

Revisionsrapport

Granskning av kommunens webbplats

Söderköpings kommun

Lisa Åberg

Oktober/2018

pwc

Innehåll

1.	Sammanfattning och revisionell bedömning	2
1.1.	Bedömningar mot kontrollmål.....	2
1.2.	Rekommendationer.....	4
2.	Inledning	5
2.1.	Bakgrund	5
2.2.	Syfte och revisionsfråga.....	5
2.3.	Revisionskriterier	5
2.4.	Kontrollmål	5
2.5.	Avgränsning och metod.....	6
3.	Iakttagelser och bedömningar	7
3.1.	Roller och ansvar	7
3.1.1.	Iakttagelser	7
3.1.2.	Bedömning.....	8
3.2.	Rutiner för webbplatsens tillgänglighet	9
3.2.1.	Iakttagelser	9
3.2.2.	Bedömning.....	11
3.3.	Insyn och delaktighet	11
3.3.1.	Iakttagelser	11
3.3.2.	Bedömning.....	13
3.4.	Webbaserad anslagstavla	14
3.4.1.	Iakttagelser	14
3.4.2.	Bedömning.....	16
3.5.	Utveckling av webbplatsen	16
3.5.1.	Iakttagelser	16
3.5.2.	Bedömning.....	17

1. *Sammanfattning och revisionell bedömning*

PwC har på uppdrag av Söderköpings förtroendevalda revisorer granskat tillgängligheten till kommunens webbplats. Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga:

Säkerställer kommunstyrelsen en ändamålsenlig webbplats avseende innehåll, tillgänglighet och kvalitet?

Sammanfattningsvis bedömer vi att kommunstyrelsen i allt väsentligt säkerställer en ändamålsenlig webbplats avseende innehåll, tillgänglighet och kvalitet.

Vi grundar vår bedömning på att roller och ansvar för webbplatsen är tydligt fördelade, att webbplatsen fungerar som ett verktyg i medborgardialogen, att webbplatsen har uppdaterats med anledning av att nya regler i kommunallagen om webbaserad anslagstavla och att kontinuerlig utveckling sker av webbplatsen.

Vi konstaterar att övergripande riktlinjer finns för att säkerställa webbplatsens tillgänglighet vad gäller aktuell och korrekt information samt lättbegriplig information. Vi bedömer att det ligger i kommunstyrelsens uppdrag enligt reglemente och kommunikationsstrategi att säkerställa att det finns system och rutiner för att följa upp och bevaka att information på webbplatsen är aktuell och korrekt. Vi anser att de övergripande riktlinjerna bör brytas ner i dokumenterade rutiner, förslagsvis i en webbredaktörshandbok. Detta i syfte att säkerställa informationens tillgänglighet, aktualitet och begriplighet genom gemensamma metoder och arbetssätt.

Nedan utvecklar vi bedömningen utifrån kontrollmålen:

1.1. *Bedömningar mot kontrollmål*

Kontrollmål	Kommentar
Roller och ansvar för webbplatsen är tydligt fördelade	Uppfyllt Styrande dokument såsom reglemente och kommunikationsstrategi anger tydligt kommunstyrelsens ansvar och roll vad gäller det strategiska och operativa kommunikationsarbetet samt det övergripande arbetet med kommunens webbplats. Vidare anger kommunikationsstrategin tydligt nämndernas ansvar för den egna verksamhetens information och kommunikation.

Rutiner finns för att säkerställa webbplatsens tillgänglighet vad gäller aktuell och korrekt information, lättbegriplig information, enkelt att hitta information på webbplatsen och att webbplatsen ger möjlighet till interaktivitet

Delvis uppfyllt

Kommunikationsstrategin anger övergripande riktlinjer vad gäller öppen och tillgänglig kommunikation, tydlig, saklig och trovärdig kommunikation samt att aktuell och planerad kommunikation. Arbete och aktiviteter sker i olika omfattning såväl centralt som ute på förvaltningarna, bl.a. vad gäller att uppdatera information, att skriva klarspråk och att ge möjlighet till interaktivitet genom sociala medier. Vi bedömer att det ligger i kommunstyrelsens uppdrag enligt reglemente och kommunikationsstrategi att säkerställa att det finns system och rutiner för att följa upp och bevaka att information på webbplatsen är aktuell och korrekt. Vi anser att de övergripande riktlinjerna bör brytas ner i dokumenterade rutiner, förslagsvis i en webbredaktörshandbok, i syfte att säkerställa informationens tillgänglighet, aktualitet och begriplighet, genom gemensamma metoder och arbetssätt. Vidare bedömer vi att kommunstyrelsen bör undersöka möjligheten att införa systemstöd för att hålla webbsidor uppdaterade.

○

Webbplatsen fungerar som ett verktyg i medborgardialogen och medborgarna ges möjlighet till insyn i de beslut som fattas genom protokoll och beslutsunderlag

Uppfyllt

Webbplatsen fungerar som ett verktyg i medborgardialogen då möjlighet finns för allmänheten att såväl lämna synpunkter och e-förslag via webben som att göra en felanmälan. Vidare går det att via webben se kommunfullmäktiges sammanträden i direktsändning samt att ta del av protokoll för kommunfullmäktige, kommunstyrelsen och nämnderna. Vi bedömer att beslutsunderlag bör publiceras på webbplatsen efter att protokoll har justerats.

