

Revisionsrapport

Granskning av kommunens hantering av sociala medier

Mariestads kommun

Sophie Karlsson
Tua Lennartsson

November 2018

Innehållsförteckning

1.	Bedömning och rekommendationer	3
1.1.	Sammanfattande bedömning	3
1.2.	Bedömning utifrån kontrollmålen	3
1.3.	Rekommendationer	4
2.	Inledning	5
2.1.	Bakgrund	5
2.2.	Syfte och revisionsfråga.....	5
2.3.	Revisionsmetod	6
2.5	E-delegationens riktlinjer.....	6
3.	Granskningsresultat	8
3.1.	Inledande iakttagelser	8
3.2.	Riktlinjer för sociala medier	8
3.3.	Sociala medier i Mariestad – syfte och användning	9
3.4.	Uppsikt över sociala medier	10
3.5.	Roller och ansvar kopplat till uppsikten	11
3.6.	Interna regler.....	13
3.7.	Arkivering och gallring	13
	Bilaga – Granskad dokumentation.....	16

1. *Bedömning och rekommendationer*

1.1. *Sammanfattande bedömning*

Efter genomförd granskning är vår sammanfattande bedömning att Mariestad kommuns hantering av sociala medier **delvis** är ändamålsenlig. Bedömningen baseras på bedömningen av kontrollmålen i granskningen, vilka redovisas nedan och i rapporten. Bedömningarna bygger i sin tur på vad som framkommit under intervjuer och dokumentstudier.

1.2. *Bedömning utifrån kontrollmålen*

Kontrollfrågor	Kommentar
Finns kommunövergripande riktlinjer för hantering av sociala medier och när de ska användas?	Uppfyllt Kommunen har tagit fram riktlinjer och rutiner avseende hantering och användande av sociala medier. Ett arbete har skett för att förankra dessa i verksamheterna. Riktlinjen avseende sociala medier är antagen 2012 och kan därför med fördel uppdateras.
I vilket syfte och på vilket sätt använder kommunen sociala medier?	Uppfyllt Det finns en samlad och förankrad syn kring syftet med kommunens aktivitet på sociala medier. Verksamheter ska förmedla syftet med påtänkt sociala mediekonto via en kommunikationsplan.
Finns rutiner för att ha myndighetens närvaro på sociala medier under uppsikt?	Uppfyllt I riktlinjer och rutiner för sociala medier anges i vilken utsträckning konton ska bevakas. Via kommunikationsplanen sker central styrning av detta. Kommunikationsavdelningen följer upp konton genom att följa dem, men en skriftlig rutin för hur och i vilken utsträckning detta ska ske saknas.
Är ansvar och roller klargjorda när det gäller vem som ska ha uppsikt över myndighetens sociala medier?	Delvis uppfyllt I riktlinjerna för sociala medier klargörs vilket ansvar för uppsikt som ligger på personen som hanterar sociala medier. I kommunikationsplanen ska två administratörer anges, i verksamheterna varierar dock antal administratörer. Kommunen har påbörjat ett arbete med att samla inloggningsuppgifter till de konton som finns. Vi rekommenderar att arbetet prioriteras då det utgör en försäkran om att uppsikt kan ske.
Finns interna regler som klargör vem som får uttala sig för myndighetens räkning på sociala medier?	Delvis uppfyllt Det finns interna regler som klargör att varje enskild verksamhet själv bestämmer vem eller vilka som får uttala sig för myndighetens räkning. Detta

ska anges på den kommunikationsplan som lämnas till kommunikationsavdelningen. Vi noterar en avsaknad av interna regler för vem eller vilka befattningar som får uttala sig för kommunens räkning. Uppföljning kring detta förefaller inte ske.

Finns rutiner för att hantera de allmänna handlingar som de sociala medierna genererar och hur fungerar arkivering och gallring av sociala medier?

Ej uppfyllt

Skyldigheten att upprätthålla dataskyddsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen berörs i kommunens riktlinjer för sociala medier samt att det finns riktlinjer avseende ansvar för diarietföring. Samtidigt noterar vi en avsaknad av rutiner för arkivering och gallring och en viss osäkerhet rörande hur sociala medier ska dokumenteras. Vi rekommenderar att riktlinjer för dokumenthantering uppdateras så att även sociala medier och hur de ska hanteras omfattas.

