



Revisionens kommunikation



Sveriges
Kommuner
och Regioner

Revisionens kommunikation

Upplysningar om innehållet:
Anna Eklöf, anna.eklof@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2020

ISBN: 978-91-7585-911-8

Text: Lotta, Riklander och Anna Eklöf i samverkan med Nina Wiklander

Foto: Maskot Bildbyrå, Johner Bilbyrå, Jenny Gaulitz, SKR:s bildarkiv

Produktion: Advant

Förord

En grundläggande princip i god revisionsledning är öppenhet och kommunikation. Hur revisionen arbetar med kommunikation har stor betydelse för möjligheten att nå ut och uppnå avsedda effekter i nämnder, styrelser och i verksamheten.

Det handlar om när och med vem revisionen kommunicerar, men också om på vilket sätt. Budskapet ska vara lätt att förstå och snabbt finnas tillgängligt.

Den här skriften riktar sig i första hand till förtroendevalda revisorer och sakkunniga yrkesrevisorer i kommuner och regioner, men den kan även vara användbar för tjänstepersoner inom kommunen eller regionen som på olika sätt är involverade i revisionens kommunikation. Avsikten med skriften är att ge stöd och vägledning inom kommunikationsområdet. Skriften är framtagen av SKR i samverkan med kommunikationsexperten Nina Wiklander.

I skriften finns tips och råd som kan komma till användning i arbetet med att utveckla revisionens kommunikation.

Stockholm i december 2020

Lena Langlet

tf sektionschef

Sektionen för Demokrati och styrning

Sveriges Kommuner och Regioner

Innehåll

- 7 **Läsanvisning**
- 7 Begrepp och uttryck i skriften

- 9 **Kapitel 1. Kommunikation bidrar till öppenhet**
- 10 Planerad kommunikation

- 13 **Kapitel 2. Det här styr arbetet med kommunikation**
- 13 Språklagen - vårdat, enkelt och begripligt
- 14 Tillgänglighet till digital offentlig service
- 15 God revisionssed i kommunal verksamhet

- 17 **Kapitel 3. Så här kommunicerar revisionen**
- 17 Med vilka kommunicerar ni?
- 18 Om vad kommunicerar ni?
- 19 När kommunicerar ni?
- 20 Var kommunicerar ni?
- 25 Hur kommunicerar ni?



Läsanvisning

Denna skrift är indelad i tre kapitel. Det första kapitlet tar avstamp i begreppet öppenhet eftersom det är grunden i allt kommunikationsarbete för offentligt styrd verksamhet. I det andra kapitlet tar vi upp sådant som styr kommunikationsarbetet, störst fokus läggs vid språklagen, lagen om tillgänglighet till digital offentlig service och God revisionsledning i kommunal verksamhet. Det tredje kapitlet handlar om vad revisionen kan tänka i sin kommunikationsplanering. Det handlar om med vilka, när, var och hur revisionen kommunicerar. Resonemanget fördjupas om olika målgrupper, vad som bör finnas på webben och annat som är viktigt att beakta.

Begrepp och uttryck i skriften

- › Med revisorer och förtroendevalda revisorer avses också lekmannarevisorer.
- › Med revision menas även lekmannarevision.
- › Sakkunniga biträden benämns både som sakkunniga och yrkesrevisorer.
- › För sakkunnigas rapporter används begreppet rapporter eller revisionsrapporter.
- › Med målgrupper menas de olika grupper som revisionen kommunicerar med.



Kommunikation bidrar till öppenhet

"Att kommunicera och skapa en bra dialog är grundläggande för ett effektivt revisionsarbete. Det stärker ömsesidig kunskap och förståelse och bidrar till revisionens förankring och legitimitet. Kommunikation gör revisionen öppen och tillgänglig."

- God revisionsred 2018

I Sverige har varje medborgare rätt till insyn i offentligt styrd verksamhet och rätt att få tillgång till offentliga dokument och beslut. Denna öppenhet är en del av grundfundamentet för vår demokrati och den har ett starkt skydd i lagstiftningen.

