

Uppföljning av IK-plan 2025 - Bristande serviceskyldighet

Förskolenämnden

Inledning

Intern kontroll är en del i Malmö stads utvecklings- och kvalitetsarbete. En god intern kontroll innebär att det finns ändamålsenliga och väl dokumenterade system och rutiner att följa, samt fokuserar på att hantera de viktigaste riskerna. Den bidrar till att det finns rättvisande redovisning, bra information om verksamheten samt skydd mot förluster eller förstörelse av kommunens tillgångar. En god intern kontroll kännetecknas även av att åtgärder och kontroller införs för att hantera identifierade risker.

Det årliga intern kontrollarbetet utgörs av återkommande aktiviteter där den interna kontrollen planeras, genomförs, följs upp och analyseras:

1. riskanalys
2. upprätta intern kontrollplan
3. genomförande och rapportering av granskningar och direktåtgärder
4. rapportering till nämnden och kommunstyrelsen
5. årlig utvärdering av nämndens interna kontroll
6. revidering av nämndens regler och anvisningar för intern kontroll.

Ur riskanalysarbetet har det prioriterats ett antal risker som granskas vidare under året för att få bättre underlag om åtgärder behöver sättas in. Ett antal av riskerna är kommungemensamma och beslutade av kommunstyrelsen. Förskoleförvaltningen rapporterar granskningsresultat löpande under året.

Detta är en rapport från en av granskningarna enligt förskolenämndens internkontrollplan för 2025.

Granskningar

Kommungemensamma granskningar

Risk: Bristande serviceskyldighet

Beskrivning av risk

Risk för att kommunen inte klarar att leva upp till serviceskyldigheten i förvaltningslagen på grund av felaktig hantering av sociala medier, vilket kan leda till att medborgare inte får den service de förväntar sig och har rätt till, sekretessbelagd information röjs eller medborgare blir kränkta etc.

Enhet

Förskolenämnden

Granskning: Användande av sociala medier

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Granskning huruvida frågor och kommentarer besvaras inom 24 timmar.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka om Malmö stad hanterar sociala medier på ett ansvarsfullt sätt i enlighet med Malmö stads riktlinjer och i enlighet med tillämplig lagstiftning.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar samtliga konton på Facebook, Twitter och Instagram.

Granskningsmetod:

Granskningen innebär att kontroll ska göras huruvida frågor och kommentarer besvaras inom 24 timmar (förutom över helger, då svar ges snarast möjligt kommande arbetsdag). För att kontrollera huruvida frågor besvaras inom 24 timmar väljer förvaltningen, d.v.s. granskaren, ut enkla frågor som rör verksamheten och ställer dessa i förvaltningens konton i sociala medier. Granskning ska ske utifrån särskild anvisning från stadskontoret.

Resultat

Förskoleförvaltningen har, i samband med att systemet Tempus införts som primär kanal för kommunikation med vårdnadshavare, aktivt arbetat med att successivt avveckla konton i sociala medier. Dock har öppna förskolor fortsatt behov av konton på sociala medier.

Som mest har det funnits över 340 konton registrerade för förskoleförvaltningen, men sedan Tempus började implementeras i mars 2023 har en avveckling skett. Vid en genomgång i januari 2025 noterades 169 kvarvarande konton. Stickprov som gjordes då visade dock att samtliga konton var inaktiva och inte längre i bruk. Förskoleförvaltningen genomförde därför riktade påminnelser till berörda rektorer, vilket resulterade i att antalet listade konton minskade under våren. När granskningen utfördes under augusti och september 2025 fanns det 59 länkar till konton som ingick i granskningen. Av dessa kunde nio inte ingå i granskningen då de visade sig vara raderade eller låsta och därmed inte gick att kontakta.

Granskningen visar att av de 50 konton som kontaktades svarade ett inom 24 timmar. Det konto som klarade granskningen och svarade inom 24 timmar är ett aktivt konto som tillhör en öppen förskola. Övriga konton som inte besvarade kontaktförsök är inaktiva, med senaste aktivitet mellan 2022 och 2024

Har granskningen lett till förbättringsåtgärder?

I samband med uppföljningen har förskoleförvaltningen identifierat ett antal konton där teknisk åtkomst saknas, vilket omöjliggör avslutning. Dessa konton, som internt benämnts som ”spökkonton”, har inte kunnat avvecklas trots upprepade försök från berörda rektorer. Förvaltningen har därför initierat dialog med stadskontoret om hur dessa konton bör hanteras, särskilt gällande deras förekomst i offentlig listning på malmo.se, trots att de inte längre är aktiva.

Förvaltningen kommer att:

- Följa den fortsatta stadsgemensamma hanteringen av frågan kring inaktiva konton och bidra med underlag till stadskontorets översyn.
- Föra dialog med stadskontoret om att så kallade ”spökkonton” inte bör listas på malmo.se eller andra officiella kanaler om de inte längre är aktiva.
- Bevaka eventuella tekniska eller juridiska möjligheter att framöver avsluta dessa konton, eller påverka plattformsägare i den riktningen.

Tidigare rutiner för uppföljning och avveckling av konton på sociala medier har fungerat väl, men erfarenheterna från denna granskning kommer att tas tillvara i det fortsatta arbetet med de öppna förskolornas digitala kanaler. Bara de öppna förskolorna kommer fortsatt att ha konton i sociala medier, och utöver det kommer inga nya konton att startas för förvaltningens verksamheter.

(Förskolenämnden)