



Akureyrarbær

# UPPLÝSINGA- OG VEFSTEFNA AKUREYRARBÆJAR

2023 – 2026

## Orðskýringar

*Sveitarfélagið Akureyrarbær: Akureyri, Grímsey, Hrísey. Svið, deildir, stofnanir, ráð og nefndir.*

*Upplýsingar: Skjöl og málgögn, reglur og samþykktir Akureyrarbæjar, upplýsingar um einstök mál, upplýsingar um þjónustu og starfsemi sveitarfélagsins, útgefið efni, fundargerðir ásamt fylgigögnum o.fl. Undanskilin eru persónuleg gögn og gögn um einstaka starfsmenn, vinnuskjöl og gögn sem eru undanþegin skv. stjórnsýslu- og upplýsingalögum.*

## Markmið

Gagnsæi í starfsemi stjórnvalda er hornsteinn lífsgæði. Markmið upplýsinga- og vefstefnu Akureyrarbæjar er að tryggja gagnsæi og að almenningur hafi greiðan aðgang að upplýsingum um starfsemi sveitarfélagsins. Þannig má auðvelda aðhald að stjórnsýslu og kjörnum fulltrúum, gera íbúum kleift að taka virkan þátt í íbúasamráði og auka traust almennings á sveitarfélaginu.

Jafnframt er markmiðið með stefnunni að ramma inn áherslur og setja fram leiðbeiningar um notkun á vefjum sveitarfélagsins, með sérstakri áherslu á opinbera heimasíðu sveitarfélagsins *akureyri.is* og undirvefi hennar.

## Upplýsingamiðlun

Upplýsingar frá Akureyrarbæ skulu vera aðgengilegar, traustar og greinargóðar.

- Almennigur á að hafa greiðan aðgang að upplýsingum og gögnum um sveitarfélagið. Fjölbreyttum aðferðum er beitt til að auðvelda fólki að nálgast og nota upplýsingar.
- Upplýsingar skulu vera tiltækar á stafrænu formi svo fljótt sem auðið er, nema þegar birtingu þeirra eru settar skorður skv. stjórnsýslu- og upplýsingalögum, vegna persónuverndar eða vegna viðskipta- og/eða almannahagsmuna. Fyrirspurnum og beiðnum um gögn ber að svara og afgreiða eins fljótt og auðið er, þó með þeim takmörkunum sem lög kveða á um.
- Miðlun og meðferð upplýsinga skal vera hlutlæg og málefnaleg. Rangar upplýsingar ber að leiðrétta hið fyrsta og biðjast velvirðingar eftir því sem við á.



## Frumkvæði

Sveitarfélagið á að hafa frumkvæði að miðlun upplýsinga um starfsemi sína.

- Upplýsingar um stefnu, fjárhag, þjónustu, reglur, fundargerðir ráða og nefnda og fylgigögn þeirra, ákvarðanir og forsendur þeirra, eru birtar á heimasíðu sveitarfélagsins.
- Akureyrarbær skal upplýsa bæjarbúa um þær leiðir sem þeir hafa til að koma sjónarmiðum sínum á framfæri og hafa áhrif á ákvarðanatöku.

## Miðlar

Akureyrarbær notar fjölbreyttar leiðir til að miðla upplýsingum. Keppikefli Akureyrarbæjar er að nota nýjustu tækni á markvissan hátt við miðlun upplýsinga og í samtali við bæjarbúa.

- Alla vefi og miðla Akureyrarbæjar skal skipuleggja þannig að auðvelt sé að finna upplýsingar. Þarfir notenda og aðgengi eru í forgangi þegar efni er unnið og sett fram.
- Gætt er vel að málfari og stafsetningu. Forðast skal sérhæft málfar sem krefst tæknilegs, lagalegs og stjórnsýslulegs skilnings.
- Gæta skal að öryggi, stöðugleika og gagnsemi vefsíðna. Hugbúnaður og viðmót eiga skilyrðislaust að virka sem skyldi.
- Höfundaréttarvarið efni, texti og myndir, er ekki birt á miðlum Akureyrarbæjar nema með samþykki rétthafa. Hafa skal í huga persónuverndarlög við birtingu mynda.

