

Nacka Kommun

Uppföljning av granskningar 2019



**Building a better
working world**

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1. Bakgrund.....	3
1.2. Syfte och omfattning.....	3
2. Granskning av arbets- och företagsnämndens aktivitetsansvar	4
2.1. Svar från Arbets- och företagsnämnden 2019	4
2.2. Kommunstyrelsens uppföljning av vidtagna åtgärder.....	6
2.3. Sammanfattad bedömning	8
3. Granskning av strategisk kommunikation.....	9
3.1. Svar från kommunstyrelsen 2019	10
3.2. Svar från natur- och trafiknämnden samt fritidsnämnden 2019.....	11
3.3. Kommunstyrelsen, fritidsnämnden samt natur—och trafiknämnden uppföljning av vidtagna åtgärder	11
3.4. Sammanfattad bedömning	12
4. Granskning av bisysslor	13
4.1. Svar från kommunstyrelsen 2019	14
4.2. Kommunstyrelsen uppföljning av vidtagna åtgärder	14
4.3. Sammanfattad bedömning	16
Källförteckning	18

Sammanfattning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna följt upp några utvalda fördjupade granskningar som genomfördes i Nacka Kommun under 2019. I tabellen redovisas en sammanställning av uppföljningen med angivelse av huruvida åtgärder vidtagits till följd av lämnade rekommendationer.

Granskning	Antal rekommendationer	Åtgärdad		
		Ja	Delvis	Nej
Granskning av arbets- och företagsnämndens aktivitetsansvar	9	5	3	1
Granskning av strategisk kommunikation	5	4	1	
Granskning av bisysslor	4	1	3	
TOTALT	18	10	7	1

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Revisorerna granskar kommunstyrelsen och nämndernas verksamheter genom grundläggande granskning samt fördjupad granskning inom utvalda områden. Revisorerna ska följa upp några av de fördjupade granskningar som genomförts 2019 där det lämnats rekommendationer. Revisorernas sakkunniga biträden har därmed följt upp respektive granskning och sammanfattat resultatet i rapporten.

1.2. Syfte och omfattning

Syftet med uppföljningen är att granska de åtgärder som vidtagits inom identifierade förbättringsområden samt undersöka vilka resultat som uppnåtts.

Den uppföljande granskningen omfattar:

- ▶ Granskning av arbets- och företagsnämndens aktivitetsansvar
- ▶ Granskning av strategisk kommunikation
- ▶ Granskning av bisysslor

Granskningen bygger på dokumentstudier och skriftliga frågor. Se källförteckning i bilaga.

I rapporten redovisas revisorernas rekommendationer, nämnderna eller styrelsens svar samt de åtgärder som är vidtagna utifrån rekommendationerna i numrerade listor. Syftet med listorna är att skapa en tydlighet och göra det enkelt för den som läser att följa utvecklingen mellan rekommendation, svar och åtgärd. Numreringen är utan inbördes prioritering.

2. Granskning av arbets- och företagsnämndens aktivitetsansvar

Granskningen genomfördes i november 2019 och syftade till att med utgångspunkt från revisorernas frågeställningar avseende arbets- och företagsnämndens aktivitetsansvar fördjupa informationsinsamlingen för att erhålla ett tillräckligt underlag till bedömning av om nämnden genomför sitt aktivitetsansvar på ett ändamålsenligt sätt.

Revisorernas bedömning var att nämnden delvis säkerställt att det kommunala aktivitetsansvaret för ungdomar under 20 år bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. I bedömningen konstaterades att det finns en handlingsplan, dock ej beslutad i nämnd, som följer Skolverkets allmänna råd. Nämnden konstaterades ha ett antal utmaningar kopplat till styrning och uppföljning för att i tillräcklig utsträckning nå och motivera målgruppen till studier samt att utforma ändamålsenlig uppföljning och utvärdering av verksamheten.

I granskningen framkommer att kommunens statusrapport 2019 avseende aktivitetsansvaret inte överensstämmer med Skolverkets jämförbara uppföljning, vilket enligt revisorerna bör utredas vidare. Det är av avgörande betydelse för styrningen av verksamheten att uppföljningen är relevant och rättvisande. I granskningen noteras att nämndens resultatuppföljning fokuserar på sysselsättning i sig och inte på vad insatserna leder till i förhållande till ändamålet med aktivitetsansvaret, det vill säga att motivera till att påbörja eller återuppta studier. Revisorerna bedömer att uppföljningen ska beröra i vilken grad insatserna leder till att studier på gymnasienivå återupptas eller påbörjas, i enlighet med Skollagen.

Utifrån granskningens resultat lämnades följande rekommendationer till arbets- och företagsnämnden:

1. Besluta om handlingsplan för aktivitetsansvaret.
2. Fastställa mål i linje med det kommunala aktivitetsansvarets syfte.
3. Korta ned tiden för att komma i kontakt med ungdomar som ingår i aktivitetsansvaret.
4. Säkerställ att de ungdomar som omfattas av aktivitetsansvaret kan nås och erbjudas lämpliga åtgärder som kan motivera till studier.
5. Definiera i en rutin hur individuell planering ska genomföras.
6. Utforma en relevant uppföljning av aktivitetsansvaret och utvärdering av insatserna.
7. Utveckla förutsättningar för samverkan. Tillsä till tydliga rutiner för samverkan ta fram. Verka för att alla relevanta samverkansparter är involverade i framtagandet av rutinerna.
8. Utvärdera arbetet med feriearbeten.
9. Besluta om mål och strategi för nämndens uppgifter som syftar till att öka efterfrågan på arbetskraft.

