

# Revisionsrapport

## *Tillgänglighet och service: följsamhet till förvaltningslagen*

Gällivare kommun

*Bo Rehnberg  
Cert. kommunal revisor*

*Jacob Svensson  
Revisionskonsult*

*Januari 2019*

# *Innehåll*

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>3</b>
1.1. Bakgrund .....	3
1.2. Revisionsfråga och kontrollområden .....	3
1.3. Revisionskriterier .....	4
1.4. Avgränsning och metod.....	4
<b>2. Iakttagelser och bedömningar</b> .....	<b>5</b>
2.1. Styrande dokument .....	5
2.2. Kommunens hemsida.....	5
2.3. Uppföljning och utvärdering .....	6
2.4. Tillgänglighet och service .....	8
<b>3. Avslutning</b> .....	<b>12</b>
3.1. Sammanfattande revisionell bedömning .....	12
3.2. Rekommendationer.....	13

## Sammanfattning

På uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en granskning inom området tillgänglighet och service. Från den 1 juli 2018 har kommunen att förhålla sig till en ny förvaltningslag. Revisionsobjekt i granskningen är kommunstyrelse och nämnder. Granskningen tar utgångspunkt från kommunallagens revisionskapitel. Fokus har riktats mot följande:

- Kommunens hemsida
- Styrdokument som översatts till andra språk än svenska
- Rutiner för uppföljning och utvärdering
- Tillgänglighet och service: e-post och telefon

Utifrån genomförd granskning görs en sammantagen revisionell bedömning att kommunstyrelsen och nämnderna i begränsad utsträckning tillhandahåller en tillgänglighet och service utifrån förvaltningslagens krav. Den interna kontrollen inom granskade områden bedöms i begränsad utsträckning vara tillräcklig.

Underlag för revisionell bedömning redovisas i följande avsnitt i rapporten.

För att utveckla granskningsområdet bör följande rekommendationer prioriteras:

- Kommunstyrelsen prövar hur styrning på kommunövergripande nivå ska utvecklas när det gäller följsamhet till förvaltningslagen avseende tillgänglighet och service. Vår uppfattning är att det bland annat bör fastställas en gemensam kvalitetsnivå när det gäller tillgänglighet inom kommunorganisationen.
- Kommunstyrelse och nämnder utvecklar den interna kontrollen inom området. Respektive politiskt organ bör pröva om områdena *följsamhet till förvaltningslagen* respektive *hemsidans kvalitet och nyttjande* ska inarbetas i kommande års plan för intern kontroll.
- Kommunstyrelsen säkerställer att viktiga styrdokument avseende hantering av extern information/kommunikation beslutas av politiska organ. Här avses framför allt styrdokument som innehåller mål och strategier för granskningsområdet.

# 1. *Inledning*

## 1.1. *Bakgrund*

Kommunens revisorer har utifrån sin riskbedömning beslutat att granska Gällivare kommun utifrån förvaltningslagens krav på tillgänglighet och service.

Sverige har från den 1 juli 2018 infört en ny förvaltningslag (2017:900). I denna tydliggörs frågan om tillgänglighet och service till medborgarna. Av lagen framgår bland annat att kommunens verksamheter dels ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda dels informera om hur och när sådana kontakter ska tas. Kommunen ska även vidta de åtgärder som behövs för att den ska uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten om rätten att ta del av allmänna handlingar.

En kommuns hemsida är en viktig källa för information och service till medborgarna och andra intressenter.

Bristfällig styrning och kontroll inom granskningsområdet kan riskera att verksamheten inte bedrivs på i enlighet med lagkrav och kommuninterna riktlinjer.

## 1.2. *Revisionsfråga och kontrollområden*

Revisorernas uppdrag regleras i kommunallagen kapitel 12. Granskningen ska besvara följande revisionsfråga: Tillhandahåller kommunstyrelsen och nämnderna en ändamålsenlig tillgänglighet och service utifrån förvaltningslagens krav, samt är den interna kontrollen i sammanhanget tillräcklig?

