

Uppdaterad 2015-06-15

Dokumentets syfte

Dokumentet anger hur drift och skötsel av kommunalt finansierade idrottsanläggningar i Nacka ska utföras

Dokumentet gäller för

Utförare av drift och skötsel av kommunalt finansierade idrottsanläggningar i Nacka

Drift av kommunalt finansierade idrottsanläggningar och viss service till föreningar som har verksamhet på dessa anläggningar

Mål och kvalitet

Nacka kommuns åtta övergripande mål

Mål för verksamhetsresultat

- God kommunal service
- Starkt medborgarinflytande
- Stor valfrihet
- God livsmiljö och en långsiktigt hållbar utveckling
- Trygg och säker

Mål för insatta resurser

- Effektivt resursutnyttjande
- Låg skattesats och påverkbara avgifter
- Kommunal ekonomi i balans

Fritidsnämnden strategiska mål för 2015

1. Kommuninvånarna har tillgång till en mångsidig verksamhet på sin fritid inkluderande att pojkar och flickor ska ha likvärdig tillgång till idrotts- och fritidsmöjligheter samt attraktiv tid i kommunens anläggningar. (God kommunal service)
2. Besökare på kommunens fritidsanläggningar ska anse att dessa har hög kvalitet d.v.s. tillgänglighet, funktionalitet, bemötande, delaktighet, inflytande och kompetens.
(God kommunal service)
3. Kommunens invånare ska kunna ägna sig åt ett rikt och varierat utbud av aktiviteter på kommunens fritidsanläggningar. (Stor valfrihet)
4. Föreningslivet stöds så att föreningarna arbetar med värdegrundsfrågor och medvetet ledarskap. (God livsmiljö och långsiktigt hållbar utveckling)
5. Fritidsanläggningarna ska vara trygga och säkra. (Trygg och säker kommun)

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
FRN 2014//197-820	2014-12-18		Fritidsnämnden	Malin Westerback

6. Idrotts och fritidsanläggningarna utnyttjas maximalt och kostnadseffektivt (Effektivt resursutnyttjande)

Nyckeltal för uppdraget, drift av idrottsanläggningar	Målvärde	Uppföljning
Andel av nyttjare som anser att respektive idrottsanläggning är tillgänglig, %	≥80	Brukarundersökningar genomförs av MH-enhet
Andel av nyttjare som anser att de får ett bra bemötande av den personal de möter på idrottsanläggningarna, %	≥80	Brukarundersökningar genomförs av MH-enhet
Andel av nyttjare som anser att de känner sig trygga på och i anslutning till respektive idrottsanläggning, %	≥80	Brukarundersökningar genomförs av MH-enhet
Andel av nyttjare som anser att respektive idrottsanläggning är en välskött och en attraktiv idrottsanläggning; %	≥80	Brukarundersökningar genomförs av MH-enhet
Andel av föreningar med tider i idrottsanläggningar som anser att respektive idrottsanläggning är en välskött och en attraktiv anläggning, %	≥80	Föreningsledarundersökning genomförs av MH-enhet
Andelen medborgare som anser att kommunens insatser för utrustning och skötsel av idrotts- och motionsanläggningar sköts bra, %	≥86	SCB-undersökning genomförs av MH-enhet

Förutsättningar för uppdraget

Fritidsnämnden hyr idrotts- och fritidsanläggningar av kommunens lokalenhet för fritidsändamål, som dels upplåts för föreningsverksamhet och dels är öppna för allmänhetens egenorganiserade verksamhet. Även annan verksamhet kan bedrivas i anläggningarna.

Utföraren ska svara för driften av de kommunalt finansierade idrottsanläggningarna samt ge service till de föreningar som bedriver verksamhet på dessa anläggningar samt ge service till den allmänhet som besöker anläggningarna, i enlighet med detta uppdrag.

Uppdraget ska utföras i enlighet med Nacka kommuns mål, vision och grundläggande värderingar. God service och engagemang ska genomsyra utförandet av uppdraget. Utföraren är kommunens företrädare på anläggningarna och ska hantera förslag, synpunkter och klagomål på ett för kommunen adekvat vis. Samtliga medarbetare som arbetar på anläggningar ska ha arbetsklädsel med Nacka kommuns

logotype. Om uppdraget utförs av upphandlad entreprenör ska medarbetare som arbetar på anläggningar ska ha arbetskläder med logotypen *På uppdrag av Nacka kommun*. I all kommunikation med föreningar och allmänhet ska det framgå att det är Nacka kommuns anläggningar och att det är en kommunalt finansierad verksamhet.

