

De redaktionelle retningslinjer for skriftligt indhold på sullissivik.gl



Indholdsfortegnelse

Formålet med retningslinjerne	2
Portalen sullissivik.gl og målgruppen	2
Indholdstyper	3
Ansvar for skriftligt indhold på sullissivik.gl	4
Myndighedens ansvar som indholdsejere.....	4
Digitaliseringsstyrelsen som webansvarlige	5
Kontaktoplysninger til DIA SE	5
Kommunikationen mellem myndighed og DIA SE	6
Mailkorrespondance.....	6
Forsendelse af skriftligt indhold	6
Telefoniske og fysiske henvendelser	6
Publicering af et skriftligt indhold	7
En opdatering af et eksisterende indhold	7
Afpublicering af et skriftligt indhold.....	7
Afpubliceringsmail fra en myndighed.....	7

Formålet med retningslinjerne

sullissivik.gl's retningslinjer for skriftligt indhold beskriver de rammer, som indholdsredaktører og deres afdelingschef skal følge, når de udarbejder skriftligt indhold til portalen.

sullissivik.gl sætter standarderne og retningslinjerne som følges af myndigheden der ejer indholdet og Afdelingen for Digital Service (DIA SE) i Digitaliseringsstyrelsen der driver sullissivik.gl.

Retningslinjerne understøtter sullissivik.gl's grundlæggende rammer

- Indholdet er skrevet ud fra en gældende lovgivning
- Korrekte og opdaterede oplysninger står på indholdet
- Oplysningerne er skrevet på et letforståeligt og læsevenligt sprog
- Der er samme struktur på tværs af indhold, som sikrer standardisering og ensartethed

Forudsætningen er, at:

- En myndighed anvender sullissivik.gl-materialer, som DIA SE stiller til rådighed
- En myndighed og DIA SE følger de gensidige forpligtelser i kommunikationen
- DIA SE sikrer, at publiceringer og afpubliceringer finder sted, efter myndighedens ønske

Portalen sullissivik.gl og målgruppen

sullissivik.gl er en fællesoffentlige portal, henvendt til både borgere og de erhvervsdrivende i Grønland. Afdelingen for Digital Service (DIA SE) i Digitaliseringsstyrelsen drifter sullissivik.gl som stilles til rådighed for myndigheder i Grønland. Myndighederne er afsendere og ejere af deres oplysninger på sullissivik.gl, som borgerne og de erhvervsdrivende i Grønland bruger til at læse om deres pligter og rettigheder. På sullissivik.gl skal alt indhold være validerede, opdateret og gældende, så målgruppen ikke bliver fejlinformeret. Det er grundlaget for, at de har tillid til at oplysningerne er korrekte, både fra myndigheden og fra det offentlige.

Indholdstyper

Oplysningerne på sullissivik.gl kaldes for indhold.

Der er 2 forskellige indholdstyper på sullissivik.gl:

- Et skriftligt indhold uden selvbetjening
- Et skriftligt indhold med selvbetjening eller en udfyldningsblanket (Når et indhold har en selvbetjening, så betyder det at det har enten en digital blanket eller en integreret selvbetjeningsløsning)

Et indhold skal give borgeren eller virksomheden et "helhedsbillede" om et specifikt emne. Derfor er der lavet en indholdsskabelon med standardpunkter som skal sikre, at myndigheden kommer hele vejen rundt om emnet. Standardpunkterne er:

- Generelt om emnet
- Betingelser for at ansøge eller anmode
- Ansøgning (enten fysisk eller digitalt, eller begge)
- Takster (hvis der er nogen)
- Arbejdsgangen for sagsbehandlingen
- Ændringer (hvis der sker ændringer i borgens liv eller i virksomheden der kan påvirke en ydelse)
- Frister (hvis der er tidsfrister)
- Klage (hvis borgeren eller virksomheden får afslag på ansøgningen/anmodning)
- Kontaktoplysninger (til myndigheden der ejer indholdet)

Standardpunkterne er til for at sikre at borgeren eller virksomheden ikke står tilbage med en masse spørgsmål som ikke bliver besvaret, og er derfor nødt til at kontakte myndigheden for at få svar.

