 í nafni Reykjavíkurborgar skal gætt að því að miðla staðreyndum og 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 við verður 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 því að nýta þau 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 gjaldfrjáls. Kostnaður sé bundinn við það sem til fellur við að taka saman gögnin.
- 6.5. Endurútgáfa og dreifing opinna gagna sé frjáls.

IV. ENDURSKOÐUN OG FRAMKVÆMD MARKMIÐA

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga skal gera aðgerðaáætlun sem nái til tveggja ára í senn. Upplýsingastjóri ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar. Stjórnkerfis- og lýðræðisráð ber ábyrgð á mati á árangri. Endurskoða skal upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar á fimm ára fresti eða oftar ef tilefni er til.

V. ÁBYRGÐ

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

1. Borgarstjórn og borgarstjóri bera heildarábyrgð á upplýsingastefnu borgarinnar og endurskoðun hennar.
2. Formenn í nefndum og ráðum bera ábyrgð á kynningu helstu stefnumála og ákvarðana og samskiptum nefnda og ráða við almenning og fjölmiðla.
3. Upplýsingastjóri, sem stýrir upplýsinga- og vefdeild, ber ábyrgð á samræmdri upplýsingamiðlun Reykjavíkurborgar og fylgir upplýsingastefnunni eftir. Hann ber ábyrgð á því að til séu verklagsreglur og leiðbeiningar í upplýsingamálum, m.a. um samfélagsmiðla. Upplýsingastjóri ber ábyrgð á útsendingu upplýsinga og fréttu af vef borgarinnar til fjölmiðla.
4. Stjórnendur bera ábyrgð á upplýsingamiðlun er lýtur að starfsemi og þjónustu, markverðum nýjungum og breytingum á sínu starfssviði til almennings, kjörinna fulltrúa og starfsfólks. Þeir bera jafnframt ábyrgð á því að réttar og uppfærðar upplýsingar séu á vef Reykjavíkurborgar.
5. Stjórnendur bera ábyrgð á því að farið sé eftir verklagsreglum um meðferð og miðlun upplýsinga í samræmi við upplýsingastefnu og á því að starfsfólk hafi þekkingu og aðstöðu til að uppfylla markmið hennar.
6. 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.
7. Embætti borgarlögmanns veitir ráðgjöf um upplýsingagjöf m.a. samkvæmt upplýsinga- og stjórnsýslulögum og sker úr um vafaatriði sem upp kunna að koma.
8. 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.