



Riktlinje

För Herrljungas kommuns externa webbplats

Dokumentinformation

Diarienummer:	KS-2025-00076
Fastställt:	Kommunstyrelsen § 79 2019-04-23
Senast reviderad:	Kommunstyrelsen § 79 2019-04-23
Giltig till:	Tills vidare
Dokumentansvarig:	Administrations- och kommunikationschef

Innehållsförteckning

Inledning och syfte.....	4
Ansvar och roller.....	4
Styrning webb- och e-tjänstorganisation.....	4
Redaktionell webborganisation och arbetsorganisation för e-tjänst.....	4
Herrljunga.se.....	5
Webbplatsens syfte	5
Informera	5
Ge service	5
Tillgängliggöra	5
Målgrupper	5
Utföraren	6
Informationssökaren.....	6
Målgruppsanpassat innehåll	6
Språk	6
Tillgänglighet	6
Länkar	6
Navigationsstruktur.....	6
Bilder och rörlig media	7
Lagar, regler och förhållningssätt	7
Allmän handling, arkivering och gallring	7
Behandling av personuppgifter	7
Kontroll före publicering	7
Förhållningssätt på webbplatsen	8
Referenser	9

Inledning och syfte

Riktlinjerna gäller för Herrljunga kommuns externa webbplats samt för alla nämnder och förvaltningar inom kommunen. Riktlinjerna beskriver vilket ansvar och roller olika funktioner och verksamheter har för kommunens webbplats. De anger syfte, målgrupp och vad som gäller vid publicering på webbplatsen.

Webbriktlinjerna tar stöd av och är underordnade kommunens *Kommunikationspolicy* och *Policy för informationssäkerhet och personuppgiftshantering*.

Syftet med webbriktlinjerna är att säkerhetsställa att arbetet med den externa webbplatsen bedrivs effektivt, rättssäkert och med god kvalitet.

Ansvar och roller

Styrning webb- och e-tjänstorganisation

Kommunstyrelsen har högsta beslutanderätt gällande den externa webbplatsen och e-tjänster. Chefen för administrations- och kommunikationsenheten är systemägare för webbplatsen. Kommunikatör ansvarar för samordning, utveckling och drift av innehåll samt funktioner på Herrljunga kommuns webbplats. Webbredaktörerna ansvarar för att hålla förvaltningens sidor uppdaterade och för att ta kontakt med kommunikatör när funktioner/moduler behöver utvecklas eller när det behöver göras ändringar i sidstrukturen. Till exempel vid av publicering eller gallring av webbsidor.

Respektive förvaltningschef ansvarar för att utse representanter (webbredaktörer och e-tjänstredaktörer) från verksamheten som ska arbeta med förvaltningens sidor på webbplatsen samt att information och e-tjänster finns tillgängliga på webbplatsen.

Herrljungas kommunledningsgrupp ansvarar för nyttorealiseringen av kommunens e-tjänster genom effektmål och strategisk styrning. Systemägare för Herrljungas e-tjänstverktyg är IT-chef. Förvaltningschef är e-tjänstägare och ansvarar för sina verksamheters e-tjänster.

Redaktionell webborganisation och arbetsorganisation för e-tjänst

Samordning av det redaktionella arbetet sker i webbredaktörsrådet. Kommunikatör leder webbredaktörsrådet och arbetet med webbplatsen där webbredaktörer utnämnda av respektive förvaltningschef deltar. Kommunikatör utbildar och fortbildar webbredaktörer inom webb och webbplatsens redigeringsverktyg. Kommunikatör ansvarar för publicering av nyheter. Det innebär att kommunikatör kontaktas innan publicering för godkännande. Underlag för nyhet skickas i ett tidigt stadium till kommunikatör, minst 1 vecka innan publiceringsdatum. Detta gäller inte nyheter av brådskande karaktär.

Syftet med webbredaktörsrådet är att skapa en organisation som kontinuerligt och strategiskt arbetar med webbplatsen för att uppnå dess mål och syfte. Webborganisation se bilaga.

Arbetsorganisationen för e-tjänster sker i samverkan med webbredaktionsrådet. E-tjänstägare beslutar om vilka e-tjänster som ska utvecklas och finnas tillgängliga för kommuninvånaren. Vid utveckling av e-tjänster som inte ingår i basutbudet kontakter e-tjänstägare systemförvaltaren. E-tjänstutvecklaren skapar e-tjänster på plattformen samt är stöd till e-tjänstadministratörer i sin verksamhet. Kommunikatör och Leveransforumansvarig stödjer i sin tur e-tjänstutvecklare i webbredaktörsrådet samt håller ihop upplevelsen från webbplats till e-tjänstplattformen. Därefter ansvarar e-tjänstadministratören för handläggningen av e-tjänstärenden i plattformen.

