

Tjänsteutlåtande

SOCIALFÖRVALTNINGEN

Datum 2018-05-04
Dnr SN 2018/0037

Till Socialnämnden

Kommunrevisionens granskning av program för uppföljning av privata utförare

Sammanfattning

Kommunens revisorer har låtit genomföra en granskning av Kommunstyrelsen och nämndernas följsamhet till fullmäktiges program för uppföljning och insyn av privata utförare. Syftet med granskningen är att bedöma om nämnder och styrelse säkerställer en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare och att allmänheten ges tillräcklig insyn i privata utförare verksamhet. PwC har genomfört granskningen och en rapport är sammanställd i mars 2018. Nämnderna ska redovisa vilka åtgärder som ämnar vidtas med anledning av granskningens resultat

Beslutsförslag

Socialnämndens beslut

1. Svar på revisionsrapport – Program för uppföljning av privata utförare, PwC mars 2018 – överlämnas till Kommunstyrelsen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Bakgrund

År 2015 infördes krav i kommunallagen på att fullmäktige under varje mandatperiod ska anta ett program med mål och riktlinjer för privata utförare som driver verksamhet på uppdrag av kommuner, landsting och regioner. Syftet är att kontroll och insyn ska bli bättre. Österåkers kommun antog ett sådant program 2015 genom beslut i Kommunfullmäktige ”Program för uppföljning och insyn av verksamheter som bedrivs av privata utförare”.

Av programmet framgår:

Varje nämnd ansvarar för uppföljning och kontroll inom sitt ansvarsområde och svarar också för att detta regleras i de avtal/uppdragsbeskrivningar som träffas med varje utförare. I avtalen ska det säkras att utföraren biträder kommunen vid uppföljning och utvärdering av verksamheten, lämnar nödvändiga statistikuppgifter till kommunen samt vid vilken tidpunkt nödvändiga och specificerade uppgifter rapporteras till kommunen, i nationella register eller till andra myndigheter.

Avtalet/överenskommelsen ska också reglera hur kommunens uppföljningar återrapporteras till utföraren och redovisas till allmänheten.

Varje nämnd ska med Kommunfullmäktiges program som grund utarbeta en årlig plan för när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp. Planen ska omfatta samtliga utförare oavsett driftsform, även verksamhet i kommunal regi. Planen ska bifogas nämndens verksamhetsplan och följas upp och redovisas i samband med delårsrapportering och årsredovisning.

Tjänsteutlåtande

I programmet anges också tre typer av uppföljning som ska genomföras regelbundet; Utförarmöten, Verksamhetsbesök och Fördjupad uppföljning.

Revisionsfråga

Granskningen ska svara på om nämnder och styrelse säkerställer en ändamålsenlig uppföljning av kontroll av privata utförare och om allmänheten ges tillräcklig insyn i privata utförares verksamhet

Kontrollmål vid granskning

- Allmänheten ges insyn i privata utförares verksamhet genom att data och information tillgängliggjorts av respektive nämnd
- Nämnderna har utformat och genomfört årliga handlingsplaner vad gäller uppföljning och kontroll
- Handlingsplanerna lever upp till kraven som fastslås i programmet
- Nämnderna får återrapportering av vad kontroll och uppföljning visar
- Nämnderna har i förekommande fall agerat genom aktivt beslutsfattande utifrån uppföljningen och kontrollen

Sammanfattande bedömning och förslag till utveckling för berörda nämnder

Nämnder och styrelser säkerställer i delar en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare och att allmänheten ges tillräcklig insyn i privata utförares verksamhet, men behöver;

- Förbättra redovisningen av resultatet av uppföljningar
- Förbättra återkoppling och rapportering till respektive nämnd
- Förbättra möjligheterna för allmänheten att få tillgång till uppföljningarnas resultat

Bedömning specifikt av Socialnämndens plan för uppföljning

Det finns en sammanfattande beskrivning - Det framgår vad som ska följas upp - Former för uppföljning framgår - Det framgår vem som ansvarar - Särskilda granskningsområden framgår - Tidplan framgår delvis - Former för återkoppling framgår.

Revisorerna har begärt svar senast den 31 maj 2018.

Förvaltningens slutsatser

Socialnämnden nyttjar få utförarverksamheter som upphandlats enligt LOV eller LOU. Ramavtal finns med flera utförarverksamheter inom olika verksamhetsområden. Individuella uppföljningar görs regelbundet av ansvarig socialsekreterare. För barn och unga görs uppföljning var sjätte månad.

Förvaltningen förslag till svar på de tre rekommenderade utvecklingsområdena;

• Förbättra redovisningen av resultatet av uppföljningar

Förvaltningen arbetar med att se över formerna för uppföljning och redovisning då information om utförarverksamheterna inhämtas löpande under ett år. Uppföljningen ska därigenom bli mer systematisk och ändamålsenlig. Uppföljning enligt planen redovisas i delårsbokslutet och i verksamhetsberättelsen.

• Förbättra återkoppling och rapportering till respektive nämnd

Varje uppföljning återrapporteras till nämnd. Tidplan för uppföljningar ska tydliggöras.

Tjänsteutlåtande

- **Förbättra möjligheterna för allmänheten att få tillgång till uppföljningarnas resultat**

Förvaltningen tittar på formerna för redovisning av resultat av uppföljningar tillsammans med förvaltningens kommunikatör. Vid senaste bemötandeundersökningen gjordes en presentation på kommunens hemsida. Resultat av uppföljningar kan även lyftas fram som en nyhet på kommunens hemsida och sociala medier. En jämförelsetjänst för verksamheten familjerådgivning finns via kommunens hemsida.

Bilagor

1. Revisionsrapport ”Program för uppföljning av privata utförare – Österåkers kommun” PWC Mars 2018
2. Följebrev från Österåkers kommuns revisorer, 2018-03-15
3. Socialnämndens plan för uppföljning verksamhet 2018



Susanna Kiesel
Socialchef



Sigbritt Sundling
Stabschef

Expedieras

Kommunens revisorer
Akten

Socialnämndens uppföljning av privata utförare

Bakgrund

Kommunfullmäktige antog 2015 ett kommunövergripande program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av privata utförare (KS 2015/0193).