Utföraren ska organisera utförandet av uppdraget så att driften av anläggningarna är så effektivt så möjligt. Anläggningarna ska vara välvårdade. Anläggningarna ska skötas enligt gällande miljölagstiftning och riktlinjer för bra miljöval.

Uppkommer skador på byggnader, lokaler, utrustning, inventarier eller redskap på grund av försumlighet från personalens sida ska utföraren svara för eventuella kostnader.

Ersättning omfattar kostnader för elförsörjning och lokalvård. Volymförändringar diskuteras i samband med tertialvisa uppdragsuppföljningar.

Rutiner för bokning av tider och fördelning av fasta tider i anläggningar

Kommunens bokningsgrupp för idrottsanläggningar, samlingslokaler mm, som är en del av kommunens kontaktcenter, fördelar fasta tider i anläggningarna och upplåter dessa till föreningar och andra aktörer, på uppdrag av fritidsnämnden. Driften av anläggningarna förutsätter ett nära samarbete och en kontinuerlig dialog mellan utföraren och bokningsgruppen.

Fritidsnämndens tjänstemannaorganisation

Kultur- och fritidsenheten är fritidsnämndens tjänstemannaorganisation och nämndens ombud för detta uppdrag.

Fritidsnämnden fastställer bland annat principer för upplåtelse, nyttjande och öppethållande av kommunens idrottsanläggningar samt finansierar driften av kommunalt finansierade idrottsanläggningar. Kultur- och fritidsenheten tar fram beslutsunderlag till fritidsnämnden och handlägger nämndens ärenden. Kultur- och fritidsenheten har en kontinuerlig dialog med föreningslivet och följer upp hur föreningarna upplever kommunens stöd till föreningar, där tillgången till idrottsanläggningar är en del av kommunens föreningsstöd. Kultur- och fritidsenheten fördelar föreningsbidrag och ansvarar för frågor om föreningsutveckling.

Kultur- och fritidsenheten ansvarar för uppföljning av utförarens utförande av uppdraget.

Utföraren och fritidsnämndens tjänstemannaorganisation ska sträva efter ett samarbete som är öppet för dialog och förändringar inom ramen för uppdraget, för att utveckla idrottsanläggningarna och förutsättningarna för föreningslivets att bedriva sin verksamhet på kommunens anläggningar. Utföraren ska samverka med andra enheter i Nacka kommun när detta underlättar att utföra detta uppdrag.

Uppdrag

Uppdraget omfattar drift av följande anläggningar

Fotbollsplaner och andra utomhusytor inklusive aktivitetsytor utomhus				
Anläggning	11-manna	7-manna	5-manna	Övrigt
Saltsjöbaden	Konstgräs	Konstgräs	Ev	
Tattby			konstgräs	
Tuvan			grus	
Fisksätra	Gräs	Konstgräs		
Lännbo			Konstgräs	
Nacka IP	2 konstgräs			Betongpark/fri idrott
Jarlaberg			Konstgräs	
Henriksdalsberget			konstgräs	Träsarg
Järla skola			Konstgräs	Träsarg
Sicklavallen		Konstgräs		Extra yta 5-man
Alphyddan			konstgräs	
Skuru IP	Gräs			Boulebana
Skuru skola			Konstgräs	
Björknäs IP	Gräs			Fri idrott
Tollare			konstgräs	
Orminge		konstgräs		
Sågtorp			grus	Framtida 7-manna
Myrsjö	Konstgräs			Betongpark/ skolfriidrott
Boovallen	2 konstgräs		grus	
Tollare folkhögskola		Gräs		15 maj-15 sept endast klippning
Älta IP	Konstgräs	Grus		Utegyrn/parkour/ beachvolleyboll
Stavsborg	Konstgräs			
Älta skola			konstgräs	
Även vissa motionsspår, utegym och näridrottsplatser eller aktivitetsytor vid idrottsplatser				
Även viss tillsyn av och service i samlingshallar				
Ishallar				
Björknäs ishall samt tält över isbana				
Nacka ishall samt tält över isbana				
Saltsjöbadens ishall				
Älta ishall				
Föreningservice i följande sporthallar				
Nacka sportcentrum				
Järla sporthall				
Skuru sporthall				
Sickla gymnastikhall				
Stavsborgshallen				

