



# Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

Revisionsrapport

Piteå kommun

KPMG AB

2019-06-18

Antal sidor 24



**Piteå kommun**

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Bakgrund	3
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	4
2.3	Metoder	4
3	Resultat av granskningen	5
3.1	Organisation	5
3.2	Organisation vaktmästeritjänster	6
3.2.1	Utbildningsförvaltningen	7
3.2.2	Socialförvaltningen	7
3.2.3	Bedömning – Vaktmästeritjänster	7
3.3	Organisation av städtjänster	8
3.3.1	Utbildningsförvaltningen	9
3.3.2	Socialförvaltningen	9
3.3.3	Bedömning - Städtjänster	10
3.4	Enkätundersökning	11
3.4.1	Lokalvård	11
3.4.2	Bedömning – enkät Lokalvård	12
3.4.3	Vaktmästeri	13
3.4.4	Bedömning enkät – vaktmästeritjänst	14
4	Slutsats och rekommendationer	15
4.1	Rekommendationer - vaktmästeritjänster	15
4.2	Rekommendationer – städtjänster	16
4.3	Revisionsfrågor	16

## 1 Sammanfattning

Vi 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. Uppdraget ingår i revisionsplanen för 2018.

Syftet med granskningen är 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.

Vår sammanfattande bedömning är 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 klagomålshandlingen 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 klagomålshandlingen ett viktigt verktyg. Vi anser därför att Fastighets- och Servicenämnden bör arbeta fram formella rutiner för klagomålshandling 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.

Vår bedömning är 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 formaliserar 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.

Det är också viktigt att det är tydligt och känt i verksamheten vad förvaltningarna kan förvänta sig av beställda tjänster. Missnöje kan uppstå enbart på grund av felaktiga förväntningarna. De styrdokument som kommit till vår kännedom är "Hyresvillkor" samt "Gränsdragningslistan". 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 rekommenderar Fastighets- och Servicenämnden att 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.

Vår bedömning är 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. Vi rekommenderar därför att Fastighets- och Servicenämnden

## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

säkerställer att samma modell för dialog och kommunikation används gentemot samtliga enheter kopplat till vaktmästeritjänsterna. Vår bedömning är 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 anser vissa företrädare för verksamheten 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 grundskolenheterna, i syfte att finna samsyn och i och med detta uppnå ett bättre resultat gällande den upplevda kvalitén.

Då vissa företrädare för verksamheten upplever att den centralt beslutade grundnivån gällande städtjänsterna inte är tillräcklig medan andra inte anser att detta är ett problem 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 i ett bredare perspektiv 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.

Klagomål har framförts via olika kanaler och 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.

## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

- 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 Barn- och Utbildningsnämnden

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

## 2 Bakgrund

Vi 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. Uppdraget utgår från revisorernas bedömning av risk- och väsentlighetsanalys och ingår i revisionsplanen för 2018.

Att varor och tjänster köps internt mellan enheter är ett system som funnits under lång tid i kommunala verksamheter. Betalningen sker via interndebitering och det är viktigt att ha tydliga och dokumenterade riktlinjer för att effektivisera denna hantering. Modell och principer för internprissättning skall finnas och för att effektivisera används i vissa fall beloppsgränser kompletterat med samlingsfakturor. Förutom att dessa dokument skall finnas på plats är det viktigt att klargöra de rutiner som ska gälla för det praktiska arbetet. Hur ska beställning av tjänsterna gå till och hur vet man vad man beställer, betalar för och i slutändan erhåller? Sammanfaller detta med den förväntansbild beställaren hade innan beställningen? Oklarheter gällande den praktiska hanteringen kan skapa både effektivitetsförluster men också missnöje mellan förvaltningarna som i förlängningen kostar tid och pengar.

Piteå kommuns revisorer vill därför utröna om det finns risk för att det kan finnas, och upplevas, brister i kommunens arbetssätt kopplat till servicetjänsternas kvalitet och leverans. De bedömer därför att det är angeläget att göra en granskning på området.

**Piteå kommun**

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

## 2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Granskningen syftar till att konstatera 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.

Granskningen har besvarat följande revisionsfrågor:

- finns ändamålsenliga rutiner för att fastställa behov och krav hos beställaren (kopplat till leverans av utföraren)?
- finns ändamålsenliga rutiner för att hantera förändrade behov och krav hos beställaren (kopplat till leverans av utföraren)?
- finns ändamålsenliga rutiner för klagomålshantering?
- finns ändamålsenliga system för kvalitetssäkring av utförd leverans av tjänsten?
- finns styrande- eller stödjande dokument som reglerar rutinerna kring utförandet av servicetjänsterna?
- vilka dialoger finns/genomförs och hur sköts kommunikationen mellan beställare och utförare?
- erhålls den servicetjänst som beställaren förväntat sig?
- vad är beställarens helhetsupplevelse av kvaliteten på servicetjänsten?

Granskningen omfattar servicetjänster i form av städ- och vaktmästeritjänster. Vaktmästeritjänsterna är i sin helhet tilläggstjänster och beställs av verksamheterna.

Granskningen avser Fastighets- och Servicenämnden samt Barn- och Utbildning och Socialnämnden.

## 2.2 Revisionskriterier

- Kommunallagen 6 kap. 6§
- Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut

## 2.3 Metoder

Granskningen kommer att genomföras genom:

- Dokumentstudie av relevanta styrande- och stödjande dokument.
- Intervjuer med tjänstemän och ett urval av beställare i kommunen.
- Enkätundersökning.

Rapporten är faktakontrollerad av fastighetschefen vid Fastighets- och Serviceförvaltningen.

## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

## 3 Resultat av granskningen

### 3.1 Organisation

Ansvar för fastighetsfrågor ligger på Fastighets- och serviceförvaltningen medan ansvarig nämnd är Fastighets- och Servicenämnden. Förvaltningen förvaltar 260 000 kvm lokalyta. Verksamheterna är indelade i fyra avdelningar, Stab, Fastigheter, Måltidsservice samt Städenheten<sup>1</sup>, se figur nedan.

