

Österåkers kommuns styrdokument

Program för uppföljning och insyn av verksamhet som utförs av privata utförare på uppdrag av Österåkers kommun

Antagen av Kommunfullmäktige 2015-06-15, § 4:19

Dnr: KS 2015/0193

Kommentar: -

Bakgrund

Riksdagen har beslutat om förändringar i kommunallagen med syfte att uppföljningen och kontrollen av privata utförare som bedriver verksamhet på uppdrag av kommuner, landsting och regioner ska bli bättre. (KL kap 3 §§ 19, 19a, 19b)

Lagstiftarens mål är att

- förbättra uppföljning och kontroll av privata utförare
- öka allmänhetens insyn i privata utförare verksamhet
- stimulera till ett strategiskt förhållningssätt när privata utförare anlitas.

Kommuner får efter beslut av fullmäktige lämna över vården av en kommunal angelägenhet till en juridisk person eller en enskild individ. Det gäller dock inte om det i lag eller förordning anges att angelägenheten ska bedrivas av en kommunal nämnd eller om den innefattar myndighetsutövning.

För att åstadkomma struktur och styrning på uppföljningen och kontrollen ska fullmäktige för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för hela verksamheter som upphandlats och som utförs av privata utförare på uppdrag av kommuner, landsting och regioner.

Programmet ska också ange hur uppföljningen ska ske och hur allmänhetens insyn ska tillgodoses.

Avgränsning

I Österåkers kommun omfattar programmet all den verksamhet som kommunen upphandlar inom alla verksamhetsområden – vård och omsorg, kultur och fritid, hälso- och sjukvård, gator och parker, fastighetsförvaltning, kommunikationer och annan infrastruktur etc.

Eftersom programmet gäller upphandlad verksamhet är det viktigt att påpeka att krav på uppföljning, insyn med mera, som läggs fast i programmet, generellt inte kan få genomslag på gällande avtalsrelationer, där villkoren redan är reglerade. De avtal som löper är också ofta fleråriga. Krav som programmet lägger fast kan påverka förfrågningsunderlag och avtal i upphandlingar som ligger framåt i tiden. Ovanstående kommer att regleras successivt vartefter nya avtal och överenskommelser träffas med utförare.

Programmet omfattar inte fristående skolor och fristående förskolor då den verksamheten inte är upphandlad, utan är reglerad genom tillståndsgivning. Även utförare av personlig assistans enligt socialförsäkringsbalken är undantagna.

Definitioner

Kommunen har ansvar för att tillhandahålla vissa välfärdstjänster med tillfredsställande kvalitet till kommunens invånare.

Kommunen tar sitt ansvar för välfärdstjänster genom att uppdra till egen regi eller externa utförare att genomföra tjänsterna till medborgarnas nytta.

Med en **extern utförare** avses en juridisk person eller en enskild individ som har hand om vården av en kommunal angelägenhet enligt 3 kap. 16 § KL. En privat utförare är en privat aktör utan kommunalt ägande. Ett hel- eller delägt kommunalt bolag eller en sådan stiftelse eller förening som avses i 3 kap. 18 b § KL är alltså inte att betrakta som privata utförare.

Utförare av en kommunal angelägenhet blir en privat aktör genom att

1. vinna en offentlig upphandling enligt LOU,
2. kvalificera sig för att ingå i ett valfrihetssystem enligt LOV.

Mål och riktlinjer

Kommunfullmäktige har fastställt inriktningsmål och indikatorer som gäller för kommunens samtliga verksamheter, även de som drivs i privat regi på uppdrag av kommunen.

Varje nämnd ansvarar för att till Kommunfullmäktige återrapportera måluppfyllelse och resultat kopplat till målen. Detta görs i samband med delårsuppföljningar samt i årsredovisning.

Utöver måluppfyllelse ska varje nämnd följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare.

Kommunfullmäktige har inför mandatperioden 2015 – 2018 beslutat om fem inriktningsmål:

	Inriktningsmål	Indikatorer	Mätmetod
1	Österåker ska vara länets bästa skolkommun	<ul style="list-style-type: none"> • NKI* förskola. • Andel elever med behörighet till gymnasieskolan. • Andel elever som minst godkänt i alla ämnen. • Andel behöriga lärare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enkät till elever och föräldrar • Officiell statistik
2	Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och personer med funktionsnedsättning	<ul style="list-style-type: none"> • NKI* inom hemtjänst och äldreboende. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brukarenkät
3	Invånarna i Österåker ska uppleva en professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service.	<ul style="list-style-type: none"> • NKI* enligt SCBs medborgarundersökning • NKI* enligt Stockholm Business Alliances servicemätning. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medborgarundersökning • Servicemätning enligt Stockholm Business Alliances
4	Österåkers kommun ska ha en ekonomi i balans	<ul style="list-style-type: none"> • God ekonomisk hushållning • Fastställd åtgärdsplan vid eventuell negativ avvikelse 	<ul style="list-style-type: none"> • Bokslut • Månadsuppföljningar
5	Österåkers kommun ska ha en trygg miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Trygghetsindex enligt SCBs medborgarundersökning • Trygghetsindex för unga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medborgarundersökning • LUPP

*NKI: Nöjd kundindex

Uppföljning

När en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten (3 kap 19 § KL).

