



Handläggare: Anna Alvkäll
Telefon: 08-508 03 499

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Förstudie av vaktmästeri och reception

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden beslutar uppdra åt stadsdelsförvaltningen att återkomma till nämnden med förslag till förfrågningsunderlag för upphandling av drift av receptionsfunktionen.
2. Stadsdelsnämnden beslutar att driften av vaktmästerifunktionen inte upphandlas.
3. Stadsdelsnämnden beslutar att inte lägga något egen regianbud för drift av receptionsfunktionen.
4. Stadsdelsnämnden beslutar att förvaltningen ska revidera aktivitetsplanen utifrån vad som beslutats i detta ärende.

Maria Häggblom

Christina Heglert

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Bilagor

1. Protokoll från MBL-förhandling

Sammanfattning

Enligt nämndens beslutade aktivitetsplan ska en förstudie göras under 2011 avseende receptions- och vaktmästerifunktionerna för stadsdelsförvaltningens huvudkontor. Avsikten med förstudien är att närmare utreda förutsättningarna för upphandling av verksamheten.

Stadsdelsförvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att driften av vaktmästerifunktionen inte upphandlas.

Syftet med att konkurrensutsätta vaktmästeriet är att uppnå en säker drift och hålla en hög service. I denna förstudie framkommer att vaktmästeriet uppnår detta i dag. Det framkommer också att det skulle vara svårt att få vaktmästerifunktionen att fungera optimalt via avtal som regleras för flera år framåt då vaktmästeriet inrymmer differentierade arbetsuppgifter som kräver flexibla lösningar. I likhet med en förstudie som genomfördes 2009 ser förvaltningen att en konkurrensutsättning skulle innebära att möjligheterna att erbjuda OSA-arbetsstillfällen och praktikplatser för ungdomar skulle försvinna.

Stadsdelsförvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar uppdra åt stadsdelsförvaltningen att återkomma till nämnden med förslag till förfrågningsunderlag för upphandling av drift av receptionsfunktionen. Stadsdelsförvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att inte lägga något egen regianbud för drift av receptionsfunktionen.

Syftet med att konkurrensutsätta receptionsfunktionen är att säkra driften och utöka öppethållandetiderna. I denna förstudie framkommer att det uppstår betydande problem vid sjukdom, ledigheter, deltagande i möten m.m. eftersom det endast är en anställd i receptionen. Det är också mycket svårt att ha de öppettider för receptionen som krävs med endast en anställd person. En utförare skulle ha större möjligheter att bemanna receptionen på sätt som krävs.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen strategiska staben.

Bakgrund

Enligt nämndens beslutade aktivitetsplan ska en förstudie göras under 2011 avseende receptions- och vaktmästerifunktionerna för stadsdelsförvaltningens huvudkontor. Avsikten med förstudien är att närmare utreda förutsättningarna för upphandling av verksamheten i fråga.

Enligt Stockholms stads policy för upphandling och konkurrensutsättning ska all verksamhet som inte är myndighetsutövning eller strategisk ledningsfunktion erbjudas i valfrihetssystem eller upphandlas i konkurrens.

