

# Nacka kommun

Granskning av kommunens strategi för  
kommunikation med medborgare



Building a better  
working world

## Innehåll

<b>1. Sammanfattning .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Inledning .....</b>	<b>4</b>
2.1. Bakgrund.....	4
2.2. Syfte och revisionsfrågor .....	4
2.3. Genomförande .....	5
2.4. Definitioner och avgränsningar .....	5
2.5. Ansvarig nämnd .....	6
2.6. Revisionskriterier.....	6
<b>3. Kommunens styrning inom kommunikationsområdet .....</b>	<b>7</b>
3.1. Kommunstyrelsen har antagit flera styrdokument som rör kommunikation .....	8
3.2. Styrelsen har brutit ned fullmäktiges övergripande mål med indikatorer och målvärden för kommunikationsområdet .....	9
3.3. Roll- och ansvarsfördelning i arbetet med kommunikation.....	9
3.4. Bedömning .....	9
<b>4. Kommunens organisering inom kommunikationsområdet.....</b>	<b>10</b>
4.1. Kommunikationsenheten.....	11
4.2. Kundserviceenheten.....	12
4.3. Samtliga direktörer och chefer har ansvar för kommunikation .....	12
4.4. Bedömning .....	13
<b>5. Kommunens kommunikation .....</b>	<b>13</b>
5.1. Mål och metoder för kommunikation på Nacka.se .....	13
5.2. Mål och metoder för kommunikation i sociala medier .....	15
5.3. Bedömning .....	16
5.4. Metoder för intern kommunikation .....	16
5.5. Bedömning .....	17
<b>6. Analyser, uppföljningar och medborgarundersökningar .....</b>	<b>17</b>
6.2. SCB:s medborgarundersökning.....	19
6.3. Fritidsnämndens anläggningsråd och dialoger .....	21
6.4. Kommunövergripande uppföljningar av kommunikationsinsatser .....	21
6.5. Bedömning .....	22
<b>7. Åtterrapporering.....</b>	<b>22</b>
7.1. Kommunstyrelsen .....	22
7.2. Natur- och trafiknämnden .....	23
7.3. Fritidsnämnden .....	23
7.4. Bedömning .....	23
<b>Svar på revisionsfrågor .....</b>	<b>25</b>
<i>Bilaga 1: Källförteckning .....</i>	<i>27</i>
<i>Bilaga 2: Frågor i stresstest .....</i>	<i>28</i>

## 1. Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har EY genomfört en granskning av kommunens kommunikation med medborgarna. Syftet med granskningen är att bedöma om kommunens nämnder tillser att kommuninvånarna har en tillfredställande möjlighet till informationstillgång, samt att kommunens kommunikation med dess medborgare är ändamålsenlig och tillgodoser de krav som framgår av relevant lagstiftning samt kommunens mål och riktlinjer.

Nämnderna har inför 2019 ett förtydligt ansvar att säkerställa en god kommunikation och dialog inom sitt verksamhetsområde och med den målgrupp som verksamheten riktar sig till. Flera nämnder har stärkt stödresurserna inom kommunikationsområdet, vilket vi ser positivt på.

Vår sammanfattande bedömning är däremot att styrningen av kommunikationsområdet behöver stärkas på kommunövergripande nivå. Vi bedömer att det i avsaknad av kommunikationsstrategi saknas en sammanhållen strategi och ambition med kommunens kommunikation. Vidare förekommer brister vad gäller kommunens möjlighet att fullt ut efterleva serviceskyldigheten i förvaltningslagen och kommunens servicepolicy.

En kommunikationsstrategi skulle ha tagits fram hösten 2018, enligt uppdrag från fullmäktige i mål- och budget 2019–2021. Vid tiden för granskningen fanns ingen upprättad och antagen kommunikationsstrategi. Vi noterar att kommunstyrelsen 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 saknas en sammanhållen strategi och ambition med kommunens kommunikation.

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

Det genomförs flera ändamålsenliga och strukturerade uppföljningar under året för att fånga upp brister i kommunikationen. Kommunstyrelsen tar del av en årlig uppföljning av SCB:s medborgar- och tillgänglighetsundersökningar. Flera frågor om information, bemötande och service bedömer vi är relevanta även för natur- och trafiknämnden samt fritidsnämnden att få information om.

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.

## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund

Nacka kommun har varje dag åtskilliga kontakter mellan kommuninvånarna och kommunen. Kontakterna sker överallt i kommunen, inom alla nämnder och områden. Kommunikationen mellan medborgare och kommunen kan både initieras av medborgare, genom t.ex. en begäran av allmän handling, eller av kommunen, genom att proaktivt informera berörda om t.ex. stadsbyggnadsprojekt. Båda dessa former av kommunikation är väsentliga för medborgares möjlighet till demokratiskt deltagande och insyn. Kraven på kommunens kommunikation skiljer sig dock beroende på ärendets karaktär.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikation och digitalisering. Av kommunfullmäktiges Mål och budget 2019 – 2021 framgår att en kommunikationsstrategi tas fram under hösten 2018. I Mål och Budget 2019–2021 regleras även att kommunstyrelsen ska jobba ”aktivt med strategisk kommunikation för att på så sätt involvera Nackaborna i kommunens verksamheter och stadsutvecklingsprojekt.” Ett aktuellt stadsutvecklingsprojekt är ”Nacka bygger stad”. Under 2019 har natur- och trafiknämnden fått 0,5 mnkr för en riktad satsning på kommunikation till medborgare i samband med Nacka bygger stad.

### 2.2. Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om kommunens nämnder tillser att kommuninvånarna har en tillfredställande möjlighet till informationstillgång<sup>1</sup>, samt att kommunens kommunikation med dess medborgare är ändamålsenlig och tillgodoser de krav som framgår av relevant lagstiftning samt kommunens mål och riktlinjer.

- ▶ Är kommunens kommunikationsstrategi ändamålsenlig utifrån fullmäktiges mål?
- ▶ Har kommunstyrelsen, fritidsnämnden samt natur- och trafiknämnden tydliggjort vilket uppdrag som medarbetare med kommunikationsansvar arbetar efter? Vilka mål finns för kommunikationen i kommunen?
- ▶ På vilket sätt säkerställer kommunstyrelsen att man involverar Nackaborna i kommunens verksamheter och stadsutvecklingsprojekt?
- ▶ Hur arbetar kommunen med hemsidan som kommunikationskanal gentemot kommuninvånarna?
- ▶ Finns det en strukturerad process för att fånga upp brister i tidigare kommunikation och används det i förbättringsarbetet? Involveras medborgare i riskbedömningar och som underlag för att få fram underlag för en effektiv kommunikation?
- ▶ Hur fungerar medborgarnas möjligheter att på olika sätt få kontakt med kommunen, framföra synpunkter och få frågor besvarade? Hur lätt är det t.ex. att per telefon komma i kontakt med kommunen och via den kanalen lämna synpunkter och få nödvändig information?

---

<sup>1</sup> I denna granskning utgår ”en tillfredställande möjlighet till informationstillgång” ifrån en sammantagen bedömning av statistik om servicetillgänglighet för e-mail och telefon (SCB, EY:s stresstest och egen statistik), rutiner för kommunikationsmedel och uppsikt över dessa. Utgångspunkten för vår bedömning är lagstiftning, vedertagna vägledningar och kommunens egna styrdokument.

- ▶ Lever kommunens nämnder i allt väsentligt upp till krav i lagstiftning vad gäller serviceskyldigheten samt kommunens mål och riktlinjer, bland annat hur snabbt kommuninvånarna kan få svar?

### 2.3. Genomförande

Granskningen har delats upp i två delar. Den ena delen avser kommunens proaktiva kommunikation med medborgare, exempelvis av kommunen initierade informationsinsatser om tillgänglighet kopplat till stadsbyggnadsprojekt, "Nacka bygger stad". Denna kommunikation har främst granskats utifrån fullmäktiges fastställda mål och rör kommunstyrelsen, fritidsnämnden samt natur- och trafiknämnden.

Den andra delen av granskningen avser kommunens reaktiva kommunikation, det vill säga den formen av kommunikation som initieras av medborgare, företag eller föreningar och fordrar någon form av svar från kommunen. I granskningen har vi dels granskat rådande rutiner, dels utfört ett "stresstest" där ett flertal frågor avseende samtliga nämnders verksamhetsområden ställts via e-post i syfte att undersöka tillgänglighet samt om kommunen lever upp till 6 § Förvaltningslagen om krav på service.

Inom ramen för stresstestet har ett 20-tal frågeställningar skickats till kommunens infomail. Testet genomfördes mellan den 23 september 2019 och den 22 oktober 2019. Under denna period skickades totalt 21 olika frågor som berör samtliga nämnders verksamhetsområden. Två av dessa frågor skickades på arabiska och engelska. Frågorna har skickats från en konstruerad och anonym e-postadress, i syfte att resultatet inte ska påverkas av att vi i egenskap av yrkesrevisorer påverkar skyndsamheten i handläggningen.

Härutöver har intervjuer genomförts med bland annat strategi- och förnyelsedirektör, enhetschef kommunikationsenheten och andra berörda tjänstepersoner inom kommunen (se bilaga 1 för fullständig förteckning). Samtliga intervjuade har beretts tillfälle att sakgranska rapporten, vilket innebär att de fakta som rapporten hänvisar till är kvalitetssäkrade av de granskats. All korrespondens kring faktakontrollen har arkiverats. Slutsatserna och revisionsbedömningarna ansvarar EY för. Granskningen är genomförd maj-oktober 2019.