Granskningen omfattar följande kontrollområden/-frågor:

1. *Kommunens hemsida*
  - Finns strategier och målsättningar avseende kommunens hemsida?
  - Finns aktuella policys och riktlinjer avseende kommunens hemsida?
  - Är roller och ansvar avseende kommunens hemsida tydliga?
2. *Uppföljning och utvärdering*
  - Sker uppföljning avseende hemsidans kvalité och nyttjande (bl.a. i syfte att förbättra)?
  - Sker uppföljning avseende tjänstepersoners tillgänglighet (bl.a. i syfte att förbättra)?
3. *Tillgänglighet och service*
  - Har styrelse och nämnder vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att viktiga handlingar översätts till andra språk än svenska?
  - Tillhandahåller styrelse och nämnder, för medborgarna, en ändamålsenlig tillgänglighet via telefon till kommunens tjänstepersoner?
  - Tillhandahåller styrelse och nämnder, för medborgarna, en ändamålsenlig tillgänglighet via e-post till kommunens tjänstepersoner?

Kontrollområde 1-2 bildar underlag för att pröva om den interna kontrollen inom granskningsområdet är tillräcklig. Kontrollområde 3 utgör underlag för att pröva om verksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

Revisionsobjekt i granskningen är kommunstyrelsen, barn-, utbildning- och kulturnämnden, miljö-, bygg- och räddningsnämnden, service- och tekniknämnden, socialnämnden samt överförmyndarnämnden.

### **1.3. Revisionskriterier**

Följande kriterier utgör underlag för revisionell bedömning:

- Förvaltningslagen § 6-7
- Kommunallagen kap 6:6
- Kommuninterna regler och riktlinjer som rör granskningsområdet
- I övrigt se kontrollområden/-frågor

### **1.4. Avgränsning och metod**

I tid avgränsas granskningen främst till efter den nya förvaltningslagen trätt i kraft. I övrigt se revisionsfråga och kontrollområden.

Granskningen genomförs genom analys av för granskningen relevant dokumentation samt intervjuer med företrädare för kommunens informationsenhet samt minoritetshandläggare. Tillgänglighet via telefon och e-post granskas genom stickprovskontroll. Cirka 60 stickprov har genomförts.

Bedömningsskala som används för respektive kontrollområde:

Inte/Otillräcklig	
I begränsad utsträckning	
Till övervägande del	
Ja/Tillräcklig	

## 2. *Iakttagelser och bedömningar*

### 2.1. *Styrande dokument*

Vid inventering av kommuninterna styrdokument som berör granskningsområdet har följande dokument noterats:

1. Minoritetspolitiskt program år 2019-2022 (Kommunfullmäktige 2018, § 89)
2. Kommunikations-/informationsstrategi (Kommunstyrelsen 2016, § 220)
3. Informationspolicy (Kommunfullmäktige 2005 – därefter mindre revideringar av verksamheten bland annat år 2016)
4. Servicedeklarationer för verksamheterna renhållning (2011), snöröjning (2011), överförmyndarkontoret (2017) samt informationsenheten (2014)

### 2.2. *Kommunens hemsida*

I revisorernas uppdrag ingår att granska och pröva om den interna kontrollen är tillräcklig. Med intern kontroll avses till exempel att kommuninterna styrdokument upprättas i tillräcklig omfattning samt att roller och ansvar är tydliga och kända i organisationen.

#### 2.2.1. *Styrdokument*

Kommunallagen ger uttryck för att Gällivare kommun är en politisk styrd organisation, där verksamheten styrs genom mål och planer. I de politiska organens uppdrag ingår att besluta om mål och strategier för verksamheten. De verkställande organen (kommunstyrelse och nämnder) är ansvariga inför kommunfullmäktige att verksamheten bedrivs på avsett sätt.

Av granskning av styrdokument som beslutats av politiska organ (se avsnitt 2.1) framgår att de i låg grad reglerar hur kommunens hemsida ska hanteras. De politiska styrdokumenten saknar bland annat mål och strategier för hemsidan. Kommunstyrelsens kommunikations- och informationsstrategi ger på övergripande nivå styrning inom rubricerade områden. Av strategin framgår att kommunens hemsida är en av många informations- och kommunikationskanaler som kommunen använder.

