



# Upplýsingastefna

Hafnarfjarðarbæjar 2016-2020



---

Það er eitt af hlutverkum Hafnarfjarðarbæjar að stuðla að jákvæðri ímynd, upplýsa íbúa og aðra hagsmunaaðila um starfsemi sveitarfélagsins og tryggja lýðræðislega þátttöku í sem víðustum skilningi.



# Inngangur

■ **Lykilorð:** Vönduð meðferð og miðlun | Lýðræðisleg þátttaka | Jákvæð ímynd | Framsækni

Það er eitt af hlutverkum Hafnarfjarðarbæjar að stuðla að jákvæðri ímynd, upplýsa íbúa og aðra hagsmunaaðila um starfsemi sveitarfélagsins og tryggja lýðræðislega þátttöku í sem víðustum skilningi. Upplýsingastefna Hafnarfjarðarbæjar tekur á lykilorðum er varða innihald, meðferð og flæði upplýsinga milli starfsmanna og til allra skilgreindra hagsmunaaðila sveitar-

félagsins (sjá hagsmunakort). Vönduð meðferð og miðlun eru grunnur að stefnu Hafnarfjarðarbæjar enda um að ræða mikilvæga þætti í starfsemi opinberra aðila, þætti sem eru til þess fallnir að skapa traust og virðingu. Réttar upplýsingar á réttum stað og réttum tíma eru undirstaða vandaðrar ákvarðana-  
töku og grunnur að rekstrarlegu hagræði og virkri lýðræðislegri

þátttöku. Slík opinber upplýsingaveita virðir á sama tíma mörk og verndun persónulegra upplýsinga lögum samkvæmt. Upplýsingastefna Hafnarfjarðarbæjar miðar að því að sveitarfélagið sé framsækið og leiðandi í miðlun upplýsinga og lifandi í samskiptum sínum og þjónustu við hagsmunaaðila.

## Efnisyfirlit

### 3 Inngangur

**Lykilorð:** Vönduð meðferð og miðlun | Lýðræðisleg þátttaka | Jákvæð ímynd | Framsækni

### 4 Markmið

**Lykilorð:** Ábyrgð og traust | Gagnvirk samskipti | Notendamiðað aðgengi | Sýnileiki

### 5 Ábyrgð og traust

**Lykilorð:** Áreiðanleiki | Rekjanleiki | Hlutleysi | Gagnsæi

### 5 Gagnvirk samskipti og lýðræðisleg þátttaka

**Lykilorð:** Ein gátt | Rafræn stjórnsýsla | Gagnvirk samskipti | Fagleg svörun

### 6 Notendamiðað aðgengi

**Lykilorð:** Einfaldleiki | Aðgengi fyrir alla | Notendavænt viðmót | Viðurkenndir aðgengisstaðlar

### 7 Sýnileiki

**Lykilorð:** Auðkenning | Samræmd ásýnd | Skýrar merkingar

### 7 Lokaorð

**Lykilorð:** Reglubundin endurskoðun | Aðgerðaráætlun | Fjármögnun sértækra verkefna



# Markmið

■ **Lykilorð:** Ábyrgð og traust | Gagnvirk samskipti | Notendamiðað aðgengi | Sýnileiki

Markmið með upplýsingastefnu Hafnarfjarðarbæjar er að tryggja að allir hagsmunaaðilar séu almennt upplýstir um málefni og starfsemi sveitarfélagsins og um alla mögulega snertifleti. Stefna Hafnarfjarðarbæjar í upplýsingamálum á að vera öllum ljós og til þess fallin að auka gagnkvæmt traust í samskiptum

hagsmunaaðila og bæjaryfirvalda. Upplýsingastefnu Hafnarfjarðarbæjar er ætlað að gera aðgang að upplýsingum og þjónustu við bæjarbúa greiðari, skilvirkari og markvissari. Hafnarfjarðarbær á að hafa frumkvæði að upplýsingagjöf til íbúa og starfsmanna um stefnu, þjónustu, starfsemi og þær ákvarðanir sem

varða hag hagsmunaaðila. Stefnan byggir á nokkrum lykilþáttum sem hver um sig gegnir stóru hlutverki í því að tryggja skilvirka stjórnun, gott flæði og þá fyrirmyndarþjónustu sem Hafnarfjarðarbær vill vera þekktur fyrir að veita.

