

# Uppföljning av intern kontrollplan 2025

---

Grundskolenämnden

# Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Granskningar .....</b>	<b>4</b>
Kommungemensamma granskningar .....	4
Risk: Bristande serviceskyldighet .....	4
Granskning: Användande av sociala medier .....	4

# Inledning

Den interna kontrollen ingår i grundskolenämndens samlade styr- och ledningssystem. Grundskolenämnden har det yttersta ansvaret för att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett tillfredsställande sätt. Den interna kontrollen ska vara praktiskt och ändamålsenligt uppbyggd utifrån verksamhetens behov och förutsättningar samt hantera risker och förebygga att fel uppstår genom att vara ett verktyg för att se till att:

- verksamheten är ändamålsenlig och effektiv
- information om verksamhet och ekonomi är tillförlitlig
- lagar, förordningar och styrdokument efterlevs
- säkra tillgångar och förhindra förluster samt upptäcka och eliminera eller förebygga allvarliga fel.

I grundskolenämndens interna kontrollplan för 2025 anges vilka olika granskningsområden som ska följas upp under året. Granskningarna återspeglaras till nämnden löpande under året i separata rapporter liksom denna.

# 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**

Grundskolenämnden

### **Granskning: Användande av sociala medier**

#### **Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Granskning huruvida frågor och kommentarer besvaras inom 24 timmar förutom över helger, då svar ges snarast möjligt kommande arbetsdag.

#### **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.

Funktionsstödsförvaltningen granskade grundskoleförvaltningen. Granskningen utgick från grundskoleförvaltningens sociala mediekonton som finns listade på [malmo.se/socialamedier](https://malmo.se/socialamedier). Vid granskningstillfället i maj 2025 hade förvaltningen 67 konton listade där 66 konton granskades. Ett av de 67 kontona är ett YouTube-konto, som inte omfattades av granskningen.

## Inaktiva konton

Konton ska avslutas i inloggat läge. På grund av att skolorna ibland saknar inloggningsuppgifter till sina konton så är det svårt att avsluta. Utåt ser det ut som att kontona är aktiva men egentligen är de inaktiva. Skolorna kommer heller inte då åt att svara på kommentarer eller direktmeddelanden som kommer in. I granskningen har dessa konton ingått och fått frågor från granskare då de fortfarande står listade på malmö.se.

## Resultat

Grundskoleförvaltningens kommunikationsenhet har analyserat granskningsresultatet. Tydligt är att förvaltningen sammantaget brister i uppfyllande av serviceskyldigheten. Resultatet är sämre än vid granskningen 2022. Vad som är viktigt att notera är att granskningen 2025 omfattade 66 konton, medan granskningen 2022 omfattade 45.

- Av 66 tillfrågade konton svarande 18 (27 procent). 2022 var motsvarande 40 procent. Kraftig försämring.
- Av 18 besvarande konton svarade 15 svarade inom 24 timmar (83 procent). 2022 var motsvarande 72 procent.
- Av 18 besvarade konton svarade 3 efter 24 timmar (17 procent). 2022 var motsvarande 28 procent.
- 48 konton (73 procent) svarade inte alls. 2022 var motsvarande 60 procent.
- Instagram-konton har högst svarsfrekvens, facebook-konton något lägre.
- Det finns två X-konton. Inget av dessa svarande då skolorna saknar inloggningsuppgifter.
- Verksamheterna besvarar inte direktmeddelanden som är plattformarnas meddelandefunktion. Verksamheterna besvarar endast kommentarer på inlägg.

## Analys

Enligt Malmö stads riktlinjer för användandet av sociala medier ansvarar en skola för sin närvaro i sociala medier, rektor är ytterst ansvarig. Kontoadministration kan av rektor delegeras till annan skolpersonal, medarbetaren ska då ha tillräckliga resurser för att kunna utföra arbetet.

2022 granskades sociala medier och serviceskyldigheten med samma granskningsmetod med skillnaden att vi då även skulle svara med förnamn. Efter 2022 är det inte längre krav på förnamn i svaret. Utifrån granskningarnas resultat genomfördes några åtgärder:

- återkoppling till konton som inte svarat under 24 timmar.
- kompetensutveckling och insatser för att förstärka kommunikationen gällande riktlinjer för sociala medier (Komin-nyheter, direktkontakt med kontoadministratörer, information till administrativa chefer som deltagit vid grundskoleförvaltningens utbildningstillfällen).