Den strategiska styrning som finns kommer till uttryck genom informationsenhetens servicedeklaration. Detta styrdokument är från år 2011 och har inte behandlats på politisk nivå. Av servicedeklarationen framgår följande:

- I enhetens uppdrag ingår att tillhandahålla strategisk support i kommunikations- och informationsrelaterade frågor
- Under rubriken ”strategiska insatser” anges att enheten ska bidra till kontinuerlig utveckling av intern- och externwebb, med syfte att *öka tillgänglighet, upplevelse och nöjdhet för besökare*

Vid intervju med företrädare för informationsenheten framkommer att enheten ska utöva strategisk styrning över kommunens hemsida. Hemsidan ses som en av kommunens viktiga informationskanaler till medborgarna. Informationsenheten upplever att styrningen över hemsidan är god. Hemsidan klassificeras som en publikation och lyder därmed un-

der tryckhetsförordningens föreskrifter. Hemsidan styrs även av GDPR:s bestämmelser vad avser personlig integritet.

### **2.2.2. Roller och ansvar**

Granskningen visar att kommunfullmäktige år 2005 fattat beslut om informationspolicy. Därefter har informationsenheten gjort mindre revideringar av dokumentet, senast år 2016. I policyn regleras bland annat roller och ansvar för extern information:

- Kommunstyrelsen har det yttersta ansvaret för övergripande extern information när det gäller mål, riktlinjer, ekonomi, verksamheter och service.
- Nämnder ansvarar för extern information inom sina respektive ansvarsområden.
- Förtroendevalda politiker – i egenskap av medborgarnas företrädare – är ytterst ansvariga för innehåll och utformning av den externa informationen från kommunen.
- Förvaltningschefer har det övergripande ansvaret för extern information inom respektive verksamhet.

Företrädare för informationsenheten upplever att ansvars- och arbetsfördelning när det gäller hantering av hemsidan är tydlig. Informationsenheten har dels en stödjande funktion gentemot verksamheterna, dels en levererande roll där informationsenheten genomför publikationsarbete utifrån vad verksamheterna anger.

### **2.2.3. Bedömning**

Den revisionella bedömningen är att styrningen av kommunens hemsida i begränsad utsträckning är tillräcklig. Bedömningen baseras framför allt på följande iakttagelser:

- Strategier och målsättningar för hemsidan har inte beslutats på politisk nivå. Mål och strategier hanteras för närvarande på verksamhetsnivå (informationsenheten).
- Policy och riktlinjer finns i viss utsträckning och är relativt aktuella. Bristen är att vissa styrdokument inte hanterats av politiska organ.
- Roller och ansvar för hantering av hemsidan är dokumenterade och tydliga.

Framtida utvecklingsområden är att styrdokument som reglerar mål och strategier beslutas av politiska organ.

## **2.3. Uppföljning och utvärdering**

I revisorernas uppdrag ingår att granska och pröva om den interna kontrollen är tillräcklig. Med intern kontroll avses till exempel att ansvariga i rimlig utsträckning följer och utvärderar att verksamheten bedrivs på avsett sätt.

### **2.3.1. Kommunens hemsida**

Granskning av kommunens styrdokument (se avsnitt 2.1) visar att de i låg utsträckning reglerar formerna för uppföljning/utvärdering av kommunens hemsida. Vi noterar att det i minoritetspolitiskt program anges att det under planperioden 2019-2022 kommer genomföras en inventering av hur stor del av hemsidan som är översatt till minoritetsspråk. Uppföljning av programmet ska ske en gång per år i kommunstyrelsens årsredovisning till kommunfullmäktige.

Av kommunallagen framgår kommunstyrelsens och nämndernas ansvar för att säkerställa en tillräcklig intern kontroll. Här noteras att kommunstyrelsens och nämnders internkontrollplaner för år 2018 saknar kontrollmoment som rör kommunens hemsida.

Granskningen kan inte verifiera att det inom verksamheten sker systematiska och dokumenterade kontroller av hemsidans kvalitet och nyttjande.