Ärendet

Omvärldsanalys

Förvaltningen har gjort en omvärldsanalys där man har kontaktat två andra stadsdelsförvaltningar för att ta del av deras erfarenheter av att upphandla vaktmästeri och reception. Stadsdelsförvaltningarna är Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning som har upphandlat vaktmästeri och reception och Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning som har upphandlat reception.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning uppger att vaktmästeriet inte fungerar lika bra som innan upphandlingen. Förvaltningen har skött planeringen av arbetet då leverantören haft svårigheter med det. Förvaltningen hade bättre kontroll på nämndhanteringen tidigare, då vaktmästarna var en del av kvalitetssäkringen av handlingarna. Vaktmästeriet hade tidigare en annan förståelse för arbetet och hade förmåga att prioritera rätt arbetsuppgifter. Det var också lättare att styra den egna personalen vad gäller prioriteringar än vad det är i dag då arbetet ska följa avtalet. Det är en nackdel att den upphandlade vaktmästerifunktionen saknar kännedom om kommunal verksamhet och organisation. Leverantören har haft svårt att ordna backup vid frånvaro till vaktmästeriet eftersom personalen har så differentierade arbetsuppgifter.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning anger att receptionen fungerar lika som innan upphandlingen. Leverantören utbildar ersättare som fungerar som backup vid frånvaro. Hanteringen av handlingar med sekretessuppgifter har fungerat.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings erfarenhet är att den upphandlade receptionsfunktionen har fungerat väl. Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning anför att kontinuiteten är viktig, eftersom det är mycket receptionisten ska vara insatt i.

Förstudien 2009

Receptionsfunktionen och vaktmästerifunktionen ingick i en förstudie som nämnden behandlade den 14 maj 2009. Nämnden beslutade då att inte upphandla vaktmästerifunktionen bland annat på grund av att möjligheterna att erbjuda OSA-arbetsstillfällen och praktikplatser för ungdomar skulle försvinna. Nämnden beslutade också att receptionen inte skulle konkurrensutsättas utan att medborgarkontoret skulle fungera som backup vid frånvaro. Medborgarkontorets verksamhet har utvecklats på så sätt att dess möjlighet att fungera som backup för receptionen vid sjukdom m.m. inte längre finns.

Vaktmästeriet

Syfte

Syftet med att konkurrensutsätta vaktmästerifunktionen är att säkra driften samt att hålla en hög service.

Vaktmästeriet i dag

Vaktmästeriet ansvarar för samordningen av förvaltningens postsortering och postdistribution, som också innefattar postutdelning till förskolor och budkörning. Dessutom svarar vaktmästeriet för kopiering, beställning av kontorsmaterial med flera sedvanliga vaktmästerisysslor på förvaltningens huvudkontor.

I vaktmästeriet finns 2,5 tjänster med tillsvidareanställning och möjlighet till två heltidstjänster med offentligt skyddat arbete (OSA).

Personalkostnaderna för vaktmästerifunktionen är ca 956 tkr. Kostnader för arbetsledning tillkommer.

Vaktmästeriet uppnår säker drift och håller en hög service.

Vaktmästeriet i enskild regi

Om vaktmästeriet upphandlas ska det vinnande företaget sköta driften, bemanningsfrågor och arbetsledning. Material m.m. skulle förvaltningen stå för. Vaktmästeriet bedöms behöva bemannas av tre heltidsanställda vaktmästare.

Förvaltningen bedömer att kostnaden för vaktmästeriet skulle vara ungefär densamma vid en upphandling.

Tänkbara privata leverantörer av vaktmästeritjänster är i första hand olika bemanningsföretag.

Om vaktmästerifunktionen skulle läggas ut på privat utförare krävs att förvaltningen har resurser för fortlöpande uppföljning, information, planering, m.m.

Vaktmästerifunktionen inrymmer differentierade arbetsuppgifter som kräver flexibla lösningar. Det kan vara svårt att få vaktmästerifunktionen att fungera optimalt via avtal som regleras för flera år framåt.

Samråd

Fackliga representanter informerades den 30 augusti 2011 enligt medbestämmandelagen (MBL) 19 §.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings erfarenheter

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd upphandlade vaktmästeri och reception i ett paket och det har drivits i annan regi i ett år. Leverantören sköter driften, bemanningsfrågor och arbetsledning. Leverantören hade ingen erfarenhet av kommunal verksamhet, nämndhandlingar och tryckeri. Posthanteringen sker av förvaltningens personal.

