



Uppföljning Drift och underhåll av
kommunens webbsida samt
översiktlig bedömning av
efterlevnad av GDPR på hemsidan
Rapport
Eslövs kommun

KPMG AB

2018-10-11

Antal sidor 8

Kommunens webbsida uppföljning Eslöv 20181011.docx



Eslövs kommun
Granskning av

2018-10-11

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning/bakgrund	2
3	Syfte	2
4	Revisionskriterier	3
5	Ansvarig nämnd/styrelse	3
6	Metod	3
7	Resultat av granskningen	3
7.1	Organisation	4
7.2	Förändringar	4
7.3	Kritik i förra granskningen	5
7.4	GDPR	5
7.5	Slutsats och rekommendationer	6

1 Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att kommunen förvisso har en ny hemsida med bättre struktur, liknande en stor del av landets kommuner och att den är anpassad för personer med funktionsvariationer. Några av de brister som uppdagades i förra granskningen finns dock kvar.

Det är fortfarande så att organisationen delvis är dåliga på att svara på mail och telefon.

En övergripande controllerfunktion i syfte att säkerställa att förvaltningars kommunikatörer har sina sidor aktuella saknas fortfarande.

Sårbarheten till följd av att kommunikationsavdelningen var liten har dock förbättrats. Det har tillkommit en avdelningschef som dessutom är operativ.

Kommunen har till stor del minskat på informationsflödet i och med att det inte längre publiceras protokoll från nämndernas sammanträde. Motivet till detta är den nya dataskyddsförordningen GDPR som ersatt PUL. Den i stort sett enda skillnaden mellan GDPR och PUL, i detta avseende, är att det numera finns en möjlighet att utdöma böter. Vi ser ett behov av att skapa rutiner rörande sekretessbedömningar av publicerat material samt att utbilda nämndsekreterarna i varje nämnd i att kunna göra sekretessbedömningar, d.v.s. "tvätta" protokoll från personuppgifter så att de kan publiceras. Ur ett demokrati- och insynsperspektiv anser vi att helt låta bli att publicera beslutsprotokoll är fel väg att gå.

Utifrån vår uppföljande granskning rekommenderar vi:

- Inrätta någon form av övergripande controllerfunktion för att säkerställa att förvaltningarnas kommunikatörer har sina sidor aktuella, vilket är ett krav enligt kommunens Riktlinjer för kommunikation.
- Skapa rutiner för och utbilda nämndsekreterarna i varje nämnd i sekretessbedömning samt återigen publicera protokoll från nämndernas sammanträden.

2 Inledning/bakgrund

Revisorerna genomförde en granskning av drift och underhåll av kommunens webbsida 2016. Med bakgrund av granskningen resultat vill revisorerna göra en uppföljning av granskningen. Revisorerna vill även göra en mindre och översiktlig granskning av efterlevnaden och användningen av GDPR på hemsidan.

3 Syfte

Syftet med granskningen är att revisionen vill göra en uppföljning av vilka åtgärder som gjorts med anledning av revisorernas påpekande på ovanstående granskning. Dessutom vill revisorerna få en översiktlig bedömning av hur kommunen har implementerat GDPR på hemsidan.

Granskningen ska besvara följande delfrågor:

- Vilka åtgärder har gjorts sedan granskning av webbsidan?
- Har GDPR påverkat tillgängligheten för medborgarna?

4 Revisionskriterier

Revisionskriterier är de bedömningsgrunder som bildar underlag för uppföljningens bedömningar.

Revisionskriterierna för denna granskning är:

- Granskningen av drift och underhåll av kommunens webbsida
- Kommunallagen (KL)
- Offentlighetsprincipen
- GDPR

5 Ansvarig nämnd/styrelse

Uppföljning avser kommunstyrelsen.

6 Metod

Uppföljningen kommer att genomföras genom dokumentstudier och intervjuer med berörda tjänstemän.

Rapporten är faktakontrollerad av kommunikatör på kommunledningskontoret.

7 Resultat av granskningen

Vilka åtgärder har gjorts sedan tidigare granskning av webbsidan?