2.1. Svar från Arbets- och företagsnämnden 2019

Arbets- och företagsnämnden beslutade att lämna yttrandet som svar på granskningsrapporten 25 mars 2020. I Arbets- och företagsnämndens svar framgår kommentarer per rekommendation samt en kommentar på resultatuppföljningen. Av svaret framgår att Skolverket respektive kommunens statusrapport mäter olika saker och att det är viktigt att dessa inte förväxlas.

I kommunens resultat inkluderas de ungdomar som efter avslutad insats av kommunen gått ut i arbete eller studier på gymnasienivå, SFI via Komvux, Komvux på gymnasial nivå, folkhögskola eller ungdomsgymnasiet. Skolverkets siffror omfattar inte ungdomar som valt att läsa på Komvux på gymnasial nivå, folkhögskola, motsvarande utbildning via ungdomshem, utbildning vid internationella skolor, International Baccalaureate (IB) eller Gymnasieutbildning utomlands.

Nämnden påpekar också att det är individbaserat vilken form av insats som leder till ökad studiemotivation och att i enskilda fall kan andra behov behöva prioriteras först för att möjliggöra studier.

Nedan följer nämndens svar per rekommendation:

1. Den kommunala handlingsplanen för det kommunala aktivitetsansvaret är framtagen av arbets- och företagsenhetens tjänstemän i samråd med jurist. Nämnden har tagit del av handlingsplanen men vid framtagandet likställdes den med en handbok i det dagliga arbetet och krävde därmed inte godkännande av nämnden. Nämnden ska framgent fatta beslut om handlingsplanen på årlig basis.
2. Nämndens mål med kommunala aktivitetsansvaret är att 90 procent av de ungdomar som får en insats eller får vägledning återgår i studier eller börjar arbeta. Arbets- och företagsenheten ska åt nämnden ta fram förslag på målformulering i samband med mål och budgetseminariet under våren, men noterar samtidigt att nämnden inte har egen rådighet över frågan då målet är beslutat av kommunfullmäktige.
3. Ungdomar som avbryter studier vid ett nationellt program blir synlig i UEDB dagen efter avslutet, vilket direkt resulterar i ett erbjudande om vägledning av kommunen. Det pågår ett arbete med att framställa informationsmaterial till ungdomar som fullföljer gymnasiet men inte når en examen, utan får ett så kallat studiebevis eftersom dessa först syns som registrerade i UEDB den 15 september. Genom att skicka ut informationsmaterial till ungdomar med studiebevis kommer kommunen att nå ungdomar i ett tidigare skede än att avvakta att UEDB öppnas i september.
4. Arbets- och företagsenheten ser över nuvarande rutin för kontakt med ungdomar som inte självmant hör av sig till myndigheten med ambitionen att korta ner tiden innan hembesök samt intervallet mellan påminnelsebrev.
5. Kommunen har en rutin kring individuell planering vilken kommer förtydligas i handlingsplanen. Den individuella handlingsplanen tas fram utifrån kartläggning av ungdomens mål, behov samt förväntningar med insatsen. Handlingsplanen utgör ett stöd för ungdomen samt kommunen.
6. Utfall av det kommunala aktivitetsansvaret rapporteras två gånger årligen vari det delges statistik samt en kortfattad analys. Rapporten kan utvecklas avseende uppföljning av utfall i relation till verksamhetens syfte och mål vidare kan analysen fördjupas. Arbets- och företagsenheten ska ta fram ett samlat förslag på utvecklad uppföljning och utvärdering till höstens tertialrapportering.
7. Arbets- och företagsenheten ska förtydliga samverkansformer, syfte och strukturer internt och externt. Nämnden bedömer dock att förutsättningarna för samverkan är goda samt att ytterligare åtgärder inte är nödvändiga.

8. En utvärdering av arbetet med feriearbeten ska genomföras efter sommaren 2020. Vidare kommer enheten bereda underlag till nämnden för beslut gällande mål-och resultatindikatorer samt målgrupp avseende ålder för ansvarsområdet feriearbete.
9. Nämndens reglemente kommer ses över under 2020 i syfte att förtydliga nämndens ansvar för kompetensförsörjning. Efter översynen kommer beslut om eventuell strategi och målsättning för arbetet med kompetensförsörjning för det lokala näringslivet att tas.

2.2. Kommunstyrelsens uppföljning av vidtagna åtgärder

Sedan revisorernas granskning presenterades har ett antal åtgärder vidtagits. Från och med den 1 april 2021 ingår det kommunala aktivitetsansvaret i utbildningsenhetens ansvar. Politiskt ligger ansvaret kvar på Arbets- och företagsnämnden. Nedan presenteras de åtgärder som vidtagits per rekommendation.

