



Granskning av medborgarkommunikation

Rapport

Söderhamns kommun

KPMG AB

2022-04-05

Antal sidor 24



Innehåll

1	Sammanfattning	2
2	Bakgrund	2
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	3
2.2	Revisionskriterier	3
2.3	Metod	3
3	Nationell lagstiftning för tillgänglighet och service	4
3.1	Förvaltningslagen	4
4	Resultat av granskningen	5
4.1	Om kommunens medborgarkommunikation och service	5
4.2	Övergripande styrdokument	6
4.3	Organisation och ansvar	7
4.4	Riktlinjer och mål för kommunikation och service	9
4.5	Rutiner, mallar och instruktioner	11
4.6	Uppföljning och kontroll	13
5	Slutsats och rekommendationer	18
A	Bilagor	20

1 Sammanfattning

Vi har av Söderhamns kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska kommunens arbete med medborgarkommunikation. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2022.

Söderhamns kommun har varje dag åtskilliga kontakter med kommuninvånarna vilket ställer krav på en hög nivå av tillgänglighet och service. Kontakterna sker överallt i kommunen, inom alla nämnder och verksamheter. Kommunikationen kan både initieras av invånaren, genom till exempel en begäran av allmän handling, eller av kommunen, genom att proaktivt informera berörda om till exempel stadsbyggnadsprojekt. Båda dessa former av kommunikation är väsentliga för medborgarnas möjlighet till demokratiskt deltagande och insyn.

Revisionen bedömer att det finns risk för bristande förtroende för den kommunala förvaltningen om tillgänglighet och service inte fungerar. Revisionen anser att en effektiv intern kontroll är väsentlig inom dessa områden.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen i vissa delar del bedriver ett ändamålsenligt arbete gällande tillgänglighet och service samt kommunikation för kommunens medborgare.

Vi bedömer att det är ändamålsenligt att det finns en huvudkanal i form av soderhamn.se samt en bred väg in i till kommunen via kundtjänst som hanterar ärenden av enklare karaktär. Kommunen har även flera andra servicekanaler med formulerade syften och målgrupper.

Det finns styrande och stödjande dokument avseende tillgänglighet och serviceskyldigheten. Enligt vår bedömning föreligger vissa svårigheter att få en överskådlig bild av dessa, följsamheten till dokumenten uppfattas också som låg.

Vi bedömer också att det är viktigt att kommunikationskompetens alltid tillförs projekt och större kommunikationsinsatser för att säkerställa ändamålsenligheten gällande kommunikationens medborgarperspektiv.

Vår bedömning är att viss systematisk uppföljning sker, men att denna inte är tillräcklig för att säkerställa tillräcklig styrning och kontroll av hela områdets fortsatta utveckling.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Tillse att kommunikationskompetens alltid är närvarande i planering av projekt, se avsnitt 4.3.5.
- Tillse kännedom om och efterlevnad till styrande dokument hos chefer och medarbetare, se avsnitt 4.5.3.
- Revidera styrande dokument med bäring på tillgänglighet och service samt kommunikation, se avsnitt 4.5.3.
- Säkerställa systematisk uppföljning av tillgänglighet och service samt kommunikation, se avsnitt 4.6.2.

2 Bakgrund

Vi har av Söderhamns kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska kommunens arbete med medborgarkommunikation. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2022.

Söderhamns kommun har varje dag åtskilliga kontakter med kommuninvånarna vilket ställer krav på en hög nivå av tillgänglighet och service. Kontakterna sker överallt i kommunen, inom alla nämnder och verksamheter. Kommunikationen kan både initieras av invånaren, genom till exempel en begäran av allmän handling, eller av kommunen, genom att proaktivt informera berörda om till exempel stadsbyggnadsprojekt. Båda dessa former av kommunikation är väsentliga för medborgarnas möjlighet till demokratiskt deltagande och insyn.

Revisionen bedömer att det finns risk för bristande förtroende för den kommunala förvaltningen om tillgänglighet och service inte fungerar. Revisionen anser att en effektiv intern kontroll är väsentlig inom dessa områden.

2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Granskningen avser att besvara följande revisionsfrågor:

- Finns aktuella och ändamålsenliga riktlinjer för service, tillgänglighet och kommunikation gentemot invånarna?
- Finns mål/riktlinjer för handläggningstider, svarstider, öppettider etc?
- Får berörda medborgare tillgång till en ändamålsenlig information av pågående/aktuella projekt?
- Genomförs uppföljning på området och säkerställs en tillräcklig kontroll av utveckling?
- Lever nämnderna upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?

Granskningen omfattar verksamhetsåret 2022 och avser i huvudsak kommunstyrelse, men samtliga nämnder berörs.

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller:

- Kommunallagen 6 kap § 6
- Förvaltningslagen
- Interna regelverk, policys och riktlinjer

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer/avstämningar med berörda tjänstepersoner. Samtliga intervjupersoner har givits möjlighet att faktakontrollera rapporten.

3 Nationell lagstiftning för tillgänglighet och service

3.1 Förvaltningslagen

Av förvaltningslagen¹ framgår att en myndighet ska säkerställa att kontakt med enskild är smidig och enkel. Den enskilda ska erhålla hjälp av den natur som möjliggör för den enskilde att ta till vara sina intressen. Den hjälp som myndigheten erbjuder ska tilldelas den enskilda med hänsyn till frågans art, den enskildes behov och myndighetens verksamhet. Den enskilde ska erhålla hjälpen utan onödigt dröjsmål.

Enligt förvaltningslagen ska en myndighet vara tillgänglig för kontakt med enskild och informera allmänheten om hur och när kontakt kan tas. En myndighet ska vidta lämpliga och nödvändiga åtgärder för att uppfylla sina skyldigheter angående tillgänglighet som anges i tryckfrihetsförordningens² andra kapitel, vilket behandlar rätten att ta del av allmänna handlingar. Handläggningen av ett ärende ska vara enkel, skyndsam och kostnadseffektiv. Detta får dock inte vara på bekostnad av handläggningens rättssäkerhet.

1

¹ Förvaltningslag (2017:900)

4 Resultat av granskningen

4.1 Om kommunens medborgarkommunikation och service

Söderhamn kommuns medborgarservice och tillgänglighet utgörs i huvudsak av tre ben – en kundtjänst som kontaktas genom fysiska besök, telefon, e-post eller brev, webbplatsen soderhamn.se samt kommunens sociala medier. Därutöver sker det direktkontakt mellan medborgare och verksamheter.