Programmet antogs mot bakgrund av nya bestämmelser i kommunallagen som syftar till att förbättra uppföljning och kontroll av privata utförare, att öka allmänhetens insyn och stimulera till ett strategiskt förhållningssätt när privata utförare anlitas (KL kap 3 §§19, 19a,19b).

I programmet åläggs nämnden att ta fram en uppföljnings- och utvärderingsplan för den verksamhet som på nämndens uppdrag utförs av privata utförare.

Socialnämndens ansvar att säkra kvaliteten inom socialtjänsten

Kravet på uppföljning och kontroll återfinns i det ledningssystem för kvalitet som socialnämnden antagit, baserat på bestämmelserna i Socialstyrelsens föreskrift Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). I det konstateras bland annat att nämnden ska ha ett system för kontroll av verksamheter, för att säkra kvaliteten i de verksamheter som nämnden ansvarar för.

I SOSFS 2011:9 definieras kvalitet enligt följande:

Att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

I reglementet för socialnämnden anges att nämnden ska fullgöra kommunens uppgifter inom socialtjänstlagen (SoL) och vad som i lag sägs om socialnämnd utom vad som avser omsorgen om äldre människor och människor med fysiska och psykiska funktionshinder.

Det är socialtjänstlagen som i huvudsak styr socialnämndens verksamhet. I denna lag finns bestämmelser om krav på att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet och att kvaliteten ska utvecklas och säkras. Socialnämndens särskilda ansvar för uppföljning av barn och unga som placeras utanför det ursprungliga hemmet finns också reglerat i socialtjänstlagen.

Verksamheter som följs upp

Privata utförare som genom avtal utför verksamhet på nämndens uppdrag följs upp.

Det gäller:

- verksamheter upphandlad enligt lag om offentlig upphandling (LOU),
- verksamheter upphandlade enligt lag om valfrihetssystem (LOV) och
- verksamheter som är direktupphandlade genom avtal

De verksamheter som omfattas är:

- ✓ boende (HVB) för barn och unga 0-20 år
- ✓ konsulentstödda familjehem
- ✓ familjerådgivning
- ✓ boende (HVB) för personer med missbruk

Regelbunden insyn/uppföljning

- En gång per år kallar upphandlingsenheten samtliga utförare inom LOV till ett gemensamt möte. Uppföljningen rör avtalsfrågor och ekonomisk stabilitet. Vid mötet deltar sakkunnig.
- I samband med tecknande av nytt avtal besöker sakkunnig respektive utförare av familjerådgivning för verksamhetsuppföljning. Uppföljningen dokumenteras och redovisas till förvaltningsledningen.
- En gång per år besöks privata utförare verksamheter (ej ramavtal). Uppföljningen dokumenteras och redovisas till förvaltningsledningen.
- Ramavtal som slutits i samverkan med andra kommuner följs upp gemensamt. Plan för hur och när uppföljning ska ske beslutas gemensamt av deltagande kommuner. Uppföljningen dokumenteras och redovisas till förvaltningsledningen.

Riktad insyn/uppföljning

Vid förekommen anledning, exempelvis vid allvarliga klagomål eller då man finner lämpligt, kan oanmälda besök göras. Dessa utförs av sakkunnig och rapporteras till förvaltningsledningen.

Individuell uppföljning

Beslut om individuella insatser till klienter följs upp av ansvarig socialsekreterare. I samband med uppföljning av verksamheter tas socialsekreterarens erfarenheter tillvara genom intervjuer och samtal.

Årlig inlämning av uppgifter

Årligen lämnar utförarna inom LOV in resultat från egen kundundersökning till sakkunnig.

Fördjupad uppföljning

Enligt kommunens antagna *Program för uppföljning* ska det vart tredje år genomföras en planerad fördjupad uppföljning hos utförarna.

Uppföljningen görs vid besök i verksamheten. Frågor ställs till ledning och personal. Information inhämtas från socialsekreterare som fattat beslut om insats i berörd verksamhet. Dessutom kan synpunkter från den enskilde och eventuellt anhörig inhämtas på lämpligt sätt. Uppföljningen sammanställs i en rapport som redovisas till socialnämnden.

Brukarundersökningar

Utöver de brukarundersökningar som utförarna gör genomför socialförvaltningen brukarundersökningar till enskilda som besöker socialförvaltningen. Dessa sammanställs och redovisas till nämnden.

Synpunkter och klagomål samt missförhållanden

Alla utförare ska enligt avtal ha ett system för att hantera och följa upp synpunkter och klagomål. Klagomål och synpunkter ska redovisas till socialnämnden. När och hur ofta ska vara reglerat i avtal.

Alla utförare ska ha ett eget system för hantering av missförhållanden. Utförarna ska informera uppdragsgivaren, socialnämnden, om rapporter och anmälningar enligt bestämmelserna om lex Sarah. När och hur ofta ska vara reglerat i avtal.

Plan för uppföljning av privata utförare

Tidsperiod: 2018-2020

HVB och konsulentstödda familjehem missbruk

- Plan för uppföljning fastställs tillsammans med upphandlande kommuner genom Kommentus.

HVB barn och unga

- Följs upp enligt mall.

Familjerådgivning

- följs upp i samband med tecknande av nytt avtal.

Kommunstyrelsen
Byggnadsnämnden
Kultur- och fritidsnämnden
Skolnämnden
Socialnämnden
Vård- och omsorgsnämnden
Kommunfullmäktige (för kännedom)

Granskning av program för uppföljning av privata utförare

Vi har låtit genomföra en granskning av kommunstyrelsens och nämndernas följsamhet till fullmäktiges program för uppföljning och insyn av privata utförare. Syftet med granskningen är att bedöma om nämnder och styrelse säkerställer en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare och att allmänheten ges tillräcklig insyn i privata utförares verksamhet.

Utifrån genomförd granskning gör vi bedömningen att nämnder och styrelse i delar säkerställer en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare och att allmänheten till del ges tillräcklig insyn i privata utförares verksamhet.

