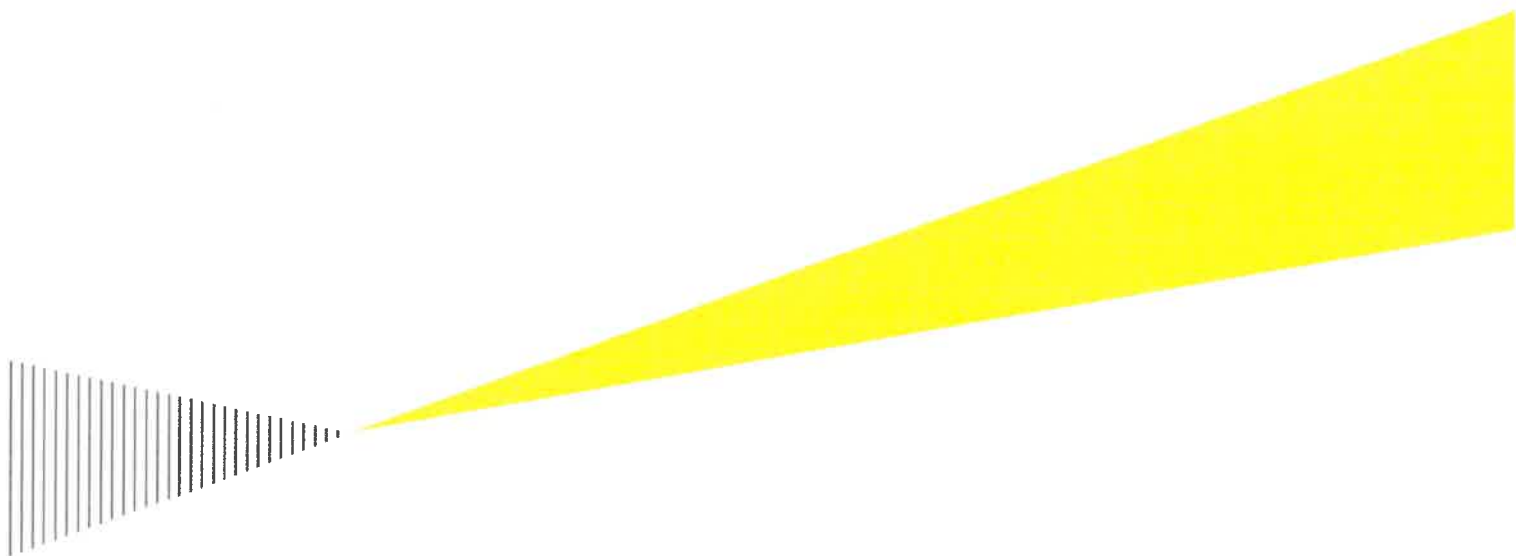


# Tomelilla kommun

Granskning av kommunens styrning och uppföljning av verksamheter som bedrivs av privata utförare



Building a better  
working world

## Innehåll

<b>1. Inledning</b> .....	<b>2</b>
1.1. Bakgrund .....	2
1.2. Syfte och revisionsfrågor.....	2
1.3. Genomförande.....	2
1.4. Revisionskriterier .....	3
<b>2. Iakttagelser</b> .....	<b>5</b>
2.2. Kontroll av avtal .....	5
2.3. Rutiner för klagomål.....	9
2.4. Återrapportering.....	9
<b>3. Bedömning</b> .....	<b>10</b>
<i>Bilaga 1: Källförteckning</i> .....	12

## 1. Inledning

### 1.1. Bakgrund

Enligt tillägg i kommunallagen (3:19), som trädde i kraft 1 januari 2015, ska kommunen dels kontrollera och följa upp verksamhet som utförs i privat regi och dels tillförsäkra att allmänheten får insyn i den överlämnade verksamheten. Fullmäktige ska för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare. I programmet ska anges hur fullmäktiges mål, riktlinjer och övriga föreskrifter följs upp och hur allmänhetens insyn ska tillgodoses. Programmet skal omfatta all verksamhet som utförs i privat regi där kommunen är huvudman, vilket exkluderar fristående förskolor och skolor, eftersom de är egna huvudmän.