Under 2022 genomförde Söderhamn kommun betydande organisationsförändringar då en ny tjänstemannaorganisationen infördes 1 januari 2022 och en ny nämndsorganisationen infördes 1 januari 2023. I och med att denna granskning avser revisionsåret 2022 hänvisar vi till den äldre nämndorganisationen i denna rapport.

4.1.1 Webbplats

Webbplatsen soderhamn.se är kommunens offentliga huvudwebbplats³ och har funktionen av en servicewebsom ska tillgängliggöra information och service.

Här publiceras information om kommunen, aktuella projekt och andra delar av kommunens arbete som bedöms vara av intresse för allmänheten. Det är uppgifter om skollov, information om ansökan om stödinsatser och bygglov med mera. Det finns också kontaktuppgifter för medborgare som vill ringa, besöka, skriva eller på annat sätt kontakta kommunen. Texterna som publiceras ska följa principen om klarspråk⁴.

På webbplatsen är det möjligt för medborgare att ta del av verksamhets-specifik information på utsedda undersidor.

En gång per år utför kommunen en intern granskning av webbplatsen utifrån checklista hämtad från lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Utifrån denna ska kommunen uppdatera sin tillgänglighetsredogörelse. Redogörelsen är senast uppdaterad 2021-08-20⁵ men en ny granskning har genomförts i januari 2023.

4.1.2 Sociala medier

Kommunens primära sociala medie-kanal är Facebook där information ur ett serviceperspektiv publiceras i inläggsform. Facebook har också en meddelandefunktion genom vilken medborgare kan skicka frågor till kommunen, vilka enligt intervju tas om hand av kundtjänsts medarbetare.

Kommentarer och frågor på kommunövergripande sociala medier besvaras i möjligaste mån av kundtjänst. Vid mer verksamhets-specifika frågor involveras aktörer som arbetar närmare verksamheten. Kommunen har även ett Instagramkonto och ett LinkedIn-konto, därtill finns verksamhets-specifika sociala mediekonton som sköts av respektive

³ Hämtat från soderhamn.se 2023-03-15.

⁴ Språk som är värdat, enkelt, begripligt och anpassat efter mottagarnas behov. Uppgift har framkommit i intervju. I rutin för soderhamn.se lyfts språkrådets webbplats, och undersidan gällande klarspråk fram som en källa för den som vill veta mer om kommunikation.

⁵ <https://www.soderhamn.se/ovrigt/om-soderhamn.se/tillganglighetsredogorelse.html> (2023-03-16).

2022-04-05

verksamhet. Kommentarer och frågor inom dessa besvaras av utsedda redaktörer som även skapar och publicerar inlägg.

4.1.3 Kundtjänst

Kundtjänst är en del av sektor samhällsservice och består av 6 medarbetare. Det finns en reception för fysiska besök samt en handläggarfunktion som mottar telefonsamtal och besvarar brev, e-post och frågor som inkommit via kommunövergripande sociala medier.

Av intervju framgår att kundtjänst handlägger ungefär 75 000 ärenden per år. Cirka 20 000 av kundtjänsts 75 000 ärenden rör socialtjänsten. När en kund kontaktar kundtjänst registreras ärendet i systemstödet. Vid telefonsamtal till kundtjänst tilldelas inringaren ett ärendenummer och blir sedan uppringd av berörd handläggare ifall samtalet inte kan hanteras direkt. Uppgift i intervju gör gällande att ärendets karaktär är avgörande för hur skyndsamt det hanteras. Vid ansökan avseende SoL eller LSS ska handläggaren kontakta den enskilda eller rättslig företrädare inom 14 dagar⁶.

Enligt intervjuer, webbplatsen⁷ och riktlinjer⁸ strävar kundtjänst efter att besvara frågor direkt i de fall frågan är av enkel karaktär. Frågor av komplexare karaktär eller frågor som rör specifika handlägningsärenden skickas vidare till berörd handläggare. Beträffande fysiska besök avläggs något fåtal per dag. Uteslutande rör det enklare ärenden, som hjälp med borttappade busskort.

4.2 Övergripande styrdokument

4.2.1 Kommunstyrelsen

Av kommunstyrelsens mål- och resursplan⁹ framgår att kommunstyrelsen ska prioritera att genomföra utvecklingsåtgärder för särskilda områden inom ramen för de kommunövergripande fokusområdena. Se tabell nedan för en sammanställning av delar av fokusområdena med bäring på tillgänglighet och service samt kommunikation.

Fokusområde	Utvecklingsåtgärder
Lärande	- Stödja och utveckla samverkan med hela civilsamhället
Växtkraft	- Främja dialoger och företagsbesök - Öka kommunikationen om platsen Söderhamn ur ett leva-, verka-, bo- och uppleva-perspektiv - Främja digital information till nyanlända
Goda livsmiljöer	- Bygga och kommunicera platsens varumärke i ett leva-, verka-, bo- och uppleva-perspektiv - Stärka Söderhamns kommunsamverkan genom integrationsnätverket

⁶ Ansökan SoL/LSS. Instruktion-checklista-mall. Gällande till och med 2023-09-08.

⁷ <https://www.soderhamn.se/sidor/kommun-och-politik/kundtjanst-kontakt.html> (2023-03-16)

⁸ Koncernövergripande riktlinjer för tillgänglighet. Daterad 2014-11-28.

⁹ KS 2021-11-23, § 303. Diarienummer 2021-00383.

Vidare framgår att styrelsen ska ansvara för samordning och utveckling av kommunens kommunikation och marknadsföring. Sektor "styrning och stöd" ska stödja kommunstyrelsen i genomförandet av nämndens uppdrag.

4.2.2 Kommunikationspolicy

Kommunikationspolicyn¹⁰ gör gällande att kommunens medborgarkommunikation bland annat ska utgå från följande principer:

- All kommunikation ska stödja mål och önskade effekter
- Dialog och delaktighet har hög prioritet
- Vår kommunikation utgår från mottagarens behov
- Vår kommunikation avspeglar det samhälle vi representerar

4.3 Organisation och ansvar

4.3.1 Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsens reglemente¹¹ gör gällande att styrelsen har ett övergripande ansvar för bland annat demokratifrågor och kommunens varumärke. Styrelsen ska också övervaka att riktlinjer följs och den interna kontrollen inom nämnderna samt vidare rapportera till fullmäktige hur verksamheter utvecklas mot bakgrund av fastlagda mål.

