

Revisionsrapport

Styrning och kontroll av användningen och deltagandet i sociala medier

Botkyrka kommun

Linnea Grönvold

Augusti 2017

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Inledning	4
1.1. Revisionsfråga	4
1.2. Revisionskriterier	4
1.3. Kontrollmål	4
1.4. Avgränsning och metod.....	5
1.5. Hur ska kommunen hantera sociala medier?	5
1.6. Organisation kring hantering av sociala medier i kommunen.....	6
1.7. Kommunens sociala medier	7
1.7.1. Övergripande sociala medier	7
1.7.2. Samhällsbyggnadsförvaltningens sociala medier.....	7
1.7.3. Utbildningsförvaltningens sociala medier	7
2. Iakttagelser och bedömningar	8
2.1. Riktlinjer för hantering av sociala medier.....	8
2.1.1. Iakttagelser	8
2.1.2. Bedömning.....	9
2.2. Sociala medier i Botkyrka – syfte och användning	9
2.2.1. Iakttagelser	9
2.2.2. Bedömning.....	10
2.3. Uppsikt över sociala medier	11
2.3.1. Iakttagelser	11
2.3.2. Bedömning.....	12
2.4. Roller och ansvar kopplat till uppsikten	12
2.4.1. Iakttagelser	12
2.4.2. Bedömning.....	13
2.5. Hantering av allmänna handlingar	13
2.5.1. Iakttagelser	13
2.5.2. Bedömning.....	14
2.6. Gallringsbeslut	15
2.6.1. Bedömning.....	15
Bilagor	
16	
Kommunens sociala medier, enligt Botkyrka kommuns hemsida	16

Sammanfattning

PwC har på de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun granskat kommunens hantering av sociala medier utifrån frågeställningen: *Är kommunens styrning och kontroll av kommunens användning sociala medier ändamålsenlig?*

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens övergripande frågeställning är att kommun delvis har en ändamålsenlig styrning och kontroll av kommunens användning av sociala medier. Vad gäller den ledningsnära verksamheten kan vi konstatera att de flesta kontrollmål följs. Däremot kan vi konstatera att kontrollen utifrån följsamheten gentemot policy och riktlinjer på mer operativ verksamhetsnivå brister. Exempelvis att styrelsen inte har en fullständig kännedom över vilka sociala medier sidor som verksamheten har. Vid intervjuerna framkommer också att rutinerna inte tillämpas av hela kommunens verksamhet. Ett exempel är att förvaltningsspecifika sociala medier-konton inte rapporteras in till kommunikationsavdelningen och därför går det inte att säkerställa att rutinerna om uppsikt efterlevs.

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

Kontrollmål	Kommentar
Finns ändamålsenliga riktlinjer för hantering av sociala medier?	Uppfyllt Vi ser det som positivt att en policy för sociala medier finns och den är beslutad av kommunstyrelsen. Däremot bör riktlinjer för kommunens Instagram-konton tas fram.
Är syftet med kommunens användning av sociala medier ändamålsenligt?	Delvis uppfyllt Kommunen har analyserat hur sociala medier kan bidra till kommunens verksamhet. Kommunen bör informera om syftet i beskrivningen av användandet riktat till allmänheten på de sociala medierna.
Finns ändamålsenliga rutiner för att ha myndighetens närvaro på sociala medier under uppsikt?	Uppfyllt I Policy för sociala medier finns dokumenterade rutiner för att ha myndighetens närvaro på sociala medier under uppsikt. Däremot framkommer det vid intervjuerna att rutinerna inte tillämpas av hela kommunens verksamhet.
Är ansvar och roller klargjorda när det gäller vem som ska ha uppsikt över myndighetens sociala medier?	Delvis uppfyllt Ansvar och roller är klargjorda i policyn och kompletterande riktlinjer, när det gäller vem som ska ha uppsikt över kommunens sociala medier. Däremot säkerställs det inte på något sätt att rutinerna följs i kommunens verksam-

	heter.
Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera de allmänna handlingar som de sociala medierna genererar utifrån lagstiftningen om offentlighet och sekretess?	Uppfyllt Kommunen har rutiner utifrån lagstiftningen om offentlighet och sekretess för att hantera de allmänna handlingar som genereras på kommunens sociala medier.
Finns aktuellt gallringsbeslut för allmänna handlingar som inkommer på kommunens sociala medier?	Ej uppfyllt Vi anser att gallringsbeslutet från år 1999 är föråldrat. Därmed följer att vi anser att det är svårt att avgöra huruvida handlingar som inkommit eller upprättats på kommunens sociala medier, enligt gallringsbeslutet, får gallras eller inte.

