

Eslövs kommuns revisorer

Granskning av "Drift och
underhåll av kommunens
webbsida"

Granskningsrapport

KPMG AB
2016-11-22
Antal sidor: 10

Innehåll

1.	Inledning	2
1.1	Bakgrund	2
1.2	Syfte och revisionsfrågor	2
1.3	Revisionskriterier	2
1.4	Ansvarig nämnd/styrelse	2
1.5	Metod	3
2.	Organisation	3
3.	Kommunens kommunikationsstrategi och policy	3
4.	Webbsidans innehåll och uppdatering	4
5.	Teknisk drift	7
6.	Framtiden	7
7.	Analys och bedömning	7

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Kommunernas webbsida (hemsida) är en viktig kommunikationsväg såväl internt som externt och utgör en del av kommunens ansikte utåt. Olika intressenter efterfrågar olika information och kommunens verksamhet spänner över ett stort område. Det är därför av vikt att det finns en strategi för hur kommunens hemsida ska vara utformad, vilken information som ska finnas där, vilka som ansvarar för vilken information, driftsäkerhet etc.

1.2 Syfte och revisionsfrågor

Revisionen vill kunna bedöma hur kommunens webbsida fungerar.

Revisorerna vill ha svar på följande frågeställningar:

- Hur ser kommunens kommunikationsstrategi och policy ut?
- Webbsidans innehåll och uppdatering
 - rollfördelning och ansvarsfördelning
 - rutiner
 - sidansvariga
- Teknisk drift
 - ansvar och roller
 - felstatistik
 - jour och beredskap

1.3 Revisionskriterier

I denna granskning utgörs de huvudsakliga revisionskriterierna av:

- Kommunallag (1991:900)
- Interna regelverk och policys
- Ev fullmäktigebeslut

1.4 Ansvarig nämnd/styrelse

Ansvariga nämnder är kommunstyrelsen och övriga nämnder.

1.5 Metod

Dokumentstudier av relevanta dokument samt intervjuer med tjänstemän på kommunikationsenheten och IT-avdelningen.

Rapporten är sakgranskad av Henrik Pässler, kommunikationsenheten.

2. Organisation

Eslövs kommuns hemsida hanteras av kommunikationsenheten och kommunikatörer som finns på varje förvaltning.

Kommunikationsenheten består av tre kommunikatörer. Organisatoriskt finns enheten inom juridiska avdelningen på kommunledningskontoret.

Ansvaret för kommunikation är uppdelat på de tre kommunikatörerna. En av kommunikatörerna har som uppgift att bevaka kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. I arbetet ingår även att hålla i kriskommunikation och det mesta av informationsflödet ut mot medborgarna samt presskontakter och annonsering.

Den andra kommunikatören ansvarar för kommunens grafiska profil och stöttar andra förvaltningar samt producerar information.

Den tredje kommunikatörens arbetsuppgifter är i huvudsak digital kommunikation såväl externt som i kommunens intranät. Kommunikatören ansvarar även för Eslövs kommuns deltagande i sociala medier.

Kommunikatörerna på förvaltningarna ansvarar för respektive förvaltnings kommunikation och att uppdatera förvaltningens egna sidor med bl.a. nämndens protokoll och information till medborgarna.

IT-avdelningen har inte mycket med hemsidans funktion att göra. Uppgiften för IT-avdelningen är att se till att det finns en fungerande teknisk plattform.

3. Kommunens kommunikationsstrategi och policy

Eslövs kommuns kommunikationsstrategi och policy formuleras i dokumentet "Riktlinjer för kommunikation", godkänd av kommunstyrelsen 2011-03-01, och är det styrdokument som kommunikationsenheten ska arbeta efter.

Riktlinjerna är indelade i olika kapitel. I avsnittet som beskriver de "grundläggande riktlinjerna" anges det att det är kommundirektören och förvaltningscheferna som har det yttersta ansvaret för att information och kommunikation fungerar.

Alla chefer har ansvar för att kommunikationen fungerar på närmast lägre nivå. Det uppges även att informationsavdelningen (nuvarande kommunikationsenheten) ansvarar för att tillsammans med förvaltningsinformatörerna initiera, driva och följa upp den interna och

externa kommunikationen samt stödja chefer och medarbetare i deras kommunikationsarbete.

Vidare står det att det alltid ska vara tydligt vem som är avsändare när kommunen kommunicerar. Det ska också tydligt framgå var invånare och medarbetare kan få ytterligare upplysningar, ställa frågor eller framföra synpunkter.

Avsnittet om "Extern kommunikation" behandlar bl.a. kommunens webbplats, www.eslov.se. Det stadgas att sidan ska innehålla aktuell information om viktiga beslut och större förändringar inom alla kommunala verksamheter.

I riktlinjerna finns ett särskilt avsnitt som heter "Riktlinjer för Eslövs kommuns hemsida". I avsnittet behandlas bl.a. ansvarsfördelning. Kommunikationsenheten ansvarar för förstasidans layout och innehåll och fungerar också som expert och rådgivare för de som publicerar material på hemsidan och kan bistå med textkontroll, layoutförslag och webbt teknik.