4.3.2 Medborgarkommunikation i nämnderna

Medborgarkommunikation och service nämns inte direkt i nämndernas mål- och resursplaner eller internkontrollplaner. Undantaget är barn- och utbildningsnämnden vars internkontrollplan behandlar risken för att riktlinjer om publicering av information på www.soderhamn.se inte följs. Nämnden bedömer att detta kan leda till att kommunen uppfattas som otydlig och att det kommunala informationsansvaret inte uppfylls. I kultur- och samhällsservicenämndens samt omvårdnadsnämndens respektive mål- och resursplan behandlas kommunikering av kommunen som en attraktiv plats respektive arbetsgivare. Se bilaga¹² för sammanställning av respektive nämnds arbete kring medborgarkommunikation¹³ under 2022.

4.3.3 Kommunikationsenheten

Kommunikationsenheten är en enhet under sektor styrning och stöd. Enhetens ansvar är att utveckla och förvalta systemet av kanaler samt stödja ledare/chefer och berörd personal att ta sitt kommunikativa ansvar. Enheten har ett drifts-, kvalitets- och

¹⁰ Daterad februari 2018. Antagen av Kommunfullmäktige 2018-02-26, § 31. Diarienummer KS/2018/0039

¹¹ Antaget av kommunfullmäktige KF § 180/220829. Diarienummer KS 2021-00416

¹² Se bilaga 1.

¹³ Krisledningsnämnden, valnämnden och överförmyndarnämnden har inte upprättat internkontrollplan, mål- och resursplan samt delårsrapport.

utvecklingsansvar för soderhamn.se, upprättar riktlinjer och rutiner för kommunikation samt mallar och stödverktyg för kommunikationsplanering. Syftet är att bidra till kommunens måluppfyllelse och stötta verksamheterna med både kommunikationsplanering och kommunikationsproduktion. Enheten är centraliserad men alla verksamheter kan signalera behov av kommunikationsstöd genom beställningsformulär på intranätet.

På enhetens ansvar åvilar också innehållsansvar och strategiskt utvecklingsansvar för kommunens Facebookkonto.

4.3.4 Verksamheter

I många fall har verksamheter direktkontakt med medborgare i servicesammanhang. Det kan röra olika slags ansökningsprocesser och stödinsatser.

Enligt de övergripande riktlinjerna för kommunikation¹⁴ har respektive sektors ledningsgrupp ett ansvar för att samtliga medarbetare och övriga ledare ska ta kommunikationsansvar. Ledare/chefer ska konkretisera och målgruppsanpassa kommunikation. Medarbetare förväntas vara aktiva och ta del av information som behövs för att kunna ta ansvar.

De övergripande riktlinjerna för kommunikation gör gällande att projektledare är ansvarig för att upprätta en projektplan, tids- och aktivitetsplan samt kommunikationsplan. Stöd för kommunikationsanalys och kommunikationsplanering finns på intranätet. Projektledare kan också vid behov söka stöd från kommunikationsenheten. Kommundirektören har kommunicerat att stadsomvandlingsprojektet har ett stort behov av kommunikationsstöd och kommunikationsenheten har till följd av detta prioriterat att avsätta mer resurser till detta¹⁵.

De övergripande riktlinjerna för kommunikation gör gällande att även större kommunikationsinsatser utanför projekt ska förankras hos kommunikationsenheten. Av flertal intervjuer framgår att genomförandet av de flesta sådana kommunikationsinsatser är upp till aktörer på verksamhetsnivå. Rutiner, mallar och instruktioner kan användas som grund för kommunikationsplaner och målgruppsanalyser, men enligt uppgifter används de inte fullt ut. Det är inte heller ett krav.

Det framkommer vid intervju att informationsuppdatering på verksamhetsspecifika undersidor på kommunens webbplats genomförs av utsedda webbredigerare. Enligt rutin¹⁶ ska informationsägaren samverka med huvudredaktör/webbredigerare kring informationsinnehållet. Innehållets tekniska funktionalitet granskas automatiskt vid publicering. Av intervju framgår att varje sektor har en arbetsgrupp om cirka tre personer som bär ansvar för att uppdatera sektorns webbinnehåll¹⁷. Informationsägare

¹⁴ Övergripande riktlinjer för kommunikation. Daterad april 2021.

¹⁵ Ledningsgruppens möte 2022-10-11. Ska återrapporteras 2023-01-26.

¹⁶ Rutin för soderhman.se.

¹⁷ Inom BUN arbetar tre personer i sektorns "infoteam" och arbetar bland annat med sektorns övergripande information på soderhamn.se. Utöver detta arbetar fyra personer med information som finns under respektive förskola och skola.

och webbplatsansvarig är vidare ansvariga för att kvalitetsarbetet¹⁸ utförs enligt riktlinjerna för webbnärvaro¹⁹.

4.3.5 Bedömning

Vi bedömer att kommunstyrelsen och övriga nämner lever upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet. Vi bedömer att det är ändamålsenligt att det finns en bred väg in till kommunen via kundtjänst samt att kundtjänst hanterar ärenden av enklare karaktär. Utöver kundtjänst har kommunen flertal servicekanaler med formulerade syften och målgrupper, vilka ska förmedla information till kommunmedborgare.

Vi ser det som positivt att kommunen har flertal aktiva kommunikationskanaler och metoder för kommunikation, men ser det som en utmaning att säkerställa ändamålsenlighet och enhetlighet i arbetssätt för projekt respektive andra större kommunikationsinsatser.

Vår bedömning är att det finns en ansvarsfördelning och styrning av information kring pågående projekt. Att det åligger projektledaren att avgöra huruvida det är nödvändigt att ta stöd av kommunikationsenheten riskerar dock att medföra att viktig information till medborgarna uteblir då bedömningen förutsätter ett stort mått av kommunikationskompetens hos projektledaren. Snarare är detta en kompetens som ligger inom kommunikationsprofessionen.

Vi ser det som positivt att kommunen har valt att prioritera medborgarkommunikation i stadsomvandlingsprojektet.

4.4 Riktlinjer och mål för kommunikation och service

4.4.1 Kommunövergripande riktlinjer för kommunikation

Kommunövergripande riktlinjer för kommunikation²⁰ anger grundstrukturen för hur Söderhamns kommun ska arbeta med kommunikation. Se tabell nedan för sammanställning.

