



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

### Markmið

Markmið samskiptastefnu Fjarðabyggðar er að eiga frumkvæði að skýrri og traustri upplýsingagjöf, og um leið að gera upplýsingar aðgengilegar og tryggja gagnsæi í stjórnsýslu, auk þess jafna aðgengi allra íbúa Fjarðabyggðar og annarra hagsmunaaðila að upplýsingum um starfsemi sveitarfélagsins. Samskiptastefna inniheldur vefstefnu og stefnu um innri samskipti. Stefnan nær til allrar starfsemi sveitarfélagsins og tengir því saman ýmsa aðra stefnumótun er varðar upplýsingamiðlun og samskipti við bæjarbúa og fjölmiðla.

Markviss miðlun upplýsinga og skýr viðmið um svörun erinda auðvelda aðhald í stjórnsýslunni, efla skilvirkt samstarf starfsmanna, bæta flutning fréttu af starfsemi sveitarfélagsins og gera íbúum kleift að vera virkir þátttakendur í mótun samfélagsins. Um leið getur traust almennings til stjórnsýslunnar aukist.

### Upplýsingamiðlun

Upplýsingar frá Fjarðabyggð skulu vera traustar og greinargóðar og að almenningur hafi greiðan aðgang að upplýsingum og gögnum sem varða stjórn og þjónustu sveitarfélagsins, afgreiðslu mála og annað sem snýr að hagsmunum íbúa. Veita skal notendamiðað aðgengi að upplýsingum eins og frekast er unnt. Upplýsingar skulu vera tiltækar á stafrænu formi svo fljótt sem auðið er, að því undanskildu þegar birtingu þeirra eru settar skorður skv. upplýsinga- og/eða stjórnsýslulögum, vegna persónuverndar, friðhelgi einkalífsins eða öryggis heildarinnar.

Öll miðlun og meðferð upplýsinga skal vera hlutlaus og málefnaleg. Beiðnum um upplýsingar ber að svara og afgreiða eins fljótt og auðið er, þó með þeim takmörkunum sem lög kveða á um. Rangar upplýsingar skal leiðrétta hið fyrsta og biðjast velvirðingar eftir því sem við á.

Við svörun og afgreiðslu allra erinda ber starfsfólki sveitarfélagsins að hafa í heiðri m.a. siðareglur, stjórnsýslulög og reglur um trúnað.

Fjarðabyggð beitir meðal annars eftirtöldum aðferðum við upplýsinga- og kynningarstarf sitt:

- Með rafrænni miðlun – samkvæmt vefstefnu.
- Með virkum fjölmiðlasamskiptum – fréttatilkynningar og önnur upplýsingagjöf til fjölmiðla.
- Með auglýsingum – í dagblöðum, vefmiðlum, útvarpi, sjónvarpi, sérblöðum og tímaritum.
- Með útgáfum – margvíslegt kynningarefni.
- Með viðburðum – fundir, málþing, opnir fundir og ráðstefnur um mál sveitarfélagsins

Óháð þeim miðlum sem notast er við hverju sinni er lögð áhersla á vandað og fjölbreytt efni í formi texta, mynda, myndbanda, skýrslna og annarra gagna.

### Heimasíður

Heimasíða Fjarðabyggðar, [www.fjardabyggd.is](http://www.fjardabyggd.is), er mikilvægasta gáttin í miðlun upplýsinga og um leið andlit stjórnsýslunnar út á við.

Allar heimasíður stofnana Fjarðabyggðar skulu lúta sömu kröfum um meðferð upplýsinga og rafrænt öryggi. Fylgja skal viðurkenndum öryggisstöðlum við meðferð gagna. Ekki er heimilt að birta persónugreinanlegar upplýsingar eða upplýsingar sem spillt geta viðskiptahagsmunum.



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

### Íbúagátt

Íbúagátt er rafrænt þjónustu- og heimasvæði íbúa og fyrirtækja sem er meginfarvegur fyrir afgreiðslu erinda til Fjarðabyggðar.