### 2.4. Definitioner och avgränsningar

Kommunikation är ett omfattande begrepp. Kommunikation kan exempelvis delas in i *extern* och *intern* kommunikation. Forskningen är överens om att organisationer kommer få problem utan en fungerande kommunikation<sup>2</sup>. Internt handlar det om att få organisationsmedlemmarna att nå en gemensam bild av vad organisationen är och vart den vill komma samt att omvandla detta till handling. Även vad gäller att nå externa intressenter spelar kommunikationen en viktig roll, och med en planerad strategisk kommunikation kan man såväl nå samt skapa goda relationer med intressenter utanför organisationen<sup>3</sup>. Kommunikationen har förändrats genom åren. Från att mata intressenter med information och på det sättet förändra bilden av organisationen används idag ett mer strategiskt och värdeskapande kommunikationsarbete för att organisationen ska bli framgångsrik.

---

<sup>2</sup> Heide, Johansson & Simonsson, "*Kommunikation i organisationer*".

<sup>3</sup> Hong & Yang, "*Public engagement in supportive communication behaviors toward an organization: Effects of relational satisfaction and organizational reputation in public relations management*".

Fokus i denna granskning ligger främst på strategier för extern kommunikation, men intern kommunikation berörs gällande kommunens förankringsarbete av de styrdokument som avser kommunikation samt som medel genom att se personalen som ambassadörer för kommunens budskap och mottagare av allmänhetens synpunkter. Ingen granskning av kommunens utlämnande av allmänna handlingar eller arkivbildning har gjorts.

## 2.5. Ansvarig nämnd

Granskningen avser kommunstyrelsen, natur- och trafiknämnden samt fritidsnämnden. Samtliga nämnder i kommunen granskas inom ramen för "stresstesterna" då respektive nämnd ansvarar för kommunikationen inom sitt verksamhetsområde.

## 2.6. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas från lagar och förarbeten eller interna regelverk, policyer och fullmäktigebeslut. I denna granskning utgörs revisionskriterierna av:

- ▶ Förvaltningslagen (2017:900)
- ▶ Lag (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor
- ▶ Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service, webbdirektivet
- ▶ E-delegationens riktlinjer
- ▶ Kommunfullmäktiges mål
- ▶ Berörda nämnders egna mål.

### Förvaltningslagen

Förvaltningslagen (2017:900) innehåller bestämmelser om myndigheters handläggning av ärenden<sup>4</sup>. Bland annat fastslås i 6 § myndigheters serviceskyldighet vilket innebär att myndigheten ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Kraven på service stärktes något under 2017. En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Kravet på enkelhet innebär också att den enskilde inte behöver ha någon särskild sakkunskap innan hen kontaktar en myndighet i en viss fråga. Utgångspunkten är att servicenivån måste anpassas till förutsättningarna i det enskilda fallet. Bestämmelsen innebär bland annat en skyldighet att hjälpa den som har vänt sig till fel instans genom att hänvisa till rätt myndighet. Resursbrist kan inte utgöra skäl för att helt avstå från att hjälpa den enskilde. Det finns däremot få vägledande fall. JO (JO 2003/04 s 447) har uttalat att det inte är tillräckligt att hänvisa till webbplats för att lämna svar på de frågor som har ställts om myndighetens verksamhetsområde, bland annat för att alla inte förväntas ha tillgång till internet.

---

<sup>4</sup> Den nuvarande bestämmelsen i 8 § FL, som gäller vid all ärendehandläggning, innehåller ett åliggande för myndigheterna, om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt, att använda tolkar och översättare. Av förarbetena FL framgår att det dock måste vara möjligt att avstå från tolkning eller översättning ibland. Det gäller särskilt då ärendena är av mindre vikt för den enskilde och kostnaderna för åtgärden framstår som oproportionerliga i förhållande till den enskildes möjligheter att ändå ta till vara sin rätt.

## Lag (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor

Lagen är tillämplig för bland annat hemsidor och sociala medier, i de fall kommunikation avser allmänheten. I lagen regleras att myndigheten ska ha uppsikt över tjänsten (4 §) för att kunna fullgöra skyldigheten att ta bort vissa meddelanden (5 §) som innehåller exempelvis olaga hot eller hets mot folkgrupp.

## Kommunfullmäktiges mål- och budget 2019-2021

Av kommunfullmäktiges fyra övergripande mål är det främst nedan mål som inbegrips i granskningen:

- ▶ Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka
- ▶ Bästa utveckling för alla
- ▶ Maximalt värde för skattepengarna

### E-delegationens riktlinjer

”Ny teknik” genom exempelvis e-post, SMS, sociala medier och hemsidor har inneburit delvis förändrade förutsättningar för kommunikation och hantering av allmänna handlingar. *E-delegationen*<sup>5</sup> överlämnade 2015 sitt slutbetänkande samt riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier i syfte att vägleda offentliga verksamheter så att hanteringen av sociala medier sker i enlighet med befintliga författningar.

Av riktlinjerna framgår att kommunen bör ha ett tydligt syfte och mål med användandet av sociala medier. Kommunen bör även noggrant granska det avtal som ingås med leverantören (Facebook, Twitter, Instagram eller annat medium) och ta ställning till vilka risker det innebär. Vidare bör kommunen ta fram interna rutiner och regler för användandet av sociala medier, exempelvis kring vem som får uttala sig på sociala medier, hur kommunen hantera uppsikt och eventuella inkommande ärenden.

## 3. Kommunens styrning inom kommunikationsområdet

Av kommunfullmäktiges *mål- och budget 2019–2021* framgår att **kommunstyrelsen** ”jobbar aktivt med strategisk kommunikation för att på så sätt involvera Nackaborna i kommunens verksamheter och stadsutvecklingsprojekt”.

En av kommunens prioriterade huvuduppgifter 2019–2020 är stadsbyggande i takt med medborgare och miljö. Det innebär att planering kring byggandet ”ska ske i samspel med medborgarna, dialog och förankring är viktigt. Kommunikationen måste vara [...] konkret om vad som händer i olika projekt”. Kommunen ska verka för ”ett Nacka som hänger ihop genom hållbara kommunikationer, vägar och kollektivtrafik så att Nackaborna kan få vardagspusslet att gå ihop utan köer och trängsel”.

För **fritidsnämnden** framgår att nämnden ska ”bjuda in föreningar, ungdomar och allmänhet till dialog om vilka insatser som kan behövas för att fritidsutbudet ska utvecklas”.

### Kommunens strategi för framkomlighet i Nacka

---

<sup>5</sup> Delegationen upphörde 2015. För närvarande hanteras frågorna inom ramen för E-sam, ett program där bl. a. SKL är medlem.



Strategin *Framkomlighet i Nacka*, antagen av kommunfullmäktige den 11 maj 2016, anger kommunens strategiska utgångspunkter för hur kommunen ska hantera framkomlighetsproblem i trafiksystemet när det nya Nacka växer fram. Då granskningen berör **natur- och trafiknämndens** kommunikation är strategin relevant. I strategin fastslås bland annat att väntade störningar och åtgärder konkretiseras i en handlingsplan allt eftersom de störningsutsatta platserna identifieras.

### 3.1. Kommunstyrelsen har antagit flera styrdokument som rör kommunikation

Av *Kommunikationspolicy*, beslutad av kommunstyrelsen 9 januari 2012, framgår gemensamma mål för intern och extern kommunikation samt för massmediarelationer. Det slås fast att "kommunikationsarbetet ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligandet av Nacka kommuns vision, övergripande mål, verksamhetsmål och beslut". Den externa kommunikationen ska ge en korrekt och allsidig bild av kommunen. Därtill ska "intern kommunikation bidra till delaktighet och ett gott arbetsklimat så att alla medarbetare engagerat bidrar till verksamhetens utveckling". All kommunikation ska vara öppen och tillgänglig, tydlig och relevant samt proaktiv och planerad.

Gemensamma mål för den interna kommunikationen är:

- ▶ Effektivt resursutnyttjande
- ▶ Attraktiv arbetsgivare
- ▶ God extern kommunikation

Gemensamma mål för den externa kommunikationen är:

- ▶ God kommunal service
- ▶ Stärkt medborgarinflytande
- ▶ Attraktiv arbetsgivare

Gemensamma mål för medierelationerna är:

- ▶ Öppenhet
- ▶ Tillgänglighet
- ▶ Saklighet

Vid en extraordinär händelse planeras alla informationsinsatser centralt efter beslut i en för situationen bildad ledningsgrupp. Kommunikationsdirektören, i samråd med stadsdirektören, fastställer kommunikationsstrategi och kommunikationsplan för den aktuella krissituationen.

En *kommunikationsstrategi* skulle ha tagits fram hösten 2018, enligt uppdrag från fullmäktige i mål- och budget 2019–2021. Enligt uppgift arbetar stadsdirektör och enhetschef på kommunikationsenheten med att ta fram en kommunikationsstrategi med plan för beslut av kommunstyrelsen hösten 2019.

Av *Servicepolicy*, antagen av kommunstyrelsen den 25 november 2013, framgår att kommunens "alla kontakter, såväl externa såsom interna, kännetecknas [...] av bra bemötande, god service och hög tillgänglighet". God service inbegriper förenklade processer i samspel med andra och varandra. Policyn reglerar att svar i möjlig mån ska erhållas direkt. I det fall detta inte är möjligt regleras att medarbetare ska återkomma inom två arbetsdagar.

Näringslivsstrategin, fastställd av kommunstyrelsen den 7 maj 2018, reglerar kommunens kommunikation av Nackas lokala attraktionskraft. Strategin slår fast att all marknadsföring ska fokusera på:

- ▶ den positiva bilden av Nackas goda företagsklimat och unika etableringsmöjligheter

- ▶ att Nacka är en plats där människor och företag kan må bra, växa och bygga sina liv och verksamheter
- ▶ att kontinuerligt informera om den infrastrukturella planeringen som påverkar näringslivet i Nacka.