Kommunikationstyp	Syfte
Extern	<ul style="list-style-type: none">- Aktivt kommunicera den service Söderhamns kommun tillhandahåller och hur medborgare ska agera för att ta del av utbudet- Bidra till att medborgare känner sig nöjda över att bo i kommunen- Bidra till att medborgare har förtroende för Söderhamns kommuns verksamheter- Bidra till att presumtiva inflyttare får en positiv bild av Söderhamn som plats att leva och bo på

¹⁸ Ska bland annat inkludera årsplan för redaktionellt innehåll, utveckling respektive löpande kvalitetsarbete.

¹⁹ Daterad 2020-03-01.

²⁰ Daterad april 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> - Bidra till att presumtiva nya medarbetare upplever Söderhamns kommun är en attraktiv arbetsgivare - Bidra till att presumtiva besökare/turister väljer Söderhamn som besöksort
--	---

Vidare behandlar riktlinjerna den värdegrund och de grundprinciper kommunikationen ska utgå från, kommunikationsplanering samt interna respektive externa målgrupper. I riktlinjerna redogörs även för kommunens kommunikationskanaler samt respektive kanals syfte, målgrupp, frekvens och ansvar²¹. Av riktlinjerna framgår även vilket ansvar koncernledningsgruppen, sektorernas respektive ledningsgrupp, ledarna, medarbetarna, kommunikationsenheten samt projektledare och projektägare bär inom området för kommunens kommunikation.

4.4.2 Serviceprincip och riktlinje för tillgänglighet

Kommunens serviceprincip²² gör gällande att kundtjänst ska vara kundfokuserad, tillgänglig, engagerad och tillitsfull. I dokumentet förtydligas vad värdeorden betyder. Vidare framgår att kommunens service ska utgå från kundernas behov och syftet med verksamheten. Utvecklingen av service ska vara baserad på dialog och involvering.

Koncernövergripande riktlinjer för tillgänglighet²³ behandlar telefoni, e-post, brev, besök och sociala medier. Syftet med riktlinjerna är att öka tillgängligheten och skapa enhetlighet över hela kommunkoncernen, oavsett kommunikationsväg. Se tabell nedan för sammanställning.

Kommunikationsväg	Riktlinjer kring
Telefoni, SMS och MMS	<ul style="list-style-type: none"> - Bemötande - Tidsram för besvarande och handläggning - Öppettider telefonsamtal till växel eller reception
E-post	<ul style="list-style-type: none"> - Digital signatur - Tidsram för besvarande och handläggning - Diarieföring - Autosvar vid frånvaro
Brev	<ul style="list-style-type: none"> - Tidsram för besvarande och handläggning - Grafisk profil
Fysiska besök	<ul style="list-style-type: none"> - Tillgänglighet i kommunens lokaler

²¹ Se bilaga 2.

²² Serviceprincip Söderhamns kommuns kundtjänst. Datering saknas.

²³ Koncernövergripande riktlinjer för tillgänglighet: Gällande telefoni, e-post, brev, besök och sociala medier. Daterad 2014-11-28.

Av koncernövergripande riktlinjer för tillgänglighet²⁴ framgår att chef för respektive förvaltning²⁵ har ett övergripande ansvar för att riktlinjerna efterlevs och följs upp. Verksamhetschefer är ansvariga för att nyanställda ska få tillgång till riktlinjerna samt att riktlinjerna följs upp kontinuerligt.

4.4.3 Riktlinje sociala medier

Roll- och ansvarsbeskrivningar gällande sociala medier framgår i en enskild riktlinje²⁶. Riktlinjerna anger var information om sociala medier ska publiceras, vilken grafisk profil som ska präglade kontona, vilka inlägg som ska diarieföras, arkiveras eller raderas. Ansvarig chef ansvarar för att följa upp kanalens innehåll och uppmanas att kontakta kommunikationsenheten för råd om hur detta ska genomföras. Av riktlinjerna framgår att ansvariga ska rådgöra med kommunikationsenheten samt besvara ett frågeformulär²⁷ innan uppstart av ett konto på sociala medier.

4.4.4 Riktlinje webbnärvaro

Det finns särskilda riktlinjer för webbnärvaro²⁸, vilka är gällande för alla kommunens verksamheter. Riktlinjerna behandlar krav på digital tillgänglighet. Riktlinjerna anger vidare att informationsägare och webbplatsansvarig har ansvar för innehåll och kvalitetsarbete²⁹. Vidare anges ansvar och organisation avseende kommunens webbplatser. Av uppgifter som framkommit i intervjuer förefaller inte dessa riktlinjer för kvalitetsarbete vara vida kända bland chefer i verksamheterna.

4.5 Rutiner, mallar och instruktioner

4.5.1 Rutin för kommunens webbplats

Det finns en kommunövergripande rutin för kommunens webbplats³⁰, vilken kommunikationsenheten är ansvarig för. Rutinen anger syfte och mål med webbplatsen samt prioriterade målgrupper. Vidare framgår att innehållet på webbplatsen ska styras utifrån fyra principer³¹. Det anges vem/vilka som har vilken roll inom området samt vilket ansvar och vilka befogenheter respektive roll medför. Rutinen behandlar även tillgänglighet, utveckling genom kvartalsvis uppföljning samt utbildning och introduktion.

²⁴ Koncernövergripande riktlinjer för tillgänglighet: Gällande telefoni, e-post, brev, besök och sociala medier. Daterad 2014-11-28.

²⁵ Riktlinjen är upprättad innan övergången till sektorer.

²⁶ Daterad januari 2022.

²⁷ Bilaga i riktlinjerna för sociala medier. Behandlar prognostiserade målgrupp, värde för organisationen respektive målgruppen, målsättning, operativt arbetssätt, innehåll samt namn.

²⁸ Riktlinjer för vår webbnärvaro. Daterad 2020-03-01.

²⁹ Kvalitetsarbetet ska inkludera effektkarta, rutin för webbplats, budget, årsplan för redaktionellt innehåll, årsplan för utveckling, årsplan för löpande kvalitetsarbete, analys av statistik samt introduktion och fortsättningsutbildning för webbredigerare

³⁰ Rutin soderhamn.se. Daterad 2020-06-05.

³¹ 1. Besökarens behov styr vad webbplatsen ska innehålla. 2. Det viktigaste ska vara enklast att hitta och göra. 3. Ingen ska behöva känna till hur Söderhamns kommun är organiserat. 4. Beslut om webbplatsen baseras på fakta, inte åsikter.

