

SPECIFIKA AUKTORISATIONSVILLKOR KUNDVAL FAMILJERÅDGIVNING

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
SOCN-2025-00354	2025-11-01	Socialnämnden	Socialnämnden	Social- och äldredirektör
Specifika auktorisationsvillkor	Kundval familjerådgivning			

Kundval familjerådgivning

Dokumentets syfte

Reglera verksamheter som utför uppdrag inom ramen för kundval familjerådgivning

Dokumentet gäller för

Auktoriserade anordnare inom kundval familjerådgivning

Kundvalssystemet

Kundvalssystemet ska ge kommuninvånarna direkt inflytande över de välfärdstjänster som de har rätt till. Kunden får en check av kommunen och väljer därefter anordnare av tjänsten. Systemet med checkar innebär att alla anordnare, såväl kommunala som privata, ska bedriva verksamhet på lika villkor. Checkstorleken fastställs årligen av kommunfullmäktige. För att vara valbara inom kundvalssystemet måste anordnare uppfylla de villkor som kommunfullmäktige och nämnderna beslutar om. Om villkoren inte efterlevs kan nämnderna besluta om sanktioner som framgår av reglemente för kundval och specifika auktorisationsvillkor.

Kundens val

Kundvalssystemet innebär att medborgaren själv kan välja, vilken anordnare som ska utföra efterfrågad tjänst. Inom vissa kundval behövs dock beslut om beviljad tjänst, innan medborgaren kan välja vem som ska utföra tjänsten. Valmöjligheten begränsas till de anordnare som har auktoriserats av kommunen.

Uppföljning och utveckling

Nämnderna ska för varje kundval besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren. Modellen ska

- säkerställa en god kvalitet på tjänsten,

- säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner samt
- verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.

Nacka kommun har ett gemensamt regelverk för alla kundval i Nacka.
Kundvalssystem i Nacka kommun består av:

Rubrik	Definition	Beslutsinstans
Kundvalet	Kundens rätt till tjänsten.	Följer av beslut från kommunfullmäktige.
Check	Ersättning som utbetalas för kunder som kommunen har godkänt och som anordnare har antagit.	Följer av beslut från ansvarig nämnd.
Checkens storlek	Beloppet på ersättning per kund.	Beslutas av kommunfullmäktige. i Nacka kommuns styrdokument Mål och budget.
Auktoriserad anordnare	Anordnare/utförare/leverantör som beviljats att leverera den aktuella tjänsten inom kundvalet.	Beslutas av ansvarig nämnd.
Reglemente för kundval	Generella auktorisationsvillkor som ställs på samtliga anordnare för samtliga kundval i Nacka.	Beslutas av kommunfullmäktige
Specifika auktorisationsvillkor	Särskilda villkor som ställs på anordnare för respektive kundval.	Beslutas av ansvarig nämnd.
Auktorisation	Beslut om godkännande av anordnare inom kundval	Beslutas av ansvarig nämnd.
Avauktionering	Beslut om att häva anordnarens auktorisation inom kundvalet	Beslutas av ansvarig nämnd.

Nacka kommuns styrmodell

Samtliga verksamheter som utför uppdrag för Nacka kommun ska genomsyras av Nacka kommuns vision och värdering samt bidra till kommunens övergripande mål i enlighet med specifika villkor beslutade för respektive insats.

Riktlinjer och rutiner

Utöver auktorisationsvillkor ska anordnaren arbeta utifrån av nämnden beslutade rutiner för anordnare inom aktuellt kundval. Aktuell information, riktlinjer och anvisningar återfinns på kommunens hemsida.

Om kundval familjerådgivning

Uppdrag

Med familjerådgivning avses verksamhet som bedrivs enligt Socialtjänstlagen 5 kap. 3 §. Vid behov kan barn delta i samtalen. Familjerådgivning är en öppen verksamhet, som inte kräver individuell behovsprövning från socialtjänsten.

Rådgivningsinsatsen ska alltid inledas med ett parsamtal. Därefter finns det möjlighet till enskilt/enskilda samtal efter bedömning av familjerådgivaren. Familjerådgivningen består av fem samtalstillfällen. Om anordnaren bedömer att det finns särskilda skäl kan tre ytterligare samtal erbjudas om det finns hemmavarande barn under 18 år.