Webbplatsens har uppdaterats med anledning av att nya regler i kommunallagen om webbaserad anslagstavla har trätt i kraft

Uppfyllt

En digital anslagstavla har införts som lever upp till lagstiftningens krav vad gäller utformning och innehåll. Vi noterar dock att den digitala anslagstavlan har en relativt undanskymd placering på webbplatsens förstasida. Vi rekommenderar att den placeras

så att den tydligt hamnar i blickfånget på förstasidan. Vidare konstaterar vi att rutinerna för publicering av tillkännagivanden av kommunfullmäktiges och nämndernas sammanträden behöver säkerställas.

Kontinuerlig utveckling sker av webbplatsen

Uppfyllt

Kontinuerlig utveckling av webbplatsen sker. Under år 2018 har bl.a. anpassningar gjorts med anledning av dataskyddsförordningens ikraftträdande och nya regler i kommunallagen om webbaserad anslagstavla.

1.2. Rekommendationer

Vi rekommenderar

- kommunstyrelsen att initiera en uppdatering av kommunikationsstrategin, då styrdokumentet avser år 2014-2016.
- att ett tvärsektoriellt forum för webbansvariga/webbredaktörer i kommunen under kommunikationskontorets ledning inrättas då ett sådant, enligt vår bedömning, ger bättre förutsättningar för att arbeta med utvecklingsfrågor kopplat till webbplatsen.
- att även beslutsunderlag publiceras på webbplatsen för att ytterligare öka transparensen i den kommunala beslutsprocessen och främja medborgardialogen.
- kommunstyrelsen att utifrån resultatet av SKL:s webbundersökning "Information till alla" upprätta en handlingsplan för arbetet med att utveckla webbplatsens tillgänglighet utifrån ett medborgarperspektiv. Arbetet bör bedrivas i tvärsektoriell samverkan, i likhet med e-tjänstgruppen.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Kommunernas webbplatser är en viktig källa till information för medborgare och andra intressenter. Sedan mitten av nittiotalet har webbplatserna fått en allt mer central roll som informationsbärare och är idag i många fall den viktigaste. Allt fler medborgare söker kommunal information via internet och förväntar sig hitta svar på sina frågor på kommunens webbplats. Detta kräver att informationen på webbplatsen är lättillgänglig, begriplig och att svar på de vanligaste frågorna kan hittas enkelt. Vidare bör de tjänster som kommunen tillhandahåller ges i en samlad och överblickbar bild på webbplatsen.

Kommunernas leverans av välfärdstjänster förutsätter en god medborgardialog, vilken i sin tur kräver en god information om vad som pågår på den politiska nivån i kommunen. Informationen kan därmed ses som en förutsättning för delaktighet och fungerar därmed som ett viktigt demokratiskt instrument.

I SKL:s webbundersökning ”Information till alla 2017” har Sveriges kommuner gjort en självgranskning av sina egna webbplatser och svarat på 256 olika frågor om innehåll, tillgänglighet och kvalitet. Undersökningen genomfördes under tiden 19 juni till den 13 oktober 2017. Söderköpings kommun deltog i undersökningen och resultatet visar att kommunen placerar sig bland de 25 kommuner som har lägst andel i procent av maxpoäng.

I den nya kommunallagen som trädde i kraft den 1 januari 2018 finns förändringar om bland annat en webbaserad kommunal anslagstavla, vilka också ställer krav på webbplatsens tillgänglighet och innehåll. Mot bakgrund av ovanstående har revisorerna utifrån en bedömning av risk och väsentlighet funnit det angeläget att granska tillgängligheten till kommunens webbplats.

2.2. Syfte och revisionsfråga

Säkerställer kommunstyrelsen en ändamålsenlig webbplats avseende innehåll, tillgänglighet och kvalitet?

2.3. Revisionskriterier

Svaret på revisionsfrågan kommer bedömas utifrån följande revisionskriterier:

- Kommunallagen (2017:725)
- Reglemente för kommunstyrelsen
- E-delegationens vägledning för webbutveckling (De officiella riktlinjerna för hur man bör arbeta med webbplatser i offentlig sektor.)

Övriga styrdokument för kommunens kommunikation beslutade av fullmäktige.

2.4. Kontrollmål

För att besvara granskningens övergripande revisionsfråga kommer följande kontrollmål att vara styrande för granskningen:

- Roller och ansvar för webbplatsen är tydligt fördelade
- Rutiner finns för att säkerställa webbplatsens tillgänglighet vad gäller följande
 - Aktuell och korrekt information
 - Lättbegriplig information
 - Enkelt att hitta information på webbplatsen
 - Webbplatsen ger möjlighet till interaktivitet
- Webbplatsen fungerar som ett verktyg i medborgardialogen och medborgarna ges möjlighet till insyn i de beslut som fattas genom protokoll och beslutsunderlag
- Webbplatsen har uppdaterats med anledning av att nya regler i kommunallagen om webbaserad anslagstavla har trätt i kraft
- Kontinuerlig utveckling sker av webbplatsen

2.5. Avgränsning och metod

Granskningen avser kommunstyrelsen utifrån dess övergripande ansvar för strategisk kommunikation och information enligt gällande reglemente.

