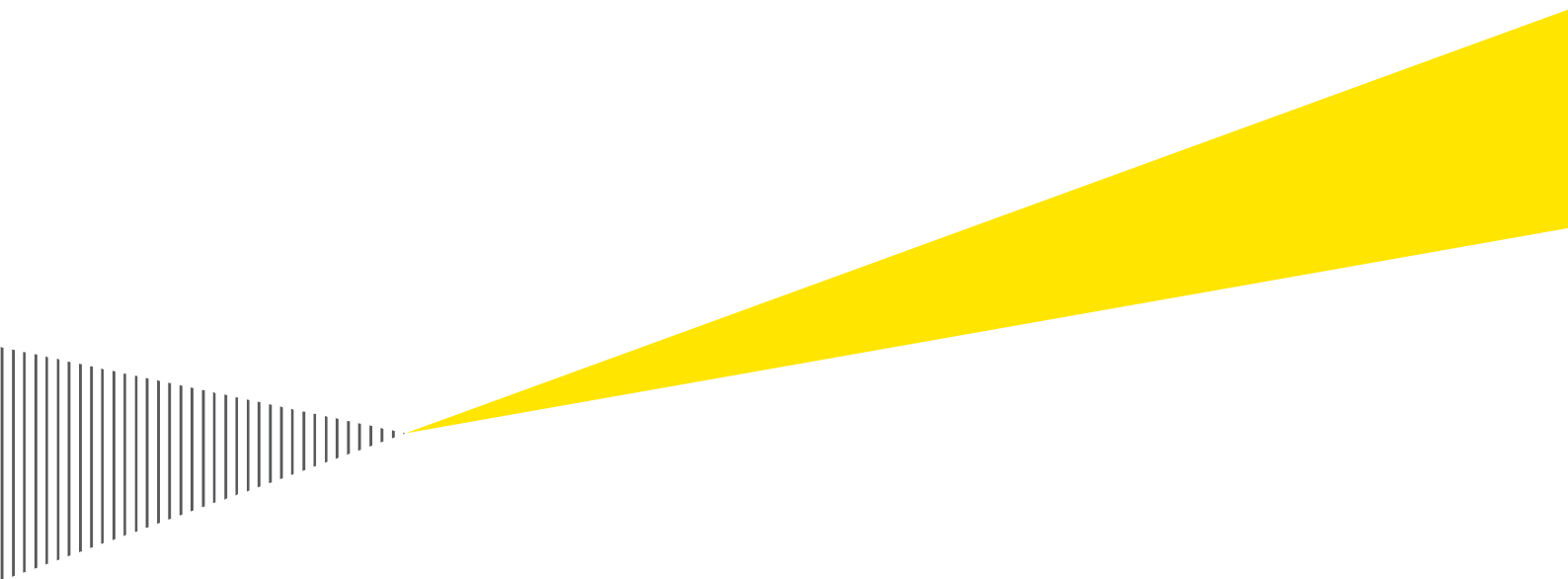


# Oxelösunds kommun

Förstudie rörande kommunens strategier  
för kommunikation med invånare



Building a better  
working world

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Inledning .....</b>	<b>32</b>
1.1. Bakgrund.....	32
1.2. Syfte och frågeställningar .....	32
1.3. Ansvariga nämnder .....	32
1.4. Definition av begreppet kommunikation.....	32
1.5. Metod och genomförande.....	43
1.6. Utgångspunkter för förstudien .....	43
<b>2. Ansvarsfördelning och organisering av kommunikationsarbetet .....</b>	<b>54</b>
<b>3. Kommunikationsvägar mellan kommun och invånare .....</b>	<b>54</b>
3.1. Jämförande statistik från Kolada .....	65
<b>4. Dokumenterade riktlinjer och rutiner för kommunikationsarbetet .....</b>	<b>76</b>
4.1. Riktlinjer för kommunikation .....	76
4.2. Riktlinjer för e-förslag .....	86
4.3. Riktlinjer för medborgardialog.....	87
4.4. Riktlinjer för <i>Säg vad du tycker</i> .....	87
4.5. Grafisk manual .....	87
4.6. Kriskommunikationsplan för Oxelösunds kommun .....	97
4.7. Riktlinjer för Origo .....	98
4.8. Kommentarer .....	98
<b>5. Styrning av kommunikationsarbetet mot invånare .....</b>	<b>108</b>
5.1. Mål inom kommunikationsarbetet.....	108
5.2. Kommunikations- och serviceenhetens ansvar i styrande dokument.....	109
5.3. Kommunikationsmål inom resterande förvaltningar .....	1140
5.4. Det saknas en samlad strategi för kommunens kommunikationsarbete.....	1140
5.5. Kommentarer .....	1240
<b>6. Uppföljning och återrapportering av kommunikationsarbetet.....</b>	<b>1241</b>
6.1. Kommuncenters uppföljning och återrapportering .....	1241
6.2. Återrapportering till kommunstyrelsen angående kommunikationsarbetet .....	1341
6.3. Systematisk uppföljning av kommunikation .....	1413
6.4. Kommentarer .....	1413
<b>7. Svar på frågeställningar.....</b>	<b>1413</b>
<b>Källförteckning .....</b>	<b>1614</b>

## Sammanfattning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Oxelösunds kommun genomfört en förstudie av kommunens strategier för kommunikation med invånare. I förstudien kartläggs kommunens dokumenterade styrdokument samt de mål som berör kommunikation, vilket ska bilda underlag för överväganden om en eventuell fördjupad granskning. Förstudien avgränsas till kommunstyrelsen, men exempel på dokumentation från övriga nämnder ingår i kartläggningen.

Sammanfattningsvis konstateras att det finns delvis tydliga fastställda mål och strategier för kommunikationsarbetet i kommunen. Vi bedömer att ansvarsfördelningen inom kommunikationsarbetet är tydlig. Det finns ett flertal riktlinjer som berör olika kommunikationskanaler. Vi noterar att ett antal riktlinjer behöver revideras för att kunna anses ändamålsenliga.