Samarbetssamtal gällande det gemensamma föräldraskapet efter en separation ska hänvisas till familjerätten.

Mål

Mål med kundval för familjerådgivning:

- att den ska leda till positiva förändringar i relationen såsom att skapa förutsättningar för att bättre förstå varandra, kommunicera och hantera konflikter
- vara lätt tillgänglig
- att barnperspektivet alltid ska beaktas

Målgrupp

Följande målgrupper/behov kan beviljas en insats inom kundvalet:

- Målgruppen är familjer och par, som är bosatta i Nacka kommun och som frivilligt söker hjälp för att lösa relationsproblem.

Mer information

Mer information om kundvalet finns på Nacka kommuns hemsida för anordnare och utförare av socialtjänst.

Specifika auktorisationsvillkor för kundval familjerådgivning

För att bli auktoriserad som anordnare inom kundval ska nedan auktorisationsvillkor vara uppfyllda och efterlevas.

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
-----------------------	-----------------------------------	----------------------------

Ekonomi, och ledning och försäkring

1. Anordnaren eller personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud. Anordnaren eller personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag	Ej godkänd auktorisation Sanktion
2. Anordnaren, personer som har väsentligt inflytande över verksamheten, personer som är ansvariga för verksamheten eller personer som utövar den dagliga ledningen för verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen eller brottslighet som kan skada förtroendet.		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter	Ej godkänd auktorisation Sanktion
3. Anordnaren ska fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag	Ej godkänd auktorisation Sanktion
4. Anordnaren ska uppvisa av Bolagsverket utfärdat registreringsbevis eller motsvarande.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan	Ej godkänd auktorisation
5. Anordnaren ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
6. Anordnaren ska genom utdrag från UC eller motsvarande register eller på annat sätt om anordnarens verksamhet är nystartad, visa att den har erforderlig ekonomisk kapacitet.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
7. Anordnarens moderbolag och underleverantörer, som har påverkan på utförandet av tjänsten i kundvalet, ska följa lagar och regler som kan påverka kvalitén och förtroendet för kundvalet.		
Förtydligande av villkor:	Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
8. Anordnaren eller personer med inflytande över verksamheten får inte omfattas av sanktioner eller handelshinder som inverkar på kommunens möjlighet att ingå avtal eller genomföra transaktioner med anordnaren.		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag	Ej godkänd auktorisation Sanktion
9. Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Specifika auktorisationsvillkor gällande verksamheten

Nedan auktorisationsvillkor säkerställer att samtliga verksamheter som utför insatser för kunder i Nacka kommun har hög kvalitet, arbetar rättssäkert och effektivt i enlighet med gällande lagstiftning, riktlinjer och auktorisationsvillkor.

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
-----------------------	-----------------------------------	---------------------------

Tillstånd och auktorisation

10. Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet. I förekommande fall ska anordnaren ha lokaler/utrustning som är anpassad till verksamheten samt ha rutiner för en säker hantering av kundens egendom.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Lokaler - Anordnaren ansvarar själv för lokalbehov, hyra och kostnader. - Lokalerna ska vara: - Anpassade för verksamheten och målgruppen. - Tillgängliga för personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning. - Uppfylla krav från myndigheter gällande arbetsmiljö och säkerhet. - Lättillgängliga med kollektivtrafik och ligga i Stockholmsområdet. Teknisk utrustning - Ska finnas för att möjliggöra digitala möten med kommunen och kunder.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
11. Auktorisationen får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och auktorisationen omprövas.		
Förtydligande av villkor: Om organisationsnummer kvarstår vid ett ägarbyte görs en ny ägar- och ledningsprövning.		
Specifika villkor för kundval: Om anordnaren har godkända verksamheter i kundvalet, eller nära liggande kundval, sedan tidigare görs ingen ny ägar- och ledningsprövning.	Anordnarens informationsplikt Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
Anordnaren ansvarar för att eventuell underleverantör uppfyller motsvarande krav och villkoren för godkännande. Anordnaren är skyldig att anmäla till kommunen ifall underleverantör används.		
12. Anordnare som har avauktoriserats efter att ha brutit mot eller bedömts inte uppfylla auktorisationsvillkoren ska för att åter bli auktoriserad visa att åtgärder har vidtagits för att bristerna inte ska upprepas		
Förtydligande av villkor: Underlag som visar att bristerna är åtgärdade ska bifogas ny ansökan.		
Specifika villkor för kundval: Villkoret gäller också om annan kommun hävt ett avtal på grund av brist hos anordnaren de senaste tre åren.	Bifogas auktorisationsansökan	Ej godkänd auktorisation