### 3.2. Styrelsen har brutit ned fullmäktiges övergripande mål med indikatorer och målvärden för kommunikationsområdet

Kommunstyrelsen	Fokusområde	Indikator	Mål 2019
<b>Mål 2019</b>			
Bäst utveckling för alla		Nöjd Inflytande-index	50
		Nöjd medborgar-index	70
		Nöjd kund-index	75
Attraktiva livsmiljöer		Andel Nackabor som är nöjda med framkomligheten	70
		Nöjd medborgar-index NMI (SCB)	70
Maximalt värde för pengarna	Öppen och proaktiv kommunikation och dialog på alla områden.	Kommunikationsindex	-

Kommunstyrelsen gav den 3 december 2018, §324, stadsledningskontoret i uppdrag att återkomma med förslag på mål och strategi för arbetet med kommunikation av det övergripande stadsbyggnadsarbetet, inklusive utvecklingen av centrala Nacka. Intervjuad kommunstyrelseordförande uppger att uppföljning av ärendet avses hanteras innan årsskiftet 2019–2020.

### 3.3. Roll- och ansvarsfördelning i arbetet med kommunikation

Kommunfullmäktige har inför 2019 stärkt respektive nämnds ansvar för kommunikation i reglementen. Alla nämnder har nu samma skrivning: "I ansvaret ingår att nämnden säkerställer en god kommunikation och dialog med dem som verksamheten riktar sig till och tillser att de får en allsidig information om verksamheten". Fritidsnämnden har inför 2019 utökade stödresurser inom kommunikation. Inför 2020 har resursen utökats ytterligare.

**Kommunstyrelsen** har det övergripande ansvaret för kommunikation och digitalisering. I detta ingår dels att skapa förutsättningar för kommunikation som stödjer kommunens övergripande mål och bidrar till att tillvarata och stärka förtroendet för kommunen, dels att vidta åtgärder för att nyttja de möjligheter till utveckling som digitaliseringen ger.

**Fritidsnämnden** och **natur- och trafiknämnden** är huvudmän för och/eller myndighet inom angivna ansvarsområden. Detta innebär utifrån respektive nämnds reglemente att nämnden "har ansvar för finansiering, målformulering, effektivitet och uppföljning av verksamheten". I ansvaret ingår även god kommunikation och dialog med dem som verksamheten riktar sig till. Av fritidsnämndens reglemente och av intervjuer med fritidsnämnden och kultur- och fritidsenheten framkommer att dess primära målgrupp är föreningar, ungdomar och allmänhet. Av enhetschef framgår att målgruppen främst nås genom kommunikationsinsatser till fritidsgårdar och föreningar.

### 3.4. Bedömning

För att säkerställa en effektiv styrning är måluppföljning en viktig förutsättning. Kommunstyrelsen har brutit ned fullmäktiges övergripande mål för kommunikationsområdet

med indikatorer och målvärden. I kommunikationspolicyn finns emellertid mål som är förhållandevis svåra att följa upp. Det ställer krav på konkretisering av vad som inkorporeras i målet för att de ska utgöra en tydlig styrning av området.

Nämnderna har inför 2019 ett förtydligt ansvar att säkerställa en god kommunikation och dialog inom sitt verksamhetsområde och med den målgrupp som verksamheten riktar sig. Vi noterar att fritidsnämnden har stärkt stödresurserna för kommunikation under året.

Nacka kommun har sedan 2012 en kommunikationspolicy. En policy skiljer sig från en strategi på så sätt att policys i allmänhet anger *principer att hålla sig till*, ett sätt att se på en viss företeelse exempelvis kommunikation. En strategi anger vilka *inriktningar* som är viktigast och kan innehålla långsiktiga perspektiv och peka ut avgörande val av kritisk betydelse för att nå fram. Strategin bidrar till att bygga upp den profil kommunen vill ha och kan även innehålla prioriteringar. En kommunikationsstrategi skulle ha tagits fram 2018, enligt uppdrag från kommunfullmäktige, men är ännu inte framtagen. Vi noterar att kommunstyrelsen 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 saknas en sammanhållen strategi och ambition med kommunens kommunikation.

Vi har inom ramen för granskningen inte tagit del av något arbetsmaterial som stadsledningskontoret tagit fram till som grund för kommande strategi och framhåller att befintlig och åldrad kommunikationspolicy inte minskar behovet av en kommunikationsstrategi. Vi bedömer det som angeläget att en kommunikationsstrategi antas, i synnerhet mot bakgrund av att fullmäktige markerat kommunikationens betydelse genom förtydliganden i nämndernas reglementen.

Vi har inte kunnat finna att det juridiska ansvaret för kommunens hemsida eller andra sociala medier uttalats eller delegerats. Det kan därför uppfattas som oklart vad de olika nivåerna i organisationen (kommunstyrelsen, nämnder, chefer samt övrig personal) har för ansvar. Mot bakgrund av den ökade betydelsen av sociala medier samt den decentraliserade organisationen bedömer vi att frågan behöver adresseras i relation till lagen om elektroniska anslagstavlor.

#### **4. Kommunens organisering inom kommunikationsområdet**

Under hösten 2019 har förändringar i organisationen för stöd- och serviceenheterna genomförts. Kommunen har nu en stöd- och servicedirektör som får en större helhet med syfte att optimera samspelet. Förnyelseenheten inkorporerades i stadsledningskontorets stab den 1 september.

Kommunikation utgör en stödprocess till huvudprocesserna i kommunens organisation. Processägarskapet för kommunens kommunikation har tills vidare flyttats från strategi- och förnyelsedirektören, som slutade i augusti 2019, till stadsdirektören. Kommunikationsenheten ansvarar för att utveckla och samordna kommunikation och gemensamma kommunikationskanaler och verktyg.

#### 4.1. Kommunikationsenheten

Enheten ansvarar för att utveckla och samordna kommunikation och en del gemensamma kommunikationskanaler och verktyg. Till exempel har enheten ett övergripande ansvar för *nacka.se*. Att följa upp delar av kommunens kommunikationsarbete ingår i ansvaret.

Kommunikationsenheten har med åren minskat sin organisation från 30 till 20 medarbetare. Enheten har konsulter inhyrda, vid behov. Enhetens kommunikatörer ansvarar för kontakt med enheter inom respektive ansvarsområde. Omkring 1,5–2 tjänster arbetar såväl proaktivt och reaktivt som pressansvariga för alla kommunens verksamheter. En tjänst ansvarar för de sociala medier som ägs och hanteras av kommunikationsenheten.

En marginell del av enhetens arbete är grundfinansierad i den bemärkelse att enheten, av kommunstyrelsen, *beviljats* ett underskott i budget, resterande arbete genomförs på beställning och finansieras av beställaren. Dessa intäkter ska även finansiera personalkostnader avseende kommungemensamma insatser. Enheten har bland annat en webbsystemkostnad på 4 mnkr. För 2019 beviljades ett underskott på – 5 mnkr.

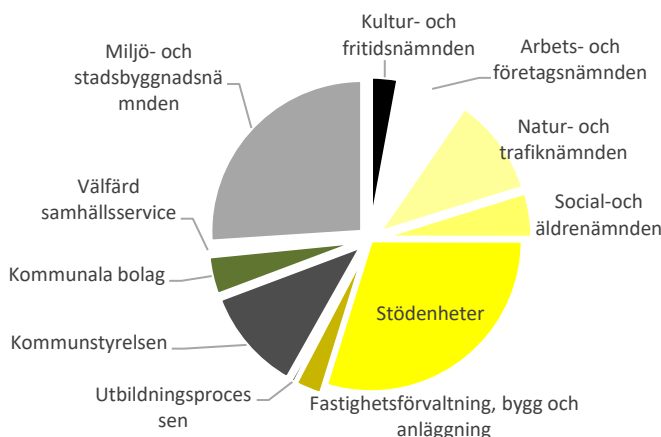
mnkr	Budget 2019	Utfall 2018
Kostnader	25,4	27,75
Intäkter (beställarfinanserat)	20,4	20,3
- varav beställare är KS	3	3
Underskott (grundfinanserat)	5	7,45

Ledningen bedömer med stöd av kommunikationsenheten vilka kommunövergripande kommunikationsinsatser som behövs. Stadsdirektör uppger att kommungemensamma kommunikationsinsatser även kan finansieras gemensamt av samtliga nämnder. Hur den gemensamma finansieringsmodellen ser ut har vi inom ramen för granskningen inte kunnat utröna.

Kommunikationsenheten har en intern mindre ateljé/produktionsbyrå, samt en extern upphandlad byrå att tillgå för produktion samt en PR-byrå för stöd i strategisk kommunikation och medierelationer. Ateljén ger kreativt stöd och uppdrag inom bild, text och form. Det kan vara att ta fram foto eller film, trycksaker, informationsmaterial, nyhetsbrev, webbsidor, annonser, skyltar till mäss- och profilmaterial. Kommunens enheter har möjlighet att nyttja såväl upphandlade externa byråer som kommunens egna kommunikationsenhet förutsatt att kommunens grafiska manual och uttryck tillämpas.

De enheter som beställer mest kommunikationsinsatser från kommunikationsenheten är miljö- och stadsbyggnadsnämnden, kommunstyrelsen och stödenheterna. Välfärd skola, Välfärd samhällsservice samt kultur- och fritidsnämnden beställer en mindre andel kommunikationsinsatser från kommunikationsenheten då de har egna kommunikatörer. De ska dock ta stöd från pressansvariga i samband med extraordinära händelser eller kris och de använder *nacka.se* som plattform för information och E-tjänster. Av diagram nedan framgår fördelningen av köpta kommunikationsinsatser av kommunikationsenheten.