Det sker en regelbunden uppföljning till kommunstyrelsen med avseende på kommunikation med invånare. Det sker även en tydlig uppföljning inom den ordinarie styrkedjan gällande de mål som fullmäktige beslutar om i Mål och budget. Det finns ett kontinuerligt arbetssätt inom kommunikations- och serviceenheten som syftar till att fånga upp brister i tidigare kommunikation genom att analysera genomslagskraften för olika inlägg i olika kanaler.

Inom ramen för förstudien har sådana omständigheter som föranleder en fördjupad granskning inte noterats. Revisorerna rekommenderas dock att följa utvecklingen framgent och ta del av reviderade riktlinjer. Detta gäller särskilt de delar som berör sociala medier till följd av dess ökade betydelse för kommunens kommunikationsarbete.

## 1. Inledning

### 1.1. Bakgrund

Oxelösunds kommun har varje dag åtskilliga kontakter mellan kommuninvånarna och kommunen. Kontakterna sker överallt i kommunen, inom alla nämnder och områden. Kommunikationen mellan invånare och kommunen kan både initieras av invånare, exempelvis genom initiering av ärende, eller av kommunen, genom att proaktivt informera berörda om olika projekt eller händelser. Båda dessa former av kommunikation är väsentliga för invånares möjlighet till demokratiskt deltagande och insyn. Kraven på kommunens kommunikation skiljer sig dock beroende på ärendets karaktär.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikation. Av kommunstyrelsens verksamhetsplan 2021–2023 framgår att kommunen under 2021 ska implementera en reviderad grafisk profil, utveckla kommunens arbete med sociala medier och utveckla kommunens dialog med kommuninvånare via sociala medier.

Revisorerna har i sin risk- och väsentlighetsanalys för 2021 identifierat kommunens strategier för kommunikation med invånare som ett väsentligt område för kartläggning.

### 1.2. Syfte och frågeställningar

Förstudien syftar till att kartlägga kommunens strategier för kommunikation med invånare samt ge revisorerna underlag att bedöma om det finns behov av en fördjupad granskning.

Förstudien omfattar följande frågor:

- ▶ Finns tydliga mål och strategier i kommunen avseende kommunikation med invånare?
  - Vilka strategier finns avseende digital kommunikation, t.ex. information på kommunens hemsida samt övriga medier?
- ▶ Finns tydliga och enhetliga riktlinjer för hur kommunens olika verksamheter ska arbeta med sin kommunikation med invånare?
- ▶ Finns en strukturerad process för att fånga upp brister i/synpunkter på tidigare kommunikation och används det i förbättringsarbetet?
- ▶ Sker regelbunden uppföljning till kommunstyrelsen med avseende på kommunikation med invånare?

### 1.3. Ansvariga nämnder

Förstudien avser kommunstyrelsen, men exempel på dokumentation från övriga nämnder ingår i kartläggningen.

### 1.4. Definition av begreppet kommunikation

Kommunikation är ett omfattande begrepp. Kommunikation kan exempelvis delas in i extern och intern kommunikation. Forskningen är överens om att organisationer får problem utan en

fungerande kommunikation<sup>1</sup>. Internt handlar det om att få medlemmar (eller anställda) 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 organisationen såväl nå samt skapa goda relationer med externa intressenter<sup>2</sup>. Kommunikationens syfte har förändrats genom åren. Från att förse intressenter med information och på det sättet förändra bilden av organisationen, används idag ett mer strategiskt och värdeskapande kommunikationsarbete för att organisationer ska bli framgångsrika.

### 1.5. Metod och genomförande

Förstudien kartlägger kommunens styrdokument, riktlinjer och rutiner avseende kommunikation samt riskanalyser, planer och uppföljning inom området. Intervjuer har genomförts med kommunchef, kommunikationschef, registrator, nämndsekreterare och gatuchef.

Kommunikationen har delats upp i två delar. Den ena delen avser kommunens proaktiva kommunikation med invånare, exempelvis genom sociala medier, kommunikationsriktlinjer, hemsida och grafisk profil. Den andra delen avser kommunens reaktiva kommunikation, det vill säga den formen av kommunikation som initieras av invånare, företag eller föreningar och fordrar någon form av svar från kommunen, exempelvis e-förslag och medborgarförslag.

### 1.6. Utgångspunkter för förstudien

Förvaltningslagen innehåller bestämmelser om myndigheters handläggning av ärenden. Bland annat fastslås myndigheters serviceskyldighet vilket innebär att myndigheten ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde.

Offentlighets- och sekretesslagen reglerar myndigheters handläggning vid registrering, utlämnande och övrig hantering av allmänna handlingar. Lagen fastställer vilken information som ska sekretessbeläggas och vad medborgarna kan ta del av.

I kommunallagen kap 8 regleras medborgarnas delaktighet och insyn i den kommunala verksamheten.

Invånare i Oxelösunds kommun får i enlighet med kommunallagen inkomma med medborgarförslag som kommunfullmäktige fattar beslut om. Fullmäktige får i enlighet med *fullmäktiges arbetsordning*<sup>3</sup> överlåta till styrelse eller annan nämnd att besluta i ärendet om det inte är av principiell beskaffenhet. Kommunstyrelsen ska två gånger varje år redovisa de medborgarförslag som inte har beslutats om för fullmäktige.

I *Reglemente för Oxelösunds kommuns kommunstyrelse*<sup>4</sup> fastställs att styrelsen ansvarar för utveckling av kommunikation.