1. Arbets- och företagsnämnden fattar årligen beslut om handlingsplan för aktivitetsansvaret. Nämnden fastställde senast handlingsplanen i oktober 2020 och framöver ska den revideras med utgångspunkt i årsrapporten och därefter fastställas. Preliminärt kommer en ny handlingsplan att fastställas i februari 2022.
2. Arbets- och företagsnämnden har beslutat om en ny indikator för det kommunala aktivitetsansvaret. Indikatorn är fastställd i enlighet med utbildningsenhetens förslag och avser andelen ungdomar som efter avslutad insats går vidare till studier. Indikatorn lyder: *"Andel ungdomar inom det kommunala aktivitetsansvaret som börjar, eller återgår till, studier efter avslutad åtgärd/vägledning"*. Målet 2022 är 75 % och utfallet 2020 var 70%. Indikatorn mäts med egen statistik då Skolverkets statistik inte omfattar komvux på gymnasial nivå vilket uppges vara en vanlig och fungerande insats i Nacka.
3. I syfte att korta ned tiden för att komma i kontakt med ungdomar som ingår i aktivitetsansvaret finns numera information riktad till ungdomar som fått studiebevis (de elever som fullföljt gymnasiet men inte nått en examen). Studie- och yrkesvägledarna på gymnasieskolorna skickar ut informationen till eleverna i samband med att de får studiebeviset. Det uppges dock att det är få elever som fått studiebrevs och att de som fått ofta på eget initiativ tar kontakt med handläggarna. Vidare görs informationsutskick varannan vecka istället för var fjärde som tidigare.
4. För att säkerställa att de ungdomar som omfattas av aktivitetsansvaret kan nås och erbjudas lämpliga åtgärder har nämnden börjat skicka ut informationsbrev varannan vecka istället för var fjärde vecka som tidigare. Hembesök har inte kunnat genomföras som tidigare på grund av pandemin. Vidare diskuteras möjligheten till studierum i syfte att stötta ungdomar, särskilt under distansstudier.
5. Kommunen har en rutin kring individuell planering, vilken framgår i handlingsplanen om aktivitetsansvar. Vid den individuella planeringen tas en handlingsplan fram för varje ungdom. Planen har utvecklats i syfte att tydliggöra vad som ska hända och säkra att planen utgår från ungdomens behov, i enlighet med barnkonventionens mål. För att säkerställa att ungdomen är delaktig skriver denne under planen.
6. Enligt nämndens svar 2019 skulle arbets- och företagsenheten ta fram ett samlat förslag på utvecklad uppföljning samt utvärdering men arbetet har enbart skett i mindre utsträck-

ning. I årsredovisningen 2020 redovisades en enklare enkätundersökning som genomfördes bland ungdomar, vilken visade att ungdomar i mycket hög utsträckning (97%) ansåg att stödet givit ökad möjlighet till studier och arbete. På nämndmötet i november 2021 redovisades ett ärende (AFN 2021/221) som syftar till att ge en övergripande bild av det arbete som bedrivs för målgruppen barn och ungdomar under arbets- och företagsnämndens ansvar, där KAA ingår. Vid tillfället redovisades uppdragets mål, de olika åtgärder som finns samt hur resultaten ser ut och planering för utveckling. Individuell uppföljning sker månadsvis av studier och arbetsmarknadsinsatser och extra uppföljning sker för dem som är under 18 år. I mål och budget för 2022 ingår att genomföra en fördjupad analys för att öka kunskapen om vilka insatser som leder till att ungdomar går vidare till studier efter avslutad insats. Även kvalitetsarbetet och den statistiska uppföljningen kommer att ses över.

7. Arbets- och företagsnämnden har förtydligat hur samverkan ska ske i handlingsplanen om aktivitetsansvar som fastställdes 2020. Den nuvarande ledningen kan dock inte svara kring hur rutinerna tagits fram och vilka som varit delaktiga i framtagandet. Samverkan upplevs fungera med gymnasieskolor. Gymnasieskolorna rapporterar om elever har betydande frånvaro, vilket indikerar risk för avhopp. Samverkan ska fördjupas med gymnasieskolorna. Samverkan med grundskolan upplevs också fungera väl. När det gäller arbetsförmedlingen upplevs samverkan fungera sämre, och vara personberoende.
8. I nämndens svar 2019 uppgavs att en utvärdering av arbetet med feriearbeten skulle genomföras 2020. Detta genomfördes dock inte med anledning av hastig och långvarig sjukskrivning av ansvarig enhetschef samtidigt som det fanns arbetsmiljöutmaningar inom ansvarig enhet. Vidare genomfördes en omorganisation 2021 då två enheter inom arbets- och företagsnämnden blev en. Underlag gällande mål- och resultatindikatorer avseende feriearbeten presenterades för nämnden 2021.
9. Nämnden svarade 2019 att reglementet skulle ses över i syfte att se över kompetensförsörjningen. Efter översynen skulle beslut om eventuell strategi och målsättning för arbetet med kompetensförsörjning för det lokala näringslivet antas. En översyn har inte genomförts och inte heller har en strategi och målsättning för arbetet med kompetensförsörjning för det lokala näringslivet antagits. Anledning uppges vara den långvariga sjukskrivningen för enhetschefen, arbetsutmaningarna samt omorganiseringen.