Öppenhet och proaktiv kommunikation skapar förutsättningar för att allmänheten, media med flera ska kunna hålla sig informerade om vilka beslut som fattas och vad som händer i en kommun eller region.

Revisionen är en del av den offentliga verksamheten och har samma krav på sig som andra myndigheter när det gäller öppenhet och insyn. Med en planerad och genomtänkt kommunikation,

skapas förutsättningar för en öppen och tillgänglig verksamhet. Genom öppenhet skapas också tillit till revisionen och till den lokala demokratin.

En revision som arbetar aktivt med sin kommunikation och dialog blir synlig. Synligheten bidrar till att revisionens iakttagelser och bedömningar tas emot bättre. Detta leder i sin tur till att revisionen kan arbeta främjande, det vill säga hjälpa kommunen eller regionen att utveckla och förbättra verksamheten.

Planerad kommunikation

Om kommunikationen ska bli effektiv måste den vara genomtänkt och samordnad. Det uppnås bland annat genom en plan för kommunikation. Planen behöver inte vara omfattande men den måste vara konkret. Poängen är att den ska fungera som praktisk hjälp under revisionsåret.

Kommunikationsplanen bör omfatta de delar som tas upp i denna skrift:

- › Med vilka kommunicerar revisionen?
- › Om vad kommunicerar revisionen?
- › När kommunicerar revisionen?
- › Var kommunicerar revisionen?
- › Hur kommunicerar revisionen?

Kommunikationsplanen underlättar arbetet för såväl förtroendevalda revisorer som sakkunniga. Med en genomtänkt plan behöver ni inte vid varje enskilt tillfälle fundera över hur ni ska kommunicera, till exempel i samband med att en revisionsrapport blir färdigställd. Allt finns beskrivet i planen.

Ta gärna hjälp av kommunikatörer i er kommun/region eller andra experter på kommunikation i framtagandet av planen. Följ upp och förnya planen årligen.



Det här styr arbetet med kommunikation

Precis som med mycket annat, finns det lagar och riktlinjer som styr arbetet med kommunikation. För revisionen är offentlighetsprincipen självklar men det finns även andra lagar att förhålla sig till – som språklagen och lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Det här kapitlet berör dessa två lagar och God revisionssed i kommunal verksamhet.

Språklagen – vårdat, enkelt och begripligt

Kommuner, regioner och annan offentlig verksamhet har ansvar för språkanvändningen i sin verksamhet vilket regleras i språklagen (2009:600). I lagens så kallade klarspråksparagraf, § 11, står det att ”språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt”.

I grund och botten handlar klarspråk om människors demokratiska rätt till begriplig information. Målet är att göra texter mer ändamålsenliga, genom att anpassa såväl språk som innehåll efter de tänkta läsarna. Mer om hur språklagen tillämpas i praktiken finns i avsnittet **Hur kommunicerar ni?** på s. 24.

Tillgänglighet till digital offentlig service

Krav på digital tillgänglighet finns i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937). Det är EU:s så kallade webb-tillgänglighetsdirektiv som ligger till grund för lagen. Med digital tillgänglighet menas att ingen ska hindras från att använda tjänster eller ta del av information på grund av funktionsnedsättning.

Några exempel på viktiga egenskaper för digital tillgänglighet¹:

- › Det ska gå att navigera och använda alla funktioner via tangentbord eller röststyrning.
- › Det ska gå att lyssna till innehållet via ett uppläsande hjälpmedel.
- › Texten ska vara lätt att läsa och förstå.

En offentlig aktör ska tillgänglighetsanpassa det som publiceras på webben (även pdf-filer) så att det lever upp till lagens krav. Den som är ansvarig utgivare för webben ska även säkerställa att det på webben publiceras en så kallad tillgänglighetsredogörelse och erbjuda möjlighet för besökare att påtala brister.

Not. 1 Mer information finns hos Myndigheten för digital förvaltning, www.digg.se.

God revisionssted i kommunal verksamhet

Utöver kommunallagens och aktiebolagslagens reglering av revisionsuppdraget är god revisionssted en viktig plattform i uppdraget att granska den kommunala verksamheten. God revisionssted formas och utvecklas successivt i revisionens arbete och det är Revisionsdelegationen inom Sveriges Kommuner och Regioner som beslutar om god revisionssted.