Tattby sporthallen
Tippens sporthall
Fisksåtra sporthall
Orminge sporthall
Myrsjö sporthall
Björknäs sporthall
Tollare bollhall

Följande ska utföras

Generella uppgifter	Omfattning
Hantering och utlämning av nycklar och låsbrickor	Löpande, eftermiddagstid och kvällstid
Utföraren ska vara tillgänglig vid behov för besökare, allmänhet, föreningsledare som anges i detta uppdrag	Under av fritidsnämnden fastställda öppettider
Utföraren ska utföra tillsyn av teknisk och kemisk anläggning/verksamhetsutrustning.	Löpande och inför varje tertialrapport. Avvikelse ska dokumenteras och rapporteras för åtgärd till fritidsnämndens ombud
Utföraren ska kontrollera samtliga förekommande tekniska och kemiska anläggningar/installationer	Löpande och enligt fastställda rutiner
Utföraren ska tillse att erforderliga serviceavtal är giltiga för respektive teknisk och/eller kemisk utrustning, enligt upphandlade ramavtal.	Löpande och enligt fastställda rutiner
Utföraren ska svara för att drifts- och skötselinstruktioner efterföljs för varje specifik anläggning	Löpande
Utföraren ska genomföra tillsyn av samtliga anläggningar utifrån varje anläggnings funktion och behov. Fel och brister ska dokumenteras och rapporteras för avhjälpande av fel.	Löpande Avvikelse anmäls till driftsentreprenör för lokaler (felanmälan). Behov anmäls till fritidsnämndens ombud
Utföraren ska se till att det råder ordning och reda i anläggningarnas driftsutrymmen	Löpande
Utföraren ska utföra städning av anläggningar och dess utemiljö samt anmäla behov av sanering av klotter	Löpande
Utföraren ska ha uppkoppling till kommunens bokningssystem, samt ta del av aktuella bokningar för respektive anläggning, samma information ska göras tillgänglig för tjänstgörande personal.	Löpande
Utföraren ska se till att infarter till anläggningarnas entréer med tillhörande parkering på idrottsmark underhålls	Löpande
Utföraren ska dokumentera alla skötselinsatser och åtgärder i särskild logglista som ska redovisas. För varje teknisk och/eller kemisk anläggning ska utföraren även föra en separat driftsjournal	Löpande och inför varje tertialrapport

Säkerhet	
Utföraren ska rapportera brister beträffande anläggningarnas utrymningsplan. Utrymningsplanen ska vara tydligt synlig för alla. Brister ska anmälas till lokalenheten/driftsentreprenör (funktioner och dokumentation).	Löpande
Utföraren ska genomföra systematiskt brandskyddsarbete (SBA) på samtliga anläggningar, detta ska utföras av behörig personal. Detta uppdrag omfattar inte <u>sporthallar</u> , där lokalenheten ansvarar för SBA.	Enligt gällande riktlinjer
Utföraren ska övervaka och kontrollera erforderlig skyddsutrustning och i förekommande fall föreslå fritidsnämndens tjänstemannaorganisation om befintlig skyddsutrustning behöver kompletteras	Löpande
Utföraren ska förebygga personskador i anläggningarna	Löpande
Utrustning i anläggningar	
Utföraren ska föra en förteckning på verksamhetsutrustning som finansieras av fritidsnämnden, som tillhör respektive anläggning och denna förteckning ska uppdateras kontinuerligt	Löpande
Utföraren ska medverka vid underhållsplanering och minde inköp enligt gränsdragningslista. Utföraren ska genomföra mindre reparationer samt föreslå fritidsnämndens tjänstemannaorganisation vilka investeringar som kan behövas, till exempel större verksamhetsutrustning.	Löpande
Hantering av synpunkter och klagomål	
Utföraren ska ta emot synpunkter och förslag, samt i förekommande fall utreda och/eller besvara dessa beträffande klagomål och synpunkter om anläggningarnas skötsel. Utföraren ska åtgärda synpunkter, klagomål och förslag av operativ karaktär. Alla inkommande ska registreras i Nacka kommuns ärendehanteringssystem.	Enligt Nacka kommuns policy ska synpunkter och klagomål besvaras inom 48 timmar
Synpunkter, klagomål och förslag av strategisk karaktär ska lämnas vidare till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation för beslut och åtgärd	Löpande och lämning inom 48 timmar efter anmälan
Ishallar	
Utföraren ska utföra skötsel av alla förekommande uppdrag i ishallar (bland annat isvård, utrustning mm)	Enligt gällande rutinbeskrivning
Utföraren ska utföra skötsel av omklädningsrum, toaletter och i övriga allmänna utrymmen i och i anslutning till fastigheterna	Löpande och enligt gällande rutinbeskrivning
Utföraren ska tillgängliggöra isbanor för allmänhetens åkning enligt tider som anges av fritidsnämndens tjänstemannaorganisation	Löpande
Utföraren ska utföra snöröjning i anslutning till ishallar på idrottsmark	Löpande
Sporthallar	
Utföraren ska vara tillgänglig och ge service till föreningar i sporthallar vid behov	Löpande

