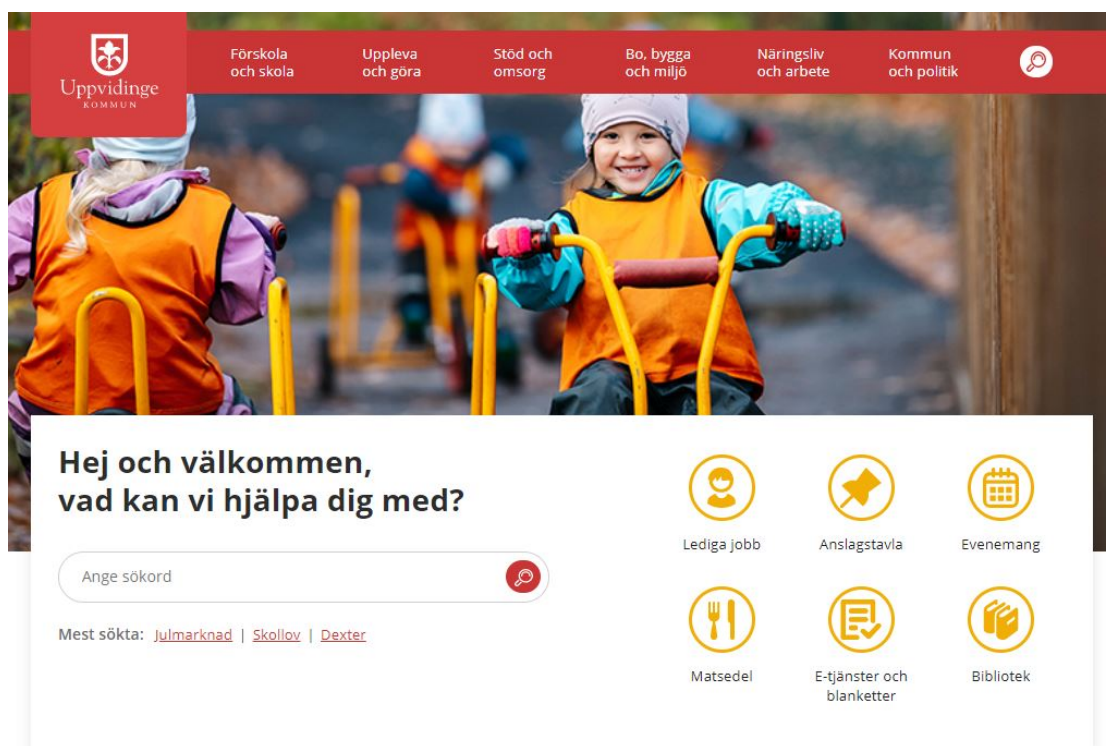


# Riktlinjer för externwebb

## Uppvidinge kommun



The screenshot shows the homepage of the Uppvidinge Kommun website. At the top, there is a red navigation bar with the Uppvidinge Kommun logo on the left and several menu items: 'Förskola och skola', 'Uppläva och göra', 'Stöd och omsorg', 'Bo, bygga och miljö', 'Näringsliv och arbete', and 'Kommun och politik'. A search icon is also present on the right. Below the navigation bar is a large image of children playing on a playground. Overlaid on the bottom of the image is a white search box with the text 'Hej och välkommen, vad kan vi hjälpa dig med?'. Below the search box is a search input field with the placeholder text 'Ange sökord' and a search icon. Below the search field, there are links for 'Mest sökta: Julmarknad | Skollov | Dexter'. To the right of the search box is a grid of six service icons: 'Lediga jobb' (person icon), 'Anslagstavla' (pin icon), 'Evenemang' (calendar icon), 'Matsedel' (fork and knife icon), 'E-tjänster och blanketter' (document icon), and 'Bibliotek' (book icon).

## Innehåll

|  |   |
|--|---|
| Sammanfattning.....                            | 3 |
| Inledning.....                                 | 3 |
| Syfte .....                                    | 3 |
| Principer för externwebben.....                | 3 |
| Målgrupper.....                                | 4 |
| Målsättningar .....                            | 4 |
| Kvalitetskrav .....                            | 4 |
| Externa webbsystem utanför uppvidinge.se ..... | 5 |
| Innehåll på uppvidinge.se.....                 | 5 |
| Lagar och regler .....                         | 6 |
| E-tjänster och blanketter .....                | 6 |
| Nyheter .....                                  | 6 |
| Evenemang .....                                | 6 |
| Länkar till externa företag .....              | 6 |
| Utveckling.....                                | 7 |
| Ansvar .....                                   | 7 |
| Uppföljning och efterlevnad .....              | 8 |

## Sammanfattning

I det här dokumentet beskrivs riktlinjer för Uppvidinge kommuns externa webbplats, uppvidinge.se. Riktlinjerna beskriver syfte, principer, målsättning, målgrupper, kvalitetskrav och ansvarsfördelning. Riktlinjerna gäller samtliga förvaltningar inom Uppvidinge kommun.