Avdelningen Stabs uppdrag är att ge stöd och service till nämnd och till förvaltningen med planering, styrning, uppföljning och administration inom nämndens ansvarsområden. Avdelningen tillhandahåller även kontorsservice till hela kommunkoncernen. Avdelningen har nio anställda och leds av en avdelningschef.

Avdelningen Fastigheters uppdrag är att tillhandahålla attraktiva, uthålliga och effektiva lokaler som på bästa sätt uppfyller kundens behov. Avdelningen ansvarar för den strategiska och operativa fastighetsförvaltningen av Piteå kommuns fastighetsbestånd. I uppdraget ingår bland annat strategisk lokalförsörjning, uthyrning av lokaler och bostäder, planering och genomförande av ny-, till- och ombyggnationer samt drift och underhåll av fastigheterna. Avdelningen som är uppdelad på två verksamhetsområden, *Förvaltning* och *Drift, teknik och projekt*, har ca 75 anställda. Inom området *Förvaltning* finns bland annat befattningarna kundförvaltare lokaler, kundförvaltare bostäder, lokalstrateg, handläggare, energiingenjör samt brandingenjör. Dessa ansvarar för den strategiska lokalförsörjningen, tar fram och genomför underhåll med utgångspunkt i en långsiktig underhållsplan. *Förvaltning* hanterar även uthyrning och kontrakt för lokaler, bostäder och parkeringar. Inom området *Drift, teknik och projekt* finns befattningar så som verksamhetsområdeschef, projektledare, VVS-ingenjör, elingenjör, svagströmsingenjör, driftområdesansvariga, enhetschefer, fastighetsskötare, driftstekniker, brandtekniker, verksamhetsvaktmästare, snickare samt målare. Fastighetsdriften ansvarar bland annat för inomhusklimat, energioptimering, tillsyn och felavhjälpande underhåll medan *Teknik och projekt* säkerställer att projekt genomförs och överlämnas till förvaltare och driftorganisation, upprättar kalkyler, projekteringsunderlag, upphandlingar och uppföljning.

Måltidsservice uppdrag är att producera och leverera välsmakande och näringsriktiga måltider till kommunens kärnverksamheter. I verksamheten finns ca 120 årsarbetare. Måltidsservice är uppdelat i *Team förskola/skola* och *Team produktionskök*. Verksamheten leds av fem enhetschefer. En dietist, administratör, mashiesamordare<sup>2</sup> och kostchef finns som stöd.

Enheten Städ uppdrag är att säkerställa en ren och trivsam inomhusmiljö samt bidra till minskad smittspridning. I uppdraget ingår också att underhålla och vårda lokalerna och dess ytskikt så att dessa ska få en ökad livslängd. Städenheten är indelad i fyra geografiska områden, *Städ centrala*, *Städ södra*, *Städ Norra* samt *Städ Yttre* och leds av en avdelningschef samt tre områdeschefer. Enheten har cirka 100 anställda.

<sup>1</sup> Informationen är hämtad från Verksamhetsfolder Fastighets- och serviceförvaltningen, [www.pitea.se](http://www.pitea.se) 2019-02-19

<sup>2</sup> Beställnings- underhålls- och utbildningsansvarig person i kostdatasystemet Mashie.

Fastighets-och servicenämnden

Fastighets- och  
serviceförvaltningen

Stab

Fastigheter

Måltids-  
service

Städ-  
enheten

### 3.2 Vaktmästeritjänster

Fastighets- och Servicenämndens avdelning *Fastigheters* grundtjänst är fastighetsskötsel. Detta omfattar tillsyn, skötsel och felavhjälpare åtgärder. Vaktmästeritjänster är i sin helhet en tilläggsbeställning och tjänsterna måste beställas av verksamheten. Fastighetsprogrammet DeDU<sup>3</sup> används i hantering av tillsyn, skötsel, underhållsplanering samt felanmälan och annan verksamhetsbeställning. I några fall, vid externa kunder, upprättas avtal om vaktmästeritjänst i andra förvaltningars eller kommunala bolags fastigheter. Det handlar då oftast om teknisk tillsyn eller brandskyddsarbete.

Beställningar av tilläggstjänster samt felanmälan görs på intranätet i DeDU. Dialog förs direkt med kund inför en åtgärd. Kunden får återkoppling om ärendet via mail. Vid önskemål om större förändringar/anpassningar hanteras detta av kundförvaltare inom Fastigheter. Dessa kontakter kunden och ser till att ett program utformas. Samråd genomförs för att få bra information och för att hitta bästa lösningen. Kundförvaltaren följer sedan processen med projektering, upphandling på olika sätt samt genomförande.

För kvalitetskontroll finns NKI (nöjd-kund-index) i DeDU-systemet. Uppföljning sker även kontinuerligt via kundkontakt. Under 2019 planeras det även en enkät till kunderna för att ytterligare kvalitetssäkra upplevelsen av tjänsternas utförande.

De styrdokument som är viktiga är "Hyresvillkor"<sup>4</sup> samt "Gränsdragningslista"<sup>5</sup> som båda är tillgängliga via intranätet. Dessa dokument reglerar vad som ingår i hyran och vad som ska beställas som vaktmästeritjänst.

<sup>3</sup> [www.dedu.se](http://www.dedu.se).

<sup>4</sup> 17FSN80 beslutsdatum 2017-12-05.

<sup>5</sup> 16FSN107 2017-11-07.



## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

### 3.2.1 Utbildningsförvaltningen

Det finns rutiner för att fastställa behov och krav enligt ett digitalt system som heter DeDu. Där gör verksamheterna felanmälan och/eller behov om utförande av tjänster. Företrädare för verksamheten uppger att det finns rutiner för att hantera förändrade behov men att leveransen inte alltid överensstämmer med beställarens behov. Utbildningsförvaltningen upplever inte att det finns transparenta rutiner för klagomålshantering och det finns inget ändamålsenligt system för kvalitetssäkring av utförd tjänst. Däremot finns dialog och terminträffar där delar som fungerar alternativt inte fungerar lyfts upp. Utbildningsförvaltningen har under året fått information om vad de kan förvänta sig från Fastighetservice genom de så kallade "dörrarna". Innebörden av dörrarna är att tydliggöra vilka tre kontaktvägar som gäller vid lokal- och fastighetsärenden. Dessa tre vägar är felanmälan, verksamhetsanpassning samt strategisk lokalplanering.

Dialog och kommunikation fungerar bra på vissa enheter medan det fungerar sämre på andra enheter inom utbildningsförvaltningen. Inom gymnasieskolan till exempel lyfter man att det fungerar bra med nästan daglig kontakt. De anser också att det är tydligt vem som ansvarar för vad och till vem man ska vända sig. Upplevelsen när det gäller leverans av förväntad tjänst så är vissa enheter nöjda med utförandet medan andra är missnöjda. Generellt upplever för- och grundskola att det brister i kompetens hos många av utförarna vilket medför att tjänsten inte utförs med tillräcklig kvalitet. När beställningarna inte görs i DeDu genomförs inte uppdragen. Det finns önskemål om att konkurrensutsätta Fastighetservice genom att tillåta att verksamheten gör beställningar av privata aktörer. Utbildningsförvaltningen har lämnat förslag på förändringar i organisationen där till exempel förskolorna/skolorna "äger" sin egen vaktmästare. Inom för- och grundskola anser man att Fastighetservice idag inte är kommunekonomiskt tillfredsställande. *Tänk nytt, gör nytt och bevara det som fungerar bra!* Inom gymnasieskolan anser man dock att de har en god service och en bra dialog och att man från Fastighetservice är måna om att det ska fungera.

### 3.2.2 Socialförvaltningen

Även inom Socialförvaltningen finns rutiner för att fastställa behov och krav och det digitala systemet DeDu används. När det gäller klagomålshandlingen så beror handlingen på vad det handlar om, vid enklare saker löses det av personalen på plats och vid mer komplicerade ärenden involveras enhetschefen. Företrädare för verksamheten säger sig ha en bra kommunikation med både Fastighetskontoret och med vaktmästarna. Om det skulle uppstå allvarliga fel där verksamheten inte får gehör så finns en avvikelshantering att tillgå. I de fall ett beställt arbete inte blir utfört så tar man från verksamhetens sida kontakt med ansvariga för att kontrollera varför det inte blivit utfört. Vid större beställningar så genomförs byggmöten med deltagare både från fastighetssidan och från verksamheten och detta fungerar enligt företrädare för verksamheten mycket bra. Vidare anser företrädare för verksamheten att de får en god kvalitet på utförandet av de tjänster som verksamheten efterfrågat. De erhåller även snabb återkoppling gällande planering och genomförande.

### 3.2.3 Bedömning – Vaktmästeritjänster

Det finns ändamålsenliga rutiner för att fastställa behov och krav samt för att hantera förändrat behov, både inom Utbildnings- och Socialförvaltningen. När det gäller

## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster  
KPMG AB  
2019-06-18

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 rekommenderar därför att Fastighets- och Servicenämnden arbetar fram formella rutiner för klagomålshantering kopplat till vaktmästeritjänster. Fasta rutiner där klagomål och även lösningar dokumenteras är viktigt för att säkerställa hög kvalitet gällande utförandet av de lite mer omfattande vaktmästeritjänsterna.

Vår bedömning är 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 rekommenderar därför att fastighets- och Servicenämnden arbetar fram och formaliserar system för kvalitetssäkring av utförd vaktmästeritjänst. Den planerade enkät som hänvisas till kan vara en bra utgångspunkt.

Det är även viktigt att det är tydligt och känt i verksamheten vad förvaltningarna kan förvänta sig av beställda tjänster. Missnöje kan uppstå enbart på grund av felaktiga förväntningarna. De styrdokument som kommit till vår kännedom är "Hyresvillkor" samt "Gränsdragningslistan". 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. Vi rekommenderar Fastighets- och Servicenämnden att 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.

Vår bedömning är att dialog och kommunikation mellan utförare och beställare fungerar bra inom de flesta enheterna men det finns områden där det brister. Vi rekommenderar därför att Fastighets- och Servicenämnden säkerställer att samma modell för dialog och kommunikation används gentemot samtliga enheter.

När det gäller den upplevda kvalitén på utförda vaktmästeritjänster så anser företrädare för socialförvaltningen och gymnasieskolan att den är hög medan man inom för- och grundskola 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.

### 3.3 Städtjänster

Fastighets- och Servicenämndens Stadenhets uppdrag sker till 90 % åt Barn- och Utbildningsförvaltningen. Det finns även externa städuppdrag där avtal är upprättade efter överenskommelse om städnivå med tillhörande städplaner. Städuppdraget gentemot skolans verksamheter sker utifrån en centralt beslutad grundnivå enligt upprättade städplaner. Enligt företrädare för verksamheten finns det städplaner för respektive objekt och dessa innehåller bland annat information om lokalen, vilka åtgärder som ska genomföras, hur ofta det ska ske samt eventuella tilläggsnoteringar. Dimensionering och tidsberäkning sker i fastighetsprogrammet Summarum<sup>6</sup>. Det är

<sup>6</sup> [www.aeron.se](http://www.aeron.se), tidigare benämnt incit.

## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

möjligt att göra tilläggsbeställningar mot en extra kostnad vilket då sker i dialog med ansvarig chef. Det finns checklistor för byggstädning, flyttstädning och storstäd. Vid till exempel sjukfrånvaro där bemanningen inte räcker till finns en beslutad prioriteringsordning av städrutinerna som tagits fram i samråd med kund.

De flesta dialogerna sker ute på arbetsplatserna direkt mellan lokalvårdare och kunder. Lokalvårdarna har befogenheter att föra mindre förändringar och överenskommelser med kunderna medan enhetscheferna blir involverade vid större förändringar. Det finns inga skriftliga rutiner för hur klagomål ska hanteras. Kund och lokalvårdare löser oftast de klagomål som ibland uppkommer direkt på plats. Det händer även att enhetschefen involveras.

För kvalitetssäkring gör lokalvårdarna egenkontroller, en gång per termin, enligt fastlagda rutiner sammanställda i en *Kvalitetsrapport*. Kund kan också initiera till kvalitetskontroll tillsammans med ansvarig enhetschef och lokalvårdare. Därutöver gör chefer oanmälda kontroller tillsammans med lokalvårdaren en till två gånger per år. Då och då genomförs temaveckor då lokalvårdarna kontrollerar varandra både vad gäller kvalitet och arbetsteknik.

Storstädningssatsar dokumenteras löpande och dokumenten finns i pärmar tillgängliga för kunderna. Vid höghöjdsstädning överlämnas kopia på arbetet till kund.

### 3.3.1 Utbildningsförvaltningen

Den centralt beslutade grundnivån för städningen upplevs av vissa företrädare inom skolan som inte tillräcklig. De anser att de skapar frustration när det städavtal som finns inte räcker för att hålla skolan ren. De kan förvisso köpa till extra städ men då får delar av elevpengen användas vilket inte är avsikten. Inom för-, grund- och gymnasieskola kontaktas städledare vid problem och därefter beslutas om en åtgärdsplan för att komma till rätta med problemen. Minst en gång per termin träffas kontaktpersonen för Utbildningsförvaltningen arbetsledarna för Stadenheten för att uppdatera varandra om nuläget och lyfta behov av eventuella förändringar.

Vid allergistäd deltar alltid någon personal som arbetar på förskolan/skolan samt arbetsledare. Vid konstaterat behov av allergistäd åtgärdas problemet omgående med extra städ. Skolan/förskolan debiteras en extra kostnad för detta. Om rektorer och förskolechefer lämnat in behov av allergistäd senast första veckan i augusti genomförs allergistädet vid terminsstart. Inom för- och grundskola samt gymnasium upplever man att det är lätt att få kontakt och att ha dialog mellan beställare och utförare och det fungerar bra. Enligt företrädare för verksamheten är rengöringsprogrammet tillgängligt och väl förankrat hos personalen på enheterna.

Med hänvisning till Socialstyrelsens allmänna råd om städning i skolor, förskolor, fritidshem och fritidsgårdar skall lokala rengöringsprogram upprättas vilket rektor/förskolechef ansvarar för. Rengöringsprogrammet skall finnas tillgängligt på varje enhet och vara väl förankrat hos all personal.

### 3.3.2 Socialförvaltningen

Stadenheten städar endast kontor åt socialtjänsten samt trappstädning vid äldreboenden. Det föranleder därför inte samma interaktion som inom

**Piteå kommun**

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

Utbildningsförvaltningen och det har heller inte framkommit några särskilda synpunkter angående detta.

Förfarandet är dock det samma som beskrivs under avsnitt 3.3.

### 3.3.3 Bedömning - Städtjänster

Kopplat till städtjänster så är vår bedömning att det finns ändamålsenliga rutiner för att fastställa behov och krav samt för att hantera förändrat behov, vilka tillämpas både inom Utbildnings- och Socialförvaltningen. Det finns till exempel tydliga städplaner för respektive objekt och dessa innehåller bland annat information om lokalen, vilka åtgärder som ska genomföras, hur ofta städning ska ske samt eventuella tilläggsnoteringar. Det finns även checklistor för byggstädning, flyttstädning och storstäd.

Klagomål däremot hanteras på plats på enheterna dock utan fastställda rutiner och ingen dokumentation sker. Det sägs fungera bra men för att säkerställa att det kommer fungera bra även fortsättningsvis är vår rekommendation att Fastighets- och Servicenämnden arbetar fram formella rutiner för klagomålshantering och att dokumentation av klagomål sker.

Kvalitetssäkring av utförda städtjänster genomförs regelbundet enligt fasta rutiner samt dokumenteras. Det är även möjligt för kunden att initiera ytterligare kvalitetskontroller. Vår bedömning är att systemen för kvalitetssäkring är ändamålsenliga och tillräckliga gällande städtjänster.

Det finns en mängd dokument som reglerar rutinerna kring utförandet av städtjänster. Dokumenten är detaljerade och väl kända i verksamheterna. Vår bedömning är att detta minskar risken att förväntningar på utförd tjänst och verkligt utförd tjänst går isär vilket ökar chansen att genomförda tjänster upplevs som positiva. Utbildningsförvaltningen hänvisar i Rengöringsprogrammet till Socialstyrelsens allmänna råd om städning i skolor, förskolor, fritidshem och fritidsgårdar, SOSFS 1996:33, men enligt SOSFS 2013:33 har Socialstyrelsen upphävt detta allmänna råd med motiveringen att ansvaret för de frågor författningen gäller från och med 1 januari 2014 övergår till Folkhälsomyndigheten. Vi rekommenderar Utbildningsnämnden att uppdatera hänvisningarna i rengöringsprogrammet.

Vidare är vår bedömning att dialog och kommunikation mellan utförare och beställare fungerar bra inom samtliga skolenheter. Detta tillsammans med tydliga och detaljerade rutiner samt regelbunden kvalitetssäkring gör att vi bedömer att beställaren får den städtjänst som beställaren förväntat sig.

