

Granskning av hantering av sociala medier

Melleruds kommun

December 2023

Viktor Prytz, certifierad kommunal revisor

Elin Rylander, revisionskonsult

Charlotte Arnell, juridisk rådgivare





Lars Dahlin, certifierad kommunal revisor

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Melleruds kommun genomfört en granskning av hantering av sociala medier. Granskningens syfte är att granska om kommunstyrelsen säkerställer en ändamålsenlig användning av sociala medier.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen inte helt har säkerställt en ändamålsenlig användning av sociala medier.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning	
1) Har kommunstyrelsen beslutat om lokala styrdokument för användningen av sociala medier?	Delvis	
2) Är ansvarsfördelningen vad gäller hanteringen av sociala medier med tillhörande konton tydlig?	Ja	
3) Följer kommunstyrelsen upp och utvärderar kommunikation och användningen av sociala medier?	Nej	
4) Säkerställer kommunstyrelsen att förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen följs vid användningen av sociala medier?	Delvis	

Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till kommunstyrelsen:

- Lokala styrdokument med anknytning till IT, digitalisering och sociala medier behöver revideras och uppdateras. Vidare kan *Sociala medier - att tänka på* få en mer formell roll genom att fastställas som en rutin.
- Eftersom kommunen är aktiv på sociala medier och det sker som en del inom kommunikation med medborgare kan det vara aktuellt att följa upp och utvärdera användningen för att bedöma värdet och identifiera eventuella utvecklingsbehov.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	4
Avgränsning	4
Metod	4
Granskningsresultat	5
Styrdokument	5
Ansvarsfördelning	7
Uppföljning och utvärdering	8
Efterlevnad av lagstiftning	9
Samlad bedömning	11
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	11
Rekommendationer Rekommendationer (SKRIVS EFTER SAKAVSTÄMNINGEN)	12

Inledning

Bakgrund

Sedan några år tillbaka finns flera kommuner på Facebook och i flera andra sociala medier. Syftet, aktivitet och innehåll varierar mellan kommunerna. De sociala kanalerna gör det snabbt och enkelt att nå ut till medborgarna – samtidigt som de ställer helt nya krav på organisationen. Nationella studier visar att kommuner som är framgångsrika i sitt arbete med sociala kanaler också tenderar att ha fler nöjda medborgare när det gäller kommunens tjänster och service.

Kommunen ska enligt förvaltningslagen se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Vidare ska kommunen lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Vidare ska kommunen vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas. Myndigheten ska vidta de åtgärder i fråga om tillgänglighet som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen om rätten att ta del av allmänna handlingar.

Samtidigt som användningen av sociala medier ökar har det visat sig att kommunikation via sociala medier skiljer sig stort mot andra kommunikationskanaler. Kommunen har aldrig full kontroll över kanalerna eftersom Facebook, Instagram, Twitter med flera ägs av privata aktörer och styrs av algoritmer som ständigt förändras.

Vidare krävs ett annat förhållningssätt och en annan ton i språket när man kommunicerar via sociala kanaler. Många medborgare räknar med att få snabb service och svar från kommunen. Kommunen blir mer transparent och i många fall ger det en bättre dialog och samverkan med medborgarna.

För att hantera den ökande användningen av sociala medier i kommunikation med medborgare och näringsliv behöver en kommun planera, styra och leda samt följa upp arbetet.

Kommunens revisorer har med hänsyn till risk och väsentlighet bedömt det angeläget att göra en granskning avseende kommunstyrelsens styrning och uppföljning av arbetet med kommunikation via sociala medier.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att granska om kommunstyrelsen säkerställer en ändamålsenlig användning av sociala medier.

Revisionsfrågor:

1. Har kommunstyrelsen beslutat om lokala styrdokument för användningen av sociala medier?

2. Är ansvarsfördelningen vad gäller hanteringen av sociala medier med tillhörande konton tydlig?
3. Följer kommunstyrelsen upp och utvärderar kommunikation och användningen av sociala medier?
4. Säkerställer kommunstyrelsen att förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen följs vid användningen av sociala medier?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- 6 kap. 1 § kommunallagen
- Förvaltningslagen (2017:900) 6-7 §§
- Tryckfrihetsförordningen 2 kap.
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Lag om elektroniska anslagstavlor
- GDPR
- Lag om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap, 2 kap. 1 §
- Interna styrdokument.