4.5.2 Mallar och instruktioner

I detta avsnitt presenteras rutiner, mallar och instruktioner. Dokumenttyp och användningsområde presenteras i tabellen nedan.

Dokumenttyp	Användningsområde
Handbok kommunikationsplanering ³²	Upprättande av kommunikationsplan för chefer, grupp- eller projektledare. Anpassade för att användas tillsammans med mallen "Underlag till kommunikationsplan arbetsdokument - att fylla i" ³³
Mall kommunikationsplan ³⁴	Vägledning i kommunikationsplanering. Behandlar bakgrund/nuläge, syfte/strategi och mål, målgrupper, budskap, kanaler, tid- och aktivitetsplan, budget och uppföljning.
Checklista för kommunikationsplanering ³⁵	Behandlar bakgrund och syfte, målgrupper, mål, budskap, aktivitetsplan, presentationsmaterial, aktiviteter samt utvärdering och uppföljning
Planeringsverktyg ³⁶	Vägledande i en inledande kommunikationsanalys. Kommunikationsanalysen ska fungera som grund för projektets kommunikationsplan. Kommunikationsplanen ska i sin tur innehålla en aktivitetsplan. Behandlar bakgrund, förväntad effekt, syfte, olika aspekter av kommunikation kopplat till målgrupper, begreppsanvändning, presentationsmaterial, kommunikationsaktiviteter samt uppföljning och utvärdering.
Mall tid- och aktivitetsplan ³⁷	Behandlar kommunikationsaktivitet, målgrupp, budskap, kanal, ansvarig, tidsfrist samt uppföljning.
Intranät	<ul style="list-style-type: none">- Snabb kommunikationsplanering- Länkar till mallar/instruktioner för en omfattande kommunikationsplan- Instruktioner för analys av målgrupp och budskap- Instruktioner för upprättande av pressmeddelande

I intervjuer framgår att det inte är helt klart vilka stödjande och styrande dokument som finns. Detta visas också genom intervjuer av såväl medarbetare som chefer där det framkommer att flertal stödjande dokument inte används rutinmässigt. I de fall de används handlar det mer om ansvarig informationsägare anser det motiverat att ta stöd av kommunikationsenheten eller känner till de stödjande dokumenten.

³² Datering saknas.

³³ I mallen finns färdigformulerade frågor kopplade till handboken och svarsfält.

³⁴ Datering saknas.

³⁵ Datering saknas.

³⁶ I PowerPoint. Datering saknas.

³⁷ I Excel. Datering saknas.

4.5.3 Bedömning

Vi kan konstatera att det finns ett stort antal styrande och stödjande dokument. Vår bedömning är att mängden dokument i sig försvårar för medarbetare att förstå vilket dokument som ska användas i vilket sammanhang. För att öka ändamålsenligheten anser vi att det är lämpligt med ett gemensamt styrande dokument, alternativt en lathund som beskriver syfte och ändamål med de enskilda dokumenten och när ett visst dokument ska användas.

Vår bedömning är att det finns en risk att styrande och stödjande dokument inte tillämpas på ett ändamålsenligt sätt i verksamheterna. Trots att riktlinjer till exempel anger när kommunikationsenheten ska involveras samt hur strategiskt kvalitetsarbete avseende webbplatser ska bedrivas bedömer vi inte att detta är implementerat i det dagliga arbetet. Det bör även förtydligas vad en "större kommunikationsinsats" betyder i riktlinjerna för övergripande kommunikation.

Riktlinjerna bör även revideras. Till exempel är riktlinjerna för tillgänglighet upprättad 2014-11-28. Omorganiseringen av både tjänstepersons- och den politiska organisationen är, enligt vår bedömning, ytterligare en anledning till att se över samtliga riktlinjer.

Vi bedömer att det finns ändamålsenliga riktlinjer för handläggning, svarstider och öppettider. Vår bedömning är att dessa riktlinjer är ändamålsenliga då de innehåller en tydlig ambitionsnivå och är i enlighet med serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Däremot anser vi att även riktlinjen för sociala medier bör inkludera riktlinjer för svarstid samt innehåll. Detta för att skapa enhetlighet och undvika risk för innehåll som inte främjar kommunens syfte och mål.

4.6 Uppföljning och kontroll

Kommunikation behandlas inte i den kommunövergripande interna kontrollplanen³⁸.

Av kommunstyrelsens interna kontrollplan³⁹ framgår att styrelsen bland annat identifierat följande risk:

- Risk för dålig efterlevnad av rutiner, vilket kan leda till bristande kvalitet och rättssäkerhet.

Ansvarig för att kontrollera denna punkt är verksamhetsutvecklare på sektor styrning och stöd. Metoden för kontroll är genomgång av lednings- och stödprocesser, vilket ska avgöra om huruvida det finns nödvändiga rutiner och om dessa efterlevs på ett tillfredsställande vis samt om åtgärder har vidtagits för att hantera riskerna. Av kommunstyrelsens delårsbokslut⁴⁰ framgår att kommunen ska upphandla ett verksamhetsstöd för rutinhantering under 2023.

³⁸ Avser 2022.

³⁹ Avser 2022.

⁴⁰ Avser 2022. Diarienummer: 2022-00017.

I kommunstyrelsens delårsbokslut⁴¹ presenteras uppföljningen av kommunens fokusområden. Se tabell nedan.

Fokusområden	Prioritering	Aktivitet	Trend
Växtkraft	Utveckla samarbetet med näringslivet	Diverse företagsforum	- Plats 219 näringslivsranking - Varken nedåt- eller uppåtgående trend
Växtkraft	Öka kommunikationen om platsen Söderhamn ur ett leva-, verka-, bo- och uppleva-perspektiv	Bilaga i Dagens Industri ⁴² , veckokampanj i Järvsöbacken, sommarkampanjen "100 Sommartips" och filmproduktion	- Varken nedåt- eller uppåtgående trend
Växtkraft	Bygga och kommunicera platsens varumärke i ett leva-, verka-, bo- och uppleva-perspektiv inom ramen för fokusområdet	Utvecklat kommunikationen på kommunen webbplats med har ett avsnitt med samhällsutvecklingsprojekt	- Uppåtgående trend

Koncernövergripande riktlinjer för tillgänglighet⁴³ anger hur kommunens tillgänglighet ska följas upp. Se tabell nedan.