---

<sup>1</sup> Heide, Johansson & Simonsson, "Kommunikation i organisationer"

<sup>2</sup> Hong & Yang, "Public engagement in supportive communication behaviors toward an organization: Effects of relational satisfaction and organizational reputation in public relations management"

<sup>3</sup> Fastställt av kommunfullmäktige 2018, reviderat 2020-12-09

<sup>4</sup> Fastställt av kommunfullmäktige 2018-09-19, reviderat 2020-12-09

## 2. Ansvarsfördelning och organisering av kommunikationsarbetet

I Oxelösund kommuns *Mål och budget 2021–2023*<sup>5</sup> fastställs i enlighet med *kommunstyrelsens reglemente* att kommunstyrelsen ansvarar för kommunikationsverksamheten. Inom kommunstyrelseförvaltningen finns enheten för kommunikation och service vars uppdrag omfattar kommunikation, webb och kommuncenter, (i avsnitt 1.5 benämnt som den proaktiva kommunikationen). Det finns ingen risk som inbegriper kommunikation eller medborgardialog i kommunens riskanalys som presenteras i *Mål och budget 2021–2023*.

I *kommunstyrelsens verksamhetsplan för 2021*<sup>6</sup> framgår att kommunikations- och serviceenheten arbetar med service, support och utveckling av kommunens webbplatser och sociala medier. Enheten ansvarar för stötning och samordning av kommunikationsarbetet och stödjer verksamhetskommunikatörer i utvecklingsprojekt. Kommunikationschefen ansvarar för enheten och har i uppdrag att arbeta proaktivt med kommunikation och sprida information om kommunens arbete till dess invånare. Kommunikationschef arbetar med externkommunikation, stöttar kommunens chefer i arbetet med deras internkommunikation, digitala kanaler, arbetsgivarvarumärket och platsvarumärket.

Utsedda kontaktpersoner inom förvaltningarna ansvarar för den verksamhetsspecifika kommunikationen och samverkan med centrala kommunikationsenheten. Kontaktpersonerna på förvaltningarna har veckovisa möten med kommunikations- och serviceenheten för att diskutera och analysera kommunikationsinitiativ. De utsedda kontaktpersonerna har även kontinuerlig kontakt med tjänstepersoner inom sina respektive förvaltningar för att få god insyn i vilken information som bör förmedlas. De arbetar inte uteslutande med kommunikation och benämns därför inte som kommunikatörer. På kultur och fritidsförvaltningen finns en utsedd kommunikatör som arbetar med kommunikation på heltid.

Kommunikations- och serviceenheten ansvarar för kommuncenter som ger invånare information, svar och vägledning i sina frågor. Kommuncenter ska bidra till utvecklingen av kommunens verksamheter utifrån ett medborgarperspektiv.

I *kommunstyrelsens verksamhetsplan för 2021* uppges kanslienheten arbeta med nämndadministration som ärendehantering och registrering. Inom ansvaret för nämndadministration faller hanteringen av exempelvis e-förslag och medborgarförslag. Kansliet ansvarar även för hanteringen av inkomna synpunkter i systemet *Säg vad du tycker*. Ansvaret för den reaktiva kommunikationen är därav delat mellan kommuncenter och kanslienheten.

## 3. Kommunikationsvägar mellan kommun och invånare

Oxelösunds kommuns hemsida ger information om kanaler för kommunikation mellan kommunen och invånarna. Kommunens hemsida ska enligt uppgift uppdateras med ny information innan denna information förmedlas via andra kommunikationskanaler. Hemsidan ska förmedla relevant information och ge svar på medborgarnas frågor. Om frågor inte kan besvaras på hemsidan kan invånare kontakta kommuncenter genom besök, samtal eller mejl. Kommunikations- och serviceenheten analyserar aktiviteten på hemsidan för att

---

<sup>5</sup> Antagen av kommunfullmäktige 2020-11-11

<sup>6</sup> Antagen av kommunstyrelsen 2020-12-09

identifiera vilken information som efterfrågas av besökare och uppdaterar hemsidan och sociala medier i enlighet med resultatet av analysen. På kommunens hemsida finns möjlighet att lämna e-förslag, information om hur invånare inkommer med medborgarförslag och hur de inkommer med en synpunkt i systemet *Säg vad du tycker*.

Under pandemin har kommunen kompletterat hemsidan med samlad information om coronaviruset. Där får invånare länkar till nyheter, andra myndigheters information och lokal information.

På Oxelösunds hemsida uppges att kommuncenter är invånarnas väg in i verksamheten vilket bekräftas vid intervju. De som besvarar invånarnas initiala kontakt är kommunvägledare som arbetar på kommuncenter. De uppges ta emot ca 150 ärenden om dagen. Om kommunvägledaren inte kan besvara frågan direkt hänvisar den vidare till rätt person. Det framgår att kommunvägledarna främst hänvisar ärenden vidare via mejl, eftersom det har bedömts som den mest effektiva kommunikationskanalen. Vid intervju uppges att tjänstepersoner även kan kontaktas direkt av invånare som inte gått genom kommuncenter då personen införskaffat kontaktuppgifterna på annat sätt.

Kommunen arbetar kontinuerligt med att utveckla färdiga svar på frågor så att kommunvägledarna kan svara utan att hänvisa vidare. Det förekommer exempelvis möten mellan tjänstepersoner och kommunvägledare för att tillsammans diskutera svar på frågor som invånare kan tänkas ställa. Ett sådant exempel är att gatuenheten inför sommarsäsongen har möte med kommuncenter för att informera kommunvägledarna om parkeringsplatser vid bad så att de i sin tur kan besvara invånarnas frågor.

Det uppges även av kommunchef att invånarna har insyn och möjlighet till kommunikation via allmänhetens frågestund och öppna sammanträden.

Oxelösunds kommun är aktiv på ett antal sociala medier; Facebook, Instagram, LinkedIn och Youtube. Kommunens Facebooksida och Instagramkonto heter "Oxelösunds kommun" och informerar om kommunens verksamheter. Sidorna uppdateras regelbundet med inlägg om exempelvis fullmäktigesammanträden eller kommunens arbete. Flera verksamheter har egna Facebook-konton och Instagram-konton där de informerar om sin verksamhet. Det uppges att kommunikatörerna i kommunen använder olika kanaler för att nå ut till olika åldersgrupper. Kommunen nyttjar de verktyg som plattformarna för sociala medier erbjuder för målgruppsanalyser. De tar även del av de rapporter som Internetstiftelsen tar fram. Rapporterna redogör för svenska folkets internetvanor, användningen av internet samt digitaliseringen av samhället.