De verksamheter som drivs på entreprenad omfattas, förutom av gällande lagstiftning, av de kontrakt och avtal som tecknats mellan kommunen och utförarna. Det innebär även en följsamhet av kommunens mål och styrdokument på området samt kvalitetssystem. Kommunen som huvudman/tillsynsansvarig ska därmed försäkra sig om att verksamheten håller erforderlig kvalitet och genomförs i enlighet med de nationella styrdokumenterna och föreskrifter som gäller för verksamheten. Nu gällande avtal mellan kommunen och privata utförare gäller men förändringen i kommunallagen syftar framför allt på kommande upphandlingar. Detta ställer krav på att kommunen i förväg analyserar vilka mål och riktlinjer som ska gälla för den upphandlade verksamheten. Det är genom förfrågningsunderlag och avtal som programmets krav kan bli giltiga.

Revisorerna vill med denna granskning få underlag för att bedöma vilken styrning och uppföljning granskade nämnder genomför av kommunala verksamheter som utförs av privata utförare samt följsamhet till fullmäktiges program för uppföljning av externt genomförd kommunal verksamhet.

### 1.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om nämnderna har en ändamålsenlig styrning och uppföljning över verksamheter som bedrivs av annan än kommunen.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Vilka verksamheter bedrivs av annan än kommunen?
- ▶ Säkerställer granskade avtal att möjlighet till insyn, styrning och uppföljning ges nämnder och styrelse?
- ▶ Finns det ett system för att utöva tillsynen?
- ▶ Säkerställer nämnder och styrelse att verksamheten uppfyller erforderliga kvalitetskrav som finns för verksamheten?
- ▶ Genomförs uppföljningar av kvaliteten i utförarnas tjänster?
- ▶ Finns rutiner för klagomålshantering?
- ▶ Sker återrapportering till ansvarig nämnd?

### 1.3. Genomförande

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer. Intervjuer har skett med t.f. kommunchef, verksamhetschef samhällsbyggnad, socialchef samt avdelningschef vård- och omsorgsverksamheten. Med anledning av att det vid granskningens genomförande saknades en verksamhetschef för individ- och familjeverksamheten genomfördes ingen intervju med familjenämndens tjänstemän. Inom ramen för granskningen ska även avtal

kontrolleras. Kontrollen syftar till att granska om avtalen är ändamålsenligt utformade och möjliggöra nämndernas insyn, styrning och uppföljning under avtalsperioden.

#### **1.4. Revisionskriterier**

##### **1.4.1. Kommunallagen (2017:725) 5 kap. och 6 kap.**

Kommunstyrelsen ska leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter och ha uppsikt över de övriga nämndernas verksamhet. Nämnderna ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. Nämnderna ska även se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredställande sätt.

Kommunen är skyldig att kontrollera och följa upp verksamhet som genom avtal lämnats över till privata utförare. Genom avtalet ska kommunen tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänhetens insyn i den verksamheten som lämnas över.

Kommunfullmäktige ska för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för de kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare. I programmet ska det också anges hur fullmäktiges mål och riktlinjer ska följas upp och hur allmänhetens insyn ska tillgodoses

##### **1.4.2. Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV)**

Lagen gäller när en kommun beslutat att tillämpa valfrihetssystem vad gäller tjänster inom hälsovård och socialtjänsten. Enskilda brukare har rätt att välja en leverantör som ska utföra aktuella tjänster utav de leverantörer som nämnden godkänt och tecknat avtal med.

