

Handläggare  
Lena Thorin

Datum  
2023-02-14  
Ert Datum

Diarienummer  
KTN/220219  
Er beteckning  
Rev/22012

Revisorererna

## **Svar på revisionsrapport om Granskning av medborgarkommunikation**

Kollektivtrafiknämnden vill avge följande svar på rubricerad revisionsrapport.

Helseplan consulting group har granskat Region Värmlands medborgarkommunikation för att undersöka om styrelse och nämnder har tillsett att det på övergripande nivå finns en ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i Region Värmlands egna mål och riktlinjer. Granskningen innehåller även en fördjupning av patientkommunikation såsom kallelser, provsvar med mera. Granskningen fokuserar på den externa kommunikationen gentemot länsinvånare och andra intressenter och innefattar inte Region Värmlands interna kommunikations- och informationskanaler.

Helseplans samlade bedömning är att Regionstyrelsen, Hjälpmiddelsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden inte har tillsett att det på övergripande nivå finns en styrning för att säkerställa ändamålsenlig kommunikation och förmedling av information utifrån de krav som ställs i lagstiftning och i regionens mål och riktlinjer. Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden har delvis tillsett kraven.

### **Rekommendationer till styrelse och nämnder:**

- Regionstyrelsen rekommenderas att förtydliga det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor, till exempel i reglemente, samt att föreslå Regionfullmäktige att utforma mål med ett tydligt fokus på kommunikation.
- Regionstyrelsen, Hjälpmiddelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas att säkerställa att policydokument som rör kommunikation är förankrade i verksamheterna.

Datum  
2023-02-14

Diarienummer  
KTN/220219

- Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kultur- och bildningsnämnden samt Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas att säkerställa en strukturerad styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet.
- Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas att skapa och följa upp följsamhet till Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937) inom rimlig tid samt säkerställa uppföljning av densamma. Särskilt ansvar läggs på Regionstyrelsen eftersom de har i uppgift att samordna innehållet i och ansvara för Region Värmlands externa webbplats.
- Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenämnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas att säkerställa att deras respektive verksamhet följer riktlinjerna i Region Värmlands grafiska profil, vilket bland annat inkluderar Varumärket Värmland och varumärkeshierarkin.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas att göra en översyn av den patientkommunikation som utgår från vårdgivare för att säkerställa att den utförs enligt Region Värmlands grafiska profil, interna riktlinjer och samt vidta lämpliga åtgärder. Rekommendationen omfattar inte 1177.se.
- Regionstyrelsen, Hjälpmedelsnämnden, Hälso- och sjukvårdsnämnden, kollektivtrafiknämnden, Kost- och servicenamnden, Kultur- och bildningsnämnden och Regionala utvecklingsnämnden rekommenderas att skapa en strukturerad uppföljning för att tillse att samtliga krav serviceskyldighet efterlevs.

#### **Åtgärder som regionstyrelsen och kollektivtrafiknämnden avser att vidta med anledning av rekommendationerna**

Helseplan har i sin revisionsrapport gjort en samlad bedömning att Regionstyrelsen inte har tillsett att det på en övergripande nivå finns en styrning för att säkerställa ändamålsenlig kommunikation *utifrån de krav som ställs i lagstiftning*. Den kursiverade texten återfinns även under bedömningarna för respektive nämnder. Vid upprättandet av detta revisionssvar har därför även rättsenheten inom Region Värmland varit delaktiga.

Datum  
2023-02-14

Diarienummer  
KTN/220219

Det bör av denna anledning redan inledningsvis slås fast att det inte finns någon lag som reglerar en regions kommunikation på ett allmänt plan. Den exemplifiering som anges under tillämpliga lagar under punkt 2.4 är något svår att förhålla sig till då de lagar som anges däri endast innehåller enstaka bestämmelser med bäring på hur en region kommunicerar i olika sammanhang. Det finns dock inte en bestämmelse som specifikt tar syfte på extern kommunikation med invånarna i regionen. Mot den bakgrunden är det något svårt att ta till sig av vad det är för krav som ställs i lagstiftning på kommunikation. Det hade därför varit önskvärt att Helseplan på ett tydligare sätt redogjort för vilka lagkrav de menar ställs på regionens kommunikation.