## Inledning

I dagens digitala landskap möter kommuner i stor utsträckning sina målgrupper på internet i olika sammanhang. De flesta människor tillbringar dagligen, i sitt arbete och på fritiden, en stor del av sin tid på internet och det skapar förväntningar att vi som kommun ska vara aktiva och synliga där.

Riktlinjer för externwebben utgår från Uppvidinge kommuns gemensamma värdegrund och från vår kommunikationspolicy där det framgår att Uppvidinge kommun ska arbeta aktivt med information och kommunikation för att förstärka demokratin och stärka trovärdigheten för verksamheten. Vi strävar hela tiden efter att vara transparenta och tillhandahålla en god service till våra målgrupper. Vår kommunikation på externwebben påverkar också bilden av Uppvidinge kommun.

## Syfte

Uppvidinge.se är Uppvidinge kommuns viktigaste kanal för information, kommunikation, samverkan och interaktivitet med våra invånare och besökare och är kommunens ansikte utåt. Syftet är att erbjuda våra målgrupper en pålitlig och stabil kommunikations- och servicekanal. Webbplatsen ska vara vår primära kommunikationskanal och ska erbjuda information om kommunens verksamheter, viktiga beslut, kontaktuppgifter till kommunen, och service i form av till exempel e-tjänster.

Uppvidinge.se ska också visa upp Uppvidinge som en attraktiv och lockande kommun att besöka samt bo och arbeta i.

## Principer för externwebben

- Det ska vara enkelt att använda uppvidinge.se.
- Det ska vara tydligt att Uppvidinge kommun är avsändare av innehållet.
- Struktur och navigering ska vara konsekvent.
- Sidor ska utformas på ett liknande sätt.
- Kommunens grafiska profil ska följas.
- Externwebben ska följa webbtillgänglighetsdirektivet.
- Publicering ska göras enligt i förhand bestämda metoder och anvisningar.
- Klarspråk ska användas.

## Målgrupper

### Primära målgrupper

- Invånare i Uppvidinge kommun
- Näringsliv
- Besökare i kommunen
- Potentiella kommuninvånare
- Potentiella besökare i kommunen
- Potentiella medarbetare
- Organisationer och föreningar

### Sekundära målgrupper

- Media
- Medarbetare i kommunen
- Andra kommuner
- Regionala och statliga aktörer
- Externa utförare av kommunal verksamhet
- Övriga samarbetspartners

## Målsättningar

- Vi har en proaktiv informationsförmedling som minskar antalet frågor via telefon och e-post.
- Att vara en marknadsföringskanal för Uppvidinge kommun, stärka varumärket och vara kommunens ansikte utåt.
- Arbetet med externwebben syftar till att stödja delaktighet, transparens och demokrati.
- Externwebben är tillgänglig för alla.
- Vi har ett innehåll som är korrekt, tydligt, sökbart och enkelt att förstå.
- Vi erbjuder tydliga kontaktvägar till kommunens verksamheter.
- Externwebben är en informationskälla för telefonväxel, reception och övriga kommunala verksamheter.
- Externwebben är den främsta kommunikationskanalen vid en krissituation.

## Kvalitetskrav

För att webbplatsen ska vara tillgänglig för alla, inklusive personer med olika typer av funktionsvariationer, är det viktigt att följa de standarder som finns. Webbplatsen ska följa webbtillgänglighetsdirektivet. Lagen omfattar hela den offentliga sektorn samt statliga och kommunala bolag som uppfyller vissa krav, och innebär att webbplatser, extranät, intranät, dokument och appar ska uppfylla kraven på tillgänglighet i EN301549.

Webbplatsen följer en beprövad struktur framtagen av Funka och en rad kommuner. Strukturen ska följas även när nya sidor skapas.

