

Uppföljning förbättringsåtgärder 2023

Kulturnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Förbättringsåtgärder	4
Risk: Bristande serviceskyldighet	4
Åtgärd: Rutiner sociala medier	4
Åtgärd: Översyn konton	4
Åtgärd: Dialog om stöd	4

Inledning

Föreliggande rapport utgör årsuppföljning av en förbättringsåtgärd från internkontrollplanen 2023 och som har identifierats från granskningar 2022.

Förbättringsåtgärder

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.

Åtgärd: Rutiner sociala medier

Vad ska göras:

Kontrollera att arbetsplatser som använder sociala medier har rutiner så att frånvaro/ledighet inte leder till för långa svarstider.

Genomförda åtgärder

Rutiner för ledigheter och frånvaro finns för kulturförvaltningens större konton (konton för respektive verksamhet). Under utbildningen som hölls för medarbetare som jobbar med sociala medier informerades det om att alla som är ansvariga för ett konto behöver se till att det finns rutiner för kontot på arbetsplatsen. Detta behöver följas upp av kontaktkommunikatör under hösten.

En kompletterande utbildning för kollegor som börjat hantera konton i sociala medier sedan dess kan komma att behöva hållas under hösten 2023.

(Kulturnämnden)

Åtgärd: Översyn konton

Vad ska göras:

Översyn av förvaltningens konton för sociala medier utifrån Malmö stads riktlinjer.

Genomförda åtgärder

Ett antal av de konton som inte följde Malmö stads riktlinjer har stängts ner. Det finns många konton som drivs av kollegor i verksamheterna, dessa konton har kommunikatörerna inte alltid tillgång till. I dessa fall har kommunikatör presenterat i ledningsgrupp vilka konton som inte följer riktlinjerna och vilka som behöver tas bort. Arbetet med att ta bort konton kommer fortsätta under 2023 och 2024.

(Kulturnämnden)

Åtgärd: Dialog om stöd

Vad ska göras:

Alla verksamheter kommer att återkopplas genom sin kontaktkommunikatör. Resultaten utgör även en grund för den dialog med verksamheterna som kommer att föras om vilket stöd de är i behov av.

Genomförda åtgärder

Kontaktkommunikatör har återkopplat till verksamhet, bland annat genom ledningsgrupp. Detta har lett till att ansvariga för sociala medier i större utsträckning har hört av sig angående stöd, främst när det gäller att besvara kommentarer som kan uppfattas som svåra att besvara själv. Kontaktkommunikatör kommer fortsatt granska verksamheternas konton och informera om de konton som inte följer riktlinjerna och som eventuellt behöver stängas ner.