

KOMMUNSTYRELSENS FÖRVALTNING  
Roger Nilsson

YTTRANDE

## Revisionsrapport – Hantering av sociala medier

PwC har granskat kommunens hantering av sociala medier. Revisionsfrågan för granskningen har varit om kommunens hantering av sociala medier är ändamålsenlig

I granskningen har följande aspekter noterats:

- Det finns en aktuell rutin som tar upp relevanta punkter angående kommunens hantering av sociala medier. Rutinen är inte politiskt antagen och följs inte upp inom ramen för nämndernas interna kontroll.
- Det finns dokumenterade rutiner för att hålla kommunens närvaro på sociala medier under uppsikt. Vidare är det specificerat vem som ska ansvara för detta och vilka krav som ställs på den som har uppsikten. Vid intervjuer framkom dock att rutinerna inte följs av samtliga verksamheter.
- Det är verksamhetschef som ansvarar för vem som får vara aktiv på kommunens sociala medier och det är verksamhetschefen som har det övergripande ansvaret.
- I rutinerna beskrivs hur allmänna handlingar som upprättas eller inkommer via kommunens sociala medier ska hanteras.

Revisionsrapporten bedömer att kommunens hantering av sociala medier inte är helt ändamålsenlig. tex avsaknaden av arkiverings- och gallringsrutiner samt avsaknaden av en central uppsikt och kontroll över var kommunens verksamheter finns representerade på sociala medier innebär stora brister. Revisorerna önskar svar från Kultur- och fritidsnämnden vilka åtgärder nämnden tänker vidta med anledning av rapporten.

## Kommunstyrelsens förvaltning

**Angående ansvar och roller**

Centralt håller man på att ta fram en handbok för sociala medier och där ingår hur ansvar och roller skall fördelas. Handboken kommer att presenteras för verksamheterna och följas upp genom kontinuerliga schemalagda möten med obligatorisk närvaro. Varje verksamhet som vill starta ett konto i sociala medier kommer att ingå en överenskommelse som förbinder dem att följa de direktiv som finns i den framtagna handboken.

**Angående arkivering och gallring**

Arbetsmetod för hur administratörerna aktivt ska arbeta med gallring och översikt av sina konton i sociala medier är under framtagande och kommer därefter att ingå i: Sala kommuns handbok för sociala medier.

Kultur- och fritidsnämnden välkomnar en tydligare kontroll och en bättre rutin för användandet av sociala medier.

**Förslag till beslut**

Kultur och fritidsnämnden föreslås besluta

att uppdra åt Kultur och Fritid att den kommun gemensamma och centralt framtagna handboken för hantering av sociala medier blir känd och efterföljd

Roger Nilsson  
Kultur- och fritidschef



Till:  
Kommunstyrelsen  
Bygg- och miljönämnden  
Kultur- och fritidsnämnden  
Skolnämnden  
Vård- och omsorgsnämnden

För kännedom till:  
Kommunfullmäktige

## Revisionsrapport – Hantering av sociala medier

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Sala kommun har PwC granskat kommunens hantering av sociala medier. Revisionsfrågan för granskningen har varit om kommunens hantering av sociala medier är ändamålsenlig.

Sammanfattningsvis är bedömningen att kommunens hantering av sociala medier inte är helt ändamålsenlig. Vi bedömer att avsaknaden av arkiverings- och gallringsrutiner samt avsaknaden av en central uppsikt och kontroll över var kommunens verksamheter finns representerade på sociala medier innebär stora brister.

I granskningen har även följande aspekter noterats:

- Det finns en aktuell rutin som tar upp relevanta punkter angående kommunens hantering av sociala medier. Rutinen är inte politiskt antagen och följs inte upp inom ramen för nämndernas interna kontroll.
- Det finns dokumenterade rutiner för att hålla kommunens närvaro på sociala medier under uppsikt. Vidare är det specificerat vem som ska ansvara för detta och vilka krav som ställs på den som har uppsikten. Vid intervjuer framkom dock att rutinerna inte följs av samtliga verksamheter.
- Det är verksamhetschef som ansvarar för vem som får vara aktiv på kommunens sociala medier och det är verksamhetschefen som har det övergripande ansvaret.
- I rutinerna beskrivs hur allmänna handlingar som upprättas eller inkommer via kommunens sociala medier ska hanteras.

Revisorerna önskar svar på vilka åtgärder kommunstyrelsen och nämnderna avser vidta kring de brister som framgår i rapporten. Svar önskar senast den 19 september 2016.