Personal, kompetens och verksamhet

13. 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.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Arbetsgivaransvar - Anordnaren är arbetsgivare för sin personal. - Ansvar för att anställningsvillkor och arbetsmiljö följer gällande lagstiftning. Kompetenskrav - Relevant utbildning för personal innebär att alla personal uppnår: - Adekvat slutförd högskoleutbildning om minst 180 högskolepoäng. Med adekvat utbildning avses till exempel socionom, psykolog, beteendevetare eller annan utbildning som bedöms vara likvärdig. - Grundläggande psykoterapiutbildning steg 1 eller familjeterapeutisk vidareutbildning. Utbildningen ska omfatta minst 30 högskolepoäng/en termin på heltid. Utbildningsanordnaren ska ha examensrätt för psykoterapiutbildning och - Minst två års erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete med målgruppen - Familjerådgivaren ska kunna genomföra samtal om sex och samlevnad. Om erfarenhet inte finns ska tillgång till handledning eller tillgång till kompetens inom detta område finnas. Rådgivaren ska ha extern handledning vid minst 8 tillfällen per år.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
Krav på andel renodlat kliniskt arbete - Familjerådgivare ska bedriva renodlat familjerådgivningsarbete på minst 50 procent av heltid. - Villkoret att familjerådgivare ska bedriva renodlat familjerådgivningsarbete på minst 50 procent av heltid följs upp vid varje årsskifte, i samband med den årliga verksamhetsuppföljningen. - Uppföljningen gäller för var och en av de godkända familjerådgivarna. - Undantag från villkoret kan göras för erfarna familjerådgivare vid nedtrappning inför pensionering, personen ska då lägst arbeta 20 procent av en heltidstjänst med familjerådgivning. Språkkrav - All personal ska behärska svenska så att de förstår och kan göra sig förstådda i kommunikation med bland annat kunder och på sin arbetsplats. - Anordnaren ska kunna redovisa hur de säkerställer att personalen behärskar det svenska språket. Kompetensutveckling - Kompetensutveckling ska erbjudas inom områden anpassade för målgruppen. Introduktion och kontinuitet - Nyanställd personal ska få adekvat introduktion i samband med anställning. - Verksamheten ska kunna bedrivas med bibehållen kvalitet vid personals frånvaro eller semester. Auktorisationsvillkor - Anordnaren ansvarar för att personalen har kunskap om auktorisationsvillkoren för kundvalet.		
14. Utifrån verksamhetens behov ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: - Anordnaren ska vara tillgänglig för rådgivning helgfria vardagar på dagtid, samt minst en kväll i veckan. - Anordnaren ska planera verksamheten utifrån kundernas behov. - Anordnaren kan ha planerat, sammanhängande uppehåll max fyra veckor under sommaren. - Verksamhetsansvarig eller ställföreträdande ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder vardagar under dagtid.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
15. Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten nås.		
Förtydligande av villkor: Nacka kommuns övergripande mål är: - Maximalt värde för skattepengarna, - Bästa utveckling för alla, - Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka, - Stark och balanserad tillväxt.		
Specifika villkor för kundval: Socialnämndens mål med insatsen är - Målet med familjerådgivningen är att den ska leda till positiva förändringar av relationer, vara lätt tillgänglig och att barnperspektivet alltid ska beaktas. Miljö och klimat - Anordnaren ska vara väl förankrad i Nacka kommuns miljö- och klimatprogram.	Uppföljning	Sanktion
16. Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalet.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: - Anordnaren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. - Nacka kommun eftersträvar en mångfald av kompetenser. Om anordnaren har specialkompetens om HBTQ, kultur, språk, missbruk eller funktionsnedsättning ska detta framgå av anordnarens presentation. - Anordnaren ska ha kunskaper om våld i nära relationer och dess konsekvenser för barn och unga.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
17. Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens. Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens. Om anordnaren avser att byta den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande.		
Förtydligande av villkor: ---		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Specifika villkor för kundval: Verksamhetsansvarig – krav och ansvar - Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. - Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella riktlinjer och auktorisationsvillkor samt kunna beskriva hur dessa tillämpas i praktiken. - Anordnaren ska säkerställa att verksamhetsansvarig uppfyller detta samt att utbildnings- och erfarenhetskrav uppfylls. - Verksamhetsansvarig ska arbeta i verksamheten i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att auktorisationsvillkor, lagar, förordningar och rutiner följs. Adekvat kompetens verksamhetsansvarig - Adekvat kompetens för verksamhetsansvarig är: - Adekvat slutförd högskoleutbildning om minst 180 högskolepoäng. Med adekvat utbildning avses till exempel socionom, psykolog, beteendevetare eller annan utbildning som bedöms vara likvärdig. - Minst två års erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete med målgruppen Det är chefen för barn- och familjeeenheten som fattar beslut om godkännande av verksamhetsansvarig. Validering av utländsk utbildning - Eftergymnasiala utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige ska valideras. Valideringen sker av Universitets- och Högskolerådet, UHR. Språkkrav - Både verksamhetsansvarig och den som utövar daglig ledning ska behärska det svenska språket i tal och skrift. Tillfällig verksamhetsansvarig - Om verksamhetsansvarig är frånvarande i mer än sex veckor oavsett anledning ska detta meddelas till Nacka kommun. - Verksamheten får ha en tillförordnad verksamhetsansvarig med krav på lämplighet som längst sex månader när ordinarie verksamhetsansvarig slutar eller är frånvarande. - Nacka kommun bedömer om den tillförordnade verksamhetsansvarig är lämplig. - Alla krav som finns för ordinarie verksamhetsansvarig behöver inte vara uppfyllda.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
18. Anordnaren, personer som har väsentligt inflytande över verksamheten, personer som är ansvariga för verksamheten eller personer som utövar den dagliga ledningen för verksamheten får inte har gjort sig skyldiga till allvarliga fel i yrkesutövningen.		
Förtydligande av villkor: ---		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Specifika villkor för kundval: ---		
19. Anordnaren ska uppvisa dokumentation om att kontroll av belastningsregister och misstankeregister utförts i enlighet med de lagkrav som gäller för aktuell verksamhet. Om det utifrån den individuella tjänstens förutsättningar och karaktär finns skäl kan respektive nämnd även för verksamhet som inte omfattas av lagkrav ställa krav på följande i kundvalets specifika auktorisationsvillkor. Ansvarig för verksamheten och samtliga personal som anställs, eller på liknande grund deltar, inom ramen för anordnarens verksamhet inom kundvalet ska till anordnaren uppvisa ett utdrag ur belastningsregistret och misstankeregistret. Typ av registerutdrag beslutas av respektive nämnd i de specifika auktorisationsvillkoren. Utdraget får vara högst sex månader gammalt. Vid uppföljning/tillsyn ska det finnas anteckning om uppvisade registerutdrag med information om när utdraget inhämtats samt dag för anställning.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Verksamhetsansvarig ska lämna in utdrag vid ansökan. För personalen gäller att verksamheten begär in utdrag, dessa ska inte lämnas till kommunen.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
20. Anordnarens personal har rätt att till kommunen anmäla missförhållanden i anordnarens verksamhet. Anordnaren får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan.		
Förtydligande av villkor: Villkoret avser Visselblåsarfunktion Nacka kommun	Uppföljning	Sanktion
Specifika villkor för kundval: ---		
21. Anordnaren ska ta emot de kunder som väljer anordnaren. Anordnarens rätt att neka kund föreligger enbart vid av nämnden konstaterad platsbrist hos anordnaren eller i enskilt fall där nämnden godkänt särskilda skäl.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Mottagande av nya kunder Insatsen ska finnas tillgängligt för den enskilde inom två veckor efter en första kontakt, om inte anordnaren och kunden kommer överens om annan tidpunkt. Anordnaren	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
ansvarar för att kontrollera att kunden är skrivna i Nacka kommun. Antal samtalstillfällen • Antalet samtalstillfällen ska normalt inte överstiga fem. • Om anordnaren bedömer att det finns särskilda skäl kan tre ytterligare samtal erbjudas. Dessa tre samtal ska enbart erbjudas om det finns hemmavarande minderåriga barn. • Om paret önskar fler än åtta samtal ska rådgivaren hänvisa till andra insatser såsom socialtjänst, regionens öppenvård eller annan adekvat insats. Fler än åtta samtal beviljas inte. Kapacitetstak • Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal timmar per månad. • Kapacitetstaket får inte understiga 80 timmar per månad. • Kapacitetstaket gäller kunder från alla kommuner som anordnaren erbjuder tjänster i. • Om en kund som är aktuell hos anordnaren får utökat behov ska anordnaren utföra den utökade tiden, även om kapacitetstaket överstigs. • Om antalet beviljade timmar överstiger ett kapacitetstak som minskats ska anordnaren trots detta fortsätta att utföra samtliga insatser för befintliga kunder. • Anordnaren kan ändra sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år. Anordnaren ska meddela kommunen förändringar i kapacitetstak. Kundens rätt att välja anordnare • Kunden har alltid rätt att byta anordnare. • Kommunen arbetar alltid för att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja anordnare. • För den som ändå inte vill eller kan välja finns ett ickevalsalternativ. • Ickevalsalternativet tas fram genom att årligen i januari upprätta en lista, där varje godkänd anordnare är ickevalsalternativ under en veckas tid på rullande schema. Behov av tolk • Anordnaren svarar för att kunder, som behöver hjälp med tolk, får tillgång till auktoriserad tolk. Kommunen ersätter anordnaren för kostnaderna.		
22. Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Ej tillämplbart i detta kundval.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
-----------------------	-----------------------------------	---------------------------

