



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

### Markmið

Markmið samskiptastefnu Fjarðabyggðar er að eiga frumkvæði að aðgengilegri, skýrri og traustri upplýsingagjöf sem tryggir gagnsæi í stjórnsýslu sveitarfélagsins. Samskiptastefna inniheldur vefstefnu og stefnu um innri samskipti.

Markviss miðlun upplýsinga og skýr viðmið um svörun erinda auðvelda samstarf starfsfólks og samfélagsins, bætir flutning fréttu af starfsemi sveitarfélagsins og gera íbúum kleift að vera virkir þátttakendur í mótun samfélagsins. Traust almennings til stjórnsýslunnar og þjónustu er lykilatriði.

Stefnan nær til allrar starfsemi sveitarfélagsins og tengist annarri stefnumótun er varðar upplýsingamiðlun og samskipti.

### Upplýsingamiðlun

Upplýsingar frá Fjarðabyggð skulu vera traustar og greinargóðar með því að almenningur hafi greiðan aðgang að þeim og gögnum sem varða stjórn og þjónustu sveitarfélagsins. Veita skal notendamiðað aðgengi að upplýsingum eins og frekast er unnt. Upplýsingar skulu vera tiltækar á stafrænu formi svo fljótt sem auðið er, sé birtingu þeirra ekki settar skorður skv. upplýsinga-, stjórnsýslu- eða persónuverndarlögum, friðhelgi einkalífs 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 með þeim takmörkunum sem lög kveða á um. Við 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 – fréttatilkynningum og upplýsingagjöf til fjölmiðla.
- Með auglýsingum – í hentugum miðlum.
- Með útgáfu – margvíslegs kynningarefnis.
- Með viðburðum – fundum, málþingum, opnum fundum eða ráðstefnum.
- Með öryggi - fylgja skal viðurkenndum öryggisstöðlum við meðferð gagna.

Nýta ber upplýsingamiðlun til kynninga, kannana og þar með til aukinnar lýðræðislegrar þátttöku sem stuðlar að samræðu og auknu flæði upplýsinga.

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.

Starfsfólk sem setur efni á miðla sveitarfélagsins skal hafa fengið þjálfun og kynningu á stefnunni.

### Heimasíður

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



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

Allar heimasíður stofnana Fjarðabyggðar lúta kröfum vefstefnu meðal annars um meðferð upplýsinga og rafrænt öryggi. Ekki er heimilt að birta upplýsingar sem spillt geta viðskiptahagsmunum.

### Íbúagátt

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

Með rafrænum auðkennum er hægt að sækja um ýmsa þjónustu á vegum sveitarfélagsins, fylgjast með afgreiðslu erinda sinna og stöðu gagnvart sveitarfélaginu.

### Island.is

Island.is er opinbert pósthólf sem sveitarfélagið miðlar upplýsingum sínum og afgreiðslu erinda til einstaklinga og fyrirtækja.

Með rafrænum auðkennum er hægt að nálgast gögn og upplýsingar á miðlinum.

### Fjarðabyggðarapp

Appið veitir almenningi einfaldar og hnitmiðaðar upplýsingar um þjónustu sveitarfélagsins.

### Ábendingagátt

Ábendingagátt Fjarðabyggðar stuðlar að bættri þjónustu þar sem hægt er að koma ábendingum á framfæri. Skilvirkt ferli ábendinga um það sem bæta má 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 sveitarfélagsins lúta kröfum um meðferð upplýsinga og rafrænt öryggi. Ekki er heimilt að birta upplýsingar sem spillt geta viðskiptahagsmunum.

### Móttaka bæjarskrifstofu

Móttaka Fjarðabyggðar er að Hafnargötu 2 og Búðareyri 2 á Reyðarfirði og er opnunartími auglýstur á heimasíðu sveitarfélagsins.

### Byggðarmerki sveitarfélagsins

Öll opinber gögn sem Fjarðabyggð lætur frá sér skulu auðkennd með byggðarmerki Fjarðabyggðar með vísan til vörumerkjahandbókar sveitarfélagsins.



## 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 efnistöskulu vera í forgangi þegar efni er unnið á vefsíðunni. 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 aðgengisstöðlum fyrir fatlaða. Í texta skal gæta að réttu málfari og stafsetningu og að nota auðskilið og hnitmiðað mál. Leitarvél á að vera einföld í notkun og skila traustum og ítarlegum niðurstöðum.