Utföraren ska ge stöd till föreningar i samband med arrangemang i sporthallar	Löpande
Fotbollsplaner, idrottsplatser	
Utföraren ska utföra skötsel av fotbollsplaner och friidrottsytor samt ytor i anslutning till idrottsplatser, planer ska inför matchspel vara sladdade och/eller kritade	Löpande och enligt driftsinstruktion
Utföraren ska utföra skötsel av vinterfotbollsplaner, Vinterplan ska vara fri från snö och is inför bokade träning och match enligt beslut av fritidsnämndens tjänstemannaorganisation efter samråd med bokningsgrupp och idrottsdriftsenheten. Om det på grund väderlek inte är möjligt att färdigställa vinterfotbollsplan ska detta meddelas bokningsgruppen som ska meddela inbokade föreningar. MH avgör turordning för snöröjning av planer i samråd med bokningsgruppen och idrottsdriftsenheten och ska ha samråd om detta med berörda föreningar.	Löpande under säsong
Övriga anläggningar	
Utföraren ska utföra utöva tillsyn, skötsel och underhåll av utegym på idrottsmark, ej park- och naturmark	Löpande och veckovis tillsyn
Utföraren ska utföra utöva tillsyn, skötsel och underhåll av näridrottsplatser och vissa bollplaner på parkmark	Löpande och veckovis tillsyn
Utföraren ska utföra utöva tillsyn, skötsel och underhåll av betongparker (skateboard/bmx/inlines/kickbike)	Löpande och veckovis tillsyn
Utföraren ska utföra tillsyn, skötsel och underhåll av ev andra aktivitetsytor som finansieras av fritidsnämnden	Löpande och veckovis tillsyn
Utföraren ska utföra tillsyn av vissa samlingslokaler, Nacka aula, Nacka konferenscenter mm, samt ge visst stöd vid arrangemang	Löpande och veckovis tillsyn
Utföraren ska svara för drift av IP Skogen, skötsel och utlämning av gemensam mobil utrustning, som hyrs ut av bokningsgruppen	Löpande
Utföraren ska utföra tillsyn, skötsel och underhåll av Fisksätra aktivitetscentrum	Löpande och månatlig tillsyn
Övrigt	
Utföraren ska delta i anläggningsråd med föreningar, skolor, allmänhet, bokningsgruppen, lokalenheten och kultur- och fritidsenheten. Kultur- och fritidsenheten ansvarar för anläggningsråden.	Vid behov
Utföraren ska utföra uppdrag av tillfällig karaktär utifrån behov som innebär att beslut i fritidsnämnden verkställs, så som uppsättning av skyltar, stöd vid genomförande av arrangemang, vissa inköp, enklare och mindre reparationer och montering, affischering av information på idrottsanläggningar, medverkan i olika undersökningar till besökare på anläggningar, viss kontroll av vem som nyttjar vissa anläggningar, öppning av anläggningar vid behov, vissa transporter mm. Uppdragen beställs löpande av fritidsnämndens tjänstemannaorganisation.	Vid behov
Utföraren ska bidra med dels information om kommunens idrottsanläggningar till kommunens webbplats, dels delta i årlig	Vid behov, minst 1 g/år

granskning av information på kommunens webb om kommunens idrottsanläggningar	
--	--