### 3.1. Jämförande statistik från Kolada

Statistik hämtad från Kolada		2020
Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga, (%)	Alla kommuner	56
	Liknande kommuner <sup>7</sup>	54
	<b>Oxelösund</b>	<b>65</b>

<sup>7</sup> Leksand, Lilla Edet, Mörbylånga, Olofström, Surahammar, Vaggeryd, Vårgårda

Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av maxpoäng (%)	Alla kommuner	84
	Liknande kommuner	85
	<b>Oxelösund</b>	<b>84</b>

Tabellen påvisar att Oxelösund kommun har en god kommunikation med sina invånare och att tjänstepersoner som kommer i kontakt med invånare har god kompetens och kan besvara enklare frågor direkt. Tjänstepersoners bemötande bedöms som likvärdigt medelvärdet i Sverige samt medelvärdet i liknande kommuner.

## 4. Dokumenterade riktlinjer och rutiner för kommunikationsarbetet

### 4.1. Riktlinjer för kommunikation

*Riktlinjer för kommunikation*<sup>8</sup> omfattar förhållningssätt och rutiner för intern och extern information och kommunikation i Oxelösunds kommunkoncern där syftet är ett enhetligt förhållningssätt.

I riktlinjen presenteras de mål som kommunen ska eftersträva vid informationsarbetet:

- ▶ Ge medborgarna lättillgänglig information om hur kommunkoncernen fungerar
- ▶ Ge medborgarna information om rättigheter, förmåner och skyldigheter
- ▶ Utformas utifrån en helhetssyn så att mottagaren kan ta till sig information utan att behöva känna till kommunkoncernens organisation
- ▶ Ha en enhetlig grafisk utformning enligt den grafiska profilen
- ▶ Vara planerad, budgeterad och integrerad i såväl projekt som det vardagliga arbetet
- ▶ Vara aktiv, öppen, saklig, snabb, opartisk, kostnadseffektiv och målgruppsanpassad
- ▶ Vara lätt att förstå både till språk och innehåll
- ▶ Beaktas ur ett tillgänglighetsperspektiv
- ▶ Överensstämma med politiskt fattade beslut
- ▶ Medverka till att sprida kunskap om Oxelösunds kommun i omvärlden och skapa goda relationer
- ▶ Underlätta rekrytering av nya medarbetare

Det framgår att kommunen inte ska nyttja metoder, finansiering eller kanaler för information som kan leda till att kommunens trovärdighet ifrågasätts. Det framgår även att kommunen ska kommunicera information internt innan det förmedlas till invånarna.

Vid intervju uppges att riktlinjen ska revideras i samband med att kommunen antar en ny vision för 2040. Det uppges även att riktlinjen är aktuell inom kommunen och används vid kommunikationsarbetet.

---

<sup>8</sup> Antaget av dåvarande kommunchef 2014-04-08



## 4.2. Riktlinjer för e-förslag

I *Riktlinjer för e-förslag*<sup>9</sup> framgår att syftet med e-förslag är att utveckla den lokala demokratin och förbättra medborgarnas inflytande och delaktighet i kommunen. E-förslag uppges inte ersätta medborgarförslag eller möjligheten att lämna synpunkter utan är ett komplement. E-förslag lämnas via kommunens hemsida där det finns råd och formulär för att underlätta formuleringen av e-förslaget. Innan publicering av e-förslag granskas det av tjänsteperson på kansliet för att säkerställa att det är i enlighet med svenska lag och berör kommunens verksamhet. Efter genomläsning publiceras förslaget på hemsidan där det är aktivt under tre månader, under den perioden kan invånare rösta på förslaget och kommentera. Om förslaget får 50 röster eller fler ska ansvarig nämnd behandla förslaget.

## 4.3. Riktlinjer för medborgardialog

I *Riktlinjer för medborgardialog*<sup>10</sup> uppges att vid beslut som direkt berör kommunens invånare ska medborgardialog alltid övervägas. Alla ska ha förutsättningar för att delta i dialogen och särskild hänsyn ska tas till resurssvaga grupper. Målet med en medborgardialog är att utveckla medborgarperspektivet, skapa förståelse, öka delaktighet och förbättra möjligheten till inflytande. Inför dialog ska målgrupp identifieras och metod tillämpas. Efter en medborgardialog ska resultat och slutgiltigt beslut återrapporteras till deltagarna.

## 4.4. Riktlinjer för *Säg vad du tycker*

I *Rutiner för Säg vad du tycker*<sup>11</sup> framgår att samtliga verksamheter ska använda systemet *Säg vad du tycker* för hantering av synpunkter. Systemet ska främja inflytande, kvalitet och uppmärksamma brister. Synpunkter kan framföras genom blanketter, länk på hemsida, brev, e-post eller genom samtal. Om synpunkten inkommer via samtal ska mottagaren dokumentera synpunkten i blanketten *Säg vad du tycker*.

Riktlinjen tydliggör ansvarsfördelningen inom kommunen och fastställer att samtliga medarbetare ansvarar för att ta emot synpunkter, dokumentera dessa och informera chefer om inkommen synpunkt. Kansliet återkopplar till synpunktslämnaren senast en dag efter inkommen synpunkt med information om vem som handlägger ärendet. Synpunkten ska handläggas och besvaras inom tre veckor från ankomstdatum. Kansliet ansvarar för att diarieföra synpunkten tillsammans med samtliga svar och åtgärder som vidtas med anledning av inkommen synpunkt.