Avgränsning

Granskningen avgränsas till kommunstyrelsen och i tid till år 2023.

Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av relevanta styrdokument med bäring på granskningsområdet.

Intervjuer har genomförts med:

- Vikarierande kommunikatör
- Webbtekniker
- Gruppintervju med registratorer inom olika förvaltningar
- Skolsamordnare och rektor inom kultur- och utbildningsförvaltningen
- Gruppintervju med näringslivsutvecklare, systemadministratör och samhällsväglare
- Rektor kulturskolan
- Företrädare för Öppna förskolan
- Företrädare för hemtjänsten

Totalt har sju intervjuer genomförts där 16 personer har intervjuats.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Rapporten är kvalitetssäkrad av Lars Dahlin, certifierad kommunal revisor, i enlighet med PwC:s interna riktlinjer för kvalitetssäkring av rapporter.

Granskningsresultat

Av kommunstyrelsens reglemente framgår att det ingår i styrelsens ledningsfunktion att leda och samordna den kommunala servicen innebärande bland annat informations- och serviceverksamheten (KS 2023-01-25 § 4).

Under kommunstyrelseförvaltningen ligger enheten kommunikation och säkerhet organiserad. Inom enheten finns bland annat medborgarkontoret, kommunens telefonväxel, kommunikationsfunktionen samt säkerhetssamordnaren. I Mellerud finns en kommunikatör och en vikarierande kommunikatör.

Styrdokument

Revisionsfråga 1: Har kommunstyrelsen beslutat om lokala styrdokument för användningen av sociala medier?

lakttagelser

I *Riktlinjer för publicering på www.mellerud.se*, fastställd av kommunstyrelsen 1998-04-08 § 40, framgår att syftet med kommunens hemsidor på internet är att utveckla och förbättra informationen och kommunikationen med kommunens invånare. Det framgår även att målet är att skapa ett intresse för Mellerud för kommunens invånare, besökare och företag.

Kommunfullmäktige har fastställt *Kommunikationspolicy för Melleruds kommun* (KF 2020-12-16 § 157). Policyn utgör ett ramverk för kommunikation inom kommunens verksamheter och beskriver det gemensamma förhållningssättet till kommunikation utifrån den gemensamma värdegrunden. Det framgår att policyn riktar sig till medarbetare, chefer, förtroendevalda och andra som kommunicerar för kommunens räkning. I kommunikationspolicyn beskrivs vilka krav som ställs på kommunikation och information. Det framgår bland annat att kommunikationen ska vara tillgänglig och öppen, enkel och anpassad samt tillförlitlig. Utöver detta ska all information och kommunikation så långt det är möjligt vara planerad och budgeterad där syftet ska vara tydligt genomarbetat.

Inom ramen för granskningen har vi tagit del av dokumentet *Sociala medier - att tänka på*, vilket innehåller en beskrivning av de steg som bör beaktas i samband med att en verksamhet startar ett konto i sociala medier. Dokumentet är odaterat och enligt intervjuade är dokumentet framtaget av kommunikatören. Inledningsvis innehåller dokumentet ett antal punkter som bör beaktas inför att ett nytt konto skapas. Bland annat ska syfte och mål med den digitala närvaron övervägas. Inför upprättande av ett nytt konto ska varje verksamhet se över om det finns tillräckliga resurser, kompetens och tid för att driva kommunikationen via sociala medier. Utöver detta framgår att rutiner för hur verksamheten ska arbeta med innehållet i den sociala kanalen ska tas fram inför att ett nytt konto ska startas. I dokumentet listas ett antal uppgifter som dessa rutiner bör innefatta. Bland annat bör rutiner specificera vem eller vilka i verksamheten som ska publicera från kontot, hur uppsikt ska hållas över kanalen, hur kommentarer ska

hanteras, vem som är lösenordsansvarig samt hur arkivering av allmänna handlingar som upprättas och inkommer via den sociala kanalen ska hanteras. Dokumentet redogör även för vilka lagar och regler som verksamheterna behöver ha i åtanke vid användning av sociala medier.