Företrädare för informationsenheten framhåller att enheten har ett övergripande ansvar för uppföljning/utvärdering av hemsidan. Enligt uppgift genomför enheten kontroller av hemsidan, där upptäckta fel åtgärdas alternativt förmedlas till berörd förvaltning. Informationsenheten för ingen systematisk dokumentation över utförda kontroller och dess resultat.

Kommunen har vid ett flertal tillfällen, senast år 2016, medverkat i SKL:s undersökning "Information till alla". I undersökningen granskas kvalitet och innehåll på hemsidan. År 2016 rankades kommunens hemsida som nr 174 av 290 kommuner när det gäller sökning av kontaktuppgifter till nyckelpersoner. Informationsenheten ser SKL:s undersökning som ett bra verktyg i ett löpande förbättringsarbete.

Granskningen kan inte verifiera att resultatet från SKL:s undersökning föranlett kommunstyrelse och nämnder att vidta åtgärder för att förbättra hemsidan.

### *2.3.2. Tillgänglighet och service*

I förvaltningslagen beskrivs myndighetens skyldigheter när det gäller tillgänglighet och service gentemot medborgare.

Granskningen visar att kommuninterna styrdokument inte reglerar hur kommunstyrelse, nämnder och dess verksamheter ska följa upp och utvärdera tillgänglighet och service.

Granskningen visar följande:

- På kommunens hemsida redovisas i många fall vem i organisationen som är kontaktperson för ett specifikt område.
- Service- och tekniknämnden har i servicedeklaration angett kvalitetsnivåer i fråga om tillgänglighet till kontaktperson (svar på e-post eller telefon inom 1-2 arbetsdagar).
- Överförmyndarnämnden har i servicedeklaration angett kvalitetsnivå i fråga om tillgänglighet till kontaktperson (svar på e-post eller telefon inom senast 5 dagar).
- Övriga politiska organ saknar kvalitetsmål avseende tillgänglighet till verksamheternas kontaktpersoner.

Granskningen kan inte verifiera att service- och tekniknämnden, överförmyndarnämnden, kommunstyrelsen, övriga nämnder och dess verksamheter genomför systematiska och dokumenterade kontroller i fråga om tillgänglighet och service.

### *2.3.3. Bedömning*

Den revisionella bedömningen är att uppföljning och utvärdering inom granskade områden är otillräcklig. Bedömningen baseras på följande granskningsiakttagelser:

- Kommunstyrelse, nämnder och dess verksamheter saknar tillförlitliga och heltäckande rutiner för att följa upp och utvärdera hemsidans kvalitet och nyttjande.



- Kommunstyrelse, nämnder och dess verksamheter saknar tillförlitliga rutiner för att följa upp och utvärdera tillgänglighet till kontaktpersoner inom verksamheten.

För framtiden bör kommunstyrelse och nämnder pröva hur den interna kontrollen inom granskade områden ska utvecklas.

## **2.4. Tillgänglighet och service**

I revisorernas uppdrag ingår att granska och pröva om verksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Med ändamålsenlighet avses till exempel att verksamheten känner till och tillämpar lagar, föreskrifter och kommuninterna riktlinjer.

### **2.4.1. Översättning av handlingar**

Lagstiftningen ger uttryck för att kommunen ska se till att översätta handlingar så att medborgare som inte behärskar svenska, även ska kunna ta till vara sina rättigheter. I sammanhanget noteras att Gällivare kommun tillhör förvaltningsområde för minoritetsspråken finska, meänkieli och samiska.

I minoritetspolitiskt program 2019-2022, beslutat av kommunfullmäktige, beskrivs hur kommunen planerar att fullgöra sina åtaganden inom området, bland annat när det gäller översättning av kommunala styrdokument.

Inom ramen för granskningen har det genomförts 13 stickprov av olika handlingar (föreskrifter, broschyrer) som återfinns på kommunens hemsida. I handlingarna bedrivs vilka förutsättningar och den enskildes rättigheter att nyttja kommunens tjänsteutbud. Urval har skett utifrån väsentlighet och risk.