FÖR SALA KOMMUNS REVISORER

  
Glenn Andersson  
Ordförande

  
Fredrik Alm  
Sekreterare





## Revisionsrapport

# *Granskning av hantering av sociala medier*

Fredrik Carlsson  
Linnéa Grönvold

Juni 2016

## Sala kommun



# Innehållsförteckning

<b>1.</b>	<b>Sammanfattning.....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
2.1.	Bakgrund .....	4
2.2.	Syfte och revisionsfråga.....	4
2.2.1.	Revisionskriterier .....	4
2.2.2.	Kontrollmål .....	4
2.3.	Metod, material och avgränsning.....	5
2.4.	E-delegationens riktlinjer.....	5
<b>3.</b>	<b>Granskningsresultat.....</b>	<b>7</b>
3.1.	Organisationen kring hanteringen av sociala medier i Sala kommun .....	7
3.2.	Riktlinjer för hantering av sociala medier.....	7
3.2.1.	Iakttagelser.....	8
3.2.2.	Bedömning .....	9
3.3.	Sociala medier i Sala – syfte och användning .....	9
3.3.1.	Iakttagelser.....	9
3.3.2.	Bedömning .....	10
3.4.	Uppsikt över sociala medier .....	10
3.4.1.	Iakttagelser.....	10
3.4.2.	Bedömning .....	11
3.5.	Roller och ansvar kopplat till uppsikten .....	11
3.5.1.	Iakttagelser.....	11
3.5.2.	Bedömning .....	12
3.5.3.	Rekommendation .....	12
3.6.	Interna regler kring hanteringen av Sociala medier .....	12
3.6.1.	Iakttagelser.....	12
3.6.2.	Bedömning .....	12
3.7.	Hantering av allmänna handlingar .....	12
3.7.1.	Iakttagelser.....	13
3.7.2.	Bedömning .....	13
3.8.	Arkivering och gallring.....	14
3.8.1.	Iakttagelser.....	14
3.8.2.	Bedömning .....	14



# 1. **Sammanfattande bedömning och rekommendationer**

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Sala kommun granskat kommunens hantering av sociala medier utifrån frågeställningen: *Är kommunens hantering av sociala medier ändamålsenlig?*

Det som framkommit vid genomförd granskning kan utifrån fastställda kontrollmål sammanfattas enligt följande:

<b>Kontrollmål</b>	<b>Kommentar</b>
Finns kommunövergripande riktlinjer för hantering av sociala medier och när de ska användas?	<b>Uppfyllt</b> Det finns en aktuell rutin som tar upp relevanta punkter angående kommunens hantering av sociala medier. Rutinen är dock inte politiskt antagen och följs inte upp inom ramen för nämndernas interna kontroll. Vi anser att informationsenheten bör se över rutinens status utifrån dess tillämpningsområde.
I vilket syfte och på vilket sätt använder kommunen sociala medier?	<b>Uppfyllt</b> Syftet med kommunens användning av sociala medier utgår från verksamhetens behov enligt den gällande rutinen och kommunen har analyserat hur sociala medier kan bidra till kommunens verksamhet. Vi anser därför att syftet och användningsområdet som kommunen använder sociala medier till är ändamålsenligt.
Finns rutiner för att ha myndighetens närvaro på sociala medier under uppsikt?	<b>Uppfyllt</b> Det finns dokumenterade rutiner för att hålla kommunens närvaro på sociala medier under uppsikt. Dock har det framkommit att rutinen inte tillämpas av hela kommunens verksamhet. Som ett resultat av att all närvaro på sociala medier inte rapporteras in enligt rutinen saknar informationsenheten uppsikt och en fullständig bild över var kommunen är aktiv på externa sociala medier.
Är ansvar och roller klargjorda när det gäller vem som ska ha uppsikt över myndighetens so-	<b>Inte uppfyllt</b> I de dokumenterade rutinerna finns det specificerat vem som ska ansvara för att hålla kommunens sociala medier under uppsikt och