Herrljunga.se

Herrljunga kommuns externa webbplats, herrljunga.se, är navet för kommunens externa kommunikation, där information och service från vår kommunala verksamhet samlas.

Webbplatsens syfte

Herrljunga.se är kommunens externa webbplats vars syfte är att modernisera och göra information samt kommunal service tillgänglig för så många som möjligt.

För att kunna utveckla och arbeta strategiskt med webbplatsen har syfte och målgrupper tagits fram med stöd av kommunens vision och utvecklingsplan (Herrljunga kommun, 2009), Herrljunga kommuns kommunikationspolicy samt genomförd målgruppsanalys som presenteras i effektkartan. I effektkartan presenteras även användningsmål, mätpunkter och åtgärder för användningsmål (se bilaga). Syfte med webbplatsen är uppdelat i tre områden: informera, ge service och tillgängliggöra.

Informera

Rätten till insyn i demokratiska processen och vad som händer i organisationen.

Information på webbplatsen ska vara sann, begriplig, tydlig och uppdaterad. Webbplatsen ska vara navet för kommunens externa kommunikationskanaler och marknadsföringsinsatser.

Ge service

Webbplatsen syftar till att ge utökad och tillgänglig service till kommunens invånare, företagare och besökare.

Tillgängliggöra

Webbplatsen syftar till att underlätta kommunikationen mellan kommunen och kommuninvånare samt att ge kommuninvånaren större insyn i sina kommunala ärenden, genom till exempel e-tjänstportalen.

Målgrupper

Målgrupper för webbplatsen har tagits fram med hjälp av en målgruppsanalys som utgår från frågeställningen ”när/i vilken situation kommer människor använda webbplatsen? Till vad och hur ofta?”

Den primära målgruppen för Herrljunga kommun är utföraren. Den andra målgruppen är informationssökaren. Målgrupper och användningsmål:

Utföraren

“Uträtta mina kommunala ärenden på ett snabbt och smidigt sätt”.

Informationssökaren

“Ta del av samhällsviktig information, snabbt hitta den och förstå innehållet samt kunna läsa ut den informationen jag vill ha.”

Målgruppsanpassat innehåll

Herrljunga kommuns webbplats ska anpassas till målgrupperna och arbetas med utifrån den övergripande effektkartan och de underordnade effektkartorna. Herrljunga.se ska således inte utgå från verksamhetens behov utan fokus ska ligga på målgrupperna och deras behov. Vi förser användaren med information och service som vi i de olika verksamheterna ansvarar för.

Språk

Svenska är huvudspråket på herrljunga.se och ska vara vårdat, enkelt och begripligt enligt Språklagens bestämmelser (SFS 2009:600). I praktiken innebär detta att undvika svårbegripliga ord, förkortningar och sträva efter en enkel och tydlig grammatisk uppbyggnad. Den viktigaste informationen ska vara längst upp på sidan. Rubriker ska vara tydligt utformade och sammanfatta informationen eller funktionen på sidan och således kunna stå för sig själv, utan att något förklarar sammanhanget.

Tillgänglighet

Herrljunga kommun har en skyldighet att göra webben tillgänglig för alla. Enligt Lag om tillgänglighet till digital offentlig service ska webbplatser, extranät, intranät, dokument och appar uppfylla kraven på tillgänglighet (SFS 2018:1937). Det ställs också krav på att deklarerar sin tillgänglighetsstatus, erbjuda möjlighet till återkoppling från användare, informera om alternativa format och även hur eventuella klagomål hanteras. Således ska Herrljunga kommuns externa webbplats uppfylla detta och arbeta enligt lagen.

Länkar

Länkar ska utformas enligt tillgänglighetsstandarden WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) och ska ge fördjupad information till målgrupperna. Det vill säga komplettera informationen eller göra det möjligt för besökaren att skaffa sig mer information. Vi länkar till information eller tjänster från andra myndigheter som vi inte själva ansvarar för. Enskilda aktörer får generellt inte gynnas utan alla aktörer ska behandlas lika. Vi länkar därför inte till enskilda företag eller vinstdrivande organisationer.

Navigationsstruktur

Herrljunga.se utgår från en toppnavigation, ämnesingångar i form av ”bildpuffar” samt en vänsternavigation. Informationen ska struktureras utifrån användarens perspektiv och inte utifrån organisationen. Strukturen ändras med hjälp av statistiskt eller annat lämpligt underlag. Vid ändring av struktur kontaktas alltid kommunikatör.