I god revisionssted är öppenhet och kommunikation en av de grundläggande principerna. Där framgår att kommunikation sker i alla delar av revisionsprocessen för att identifiera risker, initiera granskning, inhämta underlag och kommunicera granskningsresultat samt för ett allmänt informationsutbyte om verksamheten och dess utveckling. Revisionsarbetet ska präglas av öppenhet.



Så här kommunicerar revisionen

”Revisorerna kommer överens om med vilka, om vad och hur de ska kommunicera.”

– God revisionsred 2018

Med vilka kommunicerar ni?

Målgrupperna för revisionen är många. Allt från fullmäktige och ledamöter i nämnder och styrelser till tjänstepersoner, journalister och medborgare. Att det är många som är intresserade av det revisionen gör är i grunden positivt, men ur ett kommunikativt perspektiv kan det vara utmanande. Det är i regel svårare att kommunicera med många än med några få.

I ett första steg behöver ni dock inte fundera så mycket på att anpassa informationen till de olika målgrupperna, utan kan fokusera på att utveckla den kommunikation ni har idag. I första hand handlar det om webben och rapporterna. När den grundläggande kommunikationen är på plats och fungerar som tänkt kan ni gå vidare och rikta in er på anpassning för specifika målgrupper.

Om vad kommunicerar ni?

För att förenkla tanken om budskap kan man säga att revisionens kommunikation handlar om två områden: uppdraget och granskningen.

Revisionens uppdrag och roll är inte självklar för alla målgrupper, det vill säga politiker, tjänstepersoner, journalister, medborgare med flera. Det är därför bra om både förtroendevalda revisorer och sakkunniga passar på att informera målgrupperna om uppdragets innehåll när tillfälle ges.

När revisionen kommunicerar om granskningen generellt är det viktigt att berätta om bakgrunden till att granskning genomförs, vad syftet är, hur själva granskningen går till och resultatet av granskningen. Det gäller såväl grundläggande som fördjupad granskning samt granskning av den ekonomiska redovisningen.

Om ni har ett arbetssätt som säkerställer att målgrupperna nås av den information de behöver, ökar förtroendet för revisionen och därmed möjligheten att nå fram med ert budskap.

Tips!

Skriv ner i kommunikationsplanen vad som sker under revisionsåret och vem eller vilka som är i behov av information i samband med varje händelse. Med det menas allt som händer från det att revisionsåret börjar till dess att det avslutas.

När kommunicerar ni?

”Kommunikation sker i alla delar av revisionsprocessen”.

- God revisionsred 2018

Kommunikation är en aktiv process. Det innebär att kommunikationen oftast initieras av den egna organisationen och inte endast är ett resultat av önskemål från andra. Om budskapet ska nå ut på ett effektivt sätt måste sättet ni gör det på vara genomtänkt och planerat.

Att kommunikation sker i alla delar av revisionsprocessen är viktigt att ha med sig när man planerar sin kommunikation. Det innebär att ni bör se till att relevant information når de aktuella målgrupperna inför, under och i slutet av en granskning. Det räcker i regel inte med att bara informera om resultatet av en granskning, om målet är att revisionen ska bidra till positiv utveckling.

När det gäller tidpunkt handlar det också om att vara snabb. Så fort en revisionsrapport är klar och offentlig bör den publiceras på webben. Om ett pressmeddelande ska skickas är det viktigt att berörd nämnd eller styrelse får information från revisionen om det innan.

Tips!

Skriv ner i kommunikationsplanen när saker sker under revisionsåret. Det kan till exempel handla om när revisionsplanen är klar, när granskningen av delåret avslutas eller när bolagsgranskningen är färdig.

Var kommunicerar ni?

Revisionsplan

”Revisorerna och lekmannarevisorerna använder planerna för att informera fullmäktige, styrelse och nämnder om årets granskning”

- God revisionsred 2018

Vad revisionen avser att granska under året är bra att känna till för såväl ledamöter i fullmäktige, nämnder och styrelser som tjänstepersoner i förvaltningar och bolag. Vad revisionen granskar är också av intresse för allmänheten och media.