Granskningen visar att det finns tydliga regler för vad som ska ingå i den årliga planen för uppföljning av verksamhet och avtal. Det framgår också att flertalet nämnder valt att använda en gemensam mall för hur uppföljningen ska göras. Granskningen visar vidare att följsamheten till kommunfullmäktiges program varierar mellan nämnderna. Vår bedömning är att utveckling behöver ske i första hand beträffande återkoppling och redovisning av uppföljningarnas resultat och i samband med det hur den informationen tillgängliggörs för allmänheten.

För att utveckla uppföljning och kontroll rekommenderar vi följande:

- Förbättra redovisningen av resultatet av uppföljningar.
- Förbättra återkoppling och rapportering till respektive nämnd.
- Förbättra möjligheterna för allmänheten att få tillgång till uppföljningarnas resultat.

Det bör vidare övervägas om det i anvisningar för verksamhetsberättelse bör läggas till en rubrik eller bilaga rörande "Redovisning av uppföljning och insyn i privata utförare i enlighet med KF:s program".

ÖSTERÅKERS KOMMUN
Revisorerna

Vi översänder granskningsrapporten till kommunstyrelsen och berörda nämnder och emotser ett yttrande senast den 31 maj 2018 med en redovisning av vilka åtgärder kommunstyrelsen och berörda nämnder ämnar vidta med anledning av granskningens resultat.

För Österåkers kommuns revisorer, 2018-03-15



Bengt Olin
Ordförande i kommunrevisionen

Revisionsrapport

Anders Törnqvist
Tilda Lindell

Mars 2018

Program för uppföljning av privata utförare Österåkers kommun

Innehållsförteckning

1.	Inledning	1
1.1.	Bakgrund	1
1.2.	Revisionsfråga	1
1.2.1.	Kontrollmål.....	1
1.2.2.	Revisionskriterier	2
1.3.	Avgränsning.....	2
1.4.	Metod.....	2
2.	Granskningsresultat	3
2.1.	Genomgång av avtal	3
2.2.	Program för uppföljning och insyn	4
2.3.	Byggnadsnämnden	6
2.3.1.	Plan 2016	6
2.3.2.	Plan 2017.....	6
2.3.3.	Plan 2018	6
2.3.4.	Bedömning.....	7
2.4.	Miljö- och hälsoskyddsnämnden	7
2.4.1.	Plan 2017 och 2018	7
2.5.	Kommunstyrelsen	7
2.5.1.	Plan 2016	7
2.5.2.	Plan 2017.....	7
2.5.3.	Plan 2018	8
2.5.4.	Bedömning.....	8
2.6.	Kultur- och fritidsnämnden	9
2.6.1.	Plan 2016	9
2.6.2.	Plan 2017.....	9
2.6.3.	Plan 2018	9
2.6.4.	Bedömning.....	9
2.7.	Skolnämnden.....	10
2.7.1.	Plan 2016	10
2.7.2.	Plan 2017.....	10
2.7.3.	Plan 2018	10
2.7.4.	Kunskapscentrum Nordost.....	10
2.7.5.	Bedömning.....	11
2.8.	Socialnämnden	11
2.8.1.	Plan 2016	11
2.8.2.	Plan 2017.....	11

2.8.3.	Plan 2018	12
2.8.4.	Bedömning.....	13
2.9.	Produktionsstyrelsen.....	13
2.9.1.	Plan 2016	13
2.9.2.	Plan 2017.....	13
2.9.3.	Plan 2018	13
2.10.	Vård- och omsorgsnämnden	14
2.10.1.	Plan 2016	14
2.10.2.	Plan 2017.....	14
2.10.3.	Plan 2018	14
2.10.4.	Bedömning.....	15
3.	Sammanfattande bedömning och svar på revisionsfrågan	16

1. Inledning

1.1. Bakgrund

År 2015 infördes krav i kommunallagen på att fullmäktige under varje mandatperiod ska anta ett program med mål och riktlinjer för privata utförare som driver verksamhet på uppdrag av kommuner, landsting och regioner. Syftet är att kontroll och insyn ska bli bättre. Österåkers kommun antog ett sådant program (*Program för uppföljning och insyn av verksamheter som bedrivs av privata utförare*) under 2015 genom ett beslut av kommunfullmäktige. Av programmet framgår bland annat följande:

”Varje nämnd ansvarar för uppföljning och kontroll inom sitt ansvarsområde och svarar också för att detta regleras i de avtal/uppdragsbeskrivningar som träffas med varje utförare. I avtalen ska det säkras att utföraren biträder kommunen vid uppföljning och utvärdering av verksamheten, lämnar nödvändiga statistikuppgifter till kommunen samt vid vilken tidpunkt nödvändiga och specificerade uppgifter rapporteras till kommunen, i nationella register eller till andra myndigheter.

Avtalet/överenskommelsen ska också reglera hur kommunens uppföljningar återrapporteras till utföraren och redovisas för allmänheten.”

Vidare ställs i programmet nedanstående krav:

”Varje nämnd ska med kommunfullmäktiges program som grund utarbeta en årlig plan för när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp. Planen ska omfatta samtliga utförare oavsett driftsform, d v s även verksamhet i kommunal regi. Planen ska bifogas nämndens verksamhetsplan och följas upp och redovisas i samband med delårsrapportering och årsredovisning.” I programmet ställs även krav på planens utformning.

Granskningen syftar till att granska hur berörda nämnder genomfört programmet och därigenom bidrar till de syften som finns i lagstiftningen om att förbättra uppföljning och kontroll av privata utförare och förbättra allmänhetens insyn i privata utförarens verksamhet.

1.2. Revisionsfråga

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga:

Säkerställer nämnder och styrelse en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare och ges allmänheten tillräcklig insyn i privata utförarens verksamhet?