Det bör undvikas att bygga för många sidor. Innan en ny sida skapas ska det undersökas vilket informationsbehov som sidan ska tillgodose, vilken användare som behöver informationen samt om det är till fördel för användaren att göra om redan befintliga sidor.

Bilder och rörlig media

Bilder och rörlig media på herrljunga.se ska vara anpassade enligt rutiner för webb. Bilder som används på herrljunga.se ska vara ägda av Herrljunga kommun eller ha en Creative Commons lisens (CC) som passar för användningsområdet. Vid bilder eller rörlig media som visar identifierbara personer måste ett skriftligt samtycke inhämtas enligt Dataskyddsförordningen (SFS 2018:218). Fotografens namn ska om möjligt anges i anslutning till bilden eller filmen. För bilder där samtycke inhämtas ska namn anges i anslutning till bilden eller filmen.

Lagar, regler och förhållningssätt

Allmän handling, arkivering och gallring

Publicerade sidor på kommunens webbplats är allmän handling. Sidor eller artiklar som en gång varit publicerade ska sparas eller gallras enligt kommunens dokumenthanteringsplan. Detsamma gäller bilder eller filmer som publicerats på kommunens webbplats.

Behandling av personuppgifter

Vi behandlar personuppgifter på webbplatsen enligt Dataskyddsförordningen (GDPR), vars syfte är att förhindra att personlig integritet kränks genom felaktig behandling av personuppgifter (Datainspektionen, 2018). Vi behandlar enbart personuppgifter på webbplatsen om de uppfyller de principer och krav som finns i dataskyddsförordningen eller annan lagstiftning. Notera att det här inkluderar även PDF-dokument, bilder, filmer och annan dokumentation på webbplatsen.

Kontroll före publicering

Den person som publicerar material ska vid varje enskilt tillfälle kontrollera vilka personuppgifter som publiceras i handlingar eller på sidor på kommunens webbplats samt ta bort eller maskera personuppgifter om detta är nödvändigt.

De här personuppgifterna får inte publiceras på webbplatsen:

- De personuppgifter som i dataskyddsförordningen klassas som känsliga:
 - o Etnisk tillhörighet
 - o Politiska åsikter
 - o Religiös eller filosofisk övertygelse
 - o Medlemskap i fackförening
 - o Uppgifter som rör hälsa och sexualliv.
- Uppgifter som omfattas av sekretess eller tystnadsplikt.
- Personnummer eller samordningsnummer.
- Uppgift om lagöverträdelse.
- Integritetskänslig information, till exempel uppgifter om enskildas personliga förhållanden eller sådant som har en nära koppling till den enskildes privata sfär.

Känsliga personuppgifter får publiceras om det finns ett samtycke från personen som uppgifterna berör eller om denne själv på ett tydligt sätt offentliggjort dem.

Personuppgifter på webbplatsen sparas tills ändamålet med publiceringen upphör. Närmare vägledning ges i respektive nämnd och styrelses dokumenthanteringsplan.

Respektive webbredaktör ansvarar för borttagning av personuppgifter på sidorna han eller hon publicerar material på.

Förhållningssätt på webbplatsen

Innehållet på kommunens webbplats ska överensstämma med den etik och förhållningssätt som råder för Herrljunga kommuns verksamheter och som finns beskrivet i *Policy mot kränkande särbehandling, diskriminering och sexuella trakasserier* (Herrljunga kommun, 2018). Det vill säga:

- Vi ska alltid bete oss så att vi kan vara stolta över oss själva och vår verksamhet samt sträva efter högt anseende.
- Vår verksamhet ska kännetecknas av rättvisa, vidsynthet, överblick och serviceanda.
- Alla ska kunna känna sig välkomna, sedda och accepterade.
- Relationer ska kännetecknas av öppenhet, hänsyn och inbjuda till dialog.
- Vi ska alltid utgå från att människor har vilja och förmåga att ta ansvar.
- Personal, allmänhet och olika intressenter ska hållas informerade och uppdaterade.

Webbplatsen ska även jämställdhetssäkras enligt *Handlingsplan för jämställdhetsarbetet i Herrljunga kommun* (Herrljunga kommun, 2016).

Referenser

Datainspektionen. 2018. *Dataskyddsförordningen – GDPR*. (Hämtad 2018-08-09).

Herrljunga kommun. 2018. Handlingsplan mot kränkande särbehandling, diskriminering och sexuella trakasserier. Plan.

Herrljunga kommun. 2016. Handlingsplan för att säkerställa en säker och jämlik service till alla invånare samt att genusperspektiv ska prägla beslut för medborgarna. Plan.