Rutiner

23. Anordnaren ska ha rutiner som säkerställer att personalen: a. iakttar sekretess och tystnadsplikt b. följer lagkrav på dokumentation och rapporteringsskyldighet om missförhållanden. c. hanterar synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Tystnadsplikt och sekretess • Personal inom enskild verksamhet ska iaktta tystnadsplikt enligt 15 kap 1§ socialtjänstlagen och personal inom offentlig verksamhet sekretess enligt 26 kap 3§ offentlighets- och sekretesslagen. All personal ska underteckna en förbindelse om tystnadsplikt eller sekretess. Synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser • Anordnaren ska hantera synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser utifrån sitt ledningssystem för kvalitet. Säkerhet • Anordnaren ska ha en handlingsplan för hot och våld och andra krissituationer.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
24. Anordnaren ska ha rutiner och arbeta för att förhindra, upptäcka och motverka välfärdsbrottslighet och otillåten påverkan i verksamheten.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: ---	Uppföljning	Sanktion

Information och uppföljning

25. Kommunen har rätt till insyn i anordnarens verksamhet för uppföljning och utvärdering. Anordnaren ska delta i den uppföljning och undersökning som kommunen genomför eller uppmanat anordnaren att delta i.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Uppföljning	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- I villkoret om uppföljning ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av andra myndigheter. - Anordnaren ska bidra till att utvärdering av verksamheten sker genom enkäter som Nacka kommun tillhandahåller. Kunderna ska uppmuntras till att fylla i enkäten. Samverkan med kommunen - Kommunen bjuder in till möten, seminarier, utvecklingsarbeten och utbildningar i syfte att skapa ett förtroendefullt samarbete med anordnarna för att utveckla välfärden för Nackaborna. - Vissa av dessa sammankomster kan vara obligatoriska för anordnaren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro.		
26. Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Kommunikation - Anordnaren ska ha fungerande telefon inklusive telefonsvarare och e-post och regelbundet lyssna av telefonen och svara på inkommande e-post. Information till kommunen - Kommunen sammanställer information om anordnarna för att underlätta för kunden att välja. - Informationen finns på kommunens hemsida. Anordnaren ska lämna uppgifter till kommunen. - Alla förändringar av uppgifter ska snarast meddelas till kommunen på det sätt som uppges på Nacka kommuns hemsida för anordnare och utförare av socialtjänst.	Uppföljning	Sanktion
27. Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen samt redovisa åtgärdsplaner kopplade härtill.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: - Anordnaren är skyldig att se till att informera socialnämnden om missförhållanden som rapporteras enligt lex Sarah, allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser rapporteras i enlighet med den information som finns på kommunens anordnarsida. - Anordnaren ska alltid rapportera om våld upptäcks i verksamheten.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
28. Anordnaren ska rapportera händelser av större betydelse avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.		
Förtydligande av villkor: Villkoret avser informationsplikt gällande förändringar, eller kända kommande förändringar, som påverkar anordnarens möjlighet att efterleva auktorisationsvillkoren.	Anordnarens informationsplikt Uppföljning	Sanktion
Specifika villkor för kundval: ---		