Vissa företrädare för verksamheten upplever dock att den centralt beslutade grundnivån gällande städningen inte är tillräcklig medan andra inte anser att detta är ett problem. Då åsikterna går isär är vår rekommendation att Fastighets- och Servicenämnden utreder 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 tydliggjord kan åtgärdas.

## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

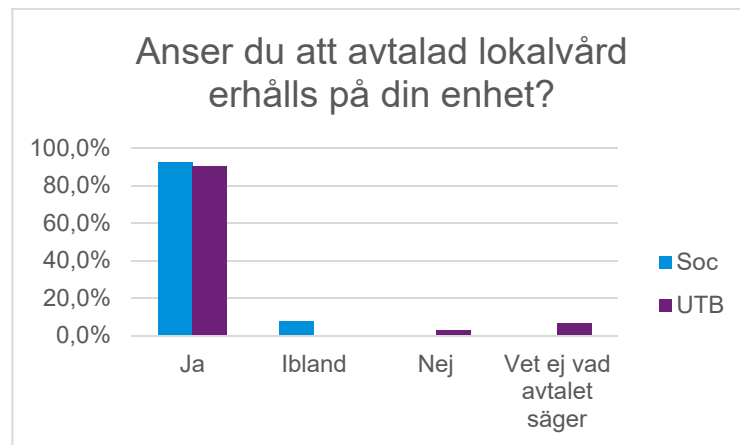
2019-06-18

### 3.4 Enkätundersökning

För att i ett bredare perspektiv kunna uttala oss om beställarnas upplevelse av serviceorganisationens tjänster har en enkätundersökning genomförts. Totalt svarade 44, av 59, personer på enkäten, 31 arbetade inom Utbildningsförvaltningen medan 13 arbetade inom socialtjänsten. Samtliga respondenter var verksamma i verksamheter som använder sig av Fastighets- och Serviceenhetens tjänster.

#### 3.4.1 Lokalvård

92,3 % av respondenterna från socialtjänsten och 90,3 % från Utbildningsförvaltningen anser att de erhåller lokalvård enligt avtal på sina enheter, se figur nedan. 6,5 % inom utbildningsförvaltningen har dock svarat att de inte känner till vad avtalet säger.



Majoriteten av respondenterna, 75,0 % för socialtjänsten respektive 90,3 %, för utbildningsförvaltningen vet vem de ska kontakta när det gäller frågor om lokalvård och dess utförande. Endast ett fåtal har framfört klagomål på utförandet av lokalvården (8,0 respektive 19,0 %) under de senaste 12 månaderna. Klagomålen framfördes antingen direkt till lokalvårdaren alternativt till städledare eller enhetschef. Av respondenterna inom socialtjänsten har endast ett klagomål framförts och respondenten upplever att klagomålet togs emot på ett bra sätt och att det blev förändring efteråt. Inom Utbildningsförvaltningen har sex respondenter lämnat klagomål. Fem upplever att det togs emot på ett positivt sätt och en fick ingen återkoppling. I fyra av fallen blev de en förändring efteråt. Figurer presenteras i bilaga 2.

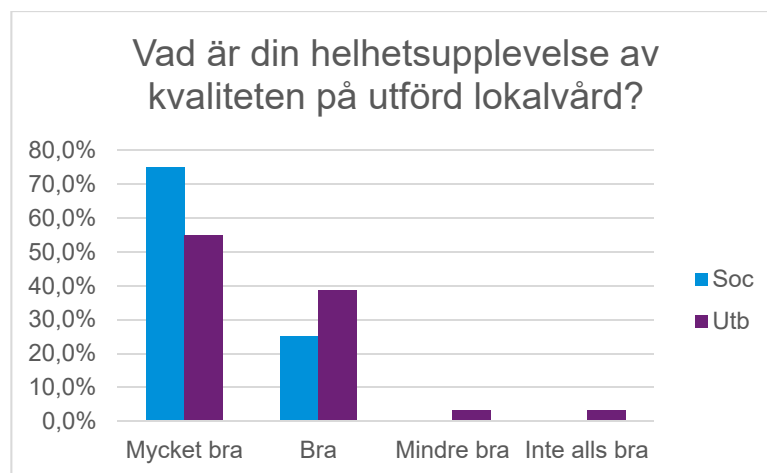
Samtliga respondenter inom socialtjänsten anser att helhetsupplevelsen av kvalitén på utförd lokalvård är bra eller mycket bra. Inom Utbildningsförvaltningen är motsvarande siffra 93,5 %, se figur nedan.

## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18



Respondenterna (100,0 % för socialtjänsten respektive 96,8% för utbildningsförvaltningen) anser också att helhetsupplevelse av service och bemötande vid kontakt med personal inom Städenheten är bra eller mycket bra, se figur nedan.



### 3.4.2 Bedömning – enkät Lokalvård

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. Klagomål har framförts via olika kanaler och 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 stärker rekommendationen gällande behovet av att upprätta rutiner för klagomål. Enkätresultatet stödjer den åsikt som även framkommit via intervjuer och korrespondens med verksamhetsföreträdare nämligen att verksamheterna i huvudsak är nöjda med kvaliteten men att det finns områden där det behöver förbättras. Vår bedömning är att Socialförvaltningens verksamheter är något mer nöjda gällande kvaliteten än vad Utbildningsförvaltningens verksamheter är och att majoriteten av respondenterna är nöjda med service och

### Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

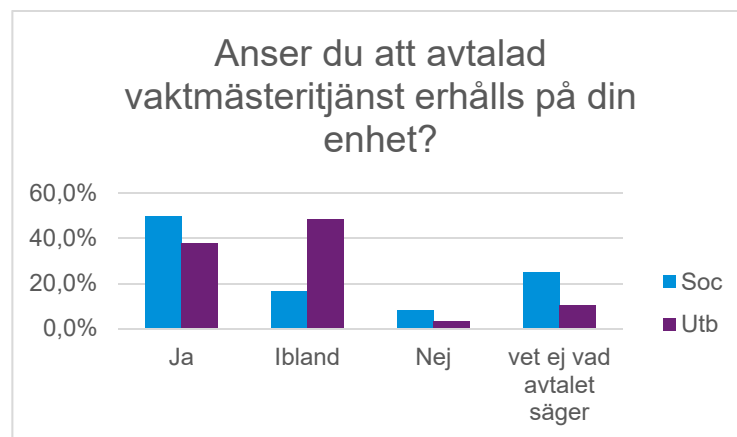
KPMG AB

2019-06-18

bemötande vid kontakt med personal inom Stadenheten. Detta har även framkommit i samtal med verksamhetsföreträdare.