För att kvalitetskraven ska uppfyllas krävs att alla medarbetare som har behörighet att publicera på externwebben har nödvändiga kunskaper och tid. Samtliga redaktörer ska ha genomgått utbildning och ska följa de arbetssätt och rutiner som finns.

En effektiv och välfungerande webborganisation ökar möjligheterna till bra kvalitet och en uppdaterad webbplats som ger nytta och service till besökaren.

## **Externa webbsystem utanför uppvidinge.se**

Vår externa webbkommunikation ska ske med uppvidinge.se som utgångspunkt. Vi ska inte bygga upp webbplatser utanför uppvidinge.se.

Undantag är då behov av extern portal finns för vissa specifika tjänster som inte kan erbjudas direkt på uppvidinge.se, exempelvis portal för e-tjänster, eller där en verksamhet samarbetar med andra kommuner, exempelvis biblioteksverksamheten. Där behov av externt webbsystem förekommer tas beslut av förvaltningschef i samråd med förvaltningens huvudredaktör för uppvidinge.se och kommunikationsansvarig i kommunen.

Beskrivning av och länkar till externa webbsystem ska finnas på uppvidinge.se. För att Uppvidinge kommun ska framgå som tydlig avsändare ska dessa webbsystem anpassas enligt kommunens grafiska profil. De ska även följa webbtillgänglighetsdirektivet. I de fall webbtillgänglighetsdirektivet inte följs när det gäller befintliga externa webbsystem ska detta krav finnas med i kommande upphandlingar.

Samtidigt som externa webbsystem ska anpassas efter kommunens grafiska profil ska det vara tydligt för användaren att hen har kommit till ett nytt system och vad det är för slags system. Det ska finnas en tydlig väg tillbaka från det externa systemet till uppvidinge.se.

En enskild verksamhet eller förvaltning inom kommunen får inte på egen hand starta en extern webbplats utanför uppvidinge.se eller utanför det publiceringsverktyg som används som standard i kommunen. Om undantag ska göras beslutas detta av kommunikationsansvarig i samråd med kommunchef, berörd förvaltningschef och webbadministratör.

## **Innehåll på uppvidinge.se**

Vårt innehåll på uppvidinge.se ska utgå från målgruppernas behov. Hur behovet ser ut tar vi reda på genom statistik, undersökningar, sökord och kontakt med personal (exempelvis växel och reception).

På uppvidinge.se ska våra målgrupper hitta svar på sina vanligaste frågor om service och om våra verksamheter. Innehållet ska vara aktuellt och ska uppdateras regelbundet och vid behov.

Upplägget på innehåll och struktur utgår också från målgruppernas behov och sökmönster, inte från kommunens organisatoriska struktur. Genom att följa Funkas struktur som utgår från användarnas behov säkerställer vi att vi har en bra struktur och ett innehåll som möter målgruppernas behov.

Innehållet ska ha en koppling till Uppvidinge kommuns verksamheter. Information som är andra myndigheters ansvar ska vi inte publicera. Om det ger mervärde till innehållet kan vi länka till andra myndigheters eller organisationers webbplatser.

### **Lagar och regler**

Publicering på vår externwebb ska följa de regler som allmänt gäller för en kommun. Publiceringar får till exempel inte komma i konflikt med objektivitetsprincipen eller kommunallagen.

Objektivitetsprincipen innebär att kommunen har en skyldighet att behandla alla lika samt vara opartiska och sakliga i vår verksamhet.

Likställighetsprincipen – att kommuner ska behandla sina medlemmar, medborgare och företag lika - måste alltid beaktas.

När det gäller publicering av personuppgifter i form av exempelvis namn och bilder följer vi dataskyddsförordningen.

### **E-tjänster och blanketter**

Utveckling av e-tjänster ska i första hand bygga på behov som finns hos målgruppen men också utifrån ärendemängd och möjlighet till intern effektivisering. E-tjänster ska framöver vara huvudalternativet för kommuninvånarna när det gäller ansökningar och liknande. Blanketter ska dock finnas kvar under en period för att tjänsterna ska vara tillgängliga för alla. Kommunikationen om tjänsterna, till exempel ett ärendes status eller behov av komplettering, ska i huvudsak ske i e-tjänsteplattformen.

### **Nyheter**

Nyheter ska röra Uppvidinge kommun eller vårt samarbete med andra aktörer. Om kommunen exempelvis medverkar i ett evenemang är det vår medverkan som ska speglas i nyheten, vi ska inte marknadsföra evenemanget i sig.