Revisionen bör därför så fort revisionsplanen är beslutad dela med sig av den på webben och till styrelse, nämnder och fullmäktige.

Revisionsrapporter

I princip all granskning presenteras i skriftliga rapporter som tas fram av sakkunniga. Ofta är innehållet komplext varför läsarna behöver hjälp att snabbt och enkelt hitta den information de söker. Textens disposition är det som många läsare tittar på först för att få en överblick. Det är därför viktigt att alla rapporter har en innehållsförteckning och tydliga rubriker.

Eftersom rapporterna ofta är innehållsrika är sammanfattningen också viktig. Det är där läsarna snabbt kan ta till sig det mest centrala som kommit fram i granskningen. En sammanfattning ska lyfta det mest väsentliga och ska kunna läsas och förstås oberoende av huvudtexten.

Webben

”En innehållsrik, tydlig och aktuell webbplats ger medborgarna kunskap och möjlighet till insyn och kontakt. Kontaktuppgifter gör revisorerna tillgängliga. Webbplatsen är av stort värde även för fullmäktige, styrelse och nämnder samt kommunens tjänstepersoner.”

- God revisionsred 2018

Webben är navet för en kommun eller region när det gäller information av olika slag, både det som rör verksamheten och politiken. Det är till webben de flesta vänder sig för att hitta information och ta del av de beslut som fattas. Det gäller också när en medborgare eller journalist vill ta del av det revisionen gör vilket innebär att webben måste vara tydlig och aktuell.

Det är bra om revisionens webbsidor innehåller information om revisionsuppdraget, vilka de förtroendevalda revisorerna är och kontaktuppgifter. Det kan också vara bra med information om de sakkunniga.

På webben publicerar revisionen löpande resultatet av granskningen, generellt i form av revisionsrapporter. Tänk på att det som finns på webben ska vara begripligt utifrån de krav som finns i språklagen och tillgängligt utifrån de krav som finns i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.

Ta kontakt med webbenheten i kommunen eller regionen och diskutera igenom revisionens webbsidor. Det kan vara bra att upplysa om att sidorna inte är statiska, utan behöver uppdateras löpande.

Detta bör finnas med på revisionens webbsidor:

- vilka som är revisorer
- kontaktuppgifter
- revisionens uppdrag
- revisionsplan
- revisionsrapporter från innevarande mandatperiod
- revisionsberättelse
- granskningsrapporter från lekmannarevisorer i aktiebolag.

Media

”Revisorerna kommer överens om hur de vill och kan agera gentemot media.”

God revisionsledning

Öppenhet i relation till media är en självklarhet i offentlig verksamhet. Media kan också vara bra att använda för att synliggöra revisionen. Revisionen kan skicka ut pressmeddelanden i samband med granskningar eller när revisionsberättelsen färdigställts. Fördelen med pressmeddelanden är att de hjälper journalister att se vad som är särskilt viktigt i en revisionsrapport eller i revisionsberättelsen.

Ett pressmeddelande bör vara överskådligt och berätta om vad som har granskats och det mest väsentliga resultatet. Det kan gärna innehålla citat och kontaktuppgifter till talespersoner ska finnas med. Det kan även vara bra att lägga med kort information sist i pressmeddelandet om revisionens roll. Själva revisionsrapporten eller revisionsberättelsen bör också finnas med.

Ibland finns behov av att förklara revisionens uppdrag och roll för journalister. Ett tips är att bjuda in journalisterna i närområdet och berätta om vad kommunal revision är. Då får ni också en personlig kontakt, något som är betydelsefullt i all kommunikation.

Respekt för dem ni granskar är viktigt. Därför är det grundläggande att informera styrelse och nämnder om vilka bedömningar som finns i revisionsrapporter och när de blir offentliga. Det är mycket olyckligt om en nämndsledamot eller tjänsteperson får läsa i media om en rapport som blivit offentlig utan att känna till att rapporten är färdigställd och vilka bedömningar som finns i den. Ovanstående gäller självklart även om revisionen inte skickar pressmeddelanden. Journalister har ofta bevakning hos kommuner och regioner och kan hitta rapporterna och publicera nyheter om innehållet.