1.2.1. Kontrollmål

Följande kontrollmål är vägledande för bedömningen av revisionsfrågan:

- Allmänheten ges insyn i privata utförarens verksamhet genom att data och information tillgängliggjorts av respektive nämnd

- Nämnderna har utformat och genomfört årliga handlingsplaner vad gäller uppföljning och kontroll
- Handlingsplanerna lever upp till kraven som fastslås i programmet
- Nämnderna får återslag av vad kontroll och uppföljning visar
- Nämnderna har i förekommande fall agerat genom aktivt beslutsfattande utifrån uppföljningen och kontrollen

1.2.2. Revisionskriterier

Följande revisionskriterier är aktuella i granskningen

- Kommunallagen
- Österåkers kommuns Program för uppföljning och insyn av verksamheter som bedrivs av privata utförare
- SKL:s rekommendationer rörande program för uppföljning och insyn

1.3. Avgränsning

Granskningen har avgränsats till nämnder med verksamhet i annan drift än kommunal. De nämnder som är aktuella är således byggnadsnämnden, kommunstyrelsen, kultur- och fritidsnämnden, skolnämnden, socialnämnden samt vård- och omsorgsnämnden.

1.4. Metod

Granskningen har genomförts genom studier av för granskningen relevanta dokument och intervjuer med nyckelpersoner. Nedanstående moment har genomförts:

- Intervjuer med kvalitetsstrateg, upphandlingschef, budget- och kvalitetschef samt företrädare för socialförvaltningen, skolförvaltningen och Kunskapscentrum Nordost.
- Insamling och analys av uppföljningsplaner för 2016, 2017 och 2018.
- Insamling och analys av återslag av 2016 års och 2017 års uppföljning och kontroll.
- Stickprov på avtal med privata utförare. Stickproven syftar till att bedöma om avtalen möjliggör uppföljning och insyn.

2. Granskningsresultat

2.1. Genomgång av avtal

Under granskningen har vi tagit del av avtal för drift av servicebostäder för vuxna inom LSS, drift av gruppboende inom LSS, åtgärdande av trygghetslarm, ledsagning och avlösning inom hemtjänsten samt drift av äldreboende.

I tabellen nedan redovisas kortfattat vad som framgår angående uppföljning och rapportering.

	Drift Äldre- boende	Hemtjänst, åtgärdande av trygghetslarm, ledsagning och avlösning	Drift LSS grupp- boende	Drift LSS service- bostad	Drift Äldre- boende
<i>Form för uppföljning av avtal</i>	Medverka vid uppföljningsmöten två ggr/år.	Utföraren ska delta i de möten kommunen kallar till.	Medverka vid uppföljningsmöten minst en gång per år.	Leverantören ska göra de uppföljningar som krävs. Kommunens ska informeras om resultatet och dokumentation ska vara tillgänglig.	Delta i möten efter kallelse. Utvärdering av beställaren. Beställaren rätt att granska fullgörandet.
<i>Verksamhetsberättelse, verksamhetsplan</i>	Inlämnas en gång per år			Verksamhetsberättelse inlämnas årligen senast 31 mars. Verksamhetsplan senast 1 december.	
<i>Egenkontroll/ uppföljning</i>	Uppföljning av kundnöjdhet. Sammanställning av synpunkter och klagomål. Kontinuerlig uppföljning av tjänsten.	Rapportering av inkomna klagomål, orsak och åtgärd två ggr/år. Omedelbar rapportering vid allvarlig karaktär. Sammanställning av avvikelser lämnas årligen eller enligt överenskommelse.	Systematisk metod för att mäta kundnöjdhet. Sammanställning av synpunkter och klagomål två ggr/år.	Krav på lednings-system.	
<i>Allmänhetens insyn</i>	Regleras. Skriftlig information till kommunen efter begäran		Regleras. Skriftlig information till kommunen efter begäran	Regleras. Skriftlig information till kommunen efter begäran	Regleras. Skriftlig information till kommunen efter begäran

Sammanställningen visar att det varierar beträffande såväl omfattning som innehåll avseende uppföljning av leverantörernas verksamhet.

2.2. Program för uppföljning och insyn

Kommunfullmäktige antog *Program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av privata utförare på uppdrag av Österåkers kommun* vid sammanträdet den 15 juni 2015. Programmet omfattar all verksamhet som kommunen upphandlar inom alla verksamhetsområden, men inte utförare av personlig assistans samt fristående skolor och förskolor.

I programmet anges också tre typer av uppföljning som ska genomföras regelbundet – Utförarmöten, Verksamhetsbesök och Fördjupad uppföljning.

Utförarmöten

Möten med utföraren organiseras av beställaren/upphandlande myndighet minst två gånger per år. Upphandlingsenheten deltar vid avtalsuppföljningar. På dessa möten kan bland annat beställarens planer, budget, årsredovisning, aktuella frågeställningar samt uppföljning av avtal/överenskommelse behandlas.

Verksamhetsbesök

Beställaren/upphandlande myndighet ska minst en gång per år besöka respektive enhet för att följa upp avtalet och informera sig om hur utföraren bedriver sin verksamhet. Varje verksamhetsbesök dokumenteras i en särskild rapport.

Fördjupad uppföljning

Var tredje år ska genomföras en mer omfattande uppföljning hos utförarna genom besök i verksamheten. Frågor ska då även ställas till brukarna/medborgarna samt eventuellt anhöriga/närstående på lämpligt sätt. Den fördjupade uppföljningen sammanställs i en rapport med analys och slutsatser som rapporteras till ansvarig nämnd.

Gällande utförarmöten så bekräftas i intervju med företrädare för Budget- och kvalitetsenheten och upphandlingsenheten att nämnderna i egenskap av beställare ska ta initiativ till dessa möten, och upphandlingsenheten kan medverka på förfrågan. Upphandlingschefen deltar regelbundet på hemtjänstens samverkansmöten, och särskilt i samband med avtalsförändringar. Ytterligare uppföljning som genomförs från upphandlingsenhetens sida är kontroll av leverantörernas finansiella stabilitet (aktuell F-skatt, avsaknad av skatteskuld) två gånger per år. Om leverantörerna inte skulle leverera eller utföra tjänster som avtalat är det upphandlingsenheten som fungerar som kravställare och förhandlar med leverantören.

Enligt programmet ska varje nämnd med kommunfullmäktiges program som grund utarbeta en årlig plan för när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp. Planen ska omfatta samtliga utförare oavsett driftsform, d v s även verksamhet i kommunal regi. Planen ska bifogas nämndens verksamhetsplan och följas upp och redovisas i samband med delårsrapportering och årsredovisning.