sociala medier?	vilka krav som ställs på den som har uppsikten. Vid intervjuer framkom dock att rutinerna inte följs av samtliga verksamheter.
Finns interna regler som klargör vem som får uttala sig för myndighetens räkning på sociala medier?	<p><b>Uppfyllt</b></p> <p>I kommunens rutiner framgår det att det är verksamhetschef som ansvarar för vem som får vara aktiv på kommunens sociala medier och att det är verksamhetschefen som har det övergripande ansvaret.</p>
Finns rutiner för att hantera de allmänna handlingar som de sociala medierna genererar utifrån lagstiftningen om offentlighet och sekretess?	<p><b>Uppfyllt</b></p> <p>I kommunens rutin "Sala kommun och sociala medier" beskrivs hur allmänna handlingar som upprättas eller inkommer via kommunens sociala medier ska hanteras. Rutinen anger att det i normalfallet inte behövs någon speciell ärendehantering för allmänna handlingar som upprättas eller inkommer på sociala medier. Det ska dock enligt rutinen finnas en förteckning över var kommunen är aktiv på sociala medier för att en besökare själv ska kunna söka information.</p>
Hur fungerar arkivering och gallring av sociala medier?	<p><b>Inte uppfyllt</b></p> <p>Kommunen saknar i nuläget arkiverings-/gallringsrutiner för allmänna handlingar som inkommer eller upprättats på sociala medier. Det saknas gallringsbeslut för allmänna handlingar på sociala medier. Det saknas även rutiner och metoder för att arkivera innehållet på kommunens sociala medier.</p>

### **Sammanfattande bedömning**

PwC gör den sammanfattande bedömningen att kommunens hantering av sociala medier inte är helt ändamålsenlig. Vi vill lyfta fram att avsaknaden av arkiverings- och gallringsrutiner samt avsaknaden av en central uppsikt och kontroll över var kommunens verksamheter finns representerade på sociala medier är stora brister.

### **Rekommendationer**

Avsaknad av gallringsrutiner för sociala medier innebär att det blir särskilt angeläget för kommunen att klargöra hur de allmänna handlingarna ska kunna hållas ordnade på ett tillräckligt kontrollerbart sätt. Kommunen bör därför se till att det finns gallringsrutiner för handlingar på externa sociala medier. Vårt medskick är att gallringsfristen bör vara kort. Borttagning av t.ex. en kommentar med kränkande personuppgifter på något av kommunens sociala medier innebär gallring och kräver att kommunen har tagit fram ett gallringsbeslut. Borttagning kan också ske genom överföring till annat medium. Det kräver också gallringsbeslut. Kommunen bör själv, med stöd av RA-FS 1997:6, ta fram ett sådant beslut.



Kommunen bör även skapa rutiner för hur allmänna handlingar på externa sociala medier ska hållas ordnade på ett ändamålsenligt sätt. I de fall sidorna är externa bör kommunen föra över handlingarna till ett medium i intern regi. Detta kan ske genom att kommunen löpande lagrar skärmdumpar på ett ordnat sätt – företrädesvis automatiskt genom koppling till ett digitalt arkiv.

En potentiell risk som finns i nuläget är att en utomstående har möjlighet att lägga in en bild eller kommentar på kommunens Facebook-sida och sedan ta bort den. Eftersom detta inlägg i dagsläget inte arkiveras av kommunen på ett medium som kommunen har kontroll över innebär det att en allmän handling kan tas bort av en utomstående utan kommunens vetskap/kontroll.



## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund

Det blir allt vanligare att kommunerna använder sociala medier som exempelvis: Facebook, Instagram och Twitter, i sin kommunikation med medborgarna. I Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) senaste kartläggning använde 9 av 10 kommuner Facebook för att kommunicera med medborgarna. Myndigheter ska enligt förvaltningslagen tillhandahålla service till allmänheten och samverka med andra myndigheter. Inom dessa ramar kan myndigheterna också använda sociala medier.

Inlägg som myndigheten gör i sociala medier, liksom inlägg som utomstående gör i sin dialog med myndigheten blir allmänna handlingar och ska hanteras enligt krav i gällande lagstiftning.

Den av regeringen tillsatta E-delegationen har tagit fram riktlinjer för myndigheters hantering av sociala medier. Det finns även riktlinjer från SKL avseende Sociala medier och handlingsoffentligheten. Riktlinjerna om sociala medier från SKL bygger på E-delegationens riktlinjer.

### 2.2. Syfte och revisionsfråga

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

*Är kommunens hantering av sociala medier ändamålsenlig?*

#### 2.2.1. Revisionskriterier

- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- Arkivlagen (1990:782)
- Kommunens arkivreglemente eller motsvarande
- E-delegationens riktlinjer för användning av sociala medier

#### 2.2.2. Kontrollmål

Kontrollmålen specificerar den övergripande frågeställningen och bygger på de revisionskriterier som anges ovan. De används för att strukturera upp och besvara den övergripande frågeställningen.

1. Finns kommunövergripande riktlinjer för hantering av sociala medier och när de ska användas?
2. I vilket syfte och på vilket sätt använder kommunen sociala medier?
3. Finns rutiner för att ha myndighetens närvaro på sociala medier under uppsikt?
4. Är ansvar och roller klargjorda när det gäller vem som ska ha uppsikt över myndighetens sociala medier?



