



# **Granskning av polisens intranät, Intrapolis**

Internrevisionen

2019-08-27

## Granskning av polisens intranät, Intrapolis

### INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>SAMMANFATTNING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
2.1	Bakgrund.....	4
2.2	Syfte, mål och revisionsfrågor .....	6
2.3	Verksamhet som ingår i granskning och avgränsning .....	6
2.4	Informationsinsamling och metod .....	6
2.5	Bedömningsgrunder.....	6
<b>3</b>	<b>STYRNING AV KOMMUNIKATIONSKANALEN INTRAPOLIS</b> .....	<b>7</b>
3.1	Mål, syfte och styrdokument.....	7
3.2	Ansvar och roller.....	8
3.3	Samordning och samarbete inom KA .....	9
3.4	Utveckling av Intrapolis.....	10
3.5	Bedömning avsnitt 3.1 – 3.4 .....	11
3.5.1	Rekommendation.....	12
3.5.2	Rekommendation.....	12
3.5.3	Rekommendation.....	12
<b>4</b>	<b>STRUKTUREN FÖR INFORMATIONEN PÅ INTRAPOLIS</b> .....	<b>13</b>
4.1	Bedömning.....	13
4.1.1	Rekommendation.....	13
<b>5</b>	<b>INTRAPOLIS SOM ARBETSVERKTYG FÖR CHEFER OCH MEDARBETARE</b> .....	<b>14</b>
5.1	Intrapolis som ett arbetsverktyg.....	14
5.2	Utbildnings- och informationsinsatser .....	14
5.3	Bedömning avsnitt 5.1 – 5.2 .....	15
5.3.1	Rekommendation.....	15
<b>6</b>	<b>UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING</b> .....	<b>16</b>
6.1	Bedömning.....	16
6.1.1	Rekommendation.....	17
<b>7</b>	<b>SAMMANFATTANDE BEDÖMNING AV REVISIONSFRÅGORNA</b> .....	<b>17</b>

### BILAGOR

Beslutsprotokoll RPC 2019-08-26

## 1 Sammanfattning

Internrevisionen har i enlighet med planen för löpande revisioner granskat Polismyndighetens intranät, Intrapolis med syfte att bedöma den interna styrningen och kontrollen. Granskningen har omfattat arbetet som bedrivs av funktioner inom KA med avseende på den digitala kommunikationskanalen Intrapolis. Den övergripande strukturen för internkommunikation inom Polismyndigheten har berörts i granskningen. IT:s ansvar gällande it-utveckling för Intrapolis har berörts. Granskningen har utförts genom dokumentstudier, intervjuer och observation av information och olika webbsidor på Intrapolis. KA har i december 2018 genomfört en besökarundersökning vilken ingått som ett underlag i granskningen.




Internrevisionens bedömning är att det finns förbättringsmöjligheter i den interna styrningen och kontrollen beträffande arbetet med internkommunikation och den digitala kommunikationskanalen Intrapolis. KA behöver fastställa mål och syfte för internkommunikation och revidera det som finns kring den digitala kommunikationskanalen. Internrevisionens bedömning är att det finns behov av att utvärdera Intrapolis innehållsstrategi, övergripande utformning och struktur. Internrevisionens anser att Intrapolis som ett arbetsverktyg för chefer och medarbetare inte har fungerat på ett tillfredsställande sätt och det har saknats tillräckligt kunskap om användningen av Intrapolis. En nationell inriktning för utbildning bör tas fram utifrån olika målgrupper; nyanställda, publicerare, innehållsansvariga, chefer med ansvar för arbetsytor, m.fl.

Förbättrings- och utvecklingsarbetet för Intrapolis bör samordnas bättre, regionalt och nationellt. KA bör fastställa på vilket sätt de nationella avdelningarna ska erbjudas ett kommunikationsstöd i arbetet med internkommunikation inklusive Intrapolis.

Internrevisionen anser att det utifrån både KA:s och IT:s processansvar finns behov av att förbättra arbetet med förvaltning och utveckling av Intrapolis. KA och IT behöver, utifrån avdelningarnas olika ansvar, säkerställa att det inom myndigheten finns kompetens för arbetet med hantering av Intrapolis sök- och statistikverktyg.

Vidare har granskningen visat att det saknas en systematisk uppföljning av myndighetens interna kommunikation samt användning av och arbetet med kommunikationskanalen Intrapolis. KA behöver ta fram rutiner för uppföljning av KA:s processansvar för internkommunikation och Intrapolis.

Tabellen nedan visar att internrevisionens granskning har resulterat i totalt sex rekommendationer, fördelade utifrån internrevisionens modell för bedömning av brister som presenteras i rapporten.

	<b>Antal</b>
 Mycket väsentlig brist	-
 Väsentlig brist	6
 Mindre väsentlig brist	-

## 2 Inledning

Granskningen har utförts i enlighet med revisionsplanen 2018-2019 där rådgivningsuppdraget ingår i bilaga 2 plan för löpande revisioner.

### 2.1 Bakgrund

Kommunikationsavdelningen (KA) ska ha ansvar för och chefen för avdelningen är tillika processägare för att styra, samordna och utveckla Polismyndighetens interna och externa kommunikation samt att vara ett strategiskt och operativt kommunikationsstöd till hela myndigheten.<sup>1</sup>

I riktlinjerna för Intrapolis specificeras att KA är processägare för Polismyndighetens interna kommunikation vilket inkluderar att styra, samordna och utveckla publiceringen på Intrapolis. KA ska ansvara för Intrapolis innehållsstrategi, övergripande utformning och struktur. Det innebär att planera för vilket innehåll som behöver finnas och hur det prioriteras, att ange hur texter, bilder och annat redaktionellt innehåll bör utformas samt att bestämma hur Intrapolis sidor och dokument sorteras och samlas. KA ska som informationsägare och kravställare av Intrapolis följa upp användningen, samla in behov från användare och verksamhet och ta fram förslag på åtgärder. Åtgärdsförslag som innebär utveckling av funktioner ska lämnas över till it-avdelningen (IT). KA ska prioritera utveckling av funktioner, ansvara för acceptanstester och godkänna leveranser innan driftsättning. KA ska också löpande medverka i utvecklingsarbetet genom bland annat kravställning, avstämning av lösningsförslag och tester samt att samverka med IT om införande.

IT ansvarar enligt arbetsordningen<sup>2</sup> för att utveckla, förvalta och sköta drift av polisens it-system. IT ska även bistå avdelningarna så att dessa kan fullgöra sitt ansvar som kravställare av it-system. I ansvaret ingår också att införskaffa it-stöd och it-applikationer och införa dem i verksamheten liksom att bistå vid utbildning.