Planen ska enligt programmet innehålla följande:

- En sammanfattande beskrivning av nämndens uppföljningsansvar

- Vad som ska följas upp
- Vilka former av uppföljning som kommer att tillämpas (tillsyn, verksamhetsuppföljning, avtalsuppföljning, individuppföljning)
- Vem eller vilka som ansvarar för att genomföra uppföljningarna
- Särskilda granskningsområden under året (t ex utifrån ett samlat resultat av tidigare uppföljningar)
- Tidplan
- Former för återkoppling av resultat (till nämnd, till utförare och till allmänhet)

I samband med att kommunfullmäktige antog programmet beslutade kommunfullmäktige att uppdra till berörda nämnder, styrelser och bolag att senast i verksamhetsplanen 2016 upprätta en uppföljnings- och utvärderingsplan för den verksamhet som på nämndens, styrelsens eller bolagets uppdrag utförs av privata utförare. Vid en genomgång av nämndernas verksamhetsberättelser för år 2016 noteras att ingen nämnd redogör för någon uppföljning av en plan för uppföljning av verksamhet som bedrivs av privata utförare. Skolnämnden redogör dock för avtalsuppföljningen för den verksamhet inom nämndens ansvarsområde som är upphandlad.

I en tjänsteskrivelse från Budget- och kvalitetsenheten beskrivs att under budgetåret 2016 (som utgjorde det första året då programmet var giltigt) noterades en del brister i efterlevnaden. En möjlig orsak till detta kan vara att programmet beslutades sent på året och att budget- och plandokument för 2016 i princip redan var beslutade. I planeringsdirektiven för budget 2017 (daterade 2016-05-11) poängterades därmed att ett program ska upprättas för respektive nämnd enligt en mall som tas fram av Budget- och kvalitetsenheten. Mallen fanns med som särskild bilaga till mallen för nämndernas budget 2017. I mallen anges också att planen för nämnder med många avtalsförhållanden i ett första steg ska prioritera de fem avtal som innebär de högsta kostnaderna.

Program för uppföljning och insyn av upphandlad verksamhet, plan 2017

Leverantör 1	Uppdrag	Avtalstid		Former för uppföljning	Tidplan för uppföljning	Indikatorer	Ansvarig
		From	Tom				
Beskriv på vilket sätt avtalet berör kommunens inriktningsmål.							

Bild 1: Mall för program för uppföljning

I en sammanställning från augusti 2017 gjord av budget- och kvalitetsenheten konstateras att de flesta nämnder valt att använda mallen. I bilaga till sammanställningen återfinns planerna för skolnämnden, kultur- och

fritidsnämnden, kommunstyrelsen, vård- och omsorgsnämnden samt byggnadsnämnden.

2.3. Byggnadsnämnden

2.3.1. Plan 2016

Av nämndens verksamhetsberättelse för år 2016 framgår ingen uppföljning av en plan för uppföljning av avtal och verksamhet.

2.3.2. Plan 2017

Byggnadsnämndens plan för uppföljning och tillsyn av upphandlad verksamhet 2017 finns som bilaga till nämndens verksamhetsplan för år 2017. Det lämnas ingen beskrivning av nämndens uppföljningsansvar och det anges inte hur genomförd uppföljning ska återkopplas. Av planen framgår att sex leverantörer ska följas upp under året, men det framgår inte vad som ska följas upp mer än att pris anges som indikator. Form för uppföljning är i samtliga fall kontroll/analys och tidplan för uppföljning är årligen. Ansvarig för uppföljning har angetts med initialer.

Leverantör	Uppdrag	Avtalstid
Samtrans	Skol- och handikapptransporter	20170630 - 20180630
Nokas	Parkeringsövervakning	
NTF	Trafiksäkerhetsutbildning	20160101 – 20161231
	Trafikmätning	
	Markentreprenad	20150901 - 20160831
Bostadsbyggen i Norrtälje AB	Justering av bostad för bostadsanpassning	
Trygg direkt	Justering av bostad för bostadsanpassning	
Dekra industrial AB	Justering av bostad för bostadsanpassning	

Byggnadsnämndens verksamhetsberättelse för år 2017 fanns vid granskningstillfället inte tillgänglig varför bedömning inte gjorts av om redovisning av planens uppföljning genomförts.

2.3.3. Plan 2018

Planen för år 2018 är uppbyggd på liknande sätt som 2017 års plan. I bilaga till budget och verksamhetsplan för 2018 finns nedanstående sammanställning.

Program för uppföljning och tillsyn av upphandlad verksamhet, plan 2018

Leverantör 1	Uppdrag	Avtalstid		Former för uppföljning	Tidplan för uppföljning	Indikatorer	Ansvarig
		From	Tom				
Samtrans	Skol & handikapptransporter	20170630	20180630	Kontroll / Analys	Årligen	Pris	KN
Securitas	Parkeringsövervakning	20170201	20200201	Kontroll / Analys	Årligen	Pris	AA
NTF	Trafiksäkerhetsutbildning			Kontroll / Analys	Årligen	Pris	AA
	Trafikmätning*			Kontroll / Analys	Årligen	Pris	AA
PEAB Asfalt	Markentreprenad**	20170619	20190619	Kontroll / Analys	Årligen	Pris	AA

2.3.4. *Bedömning*

Enligt kommunfullmäktiges program ska det av planen framgå:

- En sammanfattande beskrivning av nämndens uppföljningsansvar
- Vad som ska följas upp
- Vilka former av uppföljning som kommer att tillämpas
- Vem eller vilka som ansvarar för att genomföra uppföljningarna
- Särskilda granskningsområden under året
- Tidplan
- Former för återkoppling av resultat

Innehåll enligt kommunfullmäktiges program	Bedömning	
Sammanfattande beskrivning	Framgår	●
Vad som ska följas upp	Framgår	●
Former för uppföljning	Framgår	●
Vem/vilka som ansvarar för genomförandet	Framgår	●
Särskilda granskningsområden	Anges ej	●
Tidplan	Framgår delvis	●
Former för återkoppling	Anges ej	●

2.4. *Miljö- och hälsoskyddsnämnden*

2.4.1. *Plan 2017 och 2018*

Enligt nämndens verksamhetsplaner för 2017 och 2018 består nämndens verksamhet av myndighetsutövning som inte är möjlig att överlåta till privata utförare. Något program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av privata utförare på uppdrag av kommunen är därmed inte aktuellt.