Vaktmästeriet fungerar inte lika som innan upphandlingen. Förvaltningen har skött planeringen av arbetet då leverantören haft svårigheter med det. Förvaltningen hade bättre kontroll på nämndhanteringen tidigare, då vaktmästarna var en del av kvalitetssäkringen av handlingarna. Vaktmästeriet hade tidigare en annan förståelse för arbetet och hade förmåga att prioritera rätt arbetsuppgifter. Det var också lättare att styra den egna personalen vad gäller prioriteringar än vad det är i dag då arbetet ska följa avtalet. Det är en nackdel att den upphandlade vaktmästerifunktionen saknar kännedom om kommunal verksamhet och organisation. Leverantören har haft svårt att ordna backup vid frånvaro till vaktmästeriet eftersom personalen har haft så differentierade arbetsuppgifter. Det är en lägre kostnad i vaktmästeriet i dag, men driften fungerar inte lika bra som tidigare.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings förslag till beslut

Stadsdelsförvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att driften av vaktmästerifunktionen inte upphandlas.

Syftet med att konkurrensutsätta vaktmästeriet är att uppnå en säker drift och hålla en hög service. I förstudien konstateras att vaktmästeriet uppnår detta i dag. Det konstateras också att det skulle vara svårt att få vaktmästerifunktionen att fungera optimalt via avtal som regleras för flera år framåt då vaktmästeriet inrymmer differentierade arbetsuppgifter som kräver flexibla lösningar.

I likhet med förstudien som genomfördes 2009 ser förvaltningen att en konkurrensutsättning skulle innebära att möjligheterna att erbjuda OSA-arbetsstillfällen och praktikplatser för ungdomar skulle försvinna.

Förvaltningen grundar också förslaget på Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings erfarenheter av att konkurrensutsätta vaktmästeriet. Nämndhantering fungerar

sämre och det är svårt att styra personalen vad gäller prioriteringar då arbetet ska följa avtalet. Det har också varit svårt att ordna backup vid frånvaro det är mycket personalen behöver kunna, vilket inte säkerställer en säker drift.

Receptionen

Syfte

Syftet med att konkurrensutsätta receptionsfunktionen är att säkra driften och utöka öppethållandetiderna.

Eftersom det endast är en anställd i receptionen uppstår betydande problem vid sjukdom, ledigheter, deltagande i möten m.m.

Arbetet i receptionen är psykiskt påfrestande vilket medför att receptionisten behöver komma ifrån och arbeta med annat emellanåt. Det är också svårt att ha de öppettider för receptionen som krävs med endast en anställd person. Receptionen bör hållas öppen mellan klockan 8.00 och 16.50. I dag är öppettiden mellan klockan 8.00 och 16.00, vilket inte är optimalt då socialjouren öppnar först klockan 16.50.

Avsikten med att konkurrensutsätta receptionsfunktionen är att överlåta driften till en utförare med större möjligheter att bemanna receptionen så att säker drift kan uppnås.

Receptionen i dag

Receptionens uppdrag och arbetsuppgifter är följande:

- Ta emot besökare till de olika enheterna i huset och se till att de kommer till rätt befattningshavare.
- Ta emot och se till att vaktmästeriet vidarebefordrar inlämnade försändelser så snabbt som möjligt
- Ta emot och vidarebefordra inlämnade biståndsansökningar, m.m.
- Utfärda passerkort till anställda (fotografering och prägling av kort).
- Sköta larmsystemet (programmering av tider och behörigheter m.m.).
- Sköta bokning av sammanträdeslokaler, datorer och projektorer.
- Utföra en del administrativa uppgifter m.m.

Det finns skriftliga rutiner för arbetsuppgifterna.

I receptionen finns en helårsanställd med tillsvidareanställning samt en inhyrd vakt från vaktbolag på heltid som till viss del kan hjälpa till med arbetet i receptionen.

Personalkostnaderna för receptionisten är ca 377 tkr och kostnaden för köp av verksamhet från vaktbolag är ca 484 tkr. Kostnad för bemanning under semester och genomsnittlig sjukfrånvaro uppgår till ca 65 tkr.