1.3. Rekommendationer

Vi rekommenderar kommunen att:

- Uppdatera riktlinjen rörande sociala medier som togs fram år 2012
- En skriftlig rutin upprättas som fastställer hur och i vilken utsträckning uppföljning av verksamheternas konton ska ske från kommunikationsavdelningen
- Arbetet med att centralt samla inloggningsuppgifter till verksamheternas sociala mediekonton prioriteras för att säkerställa att uppsikt kan ske
- Riktlinjer för dokumenthantering uppdateras så att även sociala medier och hur de ska hanteras omfattas

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

Syftet med granskningen är att bedöma om kommunens hantering av sociala medier är ändamålsenligt.

Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga:

Är kommunens hantering av sociala medier ändamålsenlig?

2.2.1. Kontrollmål

Revisionsfrågan operationaliseras i följande kontrollmål:

- Finns kommunövergripande riktlinjer för hantering av sociala medier och när de ska användas?
- I vilket syfte och på vilket sätt använder kommunen sociala medier?
- Finns rutiner för att ha myndighetens närvaro på sociala medier under uppsikt?
- Är ansvar och roller klagjorda när det gäller vem som ska ha uppsikt över myndighetens sociala medier?
- Finns interna regler som klargör vem som får uttala sig för myndighetens räkning på sociala medier?
- Finns rutiner för att hantera de allmänna handlingar som de sociala medierna genererar utifrån lagstiftningen om offentlighet och sekretess?
- Hur fungerar arkivering och gallring av sociala medier?

2.2.2. Revisionskriterier

- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- Arkivlagen (1990:782)
- Kommunens arkivreglemente

2.3. Revisionsmetod

Granskningen har genomförts med hjälp av dokumentstudier och intervjuer med för granskningen relevanta personer.

Granskad dokumentation återfinns i bilaga 1.

Inom ramen för granskningen har intervjuer skett med följande:

- Kommunchef
- Kommunikationschef
- Administrativ chef
- Säkerhetssamordnare
- Två ansvariga för sociala medier i verksamheterna

Intervjuade personer har sakgranskat rapporten.

2.5 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

3.1. Inledande iakttagelser

Kommunikationsavdelningen i Mariestad ansvarar för kommunikationsfrågor och marknadsföring. Avdelningen tillhör sektorn ledning, som utöver kommunikation även arbetar med styrning, ledning och verksamhetsstöd, administration, ekonomi m.m.

Kommunikationsavdelningen fungerar som stöd för verksamheternas kommunikation och tar även fram centrala riktlinjer. Avdelningens huvudsakliga plattform är kommunens hemsida, men de är även aktiva på Facebook, Instagram och Youtube. Via Mariestads hemsida finns information om vilka sociala mediekkanaler som kommunens verksamheter är aktiva på.

3.2. Riktlinjer för sociala medier

Kontrollmål: Det finns kommunövergripande riktlinjer för hantering av sociala medier och när de ska användas

3.2.1. Riktlinjer för användning av sociala medier

Kommunens verksamheters användande av sociala medier förankras i dokumentet Riktlinjer för användning av sociala medier (antagen av KF 2012-05-28). Riktlinjerna behandlar bland annat mål och syfte och regler för användning samt precisering av vem som får använda sociala medier.

Intervjuad kommunikationschef förklarar att riktlinjerna finns på kommunens intranät Navet och att kommunikationsavdelningen hänvisar de verksamheter som är intresserad av att starta ett konto dit. På intranätet såväl som kommunens hemsida finns även en kortare informationssida som rör sociala medier. Den kan ses som en sammanfattning av riktlinjerna. Då sidan publicerats i juni 2018, det vill säga några år efter att riktlinjerna togs fram, innehåller den även en rubrik om annonsering via Facebook, vilket är vanligt förekommenade idag.

Flertalet av kommunens verksamheter startade sociala mediekonton innan året då riktlinjer för användning av sociala medier togs fram (2012). Av intervjuer framgår att kutym vid den tidpunkten var att upprätta en dialog med kommunikationsavdelningen kring syfte, målgrupp osv och få deras godkännande av kontot. En intervjuad ansvarig för sociala medier förklarar att de även hade en dialog kring hur de skulle undvika att publicera samma typer av inlägg som kommunen själva, då deras syfte är snarligt kommunens. Verksamheterna uppger att de har en fortsatt kontinuerlig dialog med kommunikationsavdelningen runt frågor som rör exempelvis publicering och sociala medier.