5. Finns interna regler som klargör vem som får uttala sig för myndighetens räkning på sociala medier?
6. Finns rutiner för att hantera de allmänna handlingar som de sociala medierna genererar utifrån lagstiftningen om offentlighet och sekretess?
7. Hur fungerar arkivering och gallring av sociala medier?

### **2.3. Metod, material och avgränsning**

Granskningen avgränsas till kommunstyrelsen och samtliga nämnder. Granskningen har genomförts genom intervjuer med representanter för kommunstyrelsen och ett urval av verksamhetschefer. Samtliga rutiner och riktlinjer med bäring på hanteringen av sociala medier har begärts in. Följande dokument har granskats:

- "Kommunikationspolicy", daterad 2002-05-31
- "Sala kommun och sociala medier", skapad 2010
- "Sala kommun - Informationsenheten Sociala medier", saknar datering

Rapporten har varit föremål för faktaavstämning.

### **2.4. E-delegationens riktlinjer**

E-delegationen har tagit fram riktlinjer i syfte att vägleda offentliga verksamheter så att hanteringen av sociala medier sker i enlighet med befintliga författningar (som exempelvis Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och Arkivlagen (1990:782)).

Av riktlinjerna framgår att kommunen bör ha ett tydligt syfte och mål med användandet av sociala medier. Kommunen bör även noggrant granska det avtal som den ingår med leverantören (Facebook, Twitter, Instagram eller annat medium) och ta ställning till vilka risker det innebär. Vidare bör kommunen ta fram interna rutiner och regler för användandet av sociala medier. Det handlar bl.a. om vem som får uttala sig på det sociala mediet, hur kommunen ska hålla mediet under uppsikt, hur eventuella inkommande ärenden från mediet ska hanteras etc.

Kommunen bär ansvar för alla inlägg som den gör på det sociala mediet, alla utomstående inlägg på det sociala mediet och vissa inlägg som uppkommer i dialog med utomstående på det sociala mediet. Ansvaret frångår givetvis inte den utomståendes ansvar för de inlägg som görs på kommunens sociala medium.

De inlägg som görs av kommunen eller utomstående på kommunens sociala medier blir allmänna handlingar och ska kunna lämnas ut på begäran. Handlingarna behöver inte diarieföras, men ska hållas ordnade så att de på ett enkelt sätt kan lämnas ut på begäran. Inlägg på det sociala mediet bör arkiveras av kommunen regelbundet för att bevaras för framtiden. Det kan ske genom att t.ex. föra över inläggen till ett e-arkiv. Om flödet av inlägg inte är för stort kan ett alternativ vara att med jämna mellanrum bevara en ögonblicksbild av mediet, t.ex. genom att ta en skärmdump eller göra en utskrift av inläggen.



Allmänna handlingar som har ringa eller tillfällig betydelse för myndighetens verksamhet kan normalt gallras om myndigheten har ett gallringsbeslut som omfattar sociala medier. Om handlingar har förts över till ett annat medium, där de bevaras, kan de vara att anse som handlingar av tillfällig betydelse i det sociala mediet. Det skapar förutsättningar för att gallra inlägg med oönskat eller olagligt innehåll i det sociala mediet.



### 3. Granskningsresultat

Inledningsvis redogör vi för hur Sala kommun organiserat ansvaret för hanteringen av sociala medier. I efterföljande avsnitt presenterar vi granskningsresultatet – våra iakttagelser och bedömningar utifrån dokumentgranskningen och intervjustudier. Granskningsresultatet disponeras utifrån respektive kontrollmål.

#### 3.1. Organisationen kring hanteringen av sociala medier i Sala kommun

Figur 1: Organisationsschema för kommunstyrelsens förvaltning, Sala kommun

KOMMUNSTYRELSENS FÖRVALTNING		
KOMMUNCHEF		
BARN OCH UTBILDNING 7 verksamheter	MEDBORGARKONTORET 4 enheter	VÅRD OCH OMSORG 4 verksamheter
FÖRSKOLEVERKSAMHET 5 områden, 15 enheter	SAMHÄLLSBYGGNADSKONTORET 3 enheter	INDIVID, FAMILJ OCH ARBETE 5 enheter
GRUNDSKOLEVERKSAMHET 8 rektorsområden, 13 enheter	TEKNISKA KONTORET 7 enheter	HEMTJÄNST, HEMSJUKVÅRD, REHAB, SJUKSKÖTERS KOR 5 enheter
GYMNASIESKOLA 2 rektorsområden, 3 enheter	KULTUR OCH FRITID 4 enheter	VÅRD- OCH OMSORGSBOENDE 9 enheter
VUXENUTBILDNING 4 enheter	EKONOMIKONTORET	FUNKTIONSNEDSÄTTNING 6 enheter
SÄRSKOLA 4 enheter	PERSONALKONTORET	
KULTURSKOLA	RÄDDNINGSTJÄNSTEN SALA-HEBY	
ELEVHÄLSA		

Sala kommuns Medborgarkontor ingår i Kommunstyrelsens förvaltning och består av fyra enheter: administration, juridik, information och IT.