Mot ovanstående bedömning vill vi lyfta några rekommendationer:

- Kommunstyrelsen bör se över gallringsbeslutet och uppdatera det i enlighet med de förutsättningar som råder i dagsläget och se till att de överensstämmer med övriga riktlinjer inom området.
- Kommunen bör ta ställning till hur allmänna handlingar som den inte själv har full kontroll över ska hanteras utifrån ett gallringsperspektiv. Ett exempel är möjligheten för en person som har lämnat en kommentar under ett inlägg på kommunens Facebooksida att sedan redigera eller ta bort inlägget.

1. *Inledning*

Det blir allt vanligare att kommunerna använder sociala medier, såsom Facebook och Twitter, i sin kommunikation med medborgarna. I Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) senaste kartläggning använde 9 och 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.

1.1. *Revisionsfråga*

Granskningen besvarar följande revisionsfråga:

- Är kommunens styrning och kontroll av kommunens användning av sociala medier ändamålsenlig?

1.2. *Revisionskriterier*

- 2 kap. tryckfrihetsförordningen
- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- Arkivlagen (1990:782)
- Personuppgiftslagen (1998:204)
- Förvaltningslagen (1986:223)
- Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor
- Kommunens arkivreglemente eller motsvarande
- E-delegationens riktlinjer för användning av sociala medier

1.3. *Kontrollmål*

- Finns ändamålsenliga riktlinjer för hantering av sociala medier?
- Är syftet med kommunens användning av sociala medier ändamålsenligt?
- Finns ändamålsenliga rutiner för att ha myndighetens närvaro på sociala medier under uppsikt?
- Är ansvar och roller klaggjorda när det gäller vem som ska ha uppsikt över myndighetens sociala medier?
- Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera de allmänna handlingar som de sociala medierna genererar utifrån lagstiftningen om offentlighet och sekretess?
- Finns aktuellt gallringsbeslut för allmänna handlingar som inkommer på kommunens sociala medier?

1.4. Avgränsning och metod

Granskningen avgränsas till Kommunstyrelsen samt Utbildningsnämnden och Samhällsbyggnadsnämnden. Granskningen har avgränsats till kommunens övergripande användning av sociala medier samt sociala medier inom verksamhetsområde grundskola (Utbildningsförvaltningen) och Miljöenheten (Samhällsbyggnadsförvaltningen).

Granskningen har genomförts genom intervjuer med:

- Kommunikationschef (Kommunikationsavdelningen)
- Webbredaktör (Kommunikationsavdelningen)
- Samhällsväglare (Kontaktcenter, Medborgarservice)
- Förvaltningskommunikatör (Utbildningsförvaltningen och Samhällsbyggnadsförvaltningen)
- Verksamhetschef Grundskola (Utbildningsförvaltningen)
- Chef för miljöenheten (Samhällsbyggnadsförvaltningen)

Samtliga rutiner och riktlinjer med bäring på hantering av sociala medier har begärts in. Följande dokument har granskats:

- *Policy för sociala medier*, fastställd av kommunstyrelsen 2011-02-21 och bilaga *Uppdragsbeskrivning sociala medier*
- *Riktlinjer för Botkyrka kommuns Facebooksida*, fastställd av kommunikationschef, daterad 2014-10-29
- *Botkyrka kommuns närvaro på Twitter*, fastställd av kommunikationschef, daterad 2015-10-28
- *Gallring av allmänna handlingar som är av ringa eller tillfällig betydelse*, fastställt av kommunstyrelsen 1999-03-01

1.5. Hur ska kommunen hantera sociala medier?

Nedan presenteras kort några av de krav som lagstiftaren ställer på kommuner och andra myndigheter vad gäller hanteringen av sociala medier.

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) m.fl.

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 me-

diet, 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 utomstående 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.

1.6. Organisation kring hantering av sociala medier i kommunen

Kommunikationsavdelningen i kommunen består av tre enheter: kontaktcenter, medborgarkontor samt kommunikations- och e-enheten. Kommunikationsavdelningen inom kommunledningsförvaltningen har ett övergripande samordningsansvar för kommunikationsfrågor inom kommunen. Varje nämnd har ett eget kommunikationsansvar och inom varje förvaltning finns minst en förvaltningskommunikatör som är kopplad till förvaltningen.

Inom samhällsbyggnadsförvaltningen arbetar tre kommunikatörer med att stötta verksamhetschefer och medarbetare att få ut information på både interna och externa kanaler. Kommunikatörerna har i uppdrag att publicera förvaltningsspecifika inlägg på kommunens Facebooksida och Twitter.

