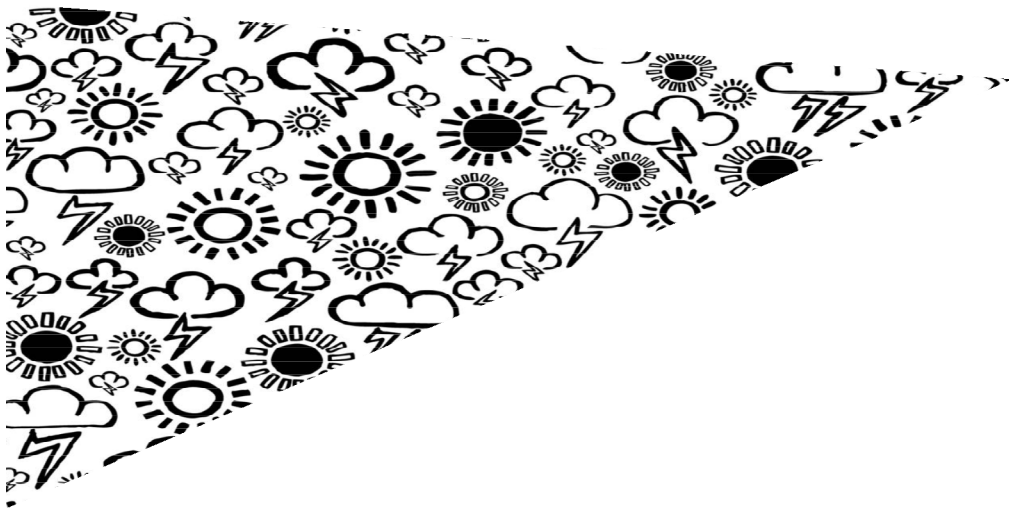


# Haninge kommun

Granskning av kommunens uppföljning  
av vägentreprenader och placering  
av unga missbrukare



## Innehåll

<b>1. Sammanfattning .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Inledning .....</b>	<b>3</b>
2.1. Bakgrund .....	3
2.2. Syfte och avgränsning.....	3
2.3. Revisionsfrågor .....	3
2.4. Revisionskriterier.....	3
2.5. Metod.....	4
<b>3. Vaghållning.....</b>	<b>4</b>
3.1. Styrning.....	4
3.2. Granskade avtal.....	5
3.3. Tillsyn och uppföljning.....	5
3.4. Rapportering till nämnd .....	6
<b>4. Placering av unga missbrukare .....</b>	<b>6</b>
4.1. Styrning.....	7
4.2. Granskade avtal.....	7
4.3. Tillsyn och uppföljning.....	8
4.4. Rapportering till nämnd .....	8
<b>5. Kommentarer och svar på revisionsfrågorna .....</b>	<b>9</b>
5.1. Avslutande kommentar .....	10

## 1. Sammanfattning

Ernst & Young har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Haninge kommun genomfört en översiktlig granskning av socialnämndens respektive stadsbyggnadsnämndens styrning, kontroll och uppföljning av avtal med externa utförare/entreprenörer. Fokus i granskningen har varit på placeringar av unga missbrukare samt väghållning.

Granskningen visar att möjligheterna till insyn regleras på ett tillfredsställande sätt. Uppföljningar förefaller också genomföras på ett tillfredsställande sätt vid verksamheten som ansvarar för väghållning, där kontroller i form av okulärbesiktning genomförs. Förvaltningen samlar in synpunkter från allmänheten i samband med att den förvaltningsövergripande brukarundersökningen görs.

Inom verksamheten för placering av unga missbrukare genomförs uppföljningar av de individuella genomförandeplanerna. I övrigt förlitar sig kommunen i stor utsträckning på Socialstyrelsens tillsyn samt på att brukare och anhöriga slår larm om missförhållanden förekommer.

Sammanställningar av klagomål görs inte och några uppföljande samtal med brukarna görs inte heller. Vår bedömning är således att kommunen har vissa brister i sin tillsyn och uppföljning av upphandlade hem och insatser som rör unga missbrukare.