Fredstida kris och höjd beredskap

29. Anordnaren ska genomföra planering och vidta förberedande åtgärder i syfte att ha förmåga att upprätthålla sin samhällsviktiga verksamhet även under fredstida krissituation och höjd beredskap.		
Förtydligande av villkor: Nacka kommuns: a) Plan för extraordinära händelser 2023–2026 (KFKS-2023-01047) tydliggör ansvar, organisation och funktioner för krisledningen på övergripande nivå. b) Strategisk handlingsplan för krisberedskap 2023–2026 (KFKS-2023-01047) anger kommunens övergripande mål och inriktning för arbetet med krisberedskap under mandatperioden. På Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps hemsida finns definition av Samhällsviktig verksamhet MSB		
Specifika villkor för kundval: - Anordnaren ska ha en skriftlig uppdaterad planering som visar vilka risker som finns och hur dessa ska hanteras. - Det ska också finnas skriftlig planering för hur man förbereder sig och agerar om något allvarligt händer, till exempel en kris eller störning. - Det ska tydligt framgå i planerna vad både verksamheten och personalen ska göra oavsett om problemet uppstår i den egna verksamheten eller i kommunen.	Uppföljning	Sanktion
30. Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid fredstida kris och höjd beredskap där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är auktoriserad för.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: - Anordnarna ska ha förmåga att upprätthålla sina samhällsviktiga verksamheter. - Anordnaren ska hålla sig uppdaterad gällande kommunens aktuella beredskapsplaner, till exempel gällande nödvatten och nödavlopp i den kommun verksamheten bedrivs.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
31. Vid fredstida kris och höjd beredskap ska anordnaren inordna sin verksamhet under kommunens krisledning i den omfattning som kommunen påkallar.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Anordnarna ska i händelse av kris ha ett nära samarbete och dialog med kommunen och följa kommunens krisledning.	Uppföljning	Sanktion

Sanktioner

Varje nämnd ska i de specifika auktorisationsvillkoren besluta om vilka sanktioner som ska inträda om anordnaren brister i uppfyllandet av ett auktorisationsvillkor. Bristens påverkan på kund ska vara en avgörande faktor för val av sanktion gentemot anordnaren, vilket innebär att ju mer negativ påverkan bristen har på kund desto mer påkallat är det med en allvarligare sanktion. Av nedan framgår vilka sanktioner som tillämpas om anordnare brister i sitt uppdrag.

- Åtgärdsplan
- Varning
- Vite
- Avauktorisering

Åtgärdsplan

Om bristen är av sådan art att det är osannolikt att kunder drabbas eller att kommunen drabbas ekonomiskt ska kommunen begära in en åtgärdsplan från anordnaren. Åtgärdsplanen ska innehålla:

- beskrivning av brist,
- beskrivning av åtgärd samt
- när bristerna ska vara åtgärdade.

Åtgärdsplanen ska godkännas och följas upp av kommunen.

Varning

Brister som riskerar eller har drabbat kunder ska leda till varning. Av varningen ska det framgå vilken påföljd som är aktuell om bristen inte åtgärdas inom angiven tid. Anordnaren ska upprätta en åtgärdsplan som ska godkännas och följas upp av kommunen (enligt ovan).

Vite

Sanktionerna åtgärdsplan och varning kan förenas med vite om bristen inte har åtgärdats inom utsatt tid. Vitet ska utgå per påbörjad vecka med en procentuell del av anordnarens genomsnittliga månadsersättning beräknat på de tre senaste månaderna för den verksamhet som bristen avser inom det specifika kundvalet. Vitet ska stå i rimlig proportion till anordnarens totala månadsersättning inom det specifika kundvalet.

Avauktorisering

- **Vid brist**
Om de generella eller specifika auktorisationsvillkoren inte följs kan anordnare avauktoriseras.
- **På egen begäran**

Anordnare som avser att avveckla verksamheten eller önskar avauktoriseras av annan anledning ska meddela kommunen. Anordnaren har i dessa fall uppsägningstid på sex månader.

- **Utifrån avsaknad av uppdrag**
Om anordnare saknar uppdrag under 12 månader avauktoriseras anordnaren av Nacka kommun.