

**För kännedom:**

Kommunfullmäktige  
Partiernas grupplebare

**Till:**

Fastighets- och  
Servicenämnden  
Barn- och Utbildningsnämnden  
Socialnämnden

## Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG har av Piteå kommuns revisorer fått i uppdrag att översiktligt granska om kommunen har ändamålsenliga rutiner kring beställning och utförande av servicetjänster samt ta reda på hur utförandet av tjänsterna upplevs av beställarna. Granskningen syftar till att bedöma om kommunen har ändamålsenliga rutiner kring beställning och utförande av servicetjänster (städ- och vaktmästeritjänster) samt ta reda på hur utförandet av tjänsterna upplevs av beställarna.

Sammanfattningsvis bedömer vi att det inom städtjänsterna i huvudsak finns ändamålsenliga rutiner både vad gäller beställning och behov men även gällande utförandet av städtjänsterna. Gällande vaktmästeritjänsterna är vår bedömning att det finns brister som behöver åtgärdas. Enkätresultatet visar också att verksamheterna är mer nöjda med kvaliteten i utförandet av städtjänster jämfört med vaktmästeritjänsterna vilket vi anser kan kopplas till bristerna.

Vår bedömning är att det finns ändamålsenliga rutiner för att fastställa behov och krav samt för att hantera förändrat behov, både inom utbildnings- och socialförvaltningen samt inom både vaktmästeri- och städtjänster. När det gäller klagomålshanteringen så är vår bedömning att det är mer otydligt och ad hoc även om det finns vissa inslag som till exempel terminsmöten som verksamheten känner sig nöjda med. För att komma till rätta med eventuellt missnöje i verksamheterna är klagomålshanteringen ett viktigt verktyg. Vi anser därför att Fastighets- och Servicenämnden bör arbeta fram formella rutiner för klagomålshantering kopplat till vaktmästeri- och städtjänster samt dokumentera detta. Fasta rutiner där klagomål och även lösningar dokumenteras är viktigt för att säkerställa hög kvalitet gällande utförandet av servicetjänsterna.

Vi konstaterar att det saknas ändamålsenliga system för kvalitetssäkring av utförd vaktmästeritjänst. Fastighets- och Servicenämndens hänvisning till NKI som finns i DeDu är inte tillräckligt. Den kontinuerliga kundkontakt som genomförs är bra men behöver formaliseras. Vi anser att Fastighets- och Servicenämnden bör arbeta fram och formalisera system för kvalitetssäkring av utförd vaktmästeritjänst. Den planerade enkät som hänvisas till kan vara en bra utgångspunkt. Gällande städtjänsterna är vår bedömning att systemen för kvalitetssäkring är ändamålsenliga och tillräckliga.

Vår bedömning är att det råder viss otydlighet eller upplevd otydlighet när det gäller utförandet av vaktmästeritjänsterna och att beställaren därmed inte får den vaktmästartjänst som beställaren förväntat sig. Vår bedömning är däremot att detta fungerar bra inom städtjänsterna. Vi anser att Fastighets- och Servicenämnden bör arbeta för att ytterligare tydliggöra rutinerna för utförandet av vaktmästartjänsterna. Detta är ett led i att säkerställa att förväntningar på genomförda tjänster matchar ambitionsnivån vid utförandet av tjänsterna.

Vi konstaterar att dialog och kommunikation mellan utförare och beställare fungerar bra inom de flesta enheterna när det gäller vaktmästartjänster men att det finns områden där det brister. Fastighets- och Servicenämnden bör därför säkerställa att samma modell för dialog och kommunikation används gentemot samtliga enheter kopplat till vaktmästeritjänsterna. Vi anser



vidare att dialog och kommunikation mellan utförare och beställare fungerar bra när det gäller städtjänsterna inom samtliga skolenheter och att detta tillsammans med tydliga och detaljerade rutiner samt regelbunden kvalitetssäkring gör att beställaren i huvudsak får den städtjänst som beställaren förväntat sig.