På utbildningsförvaltningen arbetar två kommunikatörer. Kommunikatörerna har samma arbetsuppgifter och de hjälper verksamheten att få ut information och att planera kommunikationen. Kommunikatörerna har i uppdrag att publicera inlägg på kommunens övergripande Facebooksida och Twitter för förvaltningens räkning.

Varje vecka träffas kommunikatörerna från förvaltningarna och kommunikationsavdelningen för ett redaktionsråd. Där informerar de om händelser under kommande vecka och de planerar tillsammans för vilka inlägg som ska läggas ut och när. Respektive förvaltningskommunikatör har ansvar för att publicera och ha uppsikt över sin egen förvaltnings information som publiceras på kommunens Facebooksida och Twitter-konto.

1.7. Kommunens sociala medier

1.7.1. Övergripande sociala medier

Botkyrka kommun har sedan 2014 en officiell Facebooksida, där inlägg från alla verksamheter publiceras. Enligt intervjuade gillar 3 150 personer Facebooksidan i maj 2017 och varje inlägg som kommunen gör på Facebooksidan når ungefär 2 500 användare.

Botkyrka kommun har ett Twitter-konto som startades år 2011. Från Twitter-kontot twittar främst kommunikatörer men även några övriga tjänstemän. Kommunens Twitter-konto har i maj 2017, 2 125 följare.

Kommunen har även ett Instagram-konto, @Botkyrkakommun. Kontot används sporadiskt av kommunikatörer och det är webbredaktören som hanterar kontot. Under delar av sommaren 2017 skötte kommunikationsavdelningens sommarjobbare tillsammans med webbredaktören kontot. Det finns idag ingen riktlinje för användandet av Instagram. Intervjuade menar att under hösten 2017 ska arbetet med Instagram-kontot bli mer strukturerat och riktlinjer tas fram.

På Botkyrka kommuns hemsida finns en förteckning över kommunens sociala medier. Enligt förteckningen finns det 26 Facebooksidor, 2 YouTube-kanaler, 3 Twitter-konton och 13 Instagram-konton (Se bilaga 1). Intervjuade är dock medvetna om att förteckningen inte återspeglar samtliga konton som är aktiva inom kommunen. Det finns fler sociala medier, men som inte rapporteras till kommunikationsavdelningen som ansvarar för förteckningen.

1.7.2. Samhällsbyggnadsförvaltningens sociala medier

Inom förvaltningen finns ett Instagram-konto; @NaturiBotkyrka. Kontot startades 2014 som ett initiativ från personal på miljöenheten. Instagram-kontot har i maj 2017, 621 följare.

1.7.3. Utbildningsförvaltningens sociala medier

Inom Utbildningsförvaltningen finns många sociala medie-konton. Ingen inom förvaltningen vet hur många konton som finns och om de är aktiva. Enligt intervjuade har de flesta förskolor och grundskolor Facebooksidor och flera enheter har även Instagram-konton.

Inom verksamheten har man beslutat om en gemensam hashtag; #Botkyrkautbildning. Hashtagen används enligt intervjuade av personal, privatpersoner och av enheter inom förvaltningen. Hashtagen är fri att använda men det är inte tvingande att använda den.

2. *Iakttagelser och bedömningar*

I följande kapitel presenterar vi granskningsresultatet – våra iakttagelser och bedömningar utifrån dokumentgranskningen och intervjustudierna. Granskningsresultatet disponeras utifrån respektive kontrollfråga. Avslutningsvis gör vi en helhetsbedömning av granskningsresultatet i syfte att besvara den övergripande frågeställningen.

2.1. *Riktlinjer för hantering av sociala medier*

Kontrollfråga: Finns ändamålsenliga riktlinjer för hantering av sociala medier?

2.1.1. *Iakttagelser*

Hantering av sociala medier i Botkyrka kommun regleras av dokumentet *Policy för sociala medier*, som antogs av kommunstyrelsen 2011-02-21. Policyn ska ses som ett stöd och ge råd till de medarbetare som är närvarande och deltar i olika sociala medier.

Policyn beskriver bland annat varför kommunen bör medverka i sociala medier. Inget socialt medium får dock ersätta kommunens eller verksamhetens webbplats som den officiella externa informationskanalen med fakta och nyheter.

Policyn anger att en medarbetare som vill vara aktiv på sociala medier i tjänsten måste få ett tydligt uppdrag från sin chef och uppdraget ska även förankras med kommunikationschefen. Medarbetaren ska också planera sin kommunikationsinsats på sociala medier, exempelvis genom att analysera vilka kanaler som bör användas för att nå målgruppen på bästa sätt. Medarbetaren ska också sätta upp mätbara mål för kommunikationen samt sammanställa en utvärderingsrapport minst en gång per år eller efter avslutad tidsbegränsad aktivitet. Målen och rapporten ska delas med förvaltningens kommunikatör.