### 3.4.3 Vaktmästeri

50,0 % av socialtjänstens respondenter och 38,4 % av Utbildningsförvaltningens respondenter anser att de erhåller vaktmästartjänst enligt avtal/avrop på sin enhet. 16,7% av socialtjänsten respektive 48,0 % av utbildningsförvaltningen anser att det sker ibland medan enstaka individ anser att det aldrig sker. Det är däremot ett antal (tre från varje förvaltning) som inte vet vad avtalet/avropet innebär, se figur nedan.



Majoriteten av respondenterna, 91 % av socialtjänsten respektive 86 % av Utbildningsförvaltningen, vet vem man ska kontakta när det gäller vaktmästeritjänster och dess utförande. Fem (41,7%) från socialtjänsten respektive 21 respondenter (72,4%) från utbildningsförvaltningen har framfört klagomål på utförandet av tjänsterna under de senaste 12 månaderna. Klagomålen framfördes via webben, till verksamhetschef/enhetschef eller till annan personal inom serviceenheten. Inom socialtjänsten upplever två respondenter (40 %) att klagomålet togs emot på ett positivt sätt medan motsvarande siffra för utbildningsförvaltningen uppgår till 11 respondenter (52,4 %). Tre av fem (60 %) från socialtjänsten respektive sju av 21 (33 %) från utbildningsförvaltningen upplever att det blev förändring efter klagomålet. Figurer presenteras i bilaga 2.

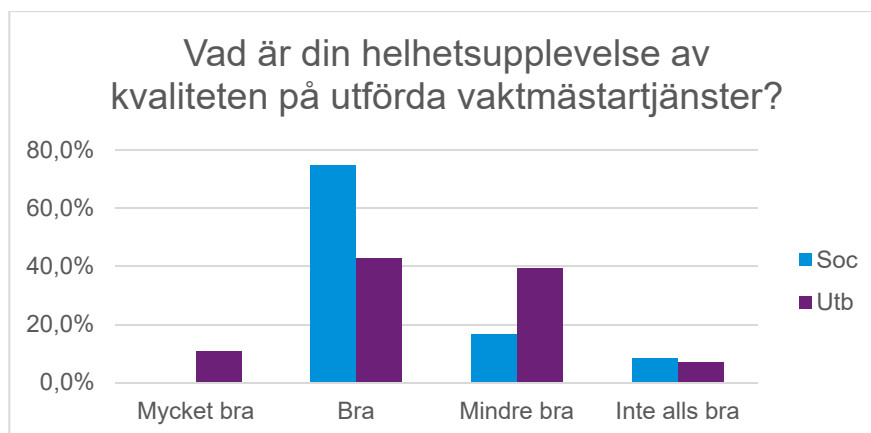
75 % av respondenter inom socialtjänsten anser att helhetsupplevelsen av kvalitén på utförd vaktmästartjänst är bra eller mycket bra. Inom utbildningsförvaltningen är motsvarande siffra 53,6 %, se figur nedan.

**Piteå kommun**

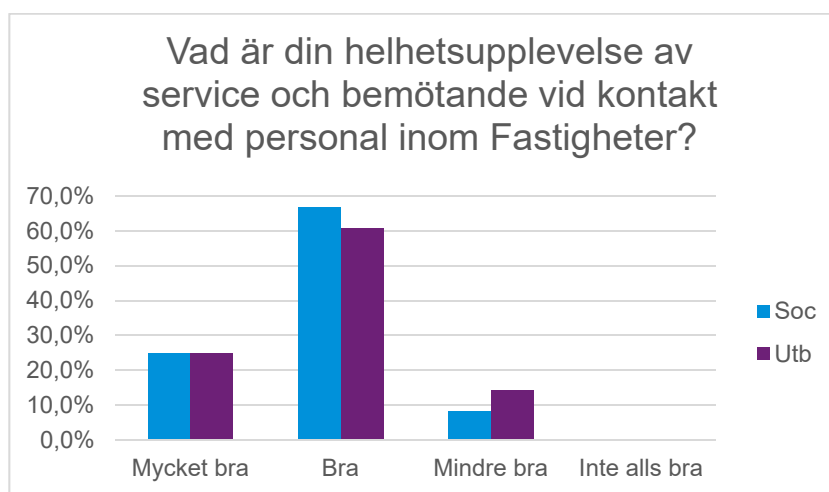
Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18



Respondenterna (91,7% från socialtjänsten respektive 85,7% från utbildningsförvaltningen) anser också att helhetsupplevelse av service och bemötande vid kontakt med personal inom Fastighetsavdelningen är bra eller mycket bra, se figur nedan.



### 3.4.4 Bedömning enkät – vaktmästeritjänst

Relativt stor andel av respondenterna, fler inom Utbildning- än inom Socialförvaltningen, anser att de endast ibland erhåller vaktmästeritjänst enligt avrop medan någon enstaka individ anser att det aldrig sker. Över 40 % inom Utbildningsförvaltningen anser dessutom att kvalitén på utförda vaktmästartjänster är mindre bra eller inte alls bra. Detta stärker behovet av att genomföra flera av de föreslagna rekommendationerna under avsnitt 3.2.3.