Vi har tagit del av beslut av kommunchefen, daterat 2010-09-13, som visar att Melleruds kommun ska finnas som grupp på Facebook. Av beslutet framgår det att kommunens webbansvarige och informationsansvarige har gemensamt ansvar för Facebookgruppen med rätt att involvera webbansvariga för respektive förvaltning. I beslutet framgår även att bland annat inlägg som innehåller personangrepp, ger uttryck för ickedemokratiska eller främlingsfientliga värderingar ska tas bort inom 24 timmar.

Inom ramen för granskningen har vi även tagit del av dokumentet *Moderera kommentarer på Facebook*. Dokumentet är odaterat och det framgår inte vilken status det är på dokumentet. Av dokumentet framgår hur kommentarer på Facebook ska hanteras. Det framgår bland annat att olämpliga kommentarer kan döljas eller tas bort beroende på innehåll. Innan en kommentar döljs eller plockas bort ska en skärmdump tas för att spara som referens.

Övriga dokument vi har tagit del av och som har bäring på granskningsområdet:

- Massmediestrategi (KS 2001-09-11 § 114)
- Etiska regler för anställda i förvaltningar och bolag (KF 2006-04-19 § 42)
- Riktlinjer för skrivande inom Melleruds kommun (KF 2013-04-17 § 33)

Intervjuade beskriver att det finns styrande och stödjande dokument som på en övergripande nivå beskriver hur kommunikation ska hanteras. Vid intervjuer framkommer att det skulle vara önskvärt med en renodlad riktlinje/rutin som tar ett samlat grepp kring användningen och hanteringen av sociala medier. Granskningen visar även att det finns en viss osäkerhet bland de intervjuade gällande vilka dokument som är aktuella för hanteringen av sociala medier.

Bedömning

Har kommunstyrelsen beslutat om lokala styrdokument för användningen av sociala medier?

Delvis

Vi kan konstatera att flera av kommunens styrdokument som kommunstyrelsen eller fullmäktige har fastställt, till vissa delar överlappar varandra och berör områden som har en koppling till sociala medier. Flera av dokumenten är beslutade eller reviderade för 15-20 år sedan, vilket får anses som länge sedan med tanke på den snabba utveckling som har skett inom kommunikation, sociala medier och digitalisering. Det finns ett beslut från kommunchefen som anger att kommunen ska ha en kommunal facebook sida som kort anger att lagar och regler ska följas. Det finns vidare en tjänstemannaskrivelse *Sociala medier - att tänka på* som har ger handfasta råd om hur chefer och anställda ska agera om eller när de vill starta en kanal i sociala medier.

Ansvarsfördelning

Revisionsfråga 2: Är ansvarsfördelningen vad gäller hanteringen av sociala medier med tillhörande konton tydlig?

Iakttagelser

I fastställd kommunikationspolicy framgår att kommunstyrelsen, genom kommunstyrelseförvaltningen, ansvarar för att samordna kommunövergripande information från och om Melleruds kommun. Av policyn framgår att nämnder och förvaltningar är ytterst ansvariga för den information som berör deras respektive verksamhetsområden. Vidare framgår att samtliga förvaltningar ska tydliggöra hur information och kommunikation ska skötas samt hur ansvaret inom den egna verksamheten ska fördelas. Enligt kommunikationspolicyn är det chef som ansvarar för kommunikationen i den egna verksamheten och som ska säkerställa att det finns relevant information om verksamheten.