## Beställarfinsierat fördelning 2018



### 4.2. Kundserviceenheten

Kontaktcenter och Internservice slogs i februari 2019 samman och blev kundserviceenheten. Syftet med samordningen var att nyttja synergieffekter. Enheten består av 50 medarbetare fördelade på internservice, stadsbyggnadsservice och kommunvägledning (telefon och reception). 16 medarbetare har titeln kommunvägledare och arbetar med att ta emot samtal och synpunkter via mejl, chatt, telefon eller direktkontakt. Fyra handläggare och två administratörer arbetar specifikt med kundservice kopplat till stadsbyggnadsprocessen.

Kommunvägledarna tar emot 10 000 – 12 000 telefonsamtal per månad. För 2018 var det 180 000 inkommande samtal. Andelen inkommande e-postmeddelanden per månad är ca 4000–5000. I granskningen framkommer emellertid att en stor del av inkommande frågor går via enheterna direkt utan att registreras enligt gällande rutiner. Andelen inkommande frågor till kommunen är således inte fullt komplett. Vi noterar exempelvis att natur- och trafiknämnden hanterar ca 12 000 synpunkter och felanmälningar från kommuninvånare per år.

### 4.3. Samtliga direktörer och chefer har ansvar för kommunikation

Alla direktörer och chefer har kommunikationsansvar inom sina respektive ansvarsområden, gentemot medarbetare, omvärld och nämnd. Detta innebär bland annat att direktörer och chefer ansvarar för att styrdokument och riktlinjer för Nacka kommuns kommunikationsarbete följs och att kommunikationen mellan enheter i respektive processer fungerar tillfredställande. Av intervjuad strategi- och förnyelsedirektör framgår att kommunikationsenheten har arbetat mycket med ledningsgrupper på olika nivåer i organisationen för att belysa och utveckla kommunikationen.

Av Nacka.se framgår även att "varje ledare för projekt, processer och verksamheter behöver en kommunikationsplan för att vara säker på att rätt personer får rätt information på rätt sätt i rätt tid". Planen föreslås innehålla syfte, målgrupp, kanaler och metoder för utvärdering. Vidare beskrivs att kommunikationsplanen ska följa intentionerna i Nacka kommuns vision, grundläggande värdering och kommunikationspolicy. När planen är klar bör ansvarig person även göra en konkret och lättöverskådlig aktivitetsplan.

För granskade nämnder framgår att natur- och trafiknämnden begärde 1,6 mnkr inför budget 2019 för kommunikation med medborgare och näringsliv. I satsningen ingår en

kommunikatör och flera kommunikationsinsatser. I fullmäktiges mål och budget för verksamhetsåret beslutades om investeringsmedel på 0,5 mnkr för kommunikation gällande trafik- och framkomlighet. Nämnden har en beställning på knappt två kommunikatörstjänster från kommunikationsenheten. En kommunikatör jobbar heltid mot enheten för bygg och anläggning, enheten för drift - offentlig utemiljö och trafik enheten för att samordna enheternas kommunikationsinsatser. Kommunikatören har ett helhetsansvar för nämndens kommunikation samt ett utökat ansvar för trafik och framkomlighet. Till stöd finns årshjul för planerade kommunikationsinsatser 2019. Kommunikatören tar fram kommunikationsplaner med tillhörande handlingsplaner för specifika projekt. Vid behov av talespersoner utgörs dessa av ansvarig handläggare på respektive enhet.

Kultur- och fritidsenheten har under inledningen av 2019 haft en kommunikatör på 50 procent från kommunikationsenheten. Tidigare år har kultur- och fritidsenheten vid behov köpt stöd från kommunens upphandlade byrå samt från kommunikationsenhetens ateljé. Enheten kommer 2020 att ha en kommunikatör på heltid, varav 50 procent finansieras av fritidsnämnden. Vid tiden för intervjuerna var kommunikatörens uppdrag och uppgifter inte helt tydliga. Enhetschef för kultur- och fritidsenheten har dock under granskningsperioden upprättat en uppdragsbeskrivning och tydliggjort rollfördelning för kommunikatören. Av uppdragsbeskrivningen, framtagna 12 augusti 2019, framgår mål med kommunikationen, kommunikatörens ansvarsområden, prioriteringar 2019, uppdragsbeskrivning samt tidplan med rutiner för rapportering. Kommunikationsstödet består i huvudsak av kommunikationsplaner, information på webben och i sociala medier, annonser, flyers, affischer och utskick till skolor.

#### **4.4. Bedömning**

Vi bedömer att roll- och ansvarsfördelningen inom kommunikationsenheten är tydlig. Vi grundar vår bedömning på att det finns funktioner med specifika ansvar för kommunikation, sociala medier och hantering av press på enheten. De kommunikatörer som på heltid stödjer andra enheter i sitt kommunikationsarbete har tydliga årshjul och uppdragsbeskrivningar att jobba efter. Enheter inom kommunen beställer kommunikationsinsatser och stöd av kommunikationsenheten utifrån en beställar-utförarmodell. I de fall kommunledningen bedömer att det finns ett kommunövergripande behov av en kommunikationsinsats samordnas detta och debiteras samtliga nämnder.

Vi bedömer att den tillämpade metoden att skapa en grundfinansiering för gemensamma kommunikationsinsatser genom att kommunstyrelsen beviljar kommunikationsenheten ett underskott på 5 mnkr leder till felaktig styrning. Underskott ska inte accepteras som styrmodell och de gemensamma insatserna bör få en stabil och relevant ekonomisk bas inom enhetens ram.

## **5. Kommunens kommunikation**

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för att skapa förutsättningar för kommunikation som stödjer kommunens mål och stärker förtroendet för kommunen. Såväl intern som extern omfattas av ansvaret.

### **5.1. Mål och metoder för kommunikation på Nacka.se**

Kommunikationsenheten tog 2016 inför utvecklingsprojektet *Nya nacka.se* fram ett antal mål för kommunikationen på hemsidan. Dessa är att:



- ▶ **Nacka.se ska vara den självklara ingången** för, samt göra det mycket enklare för sina besökare att, utföra sina ärenden och arbetsuppgifter.
- ▶ **Nacka.se ska vara en gemensam ingång** för alla som lever och verkar inom eller i samspel med Nacka kommun. Här ska alla de som utgör Nacka-samhället kunna mötas, inhämta information, utföra sina ärenden och samspela med varandra.
- ▶ **Vi ska inte välja åt någon**, utan skapa förutsättningar för alla att välja
- ▶ **Nacka.se ska vara formbar**. Varje individ ska själv kunna anpassa och välja sin egen upplevelse på webbplatsen för att göra den relevant för just henne eller honom.
- ▶ **Nacka.se ska vara öppen**. Både genom att erbjuda en större insyn och transparens i kommunens verksamhet, och genom att öppna nya kanaler för människor att bidra med sin kunskap och sina idéer.
- ▶ **Nacka.se ska vara en mötesplats för alla i Nacka**. Det ska vara en yta för samarbete och kunskapsutbyte människor emellan.

För att uppnå målen arbetar kommunen med en decentraliserad organisation där respektive verksamhet, genom enhetsredaktörer, ansvarar för att innehållet på webbplatsen är korrekt, aktuell och relevant. En huvudredaktör har det övergripande ansvaret för huvudingång på webbplatsen. Webborganisationen hålls ihop av en webbansvarig systemförvaltare med "helikopterperspektiv" som ser till att övergripande riktlinjer följs samt ansvar för huvudingångar och startsida.

Av kommunstyrelsens *Tertialbokslut 1 2019* framgår att Nackas egen webb har ca 1 miljon sidvisningar och ca 120 000 besökare i månaden. I kommunikationsenhetens mätningar framgår att hemsidan når fler personer i år, jämfört med föregående år, undantaget sidor med "nyheter". Kommunikationsenheten anpassar valet av kommunikationskanaler utifrån vad som är relevant och tillgängligt för Nackaborna.

På kommunens hemsida finns stöd och verktyg för att anpassa texter för webben. En guide för hur skribenten kan målgruppsanpassa texten liksom vägledning i att skriva klarspråk finns tillgängliga. Klarspråk går ut på att skriva så att mottagaren förstår och är ett grundläggande krav på kommunens texter<sup>6</sup>. Som stöd finns en checklista samt en webbaserad utbildning i att skriva klarspråk.

#### 5.1.1.1 Tillgänglighet

Utifrån kraven i Webbdirektivet<sup>7</sup> arbetar Nacka aktivt med att säkerställa att befintliga och nya webblösningar uppfyller gällande krav på tillgänglighet. Kommunen har ett avtal med organisationen *Funka* inom webbtillgänglighet. Vissa anpassningar syns inte i normalläge, men är nödvändiga för personer som använder specialverktyg för att ta till sig information. Individer med nedsatt syn har exempelvis ofta egna skärmläsare som läser upp text, bildtext

---

<sup>6</sup> Kommunikationen regleras av språklagen (2009:600). I lagens klarspråksparagraf (11§) framgår att: "Språket i offentlig verksamhet ska vara värdat enkelt, och begripligt."

<sup>7</sup> I december 2016 fastställdes i *EU-direktivet (2016/2102) om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer* ökad digital tillgänglighet för alla användare, inklusive personer med funktionsnedsättning. I Sverige genomförs direktivet genom att lagen om tillgänglighet till digital offentlig service började gälla den 1 januari 2019.

och länkar. I de officiella riktlinjerna finns krav på hur webbplatsen ska vara uppbyggd för att detta ska fungera.

Vid hemsidans sidhuvud finns en knapp ("Translate Page") för att översätta hemsidan till valt språk<sup>8</sup> genom Google Translate.

När det gäller digital kompetens stödjer kommunen SeniorNet där seniorer utbildar andra äldre i att använda teknik genom öppna träffar på biblioteken och riktade kurser. Enligt kommunens uppgifter använder enbart fyra av tio i åldern 75–85 år internet. Äldreenheten är medveten om detta och har därför initierat ett kommunikationsprojekt om seniorers behov av information om hälsofrämjande tjänster, såväl som ett tjänstedesignsprojekt "*Lyssna på äldre*". Äldreenheten har även skapat en mottagningstelefon för att öka tillgängligheten.