IT ska för Intrapolis sammanställa verksamhetens behov, prioritera teknisk utveckling, genomföra funktionell och teknisk utveckling samt systemtesta berörda system. IT ska löpande samverka med KA i utvecklingsarbetet för Intrapolis om bland annat kravställning, lösningsförslag och tester. IT ska även genomföra användningstester, utforma Intrapolis interaktionsdesign samt tillämpa den grafiska designen i enlighet med polisens grafiska profil.<sup>3</sup>

KA:s handläggningsordning beskriver avdelningens och de olika enheternas ansvar med bäring på internkommunikation enligt nedan:

Gemensamt för samtliga enheter inom KA är bland annat:

- nationella och regionala enheter ansvarar för att omsätta mål och KA-gemensamma aktiviteter till nationellt, regionalt och lokalt anpassade kommunikation,

<sup>1</sup> Polismyndighetens arbetsordning, PM 2018:21, Saknr 126. 3 kap. 17 § samt 3 kap. 23 §.

<sup>2</sup> PM 2018:21, 3 kap 22 §.

<sup>3</sup> Polismyndighetens riktlinjer för Intrapolis, PM 2018:28, Saknr 157. Beslut 2019-02-21.

- varje enhets process ska spegla och arbeta utifrån avdelningens beslutade: Ledningskommunikation, Produktion och Media,
- varje enhet ska samarbeta över enhetsgränserna inom avdelningen för att lösa det gemensamma uppdraget och för att utveckla verksamheten,
- varje enhet ansvarar även för sitt eget kommunikationssystem samt den egna interna kommunikationen.

KA:s avdelningskansli har ansvar för bland annat:

- driva och samordna arbetet med att ta fram Polismyndighetens kommunikationsplan,
- driva utvecklingsarbetet med Polismyndighetens lednings- och internkommunikationsplan,
- är processledare för Polismyndighetens ledningskommunikation.

Enheten nationell kommunikation verkar på strategisk, taktisk och operativ nivå med ansvar för att:

- driva de nationella avdelningarnas strategiska och operativa nationella kommunikationsinsatser utifrån de prioriteringar och resurser som kommunikationsdirektören lagt fast,
- driva, utveckla och förvalta myndighetens tryckta och digitala kanaler,
- leda, samordna och utveckla det redaktionella arbetet internt och externt samt att inom avdelningen upprätthålla relevant, kontinuerlig och uppdaterad information i myndighetens digitala och tryckta kommunikationskanaler,
- kravställa it-system inom avdelningens verksamhetsområde.

Gemensamt för samtliga regionala enheter inom KA är att bland annat:

- ansvara för planering, uppföljning och utvärdering av kommunikationsarbetet i regionen,
- upprätthålla relevant, kontinuerlig och uppdaterad information i Polismyndighetens digitala och tryckta kommunikationskanaler.<sup>4</sup>

I slutet av 2017 inledde KA ett utvecklingsarbete, *Polisens interna kommunikation med särskilt fokus på kanaler och ledningsinformation*, i syfte att bidra till effektivisering av Polismyndigheten. Arbetet bedrivs i flera steg och väntas pågå minst fram till årsskiftet 2019/2020. Vid statusavstämning februari 2019 framgår bland annat att förändringsarbetet i sin helhet berör på sikt både individ-, grupp- och organisationsnivå. Det rör även styrdokument, rutiner, kommunikationssystem samt utveckling av både KA:s egna prioriteringar och arbetssätt samt av det stöd KA erbjuder myndigheten.<sup>5</sup> Under granskningen har KA framfört att ”polisens interna kommunikation pågår dygnet runt i hela verksamheten mellan kollegor och mellan medarbetare och chefer. KA:s expertroll handlar om att stötta den kommunikationen och att skapa förutsättningar för att ytterligare stärka polisens kommunikativa förmåga. Till stöd för den interna kommunikationen finns en lång rad kanaler, däribland Intrapolis som är navet i Polismyndighetens informationsspridning.”

<sup>4</sup> Kommunikationsavdelningens handlägningsordning, KA 2018:57, Saknr 126.

<sup>5</sup> Utvecklingsuppdrag: polisens interna kommunikation – med särskilt fokus på kanaler och ledningsinformation.

## 2.2 Syfte, mål och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att bedöma den interna styrningen och kontrollen avseende Polismyndighetens intranät, Intrapolis.

Målet har varit att, med utgångspunkt i 3 § myndighetsförordningen (2007:515), bedöma om verksamheten bedrivs effektivt.

För granskningen har följande tre revisionsfrågor formulerats:

- Styr myndighetens digitala kommunikationskanal Intrapolis effektivt och ändamålsenligt?
- Finns det en ändamålsenlig struktur för informationen på Intrapolis?
- Hur fungerar Intrapolis som ett arbetsverktyg för medarbetare och chefer?

## 2.3 Verksamhet som ingår i granskning och avgränsning

Granskningen har omfattat arbetet som bedrivs av funktioner inom KA med avseende på den digitala kommunikationskanalen Intrapolis. Den övergripande strukturen för internkommunikation inom Polismyndigheten har berörts i granskningen. IT:s ansvar gällande it-utveckling för Intrapolis har berörts, och med vidare hänvisning till internrevisionens granskning *Verksamhetsstyrd it-utveckling för de nationella avdelningarna*.<sup>6</sup>

## 2.4 Informationsinsamling och metod

Granskningen har utförts genom dokumentstudier, intervjuer och observation av information och olika webbsidor på Intrapolis. Intervjuer har skett med identifierade nyckelroller inom enheten nationell kommunikation såsom ansvariga chefer, medarbetare inom gruppen digitala kanalen samt samtliga regionala webbsamordnare för Intrapolis. KA har under perioden för internrevisionens granskning genomfört en besökarundersökning, 4-17 december 2018 (med hjälp av WSA – Web Service Award AB). Resultatet från besökarundersökningen och WSA:s analys har ingått som ett underlag i denna granskning.

Granskningen har utförts under perioden augusti 2018 till februari 2019, av internrevisionen Winfred Nionzima.

Rapporten sakgranskades i mars 2019 av KA, IT och HR-avdelningen. Begäran om inhämtande av åtgärdsförslag skickades till RPC kansli 26 mars 2019. Svar med förslag på åtgärder med anledning av internrevisionens rekommendationer har den 16-17 april 2019 lämnats av IT och KA. Samråd och delning av beslutsprotokoll har skett med KA, IT, HR och RA under april-aug 2019. Åtgärder återges i beslutsbilaga till rapporten.

## 2.5 Bedömningsgrunder

Internrevisionens iakttagelser, bedömningar och grunder för lämnade rekommendationer framgår av den löpande texten i rapporten. För respektive rekommendation har in-

<sup>6</sup> Dnr A343.897/2018, UTKAST 2019-02-26.

ternrevisionen bedömt bristen vid tidpunkten för granskningen. Internrevisionens bedömning följer nedanstående mall.