Granskningen har utförts genom dokumentstudier och intervjuer. Intervjuer har genomförts med två kommunikatörer på IT- och kommunikationsavdelningen, administrativ samordnare på samhällsbyggnadsförvaltningen, systemförvaltare på socialförvaltningen, ekonomiassistent på ekonomikontoret och utvecklingsstrateg på barn- och utbildningsförvaltningen.

Inom ramen för dokumentstudierna har vi tagit del av reglemente för kommunstyrelsen, nämnder och beredningar (reviderad av kommunfullmäktige i § 29, 2017-03-22), kommunikationsstrategi för Söderköpings kommun 2014-2016 och riktlinjer för sociala medier samt förekommande dokumenterade rutiner för granskningsområdet.

Rapporten har sakavstämts av...

3. Iakttagelser och bedömningar

3.1. Roller och ansvar

3.1.1. Iakttagelser

Enligt § 18 i kommunstyrelsens reglemente ansvarar styrelsen för strategisk kommunikation, utveckling av kommungemensamma informationssystem samt kommunens webb. Kommunfullmäktige har 2014-06-18 antaget en kommunikationsstrategi för Söderköpings kommun som beskriver kommunens förhållningssätt och det strategiska kommunikationsarbetet (Kommunikationsstrategi för Söderköpings kommun 2014-2016). Utöver kommunikationsstrategin finns också riktlinjer för publicering med anledning dataskyddsförordningens ikraftträdande.

I kommunikationsstrategin anges att kommunfullmäktige beslutar om de övergripande styrdokumentet för kommunikationsarbetet och att kommunstyrelsen ansvarar för verksamhetens genomförande och uppföljning. Avdelningen för kommunikation inom kommunledningskontoret har det övergripande ansvaret för utförandet. Vidare framgår att varje nämnd och förvaltning har ansvar för sin egen verksamhets information och kommunikation samt att varje avdelningschef eller motsvarande har ett särskilt ansvar för att kommunikationsarbetet får de resurser som krävs för att riktlinjerna i kommunikationsstrategin ska kunna efterlevas. Strategin anger också att det är informationschefens ansvar att genom samordning och nätverksarbete skapa ett förvaltningsövergripande synsätt på kommunikationsfrågorna och att avdelningen för kommunikation ser till att samordna alla kommunikationsinsatser. Av styrdokumentet framgår att strategin kompletteras med en årlig kommunikationsplan samt särskilda planer för enstaka projekt.

På avdelningen för kommunikation finns ett kommunikationskontor med tre kommunikatörer som bland annat arbetar med webbrelaterade frågor. De tre kommunikatörerna har en viss uppdelning av arbetsuppgifter mellan sig, men alla kan i princip göra allt. Strategiska frågor som exempelvis anskaffning av nya system och verktyg samt utvecklingsfrågor hanteras av IT- och kommunikationschefen.

Vad gäller webbplatsen ansvarar kommunikationskontoret för uppdatering av "förstasidan" och "landningssidor" (den sida som nås efter förstasidan). Övriga sidor ansvarar respektive förvaltning för. Kommunen har EpiServer som webbpubliceringsverktyg och kommunikatörerna ansvarar för strukturen på webbplatsen som lagts upp i EpiServer och för utbildning av webbredaktörer/motsvarande på förvaltningarna i publiceringsverktyget. Vidare ger kommunikatörerna råd och stöd till webbredaktörer och skribenter ute på förvaltningarna. Förvaltningarna har även möjlighet att skicka underlag för publicering till en gemensam webbmejladress som hanteras av kommunikatörerna.

Merparten av den information som respektive förvaltning har på webbplatsen publiceras således av förvaltningarna själva. Det finns olika ansvarsroller för medarbetare på förvaltningarna vad gäller behörighet att publicera information. IT-enheten tilldelar

behörigheter i EpiServer. På förvaltningarna är det främst nämndsekreterarna som fungerar som webbansvariga. Av intervjuerna framkommer att kommunikationskontoret har en "tjänsteportfölj", d.v.s. kommunikatörerna har förmedlat till förvaltningarna vad kommunikationskontoret kan bistå med vad gäller information och kommunikation.

Kommunens webbplats har haft nuvarande utformning sedan år 2015 då EpiServer infördes. Av intervjuerna framkommer att en uppgradering till den senaste versionen av EpiServer är planerad till hösten 2018. Vad gäller samverkan mellan kommunikatörerna centralt, webbansvariga och webbredaktörer ute på förvaltningarna finns inget formaliserat samarbete. Kommunikationskontoret har exempelvis inget forum för återkommande träffar med webbansvariga/webbredaktörer ute på förvaltningarna. Av intervjuerna framkommer dock att det efter sommaren 2018 skulle kallas till ett nätverk med anledning av uppgraderingen av EpiServer, men på grund av särskilda omständigheter som har påverkat arbetsplaneringen har det blivit inställt. Av samma anledning har arbetet med 2018 års kommunikationsplan pausats. Det har tidigare funnits ett nätverk i samband med införandet av ett nytt intranät under år 2018. Vidare framkommer att det finns ett "webbredaktörsarbetsrum" på intranätet men att det inte är aktivt.