I intervju lyfts att flertalet verksamheter för några år sedan startade konton utan att kommunikationsavdelningen informerades. Dessa verksamheter kontaktades då och delgavs riktlinjen för användning av sociala medier.

Utöver riktlinjen finns en rutinbeskrivning för sociala mediekonton i kommunen, vilken anger förutsättningar för att ha ett konto i kommunens namn, hur inlägg och kommenterar ska hanteras samt riktlinjer för grafisk profil. I rutinbeskrivningen framgår dock inte när och av vem det är taget.

Vad gäller revidering menar kommunikationschef att det inte finns något aktuellt kompletteringssärende, men att kommunikationsavdelningen är medvetna om att riktlinjer och rutiner kan behöva uppdateras.

3.2.2. Förankring i verksamheterna

Kommunikationschef berättar att ett arbete pågått med att förmedla rutinen och riktlinjerna till verksamheternas administratörer / publicister. Exempelvis har kommunikationsavdelningen vid flertalet tillfällen organiserat socialamedieträffar för intresserade i verksamheterna där bland annat riktlinjen och rutinen lyfts.

Intervjuade i verksamheterna lyfter att en webbgrupp finns i kommunen, där träffar sker varannan månad. Till grupper är alla med ansvar för en websida inbjudna och frågor rörande digital kommunikation kan lyftas.

3.2.3. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet som uppfyllt.

Vi konstaterar att kommunen har upprättat riktlinjer såväl som rutiner avseende hantering och användande av sociala medier. Utöver detta finns information om användandet av sociala medier på kommunens intranät och hemsida. Riktlinjen kan dock med fördel uppdateras då den är framtagen 2012 och inte reviderats.

Vi ser att kommunikationsavdelningen arbetat aktivt med att förankra riktlinjerna och rutinen i verksamheterna, genom exempelvis sociala medieträffar och dialog med verksamheterna.

3.3. Sociala medier i Mariestad – syfte och användning

Kontrollmål: I vilket syfte och på vilket sätt använder kommunen sociala medier?

3.3.1. Övergripande syfte

I riktlinjer för användning av sociala medier anges att kommunens officiella hemsida är basen i kommunens informationsutbud och den främsta kommunikationskanalen. När detta grundkrav är tillgodosett finns det möjlighet att starta ytterligare kommunikationskanaler i form av exempelvis sociala medier.

I riktlinjerna konstateras att det övergripande syftet med kommunens användande av sociala medier är följande:

- Skapa relationer och öka medborgarnas delaktighet i och förståelse för kommunens verksamheter

- Möta användarnas förväntningar och behov av information och kommunikation
- Marknadsföra och stärka varumärket Mariestads kommun

I intervjuer förefaller ovan nämnda övergripande syftet vara förankrat i kommunen. Dialog och informationsspridning omnämns exempelvis som två syften av central betydelse. Av intervjuade i verksamheterna nämns även att det är ett verktyg för att synas och interagera med sin målgrupp. Både kommunikationschef och säkerhetssamordnare uppger att sociala medier fungerar som ett kostnadseffektivt verktyg för att nå en bred informations-spridning samt att det gör det lättare för medborgare att ta del av kommunens information. Säkerhetssamordnaren poängterar dock att kommunen utifrån ett säkerhetsperspektiv bör tänka på vad som publiceras, både vad gäller det som är inkommande men också det kommunen själv skriver.

Intervjuad ansvarig för sociala medier på en av kommunens skolor berättar att deras konto främst används för att skapa intresse och uppmärksamma den löpande verksamheten. Detta jämfört med skolans hemsida där de presenterar fakta såsom meritvärden och tider för öppet hus. I en annan verksamhet, som använder sig av Facebook och Instagram, uppges att inläggen på Instagram är av inspirerande karaktär, medan Facebookinläggen är till för både inspiration och information.