Stadsbyggnadsnämnden informeras om något omfattande arbete ska utföras som rör väghållning. I övrigt förefaller inte någon rapportering ske om den upphandlade verksamheten. Rörande institutionsplaceringar av unga missbrukare fattas alla beslut av nämnden. På detta sätt erhåller nämnden god information om placeringar och individer.

Upphandling av entreprenörer som utför snöröjning förefaller inte göras. Kommunen har avtal med ett stort antal entreprenörer som förlängs årligen.

Efter genomförd granskning har vi följande förslag till fortsatt utveckling:

- ▶ En rutin bör tas fram för hur konstaterade brister i och med upphandling och avtalsformulering ska dokumenteras för att förebygga att samma brister uppstår framgent
- ▶ En skrivning bör införas i respektive nämnds internkontrollplan rörande uppföljning av externa utförares verksamheter

### *Väghållning*

- ▶ Kommunen bör så snart det är möjligt komma igång med de egna borrhöjningarna av beläggning, för att säkerställa kvaliteten i utfört beläggningsarbete
- ▶ En översyn över hanteringen av entreprenörer som utför snöröjning bör göras

### *Placering av unga missbrukare*

- ▶ Rutiner bör tas fram för att sammanställa inkomna klagomål som sedan kan nyttjas inför kommande placeringsbeslut
- ▶ Kommunen bör genomföra uppföljande samtal med brukare och anhöriga efter genomförd insats

## 2. Inledning

### 2.1. Bakgrund

Kommunallagen reglerar att överlämning av kommunal verksamhet endast får ske om kommunen ges möjlighet att kontrollera och följa upp verksamheten. 3 kap. 19§ kommunallagen ger möjlighet till insyn i enskild verksamhet för medborgarna i sådan verksamhet som kommunen sluter avtal med. De uppgifter som efterfrågas får dock inte strida mot sekretesslagen.

En allt större del av kommunens verksamhet konkurrensutsätts eller handlas upp vilket ställer krav på väl utvecklade system för insyn i och uppföljning av verksamhet som överförs på externa utförare.

För att säkerställa entreprenörers åtaganden, ansvar och att kvalitetsarbetet uppfylls måste det i avtalen framgå hur tillsyn och uppföljning av verksamheten ska ske. I detta innefattas bland annat att ansvarig nämnd informeras om resultatet av genomförda uppföljningar och att dokumentationen för uppföljningarna hålls tillgängliga för kommunen.

Inför kommunens uppföljning och utvärdering ska entreprenören ge kommunen insyn i verksamheten och samarbeta så att kommunen genom sina tjänstemän eller revisorer kan genomföra tillsyn, uppföljningar och utvärderingar.

### 2.2. Syfte och avgränsning

En översiktlig granskning genomförs avseende socialnämnden med fokus på placeringar av unga missbrukare, samt stadsbyggnadsnämnden med fokus på gatuavdelningen. Syftet är att bedöma respektive nämnds styrning, kontroll och uppföljning av ingångna avtal.

### 2.3. Revisionsfrågor

Utifrån syftet med granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Regleras möjligheterna till insyn på ett tillfredsställande sätt i avtal?
- ▶ Utövas tillsyn/görs uppföljningar på ett tillfredsställande sätt av kommunen?
- ▶ Hur regleras kraven på rapportering från entreprenören?
  - ▶ Får kommunen ta del av resultat från brukarenkäter och klagomål?
  - ▶ Hur sammanställs detta?
- ▶ Hur återrapporteras brister i upphandling och avtalsformuleringar med syfte att lära inför nya upphandlingar?
- ▶ Hur sker återrapportering till ansvarig nämnd?

### 2.4. Revisionskriterier

Revisionskriterier är de bedömningsgrunder som bildar underlag för granskningens analyser, slutsatser och bedömningar.

Granskningen utgår från följande revisionskriterier

- ▶ Kommunallagen – 3 kap. 19§ samt 6 kap. 7§
- ▶ Socialtjänstlagen – 7 kap. 1§ samt 13 kap. 1-3§§
- ▶ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet

## 2.5. Metod

Granskningen grundas på relevant dokumentation samt intervjuer med avdelningschefer och ansvariga handläggare för de granskade verksamheterna.

Samtliga intervjuade har beretts tillfälle att faktagranska rapporten.