2.3. Sammanfattad bedömning

Rekommendation	Åtgärdad			Kommentar
	Ja	Del vis	Nej	
1. Besluta om handlingsplan för aktivitetsansvaret.	X			Arbets- och företagsnämnden har beslutat om en handlingsplan för aktivitetsansvaret. Handlingsplanen beslutas om årligen. Den ska framöver beslutas om med utgångspunkt i årsredovisningen.
2. Fastställ mål i linje med det kommunala aktivitetsansvarets syfte.	X			Det finns ett fastställt mål innefattande att andelen ungdomar inom det kommunala aktivitetsansvaret som börjar, eller återgår till, studier efter avslutad åtgärd/vägledning ska uppnå 75 procent. Utbildning är en av de viktigaste faktorerna för att en ung människa ska kunna etablera sig i samhället ¹ och vi bedömer därav att det finns ett mål i linje med det kommunala aktivitetsansvaret.
3. Korta ned tiden för att komma i kontakt med ungdomar som ingår i aktivitetsansvaret.	X			Enheten har tagit information riktad till ungdomar som fått studiebevis (de elever som fullföljt gymnasiet men inte nått en examen) och informationen skickas i samband med att de får studiebeviset. Det uppges dock att det är få elever som fått studiebrev och att de som fått ofta på eget initiativ tar kontakt med handläggarna. Vidare görs informationsutskick varannan vecka istället för var fjärde som tidigare.
4. Säkerställ att de ungdomar som omfattas av aktivitetsansvaret kan nås och erbjudas lämpliga åtgärder som kan motivera till studier.		X		Enheten skickar numera ut informationsbrev varannan vecka istället för var fjärde vecka som tidigare. Vi noterar dock att hembesök inte har kunnat genomföras som tidigare på grund av pandemin. Vi bedömer dock att nämnden har vidtagit åtgärder för att kunna nå de ungdomar som omfattas av aktivitetsansvaret. Vi ser positivt på möjligheten att anordna studierum.
5. Definiera i en rutin hur individuell planering ska genomföras.	X			Det finns en rutin framtagen för hur kommunen ska genomföra individuell planering. Vi ser positivt på att planen utvecklats särskilt med ungdomens behov i åtanke samt att det finns ett aktivt arbete för att säkerställa att ungdomen är delaktig genom att denne skriver under planen.

¹ <https://www.skolverket.se/regler-och-ansvar/ansvar-i-skolfragor/kommunernas-aktivitetsansvar-for-ungdomar>

6. Utforma en relevant uppföljning av aktivitetsansvaret och utvärdering av insatserna.		X		Vi noterar att arbetet med att utveckla en relevant uppföljning och utvärdering enbart skett i mindre utsträckning. Vi ser positivt på att det i mål och budget för 2022 ingår att genomföra en fördjupad analys för att öka kunskapen om vilka insatser som leder till att ungdomar går vidare till studier efter avslutad insats.
7. Utveckla förutsättningar för samverkan. Tillse att tydliga rutiner för samverkan tas fram. Verka för att alla relevanta samverkansparter är involverade i framtagandet av rutinerna.	X			Arbets- och företagsnämnden har förtydligat hur samverkan ska ske genom uppdatering av rutiner i handlingsplanen som fastställdes 2020. Den nuvarande ledningen kan dock inte svara kring hur rutinerna tagits fram och vilka som varit delaktiga i framtagandet. Vi noterar att samverkan fungerar väl med gymnasieskolor och grundskolor men kan utvecklas med Arbetsförmedlingen.
8. Utvärdera arbetet med feriearbeten.		X		Det har inte skett en utvärdering av arbetet med feriearbeten som tänkt 2020 med anledning av sjukskrivningar och omorganisering. Underlag gällande mål- och resultatindikatorer avseende feriearbeten presenterades dock för nämnden 2021.
9. Besluta om mål och strategi för nämndens uppgifter som syftar till att öka efterfrågan på arbetskraft.			X	En översyn har inte genomförts och inte heller har en strategi och målsättning för arbetet med kompetensförsörjning för det lokala näringslivet antagits. Anledning uppges vara den långvariga sjukskrivningen för enhetschefen, arbetsutmaningarna samt omorganiseringen.

3. Granskning av strategisk kommunikation

Granskningen genomfördes under hösten 2019 och syftade till att bedöma om kommunens nämnder ser till att kommuninvånarna har en tillfredställande möjlighet att få information. De nämnder som ingick i granskningen var kommunstyrelsen, natur- och trafiknämnden samt fritidsnämnden.

Revisorernas sammanfattande bedömning var att styrningen av kommunikationsområdet behöver stärkas på kommunövergripande nivå. De bedömde det däremot som positivt att flera nämnder stärkt stödresurser inom kommunikationsområdet efter det förtydligade ansvaret för god kommunikation och dialog med respektive verksamhets målgrupp 2019.

I granskningen noterades att en kommunikationsstrategi skulle tagits fram under hösten 2018 men att det vid granskningens genomförande inte fanns en kommunikationsstrategi upprättad och antagen. Revisorerna bedömde därav att det inte fanns en sammanhållen strategi eller ambition med kommunens kommunikation. KS har dock gett stadsledningskontoret i uppdrag att förtydliga mål och strategi för kommunikationen av det övergripande stadsbyggnadsarbetet. Kommunens bedöms vidare brista i efterlevnad av serviceskyldigheten i förvaltningslagen och kommunens servicepolicy. Det finns även brister i uppsikten över flera sociala medier.

Vidare bedöms kommunen genomföra ändamålsenliga och strukturerade uppföljningar för att hitta brister i kommunikationen och KS tar årligen del av SCB:s medborgarundersökning. Även NTN och FN borde ta del av det som gäller information, bemötande samt service i undersökningen.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderades kommunstyrelsen att:

1. Säkerställa att en ändamålsenlig kommunikationsstrategi upprättas och antas.
2. Säkerställa att de kommungemensamma insatserna får en stabil och relevant ekonomisk bas inom kommunikationsenhetens ram.
3. Tydliggöra var i organisationen det juridiska ansvaret utifrån lag om elektroniska anslagstavlors finns samt överväga delegation.