Eftirtaldir eru nokkrir af helstu miðlum bæjarins og stefnuáherslur:

### *Akureyri.is og undirvefir*

Opinber heimasíða sveitarfélagsins, *akureyri.is*, er mikilvægasta gáttin fyrir miðlun upplýsinga og um leið andlit stjórnsýslunnar út á við.

- Á forsíðu heimasíðunnar birtast einungis fréttir sem tengjast með beinum hætti starfsemi eða þjónustu sveitarfélagsins.
- Heimasíðan skal vera aðgengileg í öllum helstu tækjum og fylgja tækniþróun á hverjum tíma.



### Aðrar heimasíður

Akureyrarbær rekur nokkrar heimasíður, til viðbótar við opinbera heimasíðu sveitarfélagsins, svo sem ferðamannavefinn [visitakureyri.is](http://visitakureyri.is)/[halloakureyri.is](http://halloakureyri.is), [hrisey.is](http://hrisey.is) og [grimsey.is](http://grimsey.is), vefi Amtsbókasafnsins, Listasafnsins, Lystigarðsins, Slökkviliðs Akureyrar, Tónlistarskólans á Akureyri og heimasíður leik- og grunnskóla.

- Allir vefir Akureyrarbæjar skulu fylgja samþykktum hönnunarstaðli sveitarfélagsins hvað varðar útlit, liti, leturgerð og notkun á merki.
- Starfsmenn sem setja efni á heimasíður bæjarins skulu hafa fengið kennslu í notkun vefumsjónarkerfis og vera vel upplýstir um upplýsinga- og vefstefnu sem og hönnunarstaðal.
- Ritstjórn er á ábyrgð viðkomandi stofnana og skulu stjórnendur tryggja að starfsfólk sem sinnir heimasíðum hafi til þess tíma og getu.
- Stefnt skal að því að fækka sjálfstæðum vefsíðum í rekstri sveitarfélagsins og skapa þjónustunni pláss undir léninu *akureyri.is*.

### Þjónustugátt

Þjónustugáttin á heimasíðu Akureyrarbæjar er meginfarvegur stafrænnar þjónustu. Þar geta einstaklingar og lögaðilar skilað inn umsóknum, t.d. um þjónustu, leyfi og styrki, fylgst með afgreiðslu erinda og stöðu gagnvart sveitarfélaginu, svo sem álagningu gjalda.

- Kappkosta skal að afgreiðsla erinda, svo sem umsókna og ábendinga, sé hröð, skilvirk og gagnsæ. Við móttöku skal veita svar með upplýsingum um væntanlegan farveg og framvindu máls.
- Áfram skal þróa gáttina með þarfir sem flestra notenda í huga.

### Íbúaapp

Akureyrarbær heldur úti smáforriti sem er ætlað íbúum bæjarins og til þess fallið að auka aðgengi að stafrænni þjónustu og upplýsingum.

- Appið skal fyrst og fremst miða að því að auðvelda samskipti íbúa við sveitarfélagið og innihalda gagnlega virkni sem ekki er aðgengileg íbúum með öðrum hætti. Við þróun á appinu er lögð áhersla á einfalt notendaviðmót og stöðugt samráð við íbúa um viðbætur.
- Íbúaappið skal vera einfalt í rekstri, með áherslu á sjálfvirkni og skilvirka gagnaflutninga.

### Samfélagsmiðlar

Akureyrarbær heldur úti og notar samfélagsmiðla til að miðla fréttum og upplýsingum af heimasíðu sveitarfélagsins í því skyni að auka dreifingu og sýnileika. Samfélagsmiðlar eru



einnig notaðir til að eiga í samskiptum við bæjarbúa og landsmenn alla, svo sem með styttri tilkynningum og í markaðssetningu á ferðamarkaði og íbúamarkaði.