Vi har tagit del av dokumentet *Sociala medier - att tänka på*, i vilket det framgår att det är chef som har mandat att besluta om att starta konton i sociala medier för sin verksamhet. Det är även chefen som ansvarar för det innehåll som publiceras i de sociala kanalerna och som är ansvarig för att verksamheten har de resurser, kunskaper och rutiner som krävs för att driva kontot. Chefen är också ansvarig att se till att de lagar och regler som gäller för digitala kanaler efterlevs, exempelvis vad det gäller ansvar för kommentarsfält, dataskydd och allmänna handlingar.

Av intervjuer framgår att det är en decentraliserad ansvarsfördelning av sociala medier. Det framgår att kommunikatören modererar den kommunövergripande Facebook-sidan och kommunens LinkedIn-sida, men övriga konton i sociala kanaler drivs och modereras av verksamheterna.

Inom ramen för granskningen har vi intervjuat företrädare från verksamheter inom samtliga förvaltningar. Det finns en gemensam bild i de verksamheter som har aktiva konton i sociala medier att det är chefen som bär ansvaret för upprättat konto. Det framkommer även vid samtliga intervjuer att det är kommunikatören som kan stötta vid frågor eller funderingar avseende sociala medier. Inför start av nytt konto kan chefer även vända sig till kommunikatören för att få ytterligare hjälp med vad verksamheten behöver tänka, utöver vad som framgår av dokumentet *Sociala medier - att tänka på*. Bortsett från den övergripande informationen får ansvariga inom verksamheterna ingen utbildning avseende sociala medier.

Det framgår vidare av intervjuer att syftet med kontot ska vara fastställt innan det startas. Verksamheten behöver även säkerställa att det finns resurser för att upprätthålla kontot och uppdatera det regelbundet. Vid intervju framkommer att en verksamhet beslutat att inte ha några konton i sociala medier med anledning av att verksamheten

inte har möjlighet att avsätta de resurser som krävs för att sköta kontot i den utsträckning som förväntas.

Granskningen visar att sociala medier används inom flera av kommunens verksamheter. De sociala kanaler som verksamheterna främst använder sig av är Facebook och Instagram. Syftet med kontona skiljer sig åt och det framkommer av intervjuer att information till medborgare, marknadsföring och intern kommunikation är några av dessa. För de konton som är öppna för allmänheten framkommer att det inom flera verksamheter finns en intern ansvarsfördelning för vem som har rätt att lägga ut information på kontot samt hantera kommentarer som kommer in. Företrädare för en verksamhet beskriver att hen har låst kommentarsfältet, vilket innebär att personer inte kan kommentera på de inlägg som verksamheten lägger ut. I en annan verksamhet finns en utsedd person som ansvarar för att hantera och rensa bland de kommentarer som kommer in.

Som tidigare nämnts erbjuds de som driver konton i sociala medier ingen övergripande utbildning, utan det är upp till varje medarbetare att ta kontakt med kommunikationens vid frågor. Av intervjuer framgår det att en verksamhet har skickat ansvarig person för de sociala medierna på en GDPR-kurs och att hen sedan har informerat i verksamheten. Inom en annan verksamhet fick den ansvariga för verksamhetens sociala medier ett överlämningsdokument i samband med att hen började sin tjänst. Av överlämningsdokumentet framgår hur de befintliga kontona ska drivas.

Inom en verksamhet använder de Facebook som en intern kommunikationskanal för medarbetare. De sidor som verksamheten har är slutna för medlemmar, vilket innebär att endast de som är inbjudna har möjlighet att se innehållet på sidorna. Intervjuade beskriver att dessa sidor främst används för att exempelvis hälsa en medarbetare grattis på födelsedagen. På de interna sidorna kan samtliga medlemmar göra inlägg.

Bedömning

Är ansvarsfördelningen vad gäller hanteringen av sociala medier med tillhörande konton tydlig?

Ja

Dokumentet *Sociala medier - att tänka på* anger en tydlig ansvarsfördelning som också är känd i de verksamheter vi har intervjuat. Det framgår och är uttalat att chefen som beslutar om att verksamhet eller enhet ska vara aktiv på sociala medier, har övergripande ansvaret för hanteringen. Det förekommer att även anställda har ett ansvar i att moderera och bevaka eventuella kommentarsfält.