## 3. Vaghållning

Verksamheten för vaghållning sorterar under Teknikavdelningen vid Stadsbyggnadsförvaltningen. Teknikavdelningen ansvarar för drift och underhåll av gator, vägar, industrispår, hamnar samt parkeringsövervakning och torghandel. Avdelningen har även en myndighetsfunktion i trafikärenden och hamnärenden. Vid avdelningen arbetar 26 personer.

Inom vägfunktionen upphandlas i första hand verksamhet rörande drift och underhåll av offentlig belysning samt beläggning, där en extern utförare vardera nyligen har upphandlats. Ett större antal avtal med privata utförare av snöröjning finns också. Dessa har inte upphandlats.

Stadsbyggnadsnämnden har inga särskilda riktlinjer eller styrdokument som reglerar kontroll och uppföljning av ingångna avtal med externa utförare.

### 3.1. Styrning

#### 3.1.1. Allmänna bestämmelser (AB04)

AB 04 är en standardiserad uppsättning villkor rörande byggentreprenader. AB 04 är i allmänhet kända av entreprenören varför beställaren generellt i förfrågningsunderlaget endast hänvisar till bestämmelserna. Alla ändringar av standardvillkoren enligt AB 04 ska tydligt anges i förfrågningsunderlaget.

AB 04 används främst vid så kallad generalentreprenad, vilket är en entreprenadform där beställaren upphandlar en leverantör, som därefter har möjlighet att upphandla underleverantörer. Det åvilar beställaren att ansvara för projektering av projektet, medan entreprenören ansvarar för utförandet. Då totalentreprenad tillämpas nyttjas ABT 06, som är motsvarande bestämmelser.

I AB04 fastslås att beställaren har rätt att utöva den kontroll över entreprenaden som anses lämplig, samt att en av beställaren utsedd kontrollant får vidta de åtgärder som krävs för att genomföra kontrollen. I AB04 fastslås att vid byggmötet deltar företrädare för både beställare och entreprenör. I samband med byggmöten ska entreprenören överlämna senaste periodens kvalitetsdokument, till exempel kvalitetsrapporter, avvikelserapporter och tidplan.

Inom ramen för den typ av projekt där AB04 är tillämpligt genomförs följande möten som berör insyn och tillsyn i respektive projekt.

#### ▶ Startmöte

Startmöte hålls innan entreprenaden påbörjas. Här går samtliga kontraktshandlingar igenom, frågor klagörs och formerna för informationsutbyte under pågående entreprenad klagörs. Både beställare och entreprenör undertecknar och godkänner protokollet.

- ▶ **Byggmöte**  
Byggmöten hålls i den utsträckning som krävs, ofta cirka en gång per månad. Byggmötena kan genomföras både hos beställaren och hos entreprenören. Vid byggmöten tas relevanta frågor upp. Vidare ges information från båda parter om hur arbetet fortskrider. Protokoll förs och båda parterna undertecknar protokollet. Byggmöten genomförs av bygglidaren, som är en företrädare för beställaren.
- ▶ **Slutbesiktning**  
Slutbesiktning genomförs vid kontraktstidens utgång eller så snart entreprenaden anmäls vara färdigställd. Slutbesiktning görs av en externt upphandlad besiktningsman som både beställaren och entreprenören ska godkänna. Vid slutbesiktning ska besiktningsmannen godkänna entreprenaden om det inte föreligger några fel av allvarlig karaktär.
- ▶ **Garantibesiktning**  
Före utgången av garantitiden genomförs en garantibesiktning av entreprenaden. Denna besiktning påkallas av beställaren.

Utöver detta möjliggör också AB04 andra typer av besiktningar; särskild besiktning, efterbesiktning och överbesiktning.

### 3.2. Granskade avtal

Förutom hänvisningen till AB04 finns i granskat avtal och underlag i och med upphandlingen av drift och underhåll av offentlig belysning inga skrivelser rörande möjligheterna till insyn i verksamheten. Dock preciseras vilka handlingar entreprenören ska överlämna till beställaren senast två veckor innan arbetena påbörjas. Bland annat ska arbetsmiljöplan, kvalitetsplan samt drift- och underhållsinstruktioner överlämnas.