Bedömning	Beskrivning
Röd - Mycket väsentlig brist	Brist som allvarligt påverkar Polismyndighetens måluppfyllelse enligt instruktion eller regleringsbrev och/eller medför stora negativa konsekvenser för Polismyndighetens verksamhet och/eller innebär att Polismyndigheten inte uppfyller myndighetsförordningens krav på effektivitet, lagenlighet, redovisning och hushållning.
Orange - Väsentlig brist	Brist som påverkar den granskade verksamheten så att uppställda mål inte nås och/eller medför betydande negativa konsekvenser för verksamheten.
Gul - Mindre väsentlig brist	Brist som inte påverkar den granskade verksamhetens måluppfyllelse men som medför negativa konsekvenser för verksamheten.

### 3 Styrning av kommunikationskanalen Intrapolis

Enligt arbetsordningen ingår det i ett processansvar att bland annat:

- beskriva processen och dess syfte,
- besluta om processen, uppdatera och utveckla styrdokument,
- säkerställa enhetlighet,
- stödja arbetet i processen,
- utveckla processen genom att uppmärksamma förändringsbehov och initiera förbättringsarbete,
- följa upp processen bl.a. genom att mäta hur effektiv den är för att nå uppsatta mål.<sup>7</sup>

#### Iakttagelser

##### 3.1 Mål, syfte och styrdokument

Granskningen visar att det finns områden som kan förbättras för hur KA fullföljer sitt processansvar för intern kommunikation. Styrning av den digitala kommunikationskanalen Intrapolis har inte på ett tillräckligt sätt beaktat ett helhetsperspektiv utifrån polisens interna kommunikation. Det saknas en tydlighet vad gäller Intrapolis roll i den interna kommunikationen. KA har ett pågående utvecklingsarbete för polisens interna kommunikation med särskilt fokus på kanaler och ledningsinformation. Arbetet har hittills resulterat i ett antal slutsatser som bland annat berör brister avseende Intrapolis men även Polismyndighetens övergripande arbete med internkommunikation. Slutsatser från utvecklingsprojektet tar upp behov av att definiera olika begrepp såsom internkommunikation, kommunikationssystem, ledningskommunikation samt ta fram processbeskrivningar av olika ansvarsområden.

Intrapolis saknar en aktuell strategi för kanalen med beskrivning av mål och syfte. Det finns dokument som beskriver mål, syfte och strategi men dessa togs fram i samband med genomförandekommitténs projekt it-12 som pågick 2013-2015.<sup>8</sup> Dokumenten beslutades inte formellt av KA i den nya myndigheten och är delvis inaktuella, inte kända

<sup>7</sup> Arbetsordningen 3 kap. 3 §

<sup>8</sup> Effektkarta Intrapolis 2012, effektkarta intranät 2015.



och används inte längre i arbetet med Intrapolis. Inom enheten nationell kommunikation har gruppen digitala kanaler ett pågående arbete med att revidera och förtydliga mål och syfte för intranätet. En kanalbeskrivning finns men behöver uppdateras, samt arbetar KA med att ta fram en strategi och mätplan för Intrapolis. Det finns ett antal lathundar<sup>9</sup> för användning av Intrapolis men dessa når inte fram riktigt. Det har framkommit i intervjuer att användare inte känner till att det finns stöddokument och de används inte. Internrevisionen har tagit del av Polismyndighetens policy, vilken är från 2015.<sup>10</sup> Riktlinjer för Intrapolis har saknats men har nu fastställts under februari 2019. Polisens kommunikationsplan<sup>11</sup> innehåller övergripande kommunikationsområden med koppling till polisens mål. Resultatet från besökarundersökningen visar att användare upplever otydlighet kring myndighetens olika informationskanaler däribland Intrapolis. Utifrån ett styrningsperspektiv tar användarna upp avsaknad av enhetlighet kring användning av olika webbsidor, stöd, förbättring och utveckling för Intrapolis.

### 3.2 Ansvar och roller

Polismyndighetens kommunikationspolicy anger ett ansvar för kommunikation. För intern kommunikation framgår det att alla medarbetare har ett ansvar att själva söka den information och kunskap som behövs för att kunna utföra och utveckla sitt arbete. Alla chefer har ett särskilt ansvar för att kommunikationen fungerar internt, och för att skapa utrymme för dialog mellan chef och medarbetare, mellan medarbetare samt mellan olika enheter. KA har ett särskilt ansvar för att styra och samordna myndighetens kommunikation. KA stöder polisanställda i deras roller som företrädare för Polismyndigheten och utvecklar förutsättningarna för polisens interna dialog.<sup>12</sup>

#### *Ansvarsfördelning mellan chefer och medarbetare*

Vid intervjuer med personal vid KA har det framkommit att myndighetens chefer och medarbetare i sin användning av Intrapolis inte har tillräckligt bra förutsättningar att få förståelse för sitt ansvar för myndighetens interna kommunikation och användning av Intrapolis. Detta då det varit otydligt kring syfte med intranätet, saknats riktlinjer och stöddokument inte nått fram och det inte funnits strukturerad utbildnings- och informationsinsatser. Chefer och medarbetare känner inte heller till sitt ansvar.

#### *Regionala webbsamordnare och samordning mot avdelningar*

I riktlinjerna för Intrapolis framgår att publiceringsbehöriga innefattar bland annat rollerna nationell webbsamordnare Intrapolis och regional webbsamordnare Intrapolis. Granskningen visar att det finns otydligheter kring vad rollen nationell webbsamordnare omfattar och dess mandat. Det är även oklart i vilken grad denne ska ha ett ansvar för att, förutom att leda nätverket för regionala webbsamordnare, även arbeta med samordning av stöd mot avdelningarna. Internrevisionen har tagit del av ett KA-beslut där mandat för samordnarrollerna inom enheten nationell kommunikation tydliggörs. Granskningen visar att det saknas en enhetlig beskrivning av det arbete som ska utföras av de regionala webbsamordnarna. I intervjuerna har det lyfts att det finns behov av att se

<sup>9</sup> På webbsidan Intrapolis finns ett antal stöddokument för publicerare, såsom lathundar för publicerare, bl.a. för att skapa nyheter, platsannonser, granska innehåll för sidor och dokument, ändra arbetsyta, organisation, ändra samlingssida, ämne m.fl.

<sup>10</sup> Polismyndighetens kommunikationspolicy, PM 2015:58, Saknr 150.

<sup>11</sup> Polisens kommunikationsplan 2019, daterat 2019-01-21.

<sup>12</sup> PM 2015:58, Saknr 150, sid. 4.



över ansvarsfördelning och mandat för nätverket för regionala webbsamordnare. I vissa regioner uppfattas det vara tydligt vad ansvaret innebär för arbetet med styrning, förvaltning och utveckling av kanalen Intrapolis. I andra regioner kan webbsamordnaren arbeta mer med redaktörsarbete och utbildningar och upplever att de saknar insyn i regionens styrning av den interna kommunikationen. Regionala webbsamordnare arbetar på olika sätt där vissa agerar som innehållsansvariga för webbsidor och har genom detta en överblick av regionens Intrapolis.