## 5.2. Mål och metoder för kommunikation i sociala medier

Nacka kommuns officiella konton i sociala medier finns idag på Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn och YouTube. Kommunen har även en särskild Facebooksida för lediga jobb, *Nacka kommun karriär*. Dessutom finns *Nacka gator* på Twitter. Kommunens officiella konton bevakas av kommunikationsenheten under kontorstid. Av kommunstyrelsens *Tertialbokslut 1 2019* framkommer att kommunens facebookside når 100 000 personer i månaden.

I granskningen framkommer att kommunikationsenheten arbetar med att vara aktiva i de sociala medier där Nackaborna är aktiva, för att kommunicera fakta och information till och föra dialog med Nackaborna, samt för att motverka att felaktiga bilder sprids av kommunen. Kommunikationsenheten har tagit fram flera mål och strategier för kommunens arbete med kommunikation i sociala medier.

- ▶ Att skapa en relation med Nackaborna
- ▶ Möjliggöra dialog i de digitala kanaler Nackaborna använder
- ▶ Stärka varumärket
- ▶ Lyfta Nacka som plats
- ▶ Visa att det är attraktivt att arbeta i Nacka kommun
- ▶ Att snabbt få spridning på viktig information

Av "Riktlinjer sociala medier" på kommunens hemsida framgår att:

- ▶ Det ska finnas ett skriftligt beslut från närmaste chef om att kontot får skapas och att det kommer att skötas enligt gällande riktlinjer.
- ▶ Det ska finnas en arbetsordning på enheten för hur kontot ska kunna skötas vid kriser, då informationsbehovet från allmänheten är större än vanligt.
- ▶ Det ska finnas ett tydligt syfte med kontot, syftet ska beskrivas på sidan.

Det finns dock en stor frihet för olika enheter och verksamheter att starta och hantera konton i olika sociala kanaler. Kommunikationsenheten ansvarar inte för, eller äger, innehållet på dessa konton. Av erhållen *Sociala medier kartläggning* från kommunikationsenheten framkommer att det finns flera konton som inte administreras av kommunikationsenheten (Facebook) där ansvariga enheter saknar inloggningsuppgifter och tillgång till kontona. Det

---

<sup>8</sup> 103 olika språk finns tillgängliga



framkommer även att några konton som ej är aktiva och avses tas bort, varav ett konto senast uppdaterades 2011.

### **5.2.1. Medier för att uppfylla kommunikationsaspekterna i framkomlighetsstrategin**

I *Uppföljning Framkomlighet i Nacka* framgår några av kommunikationsstrategierna för att uppfylla kommunikationsdelen. I denna nämns att "regionens trafikanter ska kunna informera sig om trafikläget och kunna göra övervägda val inför sin resa [genom] bl.a. den gemensamma plattformen Trafiken.nu". Huvudmålgruppen är pendlare som ges en samlad och aktuell bild av trafikläget så att resan blir enklare att planera oavsett om färdmedlet är bil, motorcykel, kollektivtrafik, cykel eller transport till fots. Den regionala tjänsten är tillgänglig dygnet runt och inbegriper även en app. Det är även möjligt att få meddelanden till mobilen om störningar på en specifik sträcka under tider man själv väljer. Förutom verktyget *Trafiken.nu* genomförs analyser för att proaktivt arbeta med trafikordningsplaner.

Presidiet för natur- och trafiknämnden upplever att den kommunövergripande strategiska kommunikationen behöver förstärkas i vissa avseenden. Kommunikationsinsatser uppges inte på ett tydligt sätt informera om orsaken till att kommunen stänger av vägar eller gör trafikomläggningar. Den sammanhållna bilden uppges inte kommuniceras tillräckligt tydligt.

### **5.3. Bedömning**

Vår bedömning är att det finns en genomtänkt struktur för hemsidan, samt mål och strategier för hanteringen av hemsidan, som kommunikationskanal gentemot kommuninvånarna. Kommunen har ett avtal med organisationen Funka inom webbtillgänglighet. För att uppnå målen använder kommunen en delegerad organisation där respektive verksamhet ansvarar för att innehållet på webbplatsen är korrekt, aktuell och relevant.

Av E-delegationens riktlinjer framgår att en kommun bör ha tydliga riktlinjer för hantering av sociala medier. Vi bedömer att kommunen har tillräckliga riktlinjer vilka korresponderar mot E-delegationens rekommendationer. Det finns dock en stor frihet för enheter och verksamheter att själva starta och hantera konton i olika sociala kanaler. Användning av sociala medier ställer krav på uppsikt<sup>9</sup> och olämpliga kommentarer kan skada nackas varumärke om de inte hanteras i tid. En risk med en dålig kontroll över konton är också att information är inaktuell information eller att medborgare ställer frågor som inte besvaras. Detta kan påverka medborgarnas upplevelse av kommunens kommunikation negativt.

Vi bedömer därför att det finns brister i implementering och uppsikt kopplat till kommunens riktlinjer för sociala medier. Detta med anledning av att kommunen har flera konton utanför kommunikationsenhetens ansvar som inte aktivt bevakas, eller där ansvar för konto och inloggningsuppgifter inte är kända.

### **5.4. Metoder för intern kommunikation**

Inom kommunen finns ca 4 500 medarbetare. Nedan beskrivs de fora som finns för kommunens interna kommunikation.

---

<sup>9</sup> 4 § Lag (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor.

#### **5.4.1. Hemsida**

Nacka.se är en webbplats för alla – både medarbetare och Nackabor, det finns således inget traditionellt intranät. Grundregeln är att all information på nacka.se ska vara öppen för alla. Men det finns viss information och några funktioner som bara kan ses och användas av inloggade medarbetare. De sidor som bara visas för inloggade är: personliga profilsidor, enheters: anslagstavlor, arbetsstöd och listor över medarbetare. Dessa sidor är markerade med en blå bård med texten "Den här sidan kan bara ses av inloggade medarbetare". Det finns även sidor i inloggat läge där det finns nyheter och ledningsinformation för medarbetare. Internkommunikation sker även genom massmail, gruppmail och e-nyhetsbrev.

I intervjuer framkommer flera upplevelser av att den interna kommunikationen inte fullt ut är tillräcklig, konsekvent och strukturerad.

#### **5.4.2. Samarbetsytor**

Samarbetsytorna i Office 365 är inte heller öppna för alla. De är bara åtkomliga för dem som ingår i de specifika samarbetsgrupperna och tilldelats behörighet.

Av hemsidan framgår att "varje ledare för projekt, processer och verksamheter behöver en kommunikationsplan för att vara säkra på att rätt personer får rätt information på rätt sätt i rätt tid.". Denna föreslås innehålla syfte, målgrupp, kanaler och metoder för utvärdering. Vidare beskrivs att kommunikationsplanen ska följa intentionerna i Nacka kommuns vision, grundläggande värdering och kommunikationspolicy. När kommunikationsplanen är klar, bör ansvarig person även göra en konkret och lättöverskådlig aktivitetsplan.

#### **5.4.3. Stadsdirektörens måndagsmöte**

Stadsdirektör har möte varje måndag till vilket samtliga medarbetare i stadshuset är inbjudna. Där sprids intern ledningsinformation som tagits fram i samspel med samtliga direktörer och enheter. Minnesanteckningar publiceras på medarbetarsidorna på nacka.se i anslutning till mötet. Samtliga medarbetare förväntas ta del av den information som delges vid mötena, eller de minnesanteckningar som finns tillgänglig efter mötet.

### **5.5. Bedömning**

Kommunens gemensamma mål för den interna kommunikationen, utifrån kommunikationspolicyn, är, att säkerställa en god extern kommunikation såväl som att vara en attraktiv arbetsgivare. I intervjuer framkommer att den interna kommunikationen inte fullt ut är tillräcklig, konsekvent och strukturerad vilket kan skapa en fragmenterad bild av den egna organisationens ambitioner. Vi bedömer att detta kan utgöra ett hinder för att lyckas med en samspelt och ändamålsenlig kommunikation till medborgarna, utifrån kraven i servicepolicy och kommunikationspolicy.

## **6. Analyser, uppföljningar och medborgarundersökningar**

### **6.1.1. Analyser av sociala medier och redaktionell publicitet**

Av *Tertialbokslut 1 2019 Kommunstyrelsen* framgår kommunens analys av vad som har engagerat medborgarna i sociala medier och redaktionell publicitet. De områden som har engagerat flest uppges vara infartsparkeringsplatser, sandsopning och utsmyckningar av

utemiljöer. Under januari till april 2019 har cirka 120 mediala ärenden hanterats som resulterat i redaktionell publicitet.

### 6.1.2. Servicemätningar om e-post- och telefontillgänglighet

Nacka har deltagit i tester av kommunens medborgarservice som har gjorts av ett privat företag inom ramen för SKL och RKA:s undersökningar. I kommun- och landstingsdatabasen redovisas kommunens svarstider per mejl och telefon. Kommunen deltog i undersökningen 2017, men har valt att inte delta i undersökningen 2018.

Ett nyckeltal mäter andel av medborgarna som inom en arbetsdag får svar på en enkel fråga via e-post. Frågorna skickas till kommunens centrala e-postadress. Det andra nyckeltalet mäter andel av de som ringer kommunen för att få svar på en enkel fråga som får kontakt med en handläggare inom 60 sekunder. Nedan framgår resultatet för Nacka kommun för 2017.