## 4.5. Grafisk manual

Kommunikations- och serviceenheten tog fram en grafisk manual i mars 2021. Det framgår ej på vilken nivå som manualen är beslutad. Den syftar till att skapa enhetlig och användbar kommunikation samt stärka kommunens varumärke. I manualen finns instruktioner för bland annat användning av kommunens logotyp, bildspråk, signatur, typsnitt och färger.

---

<sup>9</sup> Antagen av kommunfullmäktige 2014, reviderad 2017-05-17

<sup>10</sup> Antagen av kommunfullmäktige 2014-06-11

<sup>11</sup> Fastställd av kommunchef 2011, reviderad 2014-05-14

#### 4.6. **Kriskommunikationsplan för Oxelösunds kommun**

*Kriskommunikationsplanen för Oxelösunds kommun*<sup>12</sup> syftar till att upprätthålla en god kommunikation vid en extraordinär eller allvarlig händelse. Kommunikatör är med i krisledningsstaben och hålls fortlöpande underrättad om vilken information som ska förmedlas. Kriskommunikationen ska vara aktiv, öppen, saklig, snabb, opartisk, målgruppsanpassad samt lätt att förstå till språk och innehåll.

#### 4.7. **Riktlinjer för Origo**

*Riktlinjer för Origo*<sup>13</sup> syftar till att tydliggöra för tjänstepersoner hur, var och vad som ska kommuniceras på kommunens digitala arbetsplats Origo. I riktlinjen presenteras ett antal mål, exempelvis att samtliga medarbetare varje dag ska läsa nyheterna på startsidan, eventuella inlägg i grupper och svara på eventuella frågor.

#### 4.8. **Kommentar**

Det finns till viss del tydliga och enhetliga riktlinjer för hur kommunens olika verksamheter ska arbeta med kommunikation gentemot invånare. *Riktlinjer för kommunikation* har inte reviderats sedan 2014, vilket vi bedömer som en brist. Detta eftersom kommunikation genom exempelvis sociala medier har förändrats och utvecklats väsentligt under de senaste sju åren. Vid intervju uppges att det finns planer på att revidera riktlinjen i enlighet med den nya visionen för 2040 som kommunstyrelsen fick i uppdrag av kommunfullmäktige att ta fram den 16 juni 2021.

Kommunens olika riktlinjer på kommunikationsområdet är antagna av kommunchef och riktlinjer för e-förslag och medborgarförslag är antagna av fullmäktige. Enligt *kommunstyrelsens delegations- och verkställighetsordning*<sup>14</sup> ska kommunchef fastställa kommunövergripande riktlinjer, rutiner, instruktioner och processer. I *Riktlinjer för kommunens styrdokument*<sup>15</sup> framgår att riktlinjer ska fastställas "på den politiska nivå eller den chefsnivå som har det yttersta ansvaret inom det område som riktlinjerna avser". Vi noterar att kriskommunikationsplanen är antagen av kommunchef. Till följd av sin betydelse för kommunen vid en extraordinär eller allvarlig händelse kan det, med stöd i riktlinjer för kommunens styrdokument, övervägas om planen bör vara föremål för ett politiskt beslut.

Användningen av sociala medier berörs i *Riktlinjer för kommunikation* men det finns inga detaljerade instruktioner. Det uppges finnas rutiner för kommunikationen på sociala medier, exempelvis för uppdatering och bevakning av hemsidan samt hur ofta det ska göras, men dessa är inte dokumenterade. Enligt uppgift finns utpekade moderatörer som ansvarar för kommunens sociala medier, riktlinjer för vad och när kommunen publicerar samt kontinuerlig bevakning av lagstiftning som berör kommunikation. Av de sju kommunerna som Oxelösunds kommun jämförs med i Kolada (se avsnitt 3.1), har fyra av kommunerna kommunikationspolicy samt kompletterande riktlinjer för användningen av sociala medier; Lilla Edet, Mörbylånga, Vaggeryd och Vårgårda. Eftersom sociala medier utgör en så viktig del av kommunens informationsarbete, bedömer vi att mer detaljerad information om

---

<sup>12</sup> Fastställd av kommunchef 2020-07-14

<sup>13</sup> Fastställd av kommunchef 2018-04-16, reviderad 2021-04-28

<sup>14</sup> Antagen av kommunstyrelsen 2014-12-03

<sup>15</sup> Fastställd av kommunfullmäktige 2013-02-20

publicering på sociala medier bör ingå som en del i kommunens reviderade *Riktlinjer för kommunikation*.

Övriga rutiner och riktlinjer som redovisas i texten ovan bedömer vi som ändamålsenliga och tillräckliga.

## 5. Styrning av kommunikationsarbetet mot invånare

### 5.1. Mål inom kommunikationsarbetet

Nedan redogörs för fastställda mål och delmål från *Mål och budget 2021–2023* som berör kommunikation med invånare. Det fastställs inga målvärden för presenterade mål och delmål. Nedan redovisas också mål och målvärde som kommunstyrelsen har beslutat om i sin *verksamhetsplan för 2021*:

Fullmäktiges övergripande mål	Beskrivning	Kommunfullmäktiges delmål som berör kommunikation	Kommunstyrelsens mål	Målvärde 2021
<b>Mod och framtidstro</b>	Kommunen och dess verksamheter marknadsförs med stolthet och goda exempel lyfts. Medborgarperspektiv, helhetssyn, dialog och tydlighet kännetecknar arbetet.		Övergripande processer digitaliseras så att handläggningstiden gentemot kommuninvånarna förkortas.	Uppfyllt när en övergripande process digitaliserats
<b>God folkhälsa</b>	Invånarnas faktiska folkhälsa och upplevda livskvalitet ska utvecklas positivt. I Oxelösund betyder det att invånarna ska känna delaktighet och inflytande.	Medborgarnas möjligheter att delta i kommunens utveckling genom att komma in med Medborgarförslag, e-förslag samt synpunkter i Säg-vad-du tycker ska öka		
<b>Attraktiv bostadsort</b>	Oxelösund erbjuder ett havsnära boende och en hög kommunal servicenivå.	Andelen invånare som får svar på sitt mejl till kommunen inom en dag ska bibehållas Andelen invånare som ringer kommunen som får svar på sin fråga direkt ska öka Andelen invånare som ringer kommunen och som upplever att de får ett gott bemötande ska öka	Kommunens medarbetare hänvisningskopplar sina telefoner när de inte är tillgängliga	91%

