



2019-09-25

Revisorerna  
Piteå kommun

## Yttrande avseende revisionsrapporten ”Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster”.

För- och grundskolechef Elice Ökvist har, för utbildningsförvaltningens räkning, tagit del av en revisionsrapport, samt ett sammanfattande slutdokument, vars syfte varit att översiktligt granska och bedöma huruvida kommunen har ändamålsenliga rutiner kring beställning och utförande av servicetjänster (städ- och vaktmästeritjänster) samt ta reda på hur utförandet av tjänsterna upplevs av beställarna. Granskningen har genomförts genom dokumentstudier av relevanta styr- och stöddokument, intervjuer med tjänstemän och ett urval av beställare i kommunen samt en enkätundersökning.

Härmed lämnas följande synpunkter:

Det finns en diskrepans mellan gymnasieskolans respektive för-/grundskolans upplevelse av service gällande vaktmästartjänster. Enligt utredarnas bedömning finns det brister som behöver åtgärdas och det framkommer i rapporten att det i första hand kan härledas till upplevelser i för- och grundskolan. Förvaltningens ledningsgrupp bekräftar och drar samstämmiga slutsatser.

Utbildningsförvaltningen instämmer i de sammanfattande bedömningar och rekommendationer som utredarna kommit fram till.

Framför allt avseende följande rekommendationer:

- arbetar för att ytterligare tydliggöra rutinerna för utförande av vaktmästartjänster
- arbetar fram och formaliserar system för kvalitetssäkring av utförd vaktmästartjänst
- för dialog, speciellt med för- och grundskoleenheterna, i syfte att finna samsyn gällande kvalitetsfrågor
- säkerställer att samma modell för dialog och kommunikation används gentemot samtliga enheter
- arbetar fram formella rutiner för och dokumentation av klagomålshantering kopplat till vaktmästeri- och städtjänster

Kommentarer till två rekommendationer:

- *utreder frågan om huruvida den centralt beslutade grundnivån gällande städningen är tillräcklig för att hålla lokalerna rena. Det kan vara så att grundnivån är tillräcklig inom vissa verksamheter medan den är otillräcklig inom andra eller att upplevelsen av att den inte är tillräcklig beror av helt andra orsaker som om de blir tydliggjorda kan åtgärdas.*



2019-09-25

I ansatsen av utredningen är det av vikt att man beaktar de funderingar/frågeställningar som utredarna ställer om huruvida det kan finnas andra orsaker till upplevelsen av att städningen är otillräcklig.

- *att utbildningsnämnden uppdaterar hänvisningarna i rengöringsprogrammen då dessa åberopar allmänna råd som upphävts 2013.*

Under april-september 2019 har det utarbetas nya rutiner och blanketter i det systematiska arbetsmiljöarbetet avseende egenkontroller. En översyn och uppdatering av rengöringsprogrammen ingår som en del i det arbetet.

Utöver det som framkommit i utredningen framförs följande synpunkter:

- Processen med fakturahanteringen för utförda servicetjänster skapar onödiga administrativa kostnader inom respektive förvaltning.
- Tjänsteutbudet som verksamhetsvaktmästeriet tillhandahåller bör ses över i samråd mellan förvaltningarna. Det bör även utredas vilka tjänster som andra aktörer än kommunens verksamhetsvaktmästeri kan få ombesörja.
- Det felanmälningssystem för problem/brister i fastigheten som används har inneburit att det brister i det löpande underhållet från fastighetsägaren sida. Upplevelsen är att fastighetsägaren åtgärdar ”fel” framför allt när verksamheten anmäler. Att man i ringa grad kontinuerligt besiktat sina fastigheter, i syfte att åtgärda mindre fel, och därigenom förebygga omfattande problem.
- Det behövs en tydligare ansvarsfördelning och ett aktivare deltagande från fastighetsägaren och utförare av städ- och vaktmästartjänster vid egenkontroller inom ramen det systematiska arbetsmiljöarbetet. Det gäller även när miljöinspektörer genomför tillsyn i verksamheterna på uppdrag av miljö- och tillsynsnämnden.

I övrigt har utbildningsförvaltningen inget att anföra med anledning av texten i revisionsrapporten.

Detta yttrande har utarbetats av Elice Ökvist, för- och grundskolechef vid utbildningsförvaltningen, och lämnas till Barn- och utbildningsnämnden för beslut om remissvar.

Piteå 2019-08-15

Elice Ökvist

För- och grundskolechef

Utbildningsförvaltningen