

## Ur ärende

### Intern kontroll - gemensamma granskningsområden med tillhörande kontroller för verksamhetsår 2019 (STK-2018-913)

#### **Sociala medier**

Malmö stads kommunikation ska främja dialog. Debatt och dialog skapar engagemang och ger Malmöborna möjlighet till inflytande på de politiska processerna och besluten. Delaktighet är en förutsättning för en positiv utveckling av verksamheten. Sociala medier ska ses som en integrerad del av den övergripande kommunikationen och stötta vid de tillfällen där det passar.

Serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen gäller även på sociala medier.

Frågor från enskilda på sociala medier ska således besvaras så snart som möjligt.

#### **Risk**

Det finns en risk att sociala medier inte används i enlighet med Malmö stads riktlinjer på grund av okunskap. Om Malmö stad inte svarar inom rimlig tid på frågor och kommentarer lever vi inte upp till serviceskyldigheten i förvaltningslagen.

#### **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, metod och frekvens**

Granskningen omfattar nämnder och helägda bolag som har konton på Facebook, Twitter och Instagram. Granskningen innebär att kontroll ska göras huruvida frågor och kommentarer besvaras inom 24 timmar. För att kontrollera om fråga besvaras inom 24 timmar väljer förvaltningen/bolaget, d.v.s. granskaren, ut enkla frågor som rör verksamheten och ställer dessa i förvaltningens/bolagets konton i sociala medier. Granskningen omfattar samtliga konton på Facebook, Twitter och Instagram. Stadskontoret återkommer med instruktion för hur kontrollen ska genomföras av granskaren (förvaltningen).

## Granskning avseende användande av sociala medier

Intern kontroll - gemensamma  
granskningsområden med tillhörande kontroller för  
verksamhetsår 2019



Nämnd:	Tid/tidsperiod för granskning:
--------	--------------------------------

Socialt medium (länk till konto)	Fråga/kommentar	Frågan ställdes		Svar mottogs		Förfluten tid Tim. och min.	Svaret signerat med förnamn	Kommentar
		Datum	Tid	Datum	Tid			
<a href="https://www.facebook.com/Bokbytet-853280688048091/">https://www.facebook.com/Bokbytet-853280688048091/</a>	Hur blir det under mellandagarna denna året?	2019-12-02	16:50					
<a href="https://www.instagram.com/bokbytet/">https://www.instagram.com/bokbytet/</a>	Får ni inte någon riktig gran?	2019-12-03	14:37					
<a href="https://www.facebook.com/caferonnen">https://www.facebook.com/caferonnen</a>	Hej. Kan alla äta hos er, eller måste man jobba på kommunen? /Rasmus	2019-12-03	14:17					
<a href="https://www.facebook.com/fabrikenDV/">https://www.facebook.com/fabrikenDV/</a>	Hej. Vet ni, kommer det bli fler föreställningar, eller är det idag och i morgon bara?	2019-12-03	14:23	2019-12-04	12:20	21:57	Ja	
<a href="https://www.facebook.com/funktionsstod">https://www.facebook.com/funktionsstod</a>	Vann vi också tidigare? Eller va det ett annat pris? Det händer mycket bra i malmö!!	2019-12-02	16:50	2019-12-03	10:25	17:35	Ja	
<a href="https://www.facebook.com/kraftbudet">https://www.facebook.com/kraftbudet</a>	Så fint. Men ska den sluta så?	2019-12-09	15:28	2019-12-10	18:45	27:17	Nej	
<a href="https://www.instagram.com/pappersmakarna_dv/">https://www.instagram.com/pappersmakarna_dv/</a>	Oj, vart är detta? Härligt!	2019-12-09	15:20					
<a href="https://www.instagram.com/tomtebrus/">https://www.instagram.com/tomtebrus/</a>	Hej. Den parkering som är bredvid er, mot Ellenborgsvägen, tillhör den er?	2019-12-03	14:13					Frågan raderad?
<a href="https://www.instagram.com/upplevelsehuset/">https://www.instagram.com/upplevelsehuset/</a>	Hej. De installationer ni visar här, är de kvar hos er? Eller hur ofta förnyar ni "galleriet"?	2019-12-09	15:16					
<a href="https://www.instagram.com/husiehorn/">https://www.instagram.com/husiehorn/</a>	Hej. Tillhör ni samma del av kommunen som Tomtegatan? Finns kontaktppgifter till dem någonstans? /R	2019-12-03	14:13	2019-12-03			Nej	Svar samma dag, oklart hur många timmar.
<a href="https://www.instagram.com/kontaktpersonlss/">https://www.instagram.com/kontaktpersonlss/</a>	Det är finare när gossarna har strutar. Är det Malmö stads Lucia?	2019-12-09	15:24					

# Granskning avseende sociala medier - sammanställning av resultat

<b>Antal ställda frågor/ kommentarer</b>	<b>11</b>
<b>Antal besvarade inom 24 timmar</b>	<b>2</b>
<b>Antal besvarade efter 24 timmar</b>	<b>1</b>