Enligt intervjuade är policyn riktad till all användning av sociala medier. När policyn antogs har information gått ut till alla förvaltningar. Alla nyanställda kommunikatörer introduceras i policyn och de kompletterande riktlinjerna för Facebook och Twitter.

Policyn är enligt de intervjuade generell och ger tips om vad en användare av sociala medier ska tänka på. Policyn ska främst ge information om lagstiftning på området samt tydliggöra att användningen sker i tjänsten. Ett antal intervjuade anser dock att policyn i allmänhet är föråldrad och bör uppdateras.

Utöver *Policy för sociala medier* finns riktlinjer för användandet av Botkyrka kommuns officiella Facebooksida och officiella Twitter-konto.

För Botkyrka kommuns Facebooksida finns riktlinjer från 2014-10-29. Riktlinjerna anger att syftet med Botkyrka kommuns Facebook är att föra dialog och ge serviceinformation till kommunens medborgare. Riktlinjerna beskriver och förtydligar ansvarsfördelningen mellan för kommunikationen/aktiviteter och uppsikten över Facebooksidan. Riktlinjerna anger även regler för inlägg som ska tas bort samt sekretessbelagda uppgifter.

Riktlinjerna för Twitter-kontot syftar till att stötta medarbetarna i kommunen som vill twittra för kommunens räkning på kommunens officiella Twitter-konto. Riktlinjerna togs fram 2015-10-28 och anger vad kommunen bör twittra respektive inte twittra om, bland annat kan medarbetarna tipsa om händelser och evenemang men bör inte göra politiska eller privata inlägg. Enligt riktlinjen ska varje person som twittrar alltid avsluta inlägget med sina initialer.

Kommunens riktlinjer behandlar inte hur risker som uppstår när avtal ingås ska hanteras. Enligt de intervjuade har däremot kommunikationsavdelningen gått igenom de avtal som kommunen som användare av sociala medier ingått med den externa leverantören. De för löpande gemensamma diskussioner om risker gällande exempelvis hot eller personuppgifter.

Samhällsbyggnadsförvaltningen

Enligt intervjuade finns inte några verksamhetsspecifika riktlinjer för hantering av sociala medier. Förvaltningskommunikatörerna känner väl till Policyn för sociala medier samt riktlinjerna för Facebook och Twitter. Däremot tror intervjuade inte att policyn är känd i verksamheten. Detta då förvaltningen inte är aktiv på fler sociala medier än Instagram och på den kommunövergripande Facebooksidan. När en fråga som berör verksamheten inkommer på t.ex. den kommunövergripande Facebooksidan eller Twitter, svarar inte tjänstemännen personligen utan går via förvaltningskommunikatörerna eller kontaktcenter som får svara på frågan i det sociala mediet, eftersom det är de som administrerar kontona.

Utbildningsförvaltningen

Inte heller inom utbildningsförvaltningen finns egna verksamhetsspecifika riktlinjer kring sociala medier. Policyn för sociala medier har inte heller lyfts inom verksamheten och de intervjuade tror inte att det finns en stor kännedom om policyn i verksamheten.

2.1.2. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet är uppfyllt. Vi ser det som positivt att en policy för sociala medier finns och den är beslutad av kommunstyrelsen.

Enligt policyn ska det finnas underliggande riktlinjer för specifika sociala medier. Vi har noterat att det finns för Facebook och Twitter, men riktlinjer saknas för användandet av Instagram. Vi ser det som positivt och vi vill betona vikten av att riktlinjer under hösten ska tas fram.

2.2. Sociala medier i Botkyrka – syfte och användning

Kontrollfråga: Är kommunens syfte med användning av sociala medier ändamålsenligt?

2.2.1. Iakttagelser

I kommunens Policy för sociala medier anges att anledningen för att Botkyrka kommun ska delta i sociala medier är att kommunen vill förbättra servicen till medborgarna genom att lyssna och prata med dem på deras villkor, i kanaler de föredrar och där många redan är. Genom att bygga relationer via sociala medier har kommunen möjlighet att få kontakt med fler medborgare och förstå deras behov bättre. Genom sociala medier kan kommunen kommunicera billigt och effektivt med ett stort antal individer oberoende av tid och

plats. Kommunen ska också delta i sociala medier för att bevaka och förbättra bilden av Botkyrka och stärka kommunens varumärke.