2.5. *Kommunstyrelsen*

2.5.1. *Plan 2016*

Av kommunstyrelsens verksamhetsberättelse för år 2016 framgår ingen uppföljning av en plan för uppföljning av avtal och verksamhet.

2.5.2. *Plan 2017*

I kommunstyrelsens budget 2017 och verksamhetsplan 2018-2019 anges följande under avsnittet *Program för uppföljning och insyn*:

Kommunikationsenheten följer upp Visit Roslagens entreprenad av kommunens turistverksamhet och Förvaltnings AB Ljusterö Torgs informationspunkt på Ljusterö. Inom väg- och trafikenhetens ansvarsområde finns driftavtal för








vinterväghållning, barmarksunderhåll, park, trafiksignaler, beläggningsunderhåll, väglinjer och bryggor, där uppföljning och insyn främst sker genom avtalsreglerade möten med entreprenörer och utförare. Uppföljning och insyn sker också genom tillsyn på plats som bland annat enhetens driftingenjörer och projektledare för anläggning utför. I samtliga driftavtal inom väg- och trafikenhetens verksamhet finns en punkt om årliga uppföljningsmöten. Dessa mötesprotokoll diarieförs och är således tillgängliga för allmänheten.

2.5.3. Plan 2018

Planen för 2018 innehåller liknande aktiviteter som föregående år, där står:

“Kommunikationsenheten och Näringslivs- och utvecklingsenheten följer upp Visit Roslagens entreprenad av kommunens turistverksamhet och Förvaltnings AB Ljusterö Torgs informationspunkt på Ljusterö. Nyföretagarrådgivningen inom ramen för Nyföretagarcentrums verksamhet följs upp löpande under året av näringsliv- och utvecklingsenheten. Statistik över antalet rådgivningstimmar, återbesök och antal nystartade företag som en direkt följd av rådgivningen presenteras på Nyföretagarcentrums styrelsemöten. Kommunen har en representant i styrelsen. Ung Företagsamhet följs upp genom ett årligt samtal mellan näringslivs- och utvecklingsenheten och regionchef för Ung Företagsamhet. Entreprenörsskapsatsningen Roligaste Sommarjobbet utvärderas av deltagarna och en åiterrapportering till kommunen görs av arrangören. Som ett led i arbetet med den nya handlingsplanen för näringslivsutveckling kommer genomförandet av olika insatser löpande presenteras på kommunens hemsida. Inom väg- och trafikenhetens ansvarsområde finns driftavtal för vinterväghållning, barmarksunderhåll, park, trafiksignaler, beläggningsunderhåll, väglinjer samt bryggor. Uppföljning och insyn sker främst genom i avtalsreglerade möten med entreprenör och utförare. Vid dessa möten behandlas också de synpunkter som inkommer från allmänheten genom det felanmälsystem som kommunen har. Uppföljning och insyn sker också genom tillsyn på plats som bl.a. enhetens driftingenjörer och projektledare anläggning utför. I samtliga driftavtal inom väg- och trafikenhetens verksamhet finns en punkt om årliga uppföljningsmöten. Dessa mötesprotokoll diarieförs och är således tillgängliga för allmänheten.”

2.5.4. Bedömning

Innehåll enligt kommunfullmäktiges program	Bedömning	
Sammanfattande beskrivning	Framgång	
Vad som ska följas upp	Framgång	
Former för uppföljning	Framgång	
Vem/vilka som ansvarar för genomförandet	Framgång	
Särskilda granskningsområden	Anges ej	
Tidplan	Framgång delvis	
Former för återkoppling	Framgång delvis	

2.6. Kultur- och fritidsnämnden

2.6.1. Plan 2016

Av nämndens verksamhetsberättelse för år 2016 framgår ingen uppföljning av en plan för uppföljning av avtal och verksamhet.

2.6.2. Plan 2017

Av kultur- och fritidsnämndens verksamhetsplan för 2017 framgår att ett program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av privata utförare på uppdrag av kultur- och fritidsnämnden har arbetats fram. Det saknas en sammanfattande beskrivning i anslutning till planen av nämndens uppföljningsansvar. De verksamheter som ska följas upp är utförare av musikskola samt simhallarna.

Förvaltningen har cirka fyra gånger per år regelbundna avstämningsmöten med Medley som driver simhallarna, och en verksamhetsberättelse från utföraren lämnas varje år där bland annat antal besök i simhallen redovisas. Uppföljning av musikskoleverksamheten kommer att ske genom att förvaltningen besöker respektive utförare en gång per år, och en verksamhetsberättelse från utföraren lämnas varje år. Det framgår inte närmare när genomförandet av uppföljningen kommer att ske, vad som kommer att följas upp, vem som ansvarar för att uppföljningen genomförs och hur återkoppling av uppföljningen kommer att ske.

Av verksamhetsberättelsen för år 2017 framgår inte någon redovisning av uppföljning av planen.

2.6.3. Plan 2018

I verksamhetsplanen för år 2018 uttrycks i likhet med föregående år att ett program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av privata utförare har arbetats fram. De verksamheter som är aktuella är musikskolan och simhallarna.

Uppföljning sker genom avstämningsmöten fyra gånger per år med Medley som driver simhallarna samt genom att verksamhetsberättelse lämnas. Uppföljning av musikskoleverksamheten sker som tidigare genom att förvaltningen besöker varje utförare en gång per år och att verksamhetsberättelse lämnas.

2.6.4. Bedömning

Innehåll enligt kommunfullmäktiges program	Bedömning	
Sammanfattande beskrivning	Framgår delvis	●
Vad som ska följas upp	Framgår	●
Former för uppföljning	Framgår	●
Vem/vilka som ansvarar för genomförandet	Framgår	●
Särskilda granskningsområden	Anges ej	●
Tidplan	Framgår delvis	●
Former för återkoppling	Framgår ej	●

2.7. Skolnämnden

2.7.1. Plan 2016

Av nämndens verksamhetsberättelse för år 2016 framgår ingen uppföljning av en plan för uppföljning av avtal och verksamhet. Däremot beskrivs verksamheten inom Kunskapscentrum Nordost, vars verksamhet Österåkers kommun anslutit sig till under 2015 (vuxenutbildning) och 2016 (svenska för invandrare).