På samhällsbyggnadsförvaltningen håller den administrativa samordnaren sedan två år tillbaka i ett nätverk för den egna förvaltningens fyra webbredaktörer. Av intervjuerna framkommer även att socialförvaltningen hade ett nätverk i samband med införandet av nuvarande webbplats, men att det inte längre är aktivt. Ekonomiavdelningen har haft som avsikt att införa motsvarande upplägg som samhällsbyggnadsförvaltningen. Systemförvaltare på socialförvaltningen och ytterligare en person ska, enligt de intervjuade, få mer ansvar för socialförvaltningens externa och interna kommunikation.

3.1.2. *Bedömning*

Roller och ansvar för webbplatsen är tydligt fördelade
--

Vi bedömer att kontrollmålet i allt väsentligt är uppfyllt.

Vi grundar vår bedömning på att styrande dokument såsom reglemente och kommunikationsstrategi tydligt anger kommunstyrelsens ansvar och roll vad gäller det strategiska och operativa kommunikationsarbetet samt det övergripande arbetet med kommunens webbplats. Vidare att kommunikationsstrategin tydligt anger nämndernas ansvar för den egna verksamhetens information och kommunikation.

Vi konstaterar att det vid tidpunkten för granskningen inte finns något tvärsektorielt forum för webbansvariga/webbredaktörer i kommunen under kommunikationskontorets ledning. Vi rekommenderar att ett sådant inrättas då det, enligt vår bedömning, ger bättre förutsättningar för att arbeta med utvecklingsfrågor kopplat till webbplatsen.

Vi konstaterar att kommunikationsstrategin avser år 2014-2016. Vi rekommenderar kommunstyrelsen att initiera en uppdatering av styrdokumentet.

3.2. Rutiner för webbplatsens tillgänglighet

3.2.1. Iakttagelser

3.2.1.1. Aktuell och korrekt information

Kommunikationsstrategin anger att kommunens kommunikation ska vara aktuell och planerad. Som ovan nämnts ansvarar respektive förvaltning för innehållet för de egna sidorna och ytterst är det chefernas ansvar att se till att information är aktuell och korrekt. Det finns inget systemstöd för att hålla sidor uppdaterade, exempelvis genom automatiska aviseringar om att sidor inte redigerats på ett visst intervall. Det finns inga kommunövergripande rutiner som anger hur ofta sidor ska uppdateras. Av intervjuerna framkommer att kommunikationskontoret under våren 2017 förde diskussioner om att ta fram en webbredaktörshandbok, men på grund av personalomsättning kom arbetet aldrig till stånd. Enligt de intervjuade finns ingen kommunövergripande rutin för att säkerställa att informationen på webbplatsen är aktuell. Det framkommer dock att kommunikationskontoret kontinuerligt observerat ett behov av att uppdatera texter och information samt att hitta system och rutiner för det, men att det inte har hunnits med på grund av det löpande arbetet.

På samhällsbyggnadsförvaltningen har ansvaret för de enskilda sidorna delats upp per funktion. Det finns ett exceldokument över ansvariga skribenter bland handläggarna. Förvaltningen har genomfört en workshop då skribenterna gick igenom förvaltningens samtliga webbsidor.

Barn- och utbildningsförvaltningen har en dokumenterad rutin i sitt årshjul för det systematiska kvalitetsarbetet som anger att varje skolenhet årligen ska gå igenom sina sidor och göra de uppdateringar som behövs.

Nedan redovisas när senaste uppdateringen genomfördes för ett antal webbsidor per 2018-10-08.

När genomfördes den senaste uppdateringen för...	Datum
... sidan om kommunala grundskolor i kommunen	2018-08-31
... sidan för felanmälan av snöröjning	2017-11-20
... sidan om särskilda boenden för äldre	2018-06-08
... sidan med kommunfullmäktiges protokoll	2018-02-21
... sidan om ekonomiskt bistånd	2017-01-26
... sidan om budget- och skuldrådgivning	2017-08-29
... sidan om barn och unga som far illa	2017-01-26
... sidan om bygglov	2017-10-06
... sidan om kommunens tomtkö	2018-01-05
... sidan om färdtjänst och sjukresor	2015-05-29
... sidan om god man och förvaltare	2014-01-28
... sidan om bostadsanpassning	2014-09-23

3.2.1.2. Lättbegriplig information

Kommunikationsstrategin anger att kommunens kommunikation ska vara tydlig, saklig och trovärdig. Enligt strategin ska kommunen alltid uttrycka sig enkelt, begripligt och rakt på sak. Utöver vad som anges i strategin finn inga kommunövergripande rutiner för

webbpublicering eller skrivregler för hur man ska formulera sig på webben. Av intervjuerna framkommer att kommunikatörerna följer regelverket för ”klarspråk”, som innebär att myndighetstexter ska skrivas på ett vardat, enkelt och begripligt språk. En av kommunikatörerna har hos en tidigare arbetsgivare arbetat mycket med klarspråk och planer finns att påbörja ett kommunövergripande arbete med detta även i Söderköpings kommun.

Sedan fyra månader tillbaka prenumererar kommunikationskontoret på ”Kontext” som är en tjänst för att förbättra språket. Tjänsten innebär att externa granskare går igenom webbplatsens sidor för att bedöma lättbegripligheten i texterna. Kommunen får sedan månatligen en rapport över resultatet. Hittills har IT- och kommunikationsavdelningen inte hunnit börja arbeta med rapporternas resultat.