Syftet med kommunens delaktighet på Facebook anges i Riktlinjer för Botkyrka kommuns Facebooksida. Riktlinjerna anger att syftet med den officiella Facebooksidan är att föra dialog och ge serviceinformation till medborgarna. Syftet är också att öka Botkyrkas attraktionskraft och stärka kommunens varumärke. Facebook kan också, enligt rutinen, bli en effektiv kanal i krissituationer där kommunen snabbt kan sprida information men också att få information från medborgare.

Den officiella Facebooksidan riktar sig primärt till målgruppen befintliga kommuninvånare. Facebook ska enligt riktlinjen användas brett med ett visst fokus på medborgare som har ett intresse att följa kommunen. Fokus ligger i följande ordning på: service, dialog och information.

Syftet med kommunens övergripande Twitter anges i riktlinjer för Botkyrkas kommuns Twitter-konto. Syftet är att föra dialog för att stärka Botkyrka kommuns varumärke men också att ge tips om Botkyrka kommuns verksamheter och service. Kommunens ambition är att vara närvarande och höja servicenivån genom att vara delaktig i flera kanaler, i dialog med medborgarna. Kommunens Twitter ska utgöra en kanal mellan medborgare och kommun där medborgarna fritt kan uttrycka sig om något som rör kommunen utan att ta direkt kontakt med tjänstemän eller politiker. I riktlinjen anges att det är media, politik, föreningar och kultur som följer Botkyrka kommun på Twitter, men också medborgare som är aktiva och gärna för dialog med kommunen.

Samhällsbyggnadsförvaltningen

För granskningen har vi tagit del av minnesanteckningar från miljöenhetens interna utbildning i Instagram. I anteckningarna går att utläsa att syftet med Instagram-kontot är att inspirera och locka följare att komma ut i naturen, visa vad enheten gör samt att marknadsföra aktiviteter och skapa en känsla för Botkyrkas natur. Målgruppen är kommunmedborgare och övrig befolkning i länet.

Utbildningsförvaltningen

Vi har för granskningen inte tagit del av någon typ av uppdragsbeskrivning eller syfte med sociala medie-konto inom verksamheten. Enligt intervjuade startar enheter konton utan förvaltningskommunikatörernas kännedom och olika enheter har olika syften med användandet av sociala medier. De intervjuade tror att det främsta syftet med att vara aktiv på sociala medier är att marknadsföra sig.

2.2.2. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet delvis är uppfyllt. Kommunen har analyserat hur sociala medier kan bidra i kommunens verksamhet. Vi kan inte finna att syftet och användningsområdet utifrån rutinerna och det som framkommit i intervjuerna skulle vara oförenligt med verksamhetens uppdrag.

Däremot anser vi att kommunen bör följa E-delegationens rekommendationer att informera om syftet med det sociala mediet och hur myndigheten tänker att den själv och andra ska använda det i det sociala mediet. Vi kan vid granskningen varken finna att syftet

framgår i beskrivningen av det sociala mediet riktat till allmänheten på den övergripande Facebooksidan, Twitter-kontot eller Instagram-kontot.

2.3. Uppsikt över sociala medier

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

2.3.1. Iakttagelser

Enligt Policy för sociala medier ska minst två personer samt förvaltningens kommunikationsavdelning kunna administrera varje mediekonto som kommunen har i sociala medier. Inloggningsuppgifterna ska också finnas på en central lagringsplats så att flera personer kommer åt dem. Detta så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt att administrera. Enligt policyn ska också ansvarig ha tid att besvara frågor inom 48 timmar.

På Botkyrka kommuns hemsida ska en förteckning över Botkyrka kommuns officiella konton och deltagande inom sociala medier finnas. Förteckningen ska underlätta sökandet efter allmänna handlingar. I förteckningen ska ansvarig för det sociala mediet, syftet med deltagandet och vilken målgrupp sidan vänder sig mot uppges.

Vid besök på Botkyrka kommuns hemsida kan vi se att det finns en förteckning över officiella Facebooksidor, Instagram-konton, YouTube-kanaler och Twitter-konton. Kommunikationsavdelningen uppdaterar förteckningen så gott det går men de intervjuade menar att det finns konton som inte har registrerats. Det beror enligt de intervjuade på att verksamheterna inte är medvetna om att de vid start av ett socialt mediekonto måste fylla i uppdragsbeskrivningen och underrätta kommunikationschefen.

Som vi nämnt tidigare anger policyn att en medarbetare som vill vara aktiv på sociala medier i tjänsten måste få ett tydligt uppdrag från sin chef och uppdraget ska förankras med kommunikationschefen. Tillsammans med ansvarig chef ska medarbetaren fylla i en uppdragsbeskrivning för det sociala mediekontot man ska ansvara för och administrera. I uppdragsbeskrivningen ska medarbetaren bland annat ange vilken verksamhet som ska finnas på det sociala mediet, syftet och målgruppen för deltagande samt vilka två administratörer som ska administrera kontot.