I förfrågningsunderlaget ska grunderna för den ekonomiska ersättningen framgå. Nämnden får även ställa särskilda sociala, miljömässiga och andra villkor för hur avtalet ska fullgöras. Samtliga villkor ska anges i annonsen om valfrihetssystem eller i förfrågningsunderlaget. Avtalsperiod ska tydligt framgå av förfrågningsunderlag. Nämnden får utesluta en sökande som exempelvis är i konkurs, är föremål för ansökan om konkurs, dömd för brott som avser yrkesövningen, har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen, inte fullgjort sina åliggande avseende socialförsäkringsavgifter eller i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda underlag eller upplysningar.

Nämnden ska till brukare i kommunen meddela och informera om samtliga leverantörer som nämnden tecknat avtal med inom ramen för valfrihetssystem. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. För de brukare som inte väljer en leverantör ska nämnden tillhandahålla ett ickevalsalternativ.

##### **1.4.3. Program för uppföljning av privata utförare 2015-2018 (reglemente)**

I kommunfullmäktiges program för uppföljning av privata utförare fastställs följande punkter:

- ▶ Varje nämnd/styrelse ska med kommunfullmäktiges program som grund utarbeta en årlig plan för när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp.
- ▶ Varje avtal med privata utförare ska tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till en privat utförare.

- ▶ När en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare ska Tomelilla kommun kontrollera och följa upp verksamheten.
- ▶ Tomelilla kommun ska redovisa information till allmänheten om alla utförare som omfattas av programmet. Informationen ska beskriva deras verksamhet och kvalitet och finnas tillgänglig på kommunens webbplats eller på andra sätt som bedöms lämpliga utifrån målgruppen.

#### **1.4.4. Inköps- och upphandlingsreglemente för Tomelilla kommun och dess helägda bolag**

Reglementet är antaget av kommunfullmäktige den 12 september 2016. Reglementet fastställer att kommunstyrelsen är ytterst ansvarig för att upphandlingsverksamheten bedrivs på ett korrekt och effektivt sätt. Vidare anges att kommunstyrelsen ansvarar för samordning och övervakning av kommunens upphandlingsverksamhet. Kommunstyrelsen ansvarar för kommundemensamma upphandlingar och för upphandlingar som berör flera nämnders verksamhetsområde. Nämnderna ansvarar för upphandling inom respektive ansvarsområde.

## 2. Iakttagelser

### 2.1.1. Rutin med tillämpningsanvisningar till upphandlingsreglemente

Rutinen är beslutad av tillförordnad kommunchef den 19 september 2017. Rutinen beskriver ansvar och roller i en upphandling samt upphandlingsprocessen. Avseende uppföljning anges att en kontinuerlig uppföljning ska ske under avtalsperioden. Uppföljning ska ske både internt, genom uppföljning av avtalstroheten inom den upphandlande enheten, och externt, genom kontroll av att avtalsvillkoren följs.

### 2.2. Kontroll av avtal

I samband med granskningen har en kontroll av avtal med tillhörande förfrågningsunderlag för privata utförare genomförts. Samtliga avtal med privata utförare har begärts in från kommunstyrelsen, vård- och omsorgsnämnden, familjenämnden och kultur- och fritidsnämnden. Kultur- och fritidsnämnden har inga avtal med privata utförare.

Nedan presenteras genomförd kontroll av avtal och tillhörande underlag för respektive nämnd med utgångspunkt från de kriterier som fastställts i kommunfullmäktiges program avseende privata utförare. Majoriteten av de avtal kommunen har med privata utförare är dock signerade innan kommunfullmäktige antog programmet.

#### Kommunstyrelsen

Avtal	Finns det en årlig plan för uppföljning ?	Tillförsäkras möjligheten till allmänhetens insyn i avtalet?	Har det gjorts en uppföljning av verksamheten ?	Är uppföljning tillgänglig på kommunens hemsida?	Finns information om verksamheten på kommunens hemsida?
Lassila & Tikanoja Service Städtjänster 2017-02-01- 2020-01-31	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej

Det finns ingen årlig plan för när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp utöver det som står specificerat i avtalet.