- Mikilvægum upplýsingum er ávallt miðlað fyrst á heimasíðu og birting á samfélagsmiðlum telst ekki formleg birting. Formleg samskipti um einstök mál fara ekki fram á samfélagsmiðlum.
- Fjöldi síðna/aðganga sveitarfélagsins á samfélagsmiðlum skal halda í lágmarki og leggja áherslu á að byggja upp fáar og öflugar síður þar sem efni er miðlað á markvissan og fjölbreyttan hátt til viðeigandi markhópa hverju sinni. Einstaka sviðum, starfsstöðvum eða þjónustueiningum er heimilt að halda úti síðum á samfélagsmiðlum, að höfðu samráði við atvinnu-, markaðs- og menningarteymi. Skýr tilgangur og þörf er forsenda slíkra síðna. Þeim þarf að sinna með reglubundnum hætti og skipa sérstakan ábyrgðarmann til að annast þær, en þess skal þó gætt að fleiri en einn starfsmaður hafi umsjónaraðgang að síðunum.
- Einföldum fyrirspurnum sem berast í gegnum samfélagsmiðlasíður skal svara eins fljótt og auðið er. Flóknari spurningum ber að vísa til viðkomandi sviðs eða deildar í gegnum ábendingakerfi bæjarins.
- Öllum er frjálst að tjá sig málefnalega með því að rita athugasemdir við færslur á samfélagsmiðlum Akureyrarbæjar. Þannig er stuðlað að opnun skoðanaskiptum og íbúasamráði. Sveitarfélagið áskilur sér þó rétt til að fjarlægja tafarlaust athugasemdir sem fara út fyrir almenn velsæmismörk og beinast til dæmis gegn tilteknum einstaklingum, kynþáttum, trúarhópum eða kyni. Einstaklingar sem verða ítrekað uppvísir að því að fara yfir velsæmismörk í athugasemdum sínum eiga á hættu að vera útilokaðir frá samfélagsmiðlum Akureyrarbæjar án frekari viðvörunar.

### Merki sveitarfélagsins

Öll opinber gögn og upplýsingar sem Akureyrarbær lætur frá sér skal auðkenna með byggðamerki Akureyrarbæjar samkvæmt reglum þar að lútandi.

- Starfsstöðvum og þjónustueiningum sveitarfélagsins ber að nota byggðamerkið til auðkenningar, svo sem á vefsíðum, byggingum, í kynningarefni o.fl. í samræmi við gildandi hönnunarstaðal um notkun á merki bæjarins.

### Ábyrgð og eftirfylgni

Upplýsinga- og vefstefna Akureyrarbæjar tekur gildi með samþykkt í bæjarstjórn. Bæjarstjóri og sviðsstjóri þjónustu- og skipulagssviðs bera ábyrgð á að stefnunni sé framfylgt og að hún verði endurskoðuð fyrir lok árs 2026.

Formenn ráða bera ábyrgð á kynningu helstu stefnumála og ákvarðana fyrir almenningi og fjölmiðlum. Bæjarstjóri ber ábyrgð á kynningu og upplýsingamiðlun um starfsemi sveitarfélagsins heilt yfir. Sviðsstjórar og forstöðumenn í umboði þeirra annast kynningu á



## Akureyrarbær

starfsemi einstakra sviða, stofnana og deilda. Þeir bera jafnframt ábyrgð á því að upplýsingar sem miðlað er á heimasíðu Akureyrarbæjar og undirsíðum stofnana séu réttar.

Tæknilegur eigandi og ábyrgðaraðili *akureyri.is* er skipulagseiningin þjónusta og þróun. Vefstjóri annast daglegan rekstur síðunnar, viðhald og viðbætur, notendabreytingar og gæðaeftirlit. Ekki er heimilt að breyta skipulagi vefsins, bæta við undirsíðum eða notendum án aðkomu vefstjóra eða forstöðumanns. Vefstjóri sinnir kennslu og veitir ráðgjöf varðandi notkun vefumsjónarkerfis sem notað er á léninu *akureyri.is* og undirvefjum þess.

Öflun og ritstjórn fréttu og kynningarefnis á forsíðu er á ábyrgð atvinnu-, markaðs- og menningarteymis bæjarins. Atvinnu-, markaðs- og menningarteymi bæjarins hefur umsjón með samfélagsmiðlum bæjarins og veitir ráðgjöf til stofnana um notkun þeirra.

Bæjarráð skal árlega uppfæra og samþykkja aðgerðapætti vegna upplýsinga- og vefstefnunnar.