Öppethållande av anläggningar

Ordinarie öppethållande med bemanning eller jourfunktion, av kommunalt finansierade idrottsanläggningar

Anläggningstyp	Säsong	Måndag - torsdag	Fredag	Lördag	Söndag
Sporthallar	v. 34 – 22	16.00 – 23.00	16.00 – 23.00	9.00 – 19.30	9.00 – 21.00
Gymnastiksalar	v. 36 - 17				
Isbanor		16.00 – 23.00	16.00 – 23.00	8.00 – 21.00 Nyårsafton 9.00 – 16.00	9.00 – 21.00
- Sommarverksamhet	v. 32 - 33				
- Försäsong	v. 34 - 43				
- huvudsäsong	v. 44 - 9				
- eftersäsong	v. 10 - 18				
Fotbollsplaner		16.00 – 22.00	16.00 – 21.00	9.00 – 18.00	9.00 – 21.00
- vinterfotboll	v. 6 - 13				
- försäsong	1/3-30/4				
- huvudsäsong	1/5-10/10				
- eftersäsong	11/10-31/12				
Friidrott, utomhus naturgräs	1/5 – 5/10				
Samlingssalar	v. 34-51, v. 3-22				

Övriga tider kan anläggningar nyttjas med föreningsansvar utan bemanning eller jourfunktion från idrottsdriftsenheten i enlighet med beslut från fritidsnämnden.

Dag före röd dag, dag före midsommarafton samt den 23 december ska anläggningar vara bemannade eller ha tillgång till jourfunktion till minst kl. 16.00.

Nya öppettider kan beslutas av fritidsnämnden. Även beslut av tillfälliga öppettider kan ske. Utföraren kommer att meddelas tillfälligt ändrade öppettider, till exempel vid arrangemang, en månad innan ändringen ska äga rum.

Öppethållande under helgdagar

Dagar	Ishallar	Simhallar	Sportcenter
Nyårsdagen	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Trettondagen	ÖPPET	ÖPPET	ÖPPET
Långfredag	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Påskafton	ÖPPET	ÖPPET	ÖPPET
Påskdagen	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Annandag Påsk	ÖPPET	ÖPPET	ÖPPET
1:a maj	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Kristi himmelfärdsdag	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Pingstafton	ÖPPET	ÖPPET	ÖPPET
Pingstdagen	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Nationaldagen	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Midsommarafton	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Midsommardag	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Alla Helgons Dag	ÖPPET	ÖPPET	ÖPPET
Julafton	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Juldagen	STÄNGT	STÄNGT	STÄNGT
Annandag jul	ÖPPET	ÖPPET	ÖPPET
Nyårsafton	ÖPPET	STÄNGT	STÄNGT

Avvikelse från planerat öppethållande på grund av annan orsak

Om exceptionella skäl gör att uppdraget inte kan utföras under de tider som anges i uppdraget ska fritidsnämndens tjänstemannaorganisation meddelas omgående. Senast en vecka efteråt ska utföraren redogöra till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation för de uppkomna omständigheter som föranledde stängning samt vilka rutiner som kommer att vidtas för att undvika att liknande omständigheter uppstår framöver.

Vid sjukdom eller annan akut frånvaro hos personal som ska utföra uppdraget ska utföraren, med maximalt 2 timmars försening, om möjligt tillhandahålla lämplig ersättare. Fritidsnämndens tjänstemannaorganisation samt bokningsgruppen ska informeras omgående om personal uteblir från anläggning som ska vara bemannad.

Driftsmöten

Fritidsnämndens ombud och utförare av uppdraget ska ha regelbundna driftsmöten för avstämning av löpande drift, vid behov var tredje vecka. Därutöver sker uppdragsuppföljning tre gånger per år, enligt uppföljningsplan.