I granskade förfrågningsunderlag och kravspecifikationer rörande upphandling av gatu- och beläggningsarbeten fastslås att representanter för beställare och leverantör ska träffas när endera parten har behov, för att gemensamt utvärdera verksamheten avseende kvalitet och leveranssäkerhet. Krav ställs också på att leverantören ska kunna visa upp giltiga behörighetsbevis i de fall särskild behörighet erfordras. Garantier ska hanteras i enlighet med AB 04. Det framgår vidare att parterna fortlöpande ska hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som avtalats, samt att all information från leverantören avseende material med mera ska tillskickas upphandlingsenheten.

### 3.3. Tillsyn och uppföljning

Enligt uppgift finns inga särskilda rutiner för hur tillsyn av upphandlad verksamhet ska göras. Rörande belysning rör sig kommunens belysningsansvarige på gatorna och kontrollerar belysningen. Om några trasiga lampor upptäcks rapporteras detta till entreprenören som lagar felet och återrapporterar till belysningsansvarig varpå kontroll görs att arbetet är utfört. Vidare händer det att allmänheten informerar om trasig belysning. Enligt uppgift fungerar det bra och några klagomål av allvarlig karaktär har aldrig inkommit.

Rörande beläggningsarbeten genomför entreprenören prover på beläggningsarbeten som säkerställer beläggningsarbetens kvalitet. Resultatet från proven skickas därefter till kommunen. Kommunen har också möjlighet att genomföra egna borrhovprover på beläggningsarbeten. Enligt uppgift har dock detta inte gjorts av kommunen under de senaste två åren. Anledningen till detta är att den som genomförde proven har gått i pension. Dock har en nyanställd medarbetare numera detta ansvar. Han har dock ännu inte till fullo kommit igång med arbetet.

Snöröjningen i kommunen är inte upphandlad. Dock ansvarar externa utförare för kommunens snöröjning. Kommunen är indelad i ett antal geografiska områden där olika entreprenörer ansvarar för snöröjningen i respektive del. Avtalen stadgar ersättning, vilken maskin som ska användas samt att entreprenören ska kunna rycka ut för snöröjning inom två timmar efter att jourhavande vid teknikavdelningen meddelat detta. En medarbetare vid teknikavdelningen har alltid jour. Vid snöfall ringer jourhavande runt till samtliga entreprenörer och kallar ut dem för röjning. Samtidigt rör sig jourhavande runt på vägarna i kommunen och kontrollerar snöröjningen. Från och med i år har GPS installerats i 20 av cirka 30 maskiner som röjer kommunens vägar, så att det ska bli enklare att kontrollera var snöröjning har genomförts. När klagomål inkommer rörande snöröjningen åker jourhavande till området och genomför en okulär kontroll. Är klagomålet befogat rapporteras detta till ansvarig entreprenör som omgående får i uppgift att röja området. Om skador uppstår till följd av snöröjningen, exempelvis på staket, noteras detta och åtgärdas under våren och sommaren av kommunens egen personal.

Under hösten genomför stadsbyggnadsförvaltningen en brukarundersökning rörande kommunens vägar, trafiksäkerhet, parker, vatten och avlopp. Frågorna rör bland annat allmänt skick på vägarna, belysning samt snöröjning. Resultatet från enkäten förväntas vara klart före jul.

Haninge kommun ger möjlighet för kommunmedborgare att lämna synpunkter på den kommunala verksamheten. Via kommunens hemsida kan synpunkter lämnas med hjälp av verktyget Synpunkt Haninge. Enligt uppgift händer det också att synpunkter inkommer direkt till förvaltningens så kallade myndighetsbrevlåda ([stadsbyggnad@haninge.se](mailto:stadsbyggnad@haninge.se)).

#### 3.4. Rapportering till nämnd

Rörande ovan beskrivna upphandlade verksamheter förefaller nämnden inte erhålla någon omfattande information utöver de månatliga rapporterna om verksamheten samt rapportering i samband med årsbokslut och verksamhetsberättelse. I övrigt sker rapportering endast om något omfattande arbete ska utföras. Ett exempel på detta är att det för närvarande pågår ett arbete med att byta ut samtliga kvicksilverlampor i kommunen.

