

Datum för antagande: 2025-06-16
Diarienummer: KS 2025/0094-01
Antagen av: Kommunfullmäktige
Dokumentansvarig: Avdelningen för kvalitet och hållbarhet

Österåkers kommuns program för uppföljning och insyn



Inledning

För att säkerställa att kommunens resurser används effektivt och korrekt, samt att verksamheter som finansieras av kommunala medel håller hög kvalitet, är en systematisk uppföljning avgörande. En väl genomförd uppföljning ger kommunen värdefulla verktyg för att fatta välgrundade beslut och kontinuerligt förbättra service och tjänster.

Enligt kommunallagen kan en kommun överlåta driften av en kommunal angelägenhet till en privat utförare.¹ Kommunen behåller det övergripande ansvaret för verksamheten och är fortsatt huvudman, även om tjänsten tillhandahålls av en privat utförare.² Kommunen behöver därför säkerställa att tjänsterna som erbjuds håller en god kvalitet och efterföljer de krav och riktlinjer som fastslås av Kommunfullmäktige och i lag.

Lagstiftarens mål är att:

- Förbättra uppföljning och kontroll av privata utförare
- Öka allmänhetens insyn i privata utförares verksamhet
- Stimulera till ett strategiskt förhållningssätt när privata utförare anlitas

Programmet ska användas då skötseln av en kommunal angelägenhet överlämnats till en privat utförare, i syfte att utföras kontinuerligt och regelbundet, samtidigt som kommunen är att se som huvudman för verksamheten.

Så långt det är möjligt ska det råda likvärdiga villkor för privata utförare och verksamhet i egen regi. Därför ska programmet även gälla kommunens verksamhet som bedrivs i egen regi.

Syfte

Syftet med programmet är att säkerställa att verksamheterna drivs effektivt och kvalitativt, samt att utförare efterlever de krav som kommunen har ställt i avtal eller överenskommelser. I programmet ska det också anges hur sådana mål och riktlinjer ska följas upp, samt hur allmänhetens insyn i utförarnas verksamhet ska tillgodoses.

¹ Kommunallagen 3 kap 12 §

² Gäller inte fristående förskolor eller skolor, se ”Avgränsningar”.

Programmets omfattning

Programmet omfattar alla verksamhetsområden för kommunen – vård och omsorg, hälso- och sjukvård, kultur och fritid, gator, parker, fastigheter med mera. Det kan handla om såväl hela verksamheter som delar av en verksamhet med stor betydelse för brukaren, exempelvis drift av särskilt boende, hemtjänst, parkskötsel, snöröjning, skolskjuts och vård som köps i privat regi.

Programmet omfattar inte fristående skolor och förskolor eftersom de själva är huvudmän för verksamheten och verksamheten är reglerad genom tillståndsgivning.

Programmet omfattar inte heller avtal där kommunen för enskilda tillfällen upphandlar eller avropar varor och tjänster av privat utförare, till exempel olika typer av konsulttjänster och byggnadsprojekt.

I de fall då upphandlad verksamhet omfattas av programmet, kan det generellt inte få genomslag på redan gällande avtalsrelationer, där villkoren redan är reglerade. De krav som ställs i programmet kan endast påverka förfrågningsunderlag och avtal i upphandlingar som ligger framåt i tiden. Ovanstående kommer att regleras successivt vartefter nya avtal och överenskommelser ingås med utförare.

Definitioner

Kommunen har ansvar för att tillhandahålla tjänster av god kvalitet till kommunens invånare. Kommunen tar sitt ansvar genom att antingen utföra tjänster i egen regi eller att uppdra till externa utförare att genomföra tjänsterna.

En **privat utförare** definieras enligt kommunallagen som en juridisk person eller en enskild individ som har hand om en kommunal angelägenhet.³ En privat utförare är en privat aktör utan kommunalt ägande. Ett hel- eller delägt kommunalt bolag eller en sådan stiftelse eller förening är alltså inte att betrakta som privata utförare.