Enligt den avtalsuppföljning som redovisas i verksamhetsberättelsen kan det konstateras att samtliga anordnare har mycket god kontroll på behörighet, och att det regelmässigt upprättas handlingsplaner för att öka behörigheten. Det finns också rutiner för hur betygssättning ska gå till i de fall som undervisande lärare inte har legitimation. Utbildningsanordnarna tar i högre grad än tidigare ansvar för att arbeta mer proaktivt med elever med särskilda behov, och samtliga anordnare har en egen specialpedagog eller tillgång till kompetens inom området, vilket är ett krav enligt avtal.

2.7.2. Plan 2017

Av skolnämndens verksamhetsplan för 2017 framgår att upphandling av verksamhet sker inom den kommunala vuxenutbildningen. Kommunen ingår i Kunskapscentrum Nordost (KCNO) med gemensam upphandling av externa utbildningsanordnare inom grundläggande och gymnasial vuxenutbildning och svenska för invandrare. Uppföljning och tillsyn av upphandlad verksamhet genomförs av det gemensamma kansliet och rektor för KCNO. De fem största leverantörerna under 2015 var Lernia, Didaktus, Jensen, Academedia Eductus och KUI.

Av verksamhetsberättelsen för år 2017 framgår inte på ett tydligt sätt någon redovisning av uppföljning av planen.

2.7.3. Plan 2018

Av verksamhetsplanen för 2018 framgår att det för kommunal vuxenutbildning tillämpas en auktorisationsmodell för auktorisation av externa utförare. Uppföljning och insyn genomförs av det gemensamma kansliet inom KCNO (Kunskapscentrum nordost) och övriga samverkande kommuner. Rutiner för uppföljning och insyn är under utveckling inom samverkansområdet i samband med övergång till auktorisationssystemet. Det finns 27 auktoriserade utförare inom grundläggande och gymnasial vuxenutbildning inklusive egen regi. Sfi erbjuds under 2018 hos fem utförare inklusive egen regi.

2.7.4. Kunskapscentrum Nordost

KCNO genomför systematiskt uppföljningar av leverantörer. Till stöd finns anvisningar och mallar för hur olika uppföljande insatser ska genomföras. Uppföljning görs bl a genom verksamhetsbesök och genomgång av de kvalitetsredovisningar som begärs in från leverantörerna. Iakttagelser och synpunkter från verksamhetsbesöken återkopplas till leverantörerna och svar begärs angående vilka åtgärder som leverantören ämnar vidta. I sällsynta fall begärs

en handlingsplan från leverantören för att komma tillrätta med uppmärksammade brister.

Beträffande vuxenutbildning genomförs även dialogmöten med alla anordnare ca varannan månad. Verksamheten följs upp utifrån dialog med leverantörerna. Där kommer frågor upp som gör att både leverantör och beställare kan förbättra rutiner och skapa förutsättningar för smidig samverkan.

Österåkers skolchef redovisar ekonomin per kvartal till styrgruppen för KCNO. Olika nyckeltal redovisas löpande till skolkontoret i kommunen.

2.7.5. Bedömning

Bedömningen grundas på uppgifter och aktiviteter både utifrån skolnämndens ansvar och Kunskapscentrum Nordost.

Innehåll enligt kommunfullmäktiges program	Bedömning	
Sammanfattande beskrivning	Framgår delvis	●
Vad som ska följas upp	Framgår	●
Former för uppföljning	Framgår	●
Vem/vilka som ansvarar för genomförandet	Framgår	●
Särskilda granskningsområden	Framgår	●
Tidplan	Framgår delvis	●
Former för återkoppling	Framgår	●

2.8. Socialnämnden

2.8.1. Plan 2016

Av nämndens verksamhetsplan för 2016 framgår inte att någon plan för uppföljning av privata utförare har upprättats, och av verksamhetsberättelsen för år 2016 framgår ingen uppföljning av en plan för uppföljning av avtal och verksamhet.

2.8.2. Plan 2017

I bilaga 5 till Socialnämndens verksamhetsplan för 2017 beskrivs nämndens uppföljning av privata utförare.

Följande plan för uppföljning av privata utförare anges i bilagan:

Tidsperiod: 2017-2019

Vuxenstöd	Plan för uppföljning av ramavtal inom missbruksvården fastställs tillsammans med upphandlande kommuner genom Kommentus
Familjestöd	HVB för barn och unga följs upp enligt mall Familjerådgivning följs upp i samband med tecknande av nytt avtal
Flyktingstöd	HVB för ensamkommande barn följs upp enligt mall

Av verksamhetsberättelsen för år 2017 framgår inte någon redovisning av uppföljning av planen.

2.8.3. Plan 2018

I likhet med verksamhetsplanen för år 2017 beskrivs i 2018 års verksamhetsplan nämndens ansvar för att säkra kvalitén inom socialtjänsten. Kravet på uppföljning och kontroll återfinns i det ledningssystem för kvalitet som socialnämnden har antagit. Den lagstiftning som styr nämndens verksamhet (socialtjänstlagen) ställer också krav på att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet och att kvaliteten ska utvecklas och säkras. Det anges också vilka former av uppföljning som tillämpas (regelbunden, riktad, individuell och fördjupad) hur uppföljningarna genomförs och vad som kontrolleras.

Under tidsperioden 2018-2020 ska följande verksamheter följas upp:

HVB och konsulentstödda familjehem missbruk

Plan för uppföljning fastställs tillsammans med upphandlande kommuner genom Kommentus.

HVB barn och unga

Följs upp enligt mall.

Familjerådgivning

Följs upp i samband med tecknande av nytt avtal.

2.8.4. Bedömning

Innehåll enligt kommunfullmäktiges program	Bedömning	
Sammanfattande beskrivning	Framgår	●
Vad som ska följas upp	Framgår	●
Former för uppföljning	Framgår	●
Vem/vilka som ansvarar för genomförandet	Framgår	●
Särskilda granskningsområden	Framgår	●
Tidplan	Framgår delvis	●
Former för återkoppling	Framgår	●

2.9. Produktionsstyrelsen

2.9.1. Plan 2016

Av nämndens verksamhetsberättelse för år 2016 framgår ingen uppföljning av en plan för uppföljning av avtal och verksamhet.