2017 E-post – svar inom en dag	
Nacka	74 %
Stockholms läns kommuner <sup>10</sup>	85 %
Telefonkontakt – direkt svar på en enkel fråga (inom 60 sek)	
Nacka	16 %
Stockholms läns kommuner <sup>11</sup>	45 %

Källa: Kommun- och landstingsdatabasen (KOLADA), SKL

Kundserviceenheten mäter antal inkomna chattmeddelanden, telefonsamtal och mejl månadsvis. I underlaget redovisas antal besvarade samtal, obesvarade samtal och inkommande samtal som kommunen har tappat i kön. Enheten följer väntetiden för besvarade samtal och tappade samtal fördelat på bland annat socialtjänst, Nacka vatten och avfall AB, stadsbyggnad och teknikgruppen. Vidare följer enheten antal telefoniavbrott. För 2019 har sju avbrott ägt rum (per 18 oktober 2019). Avbrotten har vid dessa tillfällen varat mellan en minut till ca 4,5 timmar.

Samtal - snittvärde		Chatt - snittvärde	
Period	Mars – sept 2019	Period	Jan – sept 2019
Inkommande	11 815	Inkommande	149
Obesvarade (%)	18,18	Obesvarade chattar	25
Tappade i kö 0–8 sek	731		
Tappade i kö > 8 sek	808		

Källa: Kundserviceenhetens statistik, 2019

Av statistik för perioden januari till september 2019 framgår att ca 15 procent av de interna samtalen och socialtjänstärendena tappades efter 4–15 min väntetid. Stadsbyggnad tappade ca 6 procent av de inkommande samtalen efter 15–60 minuters väntetid. Av samtliga inkommande besvarade samtal fick ca 9 procent vänta över fyra minuter och 0,7 procent vänta mellan 15–60 minuter innan svar.

<sup>10</sup> Undantaget Stockholm, Lidingö, Solna, Sundbyberg, Vaxholm

<sup>11</sup> Undantaget Stockholm, Ekerö, Norrtälje, Nykvarn, Solna, Sundbyberg, Vallentuna, Vaxholm

### 6.1.3. Stresstest av e-posttillgänglighet

Inom ramen för granskningen har vi genomfört ett så kallat stresstest för att analysera hur väl kommunen efterlever gällande lagstiftning samt hur kommunens servicepolicy efterlevs. I de allra flesta fall har frågorna besvarats av kommunvägledare på kontaktcenter. Vissa frågor har kopplats vidare till andra tjänstemän på berörd enhet.

17 av de 21 frågor som ställdes besvarades inom 48 timmar, med tillräcklig och användbar information (se bilaga 2). Även frågorna som ställdes på arabiska och engelska besvarades. Det ena svaret var på svenska med instruktioner om en översättningsfunktion på hemsidan.

Antal frågor	Besvarade		
	Ja	Delvis	Nej
21	17	3	1
Andel svar som följer satta tidsgränser i servicepolicy (2 dagar)			85,7 % (18/21)

Resultat av stresstest, 2019-09-23 – 2019-10-22

Vi har bedömt att tre av svaren inte är fullt tillräckliga. Dessa frågor har besvarats med länkar till olika sidor på hemsidan för mer information om ärendet. På sidorna saknas dock tydliga svar och tillräckligt användbar information för frågeställaren. JO (2003/2004 s. 447) har uttalat att det inte är tillräckligt att hänvisa till webbplats för att lämna svar på de frågor som har ställts och som rör myndighetens verksamhetsområde. I ett av fallen ställdes en fråga om "hur kommunen jobbar med drog- och brottsprevention?". Svaret innehöll en skrivning om att kommunen "har mottagit begäran om allmän handling" med information om avgifter för handlingar och länk till fullmäktiges beslut om avgifter. En fråga har inte besvarats inom ramen för det genomförda testet.

### 6.2. SCB:s medborgarundersökning

Nacka har de senaste åren deltagit i statistiska centralbyråns (SCB) medborgarundersökning. I undersökningen mäts medborgarnas upplevelse av kommunen genom enkätfrågor om bemötande och tillgänglighet såväl som gator, vägar och gång- och cykelvägar<sup>12</sup>. I kommun- och landstingsdatabasen redovisas resultatet av undersökningen som Nöjd Medborgar-Index (NMI) och Nöjd Inflytande-Index (NII) med olika nyckeltal<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> I Nacka genomfördes ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år som tillfrågades och av dessa besvarade 37 procent enkäten. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2018 var 41 procent.

<sup>13</sup> Medborgarnas bedömning av kommunen ligger på en skala 0–100.

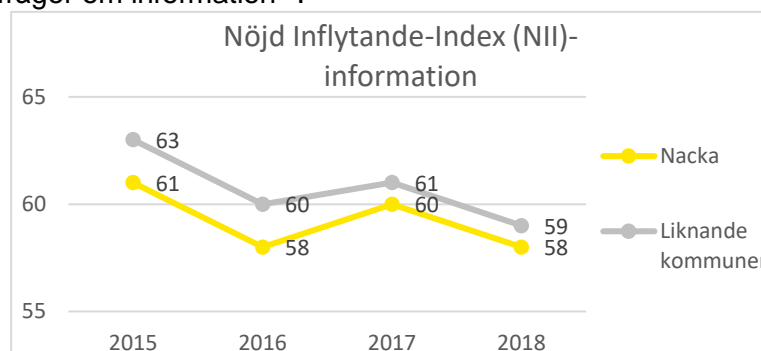
Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Nacka kommun blev 64 (2018). Målet för 2019 är 70. NMI och NII för Nacka kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet, se nedan<sup>14</sup>.

Nöjd Medborgar-Index - Bemötande, tillgänglighet				
	2015	2016	2017	2018
<b>Nacka</b>	60	60	58	59
Liknande kommuner	61	59	58	57
Stockholms läns kommuner	55	55	54	56

Källa: Kommun- och landstingsdatabasen (SCB:s medborgarundersökningar)

Nyckeltalet (NMI) bemötande och tillgänglighet baseras bland annat på frågor om hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal samt upplevelse av bemötande och service från tjänstemän eller annan personal i kommunen.

Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Nacka kommun berör frågor om information<sup>15</sup>.



Källa: Kommun- och landstingsdatabasen (SCB:s medborgarundersökningar)

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Nacka kommun blev 47. Målet för 2019 är 50.

Utöver standardfrågorna i SCB:s medborgarundersökning, har Nacka kommun flera tillägsfrågor. 2018 ställdes exempelvis frågan: "Hur nöjd är du med att utföra tjänster på kommunens hemsida? (val av förskola, skola, kulturverksamhet)". Snittresultatet var 6,6 på en 10-gradig skala.

### 6.2.1. Företagsklimat - serviceärenden

Insikt är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning. I första hand mäts servicen för gruppen företagare. En enkät skickas till kunder (företagare, privatpersoner med flera) som haft ett avslutat myndighetsärende med kommunen under året. Sex myndighetsområden mäts: brandskydd, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd,

<sup>14</sup> Liknande kommuner (övergripande) är Lomma, Sollentuna, Täby, Järfälla, Tyresö och Ekerö.

<sup>15</sup> Medborgarnas bedömning av kommunens informationsgivning utgår från frågor om: tillgången till information om kommunen och dess verksamheter, tydligheten i kommunens information, i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor och om man är nöjd med kommunens webbplats.

livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Nöjd Kund-Index (NKI) utgör resultatet av företagens bedömning<sup>16</sup>. Det totala resultatet för Nacka 2018 var 74. Målet för 2019 är 75.

<b>Företagsklimat (NKI) - Information</b>				
	2015	2016	2017	2018
<b>Nacka</b>	72	71	74	73
Liknande kommuner	70	68	67	68
<b>Företagsklimat (NKI) - Bemötande</b>				
<b>Nacka</b>	76	75	80	78
Liknande kommuner	75	73	80	78

Källa: Kommun- och landstingsdatabasen (SCB:s medborgarundersökningar)

### 6.3. Fritidsnämndens anläggningsråd och dialoger

I maj och november 2018 deltog föreningar, som har sin verksamhet på Järlahöjden, i en föreningsdialog kring den framtida utformningen av idrottsanläggningarna i området. I fritidsnämndens årsbokslut framgår att kommunen berättade om målbilden av stadsutvecklingen, hur processen ser ut framöver och hur det påverkar Järlahöjden. Föreningarna fick inför det fortsatta arbetet tillfälle att lämna synpunkter på vad som är angeläget för deras verksamhet.

Kommunen och föreningar har även träffats i anläggningsråd, där utgångspunkten är dialog kring specifika idrottsanläggningar, bland annat kring fotbollstältet på Nacka IP. Diskussioner har förts kring hur anläggningarnas attraktivitet och skötsel kan förbättras.

### 6.4. Kommunövergripande uppföljningar av kommunikationsinsatser

Kommunikationsenheten betraktar SCB:s medborgarundersökning som ett trubbigt verktyg med låg svarsfrekvens som utkommer alltför sällan. Kommunikationsenheten genomför därför flera andra uppföljningar under året för att fånga upp brister.

Under 2018 genomförde kommunen en attityds- och kännedomsmätning avseende Nacka kommuns stadsutveckling, med syfte att mäta och följa upp kommunikationsinsatser i förhållande till satta mål. 1000 personer besvarade knappt 20 frågor om kännedom och attityder till utvecklingen i Nacka. Urvalet delades upp på kommuninvånare i centrala Nacka och Nackas övriga områden, så som Saltsjöbaden och Ålta. Åldersfördelning för urvalet utgick från åldersstrukturen i kommunen. Undersökningen visade att Nackabon prioriterar tunnelbanan, natur och arbetstillfällen. En slutsats var därför att kommunikationsinsatser bör riktas mot dessa områden kopplat till stadstillväxten. De kanaler som kommuninvånarna bedömer som önskvärda för information i samband med Nacka stadsutveckling är främst post, hemsida samt e-post och tidningar.