Nationella avdelningar har inga utpekade webbsamordnare på samma sätt som regionerna, vilket belysts som ett problem under intervjuerna. Chefer och medarbetare inom de nationella avdelningarna får inte ett tillräckligt stöd i sitt kommunikationsarbete för kanalen Intrapolis. Det har uppgetts att KA behöver fastställa hur avdelningar ska få stöd så att det är tydligt hur de kan kanalisera behov och frågor mot KA.

### 3.3 Samordning och samarbete inom KA

I enlighet med KA:s handläggningsordning ska enheterna inom KA samarbeta över enhetsgränserna inom avdelningen för att lösa det gemensamma uppdraget och för att utveckla verksamheten. Enheterna har ansvar för olika processer inom KA (ledningskommunikation, produktion och media). Det utpekas ett ansvar för avdelningens gemensamma planering, avdelningskansli och nationell kommunikation. De regionala enheterna ska arbeta med internkommunikation i enlighet med det beskrivna ansvaret för de olika processerna.

Samordning och samarbetet för arbetet med internkommunikation och Intrapolis kan förbättras. Resultatet från intervjuer har visat att ett stuprörsarbete förekommer och att arbetet inte bedrivs utifrån ett helhetsperspektiv för avdelningen. Det har framförts att ansvarsfördelning för de olika rollerna som arbetar med Intrapolis inom KA behöver förtydligas. Arbetssättet för de olika enheterna och grupperna inom KA med ansvarsområden för Intrapolis har inte varit strukturerat. Det har angetts att framtagande av riktlinjer för Intrapolis inte hade lyfts i samordnarnätverket. Vid granskningstillfället när riktlinjerna var under delning i myndigheten hade en samordnare inte kännedom om KA:s pågående arbete med riktlinjer för Intrapolis. Utvecklingsuppdraget för myndighetens interna kommunikation har, vid genomförande av intervjuerna, inte varit känt för några regionala samordnare.

Vidare har det framkommit att pågående aktiviteter inom enheten nationell kommunikation och gruppen digitala kanaler inte har varit förankrade med utvecklingsuppdraget. Vid intervjuer har det framkommit att aktivitetsplanering på nationell nivå<sup>13</sup> inte sker tillräckligt förankrat i samordnarnätverket för att aktiviteterna ska spegla myndighetens nationella behov. Under granskningens genomförande har omorganisering av enheten nationell kommunikation skett. I KA:s handläggningsordning har en gemensam planeringsprocess för avdelningen (frontdesk) fastställts, vilken syftar till att effektivisera myndighetens kommunikationsprocesser. Den gemensamma planeringen har som målsättning att bland annat synliggöra större pågående arbeten för att möjliggöra priorite-

---

<sup>13</sup> Internrevisionen har tagit del av olika versioner av aktivitetsplanering för 2018 och samt utkast för 2019.

ringar och effektivare samarbeten. Frontdesk är inte infört och vid granskningstillfället fanns inte någon tidsplan för detta

### 3.4 Utveckling av Intrapolis

Granskningen visar att utveckling och förvaltning av intranätet är otillräcklig. Behov, prioritering teknisk utveckling, genomförande av funktionell och teknisk utveckling av Intrapolis har inte skett tillräckligt. Fullständig mobilanpassning av Intrapolis är inte genomfört, vilket vid lanseringen 2014-2015 var ett prioriterat arbete. Syftet med intranätet i enlighet med projektet it-12 var att främja enhetliga arbetssätt och driva på utvecklingen av den (då) nya Polismyndigheten. I granskningen *Verksamhetsstyrd it-utveckling för de nationella avdelningarna* belyser internrevisionen iakttagelser och lämnar rekommendationer inom bland annat områden samverkans/samarbetsmodell för nationella avdelningar, behovsfångst, samordning med andra intressenter, It-plan samt beställning.

Intranätet bygger på publiceringssystemet Episerver. Det är en standardprodukt som Polismyndigheten har anpassat efter verksamhetens önskemål och behov. Det kräver it-utveckling för att anpassas och detta görs på IT av egna utvecklare. Vid intervjuer med KA har det framkommit att IT har i myndighetens It-plan 2019 prioriterat utveckling och förvaltning av Intrapolis utifrån KA:s identifierade behov. Internrevisionen har tagit del av It-planen där aktiviteter för Intrapolis framgår.<sup>14</sup> Att tillgängliggöra tillväxtarbetet på Intrapolis ingår som en del av myndighetens strategiska initiativ *Digitalisera* och finns identifierat som en aktivitet i myndighetens plan för tillväxt.<sup>15</sup>

Plattformen för Intrapolis har nyligen uppgraderats och det pågår utvecklingsinsatser för det fortsatta arbetet med att mobilanpassa Intrapolis, för ett responsivt intranät<sup>16</sup> samt tillgänglighetsanpassa<sup>17</sup> intranätet. Vid intervjuer har det framkommit att en app för Intrapolis med information om kommenderingen under Alpina VM 2019 och Skidskytte har testats. Internrevisionen har tagit del av olika rapporter för webbutveckling, på arbetsytan för KA Produktion 2, där KA redovisar utveckling och förvaltning av Intrapolis utifrån det agila arbetssättet.

En ny sökmotor har implementerats för Intrapolis men det kvarstår ett arbete med utveckling och förvaltning, däribland att rätta till olika buggar samt att förbättra utifrån synpunkter från medarbetare som inkommer löpande till KA men även utifrån KA:s bearbetning av resultatet från besökarundersökningen. Vid intervjuer med KA har det framkommit att IT har planer på att ta hjälp av en sökexpert för att kunna hantera arbetet med att utveckla sökverktyget då kompetensen idag inte finns i myndigheten.

Statistik för användning av Intrapolis kan tas fram via verktyget Webtrends som är kopplat till Episerver. I granskningen har det framkommit att statistikverktyget ligger i en gammal it-miljö och behöver avvecklas och ersättas och i samband med detta ska IT

<sup>14</sup> Polismyndighetens It-plan 2019, PM 2019: XX, UTKAST 2018-12-04.

<sup>15</sup> Polismyndighetens plan för tillväxt 2024, PM 2019:3 Saknr 191.

<sup>16</sup> Responsivt innebär webbdesign med föränderlig layout beroende på skärm.

<sup>17</sup> Tillgänglighet innebär att information och tjänster ska kunna användas av alla människor oavsett till exempel funktionsnedsättning.

uppdatera verktygsversionen. Myndigheten har idag inga egna utvecklare som kan hantera uppdatering för förändring av Webtrends.

### 3.5 Bedömning avsnitt 3.1 – 3.4

Internrevisionens bedömning är att KA behöver fastställa mål och syfte för intern kommunikation och revidera det som finns kring den digitala kommunikationskanalen Intrapolis. Det behövs även ett tydliggörande av Intrapolis innehållsstrategi, övergripande utformning och struktur. Det har saknats riktlinjer, stöddokumenterna är okända och används inte tillräckligt. Dessa aspekter medför att chefer och medarbetare inte haft tillräckliga förutsättningar att få förståelse för ansvaret som åligger användare.

