

Till: Kommunstyrelsen, natur- och trafiknämnden, fritidsnämnden

För kännedom: Kommunfullmäktige

### Granskning av kommunens strategi för kommunikation med medborgarna

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har EY granskat kommunens kommunikation med medborgarna. Syftet är att bedöma om kommunens nämnder ser till att kommuninvånarna har en tillfredsställande möjlighet att få information. Är kommunens kommunikation med medborgarna ändamålsenlig och lever den upp till gällande lagstiftning samt kommunens mål och riktlinjer? Kommunstyrelsen (KS), natur- och trafiknämnden (NTN) och fritidsnämnden (FN) har granskats.

Nämnderna fick inför 2019 ett förtydligt ansvar att säkerställa god kommunikation och dialog med den målgrupp verksamheten riktar sig till. Flera nämnder har stärkt stödresurserna inom kommunikationsområdet. Det är positivt.

Vår sammanfattande bedömning är däremot att styrningen av kommunikationsområdet behöver stärkas på kommunövergripande nivå.

Enligt uppdrag från fullmäktige skulle en kommunikationsstrategi tagits fram hösten 2018. Vid tiden för granskningen fanns ingen upprättad och antagen kommunikationsstrategi. KS har gett stadsledningskontoret i uppdrag att förtydliga mål och strategi för kommunikationen av det övergripande stadsbyggnadsarbetet. Vi bedömer dock att det i avsaknad av kommunikationsstrategi inte finns en sammanhållen strategi och ambition med kommunens kommunikation. Vidare brister kommunen i efterlevnad av serviceskyldigheten och kommunens servicepolicy.

Tillgängligheten för e-post är förhållandevis god. Däremot lever inte kommunen fullt ut upp till serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Det finns även brister i uppsikten över flera sociala medier.

Kommunen genomför ändamålsenliga och strukturerade uppföljningar för att hitta brister i kommunikationen. KS tar del av en årlig uppföljning av SCB:s medborgarundersökning. Även NTN och FN borde ta del av det som gäller information, bemötande och service i den undersökningen.

Utifrån granskningens resultat rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- ▶ Säkerställa att en ändamålsenlig kommunikationsstrategi upprättas och antas.
- ▶ Säkerställa att de kommungemensamma insatserna får en stabil och relevant ekonomisk bas inom kommunikationsenhetens ram.
- ▶ Tydliggöra var i organisationen det juridiska ansvaret utifrån lag om elektroniska anslagstavlor finns samt överväga delegation.

Samtliga granskade nämnder rekommenderas att:

- ▶ Säkerställa efterlevnad av kommunens riktlinjer för sociala medier samt att konton hålls under uppsikt i enlighet med lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor.

Vidare rekommenderas fritidsnämnden samt natur- och trafiknämnden att:

- ▶ Överväga att årligen följa upp resultat i SCB:s medborgarundersökning rörande bemötande och information för kommunen som helhet. Detta med anledning av att kommunikationsinsatser även hanteras inom ramen för nämndernas verksamhet.

Vi önskar svar på rekommendationerna från berörda nämnder/styrelse senast 2020-03-20.

För revisorerna i Nacka kommun

  
Yvonne Wessman  
Ordförande

  
Lars Berglund  
Vice ordförande