Uppföljning görs i huvudsak av två skäl:

- Som kontroll av att uppdrag utförs i enlighet med uppdragsbeskrivningar, godkännande samt förfrågningsunderlag, anbud och avtal.
- Som ett led i att utveckla verksamheten i syfte att skapa utrymme för nya och förbättrade tjänster.

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.

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.

Former för uppföljning

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 och omfattar även verksamhet utförd i kommunens egen regi.

Vad	Genom att	Kommentar
Regelbunden insyn/uppföljning	<ul style="list-style-type: none"> • Kontrollera att verksamheten arbetar utifrån avtal, överenskommelser, lagar och regler. 	Kommunen har insyns rätt i fristående skolor belägna inom kommunen. Kommunen har därigenom rätt att hålla sig informerad om den fristående skolans verksamhet, däremot inte att göra påpekanden eller utfärda förelägganden. Den rätten är förbehållen Skolinspektionen.

Vad	Genom att	Kommentar
Regelbunden insyn/uppföljning		Uppföljning görs av kommunen utifrån uppdrag/avtal/överenskommelser, lagar och regler.
Riktad insyn/uppföljning	<ul style="list-style-type: none"> • Oanmälda besök • 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, en specifik fråga eller efter ett inkommet klagomål.
Individuppföljning	<ul style="list-style-type: none"> • Kontroll av att enskild som får någon insats från kommunen får rätt stöd i överensstämmelse med eventuella beslut samt att uppdraget genomförs enligt avtal. 	Utövas av handläggare inom respektive verksamhet.

Statistik och nyckeltal

I ”Styrmodellsprinciper för beställar- och utförarorganisationen i Österåker” bilaga 3, beskrivs exempel på vilka typer av uppgifter som ska rapporteras in till beställare/upphandlande myndighet från respektive utförarenhet. Varje avtal/överenskommelse som upprättas med utförare ska klargöra vilka nyckeltal som ska rapporteras och med vilken periodicitet.

Utförmöten

Möten med utförarna organiseras av beställaren/upphandlande myndighet minst två gånger per år. Upphandlingsenheten deltar vid avtalsuppföljningar. På dessa möten kan följande saker behandlas:

- Sammanställning av den inrapporterade statistiken samt de analyser som beställaren gjort.
- Beställarens verksamhetsberättelse och årsredovisning.
- Beställarens planer och budget.
- Ersättningsnivåer, förändringar mm.
- Beställarens uppföljningsverksamhet.
- Uppföljning av avtal/överenskommelse.
- Aktuella frågeställningar.

Verksamhetsbesök

Beställaren/upphandlande myndighet ska minst en gång per år besöka respektive enhet för att följa upp avtalet och informera sig om hur utföraren driver sin verksamhet. Kommunen kan vid konstaterade brister ställa krav på utföraren att återkomma med åtgärdsplaner över förbättringar. Varje verksamhetsbesök dokumenteras i en särskild rapport.

Fördjupad uppföljning

Var tredje år görs 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.

Kommunen kan vid konstaterade brister ställa krav på utföraren att återkomma med åtgärdsplaner över förbättringar.

Den fördjupade uppföljningen sammanställs i en rapport med analys och slutsatser som rapporteras till ansvarig nämnd.

Oanmälda besök

På förekommande anledning, exempelvis vid allvarliga klagomål eller då man finner lämpligt, kan beställaren/uppdragsgivande myndighet göra oanmälda besök.

Allmänhetens insyn och information

Då varje nämnd i avtal/överenskommelse 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 (3 kap. 19 a § KL). Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur uppdraget utförs.

Informationen ska även utgöra ett underlag för medborgaren att göra ett aktivt val av utförare i de fall kommunen har organiserat ett kundval. Med fördel kan kommunens sk Hitta och jämföraservice användas för att visa på de olika leverantörernas leveransförmåga.

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 verksamhet ska följas upp. Planen ska omfatta samtliga utförare oavsett driftsform, d v s även verksamhet i kommunal regi. Planen ska bifogas 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 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)

Beslutad i Kommunfullmäktige 2015-06-15

Dnr: KS 2015/0193