Indholdet skal ikke skrives som:

- arbejdsredskab til medarbejdere i en myndighed
- en nyhed til målgruppen

Indhold på sullissivik.gl handler udelukkende om myndighedens formidling af den gældende lovgivning, i det omfang det er relevant for målgruppen; hvad angår myndighedens betingelser og borgerens eller den erhvervsdrivendes rettigheder.

Bemærk: Kommunerne har mulighed for at tilføje kommunespecifikke oplysninger på et indhold. Kommunespecifikke oplysninger er korte tekster med PDF-filer (kommunale takster og kommunens blanketter.)

Ansvar for skriftligt indhold på sullissivik.gl

Ansvar for oplysningerne på sullissivik.gl påhviler de myndigheder der skriver og ejer indholdet. En indholdsredaktør og en afdelingschef fra en myndighed er knyttet til hvert indhold.

Myndighedens ansvar som indholdsejere

Myndighederne har pligt til at give korrekte oplysninger til deres målgruppe. Det betyder, at myndigheden producerer og vedligeholder deres indhold, så indholdet altid er opdateret. Hver myndighed (departement eller underliggende institution) har det overordnede ansvar for:

- **At sætte sig ind i sullissivik.gl's retningslinjer for skriftligt indhold:**
 - Hvordan sullissivik.gl's indholdsskabelon udfyldes
 - Hvordan skrive regler og linkpolitik følges,
- **At producere skriftligt indhold til sullissivik.gl:**
 - Ved at formidle den gældende lovgivning til letforståeligt sprog
 - Ved at fokusere på målgruppens reelle informationsbehov
- **At opdatere deres indhold løbende, således at:**
 - Oplysningerne stemmer i overens med den gældende lovgivning
 - Oplysningerne er aktuelle
 - Vigtige datoer og tidsfrister står korrekte
- **At kontakte DIA SE på mail:**
 - Når myndigheden har et helt nyt indhold der skal på sullissivik.gl
 - Når myndigheden har en opdateret version af indholdet, som skal på sullissivik.gl

Digitaliseringsstyrelsen som webansvarlige

Afdelingen for Digital Service (DIA SE) i Digitaliseringsstyrelsen er webansvarlige for sullissivik.gl. Det vil sige, at DIA SE har pligt til at lægge myndighedens indhold på de aktuelle indholdssider på sullissivik.gl efter myndighedens ønske. Det er vigtigt, at DIA SE har en liste over alle involverede på indholdsarbejdet, så de kan kontaktes når der er behov. DIA SE har ligeledes pligt til at sikre, at sullissivik.gl's retningslinjer bliver fulgt af myndigheden.

DIA SE har det overordnede ansvar for:

- **At understøtte myndigheder med relevante møder:**
 - Afholde afklaringsmøder før indholdsarbejdet påbegyndes, når myndighed:
 - ønsker nyt indhold, eller
 - får ny afdelingschef
 - Afholde introduktion til sullissivik.gl's retningslinjer for indholdsredaktører
- **At understøtte myndigheder med relevante vejledninger og undervisning:**
 - Formidle retningslinjer og procedurer for indholdsarbejdet til sullissivik.gl
 - Forklare indholdsredaktørerne om retningslinjerne
 - Holde undervisning om sullissivik.gl-materialer vedrørende indholdsproduktion
- **At sikre driften af hjemmesiden:**
 - Sikre sullissivik.gl's redaktionelle retningslinjer (indholdsskabeloner og skriveregler) bliver fulgt
 - Kontakte indholdsejeren, når der kommer en henvendelse om fejlinformation eller manglende oplysning på indholdet
 - Publicere nyt indhold til sullissivik.gl (tilsendt skriftligt af myndigheden)
 - Lægge en opdatering af et indhold på sullissivik.gl (tilsendt skriftligt af myndigheden)

Kontaktoplysninger til DIA SE

Afdelingen for Digital Service (DIA SE) i Digitaliseringsstyrelsen:

