



Malmö stad

# Uppföljning av internkontrollplan 2019

---

Grundskolenämnden

## Innehållsförteckning

<b>1 Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Granskningar och åtgärder .....</b>	<b>4</b>
2.1 Bristande serviceskyldighet .....	4

# 1 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 2019 anges vilka olika granskningsområden som ska följas upp under året.

## 2 Granskningar och åtgärder

### 2.1 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.

#### 2.1.1 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. Svar på en fråga eller kommentar ska också avslutas med förnamn.

##### 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. 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.

Stadskontoret har tagit fram instruktioner för hur kontrollen ska genomföras av granskaren (förvaltningen). För grundskoleförvaltningen har det inneburit att kulturförvaltningen ställt frågor på ett 50-tal konton inom grundskoleförvaltningens verksamheter. Resultaten har sedan analyserats av förvaltningen.

##### Resultat

###### *Resultat*

Granskningen visar att det fortfarande finns stora brister i hur förvaltningens sociala medierkonton lever upp till serviceskyldigheten. Granskningen omfattade 50 konton, listade under grundskoleförvaltningen på [malmo.se/socialamedier](http://malmo.se/socialamedier).<sup>1</sup>

15 av de granskade kontona besvarade frågor eller kommentar inom 24 timmar, vilket motsvarar 30 procent. Granskningen visar också att endast två av de kontona signerade med förnamn. Av

---

<sup>1</sup> Ytterligare 25 konton finns på listan i dagsläget. De exkluderades vid granskningen då de antingen är avslutade eller stängda för allmänheten.

de granskade digitala kanalerna har Facebook-konton högst svarsfrekvens, Instagram-konton svarar mer sällan, Twitter-konton svarar mest sällan.

### *Analys*

Enligt grundskoleförvaltningens riktlinjer för användandet av sociala medier är varje skola ansvarig för sin närvaro i sociala medier, rektor är ytterst ansvarig. Aktiviteten och närvaron i kanalen kan delegeras av rektor till annan skolpersonal, medarbetaren ska då ha tillräckliga resurser för att kunna utföra arbetet.

Under 2016 gjordes en granskning av sociala medier och serviceskyldigheten med samma granskningsmetod. Det resulterade i ett flertal åtgärder under 2017, bland annat återkoppling till konton som inte svarat under 24 timmar, kompetensutveckling och insatser för att förstärka kommunikationen gällande riktlinjer för sociala medier. I samband med granskningen gjordes även en kontroll av inaktiva konton listade på [malmo.se/socialamedier](http://malmo.se/socialamedier), där åtgärder vidtogs för att hålla listan uppdaterad.

Granskningen visar att det finns generella brister kring hur verksamheterna hanterar sociala medier konton i förhållande till serviceskyldigheten. Tar man 2016 års granskning i beaktande, ser man att resultaten från senaste granskning i princip är oförändrade. En slutsats är att åtgärderna vid den förra granskningen inte gett utslag i den föreliggande. Bristen tycks inte heller vara av temporär karaktär.

Då konton finns på olika skolor, med olika skolledare och inbördes varierande förutsättningar att avsätta tid och personalresurser, finns sannolikt flera förklaringar till granskningens resultat. Kommunikationsenheten har sedan tidigare konstaterat att det finns ett antal inaktiva konton kopplade till förvaltningens verksamheter, listade på [malmo.se/socialamedier](http://malmo.se/socialamedier). Det är inte möjligt att avsluta dessa konton då inloggningsuppgifter saknas på skolorna. Anledningen till detta är att den eller de personer som startat kontona inte längre arbetar kvar i verksamheterna. En orsak till bristande efterlevnad av serviceskyldigheten är således bristande rutiner på skolorna om vem/vilka som ska sköta skolans sociala medier-konto och hur arbetet ska organiseras. Det handlar även om hur ansvaret för kontona hanteras i samband med när medarbetare slutar. Tidsbrist och personalomsättning kan även tänkas påverka rutinernas kvalitet. Andra förklaringar kan vara att riktlinjerna för sociala medier inte är tillräckligt förankrade på skolorna.

Det kan även vara värt att se över de så kallade privata kontona, det vill säga de konton som inte är öppna för allmänheten. Privata konton strider möjligen mot Malmö stads riktlinjer för sociala medier om öppenhet, då det tydliggörs att Malmö stads sociala media ska vara så öppna som möjligt för att främja insyn och transparens. Syftet med kommunens sociala medier-konton är att främja dialog och skapa engagemang, vilket kan diskuteras utifrån privata konton.

### *Slutsats*

Trots tidigare insatser för att stärka hanteringen av sociala medier visar föreliggande granskning inte på förändrade resultat. Svarshanteringen inom 24 timmar utgör fortfarande runt en tredjedel av alla svar och få av dessa svar signeras med förnamn.

I jämförelse med 2016/2017 pågår nu i grundskoleförvaltningen ett omfattande utvecklingsarbete kring arbetet med sociala medier. Under verksamhetsåret 2020 tas ett förnyat och övergripande strukturerat grepp över förvaltningens sociala medier-arbete. Utöver granskning, uppdatering och utveckling av riktlinjerna, inkluderar det aktiviteter som relationsbyggande och samverkan med

skolornas administrativa chefer och kontoadministratörer, samt kompetensutveckling för dem.

Utöver det mer övergripande utvecklingsarbetet föreslår granskningen tre mer riktade förbättringsåtgärder för att öka medvetenheten om förvaltningens riktlinjer för sociala medier och serviceskyldigheten.

#### **Åtgärd:**

##### **2.1.1.1 Återkoppling till aktuella verksamheter**

Återkoppling till aktuella verksamheter

#### **Vad ska göras:**

Återkoppling direkt till verksamheter som inom granskningen inte svarat på frågor/kommentarer inom 24 timmar eller som inte signerat svar med förnamn. Dessa verksamheter uppmanas säkerställa att kontot/kontona följer förvaltningens riktlinjer för sociala medier. Om inte skolan kan garantera att kontot kan följa riktlinjerna bör kontot stängas.

#### **Rapportering av resultat till:**

Grundskoleförvaltningens kommunikationschef

#### **Åtgärd:**

##### **2.1.1.2 Informationsinsats på Komin**

Informationsinsats på Komin

#### **Vad ska göras:**

Nyhetspublicering på Komin där riktlinjer beskrivs med länkar till stödsidan på Komin med råd, stöd och riktlinjer för användande av sociala medier. Nyheten distribueras genom nyhetsbrevet KortNytt till alla grundskoleförvaltningens medarbetare.

#### **Rapportering av resultat till:**

Grundskoleförvaltningens kommunikationschef

#### **Åtgärd:**

##### **2.1.1.3 Utredda huruvida privata konton kan motiveras**

Utredda huruvida privata konton kan motiveras

#### **Vad ska göras:**

Utredda huruvida privata konton kan motiveras utifrån Malmö stads riktlinjer för sociala medier.

#### **Rapportering av resultat till:**

Grundskoleförvaltningens kommunikationschef