Einstaklingar og lögaðilar skrá sig inn í gáttina með rafrænum auðkennum og geta þar sótt um ýmsa þjónustu á vegum sveitarfélagsins, fylgst með afgreiðslu erinda sinna og stöðu gagnvart sveitarfélaginu, svo sem umsóknum og álagningu gjalda. Kappkosta skal að afgreiðsla erinda sem berast í gegnum íbúagáttina sé hraðvirk, gagnsæ og skilvirk. Við móttöku erindis skal veita svar með upplýsingum um væntanlegan farveg og framvindu málsins.

### Ábendingagátt

Ábendingagátt Fjarðabyggðar er ætlað að stuðla að bættri þjónustu, með skilvirku ferli ábendinga um það sem bæta má í þjónustu sveitarfélagsins, með einföldum samskiptum og tryggja góða svörun til íbúa við ábendingum.

Ábendingar íbúa eru mikilvægar og eiga að komast með skýrum og skilmerkilegum hætti í réttan farveg. Íbúar eru hvattir til að láta vita um það sem betur má fara í þjónustu sveitarfélagsins. Öllum ábendingum er svarað og komið í viðeigandi úrvinnslu.

### Samfélagsmiðlar

Fjarðabyggð nýtir samfélagsmiðla til að miðla fréttum og upplýsingum af heimasíðu Fjarðabyggðar í því skyni að auka dreifingu og sýnileika. Samfélagsmiðlar gegna vaxandi hlutverki í beinni þjónustu við hagsmunaaðila og eru í auknu mæli nýttir sem leið til gagnvirkra samskipta. Samfélagsmiðlar opna á ný tækifæri til kynninga, kannana og þar með til aukinnar lýðræðislegrar þátttöku sem stuðlar að samræðu og auknu flæði upplýsinga.

### Móttaka

Móttaka Fjarðabyggðar er að Hafnargötu 2 og Búðareyri 2 (Fjölskyldusvið), á Reyðarfirði og er opnunartími þeirra frá klukkan 10:00-16:00

### Byggðarmerki sveitarfélagsins

Blái liturinn í byggðarmerki Fjarðabyggðar táknar himinn og haf en sá rauði táknar sólarupprás og sá hvíti fjöllin.

Litagildi fyrir prent:

Process litur

Þegar prentað er í fullum lit skal prenta sem hér segir:

Blár: 100c + 60m + 6k

Rauður: 100m + 91y

Pantone litur:

Þegar prentað er í fullum lit skal prenta sem hér segir:

Blár litur: Pantone 286



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

Rauður litur: Pantone 485

Öll opinber gögn sem Fjarðabyggð lætur frá sér skulu auðkennd með byggðarmerki Fjarðabyggðar samkvæmt samþykkt þar að lútandi.



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

### Vefstefna

#### Markmið

Markmið vefstefnu Fjarðabyggðar er að tryggja markvissa miðlun upplýsinga á vefsíðum sveitarfélagsins og setja skýr viðmið um framsetningu þeirra. Tryggja skal fyrsta flokks þjónustu, gæði og áreiðanleika í miðlun upplýsinga. Enn fremur er markmið stefnunnar að öllum öryggiskröfum við miðlun upplýsinga sé fullnægt. Þarfir notenda, aðgengi og efnistöð skulu vera í forgangi þegar efni er unnið á vefsíður. Á heimasíðunni skal vera auðvelt að finna traustar og réttar upplýsingar og sækja notendavæna þjónustu. Hönnun og viðmót skal taka mið af þörfum notenda og helstu aðgengisstöðlum fyrir fatlaða. Í texta skal gæta að réttu málfari og stafsetningu og að nota auðskilið og hnitmiðað mál. Hugbúnaður og viðmót eiga að virka af öryggi, stöðugleika og þjónustugildi vefsíðna. Leitarvél á að vera einföld í notkun og skila traustum og ítarlegum niðurstöðum.