## 4. Placering av unga missbrukare

Haninge kommun har under perioden 2008-04-01 till och med 2012-03-31 avtal med 13 HVB-hem som tar emot ungdomar mellan 15 och 25 år med missbruk och/eller kriminalitet. Ramavtal innehåller med hemmen och efter utredning genomförs placeringar av ungdomarna. Enligt uppgift från intervjuad verksamhetsföreträdare vid kommunen placeras också ungdomar vid hem med vilka avtal inte finns. Detta görs ibland på grund av att ungdomen i fråga har ett specifikt behov som inte kan tillgodoses vid någon av de upphandlade hemmen, alternativt att lämpliga hem redan är fullbelagda.

Kommunen står just nu i startgroparna för att genomföra ramavtalsupphandling för nästkommande fyraårsperiod, då den nuvarande löper ut den sista mars 2012.

Socialnämnden har inga särskilda riktlinjer eller styrdokument som reglerar kontroll och uppföljning av ingångna avtal med externa utförare. Internkontrollplanen berör dock att uppföljning av avtalade dygnspriser ska göras.

## 4.1. Styrning

### 4.1.1. Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen fastslår att enskild utförare inte utan tillstånd från Socialstyrelsen får bedriva verksamhet i form av HVB-hem, äldreboenden, hem för viss annan heldygnsvård eller hem för vård under begränsad del av dygnet. Enligt lagen får tillstånd att bedriva sådan verksamhet endast beviljas om verksamheten uppfyller kraven på god kvalitet och säkerhet.

Socialstyrelsen har tillsynsansvaret för hem enligt ovan. Tillsynen som ska genomföras innebär granskning av att verksamheten i fråga uppfyller krav och mål enligt lagar och föreskrifter. Inom ramen för tillsynen ska Socialstyrelsen lämna råd och vägledning, kontrollera att missförhållanden avhjälps, förmedla kunskap och erfarenheter som erhålls genom tillsynen samt informera och ge råd till allmänheten.

### 4.1.2. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet

Socialstyrelsen har ett flertal föreskrifter som kommunerna är tvungna att implementera. Det finns till exempel en föreskrift om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Ledningssystemet ska bland annat säkerställa att det finns uppföljningsbara mål utifrån SoL och LSS, att ansvarsfördelningen för kvalitetsarbetet fastställs, att enskilda och grupper, till exempel brukarorganisationer, ges delaktighet i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten samt att kvalitetsarbetet dokumenteras och följs upp.

Ledningssystemet ska bland annat även säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från t.ex. myndigheter och organisationer med syfte att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten, och identifiera nya eller ej tillgodosedda behov.

Socialtjänstens allmänna råd ger vägledning som rör socialtjänsten.

## 4.2. Granskade avtal

I granskat förfrågningsunderlag inför upphandlingen av HVB-hem för längre tids vård av ungdomar mellan 15 och 25 år med avancerat missbruk och/eller kriminalitet framgår att utföraren ska bedriva verksamheten i enlighet med socialtjänstlagen, övrig lagstiftning, förordningar och föreskrifter inom området samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Utföraren ska vidare fortlöpande följa eventuella ändringar i lagstiftningen. Det framgår vidare att tillsyn av verksamheten ska tillåtas av Socialstyrelsen och länsstyrelsen, samt att utföraren är skyldig att förmedla tillsynsmyndigheternas eventuella synpunkter på verksamheten till kommunen.

Vidare hänvisas i förfrågningsunderlaget även till kommunallagen, som stipulerar att kommunen, för att möjliggöra kontroller, uppföljningar och utvärderingar som följer av myndighetsutövningen, ska ha tillträde till lokaler där verksamheten bedrivs och få tillgång till sådana uppgifter som köparen anser vara erforderliga. Årligen ska också verksamheten lämna en skriftlig verksamhetsberättelse med bokslut och balansräkning.

Det framgår vidare att verksamheten ska ha en kontaktperson som kommunen kan kontakta under kontorstid. Utföraren ska inneha behörighetsbevis om detta krävs för att bedriva verksamheten. Detta bevis ska när som helst kunna uppvisas för kommunen.



Verksamheten ska meddela väsentliga förändringar i verksamheten såsom byte av föreståndare eller flytt av verksamhet till annan ort.

Individuella genomförandeplaner tas fram tillsammans med kommunen. Varje avslutad placering ska utvärderas gemensamt av kommunens ansvariga socialsekreterare och utföraren.