Sociala medier

Sociala medier skapar möjligheter att nå ut med information på olika sätt, till olika målgrupper. Dessutom öppnar de för dialog, debatt och diskussion. Om revisionen vill använda sociala medier för att nå ut med sitt budskap så ställer det höga krav på regelbunden närvaro och att administrera kommentarsfält och liknande. Kommunikationen från revisionen ska vara saklig. Revisorer som uttrycker sig enskilt i sociala medier måste alltid förhålla sig till sitt oberoende.

Om ni är intresserade av att använda sociala medier för revisionens del, ta först kontakt med kommunikationsenheten i kommunen eller regionen så att ni gör på rätt sätt och följer de lagar och riktlinjer som finns.

Tips!

Skriv i kommunikationsplanen vad ni har för rutiner kring publicering på webben, pressmeddelanden samt sociala medier.

Dialog

”Att kommunicera och skapa en bra dialog är grundläggande för ett effektivt revisionsarbete. Det stärker ömsesidig kunskap och förståelse och bidrar till revisionens förankring och legitimitet.”

God revisionsssed

Muntlig dialog i olika former är en viktig del av revisionsprocessen. Dialoger kan genomföras för informationsutbyte eller som en del i granskningen.

Dialog är det man i kommunikationssammanhang brukar kalla för tvåvägskommunikation. Det innebär att kommunikationen inte bara sker på initiativtagarens villkor, i det här fallet revisionens. En god dialog handlar om att både tala och lyssna, även om initiativet i regel kommer från en part. Det handlar egentligen om en ömsesidighet som växlar mellan den som tar initiativ till dialogen och dem som medverkar.

I God revisionsssed i kommunal verksamhet kan du som förtroendevald revisor eller sakkunnig läsa mer om hur dialog kan ske med de olika målgrupperna (s. 54–56).

Hur kommunicerar ni?

Vikten av ett begripligt språk

Det är av vikt att den information som förmedlas är tillräckligt tydlig. I kapitel två framgår att revisionen ska följa språklagen. Det innebär att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer. Språket ska vara begripligt. Med det menas att man undviker krångliga meningar, svåra ord och facktermer som inte förklaras. Språket ska vara anpassat så att läsaren bör kunna förstå. Dessutom ska den grafiska utformningen vara enkel, tydlig och genomtänkt.²

Med läsarna i åtanke bör man:

- › disponera texten på ett överskådligt sätt
- › förklara allt som behöver förklaras
- › undvika krångliga meningar
- › använda enkla, vanliga och nutida ord.

Inom kommunal revision finns en del begrepp som kan vara svåra att förstå för den som inte är så insatt. Det är bra om beställningen till de sakkunniga omfattar att skriva på ett enkelt sätt. En del uttryck kan behöva förklaras. Som exempel kan nämnas ”i allt väsentligt ändamålsenligt” eller ”delvis tillräcklig intern kontroll”.

Tips!

Skriv i kommunikationsplanen hur revisionen ämnar säkerställa att språket som används i den skriftliga kommunikationen är enkelt, vårdat och begripligt.

Not. 2 Mer information om språklagen finns i skriften Språklagen i praktiken (2011) och i boken Myndigheternas skrivregler (2014).

Revisionens kommunikation

Kommunikation är en viktig del av revisionsprocessen. Men hur kommunicerar revisionen egentligen på ett ändamålsenligt sätt?

Den här skriften vänder sig i första hand till förtroendevalda revisorer och sakkunniga, men den är även användbar för tjänstepersoner inom kommunen eller regionen som på olika sätt är involverade i revisionens kommunikation. Avsikten med skriften är att ge vägledning i arbetet med att utveckla revisionens kommunikation.

Skriften berör allt från klarspråk och media till webb och revisionsrapporter.

ISBN 978-91-7585-911-8

Beställ eller ladda ner på webbutik.skr.se

Post: 118 82 Stockholm | Besök: Hornsgatan 20

Telefon: 08-452 70 00 | skr.se



Sveriges
Kommuner
och Regioner