Medarbetaren ska även beskriva hur ofta och under vilka tider kontot ska bevakas och uppdateras samt hur mycket arbetstid som beräknas gå åt för att sköta kontot. Därefter ska de medarbetare som utses till administratörer och ansvarig chef godkänna uppdragsbeskrivningen och lämna en kopia till chef och kommunikationschefen.

Enligt de intervjuade finns idag sju uppdragsbeskrivningar inlämnade till kommunikationsavdelningen. Webbredaktören skickade i juni och juli 2017 ut ett meddelande att ansvariga senast i oktober ska skicka in uppdragsbeskrivningar för alla sociala mediekonton.

I Riktlinjer för Botkyrka kommuns Facebooksida anges att inkommande inlägg och meddelande bevakas under kontaktcenters öppettider. Meddelande och inlägg ska under öppettiderna besvaras inom 24 timmar.

Samhällsbyggnadsförvaltningen

För miljöenhetens Instagram-konto finns ingen regelrätt uppdragsbeskrivning. Däremot beskrivs i de minnesanteckningar som vi tagit del av många delar som inkluderas i upp-

dragsbeskrivningen. Bland annat anges utöver syfte och målgrupp, en kort publiceringsplan, strategibeslut samt inloggningsuppgifter till kontot. Enligt de intervjuade är det flera inom enheten som administrerar kontot och det startades på eget initiativ.

Utbildningsförvaltningen

Vid intervjuer framkom att ingen inom verksamheten har vetskap om hur många sociala medie-konton som finns inom grundskolan och hur aktiva dessa konton är. Enligt uppgift får varken verksamhetschef eller förvaltningskommunikatörerna information när ett konto startas. Kommunikatörerna är inte administratörer till kontona som policyn anger och förvaltningen har inte heller inloggningsuppgifterna på en central lagringsplats där fler kan komma åt dem. Intervjuade menar att det finns en stor problematik att verksamheterna inte är medvetna om policyn och att de måste fylla i uppdragsbeskrivningen.

2.3.2. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet är uppfyllt. I Policy för sociala medier och kompletterade riktlinjer finns dokumenterade rutiner för att ha myndighetens närvaro på sociala medier under uppsikt. Däremot har intervjuade framfört att rutinerna inte tillämpas av hela kommunens verksamhet.

2.4. Roller och ansvar kopplat till uppsikten

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

2.4.1. Iakttagelser

Som vi nämnt tidigare anger Policyn för sociala medier att en medarbetare som vill vara aktiv på sociala medier måste få ett tydligt uppdrag från chef. Minst två personer samt förvaltningens kommunikator ska kunna administrera varje konto som Botkyrka kommun har på sociala medier. Medarbetaren ska ha tid att bedriva arbetet och besvara frågor inom 48 timmar.

I Riktlinjer för Botkyrka kommuns Facebooksida anges ansvarsfördelningen för hanteringen och uppsikten av den kommunövergripande Facebooksidan. Facebookorganisationen är uppdelad i två; medborgarservice (chef för medborgarservice) och kommunikation (kommunikationschef).

Kommunikatörerna har ansvar för den planerade kommunikationen, t.ex. planerade inlägg. Kommunikatörerna ska även bevaka och svara på kommenterar på egna inlägg och stötta kontaktcenter vid behov.

Enligt intervjuade är alla kommunikatorer på både central- och förvaltningsnivå administratörer på kommunens Facebooksida. Dessa går tillsammans på det veckovisa redaktionsmötet går kommunikatorerna igenom vilka inlägg som bör publiceras och när under kommande vecka. Förvaltningskommunikatörerna publicerar själva sina förvaltningsspecifika inlägg på kommunens Facebooksida och har också ansvar för att bevaka de egna inläggen.

Kontaktcenter ska enligt riktlinjen bevaka och svara på inlägg som läggs upp på Facebooksidan. De ska också svara på inkommande meddelande och vid behov ta hjälp av förvaltningarna eller kommunikatorerna för att få svar på frågorna. Kontaktcenter kontrollerar sedan svaren från förvaltningarna innan de publiceras och säkerställer att svaren är väl formulerade. Kontaktcenter ska också hantera synpunkter, felanmälan och ärenden

som kan inkomma via Facebook. De tar även hand om och registrerar ärenden i ärendehanteringssystemet och för sedan ärendena till registrator på berörd förvaltning.

Enligt intervjuade är det webbredaktören från kommunikationsavdelningen som har uppsiktsansvar för Facebooksidan och kontaktcenter hjälper till vid behov, exempelvis vid resursbrist eller frånvaro. Webbredaktören har även uppsikt över Facebooksidan och Twitter-kontot på helgerna.