Internrevisionen anser att KA i det pågående utvecklingsuppdraget för internkommunikation har kartlagt viktiga områden som kommer att belysa flera brister som lyfts i granskningen. En översyn av policyn för polisens kommunikation och övriga stöddokument kommer att genomföras. Det är viktigt att intranätets roll i internkommunikation blir förtydligad i det pågående utvecklingsuppdraget och arbetet med framtagande av en kanalstrategi för Polismyndigheten. Riktlinjerna för Intrapolis är nyligen framtagna och behöver förankras i verksamheten, men även vid översynen, uppdateras för samstämmighet. Lathundar och andra webbsidor med användarstöd kan behöva ses över och uppdateras samt förankras hos användarna.

Internrevisionen anser att KA:s omorganisering av enheten nationell kommunikation, fastställande av en planeringsprocess är en tydlig signal för att förbättra samordning och samarbetet inom KA. Utifrån befintlig organisation och ansvarsfördelning behöver KA undersöka vilken gränsdragningsproblematik som finns för intern kommunikation inom avdelningen. För att bättre arbeta mot gemensamma mål och åtaganden för avdelningen (inklusive KA-enheterna i regioner) behöver KA få ett helhetsgrepp om de olika ansvarsområden och hur aktiviteter planeras och genomförs. För att undvika stuprörsarbete, upprätthålla ett enhetligt arbetssätt och på så sätt få bättre förutsättningar för ett effektivt arbete behövs det tas fram rutiner/arbetsuppgiftsbeskrivningar för samordnare och andra nyckelroller. Det är viktigt att säkerställa att vissa arbetsuppgifter inte hamnar mellan stolarna. Utifrån detta kan det också vara av värde att genom flödesbeskrivningar av olika processer åskådliggöra vilka aktiviteter som genomförs i olika enheter, grupper, team och projekt. Vidare bör KA tillse att förbättrings- och utvecklingsarbetet för Intrapolis samordnas bättre, regionalt och nationellt. KA bör fastställa på vilket sätt de nationella avdelningarna ska erbjudas ett kommunikationsstöd i sitt arbete med internkommunikation inklusive Intrapolis.

Internrevisionen anser att det utifrån både KA:s och IT:s processansvar finns behov av att förbättra arbetet med förvaltning och utveckling av Intrapolis. Det har gjorts vissa kraffttag under 2018 och internrevisionens bedömning är att arbetet med intranätet förefaller prioriteras bättre. KA har arbetat med att konkretisera uppfattningen att internt kommunikationsstöd kan vara verksamhetskritiskt. KA bör fortsättningsvis arbeta för att tillse att det inom KA finns kompetens för arbetet med sökverktygets funktioner, att göra Intrapolis innehåll mer sökbart och för att kunna ställa krav på sökverktygets funktioner och förmåga. Kompetens för att hantera förvaltnings- och utvecklingsarbetet med sökverktyget bör säkerställas hos IT. Vidare behöver IT tillse att Webtrends uppdateras samt att det inom IT finns kompetens för att hantera förvaltnings- och utvecklingsarbetet med statistikverktyget. Hur kompetens för verksamhetsutveckling fördelas

mellan IT och avdelningar påtalas vidare i granskningen *Verksamhetsstyrd it-utveckling för de nationella avdelningarna*.

### 3.5.1 *Rekommendation*

#### **Orange – Väsentlig brist**

Internrevisionen rekommenderar att kommunikationsavdelningen, i det kommande arbetet med utveckling av Polismyndighetens interna kommunikation:

- reviderar och fastställer mål och syfte med Intrapolis,
- vid framtagande av kanalstrategi eller motsvarande övergripande styrdokument för Intrapolis även uppdaterar befintliga riktlinjer för samstämmighet,
- undersöker och utvärderar risken för otydligheter i ansvarsfördelning i arbetet med internkommunikation och Intrapolis,
- definierar ansvar för identifierade nyckelroller i arbetet med internkommunikation och fastställer arbetsrutiner för samordning av Intrapolis,
- fastställer vilket kommunikationsstöd de nationella avdelningarna ska erbjudas för arbetet med internkommunikation inklusive Intrapolis.

### 3.5.2 *Rekommendation*

#### **Orange – Väsentlig brist**

Internrevisionen rekommenderar att kommunikationsavdelningen:

- säkerställer att det inom avdelningen finns kompetens att hantera brister i Intrapolis sökfunktion, ställa krav på sökverktygets funktioner och förmåga,
- säkerställer att det inom avdelningen finns kompetens för att hantera statistikverktyget Webtrends eller annat motsvarande verktyg om IT väljer att upphandla/utveckla ett nytt system.

### 3.5.3 *Rekommendation*

#### **Orange – Väsentlig brist**

Internrevisionen rekommenderar att It-avdelningen utifrån sitt processansvar<sup>18</sup>:

- säkerställer att det inom avdelningen finns kompetens för att hantera arbetet med Intrapolis sökverktyg,
- säkerställer att avveckling och ersättning av Webtrends genomförs och statistikverktyget uppgraderas,
- säkerställer att det inom avdelningen finns kompetens för att hantera arbetet med Webtrends eller motsvarande verktyg om IT väljer att upphandla/utveckla ett nytt system.

Konsekvenserna av om rekommendationerna inte följs är att styrning och organisation av verksamheten avseende intranätet inte är ändamålsenlig och effektiv samt att prioritering av utvecklingsarbetet avseende intranätet inte utgår ifrån ett myndighetsperspektiv. Dessa faktorer kan leda till att uppställda mål för kommunikation inte nås vilket medför betydande negativa konsekvenser för verksamheten.

<sup>18</sup> Se fotnot 2 och 3.

## 4 Strukturer för informationen på Intrapolis

### Iakttagelser

#### *Användarvänlighet, information och design*

Internrevisionens granskning visar att det finns behov av att förbättra navigering, sökverktyget och strukturförståelse för intranätet. Startsidan behöver bland annat bli mer lättförståelig och lättöverskådlig. En översyn av innehållet behöver göras utifrån målgrupper. I WSA:s analys av besökarundersökningen, med totalt 1692 svaranden, framgår följande avseende användarnytta. På frågan om Intrapolis underlättar det dagliga arbetet, anger 28 % inte alls eller i liten utsträckning. På frågan om Intrapolis ger svar på frågor svarar även här 28 % inte alls eller i liten utsträckning. På frågan om respondenter har en tydlig bild av vad de kan förvänta sig att finna på Intrapolis, svarar 25 % inte alls eller i liten utsträckning. Besökarundersökningen tar vidare upp området information och det framkommer att det finns behov av att förbättra anpassning av vilken information som finns på intranätet och myndighetssinformation. <sup>19</sup> Design <sup>20</sup> är det tredje området som får hög prioritering utifrån WSA:s betygsättning av användarnas svar. Det framgår att det finns behov av att förbättra hur utformning kan underlätta användningen och göra Intrapolis mer tilltalande.