I avtalet specificeras det att leverantören är skyldig att meddela driftstörning som har inverkan på beställarens verksamhet. Vidare står det att leverantören ska kalenderårsvis senast 31 januari påföljande år utan anmodan lämna statistik till beställaren avseende följande:

- ▶ Avvikelse vid utförda kvalitetskontroller
- ▶ Under året debiterande tjänster
- ▶ Personalomsättning
- ▶ Reklamationer
- ▶ Sjukfrånvaro

Därutöver står det i avtalet att beställaren kan, om särskilda skäl föreligger, begära statistik enligt ovan vid annan tidpunkt under året. I avtalet redogörs även villkoren för månadsvisa samverkansmöten mellan leverantören och beställaren, kontraktsuppföljning och kvalitetskontroller.

Vi har erhållit mötesanteckningar för ett möte med leverantören den 12 december 2017 då kommunen har följt upp verksamheten. Vi har även erhållit ett underlag omfattande samtliga krav i kontraktet som har följts upp. Det finns dock ingen uppföljning av utförarens verksamhet som är tillgänglig för allmänheten på kommunens hemsida. Det saknas även information om vilken utförare som bedriver kommunens städtjänster.

Tabellen nedan redogör avtalen som faller inom kommunstyrelsens samhällsbyggnadsutskotts ansvarsområde.

Avtal	Finns det en årlig plan för uppföljning?	Tillförsäkras möjligheten till allmänhetens insyn i avtalet?	Har det gjorts en uppföljning av verksamheten?	Är uppföljning tillgänglig på kommunens hemsida?	Finns information om verksamheten på kommunens hemsida?
Svevia AB Skötsel av grönytor v.17 2015 – v.40 2018	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Samhall AB Skötsel av grönytor v.17 2015 – v.40 2018	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Nemi Syd Skötsel av grönytor v.17 2015 – v.40 2018	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Peter Danielsson Vinterväghållning 2015-11-01- 2018-04-30	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Vattenfall Service Nordic AB Gatubelysningservice 2015-12-01- 2018-12-31	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja

Vi har inte erhållit någon dokumenterad plan för när och på vilket sätt avtalen och verksamheten ska följas upp.

Vad gäller avtalen gällande skötsel av grönytor finns det en skötselplan för utemiljö, daterad 2014-07-09. Det framgår dock endast hur frekvent arbetet ska utföras, vilket underhåll som krävs och när vårrenhållningen ska vara avslutad. Det framgår inte hur och när beställaren ska följa upp verksamheten för att försäkra sig om att tjänsten är utförd enligt avtalet.

Vad gäller avtalet gällande vinterväghållning har vi inte erhållit någon plan för när och på vilket sätt avtalen och verksamheten ska följas upp. Enligt samhällsbyggnadschefen bygger den årliga planen för uppföljning av vinterväghållning på information som inkommer från invånare. I de fall arbetet inte sköts, blir samhällsbyggnadsförvaltningen omgående informerad.

Med undantag av avtalet gällande gatubelysning säkerställer inte avtalen att kommunen kan tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till privata utförare.

Samhällsbyggnadschefen uppger att uppföljningar av verksamheten för skötsel av grönytor görs regelbundet och att medborgarna fungerar som en typ av kontrollant. Kommunen har därutöver regelbundna möten på plats med entreprenörerna för att fastställa att de utför tjänsten enligt gällande avtal. Vid granskningen har det dock inte erhållits någon dokumentation som styrker att dessa kontroller har genomförts.

Vidare uppges det att beställaren har möten med entreprenören som utför vinterväghållning efter utförd säsong för att kontrollera nöjdheten och om någon blivit skadad under perioden. I samband med granskningen har vi dock inte erhållit något dokument eller mötesanteckningar som styrker att en uppföljning är genomförd.

Vad gäller avtalet avseende gatubelysning uppger samhällsbyggnadschefen att det finns en årlig plan med möten varannan månad. Under mötena går beställaren igenom vad som behöver utföras och hur. Vi har efterfrågat underlag från mötena men vi har inte erhållit något dokument eller mötesanteckningar som styrker att en uppföljning är genomförd.