3.3.2. Tillvägagångssätt

När en verksamhet vill öppna ett konto ska de fylla i en kommunikationsplan för sociala medier, framtagen av kommunikationsavdelningen. Kommunikationschef förklarar att planen finns på intranätet och fungerar som ett första steg för de som vill skapa ett konto. I planen, som skickas till kommunikationsavdelningen, ska bland annat syfte, målgrupp, mål med engagemanget samt namn på administratörer noteras. Kommunikationsplanen ska godkännas av verksamhetens chef.

Utifrån intervjuer konstateras att vissa verksamheter med sociala mediekonton inte har fyllt i kommunikationsplanen, då planen togs fram efter att dessa konton startats. I dessa fall har som tidigare nämnt dialog förts med kommunikationsavdelningen.

3.3.3. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet som uppfyllt.

Vi konstaterar att det finns en samlad syn vad gäller syftet med kommunens aktivitet på sociala medier. De syften som är angivna i de politiskt antagna riktlinjerna förefaller förankrade i verksamheterna.

Vidare ser vi att den kommunikationsplan som används säkerställer att respektive verksamhet har formulerat ett syfte med sitt / sina konton. Kommunikationsplanen möjliggör även en central styrning av vilka konton som skapas.

3.4. Uppsikt över sociala medier

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

3.4.1. Iakttagelser

I kommunens rutinbeskrivning för sociala medier konstateras att ett konto ska bevakas två gånger per dag samt att kommentarer som innehåller enklare frågor ska besvaras inom 24 timmar, exklusive helger. I rutinen anges att publicerade inlägg per vecka bör uppgå till mellan ett till fyra, beroende på verksamhet. Kommunikationschef menar med anledning av detta att en viss aktivitet krävs för att kanalerna ska tjäna sitt syfte.

Av intervjuer med ansvariga för sociala medier framkommer att publicering sker regelbundet, men att antal inlägg per vecka kan variera mellan verksamheterna.

I den kommunikationsplan som verksamheterna ska fylla i när de önskar starta ett konto ska uppdateringsfrekvens och tider för bevakning anges.

Kommunikationschef uppger att kommunikationsavdelningen följer många av verksamheternas sociala mediekonton och på så sätt följer upp vad som publiceras. De är särskilt noga med att följa konton som nyligen skapas, i syfte att se om riktlinjerna för sociala medier följs.

Någon jämförelse mellan innehåll och det som angetts i verksamheternas kommunikationsplaner sker inte och det finns ingen rutin för vilka konton som kommunikationsavdelningen ska följa. Kommunikationschefen berättar att de inte genomför någon systematisk kontroll men att de kontrollerar nya konton och gör stickprover. En mer omfattande kontroll är en resursfråga och i dagsläget fungerar kommunikationsavdelningen generellt sett mer som en stödfunktion.

Vad gäller rapportering kring närvaro på sociala medier till nämnd så förefaller ingen löpande sådan efterfrågas. Enligt kommunikationschef så har kommunikationsavdelningen ibland rapporterat till kommunens ledningsgrupp om inlägg som haft bra spridning/respons eller kring statistik. Detta har dock inte skett konsekvent. För konton kopplade till skolverksamhet uppges i intervju att barn- och utbildningsnämnden ibland efterfrågat statistik för inlägg som informerar om olika utbildningsprogram på den aktuella skolan.

3.4.2. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet som uppfyllt.

Riktlinjer och rutinbeskrivning för användande av sociala medier anger i vilken utsträckning konton ska bevakas. Central styrning av bevakningsfrekvens säkerställs vidare genom att verksamheterna måste fylla i kommunikationsplanen.

Uppföljning från kommunikationsavdelningen sker genom att de följer konton. Dock finns ingen skriftlig rutin för hur och i vilken utsträckning detta ska ske, vilket med fördel skulle kunna tas fram. Detta för att säkra att aktivitet på samtliga konton följs upp.

3.5. Roller och ansvar kopplat till uppsikten

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

3.5.1. Iakttagelser

Kommunikationschef uppger i intervju att varje verksamhetschef bär det yttersta ansvaret för de konton som skapas i en verksamhets namn, ansvaret kan dock delegeras.