#### Heimasíða Fjarðabyggðar

Opinber heimasíða sveitarfélagsins, [www.fjardabyggd.is](http://www.fjardabyggd.is), er mikilvægasta gáttin í miðlun upplýsinga og um leið andlit stjórnsýslunnar 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.

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 forsíðu [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. Á öllum vefsvæðum á að vera einfalt fyrir notendur að finna 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 rétthafa og skal það þá tekið fram. Hafa skal í huga persónuverndarlög við birtingu mynda.





## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

### 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.

Samfélagsmiðlar eru einnig nýttir til að miðla upplýsingum og markaðssetja Fjarðabyggð á ferðamarkaði.

Samfélagsmiðlar 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.

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. 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.



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

### Innri samskiptastefna

#### Markmið

Markmið innri samskiptastefnu er að tryggja markvissa miðlun upplýsinga til starfsmanna og setja skýr viðmið um framsetningu þeirra. Tryggja skal að öllum öryggiskröfum við miðlun upplýsinga sé fullnægt. Þarfir starfsmanna skulu vera í forgangi og réttar upplýsingar séu þeim aðgengilegar. Hugbúnaður og viðmót eiga að virka af öryggi, stöðugleika. Stefnan er leiðarljós þeirra sem þurfa starfa sinna vegna að miðla efni og upplýsingum til starfsfólks.

#### 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 bæjarstjóra, sviðstjóra og upplýsingafulltrúa að leggja mat á mikilvægi póstanna. Póstur er sendur á þá aðila sem þurfa raunverulega að fá viðkomandi upplýsingar.

#### Fjarðabyggðar appið

Markmið miðilsins er að skapa rafrænt samfélag starfsfólks og búa til umhverfi sem styður við góða liðsheild á vinnustaðnum. Þar getur starfsfólk miðlað upplýsingum og tekið þátt í félagslífi vinnustaðarins. Ekki er heimilt að hlaða inn trúnaðargögnum, skjölum tengdum starfsemi sveitarfélagsins öðrum en eyðublöðum, leiðbeiningum og upplýsingum til starfsfólks og stjórnenda.

#### Tilkynningar til starfsfólks

Upplýsingar sem eiga erindi til alls starfsfólks er sett fram á hnitmiðuðu og vönduðu máli í tilkynningar.

Allt efni vegna innri viðburða er sett í þennan hóp. Efnið er sett fram á skýran og aðgengilegan hátt og miðað að því að veita eins nákvæmar upplýsingar og hægt er hverju sinni.

#### Prófilmyndir

Allt starfsfólk sem notar appið á að vera með prófilmynd sem er af viðkomandi sem er við hæfi.

#### Notkun

Hvetja á starfsfólk til að taka þátt í málefnalegri umræðu og leggja sitt að mörkum til að stuðla að góðu vinnuumhverfi og jákvæðni gagnvart samstarfsfélögum.

Efni sem birt er á appinu er aðeins ætlað starfsfólki og ekki er heimilt að senda það annað. Málefni íbúa eru ekki rædd á appinu.

Appið er opið starfsfólks Fjarðabyggðar og gæta skal velsæmis og kurteisi við notkun á miðlinum.



## Samskiptastefna Fjarðabyggðar

### Ábyrgð og eftirfylgni

Bæjarstjórn og bæjarstjóri bera ábyrgð á að samskiptastefnu ásamt undirstefnum sé framfylgt.

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

Upplýsingafulltrúi ber ábyrgð á samskipta- og markaðsmálum sveitarfélagsins. Hann hefur umsjón með og ritstýrir heimasíðu og samfélagsmiðlum sveitarfélagsins. Hann miðlar upplýsingum til fjölmiðla og er ráðgefandi í samskiptum sem og um gerð auglýsinga og annars kynningarefnis. Hann annast kennslu og þjálfun í notkun miðla sveitarfélagsins ásamt því að fylgja eftir hönnunarstaðli Fjarðabyggðar.

Bæjarritari ber ábyrgð öryggismálum og gögnum sem vistuð eru í skjalakerfi sveitarfélagsins.

Bæjarstjóri er talsmaður sveitarfélagsins.

Ábyrgðarmaður vefsíðu eða samfélagsmiðils stofnunar skal gæta að öryggisþáttum meðal annars endurheimtu aðgangs að kerfum með tvöföldum umsjónaraðgangi að síðunum.

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. Eldri stefna sama eðlis fellur úr gildi við staðfestingu samskiptastefnunnar.

Staðfest í bæjarstjórn Fjarðabyggðar 13. maí 2026

  
Jóna Arný Þórardóttir

bæjarstjóri