Vidare finns det ingen uppföljning av utförarnas verksamheter som är tillgänglig för allmänheten på kommunens hemsida. Samhällsbyggnadschefen uppger att han inte ser någon vinning med att publicera uppföljningarna på hemsidan då det är en direkt verksamhetsfråga. Enligt uppgift får personer som inkommer med anmälan en uppföljning.

På kommunens hemsida finns enbart information om vilken utförare som hanterar kommunens gatubelysningservice. Det finns ingen beskrivning av den specifika verksamheten.

#### Vård- och omsorgsnämnden

Avtal	Finns det en årlig plan för uppföljning ?	Tillförsäkras möjligheten till allmänhetens insyn i avtalet?	Har det gjorts en uppföljning av verksamheten ?	Är uppföljning tillgänglig på kommunens hemsida?	Finns information om verksamheten på kommunens hemsida?
Förenade Care AB Drift av Byavångens särskilt boende och hemtjänst 2015-02-01- 2017-01-31	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Förenade Care AB Drift av Valkyrians särskilt boende och hemtjänst 2016-02-01- 2020-01-31	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Vård- och omsorgsnämnden har två avtal avseende privata utförare. I de två avtalen som kontrollerats säkerställs beställarens (kommunens) insyn i verksamheten. Nämnden har skickat in mallar och planer på hur verksamheterna ska följas upp för 2018. Vidare använder sig nämnden av SKL:s modell kravsorderaren för att följa upp att avtalen följs. I mallen specificeras samtliga krav från avtalet som ska följas upp med entreprenören månadsvis. Efter uppföljning återkopplas eventuella brister till nämnden. Därefter ska en åtgärdsplan upprättas inom tio dagar. Därutöver har det upprättats verksamhetsberättelser för respektive utförare. De senaste som finns tillgängliga på kommunens hemsida avser 2016 och är daterade 2017-03-28 respektive 2017-03-31. Enligt uppgift ska 2017 års verksamhetsberättelser redovisas till nämnden i mars 2018 och därefter publiceras på hemsidan.



Vidare har nämnden valt att sätta mål utifrån den nationella brukarundersökningen. Med utgångspunkt av resultatet i undersökningen upprättar utföraren handlingsplaner. En handlingsplan för åtgärder utifrån resultatet av nationella brukarundersökning har erhållits för hemtjänst söder (Förenade Care) daterad 2017-02-01. Vidare framgår det av protokoll 2017-03-30 § 23 att uppföljningar av samtliga privata utförare handlingsplaner med utgångspunkt av Socialstyrelsens nationella brukarenkät (äldreomsorg) 2016 har redovisats för nämnden.

På kommunens hemsida finns information om att det är Förenade Care AB som bedriver verksamheterna. Det finns dock ingen beskrivning av utförarens specifika verksamhet.

Av intervjun framkom att vård- och omsorg begär in entreprenörernas egenkontroller, anledningen uppges vara att egenkontrollerna utgår från utförarnas egna upptäckta brister i verksamheten. Därutöver sker oanmälda inspektioner av ansvarig för avtalsuppföljning av privata utförare inom SoL och LSS. Vidare framkom att socialchefen bildat ett forum för cheferna i såväl de privata som de kommunala verksamheterna. Forumet syftar till erfarenhetsutbyte och sker 3-4 gånger om året.

### Familjenämnden

Avtal	Finns det en årlig plan för uppföljning?	Tillförsäkras möjligheten till allmänhetens insyn i avtalet?	Har det gjorts en uppföljning av verksamheten?	Är uppföljning tillgänglig på kommunens hemsida?	Finns information om verksamheten på kommunens hemsida?
Sydbuss AB Leveranser av skolskjuts 2013-08-01- 2016-04-31	Nej	Ja	Delvis	Nej	Nej
Telepass AB Skolskjuts för särskoleelever 2018-01-01- 2018-06-30	Nej	Ja	Delvis	Nej	Nej

Vi har inte erhållit någon förlängning på avtalet med Sydbuss AB.