## **Fylgiskjal:**

### **Nokkrar helstu aðgerðir 2023-2024 og ábyrgð**

#### **Hönnunarstaðall - kynning og innleiðing þvert á svið og deildir**

- Núverandi hönnunarstaðall og reglur um notkun á bæjarmerki verði kynnt fyrir starfsfólki sveitarfélagsins með markvissum hætti.
- Ábyrgð: Atvinnu-, markaðs-, og menningarteymi
- Tímarammi: Lok árs 2023

#### **Hönnunarstaðall – viðbætur vegna stafrænnar þjónustu**

- Hönnunarstaðall bæjarins verði þróaður áfram með áherslu á stafræna þjónustu og upplýsingagjöf. Uppfært hönnunarkerfi á að auðvelda aðgengi að þjónustunni, samræma hönnun og einfalda þannig rekstur og viðhald stafrænnar þjónustu sem og að bæta upplifun notenda.
- Ábyrgð: Þjónusta og þróun í samstarfi við atvinnu-, markaðs- og menningarteymi
- Tímarammi: Unnið samhliða nýjum vef 2024

#### **Kynningaráætlanir endurvaktar**

- Sviðsstjórum verði í desember falið að skila til verkefnastjóra kynningarmála kynningaráætlunum fyrir komandi ár, þar sem sérstaklega er getið um þau verkefni, þjónustu og starfsemi sem þarfnast sérstakrar athygli í kynningu.
- Ábyrgð: Sviðsstjórar og atvinnu-, menningar og markaðsteymi
- Tímarammi: Árlegt

#### **Ný heimasíða sveitarfélagsins.**

- Gerð verði ný heimasíða Akureyrarbæjar. Við þróun og endurbætur skal leggja megináherslu á þarfir snjallsímanotenda, öflugna og ritstýrða leitarvél, notendamiðað viðmót og aðgengi.
- Ábyrgð: Þjónusta og þróun
- Tímarammi: Lok árs 2024

#### **Mótun málstefnu**

- Mótun verði málstefna í samræmi við sveitarstjórnarlög þar sem komi meðal annars fram hvaða gögn liggja að jafnaði fyrir á erlendum tungumálum og hvernig skuli tryggja það.
- Ábyrgð: Þjónusta- og skipulagssvið
- Tímarammi: Mitt ár 2024

#### **Íbúaaapp 2. áfangi**

- Íbúaaapp bæjarins verði þróaður áfram og verði meðal annars horft til þess að þróa nýja tilkynningavirkni fyrir íbúa.
- Ábyrgð: Þjónusta og þróun
- Tímarammi: Hugmyndasöfnun haust 2023, þróun, prófanir og útgáfa fyrir lok árs 2024



## **Þjónustugátt – Umsóknir og efnisorð**

- Farið verði í gegnum allar umsóknir í þjónustugáttinni og þær rýndar út frá aðgengi og þörfum notenda. Flokkun umsókna verði endurskoðuð og efnisorðum bætt við til að einfalda leit að umsóknaformum.
- Ábyrgð: Þjónusta og þróun
- Tímarammi: Lokið um mitt ár 2024

## **Heimasíður Akureyrarbæjar**

- Tekið verði saman yfirlit yfir fjölda heimasíðna á vegum Akureyrarbæjar og kostnað við rekstur þeirra. Fyrsta skref í fækkun vefja.
- Ábyrgð: Þjónusta og þróun og fræðslu- og lýðheilsusvið
- Tímarammi: Lok árs 2023

## **Frumkvæði að birtingu gagna**

- Verklagsreglur um ritun fundargerða og birtingu fylgigagna með fundargerðum verði teknar fyrir til kynningar í ráðum. Jafnframt verði komið á verklagi sem felur í sér að rökstyðja þurfi ákvörðun um að birta ekki gögn með fundargerð sem eru grundvöllur ákvörðunar. Í tilfellum þar sem inngangstexti/bókun dugar ekki til að varpa ljósi á forsendur ákvörðunar skal birta greinargerð eða minnisblað með fundargerð, nema annað sé rökstutt.
- Ábyrgð: Bæjarlögmaður
- Tímarammi: Lok árs 2023

*Samþykkt í bæjarráði 26.10.2023*

*Samþykkt í bæjarstjórn 31.10.2023*