Utöver detta finns dolda kostnader, såsom avlösning vid psykiskt påfrestande arbetsbelastning m.m.

Receptionen i enskild regi

Om receptionen upphandlas sköter det vinnande företaget driften, bemanningsfrågor och har personalansvar. Förvaltningen svarar för arbetsledning och arbetsmaterial.

Förvaltningen bedömer att kostnaden för receptionsfunktionen skulle vara ungefär densamma vid en upphandling.

Tjänsten i receptionen skulle kunna vara receptionist. Tänkbara privata aktörer skulle i så fall vara olika bemanningsföretag. Tjänsten skulle också kunna vara kombinerad receptionist/vakt, varvid vaktbolag kan komma ifråga som tänkbara privata aktörer. Det skulle i det fallet finnas möjlighet att ändra nuvarande vakts uppdrag till att också vara receptionist/vakt. Det skulle i sin tur öka driftsäkerheten i receptionen.

Om receptionsfunktionen upphandlas kan driften säkras genom att det då skulle ingå i leverantörens uppdrag att tillhandahålla backup. Även alternativet med två tjänster som receptionist/vakt skulle öka driftsäkerheten.

Upphandling av verksamheten underlättas av att det finns skriftliga rutiner för receptionsfunktionens arbetsuppgifter.

Samråd

Fackliga representanter informerades den 30 augusti 2011 enligt 19 § medbestämmandelagen (MBL). Förhandling enligt 11 § MBL genomfördes den 8 september 2011. Protokoll från förhandlingen bifogas.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnds erfarenheter

Receptionen fungerar lika som innan upphandlingen. Leverantören utbildar ersättare som fungerar som backup vid frånvaro. Leverantören har tagit fram rutiner för samtalskontakt, hur man ska hantera hot m.m. Hanteringen av handlingar med sekretessuppgifter har fungerat. Förvaltningen påtar vikten av att personalen känner till socialtjänstsekretess eller får en riktig utbildning i vad det innebär. Det är i dag en lägre kostnad för receptionen.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnds erfarenheter

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd upphandlade receptionsfunktionen för fem år sedan. Förvaltningen uppger att det har fungerat i enlighet med tidigare. De understryker vikten av att man vid en upphandling framhåller att det ingår andra arbetsuppgifter att sitta i en stadsdelsförvaltnings reception än i en "vanlig" reception. Kontinuiteten är viktig. Det är nödvändigt att personalen i receptionen får möjlighet att tala med psykolog emellanåt, då det är en utsatt psykosocial arbetsmiljö.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings förslag till beslut

Stadsdelsförvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar uppdra åt stadsdelsförvaltningen att återkomma till nämnden med förslag till förfrågningsunderlag för upphandling av drift av receptionsfunktionen.

Stadsdelsförvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att inte lägga något egenregianbud för drift av receptionsfunktionen.

Syftet med att konkurrensutsätta receptionsfunktionen är att säkra driften och utöka öppethållandetiderna. I denna förstudie konstateras att det uppstår betydande problem vid sjukdom, ledigheter, deltagande i möten m.m. eftersom det endast är en anställd i receptionen. Det är också mycket svårt att ha de öppettider för receptionen som krävs med endast en anställd person. En utförare skulle ha större möjligheter att bemanna receptionen så att säker drift kan uppnås.

I förstudien som genomfördes 2009 beslutade nämnden att receptionen inte skulle konkurrensutsättas utan att medborgarkontoret skulle fungera som backup vid frånvaro. Medborgarkontorets verksamhet har utvecklats på så sätt att dess möjlighet att fungera som backup för receptionen vid sjukdom m.m. inte längre finns.

Förvaltningen grundar också förslaget på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings och Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings positiva erfarenheter av att konkurrensutsätta receptionsfunktionen, där ersättare som ska fungera som backup vid frånvaro utbildas.