I båda avtalen tillförsäkras möjligheten till allmänhetens insyn. I avtalen specificeras det att kommunen ansvarar för att kalla till uppföljningsmöten med leverantören under uppdragstiden. Under uppföljningsmöten ska bland annat följande frågor tas upp:

- ▶ Genomgång av avvikelserapportering
- ▶ Kvalitetsuppföljning
- ▶ Uppföljning av miljö- och säkerhetskrav

I avtalet med Sydbuss AB specificeras det också vilken statistik som kontinuerligt ska rapporteras till kommunen om verksamheten.

Granskarna har inte erhållit några mötesprotokoll från uppföljningstillfällena. Kommunen har dock skickat in underlag där det framgår att leverantören har kontrollerat att förarna har förarlegitimation och uppvisat utdrag från belastningsregister och besiktningsförteckning/besiktningsprotokoll av fordon.

Det finns ingen uppföljning av utförarens verksamhet som är tillgänglig för allmänheten på kommunens hemsida. Vidare har ingen årlig plan för uppföljning av privata utförare erhållits. På kommunens hemsida saknas information om vilken utförare som bedriver skolskjuts.

### 2.3. Rutiner för klagomål

Felanmälan till de kommunala förvaltningarna kan göras via kommunens hemsida. Felanmälan görs via en e-tjänst och den kräver ingen inloggning och det går att vara anonym när man gör felanmälan. Vid allvarigare fel, exempelvis avseende vatten och avlopp, ska man ringa in istället.

Via hemsidan går det också att lämna synpunkter och klagomål på den service som kommunen tillhandahåller. Även denna tjänst är utformad som en e-tjänst som inte kräver inloggning och det går att vara anonym.

Kommunstyrelsen har varken tagit fram kommunövergripande eller verksamhets-specifika rutiner avseende klagomål och synpunkter. Det finns därmed inga generella rutiner avseende hantering av klagomål och synpunkter som verksamhetsområdet samhällsbyggnad arbetar efter. Felanmälan och synpunkter lämnas in via kommunens hemsida eller direkt via samhällsbyggnadsnämndens e-postlåda. Det finns en rutin avseende gatubelysning som enligt uppgift anger att fel som kan framkalla fara eller olycka ska hanteras omgående.

Vård- och omsorgsnämnden har en rutin för synpunkter och klagomål fastställd augusti 2011, reviderad januari 2014. Rutinen anger att brukare och anhöriga/företrädare kan lämna synpunkter till vård- och omsorgs verksamheter personligen, per telefon, via mail eller via ett gult häfte "Dina synpunkter är viktiga för oss!" eller också fylla i direkt via kommunens hemsida. Vi har inte tagit del av något gult häfte och länken som finns i rutinen finns inte längre tillgänglig på kommunens hemsida. Vi har däremot tagit del av en blankett som kallas för "Dina synpunkter är viktiga!". Blanketten är förfrankerad och det finns möjlighet att vara anonym vid användandet av blanketten.

I rutinen anges att alla synpunkter per brev eller mail skickas till registrator på kommunhuset och diarieförs. Registrator skickar synpunkterna till avdelningschef för *beställning och utveckling* som skickar en bekräftelse på att synpunkterna har tagits emot tillsammans med information om vilken chef som är ansvarig för att vidta åtgärder. Ansvarig chef ska redovisa skriftligt sina åtgärder till avdelningschefen inom 14 dagar. Avdelningschefen kontakter därefter avsändaren samt sammanställer och rapporterar till vård- och omsorgsnämnden.

### 2.4. Återrapportering

Av intervjuerna framkom att avtalen som hanteras av kommunstyrelsen följs upp av förvaltningarna men det sker inte någon återrapportering till kommunstyrelsen.