Informationsenheten har två verksamhetsben varav en del har ansvaret för information/kommunikation och marknadsföring och den andra delen är det offentliga medborgarkontoret, kommunhusets reception och turistinformation. Totalt finns 7,5 tjänster på informationsenheten varav 1,75 medarbetare arbetar med information, kommunikation och marknadsföring.

Informationsenheten ansvarar för kommunens hemsida och för kommunikationen som sker på kommunens övergripande sidor på Facebook, Instagram, Youtube och Twitter.

#### 3.2. Riktlinjer för hantering av sociala medier

Finns kommunövergripande riktlinjer för hantering av sociala medier och när de ska användas?



### **3.2.1. Iakttagelser**

Hanteringen av sociala medier i Sala kommun regleras av dokumentet "Sala kommun och sociala medier". Dokumentet är en rutin som upprättats av kommunstyrelsens förvaltning år 2010 (reviderades under 2015) och är inte antaget av en politisk nämnd. Rutinen definierar begreppet sociala medier och ger exempel på vilka externa kanaler kommunen kan vara aktiv på. När rutinen skrevs fanns Sala kommun representerat på Facebook, Instagram, YouTube och LinkedIn.

I rutinen framförs att den primära och prioriterade kommunikationskanalen är kommunens hemsida. De sociala medierna är ämnade att komplettera hemsidan med en större social kontaktyta mellan kommunen och dess invånare genom möjligheten till direktkommunikation och dialog.

#### **Vem har ansvar för vad?**

I rutinen har ansvaret för behandling av personuppgifter via sociala medier delats in i ansvaret för organisationens egna inlägg och publiceringar samt ansvaret för inlägg som publiceras av besökare.

Kommunen är ansvarig för de personuppgifter som publiceras på kommunens Facebook-sida och/eller blogg. Ansvaret omfattar både personuppgifter som kommunen själva publicerar och personuppgifter som andra publicerar. Detta betyder att kommunen är ansvarig för att ta bort inlägg som är av brottslig karaktär.

På Twitter ansvarar kommunen endast för personuppgifter som kommunen själv publicerat, inte personuppgifter som andra twittrande lämnar. Det beror på att organisationen inte kan påverka andras publicering, enligt rutinen.

#### **Arbeta förebyggande**

I rutinen ges exempel på några tips för att minska risken för att bli skadeståndsskyldig.

- Håll isär det som verksamheten har beslutat och vad som är privat. Om det förekommer länkar till privata bloggar var tydlig med att besökaren då lämnar kommunens sida.
- Svara i samma forum där frågan är ställd.
- Skriv ut på sidan vilka riktlinjer som gäller för publicering på sidan, det vill säga att meddelanden och kommentarer redigeras enligt PuL med mera.
- Det är den enskilde medarbetaren som ansvarar för att upphovsrättsligt material inte sprids via den kommunala sidan.
- Var tydlig med forumets syfte, hur kommentarsfunktionen är tänkt att användas, vilka typer av kommentarer som inte får förekomma samt vad som kan hända om enskilda inte följer anvisningarna.
- Utforma sidan så att det tydligt framgår att det är organisationen som står bakom den.



Avslutningsvis redogör rutinen för SKL:s checklista för användning av sociala medier.

### **3.2.2. Bedömning**

Vår bedömning är att kontrollmålet i allt väsentligt är uppfyllt. Det finns en dokumenterad rutin som huvudsakligen tar upp relevanta punkter avseende kommunens hantering av sociala medier. Rutinen är dock inte politiskt antagen och följs inte upp inom ramen för nämndernas internkontroll.

Vi gör bedömningen att rutinen är aktuell. Däremot kan kommunen behöva se över dokumentets status utifrån dess tillämpningsområde. I nuläget fokuserar rutinen på Facebook som är den huvudsakliga plattformen på sociala medier där kommunen är aktiv.