### 5.2. Kommunikations- och serviceenhetens ansvar i styrande dokument

I *kommunikations- och serviceenhetens handlingsplan 2021*<sup>16</sup> framgår vilka av kommunstyrelsens mål som enheten ansvarar för samt vilka aktiviteter, arbetssätt eller

<sup>16</sup> Fastställd av kommunikationschef 2021-01-14

lösningar som enheten ska arbeta med för att uppnå styrelsens mål. Det tydliggörs vem som ansvarar för aktiviteten och när det ska vara klart. Det framgår även vilken roll som ska följa upp måluppfyllelsen, det kan exempelvis vara kommunchef, kommunstyrelsen eller personalchef.

I *kommunstyrelsens verksamhetsplan för 2021* framgår, som ovan nämnts i avsnitt 1.1, att kommunikations- och serviceenhetens fokusområden för 2021 är att implementera en reviderad grafisk profil, utveckla arbetet med sociala medier och utveckla dialogen med invånare via sociala medier. Kommuncenter ska i enlighet med beslutade fokusområden för 2021 ta fram rutiner för användandet och support av mobiltelefoni, utbildningsmaterial för gemensamt förhållningssätt gällande service och bemötande i kommunen, identifiera nya e-tjänster och utveckla dialogen via sociala medier. De fokusområden som kommunstyrelsen uppdrog enheten i *verksamhetsplan för 2021* genomsyrar enhetens handlingsplan.

### **5.3. Kommunikationsmål inom resterande förvaltningar**

Vi har tagit del av kultur- och fritidsnämndens, miljö- och samhällsbyggnadsnämndens, utbildningsnämndens och vård- och omsorgsnämndens verksamhetsplaner för att undersöka huruvida nämnderna har mål som berör kommunikationen med invånare.

I *Kultur- och fritidsnämndens verksamhetsplan 2021–2023*<sup>17</sup> framgår att nämnden vill öka marknadsföringen av deras aktiviteter på sociala medier och att aktivitetshuset Koordinaten ska fungera som en informations- och mötesplats.

I *Miljö- och samhällsbyggnadsnämndens verksamhetsplan 2021–2023*<sup>18</sup> framgår att nämnden ska arbeta med verksamhetsutveckling inom service och kommunikation. Syftet är att förbättra servicen till invånarna och företagen för att få nöjda kunder. Nämnden ska även utveckla flera e-tjänster.

I *Utbildningsnämndens verksamhetsplan 2021–2023*<sup>19</sup> framgår att nämnden ska arbeta med verksamhetsutveckling i form av ökad dialog med elevråd på grundskola och vuxenutbildning med syftet att öka elevperspektivet i verksamheten.

Vård- och omsorgsnämnden har inga mål som berör kommunikation i sin verksamhetsplan.

### **5.4. Strategi för kommunens kommunikationsarbete**

Det finns strategier som berör kommunikationsarbetet, dessa utgår från etablerade metoder som kommunens kommunikatörer använder i sitt arbete. Kommunikationen styrs utifrån noterade behov, exempelvis genom analys av besökare på kommunens hemsida där det framgår vad medborgarna är intresserade av. När intresseområden identifieras tydliggörs informationen på hemsidan och sprids via sociala medier. Det används olika kanaler för kommunikation beroende på vilken målgrupp kommunen vill nå ut till.

Det framgår i *Riktlinjer för kommunens styrdokument* att "en handlingsplan beskriver strategier och åtgärder för hur mål på olika nivåer i organisationen ska nås" vilket

---

<sup>17</sup> Antagen av kultur- och fritidsnämnden 2021-01-13

<sup>18</sup> Antagen av miljö- och samhällsbyggnadsnämnden 2020-12-15

<sup>19</sup> Antagen av utbildningsnämnden 2020-12-14

överensstämmer med innehållet i *kommunikations- och serviceenhetens handlingsplan 2021*.

## 5.5. Kommentarer

Det finns övergripande mål inom kommunen avseende kommunikation med invånare som vi bedömer som ändamålsenliga. I *Mål och budget 2021–2023* har fullmäktige fastställt tre mål som berör kommunikationen, både den proaktiva samt reaktiva kommunikationen. På kommunövergripande nivå saknas till viss del ändamålsenliga indikatorer som främjar måluppfyllelse genom tydliga målvärden.

Kommunikation- och serviceenheten har i sin handlingsplan tydliggjort vilka av kommunstyrelsens mål som enheten ansvarar för samt vilka aktiviteter, arbetssätt eller lösningar som enheten ska arbeta med för att uppnå styrelsens mål. Vi bedömer därav att målstyrningskedjan och ansvarsfördelningen är tydlig. Vi ser även att arbetet med kommunikation löpande aktualiseras inom kommunen.

Det framgår vid dokumentgranskning att ett flertal nämnder även arbetar med kommunikationsinsatser och har mål som berör kommunikation, vilket vi ser som positivt.

Det förekommer ett kontinuerligt strategiskt arbete inom kommunikations- och serviceenheten. I *Riktlinjer för kommunikation* framgår målen för kommunikationsarbetet som även är av strategisk karaktär.

## 6. Uppföljning och återrapportering av kommunikationsarbetet

### 6.1. Kommuncenterers uppföljning och återrapportering

Vi har inom förstudien tagit del av kommuncenterers tertialrapport 3 för 2020 och tertialrapport 1 för 2021. Under ett verksamhetsår tar kommuncenter fram tre tertialrapporter som skickas till samtliga förvaltningar, dessa finns även tillgängliga på intranätet. Vid intervju uppger gatuchof att tertialrapporterna ligger till grund för förbättringsarbete inom förvaltningen.