Granskningen visar att ingen av granskade styrdokument översatts till annat språk. Vår granskning visar även att kommunens hemsida inte innehåller någon digital funktion eller motsvarande som möjliggör att hemsidan kan översättas till annat språk.

Av intervju med minoritetshandläggare framkommer att kommunen har en stor utvecklingspotential när det gäller översättning av handlingar. En planerad åtgärd är att översätta minoritetspolitiskt program till de minoritetsspråk som ingår i förvaltningsområdet.

### **2.4.2. Tillgänglighet och service gentemot medborgare**

Inom ramen för denna granskning har totalt 63 stickprov genomförts. Samtliga stickprov har riktats mot personer som kommunen själva hänvisar till på kommunens hemsida som kontaktperson inom de olika verksamheterna. En verksamhetsspecifik fråga har för varje stickprov utformats för kontaktpersonen att besvara.

Stickprovskontrollerna har genomförts under en period om ca 30 dagar. Urval har skett utifrån en bedömning av väsentlighet och risk.

Av avsnitt 2.3.2 framgår att kommunstyrelse och nämnder saknar enhetliga mål och strategier när det gäller tillgänglighet och service gentemot medborgarna.

#### **2.4.2.1. Tillgänglighet via telefon**

Tillgänglighet och service via telefon har granskats genom 31 stickprov. Samtliga stickprov har riktats mot angivna kontaktpersoner. Kontaktperson har sökts under anvisad tid al-

ternativt kontorstid vid maximalt två tillfällen. Om kontaktperson inte svarat vid ett första tillfälle har det vid ett senare tillfälle gjorts ett nytt försök.

Följande särskilda faktorer har identifierats som väsentliga för stickprov per telefon:

Tabell 1 - Särskilda faktorer avseende telefon

<i>Väntetid</i>	Avser hur många signaler som går fram innan svar eller annan åtgärd
<i>Vidare information</i>	Avser om vidare information ges vid uteblivet svar
<i>Återkoppling</i>	Avser om personen som sökts ringer upp senare vid uteblivet svar samt redogöra för hur lång tid som fortlöper mellan faktiska samtalet till att personen ringer upp
<i>Hjälp</i>	Avser om personen har kunnat hjälpa mig med mitt ärende
<i>Personligt bemötande</i>	Avser hur medborgaren blir bemött av kontaktperson (professionellt/ej professionellt)
<i>Vidarekoppling</i>	Avser om medborgaren blir vidarekopplad till relevant person (vid uteblivet svar)
<i>Hänvisning</i>	Blir medborgaren vidare hänvisad till något/någon (vid uteblivet svar)

Resultatet från genomförd stickprovskontroll visar följande:

- Det personliga bemötandet upplevs genomgående som professionellt samt att vi i de fall där vi erhållit svar fått hjälp med avsett ärende.
- I de fall där sökt person inte kunnat nås har *vidare information* enbart i begränsad utsträckning utgått, i majoriteten av fallen har information av typen "Personen du söker är inte anträffbar" lämnats, men där ingen vidare hänvisning har getts.
- Vad avser *vidarekoppling* och *hänvisningar* har i de fall detta varit applicerbart vidarekoppling skett till telefonist (växeln) i en majoritet av fallen varit ett möjligt val för den som ringt in, genom knapptryckning. Vad avser *väntetid* visar vår granskning att svar i genomsnitt sker efter 3 signaler.

Nedan redovisas hur resultatet från stickprovskontroll fördelas per politiskt organ:

Tabell 2 – Resultat avseende stickprov per telefon

<b>Tillhörighet:</b>	<b>Antal stickprov</b>	<b>Grad av tillgänglighet:</b>			
		<b>24 timmar</b>	<b>48 timmar</b>	<b>5 dygn</b>	<b>&gt; 7 dygn</b>
<i>Barn-, utbildning- och kultur nämnd</i>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>Kommunstyrelse</i>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<i>Miljö-, bygg- och räddningsnämnd</i>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>Service- och tekniknämnd</i>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<i>Socialnämnd</i>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Totalt:</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