- Skriftligt indhold sendes til: sullissivik@sullissivik.gl
- Henvendelser vedrørende digitale blanketter sendes til: sullissivik@sullissivik.gl
- Henvendelser vedrørende integrerede selvbetjeningsløsninger sendes til: DIA SE's afdelingschef

Kommunikationen mellem myndighed og DIA SE

Mailkorrespondance

Al kommunikation om skriftligt indhold foregår gennem mail på sullissivik@sullissivik.gl

Alle aftaler vedrørende skriftligt indhold er aftalt skriftligt på mail. Indholdsarbejdet foregår ikke i mundtligt, da det er vigtigt:

- at lave skriftlige aftaler under indholdsarbejdet
- at arbejdet omkring skriftligt indhold bliver dokumenteret

Vedhæft altid dokumenter og medtag altid bilag

DIA SE anbefaler, at man altid medtager afsenderes bilag i besvarelsen af en mail. Da dette sikrer, at:

- Alle er ikke tvivl om hvilke indholdsskabeloner der tages udgangspunkt i
- Alle har de sidste versioner af de fremsendte indhold og deres tilknyttede filer

Forsendelse af skriftligt indhold

DIA SE skal ikke indblandes i myndighedens interne dialoger midt i indholdsproduktion.

DIA SE lægger skriftligt indhold på sullissivik.gl, når myndigheden sender:

- et nyt indhold, udfyldt på en indholdsskabelon der er færdig og korrekturlæst
- en opdatering af et eksisterende indhold, udfyldt på en indholdsskabelon med registrerede ændringer

Tjekliste før forsendelse af skriftligt indhold:

- Indholdsskabeloner bruges
- Skriveregler og linkpolitik følges
- Alt korrekturlæst og kvalitetssikret på begge sprog
- PDF-filer (vejledninger, pjecer m.m.) er vedhæftet
- Alt er på begge sprog

Telefoniske og fysiske henvendelser

Når DIA SE får en telefonisk eller fysisk henvendelse, beder de altid om at få henvendelsen indsendt skriftligt på sullissivik@sullissivik.gl

DIA SE påbegynder ikke indholdsarbejdet, før henvendelsen er på skrift.

Publicering af et skriftligt indhold

DIA SE publicerer indhold alt efter myndighedens ønske.

Publicering af et nyt indhold

DIA SE lægger et indhold på sullissivik.gl, når myndighed:

- Meddeler på skrift, den dato de gerne vil have indholdet bliver offentliggjort
- Meddeler på skrift, at indholdet skal lægges på med det samme

Bemærk: Husk tjeklisten, så går arbejdsgangen hurtigere.

En opdatering af et eksisterende indhold

Myndigheden noterer deres ændringer på indholdsskabeloner med "Registrér ændringer" slået til, så DIA SE hurtigt kan se hvad det er, der skal opdateres i indholdet på sullissivik.gl.

Ændringerne kan være:

- Opdatering af datoændringer
- Fejlinformation der skal rettes
- Omformulering i en sætning

Afpublicering af et skriftligt indhold

En myndighed kan vælge at få afpubliceret deres indhold fra sullissivik.gl, så oplysningerne ikke længere er tilgængelige for borgere, virksomheder og andre myndigheder.

For at få afpubliceret et indhold, er der følgende kriterier:

1. Alle oplysninger på et skriftligt indhold er ikke længere understøttet af en lovgivning
2. Oplysningerne er forældede
3. Indholdet har fejlinformation i så stort omfang, at hasteopdatering ikke er muligt

Afpubliceringsmail fra en myndighed

DIA SE afpublicerer, når myndigheden skriver en mail til sullissivik@sullissivik.gl med følgende oplysninger:

- Liste over skriftligt indhold der skal afpubliceres
- Afpubliceringsdato
- Begrundelse for hvorfor myndighed vil afpublicere indhold

Bemærk: Når det drejer sig om et skriftligt indhold med en selvbetjening, vil selvbetjeningen stå uden oplysninger eller vejledninger.