Vid intervjuer och genomgång av Intrapolis framkom det att intranätet är nyhetstungt vilket kan bero på att det saknats samsyn kring syftet och mål för intranätet. Det har även uppgetts att det inom KA tidigare funnits signaler om att prioritera nyheter. Det har framkommit att det behövs en rensning av dokument och webbsidor. KA har under granskningen genomförande fattat beslut om att avveckla funktionen dokumentarkiv, vilket anses komma bidra till att förbättra sökfunktionen.

### 4.1 Bedömning

Internrevisionen anser att det är väldigt positivt att KA initierat och genomfört besökarundersökningen för Intrapolis. Internrevisionens bedömning är att det finns behov av att utvärdera Intrapolis innehållsstrategi, övergripande utformning och struktur. Både KA och användare uttrycker tydliga brister i strukturen för informationen. Informationen på Intrapolis bör genomsyras av behovsanalyser utifrån nyttan med de olika webbsidorna. Förbättring av navigering och sök kan initialt ske genom rensning av innehåll, använda metadata bättre och prioritering av arbetet med avveckling av dokumentarkiv.

#### 4.1.1 Rekommendation

##### **Orange – Väsentlig brist**

Internrevisionen rekommenderar att kommunikationsavdelningen:

- säkerställer att på ett strukturerat sätt omhändertar bristerna som lyfts i resultatet från Intrapolis besökarundersökningen 2018,
- säkerställer att handlingsplanen för avveckling av funktionen dokumentarkiv är tydlig vad gäller ansvarfördelning, genomförande och uppföljning av arbetet,
- fastställer en plan för de förändringar som ska genomföras för att uppnå användarnas förtroende för Intrapolis vad gäller navigering, utformning och struktur.

<sup>19</sup> Företagsinformation enligt WSA:s underlag. Internrevisionen tolkar detta som myndighetsinformation.

<sup>20</sup> Design enligt WSA:s underlag, internrevisionen anser detta motsvara begreppet utformning.



Konsekvenserna av om rekommendationen inte följs är att det föreligger bristfällig användning av intranätet. Detta kan leda till att uppställda mål för kommunikation inte nås och medför betydande negativa konsekvenser för verksamheten.

## **5 Intrapolis som arbetsverktyg för chefer och medarbetare**

### **Iakttagelser**

#### **5.1 Intrapolis som ett arbetsverktyg**

Vid intervjuer har det framkommit en uppfattning om att frekvensen för användning av Intrapolis är låg. Andelen användare av Intrapolis utifrån antalet medarbetare i myndigheten är låg. Det har lyfts fram att förtroendet för Intrapolis som arbetsverktyg kan ha skadats av otydlighet kring syfte med kommunikationskanalen samt det rådande efter-satta förvaltnings- och utvecklingsarbete.

Då Intrapolis inte är mobilanpassat är det svårt för poliser i yttre tjänst att använda verktyget. Resultatet för besökarundersökningen visar att, på frågan om respondenter fick tillgång till Intrapolis via mobiltelefon eller läsplatta skulle det underlätta deras arbete, svarar 42 % ja. Av de som svarar ja har övervägande del sina huvudsakliga arbetsuppgifter inom operativt arbete i yttre tjänst.<sup>21</sup>

Från besökarundersökningen framgår vidare att chefer inte kommunicerar med sina medarbetare genom den organisatoriska arbetsytan på Intrapolis i tillräcklig omfattning. Det saknas kunskap om att funktionen finns och även anses det finnas många informationskanaler varför det blir otydligt hur man ska kommunicera vilken information. Internrevisionens intervjuer samt observationer av olika webbsidor ger en samstämmig bild. Chefer publicerar inte information på Intrapolis tillräckligt frekvent vilket gör att medarbetare inte ser någon anledning av att besöka kanalen. Användare anger att de skulle läsa chefens information om de hade tillgång till Intrapolis i mobilen. Det framkommer även att med Intrapolis i mobilen skulle det underlätta att följa nyhetsflödet och hålla sig uppdaterad om vad som händer i myndigheten. Vidare har det framkommit i besökarundersökningen att, varför man inte använder Intrapolis, beror på att det är svårt att hitta och söka, att man får tillräcklig med information via E-post och veckobrev, att det är rörigt på Intrapolis, att det är otydligt vad gäller vilka informationskanaler som ska användas för vad, etc.

När det gäller frågan vilken information besökare söker på Intrapolis har majoriteten angett aktuell lagstiftning, FAP:ar, riktlinjer, policys och andra styrdokument, checklistor, metodstöd och annan praktisk stödande information, länkar till system, nationella och lokala nyheter.

#### **5.2 Utbildnings- och informationsinsatser**

Intervjuerna och besökarundersökningen visar att det saknas en utbildnings- och informationsinsatser för användare av Intrapolis. Enligt besökarundersökningen finns det behov av att förtydliga kunskap om intranätet. På fråga tycker du att du har fått information/har du fått tillräcklig kunskap om hur Intrapolis fungerar och vad du kan använda

<sup>21</sup> Enligt myndighetens personalstatistik från HR-avdelning per 2019-01-31 finns det totalt 30 402 anställda, varav 19 976 poliser och 10 426 civila.

det till, svarar 29 % ja har fått tillräcklig med info; 32 % ja men skulle behöva få en uppdatering; 27 % nej jag har inte fått tillräcklig med info; 12 % nej har inte fått någon info alls. 42 % svarar att de till stor del eller stämmer helt att de får viktig information via Intrapolis.

Det har varit varierande nivåer på insatser i regioner där vissa regioner har regelbundna utbildningsinsatser anpassade till aspiranter, nya chefer eller organisationsförändringar medan andra har haft insatser enbart utifrån förfrågan eller behov. Någon region skickar ut ett nyhetsbrev till varje ny publicerare vid tilldelad behörighet, där det framgår vad rollen publicerare innebär och även vilket användarstöd som finns. Det finns en funktion på Intrapolis som startas automatiskt för nyanställda och ska ge en översiktlig genomgång av navigering på intranätet. Funktionen kan även startas vid behov. Internrevisionen har tagit del av funktionen och den visar på ett enkelt sätt hur användare kan navigera på Intrapolis.

### 5.3 Bedömning avsnitt 5.1 – 5.2

Internrevisionens anser att Intrapolis som ett arbetsverktyg för chefer och medarbetare inte har fungerat på ett tillfredsställande sätt. Intranätet är en viktig intern kommunikationskanal för chefer och medarbetare men användare har inte tillräckligt med kunskap om användningen av Intrapolis. Internrevisionen anser att Intrapolis fulla potential är outnyttjad och kan vid rätt användning bidra till myndighetens effektivitet.