Av sammanställningen framgår följande:

- I nästan 70 procent av fallen har vi talat med angiven kontaktperson och den har besvarat en verksamhetsspecifik fråga inom ett (1) dygn
- I drygt 30 procent av fallen har återkoppling helt uteblivit eller skett mer än 7 dygn eller senare från kontaktperson
- Högst tillgänglighet redovisas inom kommunstyrelsens verksamheter

- Verksamheter underställda barn-, utbildnings- och kulturnämnden redovisar en relativt låg tillgänglighet till kontaktperson via telefon

### 2.4.2.2. Tillgänglighet via e-post

Tillgänglighet och service via e-post har granskats genom 32 stickprov. Följande särskilda faktorer har identifierats som väsentliga för de stickprov som utförts per e-post:

Tabell 3 – Särskilda faktorer avseende e-post

Väntetid	Avser tiden innan återkoppling per e-post
Hänvisning	Avser om information om tillgänglighet exempel "på semester" eller "åter den XX" (vid uteblivet svar)
Hjälp	Avser om personen har kunnat hjälpa mig med mitt ärende
Återkoppling	Avser tiden det tar från att vi fått svar från kontaktad person till att vi faktiskt fått hjälp med vårt ärende
Personligt bemötande	Avser hur medborgaren blir bemött av kontaktat person (professionellt/ej professionellt)

Vår granskning visar generellt att det personliga bemötandet – i text – upplevs genomgående som professionellt samt i de fall där vi erhållit svar fått hjälp med avsett ärende.

Nedan redovisas hur resultatet från stickprovskontroll fördelas per politiskt organ:

Tabell 4 - Resultat avseende stickprov per e-post

Tillhörighet:	Antal stickprov:	Grad av tillgänglighet:			
		24 timmar	48 timmar	5 dygn	> 7 dygn
Barn-, utbildning- och kulturnämnd	10	8	1	0	1
Kommunstyrelse	8	4	0	0	4
Miljö-, bygg- och räddningsnämnd	2	2	0	0	0
Service- och tekniknämnd	6	3	0	0	3
Socialnämnd	5	2	1	0	2
Överförmyndarnämnd	1	1	0	0	0
<b>Totalt:</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

Av sammanställningen framgår följande:

- I knappt 70 procent av fallen har vi fått återkoppling från kontaktperson och denne har besvarat en verksamhetspecifik fråga inom två dygn
- I drygt 30 procent av fallen har återkoppling helt uteblivit från kontaktperson eller skett 7 dygn eller senare
- Högst tillgänglighet till kontaktperson redovisas inom miljö-, bygg- och räddningsnämndens verksamheter
- Verksamheter underställda kommunstyrelsen respektive service- och tekniknämnden redovisar relativt låg tillgänglighet till kontaktperson via e-post

### 2.4.3. Bedömning

Den revisionella bedömningen är att tillgänglighet och service inom granskade områden i begränsad utsträckning bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Bedömningen baseras framför allt på följande iakttagelser:

- Att kommunstyrelse och nämnder inte i rimlig utsträckning kan verifiera att kommunala styrdokument översatts till andra språk. Framför allt saknas styrdokument för minoritetsspråken finska, samiska och meänkieli.
- Att det saknas kommunövergripande mål och strategier när det gäller tillgänglighet och service. För närvarande formuleras dessa av respektive styrelse/nämnd och dess verksamheter.
- Att tillgänglighet till kommunens kontaktpersoner är relativt låg när det gäller kontakt via telefon och e-post. I nästan vart tredje fall har återkoppling helt uteblivit eller skett 7 dygn eller senare. Granskningen indikerar att det finns interna skillnader mellan förvaltningar när det gäller tillgänglighet.
- Att service och personligt bemötande från kommunens kontaktpersoner via telefon och e-post uppfattas som professionellt.

För framtiden föreslås att det formuleras kommunövergripande mål, strategier, planer och tillhörande aktiviteter för att utveckla tillgänglighet och service inom granskade områden.