Upplýsingar á heimasíðum sveitarfélagsins skulu vera:

1. Áreiðanlegar og réttar
2. Aðgengilegar
3. Málfar sé skýrt og vandað

#### Heimasíða Fjarðabyggðar

Opinber heimasíða sveitarfélagsins, [www.fjardabyggd.is](http://www.fjardabyggd.is), er mikilvægasta gáttin í miðlun upplýsinga og um leið andlit stjórnarsýslunnar út á við. Á heimasíðu sveitarfélagsins ber að birta allar upplýsingar um þá þjónustu sem sveitarfélagið veitir íbúum.

Á heimasíðu Fjarðabyggðar eru aðgengilegar:

- Upplýsingar um þjónustu og starfsemi sveitarfélagsins
- Upplýsingar um helstu ákvarðanir, fundargerðir nefnda, reglur, gjaldskrár og samþykktir.
- Fréttir sem snerta starfsemi og málefni samfélagsins.
- Umfjöllun um veigamikla þætti í starfi Fjarðabyggðar.
- Tilkynningar stofnana sveitarfélagsins varðandi þjónustu eða þjónusturof.

Ekki er heimilt að birta persónugreinanlegar upplýsingar eða upplýsingar sem spillt geta viðskiptahagsmunum. Á [Fjardabyggd.is](http://Fjardabyggd.is) skal vera yfirlit yfir allar vefsíður Fjarðabyggðar og stofnanna þess. Úr þessu yfirliti skal vera hægt að fara beint á viðkomandi vefsíðu.

Upplýsingar á heimasíðunni eru uppfærðar eins skjótt og frekast er unnt og tryggt að þær séu réttar. Heimasíður skulu undantekningarlaust vera merktar með heiti Fjarðabyggðar og byggðarmerki sveitarfélagsins.

#### Ritstjórn og útlit

Á forsiðu [www.fjardabyggd.is](http://www.fjardabyggd.is) birtast einvörðungu fréttir sem tengjast með beinum hætti starfsemi, þjónustu og því sem er að gerast í sveitarfélaginu. Stefnt skal að því að allar heimasíður Fjarðabyggðar fylgi samþykktum hönnunarstaðli Fjarðabyggðar hvað varðar útlit, litaval og leturgerð. Við ritun efnis skulu meginatriði sett fremst og setningar hafðar stuttar og markvissar. Lýsingarorð ber að spara og leitast við að hafa fyrirsagnir stuttar og lýsandi. Forðast skal sérhæft eða tæknilegt orðafar þar sem því verður við komið. Allar síður skulu hafa fyrirsagnir sem eru í takti við heiti á sjálfum síðunum. Þetta einfaldar leitarvélum að finna upplýsingar. Á öllum vefsvæðum á að vera einfalt fyrir notendur að finna



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

netföng og/eða símanúmer til að koma á framfæri fyrirspurnum og athugasemdum. Höfundaréttarvarið efni, texti eða myndir, er ekki birt á vefsíðum Fjarðabyggðar nema með samþykki réttihafa og skal það þá tekið fram. Hafa skal í huga persónuverndarlög við birtingu mynda.

### Kennsla og ábyrgð

Starfsmenn sem setja efni á heimasíður bæjarins skulu hafa fengið kennslu í notkun vefumsjónarkerfisins og vera vel upplýstir um vefstefnuna og hönnunarstaðal Fjarðabyggðar. Upplýsingafulltrúi sinnir kennslu í notkun vefumsjónarkerfis sem notað er á léninu Fjarðabyggd.is og undirvefjum þess. Sviðsstjórar og stjórnendur bera ábyrgð á að upplýsingar um starfsemi einstakra stofnana, deilda og sviða á heimasíðu sveitarfélagsins séu réttar. Í því felst ábyrgð á eftirfylgni vefstefnunnar.