Samtliga granskade nämnder rekommenderades att:

4. Säkerställa efterlevnad av kommunens riktlinjer för sociala medier samt att konton hålls under uppsikt i enlighet med lag om ansvar för elektroniska anslagstavlors.

Fritidsnämnden samt natur- och trafiknämnden rekommenderades att:

5. Överväga att årligen följa upp resultat i SCB:s medborgarundersökning rörande bemötande och information för kommunen som helhet. Detta med anledning av att kommunikationsinsatser även hanteras inom ramen för nämndernas verksamhet.

3.1. Svar från kommunstyrelsen 2019

Följande svar lämnades av Kommunstyrelsen den 4 mars 2020 kopplat till respektive rekommendation:

1. Förslag på en ny kommunikationsstrategi avses vara klar att behandlas av kommunstyrelsen under våren 2020. Den nya kommunikationsstrategin kommer ha stor bäring på revisorernas förslag.
2. Stadsledningskontoret bedömer att det finns goda förutsättningar för kommungemensamma insatser med anledning av varje nämnd i respektive reglemente har ett förtydligt ansvar att säkerställa kommunikation och dialog med sina målgrupper, i mål och budget (2020) har det avsatts 1 mkr för kommunövergripande kommunikationsaktiviteter samt att såväl nämnderna som de kommunövergripande kommunikationsinsatserna styrs, planeras och genomförs med stöd av kommunikationsenheten samt i nära samråd med densamma.
3. Kommunstyrelsen konstaterar att det av reglementet framgår att kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikation och digitalisering. Kommunstyrelsen har således, enligt lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlors, bland annat ett informations- och uppsiktsansvar samt en skyldighet att ta bort vissa meddelanden.
4. Kommunstyrelsen konstaterar att det är av vikt att kommunen har god uppsikt över konton på sociala medier där kommunen är avsändare och att det därav finns skäl att utveckla och förbättra tillämpningen av de nuvarande riktlinjerna.

3.2. Svar från natur- och trafiknämnden samt fritidsnämnden 2019

Fritidsnämnden svarade att de löpande följer upp SCB:s medborgarundersökning inom ramen för nämndens styrning och arbetet mot uppsatta mål. De svarade även att de kommer utveckla arbetet med sociala medier samt elektroniska anslagstavlor.

Natur- och trafiknämnden svarade enligt följande på revisorernas rekommendationer:

4. Nämnden uppger att det finns anledning att utveckla och förbättra riktlinjerna för hantering av sociala medier. Inom nämnden ska det vidtas kompetenshöjande insatser för att säkerställa att tillämplig lagstiftning efterlevs. Nämnden kommer även vara med i det gemensamma utvecklingsarbetet som kommunstyrelsen kommer driva avseende uppsikten i enlighet med lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor.
5. Resultaten i SCB:s medborgarundersökning har en central roll i uppföljning av kommunens verksamhet vilken inom nämnden kopplas till uppdraget med drift samt underhåll och utveckling av kommunens anläggningar inom gata, väg och park. Nämnden har idag en egen uppföljning av bemötande och information i hanteringen av felanmälningar men uppger att nämnden kan utveckla sin uppföljning med resultatet i medborgarundersökningen.

3.3. Kommunstyrelsen, fritidsnämnden samt natur—och trafiknämnden uppföljning av vidtagna åtgärder

Kommunstyrelsen och nämnderna har sedan granskningen genomfördes 2019:

1. Fastställt en ny kommunikationsstrategi² i juni 2020. Vidare har en ny kommunikationsdirektör anställts för att säkerställa styrning. Nya budskapsplattformar för trafik- och idrottsfrågorna har tagits fram.
2. I och med tillsättandet av en ny kommunikationsdirektör har denne fått i uppdrag att utveckla organisationen, rutiner och processen för kommunikation. En del av detta arbete är en översyn av finansieringsmodellen.
3. Det juridiska ansvaret utifrån lag om elektroniska anslagstavlor återfinns inom kommunstyrelsens ansvarsområde och regleras i avsnitt F av kommunstyrelsens reglemente. I reglementet anges att kommunstyrelsen har ”*det övergripande ansvaret för kommunikation och digitalisering*”. I syfte att tydliggöra ansvarsfrågan ytterligare arbetar stadsledningskontoret med att se över om reglementet kan förtydligas ytterligare på denna punkt. En revidering av reglementet är planerad att genomföras i början av 2022. En delegation inom området anses inte nödvändig eftersom den av kommunstyrelsen antagna informationshanteringsplanen³ anger (punkt 2.6.2) att ”*inlägg av kränkande/brottslig karaktär eller med sekretessbelagda uppgifter*” ska diarieföras och därefter tas bort från det sociala mediet. Gallringen utgör ren verkställighet och därav finns inte behov av ytterligare delegation.
4. Kommunikationsenheten har avsatt en resurs som arbetar övergripande med sociala medier. Den nya kommunikationsdirektören ska även arbeta för att styrningen av konton i

² Diariernr: KFKS 2020/396.