## 3. Avslutning

### 3.1. Sammanfattande revisionell bedömning

#### Kontrollområde: Intern kontroll

Kontrollfrågor	Bedömning
<p>Kommunens hemsida</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finns strategier och målsättningar avseende kommunens hemsida?</li> <li>- Finns aktuella policys och riktlinjer avseende kommunens hemsida?</li> <li>- Är roller och ansvar avseende kommunens hemsida tydliga?</li> </ul>	<p>I begränsad utsträckning</p> <p>Underlag för revisionell bedömning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategier och målsättningar för hemsidan har inte beslutats på politisk nivå. Mål och strategier hanteras för närvarande på verksamhetsnivå (informationsenheten)</li> <li>- Policy och riktlinjer finns i viss utsträckning och är relativt aktuella. Bristen är att vissa styrdokument inte hanterats av politiska organ</li> <li>- Roller och ansvar för hantering av hemsidan är dokumenterade och tydliga.</li> </ul>
<p>Uppföljning och utvärdering</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sker uppföljning av hemsidans kvalitet och nyttjande (bl.a. i syfte att förbättra)?</li> <li>- Sker uppföljning av tjänstepersoners tillgänglighet (bl.a. i syfte att förbättra)?</li> </ul>	<p>Nej/otillräcklig</p> <p>Underlag för revisionell bedömning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KS, nämnder och dess verksamheter saknar tillförlitliga och heltäckande rutiner för att följa upp och utvärdera hemsidans kvalitet och nyttjande.</li> <li>- KS, nämnder och dess verksamheter saknar tillförlitliga rutiner för att följa upp och utvärdera tillgänglighet till kontaktpersoner inom verksamheten.</li> </ul>
<b>Sammantagen bedömning</b>	<b>I begränsad utsträckning</b>

#### Kontrollområde: Ändamålsenlighet

Kontrollfrågor	Bedömning
<p>Tillgänglighet och service</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Har styrelse och nämnder vidtagit ändamålsenliga åtgärder för att viktiga handlingar översätts till andra språk än svenska?</li> <li>- Tillhandahåller styrelse och nämnder, för medborgarna, en ändamålsenlig tillgänglighet via telefon respektive e-post till kommunens tjänstepersoner?</li> </ul>	<p>I begränsad utsträckning</p> <p>Underlag för revisionell bedömning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KS och nämnder kan inte i rimlig utsträckning verifiera att kommunala styrdokument översatts till andra språk. Framför allt saknas styrdokument på minoritetsspråken finska, samiska och meänkieli.</li> <li>- Att tillgänglighet till kommunens kontaktpersoner är relativt låg när det gäller kontakt via telefon och e-post. I nästan vart tredje fall har återkoppling helt uteblivit eller skett 7 dygn eller senare. Granskningen indikerar att det finns interna skillnader mellan förvaltningar när det gäller tillgänglighet.</li> <li>- Att service och personligt bemötande från kommunens kontaktpersoner via telefon och e-post uppfattas som professionellt.</li> </ul>
<b>Sammantagen bedömning</b>	<b>I begränsad utsträckning</b>

### **3.2. Rekommendationer**

För att utveckla verksamheten bör följande rekommendationer prioriteras:

- Kommunstyrelsen prövar hur styrning på kommunövergripande nivå ska utvecklas när det gäller följsamhet till förvaltningslagen avseende tillgänglighet och service. Vår uppfattning är att det bland annat bör fastställas en gemensam kvalitetsnivå när det gäller tillgänglighet inom kommunorganisationen.
- Kommunstyrelse och nämnder utvecklar den interna kontrollen inom området. Respektive politiskt organ bör pröva om områdena *följsamhet till förvaltningslagen* respektive *hemsidans kvalitet och nyttjande* ska inarbetas i kommande års plan för intern kontroll.
- Kommunstyrelsen säkerställer att viktiga styrdokument avseende hantering av extern information/kommunikation beslutas av politiska organ. Här avses framför allt styrdokument som innehåller mål och strategier för granskningsområdet.

Januari 2019

***Jenny Engelmark***

---

*Uppdragsledare*

***Bo Rehnberg***

---

*Projektledare*