Vård- och omsorgsnämnden har antagit ett årshjul som fastställer vilken återrapportering som ska ske till nämnden under året. Av intervjuerna framkom att årshjulet har uppdaterats vad gäller när avtalsuppföljningen ska återrapporteras till nämnden. Det uppdaterade årshjulet har börjat att gälla under 2018. Enligt årshjulet ska avtalsuppföljningen ske en gång i april och en gång i oktober till vård- och omsorgsnämnden.

### 3. Bedömning

Kommunstyrelsen och nämndernas styrning och uppföljning över verksamheter som bedrivs av annan än kommunen fungerar i olika grad. Kommunstyrelsen visar på flest brister vad gäller styrning och uppföljning. Denna bedömning grundas på att avtalen med de privata utförarna dels inte reglerar hur kommunstyrelsen ska styra och följa upp den avtalade verksamheten dels att avtalen inte säkrar allmänhetens insyn i verksamheten. Vidare har det inte skett någon uppföljning av verksamheterna, förutom avseende städbolaget.

Vi har noterat att det enbart är vård- och omsorgsnämnden som har utarbetat en plan för uppföljning för 2018. Vi anser att det är en brist att varken kommunstyrelsen eller familjenämnden har utarbetat en plan enligt kommunfullmäktiges program. Vidare anser vi att såväl kommunstyrelsen som nämnderna bör inför upprättandet av den årliga planen genomföra en riskanalys av de verksamheter som har lämnats över till privata utförare. Riskanalysen bör omfatta en bedömning av vilka risker som finns inom verksamheten och vilka konsekvenser som kan inträffa med anledning av riskerna. Detta bör då lägga grunden för den årliga planen som fastställer vilka områden som bör kontrolleras genom tillsyn och på vilket sätt verksamheten bör följas upp i övrigt.

Vidare bedömer vi att det enbart är vård- och omsorgsnämnden som har ett system för att utöva tillsyn samt ett arbetssätt som säkerställer att verksamheten uppfyller de kvalitetskrav som finns för verksamheten. Det är enligt oss en brist att liknande system och arbetssätt inte finns för övriga verksamheter. Dessa behöver inte vara lika omfattande som avseende särskilt boende och hemtjänst utan bör anpassas efter verksamhetens innehåll och risker.

Det anses vara en brist att det saknas kommunövergripande dokumenterade rutiner för klagomålshantering. Det är dock positivt att det finns möjligheter för invånare och brukare att lämna klagomål och synpunkter. Vård- och omsorgsnämnden har dock upprättat en egen rutin och blankett för klagomål och synpunkter. Rutinen behöver dock uppdateras då den inte stämmer överens med den befintliga blanketten, samt att adressen som hänvisar till hemsidan inte längre är tillgänglig.

Vidare anser vi att det finns brister i åiterrapporteringen till kommunstyrelsen och nämnderna. Vi har noterat att vård- och omsorgsnämnden har uppdaterat sitt årshjul att även omfatta åiterrapportering av avtalsuppföljning, vilket vi ser positivt på. Om vård- och omsorgsnämnden följer årshjulet framöver anser vi åiterrapporteringen vara ändamålsenlig avseende antalet tillfällen.

Avslutningsvis vill vi lyfta fram vård- och omsorgsnämndens arbete kring privata utförare. Nämndens tillvägagångssätt skulle kunna fungera som ett vägledande exempel för kommunstyrelsen och familjenämnden eftersom det finns en struktur för såväl uppföljning av verksamheterna som åiterrapportering till nämnden.

Revisionsfrågor	Svar
Vilka verksamheter bedrivs av annan än kommunen?	Följande verksamheter bedrivs av annan än kommunen: särskilt boende och hemtjänst, skolskjuts, skötsel av grönytor, vinterväghållning, gatubelysningservice och städtjänster.
Säkerställer granskade avtal att möjlighet till insyn, styrning och uppföljning ges nämnder och styrelse?	Nej, samtliga granskade avtal säkerställer inte att möjlighet till insyn, styrning och uppföljning ges till nämnder och styrelse.