Enligt riktlinjen för sociala medier är det den tjänsteperson som har fått i uppdrag att närvara i sociala medier som också ansvarar för hantering av inkomna kommentarer, svar och synpunkter. En del av ansvaret innefattar att ta bort otillåtet material som publicerats eller kommenterats på konton. Detta gäller;

- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi
- Uppmaningar till brottsliga aktiviteter
- Svordomar
- Olovligt bruk av upphovsrättsskyddat material

Är ordinarie ansvarig för kontot frånvarande ska en ersättare finnas tillgänglig som övertar ansvaret under frånvaroperioden.

För kommunens officiella Facebook-sida anges att ett ansvarsschema skapas under semestrarna, under övrig tid finns en naturlig turordning för vem på kommunikationsavdelningen som tar över ansvaret vid en eventuell frånvaro. I verksamheterna ser det olika ut. Av intervjuer framkommer att det i en verksamhet endast finns en ansvarig för publicering medan en annan verksamhet har tryggt upp publicering genom att tre anställda har administratörsbehörighet. Enligt den kommunikationsplan som finns tillgänglig ska två administratörer per konto anges.

Ett arbete med att centralt samla in verksamheternas inloggningsuppgifter för att säkra kontinuerlig uppsikt av konton pågår enligt kommunikationschef.

Användning av tvåfaktorsidentifiering¹ diskuterades enligt intervjuad säkerhetssamordnare i samband med valet (2018) efter att länsstyrelsen lyft att det förekommer i andra kommuner. Än så länge rör det sig dock inte om annat än diskussioner.

3.5.2. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet som delvis uppfyllt.

Vi bedömer att kommunens riktlinjer för sociala medier klargör vilket ansvar som ligger på den person som hanterar sociala medier avseende uppsikt. Vidare ser vi att kommunikationsplanen preciserar att två administratörer per konto ska finnas.

Vi konstaterar att det varierar i vilken utsträckning verksamheterna har en eller flera administratörer och huruvida de säkrat upp för uppsikt vid sjukdom eller semester. Vi noterar att kommunikationsavdelningen har påbörjat ett arbete med att samla in inloggningsuppgifter till de konton som finns i kommunen. Vi rekommenderar att det arbetet prioriteras då det skulle utgöra en extra försäkring om att uppsikt kan ske alla vardagar.

¹ Två, av varandra oberoende enheter, används för att bekräfta inloggning.

3.6. Interna regler

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

3.6.1. Iakttagelser

Av kommunens riktlinjer för användning av sociala medier framgår att det är varje enskild verksamhet som själv bedömer vem eller vilka inom verksamheten som är lämpade, att som en del av sin tjänst, ansvara för publicering i respektive media. Den som utses bär ansvaret att hantera mediet på rätt sätt och att följa kommunens riktlinjer.

Tjänstepersonen i fråga ansvarar för hur varumärket uppfattas när hen kommunicerar i kommunens namn, det finns därför ett krav på att personen ska ha läst igenom den varumärkesplattform som finns för Mariestads kommun. Att detta sker bekräftas i intervjuer med ansvariga för sociala medier i verksamheterna.

Enligt kommunikationschefen är det reglerat vem som får uttala sig på sociala medier. För verksamheternas räkning är det administratörerna som utsetts av respektive chef och för kommunens centrala Facebook-konto är det kommunikatörerna på kommunikationsavdelningen. Det finns inte någon sammanställd lista över kommunens samtliga administratörer, men administratörerna finns angivna i respektive kommunikationsplan. Alla medarbetare har möjlighet att initiera inlägg och, om behov finns, besvara frågor på det centrala Facebook-kontot. Dock är det alltid en kommunikatör som producerar och publicerar inlägget.

3.6.2. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet som delvis uppfyllt.

Det finns interna regler som klargör att varje enskild verksamhet själv bestämmer vem eller vilka som får uttala sig för myndighetens räkning. Detta ska anges på den kommunikationsplan som lämnas till kommunikationsavdelningen. Vi noterar en avsaknad av interna regler för vem eller vilka befattningar som får uttala sig för kommunens räkning. Uppföljning kring detta förefaller inte ske.

3.7. Arkivering och gallring

Kontrollmål: Finns rutiner för att hantera de allmänna handlingar som de sociala medierna genererar och hur fungerar arkivering och gallring av sociala medier?