Underhåll, verksamhetsanpassningar och verksamhetsutrustning

Normala underhållsåtgärder ingår i det ordinarie uppdraget för skötsel av anläggningarna. Detta ska utföras utan att extra ersättning betalas. Om åtgärder kommer att medföra särskilda kostnader ska dessa åtgärder beställas av

fritidsnämndens tjänstemannaorganisation. Arbetet utförs efter beställning av fritidsnämndens tjänstemannaorganisation.

Utföraren ska till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation påvisa behov av utvecklingsinsatser eller strategiska utvecklingsprojekt när det gäller verksamhetsanpassningar och verksamhetsutrustning. Beslut om sådana utvecklingsinsatser eller strategiska utvecklingsprojekt fattas av fritidsnämnden och utförs av utföraren som tilläggsuppdrag med särskild ersättning. Behov av extra ordinära åtgärder ska anmälas till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation.

Uppföljning

Uppföljningsplan

	Datum	Not
Utförare ska lämna in en årlig verksamhetsplan för kommande år till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation, verksamhetsplanen ska beskriva hur utföraren avser att utföra uppdraget det kommande året	(ÅÅ-12-20)	Enligt mall
Utförare ska tre gånger per år lämna in verksamhetsredovisning till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation, en del av denna redovisning ska vara loggar och driftsjournaler för respektive anläggning där skötselåtgärder ska vara noterade	ÅÅ-05-10 ÅÅ-09-10 ÅÅ-01-10	Enligt mall
Utföraren ska tre gånger per år lämna in sammanställning av inkomna synpunkter och förslag samt notering om eventuella åtgärder till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation	ÅÅ-05-10 ÅÅ-09-10 ÅÅ-01-10	Enligt mall
Tillbud och/eller avvikelser skall dokumenteras och rapporteras samt analyseras, så att liknande händelse framöver kan förebyggas. Åtgärder som kan komma att krävas för att förhindra personskador skall utföras utan dröjsmål.	ÅÅ-05-10 ÅÅ-09-10 ÅÅ-01-10	
Fritidsnämndens tjänstemannaorganisation genomför olika undersökningar, med föreningar som hyr tider på anläggningar och med besökare på anläggningar, en gång vartannat år per anläggning där utföraren ska medverka vid genomförandet	ÅÅ-05-10 ÅÅ-09-10 ÅÅ-01-10 Okt – nov	Enligt mall
Uppdragsuppföljning mellan fritidsnämndens tjänstemannaorganisation och utförare ska genomföras minst tre gånger per år, vid dessa möten ska följande tas upp <ul style="list-style-type: none"> - Genomgång av beställda tjänster för att se att dessa utförts, genomgång av driftsjournaler och loggar - Uppföljning av verksamheten, rutiner, dokumentation, resultat från undersökningar utifrån mål mm - Genomgång av inkomna synpunkter och klagomål samt ev åtgärder - Genomgång av aktuell status av personalens kompetens, erfarenheter 	Februari Maj-juni Oktober	

<p>- Dialog om utvecklingsfrågor, de behov som utföraren anser finns, kommande planering av utförandet av uppdraget, möjligheter till förändringar och ev tilläggsbeställningar</p> <p>Därutöver ska driftsmöten med avstämning av pågående drift, planerade och genomförda skötselåtgärder, tilläggsbeställningar mm ske vid behov, var tredje vecka</p>		
<p>Fritidsnämndens tjänstemannaorganisation kan göra verksamhetsbesök på valfria anläggningar när den så önskar och minst en gång per år</p>		
<p>Fritidsnämndens tjänstemannaorganisation genomför en kvalitetsenkät där utförarens medarbetare får svara på ett antal frågor motsvarande de som ställs i brukarundersökningen vartannat år.</p>	<p>Feb - mars vartannat år</p>	
<p>Fördjupad granskning av verksamheten och utföraren kan genomföras då kommunen anser det nödvändigt, till exempel efter klagomål eller som ej förannmälda stickprov</p>		

Resultat av brukarundersökningar redovisas på kommunens webbplats.