³ Vi har efterfrågat informationshanteringsplanen men inte fått del av den.

sociala medier stärks och att kommunens varumärke är en del av avsändaren. Riktlinjerna⁴ för verksamheter som har egna sociala mediekonton har tydliggjorts under december 2021. Enligt uppgift har varje kommunikatör som publicerar en nyhet ett ansvar att följa den eventuella interaktion som uppstår i sociala medier.

- Fritidsnämnden följer upp SCB:s resultat avseende till exempel nöjdhet med kultur och fritidsverksamhet. Utfallet utgör underlag när fritidsnämnden arbetar med förbättringar i våra olika verksamheter. Natur- och trafiknämndens använder en egen uppföljning av bemötande och tillgänglighet. Uppföljningen görs när medborgare inkommer med synpunkter och felanmälningar. Genom den egna uppföljningen får nämnden omdömen och skriftliga kommentarer. Den egna uppföljningen uppges ge bättre underlag än SCB-undersökningen då den ger en kommunövergripande bild, inte specifikt kopplat till nämndens ansvarsområde.

Kommunikationsenheten utvecklar strategiska kommunövergripande roller därmed skapas förutsättningar att arbeta med målgruppsanalyser och utvärdering av kommunikationens genomslag. Kommunens nytillsatta tjänst, kundbemötandechef, kommer att tillse att nyckeltal rörande service och bemötande för kommunen som helhet implementeras i syfte att utveckla och förbättra. SCB:s medborgarundersökning utgör ett av underlagen för utvecklingsarbetet, såväl för kommunikation som för service och bemötande.

3.4. Sammanfattad bedömning

Rekommendation	Åtgärdad			Kommentar
	Ja	Del vis	Nej	
Rekommendationer till kommunstyrelsen				
1. Säkerställa att en ändamålsenlig kommunikationsstrategi upprättas och antas.	X			En ny kommunikationsstrategi är fastställd sedan juni 2020.
2. Säkerställa att de kommgemensamma insatserna får en stabil och relevant ekonomisk bas inom kommunikationsenhetens ram.		X		Den nya kommunikationsdirektören har fått i uppdrag att utveckla organisation, rutiner samt processer kring kommunikation vari en översyn av finansieringsmodellen för kommunikation. Vi ser positivt på att det övergripande ansvaret finns samlar hos kommunikationsdirektören.

⁴ Vi har efterfrågat riktlinjerna men inte fått del av dem.

3. Tydliggöra var i organisationen det juridiska ansvaret utifrån lag om elektroniska anslagstavlor finns samt överväga delegation.	X			Det juridiska ansvaret utifrån lag om elektroniska anslagstavlor åligger kommunstyrelsen vilket anges i reglementet. Delegation anses inte nödvändig eftersom det i informationshanteringsplanen anges att inlägg som regleras i lagen om elektroniska anslagstavlor ska diarieföras och därefter tas bort från det sociala mediet. Gallringen utgör ren verkställighet och därav finns inte behov av ytterligare delegation.
Rekommendationer till samtliga nämnder				
4. Säkerställa efterlevnad av kommunens riktlinjer för sociala medier samt att konton hålls under uppsikt i enlighet med lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor.	X			Vi noterat att det inom kommunikationsenheten finns en resurs som arbetar övergripande med sociala medier samt att riktlinjerna för verksamheter med sociala medier har uppdaterats och tydliggjorts. Vi noterar även att ansvaret för uppsikt har tydliggjorts genom att varje kommunikatör som publicerar en nyhet ansvarar för att följa den eventuella interaktionen som uppstår i sociala medier.
Rekommendationer till Fritidsnämnden och Natur- och trafiknämnden				
5. Överväga att årligen följa upp resultat i SCB:s medborgarundersökning rörande bemötande och information för kommunen som helhet. Detta med anledning av att kommunikationsinsatser även hanteras inom ramen för nämndernas verksamhet.	X			Fritidsnämnden använder SCB:s medborgarundersökning. Vi noterar att natur- och trafiknämnden fortfarande använder sin egen uppföljning men bedömer att ett övervägande har skett. Vi ser positivt på den nya tjänsten, kundbemötandechef, som ska tillse att nyckeltal rörande service och bemötande för kommunen som helhet implementeras i syfte att utveckla och förbättra. SCB:s medborgarundersökning utgör ett av underlagen för utvecklingsarbetet, såväl för kommunikation som för service och bemötande.

4. Granskning av bisysslor

Granskningen genomfördes 2019 och syftade till att bedöma om Nacka kommun hanterar anställdas bisysslor på ett ändamålsenligt sätt och med god intern kontroll.

Det sammanfattande bedömningen var att Nacka kommun inte har tillräckliga kontroller för att säkerställa att otilåtna bisysslor inte förekommer. De befintliga rutinerna samt kontroller behöver ses över då efterlevnaden förefaller vara låg.

I granskningen noterades att det finns en utgångspunkt att samtliga bisysslor ska anmälas samt att det finns olika informationsvägar. Trots detta råder det osäkerhet hos medarbetare och chefer kring vad som anses som en bisyssla samt när en bisyssla ska anmälas. Vidare

noteras att det vid granskningstillfället inte fanns någon sammanställning av anmälda bisysslor, eller vilka typer av bisysslor som bedömts tillåtna respektive otillåtna. Det sistnämnda skulle kunna fungera som vägledning för chefer i bedömningen.

