

Uppföljning av internkontrollplan 2022

Grundskolenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Granskningar	4
Nämndens granskningar	4
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 2022 anges vilka olika granskningsområden som ska följas upp under året. Granskningarna åiterrapporteras till nämnden löpande under året i separata rapporter liksom denna.

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

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.

Resultat

Grundskoleförvaltningens kommunikationsenhet har analyserat granskningsresultatet. Jämfört med 2019 kan förbättringar konstateras men det brister ännu en del i förvaltningens uppfyllande av serviceskyldigheten.

- Av 45 tillfrågade konton svarade 18 (40 procent). 2019 var motsvarande 28,4 procent. Kraftig förbättring.
- Av 18 besvarande konton svarade 13 inom 24 timmar (72 procent). 2019 var motsvarande 95 procent, men man ska ha i åtanke 2019 års mycket lägre svarsfrekvens (se ovan).
- Av 18 besvarande konton svarade 5 efter 24 timmar (28 procent). 27 konton (60 procent) svarade inte alls, vilket är en ganska stark förbättring jämfört med 2019 (72 procent).
- 11 av 18 svarande signerade med förnamn; signifikant förbättring mot 2019 då endast 5 av 19 gjorde det.
- Instagram-konton har högst svarsfrekvens, Facebook-konton något mindre. Det finns bara två

Twitter-konton: inget av dem svarade.

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.

2019 granskades sociala medier och serviceskyldigheten med samma granskningsmetod. Det resulterade i ett antal åtgärder under 2020, bland annat 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 dialogerna med skolledning framkom att några inte kände till att skolan hade ett eller flera konton. Flera skolor saknade inloggningsuppgifter till konton och efterfrågade kommunikationsenhetens hjälp att avsluta dem. Detta har lyckats ett fåtal gånger därför att sociala medier-plattformarnas Service Desks ofta är otillgängliga; de är svåra att nå. Ifall man alls når dem är det mycket svårt och omständligt att få dem att hjälpa till att avsluta ett konto, då det inte ligger i deras intresse. Därför är det viktigt att kontoadministratörer dokumenterar inloggningsuppgifter, att de tillgängliggörs för fler medarbetare och att de har kunskap om inloggning och sociala medier-arbete. Åtgärder vidtogs också för att uppdatera listan på malmo.se, d v s avpublicera länkar till inaktiva konton.

Då konton kontrollerats på 45 skolor, med olika skolledare och inbördes varierande förutsättningar att avsätta tid och personalresurser, samt några andra verksamheter, finns sannolikt flera förklaringar till granskningsresultatet. Kommunikationsenheten har sedan tidigare känt till flera inaktiva konton men vet också att det inte gått att avsluta dem då skolorna saknar inloggningsuppgifter. Anledningarna till detta kan vara flera men personalomsättning och/eller icke-dokumenterade inloggningsuppgifter har konstaterats vara de i särklass vanligaste. En orsak till otillräcklig efterlevnad av serviceskyldigheten är således bristande rutiner hos verksamheter med sociala medier-konto; 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 sociala medier-riktlinjerna inte är tillräckligt förankrade på skolorna.

Skälen att se över privata konton, det vill säga för allmänheten stängda konton, är goda. De strider nämligen mot Malmö stads riktlinjer för sociala medier om öppenhet; det är tydligt att Malmö stads sociala medier 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. Det uppfyller knappast privata konton. Vissa enheter har åberopat GDPR och motiverat stängda konton med att man riktar sig till vårdnadshavare och att bilder på elever publiceras. I dessa fall har kommunikationsenheten påpekat att lagstiftningen (GDPR) inte tar hänsyn till öppna eller stängda konton. För publicering av bilder med identifierbara personer utanför pedagogisk verksamhet krävs samtycke.

Slutsats

Granskningen visar att förbättringar skett sedan 2019 men att mer kan göras för att stärka sociala medier-hanteringen inom grundskoleförvaltningen. 2022 års granskning pekar främst på skolors eller andra verksamheters bristande rutin i att svara på frågor eller att man besvarar dem för sent. Det kan dock inte uteslutas att resultatet kunde varit ännu bättre då fritidsförvaltningen till 13 Instagram-konton inte ställt frågor enligt stadskontorets instruktion. Åtgärderna efter förra granskningen har gett resultat men mer finns att önska; dialogen med verksamheter med sociala medier-konton får inte avta. Förekomsten av privata konton är fortfarande alldeles för stor, den bör helst vara noll.

Åtgärd	Vad ska göras:
Återkoppling till aktuella verksamheter	Återkoppling till verksamheter som inte svarat på frågor/kommentarer inom 24 timmar eller som inte signerat svar med förnamn. 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. Detta gäller inte minst de två Twitter-kontona som båda har låg inläggsfrekvens, samt att inget av dem svarade.
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 och uppmana till uppfyllelse av GDPR	Komin-nyhet om att alla grundskoleförvaltningens sociala medier-konton ska uppfylla GDPR. Nyheten distribueras även via ChefsNytt. I några fall är informationsinsats till specifik verksamhet nödvändig. Vissa verksamheter har motiverat privat konto med att vårdnadshavare är målgrupp och att bilder på elever publiceras. GDPR tar ingen hänsyn till om publicering sker på öppen eller stängd plattform – förordningen gäller ändå. Om inte kontoadministratör ändrar från privat till öppet konto ska kommunikationsenheten återkoppla till skolläningen och uppmana till att kontot avslutas och att dialog med vårdnadshavare behöver ske på annat sätt.