Enligt de intervjuade förekommer inte omfattande textmassor i någon större utsträckning på webbsidorna, utan det som publiceras är främst korta informationstexter och dokument. Webbplatsen har en Google translate-modul som medger översättning av samtliga sidor. Vad gäller övriga förvaltningars arbete med lättbegriplig information framkommer att samhällsbyggnadsförvaltningen hade en språkskola för förvaltningens samtliga handläggare i mars år 2018.

3.2.1.3. Lättillgänglig information på webbplatsen

Kommunikationsstrategin anger att kommunens kommunikation ska vara öppen och tillgänglig. Det ska vara lätt att få kontakt med Söderköpings kommun och kommunen välkomnar synpunkter, frågor och kritik. Vidare anges att kommunen underlättar för dem som söker information om verksamheten.

Generellt upplever de intervjuade informationen på webbplatsen som lättillgänglig, vilket vi även upplever vid sökning av information på webbplatsen. Inför införandet av den nya webbplatsen år 2014 gjordes en större genomgång av webbplatsen utifrån informationens tillgänglighet, exempelvis gjordes undersökning av antal ”klick” för att nå viss information.

Nedan redovisas hur många steg (klick) i hierarkin som det krävs för att nå en viss efterfrågad information.

Hur många steg i hierarkin (klick) krävs för att...	Antal klick
... få information om vilka förskolor som finns i kommunen?	3
... kunna göra en felanmälan av VA	2
... få information om hemtjänsten i kommunen	2
... ta del av kommunstyrelsens protokoll	3
... hitta blanketter för bygglov	5
... lämna ett e-förslag	1
... hitta kontaktuppgifter till grundskolor	5
... hitta öppettider till återvinningscentralen	3
... hitta öppettider till stadsbiblioteket	2
... hitta blankett för ansökan om god man eller förvaltare	2

... hitta blankett för ansökan om LSS	2
... hitta information om föreningsstöd	3

3.2.1.4. *Möjlighet till interaktivitet*

Webbplatsen ger möjlighet till interaktivitet via Söderköpings kommuns konton på sociala medier. För att via webbplatsen komma till de sociala medier där kommunen är aktiv krävs en sökning på webbplatsen. Då kommer en lista upp över samtliga Facebook-konton, Instagramkonton och bloggar. Det finns ett officiellt Facebook-konto för Söderköpings kommun som hanteras av kommunikationskontoret samt konton för vissa skolor, förskolor, biblioteket och besöksnäringen. Av intervjuerna framkommer att det sker en relativt stor aktivitet på kommunens officiella Facebook-konto. Riktlinjer finns för hantering av sociala medier samt en särskild dokumenterad rutin för inrättande av nya konton på sociala medier.

3.2.2. *Bedömning*

Rutiner finns för att säkerställa webbplatsens tillgänglighet vad gäller aktuell och korrekt information, lättbegriplig information, enkelt att hitta information på webbplatsen och möjlighet till interaktivitet

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt.

Vi grundar vår bedömning på att kommunikationsstrategin anger övergripande riktlinjer vad gäller öppen och tillgänglig kommunikation, tydlig, saklig och trovärdig kommunikation samt att aktuell och planerad kommunikation. Vi noterar också att arbete och aktiviteter sker i olika omfattning såväl centralt som ute på förvaltningarna, bl.a. vad gäller att uppdatera information, att skriva klarspråk och att ge möjlighet till interaktivitet genom sociala medier.

Vi bedömer att det ligger i kommunstyrelsens uppdrag enligt reglemente och kommunikationsstrategi att säkerställa att det finns system och rutiner för att följa upp och bevaka att information på webbplatsen är aktuell och korrekt. Vi anser att de övergripande riktlinjerna bör brytas ner i dokumenterade rutiner, förslagsvis i en webbredaktörshandbok, i syfte att säkerställa informationens tillgänglighet, aktualitet och begriplighet, genom gemensamma metoder och arbetssätt. Vidare bedömer vi att kommunstyrelsen bör undersöka möjligheten att införa systemstöd för att hålla webbsidor uppdaterade.

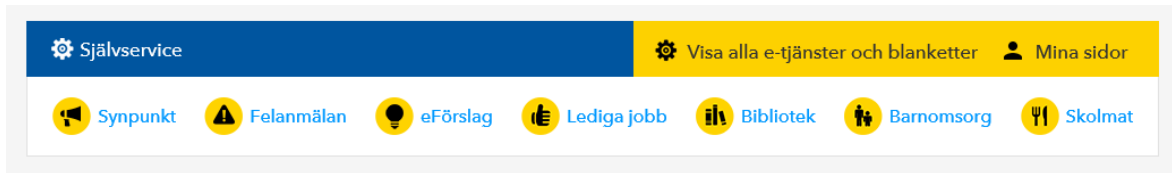
3.3. *Insyn och delaktighet*

3.3.1. *Iakttagelser*

3.3.1.1. *Synpunktshantering, felanmälan och e-förslag*

Centralt på webbplatsen förstasida finns en särskild "platta" kallad "Självservice" som tillhandahåller e-tjänster för synpunktshantering, felanmälan och e-förslag (se figur nedan). Felanmälan avser exempelvis sådant som gator, belysning och grönytor. Synpunktshantering medger att fråga/synpunkt skickas in till kommunen. Den som lämnar sina kontaktuppgifter får ett svar inom 30 dagar. Om det behövs mer än 30 dagar för att besvara frågan/synpunkten får synpunktslämnaren information om fördröjningen. E-tjänsten för e-förslag innebär att vem som helst, oavsett folkbokföringsort, kan lämna

förslag avseende Söderköpings kommun. För att ett förslag ska tas upp till politisk behandling krävs att 40 personer går in och röstar på förslaget på kommunens webbplats.