### **Evenemang**

Vi erbjuder föreningar, organisationer och privatpersoner att marknadsföra sina evenemang i vår evenemangskalender på [uppvidinge.se](http://uppvidinge.se). Evenemangen ska anordnas i Uppvidinge kommun och vara öppna för allmänheten.

### **Länkar till externa företag**

Vi ska bara i undantagsfall länka till privat verksamhet och företag. Undantag kan exempelvis gälla vår turistinformation där alla aktörer med någon form av turistverksamhet erbjuds vara med. Ett annat undantag är där delar av kommunens kärnverksamhet erbjuds även av privata aktörer, exempelvis äldreboende och friskolor. I de fallen ska endast kontaktuppgifter publiceras på [uppvidinge.se](http://uppvidinge.se) samt länk till den privata aktörens egna webbplats.

I övrigt länkar vi bara till andra myndigheter och organisationer som erbjuder kompletterande information eller tjänster till innehållet på Uppvidinge kommuns webbplats



## Uppvidinge KOMMUN

och som skapar ett mervärde för besökaren. Att kommunen länkar till en annan webbplats ska ses som en upplysning till allmänheten.

I projekt där Uppvidinge kommun deltar som en formell aktör går det bra att länka till eventuella samarbetspartners.

## Utveckling

Vi ska hålla oss ajour med forskning, nya metoder och nya arbetssätt för att löpande förbättra både teknik och innehåll på [uppvidinge.se](http://uppvidinge.se). Webbplatsen ska vara under ständig utveckling för att kunna erbjuda bästa möjliga service till våra målgrupper.

## Ansvar

### Kommunikationsansvarig:

- Har huvudansvaret för externwebben och förvaltar och utvecklar externwebben enligt de resurser som står till förfogande.
- Sammankallar och leder informationsgruppen där huvudredaktörerna för [uppvidinge.se](http://uppvidinge.se) finns med.
- Ser till att redaktörer har möjlighet att få utbildning.
- Fungerar som expert och rådgivare.
- Har det övergripande ansvaret för innehållet.
- Är huvudredaktör för startsidan på [uppvidinge.se](http://uppvidinge.se).

### Webbadministratör:

- Har huvudansvaret för att säkerställa teknisk funktionalitet.
- Ansvarar för tillsyn av att it-strategiska styrdokument följs i arbetet med externwebben.
- Fungerar som tekniskt stöd till redaktörerna och extern teknisk support till användare.
- Har huvudansvar för kontakt med support när problem uppstår som vi inte kan lösa själva.
- Har huvudansvar för e-tjänster och e-tjänsteportal.
- Tilldelar behörigheter och publiceringsrättigheter.
- Tar fram och analyserar besöksstatistik.

### Huvudansvariga redaktörer:

- Företräder förvaltningen i informationsgruppen och deltar i utvecklingen av webbplatsen.
- Samordnar arbetet med förvaltningens webbsidor.
- Är ett stöd för övriga redaktörer på förvaltningen.
- Publicerar material från förvaltningen.
- Stöttar övriga förvaltningars redaktörer vid behov.

### **Redaktörer:**

- Publicerar material inom sitt område och kan fungera som stöd till förvaltningens huvudredaktör vid frånvaro eller hög arbetsbelastning.

### **Förvaltningschef:**

- Ansvarar för att redaktörer har nödvändiga kunskaper och tid.
- Utser, i samråd med kommunikationsansvarig i kommunen, redaktörer på sin förvaltning.
- Har det övergripande ansvaret för innehållet på förvaltningens webbsidor, att information med stort allmänintresse publiceras och att inaktuell information uppdateras.
- Informerar verksamhetsansvariga om deras ansvar att respektive webbsida hålls uppdaterad.
- Säkerställer att rutiner finns för att externwebben uppdateras vid sjukfrånvaro och semester.

### **Verksamhetsansvariga:**

- Ser till att webbsidor inom verksamhetsområdet hålls uppdaterade.

## **Uppföljning och efterlevnad**

Kommunstyrelsen är ytterst ansvarig för riktlinjerna. Kommunikationsansvarig uppdaterar riktlinjerna och respektive förvaltningschef är ansvarig för att de följs. Uppföljning av innehållet på webbplatsen sker inom respektive förvaltning.

Som en yttersta åtgärd har kommunikationsansvarig rätt att stänga webbsidor som inte uppfyller riktlinjerna.