Mätmetod	Mål	Nyckeltal
Kommunens kvalitet i korthet	- Över medelvärdet - Ärlig förbättring	- Tillgänglighet (e-post, telefon) - Bemötande - Nöjd region index (NKI) - Företagsklimat - Webbinformation
Egen uppföljning telefoni	- Ingen målsättning anges	- Inga nyckeltal anges
SCB:s medborgarundersökning	- Ingen målsättning anges	- Inga nyckeltal anges

Kommunen har sporadiskt delat data till Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) som en del av "Kommunens kvalitet i korthet". Data för företagsklimat finns för år 2014 men saknas för efterföljande år. Data för de delar av medborgarundersökningen som avser kontakt och kommunikation mellan medborgare och kommunen är enbart rapporterade år 2021 under perioden 2014 till 2022.

Gällande telefoni ska varje förvaltning/bolag ansvara för att följa upp sin samtalsstatistik. Statistiken finns tillgänglig via ett verksamhetssystem för telefoni.

⁴¹ Avser 2022. Diarienummer: 2022-00017.

⁴² Svensk näringslivsinriktad dagstidning.

⁴³ Koncernövergripande riktlinjer för tillgänglighet. Gällande telefoni, e-post, brev, besök och sociala medier. Daterad 2014-11-28.

Enligt uppgift som tillkommit oss vid flertal intervjuer genomförs inte någon sektorsövergripande uppföljning av telefoni.

Kommunen ska delta i SCB:s medborgarundersökningar vartannat år. Senaste gången Söderhamn deltog i denna undersökning var 2019.

Av intervjuer förefaller inte riktlinjerna för uppföljning vara vida kända bland medarbetare och chefer i verksamheterna.

Enligt uppgift som framkommit i intervju följs inte kommunikationsplaner som upprättats i projekt upp på ett systematiskt sätt. Vidare framgår att viss uppföljning och utvärdering av kommunikationsinsatser genomförs. Denna uppföljning och utvärdering förfaller dock till stor del vara person- och verksamhetsberoende.

4.6.1.1 *Webbplats och sociala medier*

Enligt uppgift i intervju är uppföljning av information publicerad på webbplats till stor del upp till informationsägare. Kommunikationsenheten följer inte upp enskilda projekt, såvida detta inte efterfrågas.

En representant för kommunen uppger att kommunikationsenheten följer upp diverse statistik såsom antal följare, inlägg och besök på kommunens övergripande webbplats, LinkedIn, Facebook och Instagram⁴⁴. Uppföljningen anges inte i något styrande dokument. Utifrån insamlad statistik ska besöksbeteenden och trender om hur webbplatsen används analyseras. Kontroll av funktionalitet och aktualitet görs med hjälp av ett IT-verktyg. Kommunikationsenheten ska upprätta månadsvisa statistikrapporter avseende utvalda nyckeltal kring besök på webbplatsen. Rapporterna ska sedan skickas till informationsägare/sakkunnig samt redigerare inom respektive verksamhetsområde. Det finns inte direktiv för hur verksamheterna ska analysera statistiken, det är inte heller en uttalad förväntan från kommunikationsenhetens sida. Syftet med utskicket är att till informationsägaren påminna om och synliggöra vilken information de faktiskt är ägare av. Underlaget kan även användas vid dialog angående utvecklingsbehov. Uppföljningen av statistik påverkar hur kommunikationsenheten väljer att planera och prioritera innehåll på webbplatsen, hur genvägar/kopplingar mellan sidor behöver justeras, förändringar i struktur samt användares efterfrågan på information som inte finns publicerad. Av intervju framgår att ansvar för viss statistikanalys kopplat till innehållsansvar kommer att tydliggöras i och med införandet av den nya förvaltningsorganisationen för webb som är planerad till 2023.

Riktlinjerna för sociala medier⁴⁵ anger inte specifika uppföljningsmetoder. Ansvarig uppmanas att kontakta kommunikationsenheten.

Riktlinjerna för webbnärvaro⁴⁶, som konkretiserar hur kvalitetsarbetet för webbplatserna ska genomföras, förefaller inte vara vida kända bland medarbetare på ledningsnivå i verksamheterna. Enligt uppgift som framkommit i flertal intervjuer sker

⁴⁴ Se bilaga 3.

⁴⁵ Daterad januari 2022.

⁴⁶ Riktlinjer för vår webbnärvaro. Daterad 2020-03-01.

2022-04-05

inte rapporteringen angående användning av webbplats eller sociala medier till berörd nämnd.

Via webbplatsen tillhandahålls e-tjänster för kommunmedborgarna. I kommunikation med en representant för kommunen framgår att e-tjänsterna är direkt kopplade till verksamhetssystem. Det förs ingen samlad statistik för e-tjänster. De e-tjänster som är kopplade till verksamhetssystem följs upp av respektive verksamhet som äger systemstödet.

4.6.1.2 Kundtjänst

Av intervju framgår att samtliga medarbetare ska delta i veckovisa avstämningsmöten. Vid dessa möten lyfts eventuellt avvikande ärenden och statistik fram. Syftet med mötena är att kontinuerligt följa upp arbetet som kundtjänst bedriver.

I ett ärendesystem får kundtjänst återkoppling kring nyckeltal som till exempel väntetid och behov av uppdatering av information. När det bedöms aktuellt kontaktar kundtjänst berörd enheten, till exempel om det finns oavslutade ärenden som inte behandlats på längre tid.

Arbetet som kundtjänst bedriver följs även upp i en årsrapport. Av kundtjänst årsrapport 2022⁴⁷ framgår att syftet med uppföljningen att visa kundflödet till kommunen utifrån kundtjänsts perspektiv. Rapporten beskriver hur enheten bedrivit sitt arbete under 2022 samt hur statistik används till uppföljning⁴⁸. Vidare följer kundtjänst upp frekvensen av ärendeområden/enheter som kundtjänst registrerar i systemstödet samt de kanaler kunden väljer att kontakta kundtjänst genom. Enligt uppgift som framkommit i intervju rapporteras inte denna uppföljning till berörd nämnd.

Varje kvartal ska kundtjänst träffa en representant för respektive verksamhet för ett uppföljningssamtal. Det förs dialog om behov av stöd kring information och andra tjänster. På mötena kan statistik användas som underlag för att se vilka typer av ärenden som är vanligt förekommande och vad det kan bero på.