Åtgärder vid brister i verksamheten

Om det framkommer att det finns brister i verksamheten i förhållande till uppdrag kommer fritidsnämndens tjänstemannaorganisation av vidta följande åtgärder

1. Extra driftsmöte mellan fritidsnämndens tjänstemannaorganisation och utföraren för dialog om bristerna för att kunna bedöma bristernas art och möjligheter till förbättring och om förebyggande åtgärder för att brister inte upprepas
2. Om fritidsnämndens tjänstemannaorganisation så begär ska utföraren lämna in en handlingsplan kopplad till resultat i de undersökningar som fritidsnämndens tjänstemannaorganisation initierar, utförarens egna redovisningar, allvarliga fel, klagomål, brister eller avvikelser i utförandet i jämförelse med beställning, kontrakt och anbud. Handlingsplanen ska innehålla utförarens förslag till åtgärder som utföraren ska genomföra inom den tid som fritidsnämndens tjänstemannaorganisation begär, handlingsplanen ska godkännas av fritidsnämndens tjänstemannaorganisation
3. Extra driftsmöte mellan fritidsnämndens tjänstemannaorganisation och utföraren för uppföljning av ovan nämnda handlingsplan och genomförandet av åtgärder och resultatet av dessa
4. Tilldelning av varning och begäran om att utföraren ska genomföra de åtgärder som fritidsnämndens tjänstemannaorganisation begär inom den tid som fritidsnämndens tjänstemannaorganisation begär
5. Uppföljning av att utförare utförts de åtgärder som fritidsnämndens tjänstemannaorganisation begärt inom den tid som krävts

Utförarens hantering av synpunkter och brister

Verksamheten utförs på uppdrag av Nacka kommun. Detta innebär att personalen ska uppträda som Nacka kommuns representanter på plats och därmed hantera synpunkter och klagomål på ett för kommunen adekvat vis.

Utföraren ska ha en dokumenterad rutin för att hantera synpunkter och klagomål från besökare och föräldrar i syfte att förbättra och utveckla verksamheten.

Synpunkter och klagomål ska dokumenteras i Nacka kommuns ärendesystem och besvaras inom 48 timmar, fel och brister ska följas upp och åtgärdas skyndsamt. Utföraren ska tre gånger per år lämna in sammanställning av inkomna synpunkter och förslag samt notering om eventuella åtgärder till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation i samband med fritidsnämndens tertialbokslut.

Brister av alvarlig karaktär ska anmälas till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation omgående.

Ledning och personal

Ledning

Utföraren ska utse en särskild avdelad arbetsledare som ska kunna besvara frågor från fritidsnämndens tjänstemannaorganisation om den dagliga operativa verksamheten.

Om utföraren byter arbetsledare ska ny arbetsledare/kontaktperson meddelas till fritidsnämndens tjänstemannaorganisation.

Utföraren ska även ha en eller flera kontaktpersoner som kan svara för god tillgänglighet för fritidsnämndens tjänstemannaorganisation samt bokningsgruppen för allmänna löpande frågor om de anläggningar som ingår i uppdraget samt om frågor om synpunkter från föreningar och allmänheten på anläggningar.

Personal

Utföraren ska ha en grundbemanning med anställd personal för uppdraget. Utföraren ska svara för att all personal har adekvat utbildning som uppfyller normer och föreskrifter i enlighet med Sveriges kommuner och landsting samt arbetsmiljöverket. För all personal på idrottsanläggningar gäller att samtliga innehar grundutbildning inom HLR och D-HLR och att detta repeteras minst 1 gång per år (mål 2 rep/år).

Personalen ska få kontinuerlig kompetensutveckling enligt utförarens egna upprättade individuella kompetensutvecklingsplaner.

Bemanning vid öppethållande

Utföraren ska ha den personaltäthet som den finner nödvändig utifrån uppdraget och beläggning på anläggningarna.

Fritidsnämndens tjänstemannaorganisation har rätt att begära uppgifter om personaltäthet och bemanning samt utbildningsnivåer och erfarenheter för medarbetarna.

Ersättning

Fritidsnämnden beslutar om ersättning för driftskostnader för idrottsanläggningar årligen i samband med beslut om nämndens internbudget.

Ersättningen omfattar utförarens

- kostnader för personalkostnader inklusive omkostnader,
- kostnader för material och varor samt tjänster för skötsel och drift
- elkostnader, nät och förbrukning, ishallar