### Samfélagsmiðlar

Fjarðabyggð nýtir samfélagsmiðla til að miðla fréttum og upplýsingum af heimasíðu sveitarfélagsins í því skyni að auka dreifingu og sýnileika. Mikilvægum upplýsingum er ávallt miðlað fyrst á heimasíðu bæjarins og birting á samfélagsmiðlum telst ekki formleg birting. Formleg samskipti um einstök mál fara ekki fram á samfélagsmiðlum.

Fjarðabyggð miðlar upplýsingum á samfélagsmiðlum og með þeim hætti í samskiptum við íbúa og landsmenn alla. Samfélagsmiðlar eru einnig nýttir til að miðla upplýsingum og markaðssetja Fjarðabyggð á ferðamarkaði.

Einstaka sviðum eða stofnunum er heimilt að halda úti síðum á samfélagsmiðlum í samráði við upplýsingafulltrúa gerist þess þörf. Þeim síðum þarf að sinna með reglubundnum hætti og skipa ber sérstakan ábyrgðarmann stofnunnar til að annast þær ásamt umsjónarmanni upplýsingamála. Þess skal gætt að fleiri en einn starfsmaður hafi umsjónaraðgang að síðunum en jafnframt að tilgreindum starfsmanni sé falin ábyrgð á hverri síðu fyrir sig.

Einföldum fyrirspurnum sem berast í gegnum samfélagsmiðlasíður skal svara eins fljótt og auðið er. Flóknari spurningum ber að vísa til viðkomandi sviðs eða deildar þar sem samfélagsmiðlar eru ekki farvegur fyrir formleg samskipti um einstök mál.

Öllum er frjálst að tjá sig málefnalega með því að rita athugasemdir við færslur á samfélagsmiðlum Fjarðabyggðar. Þannig er stuðlað að opnun skoðanaskiptum sem eru þáttur í auknu íbúalýðræði. 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 Fjarðabyggðar án frekari viðvörunar.

Facebook-síður stofnana Fjarðabyggðar er opinber vettvangur stofnana sveitarfélagsins en ekki vettvangur til að ræða afmörkuð pólitísk málefni, né málefni einstaklinga. Skal gæta að háttvísi og aðgæslu í allri umræðu.



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

### Innri samskiptastefna

Stefnan er leiðarljós þeirra sem þurfa starfa sinna vegna að miðla efni og upplýsingum til starfsfólks. Hér er átt við upplýsingar sem þurfa að berast öllu starfsfólki.

#### Tölvupóstur

Markmið upplýsingapósta er að stuðla að góðu upplýsingaflæði til starfsfólks. Reynt er að halda póstumum í lágmarki og þeir eingöngu sendir á alla ef nauðsyn þykir. Dæmi um slíka pósta eru upplýsingar sem eðli síns vegna þurfa að berast hratt til alls starfsfólks. Í þeim tilvikum er það hlutverk bæjarsjóra, sviðstjóra, upplýsingafulltrúa eða mannauðsstjóra að leggja mat á mikilvægi póstanna. Póstur er sendur á þá aðila sem þurfa raunverulega að fá viðkomandi upplýsingar.

Upplýsingapóstum á allt starfsfólk er reynt að halda í lágmarki og frekar notast við skjái og Workplace.

#### Workplace

Megin tilgangur miðilsins er að skapa rafrænt samfélag starfsmanna þar sem allir geta miðlað upplýsingum og tekið þátt í félagslífi sveitarfélagsins. Ekki er heimilt að hlaða inn trúnaðargögnum, skjölum tengdum starfsemi sveitarfélagsins öðrum enn eyðublöðum, leiðbeiningum og upplýsingum til starfsmanna og stjórnenda.

Málefni íbúa eru ekki rædd á Workplace. Heimilt er að fjarlægja efni sem fylgir ekki stefnu um innri-samskipti.