3.7.1. Iakttagelser

I dokumentet *Riktlinjer för användning av sociala medier* står det att den tjänsteperson som publicerar i sociala medier har en skyldighet att upprätthålla dataskyddsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen. Det som kommunen publicerar är en allmän handling och ska behandlas därefter. Huvudregeln är att allmänna handlingar ska diarieföras, om handlingen inte innehåller någon sekretessbelagd uppgift räcker det dock med att verksamheten strukturerar informationen så att det är tydligt om den inkommit eller

upprättats. Om det är uppenbart att den allmänna handlingen är av ringa betydelse för myndighetens verksamhet, behöver den varken registreras eller hållas ordnad.

I intervju med kommunens administrativa chef påpekas att det finns riktlinjer för vem som ansvarar för att avgöra om en handling ska diarieföras. En dialog med verksamhetens registrator och nämndsekreterare rörande diarieföring ska finnas. Vidare uppger administrativ chef att kommunen regelbundet erbjuder verksamheterna utbildningar i diarieföring.

Diarieföring sker enligt administrativ chef i systemet Cicieron och nämndsekreterare är huvudregistrator.

I intervju med en av kommunens ansvariga för sociala medier uppges att det sällan inkommer kommentarer via de sociala medierna som är av väsentlig betydelse. Det är en ”småskalig” interaktion som sker mellan målgrupp och verksamhet och de frågor som dyker upp handlar snarare om exempelvis var en viss bild är tagen, var biljetter till ett visst evenemang kan köpas etc. Ändrar frågorna karaktär och blir mer väsentliga för verksamheten så kommer dialog föras med kommunkansliet vad gäller dokumenthantering.

Vad gäller arkivering och gallring så uppges i intervju med ansvariga för sociala medier att det inte finns någon rutin för detta, om frågor skulle uppstå kontaktas kommunikationsavdelningen. Intervjuade är medvetna om att exempelvis kränkande inlägg skyndsamt ska tas bort, men någon sådan situation har inte uppstått.

Från kommunikationsavdelningens håll skickas allt som avviker eller som kan härledas till pågående ärenden till den administrativa avdelningen för diarieföring. I det fall en inkommen handling berör en specifik verksamhet så kan den även skickas över till respektive verksamhet som sedan förväntas diarieföra utifrån sina egna rutiner.

Själva mediet, eller större förändringar av kontot, bör även det dokumenteras och detta kan göras genom en skärmdump eller annan form av ögonblicksbild. Kommunchefen uppger att kommunen från centralt håll arkiverar den officiella Facebook-sidan, både genom skärmdumpar och genom att plocka kommentarslängder. Dock finns en osäkerhet vad gäller kommunens Instagram-konton och huruvida de arkiveras.

Ett styrdokument som kan fungera som stöd för verksamheterna vad gäller dokumenthantering är riktlinjer för dokumenthantering samt respektive verksamhets dokumenthanteringsplan. Enligt den administrativa chefen finns det dokumenthanteringsplaner som är i behov av revidering. Ett arbete pågår med att se över respektive avdelnings dokumenthanteringsplan, bland annat avseende hanteringen av sociala medier.

3.7.1. Bedömning

Vi bedömer kontrollmålet som ej uppfyllt.

Vi konstaterar att skyldigheten att upprätthålla dataskyddsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen berörs i kommunens riktlinjer för sociala medier samt att det finns riktlinjer avseende ansvar för diarieföring. Samtidigt noterar vi en avsaknad av rutiner för arkivering och gallring och en viss osäkerhet rörande hur sociala medier ska dokumenteras.

Vi rekommenderar att riktlinjer för dokumenthantering uppdateras så att även sociala medier och hur de ska hanteras omfattas.

November 2018

Sophie Karlsson

Projektledare

Lars Dahlin

Uppdragsledare

Bilaga – Granskad dokumentation

- Riktlinjer för användning av sociala medier, Mariestads kommun, antagen av Kommunfullmäktige 2012-05-28
- Rutin sociala medier konto
- Riktlinjer dokumenthantering, antagen av kommunfullmäktige 2012-09-24
- Kommunikationsplan för sociala medier
- Informationssäkerhetspolicy, antagen av kommunfullmäktige 2017-06-12
- Sociala medier, Navet (Skärmdump)
- Reglemente för arkivvård, antagen av kommunfullmäktige 2015-01-26