## **3.3. Sociala medier i Sala – syfte och användning**

*I vilket syfte och på vilket sätt använder kommunen sociala medier?*

### **3.3.1. Iakttagelser**

Av rutinen "Sala kommun och sociala medier" framgår att syftet med kommunens användning av sociala medier är att:

- Öka tillgängligheten för kommunens medborgare och andra målgrupper
- Öka delaktigheten i kommunens processer
- Skapa öppenhet och dialog
- Stärka varumärket Sala kommun
- Få bättre kunskap om och inblick i frågor som diskuteras och som berör kommunens verksamhetsområde
- Öka möjligheten att snabbt nå ut i en krissituation

Enligt rutinen kan en aktiv publicering på Facebook och på Instagram stärka varumärket Sala kommun.

Av dokumentgranskningen och intervjuerna framgår att kommunen enbart använder sig av sociala medier på externa leverantörsplattformar. Kommunen driver alltså inte ett eget socialt medium (som t.ex. ett av kommunen kontrollerat internetforum för interaktion med medborgare).

I intervjuerna framförs bl.a. att syftet med att vara delaktig på sociala medier är att skapa en kontaktyta för medborgarna där de ges chansen att enkelt kontakta kommunen. Det framgår även att flera verksamheter i kommunen har startat en sida på exempelvis Facebook för att informera medborgarna om sin verksamhet eller nå ut med information till en specifik målgrupp.



Av rutinen och intervjuerna framgår att verksamhetens behov ska vägas in i beslutet om denna eller en enskild tjänsteman för verksamhetens räkning ska närvara på sociala medier.

Enligt intervjuade är kommunen i nuläget närvarande på Facebook, Twitter och Instagram. Kommunen har en övergripande Facebooksida – för hela kommunens verksamhet, men även underliggande Facebooksidor som är verksamhetsspecifika. Utöver det har kommunen ett övergripande Instagramkonto för hela verksamheten samt ett övergripande Twitterkonto som för tillfället inte används. Anledningen till att Twitterkontot är vilande är att det i nuläget inte bedöms finnas tillräckliga resurser för att hantera Twitterkontot på ett ändamålsenligt sätt.

### **3.3.2. Bedömning**

Vi gör bedömningen att syftet med och sättet som kommunen använder sociala medier i allt väsentligt är ändamålsenligt.

Syftet med kommunens användning av sociala medier utgår från verksamhetens behov enligt den gällande rutinen. Kommunen har analyserat hur sociala medier kan bidra till kommunens verksamhet. Vi kan inte finna att syftet och användningsområdet utifrån rutinen och det som framkommit i intervjuerna skulle vara oförenligt med verksamhetens uppdrag.

## **3.4. Uppsikt över sociala medier**

*Finns rutiner för att ha myndighetens närvaro på sociala medier under uppsikt?*

### **3.4.1. Iakttagelser**

Enligt rutinen "Sala kommun och sociala medier" är enhetschefen ytterst ansvarig för de sidor på sociala medier som skapas inom en verksamhet eller förvaltning. Beslut om att skapa eller stänga ner en viss sida ska därför förankras med enhetschefen. När en sida skapas eller stängs ska även informationsenheten informeras om beslutet, enligt rutinen.

Rutinen beskriver att kommunens verksamhetsspecifika Facebooksidor ska finnas dokumenterade hos informationsenheten. På informationsenheten ska även inloggningsuppgifter till dessa konton finnas dokumenterade. Syftet med det är att kommunen ska kunna hålla reda på de allmänna handlingar som upprättas eller inkommer på sidan.

Enligt rutinen har informationsenheten på medborgarkontoret ett uppsikts- och samordningsansvar för kommunens närvaro på externa sociala medier. I intervju-sammanhang framgår emellertid att de intervjuade på medborgarkontoret saknar full kontroll över vilka de förvaltningsspecifika sidorna är. Det finns en excel-fil på informationsenheten där information om underliggande sidor finns samlad. Däremot är excel-filen inte fullständig och uppdaterad vad gäller vilka underliggande sidor som finns och vilka inloggningsuppgifter som går till respektive sida, enligt intervjuerna. Det framgår exempelvis att anställda på informationsenheten har hittat underliggande Facebooksidor som inte anmälts enligt rutinen.



Det framgår också av intervjuerna att informationsenheten saknar resurser för att fullfölja dess uppdrag avseende sociala medier på ett önskvärt sätt. I intervjuerna framgår att resursfördelningen för att hantera ansvaret för sociala medier på informationsenheten i nuläget tillgodoses genom ungefär fem procent av en heltidstjänst.

### **3.4.2. Bedömning**

Vår bedömning är att kontrollmålet är uppfyllt. Det finns dokumenterade rutiner för att hålla kommunens närvaro på sociala medier under uppsikt. Däremot har anställda på informationsenheten framfört att de stött på indikationer som talar för att rutinerna inte tillämpas av hela kommunens verksamhet. Exempelvis har underliggande verksamhetssidor på Facebook som inte rapporterats till informationsenheten upptäckts. Som ett resultat av att all närvaro på sociala medier inte rapporteras in enligt rutinen saknar informationsenheten uppsikt och en fullständig bild över var kommunen är aktiv på externa sociala medier.