## 4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är 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 kvalitén i utförandet av städtjänster jämfört med vaktmästeritjänsterna vilket vi anser kan kopplas till bristerna. Nedan sammanfattar vi svar på revisionsfrågorna i tabellform.

Revisionsfrågor	Utbildningsförvaltningen		Socialförvaltningen	
	Städtjänst	Vaktm.tj.	Städtjänst	Vaktm.tj.
Finns ändamålsenliga rutiner för att fastställa behov och krav	Ja	Ja	Ja	Ja
Finns ändamålsenliga rutiner för förändrade behov och krav	Ja	Ja	Ja	Ja
Finns ändamålsenliga rutiner för klagomålshantering	Nej	Nej	Nej	Nej
Finns ändamålsenliga system för kvalitetssäkring av utförd tjänst	Ja	Nej	Ja	Nej
Finns styrande dokument som reglerar rutinerna vid utförandet av tjänster	Ja	Nej	Ja	Nej
Finns dialog och kommunikation	delvis	delvis	delvis	delvis
Erhålls den servicetjänst som beställaren förväntat sig	Ja	delvis	Ja	delvis
Vad är beställarens helhetsupplevelse av kvaliteten på servicetjänsten (procenten anger andel bra eller mycket bra)	94 %	54 %	100 %	75 %

### 4.1 Rekommendationer - vaktmästeritjänster

Vi rekommenderar att Fastighets- och Servicenämnden

- arbetar fram formella rutiner för klagomålshantering kopplat till vaktmästeritjänster. Fasta rutiner där klagomål och även lösningar dokumenteras är viktigt för att säkerställa hög kvalitet gällande utförandet av servicetjänsterna.

## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

- 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.

## 4.2 Rekommendationer – städtjänster

Vi rekommenderar att Fastighets- och Servicenämnden

- arbetar fram formella rutiner för klagomålshantering 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 att Barn- och Utbildningsnämnden

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

## 4.3 Revisionsfrågor

- **finns ändamålsenliga rutiner för att fastställa behov och krav hos beställaren (kopplat till leverans av utföraren)**

För vaktmästeritjänsterna finns det ändamålsenliga rutiner för att fastställa behov och krav enligt ett digitalt system som heter DeDu. Initialt, vid ny kund/nytt område, fastställs dock behov och krav via möte och avtal upprättas med externa fastighetsägare. I DeDu gör verksamheterna felanmälan och/eller behov om utförande av tjänster. De får återkoppling om ärendet via mail.

För städuppdragen gentemot skolans verksamheter, vilket är 90 % av Stadenhetens verksamhet, regleras detta utifrån en centralt beslutad grundnivå enligt upprättade städplaner som finns för varje enhet. Enligt vissa företrädare för verksamheterna upplevs grundnivån inte som tillräcklig. Tilläggsbeställningar kan göras mot en extra kostnad.

## Piteå kommun

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

- **finns ändamålsenliga rutiner för att hantera förändrade behov och krav hos beställaren (kopplat till leverans av utföraren)**

Det finns ändamålsenliga rutiner för att hantera förändrat behov, DeDu används, och i de fall det innebär en utökning tillkommer en extra kostnad för verksamheten. Tilläggsbeställning av allergistäd är ett exempel där ett förändrat behov kan uppkomma snabbt och dessutom kräva snabb verkställighet. Detta fungerar dock bra.

- **finns ändamålsenliga rutiner för klagomålshantering**

Nej, det finns inga formella rutiner för klagomålshantering, varken för vaktmästeri- eller städtjänsterna, där klagomål och åtgärder dokumenteras. Klagomål framförs från verksamheterna via olika kanaler och hanteras således på olika sätt. I praktiken anser verksamheten att det på de flesta håll främst inom stödverksamheten, trots avsaknad av formella rutiner, fungerar ganska bra.

- **finns ändamålsenliga system för kvalitetssäkring av utförd leverans av tjänsten**

För kvalitetskontroll finns NKI (nöjd-kund-index) i DeDU-systemet gällande vaktmästeritjänsterna. Uppföljning sker även kontinuerligt via kundkontakt. Enligt företrädare för Fastighets- och Serviceförvaltningen planeras dessutom en enkät till kunderna för att ytterligare kvalitetssäkra utförandet av tjänsterna. Inom för- och grundskola anser man att tjänsterna inte utförs med tillräcklig kvalitet.

Inom städverksamheten genomförs kvalitetssäkring genom egenkontroller en gång per termin enligt fastlagda rutiner sammanställda i en kvalitetsrapport. Kunder kan också initiera till kvalitetskontroll tillsammans med ansvarig enhetschef och lokalvårdare. Därutöver gör chefer oanmälda kontroller tillsammans med lokalvårdaren en till två gånger per år. Då och då genomförs temaveckor då lokalvårdaren kontrollerar varandra både vad gäller kvalitet och arbetsteknik.

- **finns styrande- eller stödjande dokument som reglerar rutinerna kring utförandet av servicetjänsterna**

Det finns en mängd dokument som reglerar rutinerna kring utförandet av städtjänster. Dokumenten är detaljerade och väl kända i verksamheterna. Det finns till exempel tydliga städplaner för respektive objekt och dessa innehåller bland annat information om lokalen, vilka åtgärder som ska genomföras, hur ofta det ska ske samt eventuella tilläggsnoteringar. Det finns även checklistor för byggstädning, flyttstädning och storstäd. När det gäller vaktmästeritjänster så är de styrdokument som kommit till vår kännedom "Hyresvillkor" samt "Gränsdragningslistan". Dessa dokument reglerar främst vad som ingår i vaktmästeritjänsterna och inte så mycket rutinerna kring utförandet.