Uppföljning och utvärdering

Revisionsfråga 3: Följer kommunstyrelsen upp och utvärderar kommunikation och användningen av sociala medier?

lakttagelser

Enligt intervjuer finns det ingen systematisk uppföljning av genomslag, aktivitet eller användningen av sociala medier. Kommunikatören har en sammanställning över

majoriteten av de aktiva konton som finns i de olika sociala kanalerna. När en verksamhet startar ett konto ska verksamheten meddela kommunikatören vad kontot heter och på vilken plattform det finns. Detta för att kommunikatören ska kunna följa kontot och kontakta verksamheten om något med kontot skulle vara problematiskt.

Det framkommer vid intervjuer att det finns verktyg för att mäta genomslag och räckvidd för inlägg som publiceras på exempelvis Facebook. Detta beskrivs vara något som endast används vid inlägg där marknadsföring är av intresse och det finns en målsättning med att få ett stort genomslag. Därmed är det inga verktyg som används för den typen av inlägg som verksamheterna normalt sett publicerar i sina sociala kanaler. Intervjuade beskriver även att den uppföljning som görs gällande att mäta särskilda inläggs räckvidd, inte är något som delas inom organisationen.

Bedömning

Följer kommunstyrelsen upp och utvärderar kommunikation och användningen av sociala medier?

Nej

Det förekommer ingen övergripande uppföljning eller utvärdering av kommunikation och användningen av sociala medier.

Efterlevnad av lagstiftning

Revisionsfråga 4: Säkerställer kommunstyrelsen att förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen följs vid användningen av sociala medier?

lakttagelser

I *Internetstrategi*, fastställd av kommunstyrelsen 2001-09-11 § 117, framgår att verksamheter som använder sig av digitala kommunikationsvägar är skyldiga att sköta kommunikationen på ett för kommunen acceptabelt sätt och i enlighet med gällande regler avseende arkivering, diarieföring samt offentlighet och sekretess.

Av kommunchefens beslut avseende att Melleruds kommun ska finnas som grupp på Facebook, framgår att inlägg som kommer att föranleda åtgärder eller beslut från kommunen ska diarieföras på den förvaltning som vidtar åtgärden eller fattar beslutet.

Enligt dokumentet *Sociala medier - att tänka på* framgår de lagar som verksamheterna behöver förhålla sig till när det kommer till sociala medier. Det framgår att verksamheterna behöver förhålla sig till offentlighetsprincipen, vilket innebär att allmänheten och massmedierna har rätt till insyn i den kommunala verksamheten. Detta innefattar bland annat rätten att ta del av allmänna handlingar i enlighet med tryckfrihetsförordning (SFS 1949:105).

I socialnämndens (SN 2023-06-27 § 116), kultur- och utbildningsnämndens (KUN 2021-08-25 § 96) samt plan- och byggväsendet samt teknik-, mark- och fastighetsförvaltningens (KS 2020-04-08 § 80) dokumenthanteringsplaner framgår att

alla text- och bilddokument som skapats digitalt utgör originalet och därmed ska lagras digitalt. Leverans av digitala handlingar som ska bevaras ska ske till e-arkivet.

Vid intervjuer framkommer att det saknas en officiell struktur för hur ärenden som kommer in via sociala medier ska hanteras. Om det kommer kommentarer på ett inlägg som behöver hanteras, är det kommunikationen och medarbetaren som handlägger ärendet som för en dialog om hur kommentaren ska bemötas. Intervjuade beskriver att det har diskuterats hur olika kommentarer på exempelvis Facebook ska hanteras, men det framkommer att det finns en viss osäkerhet kring vad som är vad. Vidare beskriver intervjuade att de hänvisar medborgare vidare till rätt forum om det till exempel kommer in ett klagomål via kommunens Facebook-sida. I de fall det kommer in kommentarer som leder till ett ärende inom kommunen tas en skärmbild på kommentaren/inlägget för att dokumentera. Skärmbilden ska sedan diarieföras tillsammans med övrigt material för ärendet.