Internrevisionen ser det som positivt att KA har i det pågående utvecklingsarbetet identifierat behov av kommunikationsutbildningar. En nationell inriktning för utbildning kan tas fram utifrån olika målgrupper; nyanställda, publicerare, innehållsansvariga, chefer med ansvar för arbetsytor, m.fl. Utformning av insatser kan sedan anpassas till de olika verksamheternas behov inom regioner och avdelningar. Möjlighet till e-utbildning bör undersökas. Det är viktigt att det finns en fungerande struktur som når ut och kan bidra till en förändring hos användarnas attityd till Intrapolis. HR-kompetens vid HR-avdelningen ska involveras i arbetet med utformning av utbildningar eller andra kompetensutvecklingsinsatser.

#### 5.3.1 *Rekommendation*

##### **Orange – Väsentlig brist**

Internrevisionen rekommenderar att kommunikationsavdelningen:

- tar ställning till vilken inriktning KA ska ha för utbildnings- och informationsinsatser för internkommunikation samt användning av Intrapolis, och därefter gör en kravställning till HR-avdelningen,
- säkerställer att regioner och avdelningar anpassar utformning av utbildnings- och informationsinsatser till den egna verksamheten regionalt och lokalt samt utifrån identifierade behov för olika målgrupper.

Konsekvenserna av om rekommendationen inte följs är effekt av ledningens kommunikation och information försvaras då Intrapolis inte används i tillräcklig utsträckning. Detta kan leda till att uppställda mål för internkommunikation inte nås och medför betydande negativa konsekvenser för verksamheten.



## 6 Uppföljning och utvärdering

Av arbetsordningen följer att tillämpningen av styrdokument ska följas upp av den avdelning eller polisregion som har ansvar för sakinnehållet i styrdokumentet. I uppföljningen ingår bland annat att följa upp om; behovet med styrdokumentet har tillgodosetts, det finns oklarheter i styrdokumentet, styrdokumentet innehåller onödiga delar, något som borde vara reglerat i styrdokumentet saknas, det finns behov av nya eller reviderade styrdokument inom området. I uppföljningen ingår även att följa upp att innehållet i styrdokumentet efterlevs. Ansvarig för sakinnehållet ska också ta ställning till hur ofta uppföljningen ska ske.<sup>22</sup>

### Iakttagelser

Det har vid intervjuer framkommit att KA i sitt processansvar för styrning, samordning och utveckling av intern kommunikation inkluderande Intrapolis brister vad gäller uppföljning och utvärdering. Det saknas ett systematiskt sätt att följa upp, utvärdera och analysera användning av och arbetet med intranätet.

En besökarundersökning för Intrapolis genomfördes 2016 men arbetet med att förbättra och utveckla Intrapolis med anledning av undersökningens resultat stannade av och prioriterades inte. KA har som tidigare nämnts i rapporten genomfört en besökarundersökning 2018. Det har uppgetts att resultatet från besökarundersökningen 2018 tillsammans med andra utvecklingsaktiviteter kommer användas i förbättring av användarnas upplevelse av Intrapolis.

I riktlinjerna för Intrapolis framgår det att innehållsansvarig ska regelbundet, minst en gång per år, granska webbsidorna denna ansvarar för. Granskningen innebär bland annat att kontrollera att informationen fortfarande är korrekt och uppdaterad. Dessa rutiner är inte nya och har funnits trots att riktlinjerna inte funnits men KA har inte haft ändamålsenliga rutiner att följa upp detta.

Det finns inga fastställda rutiner för att inhämta uppgifter om användningen av Intrapolis i regioner och avdelning och det har inte genomförts systematiska analyser nationellt. Inom KA finns inte tillräcklig kompetens att hantera statistikverktyget Webtrends för att kunna analysera användningen. Det har uppgetts att det vid behov tas fram statistik och att vissa regioner har rutiner för analys av användning av Intrapolis. Internrevisionens genomgång visar att fokus är analys av nyheter och arbetsytor, och inte exempelvis nytto- och ämnessidor. För avdelningar saknas det helt en uppfattning om användningen av Intrapolis då det inte finns något samordningsansvar för nationella avdelningar. Användare har möjlighet att lämna synpunkter till KA när de stöter på brister i användningen av olika Intrapolisfunktioner. Detta ger KA möjlighet att följa upp användningen av intranätet men pga. bristerna i styrningen av kanalen har denna uppföljning inte gett tillräcklig effekt.

### 6.1 Bedömning

Internrevisionens bedömning är att det saknas en systematisk uppföljning av myndighetens interna kommunikation samt användning av och arbetet med kommunikations-

<sup>22</sup> Arbetsordningen 7 kap 14 § samt PM 2018:7 Polismyndighetens riktlinjer om framgångande och revidering av styrdokument, avsnitt 2.7.

kanalen Intrapolis. Det behövs rutiner för uppföljning utifrån KA:s processansvar. Rutiner för uppföljning av sakinnehåll i styrdokument i enlighet med arbetsordningen behöver också tas fram.

Internrevisionen anser att det ingår i KA:s processansvar att följa upp det arbete som publiceringsbehöriga och innehållsansvariga genomför varför KA bör arbeta fram regelbundna rutiner för uppföljning av att dessa användare fullföljer sitt ansvar för bland annat uppdatering och gallring av informationen på Intrapolis. Vad gäller analys av statistik behöver KA ta fram regelbundna rutiner för uttag av statistik över användningen och arbetet med Intrapolis. När statistikverktyget är uppgraderat alternativt om ett nytt verktyg upphandlas/utvecklas behöver KA ta fram rutiner för användningen samt tillse att rutinerna är kända för bland annat lämpliga roller i publiceringsorganisationen. Införande av uppföljningsrutiner kan leda till att användare tar lärdom av genomförda uppföljningar och kan bättre förstå sitt ansvar för arbetet med Intrapolis, men även att innehållet av informationen på Intrapolis kan få förbättrad kvalitet. KA kan på ett systematiskt sätt använda resultatet av uppföljningar till att utvärdera och analysera användningen av och arbetet med Intrapolis. Utifrån dessa analyser skulle goda förutsättningar för myndigheten att ständigt förbättra den interna kommunikationen uppkomma.

### 6.1.1 *Rekommendation*

#### **Orange – Väsentlig brist**

Internrevisionen rekommenderar att kommunikationsavdelningen:

- tar fram rutiner för uppföljning av KA:s processansvar för internkommunikation och Intrapolis.

Konsekvensen av om rekommendationen inte följs är att Polismyndigheten inte bedriver ett effektivt arbete för internkommunikation och Intrapolis. Detta kan leda till att uppställda mål inte nås och medför betydande negativa konsekvenser för verksamheten.