Den som vill göra felanmälan, lämna synpunkt eller lämna och/eller rösta på e-förslag måste registrera sig på webbplatsen och skapa ett konto för att kunna nyttja tjänsterna.

Synpunkter och felanmälningar som lämnas via e-tjänsten kommer till kommunikationskontoret som skickar vidare till berörd förvaltning för åtgärd. Lämnade e-förslag hanteras av kommunikatörerna i dialog med kommunkansliet. Kommunikatörerna får en automatisk avisering från systemet när ett e-förslag har fått mer än 40 röster. Av intervjuerna framkommer att möjligheten att lämna e-förslag har funnits sedan ett antal år tillbaka och det kommer cirka ett förslag i månaden.

3.3.1.2. Protokoll och kallelser

Via webbplatsen går det att ta del av protokoll för kommunfullmäktige, kommunstyrelsen, barn- och utbildningsnämnden, samhällsbyggnadsnämnden, servicenämnden, allmän beredning och demokratiberedning. För samtliga organ finns innevarande års protokoll, men även protokoll för tre till fyra år tillbaka i tiden. Kallelser går att ta del av i form av aktuella föredragningslistor för nästkommande möten. Det går inte att via webbplatsen ta del av handlingar och beslutsunderlag i ärendena. Om allmänheten önskar ta del av handlingar före sammanträdet får man vända sig till kommunkontoret som endast lämnar ut inkomna allmänna handlingar. Tjänsteskrivelser i ärenden går att ta del av efter att protokollet ha justerats, men inte via webbplatsen.

The screenshot shows the website for Söderköping.se. The main navigation bar includes 'Kommun & Politik' which is circled in red. Below the navigation bar, there is a search bar and a grid of six content tiles. The 'Politik & Beslut' tile contains a list of links, with 'Protokoll & Kallelser' circled in red. Other tiles include 'Om kommunen', 'Arbeta i kommunen', 'Ekonomi', 'Fonder, Stiftelser &', and 'Styrande dokument'.

Med anledning av dataskyddsförordningens ikraftträdande har kommunens GDPR-ansvarig tjänsteperson haft utbildning för samtliga nämndsekreterare i vad som gäller för publicering av personuppgifter i protokoll.

På webbplatsen går det också att se kommunfullmäktiges sammanträden i direktsändning. Inspelningarna sparas och det finns möjlighet att gå tillbaka och se ett helt sammanträde eller ett specifikt ärende.

3.3.2. *Bedömning*

Webbplatsen fungerar som ett verktyg i medborgardialogen och medborgarna ges möjlighet till insyn i de beslut som fattas genom protokoll och beslutsunderlag

Vi bedömer att kontrollmålet i allt väsentligt är uppfyllt.

Vi grundar vår bedömning på att webbplatsen fungerar som ett verktyg i medborgardialogen då möjlighet finns för allmänheten att såväl lämna synpunkter och e-förslag via webben som att göra en felanmälan. Vidare går det att via webben se kommunfullmäktiges sammanträden i direktsändning samt att ta del av protokoll för kommunfullmäktige, kommunstyrelsen och nämnderna. Vi bedömer att beslutsunderlag bör publiceras på webbplatsen efter att protokoll har justerats. För att ytterligare öka transparensen i den kommunala beslutsprocessen och främja medborgardialogen

rekommenderar vi att även beslutsunderlag publiceras på webbplatsen, vilket görs i flera kommuner idag.

3.4. Webbaserad anslagstavla

3.4.1. Iakttagelser

Från och med den 1 januari 2018 gäller nya regler i kommunallagen om den kommunala anslagstavlan. Enligt kommunallagens 8 kap 9 § ska varje kommun på sin webbplats ha en anslagstavla. Anslagstavlan ska vara lättillgänglig och kunna särskiljas från övrigt innehåll på webbplatsen. Kommunen ska i sina lokaler eller på annan plats ge allmänheten möjlighet att ta del av innehållet på anslagstavlan.