Finns det ett system för att utöva tillsynen?	Delvis, vård- och omsorgsnämnden har ett system för att utöva tillsyn samt en plan för uppföljning av privata utförare för 2018. Något liknande finns varken för kommunstyrelsen eller övriga nämnder.
Säkerställer nämnder och styrelse att verksamheten uppfyller erforderliga kvalitetskrav som finns för verksamheten?	Delvis, främst vård- och omsorgsnämnden genom att de ställer krav på handlingsplaner när brister uppvisas.
Genomförs uppföljningar av kvaliteten i utförarnas tjänster?	Delvis, vård- och omsorgsnämnden och kommunstyrelsen har genomfört uppföljningar av verksamheterna. Kommunstyrelsen har inte genomfört uppföljningar av avtalen avseende samhällsbyggnadsverksamheten och familjenämnden har delvis genomfört uppföljningar.
Finns rutiner för klagomålshantering?	Delvis, enbart vård- och omsorgsnämnden har upprättat egna rutiner. Övriga hänvisar till e-tjänsterna på kommunens hemsida.
Skер återrapportering till ansvarig nämnd?	Delvis, vård- och omsorgsnämnden har fastställt i ett årshjul när återrapportering ska ske till nämnden. Till kommunstyrelsen sker ingen återrapportering.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunstyrelsen och familjenämnden att säkerställa:

- ▶ att en årlig plan för när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp utarbetas,
- ▶ att det genomförs tillräckliga uppföljningar av kvaliteten av utförarens tjänst, samt
- ▶ att det sker en tillräcklig återrapportering avseende privata utförare.

Därutöver rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- ▶ säkerställa att framtida avtal garanterar möjligheten till insyn, styrning och uppföljning.

Tomelilla den 22 maj 2018

Negin Nazari  
EY

Johanna Edlund  
EY

## **Bilaga 1: Källförteckning**

### **Intervjuade funktioner:**

- ▶ Helena Berlin, tillförordnad kommunchef
- ▶ Jörgen Prahl, verksamhetschef samhällsbyggnad
- ▶ Madeleine Moberg, verksamhetschef vård- och omsorg
- ▶ Christel Nilsson, avdelningschef tillika ansvarig för avtalsuppföljning av privata utförare inom SoL och LSS

### **Medverkat vid intervjuerna:**

- ▶ Birgit Johansson, förtroendevald revisor
- ▶ Torsten Lindgren, förtroendevald revisor

### **Dokument:**

- ▶ Program för uppföljning av privata utförare 2015-2018
- ▶ Inköps- och upphandlingsreglemente för Tomelilla kommun och dess helägda bolag
- ▶ Rutin med tillämpningsanvisningar till upphandlingsreglemente
- ▶ Avtal och tillhörande bilagor
- ▶ Checklista kvalitetsuppföljning städ
- ▶ Skötselplan för utemiljö
- ▶ Skolskjutsregler
- ▶ Kontrollbesiktning Transportstyrelsen
- ▶ Förarförteckning och fordonsförteckning Telepass AB
- ▶ Försäkringsbrev
- ▶ Certifikat ISO 14001:2015 Telepass AB
- ▶ Certifikat ISO 9001:2015 Telepass AB
- ▶ Årshjul 2018: Ärenden till vård- och omsorgsnämnden från vård och omsorg
- ▶ Plan för årlig uppföljning av verksamhet som genom avtal har lämnats över till privat utförare av vård och omsorg
- ▶ Rutin för synpunkter och klagomål, vård- och omsorgsnämnden
- ▶ Dina synpunkter är viktiga! (blankett), vård- och omsorgsnämnden
- ▶ Styrdokument: åtgärder och utvecklingsområden vård och omsorg 2018
- ▶ Uppföljning av krav (mall), vård- och omsorgsnämnden