## 7 **Sammanfattande bedömning av revisionsfrågorna**

Syftet med granskningen har varit att bedöma den interna styrningen och kontrollen avseende Polismyndighetens intranät och målet att bedöma om verksamheten bedrivs effektivt utifrån myndighetsförordningen.

Internrevisionen har noterat att KA bedrivit ett visst utvecklingsarbete för internkommunikation och Intrapolis. Men hittills finns brister i styrningen av myndighetens digitala kommunikationskanal Intrapolis. Granskningen visar att intern kommunikation har av KA-ledningen lyfts som ett viktigt område för myndighetens måluppfyllelse och i polisens kommunikationsplan 2019 finns internkommunikation som ett övergripande område och med koppling till polisens mål och strategiska initiativ för 2024.

Internrevisionen kan konstatera att det föreligger brister i strukturen för informationen på Intrapolis samt att kanalen inte fungerar på ett tillfredsställande sätt som arbetsverktyg för medarbetare och chefer. Granskningen visar också att det pågår ett utvecklingsprojekt för internkommunikation där en kartläggning av området utförts. Ett antal uppdrag, däribland kommunikationsansvar, kommunikationsstöd och kanalstrategi ska ge

nomföras och en aktivitetsplan är framtagen. Resultatet från besökarundersökningen för Intrapolis 2018 planerar KA att använda som ett underlag i det fortsatta arbetet med förbättring och utveckling av kanalen.

## INTERNREVISIONEN



Winfred Nionzima



Datum  
2019-08-26

Diariennr, ärende  
A477.835/2018

Beslutsnummer  
RPC 151/2019

Saknr  
977

Beslutande Rikspolischefen Anders Thornberg	Föredragande Polisintendenten Stefan Eurenus
Övriga som deltagit i den slutliga handläggningen Avdelningschefen Martin Valfridsson <i>MV</i> Avdelningschefen Eva Årestad Radner <i>ER</i> Avdelningschefen Carola Ahlström Määttä <i>CM</i> Avdelningschefen Tomas Landeström <i>TL</i> Internrevisionschefen Stina N Kristiansson <i>SN</i>	
Ärende Beslut om åtgärder med anledning av internrevisionens granskning av polisens intranät, Intrapolis.	
Beslut Internrevisionen har granskat polisens intranät, Intrapolis. Granskningen har resulterat i sex rekommendationer. Utifrån dessa har kommunikationsavdelningen och it-avdelningen lämnat förslag till åtgärder som därefter har beretts vid rikspolischefens kansli.  Polismyndigheten beslutar följande.  <b>Åtgärder enligt rekommendation 3.5.1</b> Kommunikationsavdelningen ska revidera mål och syfte med Intrapolis och fastställa dessa i kommunikationsavdelningens handlingsplan för Intrapolis.  Vidare ska kommunikationsavdelningen i sitt pågående arbete med utveckling av internkommunikation och interna kanaler förtydliga ansvarsfördelningen. I arbetet ingår att identifiera nyckelroller och fastställa arbetsrutiner för samordning inom avdelningen samt förtydliga hur samverkan ska ske med nationella avdelningar och polisregioner. Kommunikationsavdelningen ska även klargöra fördelningen av stöd från kommunikationsavdelningen och avdelningarnas eget ansvar i arbetet med internkommunikation och eventuella utbildningsbehov och ansvar för dess genomförande. I arbetet med att förtydliga ansvarsfördelning ingår även att så långt som möjligt fastställa processen för internkommunikation samt ta fram rutiner för uppföljning av kommunikationsavdelningens processansvar. Slutligen ska kommunikationsavdelningen se över om det finns styrdokument som berörs av ovan nämnda ändringar och i så fall uppdatera dessa för att harmonisera med de genomförda ändringarna.  Ansvarig för åtgärdernas genomförande är chefen för kommunikationsavdelningen. Åtgärden rörande reviderat mål och syfte med Intrapolis, som ska fastställas i kommunikationsavdelningens handlingsplan för Intrapolis, ska vara genomförd senast den 30 juni 2020 och arbetet med utveckling av internkommunikation och interna kanaler ska vara genomfört senast den 31 december 2020.  <b>Åtgärder enligt rekommendation 3.5.2</b> Kommunikationsavdelningen ska utbilda egen personal eller rekrytera personal som har	

kompetens att hantera brister i sökfunktionen på Intrapolis samt som kan ställa krav på sökverktygets funktion och förmåga respektive som har kompetens att hantera myndighetens aktuella statistikverktyg för Intrapolis.

Ansvarig för åtgärdens genomförande är chefen för kommunikationsavdelningen och åtgärden ska vara genomförd senast den 30 juni 2020.

#### **Åtgärder enligt rekommendation 3.5.3**

It-avdelningen ska säkerställa att avdelningen har rätt kompetens att hantera Intrapolis sök- och statistikverktyg. Kommunikationsavdelningen, i samverkan med it-avdelningen, prioriterar vilka åtgärder som avser Intrapolis och när dessa åtgärder ska vidtas, exempelvis när förmågor ska utvecklas eller förändras. Samarbetet mellan kommunikations- och it-avdelningen sker inom ramen för den samarbetsmodell som tillämpas inom Polismyndigheten.

Ansvarig för åtgärdernas genomförande är chefen för it-avdelningen och arbetet ska vara genomfört senast den 31 december 2019.

#### **Åtgärder enligt rekommendation 4.1.1**

Kommunikationsavdelningen kommer inom ramen för arbetet med kommunikationsavdelningens handlingsplan för Intrapolis att fortsätta det pågående arbetet med att identifiera och åtgärda de brister som identifierades i besökarundersökningen för Intrapolis som genomfördes i december 2018. Därutöver ska kommunikationsavdelningen fortsätta det pågående arbetet med avveckling av funktionen dokumentarkiv.

Ansvarig för åtgärdernas genomförande är chefen för kommunikationsavdelningen. Kommunikationsavdelningens handlingsplan för Intrapolis ska vara klar senast den 30 juni 2020 (se *Åtgärder enligt rekommendation 3.5.1*) och arbetet med att åtgärda brister som identifierades i besökarundersökningen 2018 ska vara genomfört senast den 31 december 2020. Avveckling av funktionen dokumentarkiv ska vara genomförd senast den 31 december 2019.

**Åtgärder enligt rekommendation 5.3.1**Omhändertas under *Åtgärder enligt rekommendation 3.5.1.***Åtgärder enligt rekommendation 6.1.1**Omhändertas under *Åtgärder enligt rekommendation 3.5.1.*

Kostnad

Finansiering

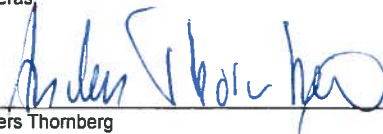
Inom budget

Vid protokollet



Stefan Eurenus

Justeras



Anders Thornberg

Sändlista

Samtliga avdelningar och polisregioner  
Internrevisionen

Kopia till

Arbetsstagarorganisationerna  
Skyddsorganisationen