I rapporten "Granskning av drift och underhåll av kommunens webbsida daterad 2016-11-22 gavs följande rekommendationer:

- Beakta kommunikationsenhetens sårbarhet i form av att den är så liten och upprätta rutiner kring arbetsfördelning vid vakanser av personal.
- Säkerställ, t.ex. via skriftliga rutiner, att e-postlådor bevakas så att medborgare och andra kontaktsökande får svar i rimlig tid.
- Inrätta någon form av övergripande controllerfunktion för att säkerställa att förvaltningarnas kommunikatörer har sina sidor aktuella, vilket är ett krav enligt kommunens Riktlinjer för kommunikation. Se över den interna kontrollen för respektive nämnd.

7.1 Organisation

Tidigare bestod kommunikationsenheten av tre kommunikatörer som organisatoriskt tillhörde juridiska avdelningen. Nu är det en avdelning bestående av tre kommunikatörer och en operativ avdelningschef. Precis som tidigare finns kommunikatörer på respektive förvaltning.

Förvaltningarnas kommunikatörer hade tidigare ansvar för att uppdatera förvaltningen egna sidor med bl.a. nämndens protokoll och information till medborgarna. Nämndernas protokoll publiceras inte längre på hemsidan med hänvisning till GDPR.

7.2 Förändringar

I budgetförslaget inför budget 2017 fanns 600 000 kronor för att uppgradera kommunens hemsida. Det är nu genomfört och har resulterat i en ny hemsida med nytt utseende och en del förbättringar.

- Responsiv design
Det innebär att sidan anpassar sig efter den enhet man använder sig av för att besöka sidan, t.ex. smart telefon, läsplatta eller dator.
- Tillgänglighetsanpassad
Sedan den 2:a december 2016 beslutade EU att alla medlemsländer ska få lagar som syftar till ökad digital tillgänglighet för alla användare, inklusive personer med funktionsnedsättning – det s.k. webbdirektivet. Beslutet innebär att från och med den 23:e september 2018 ska alla länder ha lagar på plats som uppfyller en viss standard. Den standard som förutsätts är WCAG¹ version 2.1.

Eslöv har tagit hänsyn till WCAG vilket bl.a. innebär att det går att navigera på sidan utan att använda datormus och att kontrasten mellan text och bakgrundsfärg är sådan att den underlättar för synsvaga personer.

- Strukturen
Strukturen bygger på en standard som används av ca 100 av landets kommuner. Avsikten är att underlätta att hitta oavsett vilken kommuns hemsida som besöks.
- Städad och rensad
I samband med migration av data från den gamla hemsidan städades inaktuell information bort.
- Open Source och kommunsamarbete
För att hålla nere kostnader används ett "open source-verktyg – WordPress. Utöver detta bygger hemsidan på en plattform som Helsingborgs stad har utvecklat. Helsingborgsplattformen är kostnadsfri. Att den är kostnadsfri innebär att eventuella tekniska problem med sidan måste kommunen själva hantera. Det har hitintills inte varit några stora problem att hantera.

¹ Web Content Accessibility Guidelines

7.3 Kritik i förra granskningen

7.3.1 Enhetlighet

I förra granskningen togs det upp att förvaltningarnas sidor såg mer eller mindre olika ut. I och med uppdateringen till en ny plattform/hemsida har detta förbättrats. Dock finns en risk att det kan bli så igen om kommunen inte inrättar en controllerfunktion.

7.3.2 Aktualitet

Det konstaterades att förvaltningarna tidigare inte alltid höll sina sidor aktuella, t.ex. att publiceringen av protokoll gjordes sent och ibland var det protokoll från upp till två sammanträden som inte var publicerade. I och med beslutet om att inte publicera nämndprotokoll längre har problemet med bristande aktualitet minskat.

7.3.3 Tillgänglighet

I och med den nya hemsidan med WCAG som vägledning har tillgängligheten för bl.a. personer med funktionsvariationer förbättrats.

Vi har tidigare kritiserat kommunen för bristande tillgänglighet i form av t.ex. svarstider, både vad gäller telefon och mail. Allmänt gäller att organisationen till viss del är dålig på att svara i telefon eller mail. Vi ringde onsdagen den 19:e september klockan 11:10 till kommunens växel och efter drygt fem minuter lade vi på luren då ingen svarade.

Förutom hemsidans utformning med WCAG som vägledning har hemsidan ingenting med brister i svarstider att göra utan detta är helt och hållet en ledningsfråga.