I dialog med skollädaingar framkom det att några inte kände till att skolan hade ett eller flera konton. Flera skolor saknade inloggningsuppgifter till sina konton och efterfrågade kommunikationsenhetens hjälp att avsluta dem. Detta har lyckats ett fåtal gånger. Sociala medier-plattformarnas supportfunktion är ofta svåra att nå, och det är svårt att få hjälp av dem att avsluta ett konto. Därför är det viktigt att kontoadministratörer dokumenterar inloggningsuppgifter.

Då granskade konton 2025 uppgår till 66 (i huvudsak skolor); med olika skollädaare och inbördes varierande förutsättningar att avsätta tid och personalresurser, finns sannolikt flera förklaringar till granskningsresultatet. Särskilt bidragande till detta års försämrade resultat antas vara att kontoadministratörer inte har samma uppmärksamhet på plattformens direktmeddelandefunktion jämfört med när en fråga ställs i ett inlägg i flödet. Informationen om att det är lika viktigt att bevaka meddelandefunktionen som flödet behöver lyftas.

Flera inaktiva konton önskas avslutas, men i och med att inloggningsuppgifter till dessa konton saknas är de svåra att ta bort. En anledning till att uppgifterna saknas kan vara flera men personalomsättning och/eller icke-dokumenterade inloggningsuppgifter är de vanligaste. En orsak till otillräcklig efterlevnad av serviceskyldigheten kan därför bero på bristande rutiner hos verksamheter med sociala medierkonton; vem/vilka som ska sköta konton och hur arbetet ska var organiserat. Det gäller för hur kontoansvar hanteras i samband med att medarbetare slutar eller byter tjänst. Tidsbrist kan även tänkas påverka rutinernas kvalitet. En ytterligare förklaring kan vara att riktlinjerna för sociala medier inte är tillräckligt förankrade på skolorna.

### **Slutsats**

Uppfyllande av serviceskyldigheten är för låg. Skolor behöver fortsatt påminnas och utbildas om serviceskyldigheten, särskilt gäller det att de behöver vara observanta på funktionen för direktmeddelanden. Dialog med kontoadministratörer sedan granskningen 2022 och information inför denna granskning har gett resultat, men mer är att önska.

(Grundskolenämnden)

Åtgärd	Vad ska göras:
Återkoppling till aktuella verksamheter	Återkoppling till verksamheter som inte svarat på frågor eller kommentarer inom 24 timmar. Verksamheterna uppmanas säkerställa att kontot/konton följer stadens riktlinjer för sociala medier, vilket inkluderar att öppna konton då stängda/privata konton inte ska förekomma. Om en verksamhet inte kan garantera att ett konto följer riktlinjerna ska kontot avslutas. Likaså ska kommunikationsenheten kunna rekommendera verksamheter som har konton med låg användningsgrad att avsluta dem, alternativt kommunicera med målgrupp på annat sätt.
Informationsinsats på Komin	Komin-nyhet som beskriver riktlinjer och inkluderar länkar till stödsidan på Komin med råd, stöd och riktlinjer för användande av sociala medier. Nyheten distribueras genom nyhetsbrevet ChefsNytt till alla ledare och i KortNytt till alla medarbetare.
Informera om Malmö stads regler och riktlinjer för sociala medier vid digitala träffar	Grundskoleförvaltningen genomför några träffar varje termin med skolors administrativa chefer och skoladministratörer. Kommunikationsenheten ska medverka vid en sådan HT2025 och HT2026 för att informera om Malmö stads regler och riktlinjer samt påminna om serviceskyldigheten och vad den innebär, samt påtala vikten av att inte bara besvara frågor/kommentarer i ett kontoinlägg, utan även via direktmeddelanden.
Kartlägga inaktiva konton	Kartlägga vilka konton som ska avslutas och avsluta dessa för att sedan plocka bort dem från listan på malmo.se.
Undersöka möjligheten kring att starta ett forum för kontoansvariga	Undersöka möjligheten att starta ett forum för kontoansvariga på grundskoleförvaltningen som träffas en till två gånger per år. Forumet blir en plats för relationsskapande, kunskapsdelning och dialog med fokus på frågor som rör hantering och publicering på sociala medier samt efterlevnad av riktlinjer och lagar. Forumet leds av sociala medieansvarig på kommunikationsenheten.