De lagar som återges under punkt 2.4 innehåller vissa bestämmelser med vad som kan beskrivas som åligganden inom kommunikation. Bestämmelserna är emellertid specifika och innehåller särskilda åligganden för regionen. De ställer emellertid inga krav på att ha specifika mål för kommunikationsverksamheten eller tar sikte på kommunikationsverksamhet i stort. Bestämmelserna i 8 kap. kommunallagen anger endast att viss information ska göras tillgänglig för medborgare.

I sina förslag anser Helseplan att frågan om kommunikation bör regleras separat i reglemente. Detta är inte lämpligt redan av det skälet att kommunikation inte är ett mål i sig utan ett medel för att uppnå mål eller skyldigheter enligt lagstiftningen. Vidare så förhåller det sig som så att eftersom Kollektivtrafiknämnden enligt sitt reglemente har uppgiften att svara för regionens roll som kollektivtrafikmyndighet så har nämnden ansvaret att kommunicera i enlighet med denna roll på motsvarande sätt som Hälso- och sjukvårdsnämnden enligt sitt reglemente ska ansvara för regionens uppgifter inom hälso- och sjukvårdslagen så har de ansvaret för att kommunicera i enlighet med den lagens skyldigheter. Det är därför inte möjligt eller för den delen lämpligt att utforma reglementen som fullödig uppdragsbeskrivning inom vissa områden, som exempelvis kommunikation. Det kan eventuellt däremot finnas anledning att överväga att på en övergripande nivå som ett förtydligande att respektive nämnd ansvarar för kommunikation inom sitt verksamhetsområde. Konsekvenserna av detta måste dock övervägas.

När det gäller nuvarande styrstrukturer så pågår ett arbete inom kommunikationsavdelningen för att hitta synergier och samordningsvinster inom Region Värmlands förvaltning efter regionbildningen. Arbetet syftar till en effektivare styrning och uppföljning inom kommunikationsområdet i hela regionen.

I revisionsrapporten rekommenderas att kännedomen och efterlevnaden av styrande dokument inom kommunikationsområdet, exempelvis kommunikations- och påverkanspolicy och grafisk profil ska öka. Respektive verksamhet ska följa riktlinjerna i Region Värmlands grafiska

Datum  
2023-02-14

Diarienummer  
KTN/220219

profil, vilket enligt rapporten bland annat *inkluderar Varumärket Värmland och varumärkeshierarkin*. Region Värmlands grafiska profil innefattar dock inte Varumärket Värmland. Varumärket Värmland har en egen grafisk profil och används i de sammanhang Värmland som geografisk plats kommuniceras och profileras. Region Värmlands grafiska profil används när organisationen Region Värmland kommuniceras och profileras. Rekommendationen borde därför vara att verksamheterna ska efterleva Region Värmlands grafiska profil, vilken inkluderar huvudvarumärket Region Värmland och dess undervarumärken. Inom verksamheterna pågår ett arbete med att anpassa och implementera den grafiska profilen till undervarumärkena Värmlandstrafik, Region Värmlands folkhögskolor samt Folk tandvården Värmland. Regionstyrelsen liksom kollektivtrafiknämnden får kontinuerliga lägesrapporteringar kring hur det arbetet fortskrider.

I sin granskning och sina förslag utgår Helseplan snarare från ett organisatoriskt perspektiv på kommunikation än från ett behov hos invånare att hitta och nås av rätt information. Inom kollektivtrafiken är kontaktytor och kommunikation viktigt för att uppnå målen om ökat resande samt nöjda resenärer och invånare med kollektivtrafiken. Kommunikation är ett viktigt verktyg för att nå mål om ökad nöjdhet men i enlighet med ovan är kommunikation inte ett mål i sig utan ett medel för att uppnå mål eller skyldigheter.