- **vilka dialoger finns/genomförs och hur sköts kommunikationen mellan beställare och utförare**

Gällande vaktmästeritjänsterna genomförs löpande dialog vid behov samt regelbundna terminträffar där delar som fungerar alternativt inte fungerar lyfts upp. När det gäller städtjänsterna så sker de flesta dialogerna ute på arbetsplatserna direkt mellan städare och kunder. Formella avstämningsmöten sker två gånger per termin.

- **erhålls den servicetjänst som beställaren förväntat sig**



**Piteå kommun**

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

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. När det gäller städtjänsterna är vår bedömning att dialog och kommunikation mellan utförare och beställare fungerar bra. Detta tillsammans med tydliga och detaljerade rutiner samt regelbunden kvalitetssäkring gör att vi bedömer att beställaren får den städtjänst som beställaren förväntat sig.

– **vad är beställarens helhetsupplevelse av kvaliteten på servicetjänsten**

Samtliga respondenter, 100 %, inom Socialförvaltningen anser att helhetsupplevelsen av kvaliteten på utförd lokalvård är bra eller mycket bra. Inom Utbildningsförvaltningen är motsvarande siffra 93,5 %.

75 % av respondenter inom Socialförvaltningen anser att helhetsupplevelsen av kvalitén på utförd vaktmästeritjänst är bra eller mycket bra. Inom Utbildningsförvaltningen är motsvarande siffra 53,6 %.

2019-06-18

KPMG AB

Eva Henriksson  
Kommunal revisor

Camilla Strömbäck  
Kommunal revisor

**Piteå kommun**

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

**Enkätfrågor**

Bilaga 1

**Städ-/lokalvårdstjänster**

- 1. Anser du att avtalad lokalvård erhålls på din enhet?**  
(Ja)(ibland) (nej)(vet ej vad avtalet säger)
- 2. Jag vet vem jag ska kontakta när det gäller frågor om lokalvården och dess utförande?**  
(Ja) (Nej, men jag behöver inte veta för det är inte min uppgift)  
(Nej, men jag går via växeln)
- 3. Har du framfört klagomål på utförandet av lokalvård de senaste 12 månaderna?**  
(Ja) (Nej)  
**Om ja, till vem framfördes klagomålet**  
(via webben) (lokalvårdare) (städledare) (VC/Enhetschef) (annan personal inom serviceenheten)  
**Hur upplevde du att klagomålet togs emot?**  
(på ett positivt sätt) (på ett negativt sätt) (kan ej bedöma) (ingen återkoppling)  
**Blev det någon förändring efter klagomålet?**  
(Ja) (Nej) (vet ej)
- 4. Vad är din helhetsupplevelse av kvaliteten på utförd lokalvård?**  
(Mycket bra) (Bra) (Mindre bra) (inte alls bra)
- 5. Vad är din helhetsupplevelse av service och bemötande vid kontakt med personal inom stadenheten?**  
(Mycket bra) (Bra) (Mindre bra) (inte alls bra)

**Vaktmästeritjänster (verksamhetsvaktmästare)**

- 1. Anser du att avtalad vaktmästeritjänst erhålls på din enhet?**  
(Ja)(ibland) (nej)(vet ej vad avtalet säger)
- 2. Jag vet vem jag ska kontakta när det gäller frågor om vaktmästeritjänster och dess utförande?**  
(Ja) (Nej, men jag behöver inte veta för det är inte min uppgift)  
(Nej, men jag går via växeln)
- 3. Har du framfört klagomål på utförandet av vaktmästeritjänst de senaste 12 månaderna?**  
(Ja) (Nej)  
**Om ja, till vem framfördes klagomålet**  
(Via webben) (vaktmästare) (VC/Enhetschef) (annan personal inom serviceenheten)  
**Hur upplevde du att klagomålet togs emot?**  
(på ett positivt sätt) (på ett negativt sätt) (kan ej bedöma) (ingen återkoppling)  
**Blev det någon förändring efter klagomålet?**  
(Ja) (Nej) (vet ej)



**Piteå kommun**

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

- 4. Vad är din helhetsupplevelse av kvaliteten på utförda vaktmästartjänster?**  
(Mycket bra) (Bra) (Mindre bra) (inte alls bra)
- 5. Vad är din helhetsupplevelse av service och bemötande vid kontakt med personal inom Fastigheter?**  
(Mycket bra) (Bra) (Mindre bra) (inte alls bra)

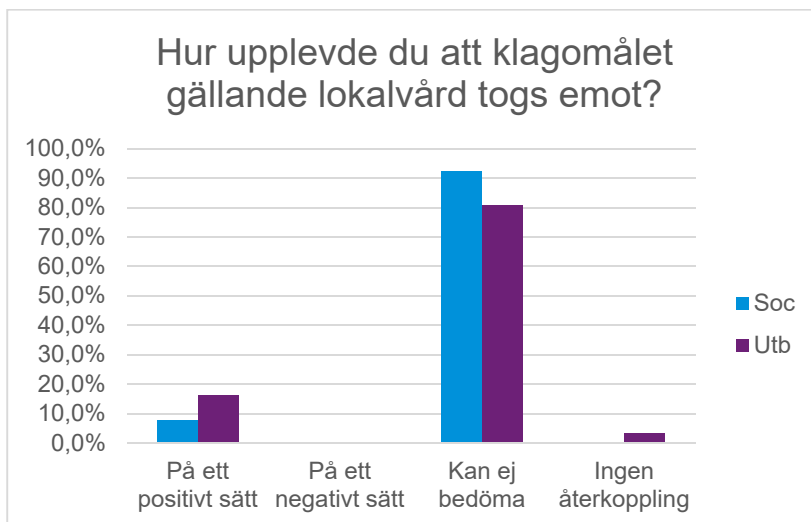
**Piteå kommun**

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

Bilaga 2



**Piteå kommun**

Granskning av kvalitet och leverans av servicetjänster

KPMG AB

2019-06-18

