

Kommunstyrelsen

## Revisionsrapport 7/2019 - Granskning av kommunens kommunikation med medborgarna

*Yttrande till kommunfullmäktiges revisorer*

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen fatta följande beslut.

Kommunstyrelsen antar förslaget yttrande över revisionsrapport 7/2019 enligt bilaga 1 till tjänsteskrivelse daterad den 4 mars 2020.

### Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har EY granskat kommunens kommunikation med medborgarna med syfte att bedöma om kommunens nämnder ser till att kommuninvånarna har en tillfredsställande möjlighet att få information. Kommunstyrelsen, natur- och trafiknämnden och fritidsnämnden har ingått i revisorernas granskning. Av revisionskrivelsen framgår att revisorerna noterat att flera nämnder under 2019 stärkt stödresurserna inom kommunikationsområdet vilket revisorerna bedömer är positivt. Av den sammanfattande bedömningen framgår däremot att styrningen inom kommunikationsområdet behöver stärkas på kommunövergripande nivå. Utifrån granskningen lämnar revisorerna rekommendationer till samtliga granskade nämnder.

### Ärendet

De förtroendevalda revisorerna har under hösten 2019 låtit EY genomföra en granskning av kommunens kommunikation med medborgarna med syfte att bedöma om kommunens nämnder ser till att kommuninvånarna har en tillfredsställande möjlighet att få information. En central fråga i granskningen har varit om kommunens kommunikation är ändamålsenlig och om den lever upp till gällande lagstiftning och kommunens mål och riktlinjer. Granskningen har skett inom kommunstyrelsen, natur- och trafiknämnden och fritidsnämnden.

### Revisorernas synpunkter och rekommendationer utifrån granskningen

Av revisionskrivelsen framgår att revisorerna noterat att flera nämnder under 2019 stärkt stödresurserna inom kommunikationsområdet vilket revisorerna bedömer är positivt. Av

den sammanfattande bedömningen framgår däremot att styrningen inom kommunikationsområdet behöver stärkas på kommunövergripande nivå. Revisorerna bedömer att det, i avsaknad av en kommunikationsstrategi, inte finns en sammanhållen strategi och ambition med kommunens kommunikation. Revisorerna bedömer att tillgängligheten för e-post är förhållandevis god. Däremot anger revisorerna att kommunen inte fullt ut lever upp till serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen och att det finns brister i uppsikten över flera sociala medier.

Revisorerna bedömer att kommunen genomför ändamålsenliga och strukturerade uppföljningar för att hitta brister i kommunikationen. Kommunstyrelsen tar del av årlig uppföljning av SCB:s medborgarundersökning.

Utifrån granskningens resultat rekommenderar revisorerna att kommunstyrelsen:

- Säkerställer att en ändamålsenlig kommunikationsstrategi upprättas och antas.
- Säkerställer att de kommungemensamma insatserna får en stabil och relevant ekonomisk bas inom kommunikationsenhetens ram.
- Tydliggör var i organisationen det juridiska ansvaret utifrån lag om elektroniska anslagstavlor finns samt överväga delegation.
- Säkerställer en efterlevnad av kommunens riktlinjer för sociala medier samt att konton hålls under uppsikt i enlighet med lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor.

## **Stadsledningskontorets bedömning**

Nedan redovisas rekommendationerna och stadsledningskontorets bedömning.

### **Ändamålsenlig kommunikationsstrategi**

Inledningsvis kan konstateras att stadsledningskontoret, inom ramen för sitt ansvar för kommunikation, har i uppdrag att ta fram en ändamålsenlig kommunikationsstrategi för att stärka styrningen av kommunikationsområdet på kommunövergripande nivå, inklusive tydligare mål och strategi för kommunikationen inom stadsbyggnadsområdet och att utveckla och kvalitetssäkra kommunens kommunikation med medborgarna. Denna kommunikationsstrategi har stor bäring på de förslag som revisorerna lämnar. Förslag på ny kommunikationsstrategi avses att vara klar för att behandlas av kommunstyrelsen under våren 2020.

### **Kommungemensamma insatser inom kommunikationsenhetens ram**

Stadsledningskontoret kan konstatera att under 2019 fick samtliga nämnder ett förtydligt ansvar i respektive reglemente att säkerställa att det finns förutsättningar kommunikation och dialog med sina målgrupper. Det innebär att varje nämnd ska säkerställa att det finns förutsättningar för kommunikation och dialog med de som respektive verksamhet vänder sig till. Dessutom har det i mål och budget avsatts ytterligare 1 miljon kronor för kommunövergripande kommunikationsaktiviteter. Såväl nämndernas som de kommunövergripande kommunikationsinsatserna styrs, planeras och genomförs med stöd

av kommunikationsenheten och i nära samråd med densamma. Stadsledningskontoret bedömer därför att det finns goda förutsättningar för kommungemensamma insatser.

### **Juridiska ansvaret utifrån lag om elektroniska anslagstavlor**

Revisorerna rekommenderar att kommunstyrelsen förtydligar det juridiska ansvaret i organisationen utifrån lagen ansvar för om elektroniska anslagstavlor. Med anledning av rekommendationen kan det konstateras att det av kommunstyrelsens reglemente framgår att kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikation och digitalisering. Det innebär således att kommunstyrelsen utifrån lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor bland annat har ett informations- och uppsiktsansvar samt en skyldighet att ta bort vissa meddelanden.

### **Riktlinjer för sociala medier samt uppsikt i enligt lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor**

Revisorerna bedömer att kommunen har tillräckliga riktlinjer för sociala medier vilka korresponderar mot E-delegationens rekommendationer. Revisorerna bedömer däremot att implementering och uppsikt kopplat till kommunens riktlinjer för sociala medier behöver utvecklas och förstärkas. Detta med anledning av att kommunen har flera konton utanför kommunikationsenhetens ansvar. Stadsledningskontoret kan konstatera att det är av stor vikt att kommunen har en god uppsikt över de konton i sociala medier där kommunen är avsändare och att det därför finns skäl till att utveckla och förbättra tillämpningen av riktlinjerna.

### **Ekonomiska konsekvenser**

De åtgärder som kommer vidtas inom området hanteras inom befintlig budget.

### **Konsekvenser för barn**

Kommunikation med medborgare inbegriper även barn och unga och det är angeläget att respektive verksamhet utformar sin kommunikation och dialog utifrån målgruppen.

### **Bilagor**

1. Förslag till yttrande
2. Revisionsskrivelse - Granskning av kommunens strategi för kommunikation med medborgarna (daterad den 27 november 2019)
3. Revisionsrapport 7/2019 - Granskning av kommunens strategi för kommunikation med medborgarna

Lena Dahlstedt  
Stadsdirektör  
Stadsledningskontoret

Anna Trygg  
Kommunikationschef  
Kommunikationsenheten