Enligt 10 § ska anslagstavlan innehålla följande:

1. tillkännagivanden om fullmäktiges sammanträden
2. tillkännagivanden av justerade protokoll
3. tillkännagivanden av delegationsbeslut som inte ska anmälas till en nämnd
4. justerade protokoll i den utsträckning kommunen bestämmer och det inte strider mot lag eller annan författning, och
5. upplysningar om hur beslut kan överklagas enligt 13 kap

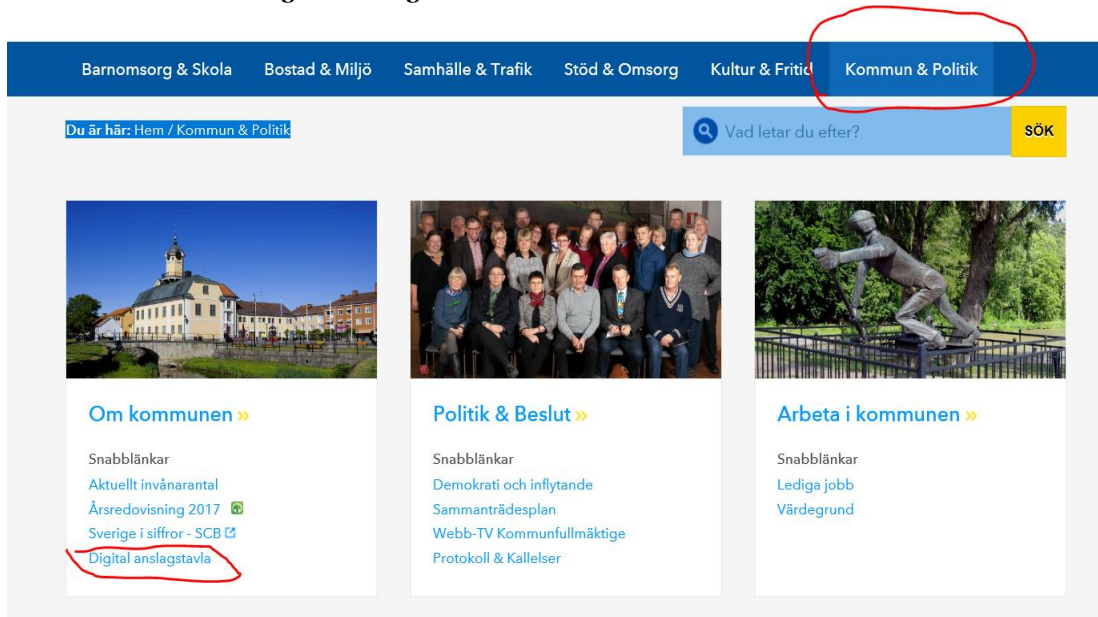
Vidare anges i § 11 att anslagstavlan får utöver det som anges i 10 § endast innehålla tillkännagivanden om styrelsens och övriga nämnders sammanträden samt beslutsunderlag inför fullmäktiges, styrelsens och övriga nämnders sammanträden. Enligt 8 kap 12 § kommunallagen framgår att senast andra dagen efter det att protokollet har justerats ska justeringen tillkännas på anslagstavlan. Av tillkännagivandet ska det framgå var protokollet finns tillgängligt samt vilken dag det har tillkännagetts. Tillkännagivandet får inte tas bort från anslagstavlan före överklagandetidens utgång enligt 13 kap 5 § första stycket.

På Söderköpings webbplats har en digital anslagstavla inrättats. För att komma till den digitala anslagstavlan krävs antingen att man skrollar långt ner på förstasidan till blocket ”Kontakta och fråga”, där anslagstavlan återfinns relativt anonymt i den blå rubriken ”Aktuellt”, eller klickar du på ”Kommun och politik” på förstasidan och sedan klickar på ”Digital anslagstavla” på snabbblänken i den översta boxen till vänster ”Om kommunen”.

Alternativ 1 – Hitta till den digitala anslagstavlan

The screenshot shows the website's navigation and content. At the top, there is a blue header with the text 'Aktuellt' and a dropdown menu with 'Kommunen' selected and 'Digital anslagstavla' highlighted in red. Below the header, there are two columns of content. The left column, titled 'Aktuellt', lists several news items with dates: 'Naturskyddsföreningen föreläser på Nyströmska' (2018-10-08), 'Kommunfullmäktige sammanträder onsdag 10 oktober' (2018-10-08), 'Avstängning på Skönbergagatan' (2018-10-05), 'Gallring i Albogaskogen' (2018-09-27), and 'Föreläsningar för sophämtningen' (2018-09-27). A link '→ Visa fler nyheter' is at the bottom of this column. The right column, titled 'Evenemang', lists events: 'Filosofiskt Forum' (2018-10-10), 'Retro -Människans frihet sitter i händerna' (2018-10-11), 'Söderköpings Konstförening - Utställning' (2018-10-13), 'Historisk Matresa' (2018-10-13), and 'Internationellt författarsamtal med Katja Kettu' (2018-10-16). Links '→ Visa fler evenemang' and '→ Tipsa om evenemang' are at the bottom of this column. On the far right, there is a vertical yellow button labeled 'Kontakta & Fråga'.