Markmið með notkun Workplace er að minnka álag á tölvupóst og búa til umhverfi sem styður við góða liðsheild á vinnustaðnum. Starfsfólk er hvatt til að taka þátt í málefnalegri umræðu og leggja sitt að mörkum til að stuðla að góðu vinnuumhverfi. Lögð er áhersla á að rýna til gagns og að bera virðingu fyrir samstarfsfélögum. Efni sem birt er á Workplace er aðeins ætlað starfsfólki og ekki er heimilt að senda það annað.

#### Hópar á Workplace

Allar upplýsingar um félagslíf sveitarfélagsins og efni tengt starfsmönnum er sett inn á Workplace. Leitast er við að hafa nöfn hópa sem mest lýsandi til að auðvelda notendum að finna það sem þeir leita að.

#### Tilkynningar til allra starfsmanna

Upplýsingar sem eiga erindi til allra starfsmanna eru birtar hér. Allar upplýsingar á að setja fram á hnitmiðuðu og vönduðu máli. Allir starfsmenn geta birt efni í þessum hóp.

#### Viðburðir (Viðburðir – allir)

Allt efni vegna innri viðburða er sett í þennan hóp og kynnt þannig fyrir starfsmönnum. Efnið er sett fram á skýran og aðgengilegan hátt og miðað að því að veita eins nákvæmar upplýsingar og hægt er hverju sinni. Ef nauðsynlegt er að skrá sig á viðburð þarf að láta hlekk á skráningarsíður fylgja með. Dæmi: skráning á árhátíð.

#### Fréttir (Fjarðabyggð í fréttum)

Ytri og innri fréttir um starfsemi sveitarfélagsins og starfsfólk eru settar inn í þennan hóp.





## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

### Tilkynningar til stjórnenda

Upplýsingar og hvatningar til stjórnenda vegna viðburða og/eða námskeiða eru birtar í þessum hóp. Efnið er sérstaklega miðað að því að veita stjórnendum nákvæmar upplýsingar.

Hópar teyma/svið/óformlegra hópa

Allt starfsfólk getur stofnað hóp og sett inn efni.

### Prófilmyndir

Allt starfsfólk sem notar Workplace á að vera með prófilmynd sem er sannarlega af viðkomandi og beitt er heilbrigði skynsemi við val á myndum.

### Notkun

Workplace er opin vettvangur starfsmanna sem heimilar starfsmönnum fjölbreytta notkun. Starfsmenn gæti velsæmis og kurteisi við notkun á miðlinum.

### Ábyrgð og eftirfylgni

Bæjarstjórn og bæjarstjóri bera ábyrgð á að samskiptastefnu ásamt undirstefnum sé framfylgt og hún endurskoðuð fyrir árslok 2024.

Sviðsstjórar og stjórnendur bera ábyrgð á að upplýsingar um starfsemi einstakra stofnanna, deilda og sviða séu réttar á miðlum sveitarfélagsins.

Upplýsingafulltrúi hefur umsjón með og ritstýrir heimasíðu sveitarfélagsins og samfélagsmiðlum sveitarfélagsins, miðlar upplýsingum til fjölmiðla og er ráðgefandi í samskiptum við fjölmiðla, um gerð auglýsinga og annars kynningarefnis. Hann er janframt ábyrgðaraðili fyrir Workplace.

Upplýsingafulltrúi ber ábyrgð á kynningar- og markaðsmálum sveitarfélagsins.

Forstöðumaður stjórnsýslu ber ábyrgð á aðgangi að gögnum sem vistuð eru í skjalakerfi sveitarfélagsins.

Bæjarstjóri er talsmaður sveitarfélagsins.

Aðrar stefnur og verklagsreglur sem varða upplýsingamál skulu taka mið af samskiptastefnu Fjarðabyggðar, s.s. leiðbeiningar um samskipti Fjarðabyggðar við fjölmiðla og samþykkt um byggðarmerki Fjarðabyggðar.

Staðfest í bæjarstjórn 25. janúar 2024

  
Jóna Arný Þórðardóttir  
bæjarstjóri