# Ábyrgð og traust

■ **Lykilorð:** Áreiðanleiki | Rekjanleiki | Hlutleysi | Gagnsæi

Upplýsingamiðlun er mikilvægur hluti af allri starfsemi Hafnarfjarðarbæjar. Upplýsingar um starfsemi sveitarfélagsins og ákvarðanir eiga að vera aðgengilegar, áreiðanlegar og rekjanlegar og miðlun og meðferð upplýsinga hlutlaus, skilvirk, skilgreind og gagnsæ. Allar upplýsingar eiga að vera aðgengilegar á heimasíðu bæjarins. Þegar tilkynning byggir á samþykktum ráða og/eða bæjarstjórnar skal vísað í viðeigandi fundargerð og opna þannig á enn meiri rekjanleika og ítarefni sem býr að baki tilkynninga. Fundargerðir ráða og bæjarstjórnar eru aðgengilegar á heimasíðu Hafnarfjarðarbæjar. Gögn sem tekin eru fyrir á fundum eiga að vera aðgengileg með fundargerðum, að því gefnu að birting sé í samræmi við reglur og lög, þ.m.t. lög um persónuvernd.

Opin gögn eru almennt gjaldfrjáls en kostnaður getur fallið til ef beiðni um sértæk gögn berst til sveitarfélagsins. Bæjarstjórn Hafnarfjarðarbæjar ber ábyrgð á upplýsingarstefnu bæjarins og á reglubundinni endurskoðun hennar. Bæjarstjóri ber ábyrgð á að henni sé framfylgt auk þess sem stjórnendur og starfsmenn allra sviða, stofnana og deilda Hafnarfjarðarbæjar bera sameiginlega ábyrgð á meðferð upplýsinga, útfærslu stefnunnar, kynningu og að markmiðum bæjarins sé náð í þessum efnunum. Stjórnendur og starfsmenn bera einnig ábyrgð á því að upplýsingar á öllum stöðum séu uppfærðar í takt við ákvarðanir og breytingar. Skjalastjóri og sviðsstjóri stjórnsýslusviðs bera ábyrgð á aðgangi að gögnum sem vistuð eru í

skjalakerfi sveitarfélagsins. Séu upplýsingar vistaðar annars staðar liggur ábyrgð hjá starfsmönnum á viðkomandi þjónustusviði í samræmi við lög um upplýsingagjöf. Samskiptastjóri ber ábyrgð á birtingu fréttar, samræmi í upplýsingamálum, viðeigandi verkferlum og eftirfylgni. Ráðgjöf um upplýsingagjöf og ábyrgð á því að leita nýrra leiða til úrbóta í miðlun og meðferð gagna liggur á stjórnsýslusviði bæjarins. Sameiginlega bera stjórnendur og starfsmenn ábyrgð á skilvirkri og faglegri svörun til allra hagsmunaaðila. Við svörun og afgreiðslu allra erinda ber starfsmönnum sveitarfélagsins að hafa í heiðri m.a. siðareglur, stjórnsýslulög og reglur um trúnað.



# Gagnvirk samskipti og lýðræðisleg þátttaka

■ **Lykilorð:** Ein gátt | Rafræn stjórnsýsla | Gagnvirk samskipti | Fagleg svörun

Heimasíða Hafnarfjarðarbæjar – [www.hafnarfjordur.is](http://www.hafnarfjordur.is) – er opinber gátt sveitarfélagsins. Á síðunni er hægt að nálgast allar helstu upplýsingar um starfsemi sveitarfélagsins, þjónustu og helstu snertifleti. Þjónustuver Hafnarfjarðarbæjar er andlit bæjarins út á við og er greiður aðgangur að starfsmönnum í gegnum síma, tölvupóst, netspjall og heim sóknir frá kl. 8-16 alla virka daga. Skrifstofa og/eða móttaka í hverjum skóla og stofnun er andlit bæjarins út á við hvað varðar starfsemi á viðkomandi stöðum. Samvirkni upplýsingakerfa bæjarins á að tryggja að flæði upplýsinga sé skilvirkt þannig að þeir sem leita til bæjarins geti

fengið viðeigandi upplýsingar og í flestum tilfellum afgreiðslu sinna mála á einum stað. Samskipti eiga að vera lifandi og skjótvirk og bera vott um fagmennsku og þjónustulund. Íbúar og aðrir geta skráð sig á MÍN-AR SÍÐUR Hafnarfjarðarbæjar og þar fengið greiðan aðgang að eigin gögnum, umsóknunum og öðru aðsniðu efni. Íbúafundur, kynningarfundir, auglýsingar og tilkynningar eru til þess fallnar að virkja hagsmunaaðila til þátttöku. Óháð miðlum er áhersla lögð á vandað og fjölbreytt efni í formi texta, mynda, myndbanda, skýrslna og annarra opinna gagna. Samfélagsmiðlar eru farnir að gegna vaxandi hlutverki í beinni þjónustu

við hagsmunaaðila og eru í auknum mæli nýttir sem leið til gagnvirkra samskipta. Samfélagsmiðlar opna á ný tækifæri til kynninga, kannana og kosninga og þar með til aukinnar lýðræðislegrar þátttöku sem stuðlar að samræðu og auknu flæði upplýsinga. Á samfélagsmiðlum eru samskipti persónulegri og óformlegri en á öðrum miðlum, þó alltaf fagleg og sveitarfélaginu til sóma. Tryggja skal að viðhorfum, skoðunum, væntingum og þar með sjónarmiðum hagsmunaaðila sé komið á framfæri til viðeigandi starfsmanna og aðila og þeim svarað þegar við á. Þessi sjónarmið skulu höfð til hliðsjónar við ákvarðanir sveitarfélagsins.