I sin granskning utgår Helsplan från följsamhet till Regionplanens effektmål som det enda verktyget för att avgöra om kollektivtrafiknämnden fullgör sitt uppdrag inom kommunikationsområdet. För kollektivtrafiknämnden är det av regionfullmäktige fastställda Trafikförsörjningsprogrammet vilket regionen är skyldig att upprätta som regional kollektivtrafikmyndighet ett viktigt och långsiktigt styrdokument. Programmet står inte i konflikt med regionplanen men nämndplanen utgår i sin struktur och uppföljning snarare från de långsiktiga målen i trafikförsörjningsprogrammet än enbart från regionplanens effektmål som ska omfamna alla delar av Region Värmlands nämnder och verksamheter.

Trafikförsörjningsprogrammet följs regelbundet upp bland annat genom fokusområden och indikatorer i nämndplan och mätplan.

Kollektivtrafiknämnden bedömer att indikatorer från programmet med bäring på såväl resenärsupplevelse som tillgänglighet har hög relevans för att bedöma verksamhetens förmåga att uppnå en ändamålsenlig medborgarkommunikation.

### Resenärsupplevelse

- Andelen invånare och resenärer som är nöjda med kollektivtrafiken.
- Andelen invånare och resenärer som tycker att det känns tryggt att resa med kollektivtrafiken.
- Andelen invånare och resenärer som tycker att det är enkelt att resa med kollektivtrafiken.

Datum  
2023-02-14

Diarienummer  
KTN/220219

### Tillgänglighet

- Kollektivtrafiken i Värmland utvecklas utifrån principen om universell utformning.

Text från programmet om tillgänglighet ”Som en del i att göra kollektivtrafiken mer tillgänglig ingår även arbetet med att digitalisera många av dess tjänster. Målsättning är att göra alla Region Värmlands väsentliga tjänster för resenärer och dess ombud digitalt tillgängliga till år 2026, där det är juridiskt och tekniskt möjligt. Detta arbete sker med utgångspunkt i de tjänster som nyttjas mest. Digitala tjänster ska vara tillgängliga och utgå ifrån universell utformning i utvecklandet.”

I december 2022 lanserades undervarumärket Värmlandstrafik i enlighet med Region Värmlands grafiska profil. Tidpunkt för lansering och implementering av varumärket i olika kanaler planeras utifrån ett lämpligt kommunikationsperspektiv men också med utgångspunkt i resurseffektivitet. Det innebär bland annat att digitala kanaler anpassas allteftersom uppgraderingar av system sker eller att gamla system byts ut.

Region Värmland arbetar kontinuerligt med att leva upp till kraven i Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service på sina webbplatser. Kollektivtrafiken har många system som når resenärer och medborgare dagligen och strävar efter god tillgänglighet för alla. En förstudierapport togs fram under 2022 för att undersöka följsamhet till Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service och Webbtillgänglighetsdirektivet. I rapporten finns förslag på kort och långsiktiga åtgärder för ökad tillgänglighet. På webbplatsen Varmlandstrafik.se finns en tillgänglighetsredogörelse för webbplats och app där det tydliggörs vilka brister som finns med dagens system. Större förändringar genomförs framför allt när krav kan ställas i nya upphandlingar av system. Under 2023 planeras för implementering av både ny webbplats och ny app vilket kommer leda till ökad tillgänglighet.

Förvaltningen avser också se över nuvarande struktur för uppföljning av hur serviceskyldigheten efterlevs samt lämna förslag på eventuella förbättringar till regionstyrelse och nämnder.

Datum  
2023-02-14

Diarienummer  
KTN/220219

Elisabeth Björk (V)  
Kollektivtrafiknämnden

Mattias Bergh  
Trafikdirektör