

## Dokumentets syfte

Reglementet syftar till att definiera kommunens kundvalssystem för att säkerställa att samtliga kundval innehåller tydliga auktorisationsvillkor samt att uppföljningen är enhetlig och transparent.

## Dokumentet gäller för

Hela Nacka kommuns organisation

## § 1. Kundvalssystemet

Ett kundvalssystem i Nacka kommun består av

<b>Den enskildes rätt till tjänsten</b>	Följer av lag eller beslut från kommunfullmäktige
<b>Checkens storlek</b>	Beslutas av kommunfullmäktige
<b>Auktorisationsvillkor</b>	
<p>Generella auktorisationsvillkor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Villkor för att bli auktoriserad och för att behålla auktorisationen</li> </ul> <p>Specifika auktorisationsvillkor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Särskilda villkor som ställs på anordnaren för den aktuella tjänsten inom ramen för de generella auktorisationsvillkoren</li> </ul>	<p>Beslutas av kommunfullmäktige</p> <p>Beslutas av ansvarig nämnd i samband med att kundvalet införs</p>
<b>Avauktionering</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grund för att återkalla auktorisation</li> </ul>	Beslutas av kommunfullmäktige

Diarienummer	Fastställd/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Återkallelse av auktorisation till följd av brister i verksamheten</li> </ul>	<p>Beslutas av nämnd och får inte delegeras i annat fall än till ordföranden med stöd av bestämmelserna i 6 kap 36 § kommunallagen. Vid misstanke om allvarlig brist i verksamheten som utgör fara för kund får ordföranden besluta att interimistiskt återkalla auktorisationen.</p>
--	---

## § 2. Allmänt om auktorisationsvillkor

De generella villkoren ska vara lika i alla kundvalssystem. Beroende på vilken typ av tjänst som kundvalssystemet avser antar nämnderna specifika auktorisationsvillkor.

## § 3. Generella auktorisationsvillkor

Kundvalssystemen i Nacka kommun ska ha följande generella auktorisationsvillkor.

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
1. Anordnaren får inte vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
2. Anordnaren får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
3. Anordnaren och personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömda för brott som avser yrkesutövningen.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
4. Anordnaren och personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte ha gjort sig skyldiga till allvarligt fel i yrkesutövningen.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
5. Anordnaren ska visa att den fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
6. Anordnaren ska senast när verksamheten startar vara registrerad hos Bolagsverket och inneha registreringsbevis.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
7. Anordnaren ska senast när verksamheten startar inneha F-skattsedel.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion

8. Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha de tillstånd som krävs för att bedriva aktuell verksamhet.	Uppföljning	Avauktorisation
9. Anordnaren ska genom utdrag från UC eller motsvarande register eller på annat sätt om anordnarens verksamhet är nystartad, visa att den har ekonomisk kapacitet för att bedriva verksamheten.	Uppvisa vid auktorisation	Enbart villkor för auktorisation
10. Det ska senast när verksamheten startar finnas personal i sådan omfattning och med relevant utbildning och erfarenhet att statliga och/eller kommunala mål för verksamheten kan nås.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
11. Utifrån verksamhetens behov ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamhet hela året.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
12. Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
13. Anordnaren ska följa inom verksamhetsområdet gällande lagar, förordningar och föreskrifter.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
14. Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
Om anordnaren byter den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande.	3. Egen anmälan	Varning
15. Auktorisationen får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne avser att byta ägare ska en ny ansökan ges in och godkännas av kommunen innan överlåtelse kan ske.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Avauktorisation
16. Anordnaren ska rapportera större förändringar avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.	Egen anmälan	Varning
17. Anordnaren ansvarar för att register, enligt lagen om belastningsregister, finns på all personal i verksamheten och finns tillgängligt för kommunen vid uppföljning.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
18. I förekommande fall: Lokaler och utrustning ska vara anpassande till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation

myndigheter.		
19. Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.	Uppföljning	Avauktorisation
20. Anordnaren ansvarar för att all personal inom verksamheten iakttar den sekretess som gäller för verksamheten.	Uppföljning	Avauktorisation
21. Utifrån verksamhetens behov ska anordnaren ha rutiner som säkerställer att personalen iakttar sekretess och följer krav på dokumentation och rapporteringsskyldighet om missförhållanden enligt lag.	Uppföljning	Varning
22. Anordnaren ska ha rutiner för hantering av synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser.	Uppföljning	Varning
23. Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
24. Anordnare ska redovisa åtgärdsplaner kopplade till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
25. Anställd hos anordnare har rätt att anmäla missförhållanden till kommunen. Anordnaren eller underställd personal, får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan.	1. Uppföljning 2. Anmälan	Varning
26. I förekommande fall: Anordnaren ska ha rutiner för hantering av nycklar till kundernas bostäder och värdehandlingar/ medel tillhöriga kunderna.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
27. Kommunen ska ha rätt till insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering. I detta ingår att kommunen ska få del av handlingar som kommunen efterfrågar. Anordnaren ska delta i den uppföljning som kommunen genomför.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
28. Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.	Uppföljning	Varning
29. Anordnaren ska inom ramen för sin auktorisation ta emot den kund som väljer anordnaren för utförande av tjänst som kunden	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation

har rätt till.		
30. Anordnaren ska ingå i eventuellt kösystem som kommunen har.	Uppföljning	Avauktorisation
31. Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
32. I förekommande fall: Anordnaren ska i händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid annan allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är auktoriserad för.	Uppföljning	Varning
33. Anordnare som har avauktoriserats efter att ha brutit mot eller bedömts inte uppfylla auktorisationsvillkoren ska för att åter bli auktoriserad visa att åtgärder vidtagits för att bristerna inte ska upprepas.	Vid auktorisation	

#### § 4. Specifika auktorisationsvillkor

Respektive nämnd ansvarar för att anta specifika auktorisationsvillkor för kundvalet samt att vidta justeringar som inte är av principiell betydelse.

#### § 5. Grunder för avauktorisation

En anordnare kan avauktoriseras enligt följande:

<b>På egen begäran</b>	Anordnare som avser att avveckla verksamheten ska meddela kommunen minst sex månader före verksamhetens upphörande. Om uppsägningstiden i de specifika auktorisationsvillkoren är längre än sex månader gäller denna i stället. När verksamheten har upphört är anordnaren avauktoriserad.
<b>På grund av avsaknad av uppdrag</b>	Om anordnare saknar uppdrag under en period av tolv månader avauktoriseras anordnaren.
<b>Återkallelse av auktorisationen till följd av brister i verksamheten</b>	<p>Om de generella eller specifika auktorisationsvillkoren inte följs kan auktorisationen återkallas.</p> <p>Vid mindre brister kan varning utdelas. Om anordnaren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna återkallas auktorisationen.</p> <p>Auktorisationen återkallas om anordnaren tar ut avgift av brukaren för verksamhet som omfattas av ersättning genom checkbeloppet eller om anordnaren tar ut avgift utöver den avgift som har fastställts av kommunfullmäktige för tjänsten ifråga.</p>

## § 6. Ansvar

Respektive nämnd ansvarar för att auktorisera och utöva tillsyn i enlighet med de generella och specifika auktorisationsvillkoren.

Nämnderna beslutar om att återkalla auktorisation för anordnare som inte uppfyller kraven för auktorisation.

## § 7. Utveckling av kundval

Nämnderna ansvarar för att fortlöpande utveckla kundvalen samt att utreda och lämna förslag till kommunfullmäktige om nya kundval inom nämndens ansvarsområden.

## § 8. Uppföljning av kundval

Nämnderna ska för varje kundvalssystem anta en modell för uppföljning och utvärdering av anordnaren och verksamheten

Modellen ska

- säkerställa en god kvalitet på tjänsten
- säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation, avauktorisering och varning
- verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning

## **§ 9. Uppföljning av reglementet**

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av bestämmelserna i detta reglemente.