Under 2019 genomförde kommunikationsenheten en attitydundersökning till stadsutvecklingen i Nacka. I undersökningen tillfrågades 750 kommuninvånare om upplevelsen av stadsutvecklingen. Av rapporten framgår att de områden som väcker störst engagemang hos Nackaborna är grönområdena och skolan.

<sup>16</sup> Svarsfrekvensen för Nacka kommun var 58 procent med 371 svar.



Pressansvariga har sedan 2017 löpande genomfört analyser av genomslag och positiv/negativ/neutral rapportering i redaktionell media, vilket inkluderar såväl insändare, nyhetsartiklar som debattartiklar. I rapporten som utvärderar medienärvaro under 2018 framgår positiv, neutral och negativ tonalitet fördelat på flera olika verksamhetsområden. Kommunens personalfrågor och stadsutveckling är de områden som har genererat mest negativ tonalitet. Miljö och hållbarhet har genererat störst andel positiv tonalitet.

## 6.5. Bedömning

Sammantaget visar SCB:s medborgarundersökning att NMI och NII för Nacka kommun är högre än genomsnittresultatet. Vi ser en negativ utveckling mellan 2017–2018 gällande hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Nacka, sett till informationsinsatserna (NII). Däremot är svarsfrekvensen för SCB:s undersökning förhållandevis låg, 37 procent, vilket gör att resultatet bör tolkas med viss försiktighet.

Som komplement genomförs flera andra löpande uppföljningar under året för att fånga upp brister i kommunikationen samt attityd- och kännedomsmätningar. Kommunikationsenheten har genomfört attityd- och kännedomsmätningar avseende Nacka stad och hela Nacka växer, löpande mätningar av engagemang på sociala medier, samt analyser av hur Nackaborna använder och interagerar på [nacka.se](http://nacka.se), samt olika mätningar runt [nacka.se](http://nacka.se) med syfte att utveckla kommunikationen för att bättre möta Nackabornas behov. Kultur- och fritidsenheten genomför även regelbundna anläggningsråd och föreningsdialoger i samband med projekterade förändringar kopplat till stadsutvecklingen. Nackaborna har exempelvis fått bilagor i NVP om Nackas utveckling efter önskemål som uttryckts om kommunikation i brevlådan.

Tillgängligheten för e-post är förhållandevis god. Inom ramen för stresstestet erhöll vi i ca 86 procent av fallen svar inom två dagar, i enlighet med kommunens servicepolicy. En av frågorna besvarades dock inte inom ramen för testet. Vi bedömer därtill att det i 15 procent av svaren (3 av 20) saknas tydlig och användbar information för frågeställaren. Det finns således brister vad gäller serviceskyldigheten.

## 7. Återrapportering

### 7.1. Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen informerades den 2 februari 2019 om resultatet i SCB:s medborgarundersökning 2018 med analys och jämförelser av NII och NMI. Av rapporten framgår vilka prioriteringar kommunen behöver göra för att öka samtliga index. Frågeområden som bör prioriteras för att höja helhetsbetyget inom NII är "Påverkan och Förtroende". Resultat i medborgarundersökningen redovisas även i *Årsredovisning 2018* med utveckling gentemot föregående år. Någon utförligare analys av potentiella orsaker till resultatet görs inte. Vi har inte kunnat utläsa att kommunstyrelsen har givit verksamheten några uppdrag med anledning av de redovisade undersökningarna.

I *Tertialbokslut 1 2019*, vilken kommunstyrelsen tog del av den 17 juni 2019, redovisas en uppföljning av kommunikationsområdet. Det framgår att Nackaborna har fått bilagor i Nacka Värmdö Posten, NVP, om Nackas utveckling. Bilagorna är en del i att svara på Nackabornas önskemål om kommunikation i brevlådan som uttryckts i en undersökning. Vidare redovisas att respektive stadsbyggandsprojekt arbetar med skriftlig, muntlig och digital kommunikation lokalt inom varje projektområde.

Det görs även uppföljningar av hur många personer i månaden som kommunen når via hemsidan och Facebook, vad som väcker engagemang och hur man agerar och tar till sig information och använder E-tjänster på nacka.se. Kommunens facebooksidea når 100 000 personer i månaden och Nacka.se har ca 1 miljon sidvisningar och ca 120 000 besökare i månaden.

## 7.2. Natur- och trafiknämnden

Natur- och trafiknämnden fick i *Årsbokslut 2018* redovisning av resultatet i SCB:s medborgarundersökning för 2018. I nämndens årsbokslut beskrivs resultatet över frågor inom natur- och trafiknämndens område 2018. Frågeområdena avser nöjdhet kopplat till skötsel, belysning, snöröjning och underhåll. Det konstateras att kommunens resultat gällande underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar samt trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar innebär en försämring gentemot föregående år.

I natur- och trafiknämndens internkontrollplan ingår ett kontrollmoment om att "felanmälan och synpunkter rapporteras, åtgärdas och återkopplas". Kontrollmomentet redovisas tertialvis. I *Tertialbokslut 2 2019*, fastställd av nämnden den 24 september 2019, redovisas periodens felanmälan och synpunkter. Det framgår att "ärendemängden (felanmälan, synpunkter och förbättringsförslag) har ökat med 15 procent jämfört med samma period föregående år. De två kategorier som har ökat mest är växtlighet och klotter.

Uppföljning av framkomligheten följs årligen av natur- och trafiknämnden. Nämnden noterade informationen den 21 maj 2019. I rapporten anges att "information och kommunikation blir allt viktigare" samt att byggnationer och trafikstörningar måste förmedlas på ett lättillgängligt sätt. Förutom verktyget *Trafiken.nu* genomförs analyser för att proaktivt arbeta med trafikordningsplaner.

Den 12 november 2018 erhöll nämnden ett medborgarförslag, NTN 2018/288, med önskemål om mer vänlighet i kontakt med medborgarna. Det rörde sig om ett informationsutskick till fastighetsägare om att beskära växtlighet intill allmänna vägar. Uppdatering av informationsbladet var redan utförd innan förslaget inkom. Nämnden noterade därmed den 24 april 2019 att en ny version fanns framtagen och att medborgarförslaget är bemött och färdigbehandlat.

## 7.3. Fritidsnämnden

Av Fritidsnämndens sammanträdesprotokoll den 13 december 2018 framgår att ansvarig enhet den 6 november 2018 hade ett möte (föreningsdialog) med elva olika föreningar för att samla in synpunkter om stadsutvecklingen på Järlahöjden. I fritidsnämndens *Årsbokslut 2018*, vilken fastställdes av nämnden den 20 februari 2019, redovisas genomförda anläggningsråd.

## 7.4. Bedömning

Vi noterar att varken fritidsnämnden eller natur- och trafiknämnden har efterfrågat eller erhållit någon återrapportering av resultat på frågor som berör nyckeltalet *bemötande och tillgänglighet* (NMI) eller information (NII). Det finns exempelvis frågor om "tillgången till information om kommunen och dess verksamheter", "tydligheten i kommunens information" och "hur lätt det är att komma i kontakt med", "bemötande" och "service" från tjänstemän eller annan personal. Dessa bedömer vi är relevanta för alla nämnder att få information om. Detta



med anledning av att kommunikationsinsatser även hanteras av nämndernas verksamhet samt att samtliga nämnders kommunikationsansvar har stärkts i reglementen 2019.

Vi noterar viss passivitet från berörda nämnders sida då ingen nämnd aktivt har fattat beslut avseende den återrapportering verksamheterna lämnat och ej heller agerar proaktivt för att möta det uppdrag fullmäktige tilldelat dem i reglementen. Undantaget är kommunstyrelsen som 3 december 2018 §324 gav stadsledningskontoret i uppdrag att återkomma med förslag på mål och strategi för arbetet med kommunikation av det övergripande stadsbyggnadsarbetet. Då alla nämnder har ett långtgående decentraliserat ansvar för kommunens kommunikation är det väsentligt att de själva skapar och leder både den externa och interna kommunikationen på ett strukturerat och relevant sätt.

## Svar på revisionsfrågor

Delfråga	Svar
<p>1. Är kommunens kommunikationsstrategi ändamålsenlig utifrån fullmäktiges mål?</p>	<p>Frågan har inte varit möjlig att besvara inom ramen för granskningen då ingen kommunikationsstrategi har antagits. Vi bedömer det angeläget att en kommunikationsstrategi antas i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag i mål och budget 2019.</p>
<p>2. Har kommunstyrelsen, fritidsnämnden samt natur- och trafiknämnden tydliggjort vilket uppdrag som medarbetare med kommunikationsansvar arbetar efter?</p> <p>Vilka mål finns för kommunikationen i kommunen?</p>	<p>Med undantag för att det saknas en antagen kommunikationsstrategi, är vår bedömning för granskade nämnder följande:</p> <p>Ja. Vi bedömer att roll- och ansvarsfördelningen inom kommunikationsenheten är tydlig. Alla direktörer och chefer har kommunikationsansvar inom sina respektive ansvarsområden. Enheter inom kommunen beställer kommunikationsinsatser av kommunikationsenheten. Det finns funktioner med specifika ansvar för kommunikation, sociala medier och hantering av press på enheten. De kommunikatörer som på heltid stödjer andra enheter i sitt kommunikationsarbete har tydliga årshjul och uppdragsbeskrivningar att jobba efter.</p> <p>Kommunstyrelsen har konkretiserat fullmäktiges övergripande mål för kommunikationsområdet. Målen för kommunens kommunikation framgår i kommunikationspolicyn, antagen 2012, men är förhållandevis svåra att följa upp.</p>
<p>3. På vilket sätt säkerställer kommunstyrelsen att man involverar Nackaborna i kommunens verksamheter och stadsutvecklingsprojekt?</p>	<p>Kultur- och fritidsenheten genomför regelbundna anläggningsråd och föreningsdialoger görs i samband med projekterade förändringar kopplat till stadsutvecklingen. I övrigt agerar kommunen enligt Plan- och bygglagen vid samråd för planprogram.</p> <p>Kommunen har 2018 och 2019 genomfört attitydmätningar av stadsutvecklingen i Nacka. Sammantaget har 1750 kommuninvånare intervjuats.</p>
<p>4. Hur arbetar kommunen med hemsidan som kommunikationskanal gentemot kommuninvånarna?</p>	<p>Kommunikationsenheten tog 2016, inför utvecklingsprojektet <i>Nya nacka.se</i>, fram ett antal mål för kommunikationen på hemsidan.</p> <p>I kommunikationsenhetens mätningar framgår att hemsidan når fler personer i år, jämfört med föregående år. Kommunikationsenheten genomför kommunikationsinsatser via hemsidan tillsammans med insatser via andra kanaler, exempelvis sociala medier, för att få invånarna att besöka hemsidan.</p> <p>Kommunstyrelsen behöver dock tydliggöra var i organisationen det juridiska ansvaret för hemsida, utifrån lag om elektroniska anslagstavlor, finns, samt överväga delegation.</p>