I *tertialrapport 1 2021* redovisas kommuncenterers arbete under perioden 1 januari till 30 april under 2021. Kommuncenter hanterade 67 procent av ärendena direkt vilket betyder att invånaren fått svar på sin fråga utan att ha blivit vidarekopplad till tjänsteperson. Resterande ärenden kopplades vidare. Det uppges att kommuncenter kopplar ett ärende vidare när det finns ett pågående arbete i frågan eller att ärendet kräver specialiserad handläggning. Det framgår att majoriteten av ärendena som inkommer till kommuncenter hanteras via telefon.

Rapporten innehåller en sammanställning över den procentuella ärendefördelningen mellan olika enheter inom respektive förvaltning, vad respektive förvaltning gjort bra samt identifierade utvecklingsmöjligheter. Det framgår att kommunstyrelseförvaltningen fick in 19 procent av periodens ärenden. Av de ärenden som inkom berörde 24 procent kommunikation och service. Av de inkomna ärendena hanterar kommunstyrelseförvaltningen 74 procent direkt och kopplar vidare 26 procent.

I *tertialrapport 3 2020* redovisas samma information som nämns ovan samt en redogörelse av vilka sidor på kommunens hemsida som besöks mest. *Sidorna Login till origo mejl mm,*

*Lediga jobb*, *Informationssida om coronaviruset* och *Informationssida om Schoolsoft* var mest besökta under perioden.

## 6.2. Återrapportering till kommunstyrelsen angående kommunikationsarbetet

I *Mål och budget 2021–2023* framgår hur kommunen arbetar med uppföljning. Samtliga nämnder lämnar budgetuppföljning med prognos för helåret i mars, april, augusti och oktober till kommunstyrelsen. En kommunövergripande delårs- och helårsredovisning med bokslut hanteras av fullmäktige där kommunmål och eventuella särskilda satsningar/uppdrag följs upp.

I *Årsredovisning 2020*<sup>20</sup> redovisas en sammanställning över antalet medborgarförslag, e-förslag och *säg vad du tycker*-synpunkter för att mäta medborgarnas möjlighet att delta i kommunens utveckling.

Inflytandeform	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Medborgarförslag	8	10	5	8	2	2
E-förslag	-	29	45	21	32	16
Säg-vad-du-tycker	160	148	139	132	148	77
Summa	168	187	189	161	182	95

Tabell 1. Hämtad från kommunens Årsredovisning för 2020

Tabellen visar att antalet inkomna synpunkter, medborgarförslag och e-förslag har minskat under de senaste fem åren. Det uppges att kommunstyrelseförvaltningen ska genomföra en kampanj i sociala medier under 2021 för att uppmärksamma allmänheten om möjligheten att lämna synpunkter och förslag.

Varje år sammanställs samtliga synpunkter som inkommit till kommunen under verksamhetsåret genom *Säg vad du tycker*-systemet. Synpunkterna hanteras inom berörd förvaltning och återrapporteras till nämnd årligen. Under 2020 (KS.2021.17) har det inkommit 77 synpunkter till kommunen och av dessa har fyra synpunkter hanterats av kommunstyrelseförvaltningen. Frågeställarna har fått bekräftelse på mottagen synpunkt inom två arbetsdagar, samtliga synpunkter har blivit besvarade och svaren har diarieförts. Antalet inkomna synpunkter har minskat under 2020 vilket delvis uppges bero på pandemin.

Det framgår i *Kommunstyrelsens årsredovisning 2020*<sup>21</sup> att kommunens hemsida har reviderats under 2020 med ny arbetsprocess och rutiner för kommunikationsansvariga. I kommunstyrelsens årsredovisning följs styrelsens måluppfyllelse upp.

Ej besvarade medborgarförslag sammanställs av kommunstyrelsen och redovisas för kommunfullmäktige två gånger per år. Vi har tagit del av sammanställningen från november 2020 (Dnr KS.2020.106) och juni 2021 (Dnr KS.2021.55). I november var det inget

<sup>20</sup> Fastställd av kommunfullmäktige 2021-05-11

<sup>21</sup> Fastställd av kommunstyrelsen 2021-03-17

medborgarförslag som passerat beredningstiden och i juni var det två medborgarförslag som ej besvarats men där beredningstiden inte överstigit ett år.

Vid intervju framgår att kommunstyrelsen anordnar informationsförmiddagar där tjänstepersoner från förvaltningen informerar om sitt arbete. Kommunikationschef har informerat styrelsen om kommunikationsarbetet ett flertal gånger. Kommunchef uppdaterar kommunstyrelsen vid varje sammanträde om aktuella frågor inom kommunen, informationen kan beröra kommunikationsarbetet. Vid intervju uppges att kommunchef informerar kommunstyrelsen muntligt vid sammanträden om resultatet från kommuncenterers tertialrapporter.

### **6.3. Systematisk uppföljning av kommunikation**

Det uppges vid intervju att kommunikations- och serviceenheten tillsammans med utvalda tjänstepersoner inom förvaltningarna varje vecka diskuterar och analyserar kommunikationsarbetet. Veckans insatser följs upp och statistik från kommunens hemsida visar vad besökare är intresserade av vilket indikerar vilken information som bör spridas via sociala medier samt förtydligas på hemsidan.

De digitala analysverktygen som finns för Facebook och andra sociala medier används för att mäta spridning, genomslag och interaktion.

### **6.4. Kommentarer**

Det sker en regelbunden uppföljning till kommunstyrelsen med avseende på kommunikation med invånare. Det sker en ändamålsenlig uppföljning inom den ordinarie styrkedjan gällande de mål som fullmäktige beslutar om i Mål och budget. Vår bedömning är att uppföljningen av den reaktiva kommunikationen är god. Kommuncenterers tertialrapporter ger en god överblick av inkomna synpunkter och samtal. Medborgarförslag sammanställs av kommunstyrelsen två gånger om året.