Förvaltningarna ska informera kommunikationsenheten om händelser och verksamhet som har stort allmänintresse och bistår vid behov med faktaunderlag. Förvaltningarna har eget ansvar att publicera information om den egna verksamheten och också ansvar för att ta bort information som inte är aktuell.

Kommunikationsenheten och förvaltningarnas kommunikatörer träffas regelbundet cirka en gång i månaden. Enligt uppgift skall detta framöver ske oftare.

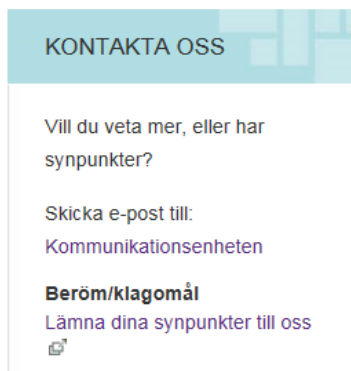
4. Webbsidans innehåll och uppdatering

Webbsidans innehåll redogörs för i föregående avsnitt och styrs av "Riktlinjer för kommunikation".

Förstasidan www.eslov.se är det första en besökare ser. Sidan är indelad i ämnesområden såsom "Bo & bygga", "Omsorg & Vård", "Kommun & Politik" etc. Under varje huvudrubrik finns det underrubriker så att besökarna kan klicka sig vidare till det man söker.

Enligt Riktlinjer för kommunikation ska det vara lätt för besökarna att få kontakt med ansvariga tjänstemän. På samtliga förvaltningars sidor finns det angivet kontaktuppgifter. På nämndernas sidor finns kontaktuppgifter för alla nämnderna utom för nämnden för arbete och försörjning.

För att testa hur lätt det är att via webbsidan komma i kontakt med kommunen klickade vi på den länk som finns på kommunikationsenhetens sida för att skicka ett e-postmeddelande. Det första som hände (det är åtgärdat nu) var att länken pekade mot informationsavdelningen@eslov.se. Det andra som hände var ingenting.



E-post skickades 2016-10-04. Då vi inte fick något svar ringde vi 2016-10-21, alltså 17 dagar senare, till de två namngivna kommunikatörerna som fanns angivna som kontaktpersoner på hemsidan. Den tredje fanns inte med på sidan. Det första samtalet resulterade i ett sms "Kan inte prata ju nu" och det andra samtalet resulterade i ett meddelande om att personen var sjuk.

Vi e-postade då den första av dem vi försökte nå per telefon och fick ett autosvar om att vederbörande är föräldraledig och att vi istället hänvisades till att kontakta personens kollegor via e-post kommunikationsenheten@eslov.se.

Vi skickar ett e-postmeddelande till den angivna adressen och får samma dag ett svar om att meddelandet är mottaget och att ansvarig på enheten kommer att kontakta oss så snart som möjligt.

Det saknas uppgifter om sidansvariga för varje sida.

Att hålla nämndernas sidor aktuella är kommunikatörerna på respektive nämnds ansvar. Bland annat ingår i detta ansvar att lägga upp protokoll från nämndens sammanträden.

Det senast tillgängliga protokollet för Barn- och familjenämnden är från sammanträdet 2016-08-17. Nämnden har haft två sammanträden efter detta, det senaste 2016-10-19.

Det senast tillgängliga protokollet för Gymnasie- och utbildningsnämnden är från sammanträdet 2016-09-19. Nämnden har haft ett sammanträde efter detta, 2016-10-17.

Kultur- och fritidsnämndens senaste protokoll från sammanträdet 2016-10-12 är tillgängligt. Det har inte varit något sammanträde efter detta datum.

Miljö- och samhällsbyggnadsnämndens senaste protokoll från sammanträdet 2016-10-19 är tillgängligt. Det har inte varit något sammanträde efter detta datum.

Nämnden för arbete och försörjnings senaste protokoll från sammanträdet 2016-09-15 är tillgängligt. Inga sammanträden har varit efter detta datum.

Det senast tillgängliga protokollet för Servicenämnden är från sammanträdet 2016-09-21. Nämnden har haft ett sammanträde efter detta, 2016-10-19.

Vård- och omsorgsnämndens senaste protokoll från sammanträdet 2016-10-19 är tillgängligt. Det har inte varit något sammanträde efter detta datum.

Sidan <http://www.eslov.se/kommunpolitik/politik/namnder.7302.html> innehåller en beskrivning av vilka nämnder som finns i kommunen. Under varje rubrik hittar man planerade sammanträdesdatum och protokoll. Det finns även information om vilka politiker som sitter i nämnden. På en del av sidorna finns även annan information. Strukturen under varje nämnd är till stor del lika men det finns en del avvikelser. T.ex. Barn- och familjenämnden har den struktur som de flesta andra av nämnderna har medan andra nämnder kan ha en annan struktur. Se bilder nedan.