Bedömning

Säkerställer kommunstyrelsen att förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen följs vid användningen av sociala medier?

Delvis

Vi kan konstatera att det i styrdokument, kommunchefens beslut om kommunens facebookside samt rekommendationerna i Sociala medier - att tänka på anges att användare av sociala medier ska ta hänsyn till gällande lagstiftning som till exempel förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen. I Internetstrategi som fastställdes av kommunstyrelsen år 2001 framgår att verksamheter som använder sig av digitala kommunikationsvägar är skyldiga att sköta kommunikationen i enlighet med gällande regler avseende arkivering, diarieföring samt offentlighet och sekretess. Sedan 2001 har den aktuella lagstiftningen och det aktuella området utvecklats vilket kan innebära att kommunens styrdokument kan behöva uppdateras.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Melleruds kommun genomfört en granskning av hantering av sociala medier. Granskningens syfte är att granska om kommunstyrelsen säkerställer en ändamålsenlig användning av sociala medier.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen inte helt har säkerställt en ändamålsenlig hantering av sociala medier.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning
1. Har kommunstyrelsen beslutat om lokala styrdokument för användningen av sociala medier?	Delvis Flera av kommunens styrdokument som kommunstyrelsen eller fullmäktige har fastställt, till vissa delar överlappar varandra och berör områden som har en koppling till sociala medier. Flera av dokumenten är beslutade eller reviderade för 15-20 år sedan, vilket får anses som länge sedan med tanke på den snabba utveckling som har skett inom kommunikation, sociala medier och digitalisering. Det finns ett beslut från kommunchefen som anger att kommunen ska ha en kommunal facebook sida som kort anger att lagar och regler ska följas. Det finns vidare en tjänstemannaskrivelse Sociala medier - att tänka på som har ger handfasta råd om hur chefer och anställda ska agera om eller när de vill starta en kanal i sociala medier.
2. Är ansvarsfördelningen vad gäller hanteringen av sociala medier med tillhörande konton tydlig?	Ja Dokumentet <i>Sociala medier - att tänka på</i> anger en tydlig ansvarsfördelning som också är känd i de verksamheter vi har intervjuat. Det framgår och är uttalat att chefen som beslutar om att verksamhet eller enhet ska vara aktiv på sociala medier, har övergripande ansvaret för hanteringen. Det förekommer att även anställda har ett ansvar i att moderera och bevaka eventuella kommentarsfält.

3. Följer kommunstyrelsen upp och utvärderar kommunikation och användningen av sociala medier?

Nej

Det förekommer ingen övergripande uppföljning eller utvärdering av kommunikation och användningen av sociala medier.



4. Säkerställer kommunstyrelsen att förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen följs vid användningen av sociala medier?

Delvis

I styrdokument, kommunchefens beslut om kommunens facebookside samt rekommendationerna i *Sociala medier - att tänka på* anges att användare av sociala medier ska ta hänsyn till gällande lagstiftning som till exempel förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen. I Internetstrategi som fastställdes av kommunstyrelsen år 2001 framgår att verksamheter som använder sig av digitala kommunikationsvägar är skyldiga att sköta kommunikationen i enlighet med gällande regler avseende arkivering, diarieföring samt offentlighet och sekretess. Sedan 2001 har den aktuella lagstiftningen och det aktuella området utvecklats vilket kan innebära att kommunens styrdokument kan behöva uppdateras.



Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till kommunstyrelsen:

- Lokala styrdokument med anknytning till IT, digitalisering och sociala medier behöver revideras och uppdateras. Vidare kan Sociala medier - att tänka på få en mer formell roll genom att fastställas som en rutin.
- Eftersom kommunen är aktiv på sociala medier och det sker som en del inom kommunikation med medborgare kan det vara aktuellt att följa upp och utvärdera användningen för att bedöma värdet och identifiera eventuella utvecklingsbehov.

2023-12-04

Lars Dahlin

Viktor Prytz

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Melleruds kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2023-07-07 PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.