<p>5. Finns en strukturerad process för att fånga upp brister i tidigare kommunikation och används det i förbättringsarbetet?</p> <p>Involveras medborgare i riskbedömningar och som underlag för en effektiv kommunikation?</p>	<p>Ja. Kommunen deltar i SCB:s medborgar- och tillgänglighetsundersökningar. Kommunstyrelsen tar del av en årlig uppföljning av kommunens resultat i medborgarundersökningen. Som ett komplement till SCB:s medborgarundersökning genomförs flera andra uppföljningar för att fånga upp brister. Dessa inbegriper, bland annat, analys av genomslag i traditionella medier, mätning/uppföljning av nacka.se, löpande mätningar/utvärderingar av närvaron i sociala medier samt attityd- och kännedomsmätningar.</p> <p>Ja. Kommunikationsenheten har 2018 och 2019 genomfört attitydundersökningar kring upplevd kommunikation kopplad till bland annat stadsutvecklingen. Nackaborna har exempelvis fått bilagor i NVP om Nackas utveckling efter önskemål som uttryckts om kommunikation i brevlådan.</p>
<p>6. Hur fungerar medborgarnas möjligheter att på olika sätt få kontakt med kommunen, framföra synpunkter och få frågor besvarade?</p> <p>Hur lätt är det t ex att per telefon komma i kontakt med kommunen och via den kanalen lämna synpunkter och få nödvändig information?</p>	<p>Granskningen visar att tillgängligheten för e-post är förhållandevis god. Därutöver är det möjligt att komma i kontakt med kommunen via personliga besök, telefon, post, chatt och sociala medier.</p> <p>Granskningen visar på utvecklingsområden vid kontakt med kommunen via telefon. Av SKL:s mätning 2017 framgår att 16 procent av medborgarna som ringer till kommunen får svar på en enkel fråga inom 60 sekunder. Statistik för perioden januari-september 2019 visar att ca 9 procent av samtliga inkommande besvarade samtal fick vänta över fyra minuter innan svar.</p>
<p>7. Lever kommunens nämnder i allt väsentligt upp till krav i lagstiftning vad gäller serviceskyldigheten samt kommunens mål och riktlinjer, bl a hur snabbt kommuninvånarna kan få svar?</p>	<p>Inte fullt ut. Tillgängligheten för e-post är förhållandevis god. Av SKL:s mätningar framgår att 74 procent av medborgarna får svar på en enkel fråga via e-post inom en dag. Inom ramen för stresstestet erhöll vi i ca 86 procent av fallen svar inom två dagar, i enlighet med kommunens servicepolicy. En av frågorna besvarades dock inte inom ramen för testet. Vidare saknas det i 15 procent av svaren (3 av 20) tydlig och användbar information för frågeställaren. Dessa frågor har besvarats med länkar till olika sidor på hemsidan för mer information om ärendet<sup>17</sup>. I detta fall har de hänvisade sidorna inte fullt ut besvarat vår fråga. Det finns således brister vad gäller serviceskyldigheten.</p>

Nacka den 20 november 2019

Jan Darrell

Madeleine Gustafsson

<sup>17</sup> JO (JO 2003/04 s 447) har även uttalat att det inte är tillräckligt att hänvisa till webbplats för att lämna svar på frågor som har ställts och som rör myndighetens verksamhetsområde.

## **Bilaga 1: Källförteckning**

### **Intervjuade funktioner:**

- ▶ Stadsdirektör
- ▶ Enhetschef, kommunikationsenheten
- ▶ Enhetschef, Kundserviceenheten
- ▶ Förnyelsedirektör, t om augusti 2019
- ▶ Trafik- och fastighetsdirektör
- ▶ Kultur- och fritidsdirektör
- ▶ Enhetschef, drift offentlig utemiljö
- ▶ Enhetschef, trafikenheten
- ▶ Enhetschef, kultur- och fritidsenheten
- ▶ Kommunikatör, kommunikationsenheten (uppdrag för kultur- och fritidsenheten)
- ▶ Kommunikatör, kommunikationsenheten (uppdrag för natur och trafiknämnden)
- ▶ Fritidsnämndens presidium
- ▶ Kommunstyrelsens presidium
- ▶ Natur- och trafiknämndens presidium

### **Dokument:**

- ▶ Mål och budget 2019–2020
- ▶ Kommunikationspolicy, fastställd av kommunstyrelsen den 9 januari 2012
- ▶ Servicepolicy, antagen av kommunstyrelsen den 25 november 2013
- ▶ Riktlinjer sociala medier, Nacka.se
- ▶ Digitaliseringsstrategi
- ▶ Näringslivsstrategi
- ▶ Strategi, Framkomlighet i Nacka, fastställd av kommunfullmäktige den 1 maj 2016
- ▶ Reglemente för kommunstyrelsen
- ▶ Reglemente för natur- och trafiknämnden
- ▶ Reglemente för fritidsnämnden
- ▶ SCB:s medarbetarundersökning, 2018
- ▶ Uppföljningsrapport, Uppföljning Framkomlighet i Nacka, trafikenheten, 2019-05-03, KFKS 2016/343
- ▶ Social medier kartläggning, kommunikationsenheten, 2019-10-02
- ▶ Attitydsmätning, Nacka stad 2018, Origo Group
- ▶ Prio 1 statistik, incidenter telefonin, per 2019-10-18
- ▶ Väntetidsrapport, januari-september 2019
- ▶ Statistik sociala medier januari – augusti 2019
- ▶ Nacka kommun i medierna, 2018
- ▶ Rapport, attityder till stadsutveckling i Nacka, 2019-09-26, demoskop
- ▶ Statistik inkommande chatt, mail, samtal, per september 2019
- ▶ Behovsdriven utveckling - en vägledning, eSamverkansprogrammet (eSam)
- ▶ Kommunikation 2019 - Årshjul, natur- och trafiknämnden
- ▶ Årsplanering för kommunikationsinsatser, kultur- och fritidsenheten.

## Bilaga 2: Frågor i stresstest

	Fråga	Svar	Besvarad av
1	Is it possible to change to a nursery school located in another municipality?		Kundserviceenheten
2	Jag undrar hur kommunen jobbar med drog- och brottsprevention?	Information om avgift för kopia av allmänna handlingar. Inget svar på frågan.	Administrativa serviceenheten
3	Jag skulle vilja få svar på är hur jobbar kommunen rent konkret för att minska matsvinnet i skolor?		Välfärd skola/ välfärd samhällsservice
4	Hur ansöker jag om ekonomiskt bistånd? (arabiska)		Kundserviceenheten
5	Får man tälta var som helst i Nacka-reservatet?		Kontaktcenter
6	Har vi rätt att söka äldreboende i en annan kommun?		Äldreenheten
7	Vilket Äldreboende är bäst mellan Lillängen och Nacka seniorcenter i Ektorp?		Äldreenheten
8	Vad gör jag om jag misstänker att min godeman tar mina pengar?		Överförmyndarenheten
9	Har ensamkommande barn och unga rätt till ekonomiskt stöd utöver studiebidraget?		Nacka Komvux
10	Vilken vuxenutbildning är bäst för data, media och information mellan Jensen Komvux och NTI-skolan?		Nacka Komvux
11	Jag undrar hur ni jobbar för att kontrollera att folk inte kör för fort på Värmdövägen?		
12	Vilket ansvar får jag om jag väljer att bli godeman för min mamma?		Överförmyndarenheten
13	Jag undrar om kommunen har planer för att renovera fritidsgården i Fisksätra?		Kultur och fritidsenheten
14	Finns det planer för att utöka antal fritidsgårdar i kommunen inom de kommande två år?		Kultur och fritidsenheten
15	Är det möjligt att arrangera en workshop om mångkulturalism på kommunala bibliotek?	Inget svar på frågan. Länkar med kontaktuppgifter för samtliga bibliotek.	Kultur och fritidsenheten
16	Hur ansöker jag om bidrag för ett konstprojekt?	Länk till "kulturstöd och stipendier". Besvarar inte "hur".	Kultur och fritidsenheten
17	Hur ansöker man om att hyra en kommunal idrottsplats för ett privat evenemang?		Administrativa serviceenheten
18	hur jobbar kommunen med kompetensutveckling för äldreomsorgens medarbetare?		Äldreenheten
19	Hur många våningar kommer de nya husen i Henriksdal att bli?		Enheten för strategisk stadsutveckling
20	Varför byggs det många dyra bostäder i kommunen? Hur tänker ni kring det?		Enheten för strategisk stadsutveckling
21	Hur ser valdeltagandet ut i kommunen?		Juridik och kanslienheten