#### **4.3. Tillsyn och uppföljning**

Det konstateras i intervjuerna att Socialstyrelsen med jämna mellanrum genomför tillsyn av verksamheterna. Socialstyrelsen kan också om kommunen flaggar för att missförhållande kan förekomma genomföra så kallad flygande tillsyn av verksamheten i fråga.

Inför en placering tar ansvarig socialsekreterare fram en vårdplan för varje individ. Efter placeringen har gjorts tas en genomförandeplan fram i samråd mellan kommunens ansvariga socialsekreterare samt en verksamhetsföreträdare vid den verksamheten där ungdomen i fråga har placerats. Uppföljning av genomförandeplanen görs enligt uppgift var sjätte vecka. Detta görs genom att ansvarig socialsekreterare telefonerar med eller besöker det aktuella hemmet för samtal med personal, ungdomen och föräldrar. Det är enligt ansvarig vid förvaltningen av största vikt att samtalet med ungdomen genomförs självständigt, så att ungdomen får bästa möjligheten att framföra sina åsikter om hur behandlingen fortlöper samt hur han eller hon trivs på hemmet i fråga. Var sjätte månad omprövas beslutet för placeringen.

Respektive verksamhet har också möjlighet att direkt ta kontakt med kommunen. Detta görs i första hand om något inte fungerar med och kring en placering. Då detta sker genomförs samtal om hur problemet i fråga ska hanteras.

Brukarna har också möjlighet att framföra klagomål. Detta görs i allmänhet direkt till Socialstyrelsen som i sin tur kontakter ansvarig kommun. Då detta sker genomförs också möten med företrädare för verksamheten samt med berörd ungdom.

Inför att ett placeringsbeslut fattas genomförs en avstämning med föreslagen verksamhet och frågor ställs kring deras verksamhet samt personalens kompetens.

Det konstateras av intervjupersonen att inkomna klagomål inte dokumenteras eller följs upp. Det konstateras vidare att några brukarundersökningar inte genomförs och att inte brukarna intervjuas om sin placering efter genomförd behandling.

#### **4.4. Rapportering till nämnd**

Alla beslut om institutionsplaceringar fattas av nämnden, som på detta sätt kontinuerligt uppges ha en god bild av hur verksamheterna fungerar samt vilka ungdomar som är placerade var.

Enligt intervjupersonen kan nämnden kräva uppföljning av en enskild individ eller verksamhet utöver rutinen om uppföljning av genomförandeplanen var sjätte månad. Det händer ibland att nämnden framför sådana önskingar.

De gånger Socialstyrelsen har fått klagomål från brukarna är rutinen att detta går till nämnden för information.

## 5. Kommentarer och svar på revisionsfrågorna

- Regleras möjligheterna till insyn på ett tillfredsställande sätt i avtal?

### *Väghållning*

I upphandlingen av drift och underhåll av offentlig belysning hänvisas till AB04. Vår bedömning är att i och med denna skrivning regleras möjligheterna till insyn i entreprenörens verksamhet på ett fullgott och tillfredsställande sätt. I och med att AB04 tillämpas tillåts omfattande insyn i den upphandlade verksamheten.

I upphandlingen som rör gatu- och beläggningsarbeten hänvisas till AB04 endast då det rör garantier. I övrigt fastslås att verksamheterna ska träffas vid behov samt att parterna ska hållas informerade om förhållanden som kan påverka vad som har avtalats.

Vår bedömning är att även i detta fall regleras möjligheterna till insyn på ett i huvudsak tillfredsställande sätt.

### *Placering av unga missbrukare*

I förfrågningsunderlaget fastslås att både Socialstyrelsen, länsstyrelsen samt kommunen ska beredas tillträde till verksamheten och dess lokaler för att ges möjlighet att utöva tillsyn. Vidare fastslås att kommunen ska ges tillgång till sådana uppgifter som anses vara erforderliga. En årlig verksamhetsberättelse ska också lämnas in. Respektive verksamhet ska också meddela väsentliga förändringar i verksamheten till kommunen.

Vår bedömning är att möjligheterna till insyn i upphandlade verksamheter regleras på ett tillfredsställande sätt.