⁴⁷ Datering saknas.

⁴⁸ I rapporten lyfts statistik gällande antal besvarade/hanterade samtal, antal övergivna samtal, väntetid i kö samt tid för ärenden. Utvärdering av samtal sker via kommunens telefonsystem.



Söderhamns kommun
Granskning av medborgarkommunikation

2022-04-05

4.6.2 Bedömning

Vår bedömning är att viss systematisk uppföljning sker, men att denna inte är tillräcklig för att säkerställa tillräcklig styrning och kontroll av hela områdets fortsatta utveckling. Vi anser att systematisk uppföljning är nödvändigt för att säkerställa ändamålsenligheten. Vi ser det som positivt att webbplatsen följs upp månadsvis samt att kundtjänst för kontinuerlig dialog med verksamheterna.

Vi kan konstatera att det finns en del riktlinjer för till exempel uppföljning av webbnärvaro och tillgänglighet men vi bedömer att dessa till viss del är inaktuella eller okända för chefer. Däremot kan vi konstatera att det saknas riktlinjer och rutiner för uppföljning av externa kommunikationsinsatser och sociala medier, vilket vi anser är nödvändigt för att säkerställa ett systematiskt arbetssätt.

5 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att kommunstyrelsen i vissa delar del bedriver ett ändamålsenligt arbete gällande tillgänglighet och service samt kommunikation för kommunens medborgare.

Vi bedömer att det är ändamålsenligt att det finns en huvudkanal i form av soderhamn.se samt en bred väg in i till kommunen via kundtjänst som hanterar ärenden av enklare karaktär. Kommunen har även flera andra servicekanaler med formulerade syften och målgrupper.

Det finns styrande och stödjande dokument avseende tillgänglighet och serviceskyldigheten. Enligt vår bedömning föreligger vissa svårigheter att få en överskådlig bild av dessa, följsamheten till dokumenten uppfattas också som låg.

Vi bedömer också att det är viktigt att kommunikationskompetens alltid tillförs projekt och större kommunikationsinsatser för att säkerställa ändamålsenligheten gällande kommunikationens medborgarperspektiv.

Vår bedömning är att viss systematisk uppföljning sker, men att denna inte är tillräcklig för att säkerställa tillräcklig styrning och kontroll av hela området fortsatta utveckling.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Tillse att kommunikationskompetens alltid är närvarande i planering av projekt, se avsnitt 4.3.5.
- Tillse kännedom om och efterlevnad till styrande dokument hos chefer och medarbetare, se avsnitt 4.5.3.
- Revidera styrande dokument med bäring på tillgänglighet och service samt kommunikation, se avsnitt 4.5.3.
- Säkerställa systematisk uppföljning av tillgänglighet och service samt kommunikation, se avsnitt 4.6.2.



Söderhamns kommun
Granskning av medborgarkommunikation

2022-04-05

Datum som ovan
KPMG AB

Mikael Lindberg
Certifierad kommunal revisor

Liam Alldén
Kommunal revisor

Sofie Ernerudh
Kommunal revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.

2022-04-05

A Bilagor

Bilaga 1

Nämnd	Arbete
ASN	<ul style="list-style-type: none"> - I nämndens internkontroll för 2022⁴⁹ behandlas risken för att förvaltningen ej efterlever interna och externa GDPR-regler - Medborgarkommunikation behandlas inte i nämndens mål- och resursplan för 2022⁵⁰ - Av nämndens delårsrapport⁵¹ framgår att den förebyggande enheten har erbjudande om bokning av informationsmöte angående socialtjänst för barn och unga, orosanmälningar med mera - Fortsatt aktivt arbete med sociala medier inom ramen för fokusområdet goda livsmiljöer. Syftet med arbetet är att sänka tröskeln för att söka stöd genom att presentera både medarbetare och den service vi erbjuder på ett lättillgängligt sätt⁵² - Nämnden har blivit informerad om risk- och sårbarhetsanalys gällande "desinformationskampanjen" om att socialtjänsten kidnappar barn vid omhändertagande⁵³. Riskanalys ska alltid genomföras vid omhändertagande
BUN	<ul style="list-style-type: none"> - I nämndens internkontrollplan för 2022⁵⁴ behandlas risken för att riktlinjer för information på www.soderhamn.se inte följs, vilket kan leda till att kommunen uppfattas som otydlig och att det kommunala informationsansvaret inte uppfylls - Medborgarkommunikation behandlas inte i nämndens mål- och resursplan för 2022⁵⁵
BM	<ul style="list-style-type: none"> - Arbete med energi- och klimatrådgivning där kommunens medborgare kan erhålla råd om hur det är möjligt att spara på energi och kontrollera energianvändning. Syftet med arbetet är att minska påverkan på miljön⁵⁶ - Arbete med konsumentvägledning vars syfte är att konsumenter ska bli tryggare och smartare som konsument⁵⁷
KUS	<ul style="list-style-type: none"> - Medborgarkommunikation behandlas inte i nämndens internkontrollplan⁵⁸ för 2022. - I nämndens mål- och resursplan för 2022⁵⁹ lyfts "erbjuda, exponera och kommunicera möjligheter och goda exempel i Söderhamns kommun" fram som en prioritering inom fokusområdet växtkraft. "Öka egentlig efterfrågan" lyfts fram som ett av nämndens övriga prioriterade områden och mål. Önskade effekter är ökad effektivitet, leveransförmåga, intern och extern servicegrad samt minskad onödig efterfrågan. För att följa upp detta ska svarstid på e-förslag och andra inkomna ärenden mätas. I arbetet med detta ska roller och ansvar förtydligas. - Av nämndens delårsrapport⁶⁰ framgår att trenden för att erbjuda, exponera och kommunicera möjligheter och goda exempel i Söderhamns kommun bedöms vara varken uppåt- eller nedåtgående. Detsamma gäller för att öka egentlig efterfrågan

⁴⁹ Antagen 2021-11-22 § 118.

⁵⁰ Antagen 2021-11-22 § 117.

⁵¹ Antagen 2022-09-26 § 88.

⁵² Framgår av kommunövergripande delårsbokslut avseende 2022.

⁵³ 2022-03-28 § 28.

⁵⁴ Antagen 2021-11-24 § 78.

⁵⁵ Antagen 2021-11-24 § 77.

⁵⁶ Framgår av kommunövergripande delårsbokslut avseende 2022.

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Antagen 2022-10-26 § 107.