## **3.5. Roller och ansvar kopplat till uppsikten**

*Är ansvar och roller klargjorda när det gäller vem som ska ha uppsikt över myndighetens sociala medier?*

### **3.5.1. Iakttagelser**

Förvaltningar och enheter i kommunen får enligt rutinen "Sala kommun och sociala medier" delta i sociala medier där de bedömer att det är nödvändigt för verksamhetens måluppfyllelse. Det ska tydligt framgå att det är Sala kommun som är ansvarig för sidans innehåll och det är verksamhetschefen som beslutar om och ansvarar för deltagandet i sociala medier, enligt rutinen.

Enligt de intervjuade har de anställda på informationsenheten delat upp ansvarsområdena mellan sig på ett tydligt sätt. På enheten finns enligt de intervjuade en informell arbetsordning bland anställda om vem som tar över arbetsuppgifterna om huvudansvarig blir sjuk eller är ledig. Sala kommuns kontaktcenter som nyligen flyttats över till informationsenheten ska, för att säkerställa uppsikten ha bevakning över inkomna mail och meddelanden på sociala medier. Kontaktcentret ska även kunna svara på enklare frågor från medborgare eller skicka vidare frågan till berörd verksamhet eller person som kan svara på frågan. Detta för att kommunikatörerna ska arbeta mer strategiskt och för att uppsikten över sociala medier och inkomna frågor ska säkerställas, enligt de intervjuade.

På informationsenheten bevakas sociala medier löpande vardagar mellan 8-17. Under helger sker, enligt de intervjuade, en informell bevakning mer sporadiskt. Vid exceptionella händelser, som exempelvis under skogsbranden 2014, användes kommunens Facebook-sida av kommunikatörerna dygnet runt. Informationsenheten håller nu på tillsammans med en leverantör att se över verktyg för att kunna övervaka alla kommunens facebook-sidor utan att administrera dem.

I intervjuerna framgår att en anställd notifieras när ett meddelande eller inlägg trillar in på kommunens Facebook-sida. Detta innebär att det plingar till i den ansvarige kommunikatörens mobiltelefon.



Enligt rutinen får inte anställda kommunicera på kommunens sociala medier via sina privata profiler. Det framgår dock att kommunens facebook-sida (och även underliggande verksamheters facebook-sidor) är kopplade till olika kommunanställdas privata facebookanvändare. Anledningen är att Facebook ställer krav på att en personanvändare måste kopplas som administratör till en specifik facebook-sida, enligt de intervjuade. Eftersom kommunanställda användare inte vill skapa dubbla facebookprofiler använder de sina privata profiler för ändamålet.

### **3.5.2. Bedömning**

Vår bedömning är att kontrollmålet inte uppfylls. Det specificeras i rutinerna vem som ska ansvara för att hålla kommunens sociala medier under uppsikt. Vidare framgår det i rutinerna och intervjuerna vilka krav som ställs på den som ska hålla de sociala medierna under uppsikt. Som konstaterats i avsnitt 3.4 finns dock indikatorer som talar för att rutinerna inte följs av samtliga verksamheter i kommunen som är aktiva på sociala medier. Kommunen har direkt uppsikt över kommunens övergripande Facebook-sida. Däremot framgår i intervjuerna att kommunanställda använder sina privata Facebook-konton som sedan kopplas till kommunens Facebook-sida och underliggande verksamhetsspecifika Facebook-sidor.

### **3.5.3. Rekommendation**

Vår rekommendation är att rutinen bör tydliggöra att kommunanställda istället ska skapa en användare på Facebook (och andra externa sociala medier) genom sin arbetsmailadress och genom den administrera kommunens specifika sida. På så vis tydliggörs roll och ansvar kopplat till kommunens användning av sociala medier och problem som kan uppstå när någon anställd slutar undviks.

## **3.6. Interna regler kring hanteringen av Sociala medier**

*Finns interna regler som klargör vem som får uttala sig för myndighetens räkning på sociala medier?*

### **3.6.1. Iakttagelser**

I rutinerna framgår att det är verksamhetschef som ansvarar för vem som får delta på kommunens sociala medier. Verksamhetschefen har enligt rutinerna det övergripande ansvaret för verksamhetens sociala medier. Verksamhetschefen kan delegera ansvaret till en anställd att uttala sig för myndighetens räkning. I rutinerna specificeras att all kommunikation på sociala medier sker från sidor och inte privata konton. Ingen av de intervjuade känner till att det har uppstått någon konflikt avseende vem som får uttala sig om en viss fråga på kommunens sociala medier.