- Utövas tillsyn/görs uppföljningar på ett tillfredsställande sätt av kommunen?

### *Väghållning*

Uppföljningar av upphandlade verksamheter inom vägavdelningen förefaller göras i viss mån. Några beläggningsprover förefaller dock inte genomföras av kommunen.

Det enda sättet på vilket kommunen samlar in synpunkter rörande verksamheterna är genom den förvaltningsövergripande brukarundersökningen.

Vår bedömning är att tillsyn utövas på ett tillfredsställande sätt. Vår rekommendation är att kommunen så snart det är möjligt kommer igång med de egna borraproverna av beläggning, för att säkerställa kvaliteten i utfört beläggningsarbete.

### *Placering av unga missbrukare*

Individuell uppföljning av genomförandeplanerna genomförs. I samband med detta genomförs också besök i verksamheterna.

Kommuner förlitar sig i övrigt i stor utsträckning på Socialstyrelsens tillsyn samt på att brukare och anhöriga slår larm om missförhållanden förekommer.

Några sammanställningar görs inte av inkomna klagomål. Vidare genomförs heller inga uppföljande samtal med brukarna efter genomförd insats.

Vår bedömning är att kommunen har vissa brister i sin tillsyn och uppföljning av upphandlade hem och insatser som rör unga missbrukare.

Vår rekommendation är att kommunen i första hand tar fram rutiner för att sammanställa inkomna klagomål som sedan kan nyttjas inför kommande placeringsbeslut.

Vidare är vår rekommendation att kommunen genomför uppföljande samtal med brukare och anhöriga efter genomförd insats. Detta för att samla information om den verksamhet där

ungdomen varit placerad som kan vara bra att ha med inför kommande placeringsbeslut och inför framtida upphandlingar med hemmen, samt för att undersöka om placeringen fått avsedd effekt.

- ▶ Hur regleras kraven på rapportering från entreprenören?
  - ▶ Får kommunen ta del av resultat från brukarenkäter och klagomål?
  - ▶ Hur sammanställs detta?

#### *Väghållning*

Några krav på rapportering från entreprenören förutom efter genomfört arbete regleras inte på något särskilt sätt. Några krav på brukarundersökningar finns inte. Kommunen genomför dock egna brukarundersökningar för att samla in synpunkter.

#### *Placering av unga missbrukare*

Det framgår att verksamheterna ska rapportera alla synpunkter som inkommer till följd av Socialstyrelsens tillsyn. Vidare ska verksamheterna rapportera väsentliga förändringar i verksamheten samt årligen inkomma med en verksamhetsberättelse.

Några krav ställs inte på att brukarundersökningar genomförs.

- ▶ Hur återrapporteras brister i upphandling och avtalsformuleringar med syfte att lära inför nya upphandlingar?

Brister som konstateras i och med upphandling och avtalsformulering dokumenteras inte i någon av de granskade verksamheterna.

Vår rekommendation är att kommunen tar fram en rutin för hur konstaterade brister ska dokumenteras för att förebygga att samma brister uppstår framgent.

- ▶ Hur sker återrapportering till ansvarig nämnd?

Stadsbyggnadsnämnden informeras om något omfattande arbete ska utföras. I övrigt förefaller inte någon rapportering ske om den upphandlade verksamheten.

Samtliga beslut om institutionsplaceringar fattas av socialnämnden. På detta sätt erhåller den god information om placeringar och individer. Eftersom inga uppföljningar görs av verksamheterna finns ingen information om detta att föredra för nämnden.

### **5.1. Avslutande kommentar**

I granskade internkontrollplaner framgår inte att uppföljningar av externa utföras/entreprenörers verksamhet ska göras. Vår rekommendation är att en skrivning rörande detta införs i respektive nämnds internkontrollplan.

Avslutningsvis noterar vi även att upphandling av snöröjning inte görs. Kommunen har avtal med ett stort antal entreprenörer. Dessa avtal förlängs årligen. Om en entreprenör säger upp kontraktet tillfrågas en annan entreprenör av kommunen. Det är väsentligt att lagen om offentlig upphandling följs, varför vår rekommendation är att se över hanteringen av entreprenörer som utför snöröjning.

Stockholm den 7 december 2011

Anders More