Uppföljning av den proaktiva kommunikationen återrapporteras främst till kommunstyrelsen genom muntliga redovisningar från kommunikationschef eller kommunchef. Det sker en egen uppföljning inom förvaltningen av den proaktiva kommunikationen men det är inget som regelbundet dokumenteras.

Det finns ett kontinuerligt arbetssätt inom kommunikations- och serviceenheten som syftar till att fånga upp brister i tidigare kommunikation genom att analysera genomslagskraften för olika inlägg i olika kanaler. Detta resultat används sedan för att identifiera målgrupper och hur kanalerna bäst nyttjas.

## **7. Svar på frågeställningar**

Syftet med förstudien är att kartlägga kommunens strategier för kommunikation med invånare samt ge revisorerna underlag att bedöma om det finns behov av en fördjupad granskning. Nedan redovisas kortfattade svar på respektive fråga.

**Fråga**

**Svar**

Finns tydliga mål och strategier i kommunen avseende kommunikation med invånare?

*Vilka strategier finns avseende digital kommunikation, t.ex. information på kommunens hemsida samt övriga medier?*

Delvis. Det finns övergripande mål inom kommunen avseende kommunikation med invånare. Fullmäktige har fastställt mål i *Mål och budget 2021–2023* och kommunikations- och serviceenheten har i sin handlingsplan tydliggjort vilka av kommunstyrelsens mål som enheten ansvarar för. Vi bedömer därav att målstyrningskedjan och ansvarsfördelningen är tydlig. På kommunövergripande nivå saknas till viss del ändamålsenliga indikatorer som främjar måluppfyllelse genom tydliga målvärden.

Det förekommer även ett strategiskt arbete inom kommunen. Kommunikationen styrs utifrån etablerade metoder och noterade behov, exempelvis genom analys av besökare på kommunens hemsida. När intresseområden identifieras tydliggörs informationen på hemsidan och sprids via sociala medier.

Finns tydliga och enhetliga riktlinjer för hur kommunens olika verksamheter ska arbeta med sin kommunikation med invånare?

Delvis. Det finns till viss del tydliga riktlinjer för hur kommunens olika verksamheter ska arbeta med kommunikation gentemot invånare. *Riktlinjen för kommunikation* har inte reviderats sedan 2014 vilket vi bedömer som en brist, eftersom kommunikation genom exempelvis sociala medier har förändrats och utvecklats väsentligt under de senaste sju åren. Vid intervju uppges att det finns planer på att revidera riktlinjen i enlighet med den nya Visionen för 2040.

Finns en strukturerad process för att fånga upp brister i/synpunkter på tidigare kommunikation och används det i förbättringsarbetet?

Ja. Det finns ett kontinuerligt arbetssätt inom kommunikations- och serviceenheten som syftar till att fånga upp brister i tidigare kommunikation genom att analysera genomslagskraften för olika inlägg i olika kanaler.

Sker regelbunden uppföljning till kommunstyrelsen med avseende på kommunikation med invånare?

Ja. Det sker en regelbunden uppföljning till kommunstyrelsen med avseende på kommunikation med invånare. Det sker en uppföljning inom den ordinarie styrkedjan gällande de mål och indikatorer som fullmäktige beslutar om i *Mål och budget* som är ändamålsenlig.

Vår bedömning är att uppföljningen av den reaktiva kommunikationen är god. Uppföljning av den proaktiva kommunikationen återrapporteras främst muntligt till kommunstyrelsen vid sammanträden.

Oxelösunds kommun, 15 september 2021

Sara Jansson  
Verksamhetsrevisor, EY



## Källförteckning

### *Intervjupersoner:*

- ▶ Kommunchef
- ▶ Kommunikationschef
- ▶ Gatuchof
- ▶ Nämndsekreterare
- ▶ Registrator

### *Dokumentation:*

- ▶ Mål och budget 2021–2023, 2020-11-11
- ▶ Kommunstyrelsens verksamhetsplan 2021–2023, 2020-12-09
- ▶ Kultur- och fritidsnämndens verksamhetsplan 2021–2023, 2021-01-13
- ▶ Utbildningsnämndens verksamhetsplan 2021–2023, 2020-12-14
- ▶ Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsplan 2021–2023, 2020-12-16
- ▶ Miljö- och samhällsbyggnadsnämndens verksamhetsplan 2021–2023, 2020-12-15
- ▶ Policy för målstyrning och roller i Oxelösunds kommun, 2012-02-15, reviderad 2013-04-03
- ▶ Riktlinjer för medborgardialog i Oxelösunds kommun, 2014-06-11
- ▶ Delegations- och verkställighetsordning för kommunstyrelsen, 2014-12-03
- ▶ Reglemente för Oxelösunds kommuns kommunstyrelse, 2018-09-19, reviderat 2020-12-09
- ▶ Riktlinjer för e-förslag Oxelösunds kommun, 2014-06-11
- ▶ Kriskommunikationsplan För Oxelösunds kommun, 2020-07-14
- ▶ Handlingsplan 2021 Kommunikations- och serviceenheten, 2021-01-14
- ▶ Riktlinjer för kommunikation, 2014-04-08
- ▶ Grafisk manual, 2021-03
- ▶ Uppföljning av Säg vad du tycker 2020, 2021-02-09
- ▶ Årsredovisning 2020, 2021-05-11
- ▶ Kommunstyrelsens Årsredovisning 2020, 2021-03-17
- ▶ Kommuncenters tertialrapport för perioden 1 jan-30 april 2021
- ▶ Kommuncenters tertialrapport för perioden 1 sept-31 dec 2020
- ▶ Riktlinjer för Origo, 2018-04-16, reviderat 2021-04-28