⁵⁹ Antagen 2021-11-24 § 152.

⁶⁰ Antagen 2022-09-28 § 94.

Söderhamns kommun
Granskning av medborgarkommunikation

2022-04-05

	- Nämnden har blivit informerad om att etapp 1 av centrumplanen snart är genomförd och att en gemensam kommunikationsplan ska upprättas för samtliga verksamheter ⁶¹
ON	- Medborgarkommunikation behandlas inte i nämndens internkontrollplan för 2022 ⁶² - I nämndens mål- och resursplan för 2022 ⁶³ lyfts "marknadsföra omvårdnadsförvaltningen som arbetsgivare" fram som en prioritering inom fokusområdet lärande. "lyfta goda exempel för att öka attraktiviteten att arbeta i Söderhamn" lyfts fram inom utvecklingsområdet växtkraft - Av nämndens delårsrapport framgår att trenden för marknadsföringen av omvårdnadsförvaltningen som arbetsgivare bedöms vara varken uppåt- eller nedåtgående. En film ska produceras och nämnden ska vara aktiv på skolorna. Trenden för att lyfta fram goda exempel för att öka attraktiviteten att arbeta i Söderhamn bedöms varken vara uppåt- eller nedåtgående
VN	- Nämnden har blivit informerad om att kommunförvaltningens arbete med att informera medborgare om kommande kommunala folkomröstning ⁶⁴
ÖFN	- Nämnden har blivit informerad om att kommunens hemsida ska uppdateras med ny informationstext gällande försäljning och köp av fastigheter ⁶⁵

Bilaga 2

Kanal	Syfte	Målgrupp	Frekvens	Ansvar
Soderhamn.se	Kommunens service och tjänster samt nyheter, fördjupningsinformation, blanketter och e-tjänster.	Medborgare och andra externa parter.	Löpande.	Kommunikationsenheten ansvarar för drift, utveckling och struktur.
Facebook: Söderhamns kommuns officiella Facebook-sida.	Aktuell samhällsinformation och relationsskapande kommunikation.	Medborgare.	Löpande	Kommunikationsenheten ansvarar för drift, utveckling och innehållsplanering.
Instagram: Söderhamns kommuns officiella Instagram-konto.	Berätta om kommunens verksamhet och hur det är att arbeta i den.	Medborgaren, presumtiva nya medarbetare.	Löpande.	Kommunikationsenheten ansvarar för drift, utveckling och innehållsplanering.
Linked-in: Söderhamn kommun.	Synliggöra kommunen som en attraktiv arbetsgivare.	Potentiella nya medarbetare.	Löpande.	Delat ansvar mellan HR- och Kommunikationsenheten
Visitsoderhamn.se	Information om, och inspirera till, vad man kan uppleva och göra i kommunen.	Medborgaren samt externa besökare/turister.	Löpande.	Visit Söderhamn.

⁶¹ 2022-10-06 § 116.

⁶² Antagen 2021-12-15 § 154.

⁶³ Antagen 2021-11-24 § 137.

⁶⁴ 2022-06-21 § 48.

⁶⁵ 2022-06-14 § 845.

Söderhamns kommun
Granskning av medborgarkommunikation

2022-04-05

Facebook: Visit Söderhamn.	Information om, och inspirera till, vad man kan uppleva och göra i Söderhamns kommun.	Medborgare, besökare/turister	Löpande.	Visit Söderhamn.
Soderhamn.se/inspiration (underwebb)	Leva, bo och driva företag (verka) i Söderhamn.	Potentiella nya invånare och etablerare.	Löpande.	Kommunikationsenheten ansvarar för drift, utveckling och innehållsplanering.
Instagram: Inspiration Söderhamn.	Stärka platsvarumärket.	Befintliga och potentiellt nya invånare.	Löpande.	Kommunikationsenheten ansvarar för drift, utveckling och innehållsplanering.
Infartstavlör väg 50 och E4 (norrgående och södergående riktning).	Varumärkesstärkande budskap.	Medborgaren, pendlare, potentiella besökare/turister.	Löpande.	Visit Söderhamn.
E-post.	Riktad information med enkla budskap.	Medborgare.	Vid behov.	Alla medarbetare utifrån yrkesroll och uppdrag.
Press och media.	Aktuell information och marknadskommunikation, redaktionellt eller annonsplats.	Breda och nischade målgrupper, beroende på budskap och syfte.	Vid behov.	Medarbetare utifrån yrkesroll och uppdrag.
Möten för dialog.	Skapa förståelse eller inhämta synpunkter/idéer.	Medborgare.	Vid behov.	Medarbetare utifrån yrkesroll och uppdrag.
Möten för information.	Förklara komplicerade sammanhang.	Medborgare.	Vid behov.	Medarbetare utifrån yrkesroll och uppdrag.
Ledardagar	Skapa förutsättningar för att förverkliga mål och effekter.	Alla ledare	Minimum fyra/år.	Kommunchef, HR-chef.
Arbetsplatsmöten med dialog.	Dialog, återkoppling, reflektion och inspiration.	Alla medarbetare i kommunen.	Minimum tio/år.	
Intranät.	Arbetsrelaterad information och nyheter.	Alla medarbetare.	Kontinuerligt.	Kommunikationsenheten ansvarar för drift, utveckling och struktur.
E-post.	Enkel och riktad information.	Enskilda eller mindre grupper.	Vid behov.	Alla medarbetare utifrån yrkesroll och uppdrag.
Chatt - Kommunikationsverktyg inom M365.	Samarbetsytor.	Enskilda eller mindre grupper.	Vid behov.	Alla medarbetare utifrån yrkesroll och uppdrag.



Söderhamns kommun
Granskning av medborgarkommunikation

2022-04-05

Bilaga 3⁶⁶

Kommunikationskanal	Följare	Besökare	Sidvisning/inlägg
Instagram (stafettkonto)	3 238		Cirka 1 400 inlägg av cirka 120 medarbetare sedan december 2017
Facebook (kommunövergripande)	6 926 (64,3 % kvinnor, 35,7 % män)		122 434/335 (2022)
LinkedIn (2022-02-20 – 2023-02-19)	1 776	965	2 362 sidvisningar
Kommunens webbplats (soderhamn.se)		490 000 år 2021 615 000 år 2022	967 000 sidvisningar år 2021. 1 012 000 år 2022.

⁶⁶ Data är hämtad 2023-02-20.