Herrljunga kommun. 2009. Utvecklingsplan för Herrljunga kommun – Växtkraft 10 000, våga, vilja, växa. Vision.

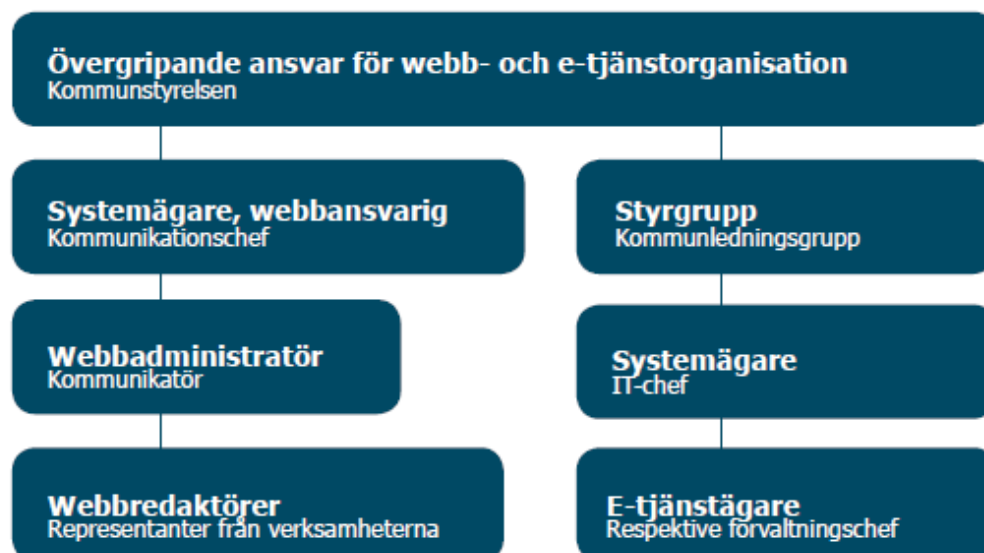
SFS 2009:600. Språklag.

SFS 2018:1937. Lag om tillgänglighet till digital offentlig service.

Webb- och e-tjänstorganisation

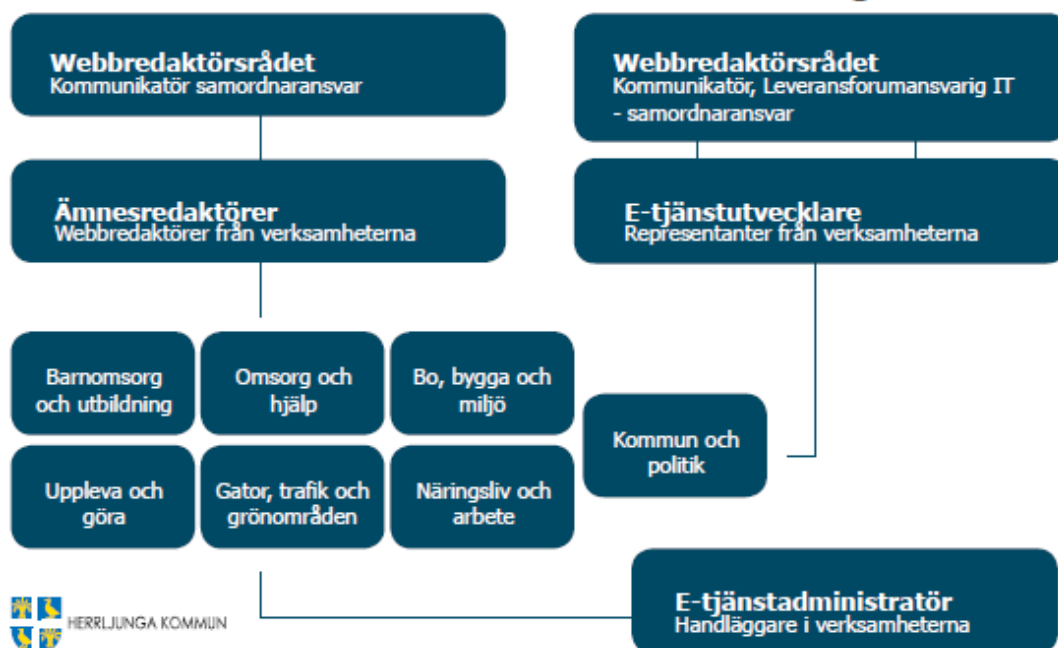
Styrning
Webb

E-tjänster



Redaktionell
webborganisation

E-tjänst
arbetsorganisation



HERRLJUNGA KOMMUN

Effektkarta för herrljunga.se

Syfte, målgrupper, användningsmål och åtgärder