När det gäller den upplevda kvalitén på utförda vaktmästeritjänster så har vi konstaterat att vissa företrädare för verksamheten anser att den är hög medan andra anser att det finns brister i kompetens hos utförarna vilket medför att tjänsterna inte utförs med tillräcklig kvalitet. Då åsikterna mellan verksamheterna går isär rekommenderar vi att Fastighets- och Servicenämnden för dialog, speciellt med för- och grundskoleenheterna, i syfte att finna samsyn och i och med detta uppnå ett bättre resultat gällande den upplevda kvalitén.

Vi har noterat att vissa företrädare för verksamheten upplever att den centralt beslutade grundnivån gällande städtjänsterna inte är tillräcklig medan andra inte anser att detta är ett problem oh i och med detta anser vi att Fastighets- och Servicenämnden bör utreda frågan närmare. Det kan vara så att grundnivån är tillräcklig inom vissa verksamheter medan den är otillräcklig inom andra eller att upplevelsen beror av helt andra orsaker som om de blir tydliggjorda kan åtgärdas.

För att vi i ett bredare perspektiv ska kunna uttala oss om beställarnas upplevelse av serviceorganisationens tjänster har en enkätundersökning genomförts. Från enkäten framkommer bland annat att hög andel av respondenterna anser sig känna till innehållet i städavtalen vilket vi anser är bra då detta med stor sannolikhet påverkar förväntningarna på utförda tjänster. Vi har noterat att klagomål har framförts via olika kanaler men att majoriteten av respondenterna upplever att det togs emot på ett bra sätt och att de i de flesta fall blev en förändring. De faktum att respondenterna har lämnat klagomålen via olika kanaler både gällande städ- och vaktmästeritjänster stärker rekommendationen gällande behovet av att upprätta rutiner för klagomål.

Enkätresultatet visar att verksamheterna är mer nöjda med kvaliteten i utförandet av städtjänster jämfört med vaktmästeritjänsterna och resultatet visar också att socialförvaltningens verksamheter är något mer nöjda gällande kvalitén än vad utbildningsförvaltningens verksamheter är. Majoriteten av respondenterna är nöjda med service och bemötande vid kontakt med personal inom båda enheterna.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi att Fastighets- och Servicenämnden

- arbetar fram formella rutiner för klagomålshantering kopplat till vaktmästeritjänster och att dokumentation av klagomål sker. Fasta rutiner där klagomål och även lösningar dokumenteras är viktigt för att säkerställa hög kvalitet gällande utförandet av servicetjänsterna.
- arbetar fram och formaliserar system för kvalitetssäkring av utförd vaktmästeritjänst. Den planerade enkät som hänvisas till kan vara en bra utgångspunkt.
- arbetar för att ytterligare tydliggöra rutinerna för utförandet av vaktmästartjänsterna. Detta är ett led i att säkerställa att förväntningar på genomförda tjänster matchar ambitionsnivån vid utförandet av tjänsterna.
- säkerställer att samma modell för dialog och kommunikation används gentemot samtliga enheter.
- för dialog, speciellt med för- och grundskoleenheterna, i syfte att finna samsyn gällande kvalitetsfrågor och i och med detta uppnå ett bättre resultat gällande den upplevda kvalitén.
- arbetar fram formella rutiner för klagomålshantering kopplat till städtjänster och att dokumentation av klagomål sker. Fasta rutiner där klagomål och även lösningar dokumenteras är viktigt för att säkerställa hög kvalitet gällande utförandet av servicetjänsterna.
- 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.

Vi rekommenderar vidare att Utbildningsnämnden

- uppdaterar hänvisningarna i rengöringsprogrammet då dessa åberopar allmänna råd som upphävts 2013.

Revisorerna överlämnar härmed revisionsrapporten för kännedom och yttrande. Yttrande från Fastighets- och Servicenämnden, Socialnämnden samt Barn- och Utbildningsnämnden önskas senast den 30 september 2019.

För Piteå kommuns revisorer

  
Anders Berg  
Ordförande

  
Hans Lundström  
Revisor