Alternativ 2 – Hitta till den digitala anslagstavlan

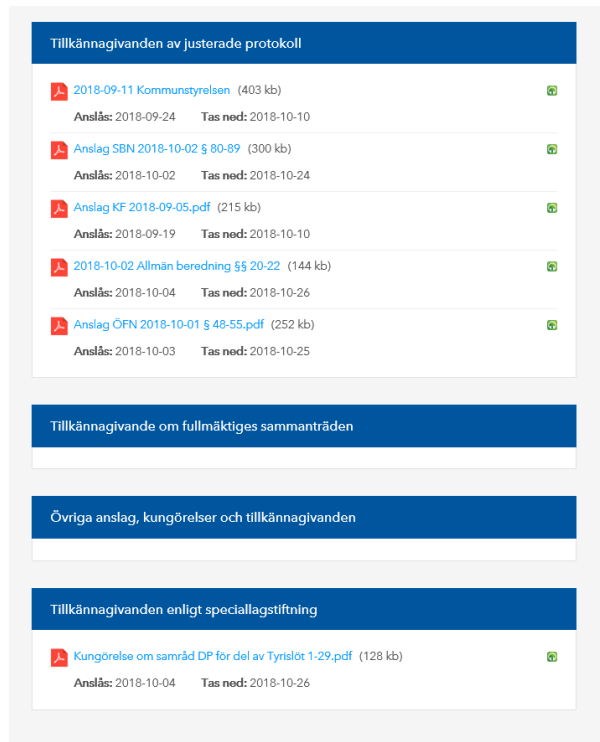


Den digitala anslagstavlan innehåller följande rubriker:

- Tillkännagivanden av justerade protokoll
- Tillkännagivande om fullmäktiges sammanträden
- Övriga anslag, kungörelser, tillkännagivanden
- Tillkännagivanden enligt speciallagstiftning

Vid granskning av den digitala anslagstavlan per 2018-10-08 finns tillkännagivanden om justerade protokoll för kommunfullmäktige, kommunstyrelsen, samhällsbyggnadsnämnden, allmän beredning och överförmyndarnämnden. När man klickar på ett anslagsbevis öppnas aktuellt protokoll i PDF-format. Överklagandetiden för samtliga anslagsbevis har angivits korrekt. Vi noterar i sammanträdesplanen att kommunfullmäktige sammanträder den 10 oktober. Det finns dock inte något tillkännagivande/kungörelse att ta del av inför det sammanträdet på den digitala anslagstavlan. Vi noterar vidare att det inte heller finns några övriga tillkännagivanden för nämnder och styrelse.

Av intervjuerna framkommer att, i samband med införandet av den digitala anslagstavlan, har en dokumenterad rutin för att anslå protokoll tagits fram och utbildning i hur man publicerar information på anslagstavlan har getts till nämndsekreterarna. Enligt de intervjuade är det viktigt att vid publicering av anslag för protokoll skriva in datum för när beviset om anslag ska tas bort. Om det inte görs blir överklagandetiden automatiskt två månader.



3.4.2. *Bedömning*

Webbplatsen har uppdaterats med anledning av att nya regler i kommunallagen om webbaserad anslagstavla har trätt i kraft

Vi bedömer att kontrollmålet i allt väsentligt är uppfyllt.

Vi grundar vår bedömning på att en digital anslagstavla har införts som lever upp till lagstiftningens krav vad gäller utformning och innehåll. Vi noterar dock att den digitala anslagstavlan har en relativt undanskymd placering på webbplatsens förstasida. Vi rekommenderar att den placeras så att den tydligt hamnar i blickfånget på förstasidan. Vidare konstaterar vi att rutinerna för publicering av tillkännagivanden av kommunfullmäktiges och nämndernas sammanträden behöver säkerställas.

3.5. *Utveckling av webbplatsen*

3.5.1. *Iakttagelser*

Som ovan nämnts finns en planering för att uppgradera webbplatsen under hösten 2018. Vidare uppger de intervjuade att arbete med uppdaterat innehåll och ”klarspråk” är prioriterat. Hittills under år 2018 har arbete gjorts för att anpassa webbpubliceringen utifrån nya krav i och med dataskyddsförordningens ikraftträdande. Vid tidpunkten för granskningen ska avtal/samtycken inhämtas för att det ska gå smidigare att arbeta med bilder på webben. Vidare pågår arbete med att utveckla ytterligare e-tjänster i kommunen. En av kommunikatörerna har särskilt till uppgift att arbeta med utvecklandet av e-tjänster. Kommunen deltar i ett projekt avseende e-tjänster genom Region Östergötland. En särskild e-tjänstgrupp har utsetts inom kommunen med representanter från samtliga förvaltningar under kommunikationskontorets ledning.

Vad gäller SKL:s webbundersökning ”Information till alla 2017” gjordes självskattningen av Söderköpings webbplats av IT-och kommunikationschefen tillsammans med en av kommunikatörerna. I intervjuerna framkommer att det finns en medvetenhet om kommunens utvecklingsområden vad gäller webbplatsen och dess tillgänglighet ur ett medborgarperspektiv, men någon handlingsplan för utvecklingsarbetet utifrån ”Information till alla” har inte tagits fram.

3.5.2. Bedömning

Kontinuerlig utveckling sker av webbplatsen

Vi bedömer att kontrollmålet i allt väsentligt är uppfyllt.

Vi grundar vår bedömning på att kontinuerlig utveckling av webbplatsen sker. Under år 2018 har bl.a. anpassningar gjorts med anledning av dataskyddsförordningens ikraftträdande och nya regler i kommunallagen om webbaserad anslagstavla.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att utifrån resultatet av SKL:s webbundersökning ”Information till alla” upprätta en handlingsplan för arbetet med att utveckla webbplatsens tillgänglighet utifrån ett medborgarperspektiv. Arbetet bör bedrivas i tvärspektoriell samverkan, i likhet med e-tjänstgruppen.

2018-10-17

Lena Brönnert

Uppdragsledare

Lisa Åberg

Projektledare