## Notendamiðað aðgengi

■ **Lykilorð:** Einfaldleiki | Aðgengi fyrir alla | Notendavænt viðmót | Viðurkenndir aðgengisstaðlar

Hagsmunaaðilar Hafnarfjarðarbæjar geta með góðu móti leitað á einn stað til að fá upplýsingar og aðgang að rafrænni þjónustu. Lögð er áhersla á einfaldleika og góða framsetningu upplýsinga svo notendur geti afgreitt sig sjálfir hratt og örugglega og fengið um leið viðmót sem leiðir þá áfram. Heimasíða Hafnarfjarðar er aðgengileg öllum með áherslu á þarfir þeirra sem eiga við einhverja fötlun að stríða og á sama tíma aðgengileg í öllum helstu

tækjum, snjallsímum og spjaldtölvum. Á síðunni er tekið tillit til þeirra sem ekki hafa íslensku að móðurmáli og lykilupplýsingar um þjónustu og umsóknir sveitarfélagsins í boði á öðru tungumáli en íslensku. Aðgengi miðar að því að framsetning og viðmót upplýsinga sé hannað og hugað með þarfir notenda í huga sem leita eftir upplýsingum í mismunandi tilgangi. Rík áhersla er lögð á öflugna og ritstýrða leitarvél sem byggir á leitarorðum þeirra sem mið-

ilinn nota. Hafnarfjarðarbær heldur úti nokkrum fjölda heimasvæða fyrir skóla og stofnanir sveitarfélagsins. Tryggja skal að viðmót og aðgengi að upplýsingum heilt yfir sé til fyrirmyndar. Mikilvægt er að upplýsingar séu skýrt fram settar og notast sé við viðurkennda aðgengisstaðla í upplýsingagjöf og samskiptum við hagsmunaaðila. Öll gögn skulu þannig vera á stöðluðu og viðurkenndu formi.

## Sýnileiki

■ **Lykilorð:** Auðkenning | Samræmd ásýnd | Skýrar merkingar

Allt efni sem gefið er út af Hafnarfjarðarbæ eða er með beinum hætti hluti af starfsemi bæjarins skal auðkennt með merki bæjarins. Á þetta við öll þjónustusvið og stoðsvið Hafnarfjarðarbæjar. Skólar og stofnanir sem hafa tekið upp eigin merki geta notað þau ásamt merki bæjarins. Ásýnd og viðmót út á við á að vera samræmt. Að öðru leyti er vísað í verklagsreglur um notkun á merki bæjarins. Stofnanir, skólar, söfn, sundlaugar, upplýsingamiðstöð, náttúruperlur og aðrir viðeigandi staðir eiga að vera vel merktir og upplýsingar um staði aðgengilegar á miðlum sveitarfélagsins gagnert til að þjónusta sem best einstaklinga og hópa sem eru í upplýsingaleit í ólíkum erindagjörðum. Íþrótt- og tómstundamannvirki sem eru í meirihlutaeigu Hafnarfjarðarbæjar eiga að bera merki bæjarins í formi skilta og fána þar sem við á.



## Lokaorð

■ **Lykilorð:** Reglubundin endurskoðun | Aðgerðaráætlun | Fjármögnun sértækra verkefna

Markmið upplýsingastefnu Hafnarfjarðarbæjar eru margþætt og til að tryggja framkvæmd þeirra er sett upp aðgerðaráætlun til fjögurra ára í senn. Starfshópur að baki endurskoðun á upplýsingarstefnu hverju sinni metur árangur samhliða endurskoðun. Mikilvægt er að gera ráð fyrir tíma og fjármagni fyrir upplýsingamiðlun við gerð áætlana, uppbyggingu verkefna og hugmynda. Upplýsingastefna fyrir Hafnarfjarðarbæ var fyrst samþykkt á fundi bæjarstjórnar Hafnarfjarðar þann 24. október 2000 og öðlaðist gildi 1. janúar 2001. Stefnan var endurskoðuð og samþykkt 18. maí 2004, 2. júní 2009 og 1. desember 2016.





HAFNARFJÖRÐUR

## Upplýsingastefna Hafnarfjarðar 2016-2020