I riktlinjen för Twitter regleras inte ansvaret för att ha uppsikt över kommunens närvaro. Vid intervjuer framkom däremot att det är webbredaktören som har uppsikt över kommunens Twitter-konto. När webbredaktören är frånvarande lämnas ansvaret över till pressansvarig. När en tweet inkommer som webbansvarig anser att kommunen bör svara på kontakten på den berörda förvaltningskommunikatör som får svara på tweeten.

Samhällsbyggnadsförvaltningen

Inom förvaltningen är alla kommunikatörer administratörer till kommunens Facebooksida. Varje person har uppsikt över egna inlägg på Facebooksidan. Instagram-konton @NaturiBotkyrka administreras av personal på miljöenheten och inte med hjälp av förvaltningskommunikatören.

Utbildningsförvaltningen

Inom förvaltningen är alla kommunikatörer administratörer till kommunens Facebooksida och kommunikatörerna har uppsikt över egna inlägg på Facebooksidan.

Inom verksamheten finns inget gemensamt arbetssätt för hur uppsikten över de sociala medierna organiseras. Det är upp till varje enhet att ordna med bevakning och uppdatering av kontona och det är heller ingenting som följs upp över enhetsnivå.

2.4.2. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet delvis är uppfyllt. Ansvar och roller är klargjorda i policyn och kompletterande riktlinjer, när det gäller vem som ska ha uppsikt över kommunens sociala medier. Däremot säkerställs det inte på något sätt att rutinerna följs i kommunens verksamheter.

2.5. Hantering av allmänna handlingar

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

2.5.1. Iakttagelser

Enligt Policyn för sociala medier ska meddelanden som inkommer via sociala medier som ett led i tjänsteutövningen beaktas som allmän handling och hanteras som sådan. Saklig kritik ska diarieföras och skickas vidare till rätt instans i verksamheten. Information och kommentarer som lämnas på ett offentligt forum som är en officiell kanal för Botkyrka kommun och som är tillgängligt för allmänheten behöver inte diarieföras om de är strukturerade i kronologisk ordning.

Policyn anger även att ansvarig för det sociala mediet ska dokumentera och arkivera det sociala mediekontot genom att ta en ögonblicksbild vid varje halvårsskifte. Detta genom att ta en skärmdump av kontots startsida och spara i PDF-format. Övriga sidors innehåll

behöver inte dokumenteras. Detta ska sedan skickas till kommunarkivet. Riktlinjen för kommunens Facebooksida anger också att ögonblicksbild ska tas vid tillfällen med hög aktivitet och vid större förändringar eller händelser.

Riktlinjen för kommunens Facebooksida anger att frågor som kommunen får på Facebook är inkomna allmänna handlingar som i vissa fall ska registreras. Registreringen innebär att man gör en utskrift eller en skärmdump av inlägget och skickar det till registrator på berörd förvaltning för registrering. Följande inlägg ska enligt riktlinjen diarieföras:

- Inlägg som leder till en åtgärd från kommunen
- Inlägg som bedöms kunna bli ett ärende
- Inlägg som kan ha relevans för ärende som tidigare diarieförts

Vid intervjuer framkommer att när exempelvis ett meddelande eller kritik inkommer på kommunens övergripande Facebook som tas emot av kontaktcenter skickar de vidare meddelandet till ansvarig tjänsteman eller förvaltningskommunikatör. Dessa får då svara på meddelandet eller kritiken eller ber kontaktcenter vederbörande om att skicka in en formell synpunkt så att den diarieföras och behandlas formellt. Det är upp till varje verksamhet att vid hantering av ett inkommet meddelande registrera och diarieföra. Webbredaktören tar enligt policyn, halvårsvisa skärmdumpar på kommunens Facebooksida och Twitter-konto för arkivering.

Samhällsbyggnadsförvaltningen och utbildningsförvaltningen

När exempelvis en fråga från Facebook skickas från kontaktcenter till kommunikatörerna på förvaltningen skickar kommunikatörerna vidare frågan till ansvarig tjänsteman för svar och till registratorn för registrering, diarieföring och arkivering. Det är alltså upp till kommunikatörerna att avgöra när ett ärende är en allmän handling som bör registreras.

Om kontaktcenter skickar frågan direkt till berörd tjänsteman får personalen på kontaktcenter svara på frågan direkt på det sociala mediet. Kommunikatören får vanligtvis information om frågan genom att de deltar i mailkonversationen.

Enligt intervjuade är inte förvaltningskommunikatörerna delaktiga i hanteringen av allmänna handlingar på enheternas egna sociala medier.

