

Uppföljning av IK-plan 2022 - 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. Förskoleförvaltningen rapporterar granskningsresultat löpande under året.

Detta är en rapport från en av granskningarna enligt internkontrollplanen 2022 som förskolenämnden beslutade om vid sammanträdet 2022-02-26.

Granskningar

Nämndens 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 kanaler på sociala medier, såsom 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

Under 2022 har samtliga kanaler i sociala medier för Malmö stad granskats. För förskolenämndens del avser granskningen 315 konton. Granskningens resultat visar att ett svar inom 24 timmar erhållits endast i 24 fall, dvs 8 procent, och att inget svar erhållits i 264 fall. Ett mycket lågt resultat.

För att förklara resultatet kan det finnas många olika aspekter som är unika för de olika förskolorna med utmaningar eller möjligheter i deras bemanning eller kommunikationsmodeller. Men den stora och avgörande faktorn är att organisationen aldrig haft för avsikt att använda sig av dessa kanaler i någon större utsträckning. Kanalerna i verktygen har varit temporära lösningar som valts till dess att det finns ett upphandlat system för föräldrakommunikation på plats. Kanalerna har vidare valts för att de ger en lösning som många använder privat och därmed inte kräver utbildning eller fortbildning, som är gratis, och därför inte kräver någon upphandling eller skapar några driftskostnader. Det har därför inte heller lagts resurser på att utbilda, informera eller utveckla medarbetarna avseende driften av kanalerna. Många av de som bemannar de kanaler som granskats har troligen inte ens känt till problematiken med serviceskyldigheten.

Förvaltningen avser under 2023 avskaffa merparten av instagramkonton då Tempus föräldrakommunikation implementeras. Det temporära behov som Instagram har använts för kommer då inte längre att finnas. Mot bakgrund av detta bedöms denna risk vara temporär och bör upphöra senast hösten 2023.