Följande rekommendationer lämnades till kommunstyrelsen:

1. Säkerställa en översyn av riktlinjer och information till medarbetare och chefer gällande vilka bisysslor som ska anmälas för att säkerställa att anmälan sker. Överväg samtidigt om det finns uppdrag som under givna förutsättningar alltid är godkända och inte behöver anmälas, i syfte att minska hanteringen av känsliga personuppgifter (t.ex. kring engagemang i ideella föreningar).
2. Säkerställa att både beslut att godkänna och att förbjuda bisysslor dokumenteras på ett enhetligt och lättillgängligt sätt.
3. Säkerställa att beslut om tillåtna respektive otillåtna bisysslor sammanställs på en övergripande nivå för att underlätta likvärdig bedömning mellan verksamheterna.
4. Säkerställa att det finns rutiner för att överblicka och kontrollera anställdas bisysslor, exempelvis genom regelbunden inventering eller stickprovskontroll som del av kommunstyrelsens interna kontroll

4.1. Svar frånkommunstyrelsen 2019

Kommunstyrelsen beslutade att lämna yttrandet som svar på granskningsrapporten 2 september 2019. Utifrån revisorernas rekommendationer svarade kommunstyrelsen:

1. Kommunstyrelsen instämmer i vikten av att det finns tydlig information kring bisysslor. Stadsledningskontoret har därav tagit fram ny information om vad som räknas som bisyssla och inte samt förtydligat informationen kring bisysslor.
2. Enligt den nya rutinen för hantering av bisysslor dokumenteras chefers beslut om att godkänna eller förbjuda bisysslor på ett enhetligt och lättillgängligt sätt.
3. Enligt den nya rutinen för hantering av bisysslor sammanställs beslut om bisysslor. Genom den uppdaterade rutinen bedömer kommunstyrelsen att dokumentationen av bisysslor är god och lättillgänglig.
4. Området bisysslor avses att ingå i kommunstyrelsens internkontrollplan. Utifrån vilken lämpliga kontroller kommer att genomföras för att säkerställa att otillåtna bisysslor inte förekommer.

4.2. Kommunstyrelsen uppföljning av vidtagna åtgärder

Sedan revisorernas granskning presenterades har ett antal åtgärder vidtagits. Nedan presenteras de åtgärder som har vidtagits utifrån respektive rekommendation.

1. En ny policy, beslutad av kommunfullmäktige och giltig även i de kommunala bolagen, har tagits fram för att förebygga att det uppkommer otillåten påverkan i kommunens verksamhet. I policyn tydliggörs kommunens förhållningssätt och grundläggande principer till hur kommunen ställer sig till representation, jäv, gåvor och bisysslor. I policyn förtydligas vad en bisyssla innebär och vad som innebär med förtroendeskadlig bisyssla. I information

framgår att medarbetare ska anmäla bisysslor så att närmsta chef kan bedöma om bisysslan är tillåten eller inte. Medarbetaren ska även anmäla eventuella förändringar vad gäller bisysslan. Vidare finns ett pågående arbete med en webbutbildning för medarbetare i utbildningsportalen. Ett arbete har initierats med att spela in filmer för att introducera medarbetare i det som är beslutat i kommunens policys. Filmer har spelats in för styrmodellen. Lanseringen kommer att ske successivt med start i början av 2022.

2. I den nya rutinen⁵ för hantering av bisysslor finns anvisningar för hur chefer ska dokumentera bisysslor. Formulär för bisysslor finns på webben. Medarbetare anmäler bisysslan och när anmälan gjorts går den vidare till chef för bedömning och beslut. En notering om bisysslan ska läggas in i personalsystemet. Personalenheten ska göra en anteckning i personalsystemet för medarbetare som har en bisyssla. Då rutinen är manuell uppges den inte fungera optimalt. Därav har kommunen initierat en omvärldsspaning för att hitta ett bättre systemstöd för att anmälan och hantering av bisysslor ska kunna hanteras mer effektivt och integreras avseende både personalsystemet och systemstödet för utvecklingssamtal. I det nuvarande systemstödet för utvecklingssamtal finns en fråga om bisysslor vilket medför att dialogen om bisysslor hålls åtminstone en gång per år. Om en chef inte tar ställning till en anmäld bisyssla får chefen påminnelser. Chefer får även proaktivt stöd av HR för att bedöma bisysslor.
3. Bisysslor ska sammanställas totalt för kommunen. Alla i kommunen har inte tillgång till en sammanställning av dokumentationen men den finns tillgänglig för HR-partners i syfte att de kan ge stöd till chefer vid behov. I den nya arbetsrättsutbildning för chefer som lanseras i början av 2022 finns området otillåten påverkan med som en modul. Utbildningen drivs enligt pedagogiken Ledarlabb där chefer får ett antal konkreta fall, såsom t ex anmälningar av olika bisysslor, att ta ställning till. Efter dialog i grupper om hur cheferna skulle bedöma t ex bisysslor genomförs en summering med "efterläsning" där HR-partners och kommunens arbetsrättsspecialist förmedlar tillämpningen i föreläsningar. Arbets sättet uppges varit uppskattat. Vidare får kommunens HR-utvecklare/arbetsrättsspecialist, som ansvarar för att stärka chefers kompetens att hantera bisysslor, månadsvis information om aktuella bisysslor för att kontinuerligt utveckla innehållet vid informations- och utbildningsträffar.
4. Området bisysslor ingår numera i internkontrollplanen för kommunstyrelsen. I internkontrollplanen framgår att enhetschef är ansvarig för utbildning och information för alla medarbetare. Dock har ingen rutin för stickprovskontroll slagits fast. Ett benchmarkingprojekt är initierat med andra kommuner för att dela "best practice" för rutiner för bland annat otillåten påverkan och bakgrundskontroller. Systemstödet är inte implementerat inom hela Valfärd Samhällsservice (VSS) än. Planering pågår för att införa motsvarande rutin inom VSS under 2022. I samband med uppdaterade rutinen för den årliga uppföljningen av arbetsmiljön som införs 2022 kommer kommunstyrelsen att följa upp att det som slagits fast enligt internkontrollplanen och andra styrande dokument genomförs.