7.3.4 Övergripande controllerfunktion

Bland rekommendationerna i tidigare granskning fanns att inrätta någon form av övergripande controllerfunktion vars syfte skulle vara att bevaka att förvaltningarnas egna sidor var någorlunda uppdaterade och såg någorlunda lika ut. Detta var och är fortfarande ett krav enligt kommunens Riktlinjer för kommunikation.

7.4 GDPR²

GDPR antogs den 27 april 2016. Från och med 25 maj 2018 gäller GDPR fullt ut och ersatte då EU:s dataskyddsdirektiv som började gälla 24 oktober 1995.

Dataskyddsdirektivet ledde i Sverige till att personuppgiftslagen (PUL) infördes med syfte att uppfylla EU:s dataskyddsdirektiv.

GDPR ersatte den 25 maj 2018 PUL. De största skillnaderna mellan PUL och GDPR är:

- Hårdare straff
Fyra procent av företagets årsomsättning dock maximalt 20 miljoner euro.
- Ökad kontroll
- Krav på dataskyddsombud

² General Data Protection Regulation

- Strängare regler om samtycke
I dataskyddsförordningen ställs det särskilda krav avseende samtycke. Bl.a. att den ska vara frivillig, specifik och informerad. Den som behandlar personuppgifter med stöd av ett samtycke måste kunna visa att ett giltigt samtycke har lämnats av den registrerade.
- Skärpta regler kring e-post
- Skärpta regler kring hantering av personuppgifter
Incidentrapportering ska t.ex. ske inom 72h. Här bör det också, t.ex. av dataskyddsombudet, tas fram en skriftlig policy kring hur incidentrapportering kring personuppgifter ska ske och behandlas. GDPR betonar också rätten för en registrerad att bli raderad om personuppgifterna inte längre är nödvändiga för de ändamål för vilka de samlats in, återkallande av samtycke m.m.

Även då PUL gällde fanns begränsningar i hur personuppgifter fick hanteras. Sammantaget innebär att om man tidigare har genomfört sekretessprövning av allmänna handlingar, så uppfyller man också kraven enligt GDPR. D.v.s. kommunen borde redan före GDPR gjort sekretessbedömningar av allmänna handlingar innan de lades ut på hemsidan och ska även fortsättningsvis göras.

Eslövs kommun har tagit beslut om att protokoll från nämndernas sammanträden inte längre ska publiceras. Det har varit ett tjänstemannabeslut och inte ett politiskt beslut. Åtgärden innebär att tillgängligheten för medborgarna att ta del av allmänna handlingar har minskat.

7.5 Slutsats och rekommendationer

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att kommunen förvisso har en ny hemsida med bättre struktur, liknande en stor del av landets kommuner och att den är anpassad för personer med funktionsvariationer. Några av de brister som uppdagades i förra granskningen finns dock kvar.

Det är fortfarande så att organisationen delvis är dåliga på att svara på mail och telefon.

En övergripande controllerfunktion i syfte att säkerställa att förvaltningars kommunikatörer har sina sidor aktuella saknas fortfarande.

Sårbarheten till följd av att kommunikationsavdelningen var liten har dock förbättrats. Det har tillkommit en avdelningschef som dessutom är operativ.

Kommunen har till stor del minskat på informationsflödet i och med att det inte längre publiceras protokoll från nämndernas sammanträde. Motivet till detta är den nya dataskyddsförordningen GDPR som ersatt PUL. Den i stort sett enda skillnaden mellan GDPR och PUL, i detta avseende, är att det numera finns en möjlighet att utdöma böter. Vi ser ett behov av att skapa rutiner rörande sekretessbedömningar av publicerat material samt att utbilda nämndsekreterarna i varje nämnd i att kunna göra sekretessbedömningar, d.v.s. "tvätta" protokoll från personuppgifter så att de kan publiceras. Ur ett demokrati- och insynsperspektiv anser vi att helt låta bli att publicera beslutsprotokoll är fel väg att gå.

Utifrån vår uppföljande granskning rekommenderar vi:

- Inrätta någon form av övergripande controllerfunktion för att säkerställa att förvaltningarnas kommunikatörer har sina sidor aktuella, vilket är ett krav enligt kommunens Riktlinjer för kommunikation.
- Skapa rutiner för och utbilda nämndsekreterarna i varje nämnd i sekretessbedömning samt återigen publicera protokoll från nämndernas sammanträden.

2018-10-11

KPMG AB



Göran Acketoft
Certifierad kommunal revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument.

Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.