³ Kommunallagen 10 kap 7 §

En privat aktör blir en **utförare** av en kommunal angelägenhet genom att:

1. Vinna en offentlig upphandling enligt LOU
2. Kvalificera sig för att ingå i ett valfrihetssystem enligt LOV⁴
3. Ingå i ett idéburet offentligt partnerskap

Mål och riktlinjer

Alla kommunala angelägenheter ska, oavsett utförare, utföras i enlighet med Österåkers vision och Kommunfullmäktiges fastställda övergripande mål.⁵

Det är varje nämnds ansvar att säkerställa att all verksamhet bedrivs i enlighet med kommunens mål och riktlinjer. Det betyder bland annat att när kommunen upphandlar verksamhet, som är en kommunal angelägenhet, ska dessa mål och riktlinjer framgå i upphandlingsdokument, vid utformning av valfrihetssystem och i de avtal som tecknas med privata utförare. Målen och riktlinjerna från Kommunfullmäktige ska ingå i den mån de bedöms relevanta för avtalet.

Det ska vara enhetliga krav på verksamhet i kommunens egen regi och i privat utförande.

Avtal

Utöver måluppfyllelse ska varje nämnd följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare, samt de verksamheter i kommunens egen regi som omfattas av programmet.

I avtalen ska det säkras att:

- Utföraren arbetar i enlighet med kommunens vision och övergripande mål, samt nämndens resultatmål.
- Utföraren biträder kommunen vid uppföljning och utvärdering av verksamheten.

⁴ Här ingår även vuxenutbildningens auktorisationssystem

⁵ Undantag finns. Kommunen nyttjar i vissa fall ramavtal via SKR (Adda) där möjligheten att kräva att leverantören arbetar enligt Österåkers vision och mål inte finns. Inte heller omfattas fristående förskolor och skolor.

- Utföraren lämnar nödvändiga statistikuppgifter till kommunen vid fastslagen tidpunkt (exempelvis brukarundersökningar, enhetsundersökningar etc).
- Specifiserade uppgifter rapporteras till kommunen, i nationella register eller till andra myndigheter.
- Utförarens skyldighet att lämna uppgifter begränsas till att omfatta sådant som kan lämnas utan omfattande merarbete och inte strider mot lag eller annan författning.
- Den information som lämnas till kommunen ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lag (1990:409) om skydd för företagshemligheter.
- Utförare av kommunala angelägenheter ska ha ett system för att hantera klagomål och synpunkter. På begäran ska uppgifter från klagomålshanteringen delges kommunen.

Avtalet ska också reglera hur kommunens uppföljningar återrapporteras till utföraren och redovisas för allmänheten. Dessa avtalsriktlinjer ska i tillämpliga delar även omfatta utförare i kommunal regi.

Verksamheter inom egen regi som omfattas av programmet ska minst följa den plan för uppföljning och återrapportering som gäller för de privata utförarna.

Uppföljning

Varje nämnd ansvarar för uppföljning och kontroll inom sina respektive områden.⁶ När en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten.⁷

Uppföljningen gäller också verksamheter inom kommunens egen regi som omfattas av programmet.

Uppföljning görs i huvudsak av tre skäl:

- Som kontroll av att uppdrag utförs i enlighet med anbud och avtal.
- Som ett led i att förtydliga och förbättra förfrågningsunderlag, samt utveckla verksamheten i enlighet med kommunens vision och mål.
- För att lämna information till invånare på ett sätt som stödjer dem i valet av utförare

⁶ Kommunallagen 6 kap 6 §

⁷ Kommunallagen 10 kap 8 §

Former för uppföljning

Österåkers kommuns samtliga nämnder ska ha en upparbetad plan, utifrån gällande program för uppföljning och insyn, som tydliggör när och hur avtal och verksamheter ska följas upp. Varje nämnd ansvarar för uppföljning och kontroll inom sitt ansvarsområde och svarar också för att detta regleras i de avtal som ingås med respektive utförare.