⁵ *Rutin för anmälan av Bisyssla*. Informationen i rutinen presenteras även som information på webben samt vid t ex introduktion för nya chefer och medarbetare.

4.3. Sammanfattad bedömning

Rekommendation	Åtgärdad			Kommentar
	Ja	Del vis	Nej	
1. Säkerställa en översyn av riktlinjer och information till medarbetare och chefer gällande vilka bisysslor som ska anmälas för att säkerställa att anmälan sker. Överväg samtidigt om det finns uppdrag som under givna förutsättningar alltid är godkända och inte behöver anmälas, i syfte att minska hanteringen av känsliga personuppgifter (t.ex. kring engagemang i ideella föreningar).	X			En ny policy, beslutad av kommunfullmäktiga och giltig även i de kommunala bolagen, har tagits fram för att förebygga att det uppkommer otillåten påverkan i kommunens verksamhet, innefattandes bisysslor. Vi ser positivt på att informationen till medarbetare har förtydligats samt på det pågående arbetet med webbutbildningen.
2. Säkerställa att både beslut att godkänna och att förbjuda bisysslor dokumenteras på ett enhetligt och lättillgängligt sätt.		X		Vi noterar att rutinerna har uppdaterats men att de inte fungerar optimalt. Vi ser positivt på att en omvärldsbevakning har initierats för att finna ett fungerande system.
3. Säkerställa att beslut om tillåtna respektive otillåtna bisysslor sammanställs på en övergripande nivå för att underlätta likvärdig bedömning mellan verksamheterna.		X		Vi noterar att en övergripande sammanställning finns men att enbart HR har full tillgång till den. Chefer som är i behov av stöd kan dock vända sig till HR vilka i sin tur an ta hjälp av sammanställningen. Vi ser positivt på den utbildning som finns tillgänglig för chefer i arbetsrätt.



Building a better
working world

4. Säkerställa att det finns rutiner för att överblicka och kontrollera anställdas bisysslor, exempelvis genom regelbunden inventering eller stickprovskontroll som del av kommunstyrelsens interna kontroll		X		Bisysslor ingår numera i internkontrollplanen. Vi noterar dock att det inte sker kontroller genom stickprov men att det pågår ett arbete med andra kommuner för att finna ett bra och hållbart sätt att genomföra liknande kontroller.
--	--	---	--	--

Lina Hedlund

EY

Källförteckning

Granskning av aktivitetsansvar

Frågeutskick:

Kultur- och fritidsdirektör

Utbildnings- och arbetsmarknadsdirektör

Handlingar:

Revisionsrapport 9 – Granskning av Arbets- och företagsnämndens aktivitetsansvar

Revisionskrivelse - Granskning av Arbets- och företagsnämndens aktivitetsansvar (2020-01-22)

Tjänsteskrivelse - Granskning av Arbets- och företagsnämndens aktivitetsansvar, Arbets- och företagsnämnden (AFN 2020/23)

HANDLINGSPLAN - Kommunala Aktivitetsansvaret, Nacka kommun

Mål och budget för arbets- och företagsnämnden 2022–2024

Granskning av strategisk kommunikation

Frågeutskick:

Stadsdirektör

Kommunikationsdirektör

Kultur- och fritidsdirektör

Trafik- och fastighetsdirektör

Handlingar:

Revisionsrapport 7 – Granskning av kommunens kommunikation med medborgarna

Revisionskrivelse - Granskning av kommunens strategi för kommunikation med medborgarna (2019-11-27)

Yttrande revisionsrapport 7/2019 Granskning av kommunens kommunikation med medborgarna, Kommunstyrelsen 2020-03-30

Yttrande över revisionskrivelse 7/2019 om kommunikation, Natur- och trafiknämnden, 2020-03-05

Yttrande till revisionskrivelse 7/2019 om kommunikation, Fritidsnämnden, 2020-03-25

Kommunstyrelsens reglemente

Kommunikationspolicy, Diarienumr: KFKS 2020/396

Granskning av bisysslor

Frågeutskick:

HR-direktör

Handlingar:

Revisionsrapport 1 – Granskning av bisysslor, hantering och kontroller

Revisionskrivelse - Granskning av bisysslor, hantering och kontroller (2019-05-15)

Yttrande revisionsrapport 1/2019 – bisysslor, Kommunstyrelsen (2019-09-02)

Policy - mutor, jäv, representation och bisysslor, KFKS 2020/1106

Information om bisysslor, Nacka kommun

Checklista för bedömningen av bisysslors förtroendeskadlighet, Nacka kommun

Anmälan av bisyssla, Nacka kommun

Rutin för anmälan av Bisyssla