### **3.6.2. Bedömning**

Vår bedömning är att kontrollmålet är uppfyllt. Det finns interna regler som klargör vem som får uttala sig för myndighetens räkning på sociala medier.

## **3.7. Hantering av allmänna handlingar**

*Finns rutiner för att hantera de allmänna handlingar som de sociala medierna genererar utifrån lagstiftningen om offentlighet och sekretess?*



### **3.7.1. Iakttagelser**

I kommunens rutin "Sala kommun och sociala medier" finns beskrivet att alla inlägg, kommentarer och annat som sker på sociala medier skall hållas ordnade. Eftersom allt som upprättas eller inkommer på kommunens sociala medier är att betrakta som allmänna handlingar ska kommentarer och inlägg etc. behandlas på samma sätt som brev och annan konventionell upptagning, enligt rutinen.

Det är administratören för den specifika sidan på det sociala mediet som bär ansvar för att bedöma vilka inkommande eller upprättade handlingar som ska diarieföras, enligt rutinen.

Rutinen anger att det i normalfallet inte behövs någon speciell ärendehantering för allmänna handlingar upprättas eller inkommer på sociala medier. Det ska dock enligt rutinen finnas en förteckning över var kommunen är aktiv på sociala medier för att en besökare själv ska kunna söka information.

Vidare anger rutinen att ärenden som omfattas av sekretess inte får hanteras på en Facebook-sida. I det fall ett inlägg leder till att ett ärende för ytterligare handläggning ska inlägget lyftas ur den aktuella plattformen och behandlas som ett vanligt ärende, enligt rutinen.

Rutinen uppmanar de anställda att fundera över sin roll i användningen av sociala medier. Om aktiviteten sker uteslutande i privat syfte blir det aldrig en fråga om allmänna handlingar, enligt rutinen. Är användandet en del av den anställdes arbetsuppgifter är allt som skrivs att betrakta som allmänna handlingar, enligt rutinen.

Vidare specificeras i rutinen att de inlägg som kommunen gör i sociala medier och som utomstående gör i dialog med kommunen är att betrakta allmänna handlingar. När en sida skapas eller stängs ska det alltid vara förankrat hos enhetschefen och beslutet ska meddelas till informationsenheten, enligt rutinen.

I intervjusammanhang framgår att administratören brukar diskutera med registrator i de fall administratören är osäker på om en handling behöver diarieföras.

I kommunen finns en dokumenthanteringsplan som avser tiden 2012-07-01- 2014-12-31. I nuläget arbetar kommunen med att revidera sin dokumenthanteringsplan för att bl.a. uppdateras avseende sociala medier.

### **3.7.2. Bedömning**

Vår bedömning är att kontrollmålet i allt väsentligt är uppfyllt. I kommunens rutin "Sala kommun och sociala medier" beskrivs hur allmänna handlingar som upprättas eller inkommer via kommunens sociala medier ska hanteras. Vi gör bedömningen att beskrivningen i allt väsentligt är korrekt. Däremot har vi inte sett den förteckning som enligt rutinen ska finnas över var kommunen är aktiv på sociala medier.



### **3.8. Arkivering och gallring**

*Hur fungerar arkivering och gallring av sociala medier?*

#### **3.8.1. Iakttagelser**

Kommunen saknar i nuläget arkiverings-/gallringsrutiner för allmänna handlingar som inkommer eller upprättats på sociala medier. Det saknas gallringsbeslut för allmänna handlingar på sociala medier. Det saknas även rutiner och metoder för att arkivera innehållet på kommunens sociala medier. I intervjuerna framförs att arkiveringen sker direkt i mediet där de allmänna handlingarna hålls ordnade.

#### **3.8.2. Bedömning**

Vår bedömning är att kontrollmålet inte är uppfyllt. Avseende arkivering och gallring av handlingar som inkommer eller upprättats på det sociala mediet bör detta hanteras bl.a. utifrån huruvida det sociala mediet finns inom kommunens egen regi (t.ex. internt forum på kommunens hemsida) eller om plattformen tillhandahålls av en extern leverantör (t.ex. Facebook, Instagram och Twitter etc.). När kommunen använder externa leverantörer, vilket är fallet i Sala kommun, ställs hårdare krav avseende kontroll och ordning av upprättade och inkomna allmänna handlingar.



2016-06-20



**Fredrik Carlsson**

*Projektledare*



**Fredrik Alm**

*Uppdragsledare*