2.9.2. Plan 2017

Av produktionsstyrelsens verksamhetsplan 2017 framgår att produktionsstyrelsen ska ansvara för den kommunala driften av verksamhet inom förskola, grundskola, gymnasieskola, vuxenutbildning, musikskola, fritidsgårdar, sport- och friluftsanläggningar, äldreomsorg, insatser inom funktionshindreområdet samt måltidsproduktion till egna verksamheter. Huvuddelen av verksamheterna bedrivs i konkurrens med andra utförare och ersättningen är prestationsbaserad. Viss verksamhet är anslagsfinansierad och drivs utifrån beställning av beställarnämnderna.

2.9.3. Plan 2018

Av verksamhetsplanen för 2018 framgår utöver produktionsstyrelsens ansvar att produktionsstyrelsen har valt att formulera resultatmål, samt resultatindikatorer för tre av de kommunövergripande inriktningssmålen. Dessa resultatmål är de som särskilt ska följas av styrelsen under året. För produktionsstyrelsen följs målen upp genom kriterier och resultatindikatorer fastlagda av kommunfullmäktige, beställarnämnderna och av styrelsen själv. I verksamheterna görs dessutom systematisk uppföljning och verksamhetsutveckling baserat dels på nationella krav och/eller beställningarnas utformning, dels på de förutsättningar och behov som respektive verksamhetsområde och enhet konstaterat behöver prioriteras för att verksamhetens mål ska kunna nås. I arbetsplaner på olika nivåer tydliggör chefer tillsammans med sina medarbetare hur arbetet mot kommunala, nationella och egna mål praktiskt genomförs, liksom hur och när målen följs upp, utvärderas och analyseras.

2.10. Vård- och omsorgsnämnden

2.10.1. Plan 2016

Av nämndens verksamhetsplan för 2016 framgår inte att någon plan för uppföljning av privata utförare har upprättats, och av verksamhetsberättelsen för år 2016 framgår ingen uppföljning av en plan för uppföljning av avtal och verksamhet.

2.10.2. Plan 2017

Av bilaga till nämndens verksamhetsplan 2017 framgår en rutin för uppföljning av verksamheter inom vård och omsorg. Vård- och omsorgsnämnden har antagit ett ledningssystem för kvalitet baserat på bestämmelserna i Socialstyrelsens föreskrift Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) och av nämndens kvalitetsledningssystem framgår bland annat att nämnden ska ha system för kontroll av verksamheter för att säkra kvaliteten i den omsorg som nämnden ansvarar för.

De verksamheter som följs upp är produktionsstyrelsens verksamheter som drivs enligt beställningar av vård- och omsorgsnämnden, verksamheter upphandlade enligt LOU och LOV samt verksamheter upphandlade enligt LOU med ramavtal. Upphandlingsenheten genomför varje år avtalsuppföljning med leverantörer som har avtal enligt LOV eller LOU, då sakkunnig och medicinskt ansvarig sjuksköterska från socialförvaltningen bjuds in att delta och inhämtar information från biståndshandläggarna. Var tredje år ska också en planerad fördjupad uppföljning hos utförarna i anslagsfinansierad och prestationsfinansierad verksamhet genomföras och LOV-utförare vars kunder till minst en tredjedel består av Österåkerbor.

I en översikt över de verksamheter som följs upp anges vilken typ av uppföljning som är aktuell (exempelvis samverkansmöten, avtalsuppföljning, synpunkter och klagomål). En plan finns för vilka fördjupade uppföljningar som ska göras. Av planen framgår vilka enheter som ska följas upp och vilken typ av uppföljning som ska genomföras.

I verksamhetsberättelsen för år 2017 redovisas vilka uppföljningar och granskningar som genomförts under året och även i något fall resultatet av dessa. Rapportering har även gjorts till nämnden i december 2017 angående verksamhetsuppföljning för särskilda boenden i egen regi och med avtal enligt LOU.

2.10.3. Plan 2018

I bilaga till nämndens verksamhetsplan för år 2018 framgår i likhet med planen för 2017 vilka verksamheter som ska följas upp, metoder för uppföljning och former för uppföljningarna.

2.10.4. Bedömning

Innehåll enligt kommunfullmäktiges program	Bedömning
--	-----------

Sammanfattande beskrivning	Framgår	●
Vad som ska följas upp	Framgår	●
Former för uppföljning	Framgår	●
Vem/vilka som ansvarar för genomförandet	Framgår	●
Särskilda granskningsområden	Framgår	●
Tidplan	Framgår delvis	●
Former för återkoppling	Framgår	●

3. Sammanfattande bedömning och svar på revisionsfrågan

Granskningen ska besvara frågan om nämnder och styrelse säkerställer en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare och att allmänheten ges tillräcklig insyn i privata utförares verksamhet.

Av granskningen framgår att det finns tydliga regler för vad som ska ingå i den årliga planen för uppföljning av verksamhet och avtal. Vi kan konstatera att flertalet nämnder valt att använda en gemensam mall för hur uppföljningen ska göras. Granskningen visar vidare att följsamheten till kommunfullmäktiges program varierar mellan nämnderna. Vår bedömning är att utveckling behöver ske i första hand beträffande återkoppling och redovisning av uppföljningarnas resultat och i samband med det hur den informationen tillgängliggörs för allmänheten.

Vår sammanfattande bedömning och svar på revisionsfrågan är att nämnder och styrelser *i delar* säkerställer en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare och att allmänheten ges tillräcklig insyn i privata utförares verksamhet.

För att utveckla uppföljning och kontroll rekommenderar vi följande:

- Förbättra redovisningen av resultatet av uppföljningar.
- Förbättra återkoppling och rapportering till respektive nämnd.
- Förbättra möjligheterna för allmänheten att få tillgång till uppföljningarnas resultat.

2018-03-07

Anders Törnqvist

Projektledare

Henrik Fagerlind

Uppdragsledare