NÄMNDER	BARN- OCH FAMILJENÄMNDEN
Barn- och familjenämnden	Ledamöter och ersättare
Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden	Protokoll
Kultur- och fritidsnämnden	Sammanträde
Miljö- och samhällsbyggnadsnämnden	KULTUR- OCH FRITIDSNÄMNDEN
Nämnden för arbete och försörjning	Eslövs Idrottsledarmärke
Servicenämnden	Flaggutdelning
Valnämnden	Kontaktpolitiker
Vård- och omsorgsnämnden	Ledamöter och ersättare
Överförmyndarnämnden	Priser och Stipendier
	Protokoll Kultur- och fritidsnämnden
	Sammanträde Kultur- och fritidsnämnden

5. **Teknisk drift**

Kommunens hemsida är från 2011 och är byggd med hjälp av publiceringsverktyget Sitevision. Fram till maj månad 2016 driftades hemsidan rent tekniskt av IT-avdelningen i kommunen. Från och med maj månad driftas kommunens hemsida av Sitevisions molnlösning. De tekniska problemen med hemsidan är lösta i och med övergången till molnlösningen.

IT-avdelningens roll vad gäller hemsidan är inte så stor. Den handlar om att se till att den tekniska plattformen fungerar. All hantering i form av uppdateringar av information på hemsidan står kommunikationsenheten och respektive nämnd/förvaltningskommunikatörer för.

I avtalet med Sitevision ingår en kontinuerlig övervakning av att hemsidan är i funktion. Sitevision har övervakning av att sidan är i funktion och IT-avdelningen får ett automatiskt larm via e-post om någon driftstörning skulle uppstå.

6. **Framtiden**

I budgetförslaget inför budget 2017 finns 600 000 kronor för att uppgradera Eslövs kommuns hemsida. Nuvarande hemsida är från 2011 och den tekniska utvecklingen innebär att det finns stora möjligheter till förbättringar. Det finns ett behov av bättre struktur, tillgängligheten behöver förbättras, sidan är inte responsiv (d.v.s. anpassar sig inte till olika skärmstorlekar och tekniska plattformar såsom mobiltelefon och läsplattor), den är inte anpassad för funktionshinder och den behöver utvecklas rent språkligt, säger man från kommunikationsenhetens sida.

Kommunikationsenheten har ett bra underlag som input för att strukturera informationen på ett bra sätt. Det finns loggar för hur besökare använder sidan t.ex. vilka länkar som det klickas mest på. Genom detta får man ett begrepp om vad som behöver förbättras genom att man kan följa hur besökarna söker efter information och vilken information som är mest eftersökt.

Detta är kunskap som ska användas till den nya uppgraderade hemsidan.

7. **Analys och bedömning**

Organiseringen med en särskild kommunikationsenhet och med särskilt ansvariga kommunikatörer på förvaltningarna bedömer vi som ändamålsenlig.

Det finns utarbetade riktlinjer för kommunikation men behöver revideras med tanke på den tekniska utvecklingen. Detta är för närvarande ett pågående arbete.

Uppdatering av nämndernas/förvaltningarnas sidor är respektive nämnds/förvaltnings ansvar. Det fungerar inte. Det är alltför många förvaltningar som inte lagt upp t.ex. aktuella protokoll på sina sidor. Den interna kontrollen härvidlag fungerar inte. Vi saknar en funktion som har ett övergripande ansvar för att övervaka att förvaltningarnas kommunikatörer aktualiserar sina sidor.

I kommunens riktlinjer för kommunikation anges att det ska vara lätt för medborgarna att få kontakt med ansvariga tjänstemän. Vårt test att skicka e-post för att få kontakt visar att det inte fungerar så bra. Kommunikationsenheten har under en period varit underbemannad på grund av föräldraledighet och sjukfrånvaro. Det måste finnas en beredskap för sådant. Vi rekommenderar att skriftliga rutiner upprättas för t.ex. bevakning av e-postlådor och i övrigt hur arbetsuppgifter ska hanteras och fördelas vid frånvaro av personal. Kommunikationsenheten är liten och därmed sårbar. En prioritetslista över vad som måste göras eller inte göras och vem som ska göra det när vakanser t.ex. i form av sjukdom behöver finnas.

Eslövs kommuns webbsida behöver omstruktureras för att bli mer tillgänglig. Ett arbete för att göra detta är planerat vilket vi ser positivt på.

De tekniska problem som funnits tycks ha eliminerats vid övergång till den molnlösning (extern drift) som från och med maj månad 2016 gjordes. Molnlösningen frigör resurser för IT-avdelningen i form av minskat behov av jour och beredskap.

Vi rekommenderar följande:

- Beakta kommunikationsenhetens sårbarhet i form av att den är så liten och upprätta rutiner kring arbetsfördelning vid vakanser av personal.
- Säkerställ, t.ex. via skriftliga rutiner, att e-postlådor bevakas så att medborgare och andra kontaktsökande får svar i rimlig tid.
- Inrätta någon form av övergripande controllerfunktion för att säkerställa att förvaltningarnas kommunikatörer har sina sidor aktuella, vilket är ett krav enligt kommunens Riktlinjer för kommunikation.
- Se över den interna kontrollen för respektive nämnd.

Eslövs kommun 2016-11-22

Göran Acketoft
Certifierad kommunal yrkesrevisor