2.5.2. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet är uppfyllt. Kommunen har rutiner utifrån lagstiftningen om offentlighet och sekretess för att hantera de allmänna handlingar som genereras på kommunens sociala medier.

2.6. Gallringsbeslut

Kontrollfråga: Finns aktuellt gallringsbeslut för allmänna handlingar som inkommer på kommunens sociala medier?

Det finns ett gallringsbeslut från 1999-03-01 för allmänna handlingar som genereras på kommunens sociala medier, benämnt Gallring av allmänna handlingar som är av ringa eller tillfällig betydelse. Gallringsbeslutet innehåller exempel på handlingar av ringa eller tillfällig betydelse och som därmed får gallras. Exempelvis framgår i gallringsbeslutet att kommunen får gallra handlingar "... som inkommit till myndigheterna eller bolagen eller expedierats därifrån i elektronisk form t ex e-post eller via internet, om handlingarna har överförts till annat format eller databärare t ex genom utskrift på papper."

Personen som är ansvarig för ett socialt medium ska enligt Policyn för sociala medier bevaka och gallra olämpliga inlägg inom 48 timmar. Ansvarig uppmanas även att vara tydlig att så kommer ske. När ansvarig är frånvarande måste en ersättare utses för att ha uppsikt. Med olämpliga inlägg räknas bland annat; personangrepp, hets mot folkgrupp, obscena ord, kommersiell reklam och våldsskildringar.

Riktlinjen för kommunens Facebooksida beskriver att alla inlägg som strider mot gällande lagstiftning eller kommunens riktlinjer omgående ska tas bort. Bland annat ska följande inlägg tas bort från Facebooksidan.

- Material som anses stötande
- Annonser för vara eller tjänst som saknar relevans för sidans ämne
- Material som innehåller sekretessbelagda uppgifter
- Uppgifter som behandlas i strid med personuppgiftslagen

Om ett inlägg tas bort ska kommunen tala om varför det tagits bort. Inlägget och all information om inlägget ska sparas innan det avpubliceras. Avpublicerade inlägg ska hantearas som allmän handling. På Facebooksidan går det att läsa om borttagning av inlägg.

Enligt intervjuade tas inlägg bort enligt policyn och riktlinjerna. Vid borttagning tas en skärmdump för arkivering.

2.6.1. Bedömning

Vår bedömning är att kontrollmålet inte är uppfyllt. Vi anser att gallringsbeslutet från år 1999 är föråldrat. Därmed följer att vi anser att det är svårt att avgöra huruvida handlingar som inkommit eller upprättats på kommunens sociala medier, enligt gallringsbeslutet, får gallras eller inte. En generös tolkning som vi gör utifrån gallringsbeslutet skulle fortfarande innebära att t ex en inkommen kommentar på kommunens Facebooksida som kommunen ämnar gallra ska föras över till annan databärare. En mer försiktig tolkning av gallringsbeslutet skulle medföra att en sådan kommentar inte får gallras eftersom det inte omfattas av gallringsbeslutet.

Bilagor

Kommunens sociala medier, enligt Botkyrka kommuns hemsida

Facebook

- Botkyrka kommuns officiella *Facebooksida*
- Bibliotek Botkyrka
- Botkyrka konsthall
- Botkyrka kulturskola
- Botkyrka näringsliv
- Brukarombudsman för dig med kognitiv funktionsnedsättning
- Albys hjärta
- Grunden Alby
- Fittjapulsen
- Hallunda hantverksbutik
- Hjärenheten
- Brunnaskolan
- Tumba gymnasium
- Tullinge Gymnasium
- Botkyrka Vuxenutbildning
- Botkyrkasommar
- Kreativa Fonden Botkyrka
- Ung 16-19 år
- Ungdomens hus Fittja
- Kärsdala vård- och omsorgsboende
- Tumba vård- och omsorgsboende

- Silverkronans vård- och omsorgsboende
- Southside fritidsgård
- This is Albyfestivalen
- Vi är Botkyrkafestivalen
- Musikhuset Lagret

YouTube

- Botkyrka kommun
- Botkyrka kulturskola

Twitter

- @BotkyrkaKommun
- @BotkyrkaKonst
- @Falkbergsskolan

Instagram

- @BotkyrkaKommun
- @AlbyMasen
- @GrindstuganBotkyrka
- @RodretBotkyrka
- @Nyangsgarden
- @Frohuset
- @Of_Botkyrka
- @Hallundadagligverksamhet
- @Botkyrkasommar
- @Hjarnenheten
- @Grunden_Alby
- @Sandafritidsgard
- @Forebyggarna

2017-09-04

Uppdragsledare

Projektledare