Planen för uppföljning ska utgå från Kommunfullmäktiges program för uppföljning och insyn och omfatta samtliga utförare som, oavsett driftsform, tillhandahåller tjänster till kommunens invånare. Planen ska innehålla en beskrivning av nämndens uppföljningsansvar, vad som ska följas upp, vilka former av uppföljning som tillämpas, vem som är ansvarig för uppföljning samt hur resultat ska återkopplas (till nämnd, utförare och allmänhet).

Olika typer av uppföljning kan bli aktuellt vid olika tidpunkter och beroende på verksamhet. Inom några av kommunens områden är uppföljning och tillsyn reglerat i lag, vilket styr vilken typ av uppföljning som är möjlig. Följande uppföljningsformer är dock generella.

Vad	Genom att	Kommentar
Regelbunden insyn/uppföljning	Kontrollera att verksamheten arbetar utifrån avtal, överenskommelser, lagar och regler.	Insyn/uppföljning görs av kommunen utifrån uppdrag/avtal/överenskommelser, lagar och regler.
Riktad insyn/uppföljning	- Göra oanmälda besök - Föra dialog om fokusområden - Ge en översiktlig bild av förhållandena på ett stort antal verksamheter.	Riktad insyn/uppföljning görs på förekommen anledning utifrån behov av att granska ett specifikt område eller en specifik fråga.
Individuppföljning	Kontrollera att enskild som får någon insats från kommunen får rätt stöd i överensstämmelse med beslut, samt att uppdraget genomförs enligt avtal.	Utövas av handläggare inom respektive verksamhet och dokumenteras enligt gällande lagar, riktlinjer och rutiner.

Uppföljning ska genomföras systematiskt och ändamålsenligt. Kommunen kan vid konstaterade brister ställa krav på utföraren att återkomma med åtgärdsplaner över förbättringar. Om det finns återkommande allvarliga brister ska förvaltning överväga att säga upp avtalet.

Allmänhetens insyn och information

Då varje nämnd i avtal med utförare tillförsäkrar sig information, ska hänsyn tas till vad som bedöms vara värdefullt för att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till en privat utförare eller utförs i egen regi.⁸ Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur väl uppdraget utförs. Informationen ska även utgöra ett underlag för den eventuella brukaren att göra ett aktivt val av utförare i de fall kommunen har organiserat ett kundval.

Information till allmänheten om utförarnas verksamhet och kvalitet görs genom kommunens tjänst ”Hitta och jämför service”, samt genom återsrapportering av brukarundersökningar och andra resultat på kommunens webbplats.

Plan för nämndernas årliga uppföljning

Varje nämnd, styrelse och kommunalt bolag ska, med Kommunfullmäktiges program som grund, utarbeta en årlig plan för när och på vilket sätt avtal och verksamheter ska följas upp. Planen ska omfatta samtliga utförare oavsett driftsform, det vill säga även verksamhet i kommunal regi som omfattas av programmet. Planen ska bifogas i nämndens, styrelsens och det kommunala bolagets verksamhetsplan och följas upp och redovisas i samband med delårsrapportering och årsredovisning.

Planen ska innehålla:

- En sammanfattande beskrivning av nämndes uppföljningsansvar
- Vad som ska följas upp
- Vilka former av uppföljning som kommer att tillämpas (verksamhetsuppföljning, avtalsuppföljning, individuppföljning)
- Särskilda granskningsområden under året (till exempel utifrån ett samlat resultat av tidigare uppföljningar)
- Tidplan
- Former för återkoppling av resultat (till nämnd, till utförare och till allmänhet)

⁸ Kommunallagen 10 kap 9 §

Fristående förskolor och skolor

Fristående förskolor och skolor omfattas inte av programmet då det är en verksamhet där kommunen inte har ett huvudmannaskap och de är reglerade av tillsynsgivning.

Det är dock viktigt att den nämnd som ansvarar för utbildningsverksamheten verkar för att ge allmänheten så stor insyn som möjligt. Detta gäller både den utbildning som bedrivs i egen regi och den som drivs av fristående aktörer. En tydlig och tillgänglig information på kommunens webbplats är en central del i detta arbete.