



Handbok för entreprenörer

Om den här handboken

Umeå kommun Fastighet har som uppdrag att tillhandahålla lokaler till kommunens verksamheter. I lokalerna bedrivs bland annat omsorg av barn och äldre och det finns även människor med skyddade identiteter i våra lokaler. Det är viktigt att du som entreprenör har förståelse för- och respekterar detta. Vi finns till för medborgarna och det gör även du som entreprenör genom det arbete du utför i kommunens fastigheter.

Den här handboken innehåller inga konstigheter. Vi har tagit fram den för att på ett enkelt sätt beskriva hur vi vill att vårt samarbete ska fungera och hur vi garanterar att alla hyresgäster (personal och brukare) behandlas på ett professionellt och omsorgsfullt sätt. Handboken ger ett stöd men det viktigaste tror vi är en stor skopa sunt förnuft.

Välkommen till oss!

Ledningen på Fastighet

AB Bostadens handbok för entreprenörer har varit förlaga till denna handbok.

Foldern innehåller bilder fotograferade av: Fredrik Larsson och Peter Steggo.

Version 1.0. Dokumentdatum: oktober 2018.

Innehåll

Ansvar för lokaler till kommunala verksamheter	4
Umeå kommuns värdegrund	5
Du är vår representant	5
Legitimera dig!	6
Nyckelhantering	6
Parkering	7
Visa respekt och uppträd på ett bra sätt	7
Lämna inte smuts och skräp efter dig!	10
Säkerhet	11
Lånade utrymmen	11
Sekretess	11
Kontrollera kvalitén på ditt jobb!	11
Arbetstider	12
Återkoppling	13
Ta del av handboken innan arbetet påbörjas	13
Frågor och funderingar	15



Ansvar för lokaler till kommunala verksamheter

Fastighet företräder Umeå kommun som fastighetsägare och förvaltar drygt en miljon kvadratmeter skolor, servicehem, fritidslokaler med mera. Verksamheten leds politiskt av tekniska nämnden.

Fastighet har som uppdrag att anskaffa, förvalta och avveckla lokaler för kommunala verksamheter.

Vi ska stödja våra hyresgäster genom att se till att lokalerna är i bästa möjliga skick och med avsedd funktion. Vi ska se till att de fel som uppstår blir avhjälpna så snabbt som möjligt och med ett minimum av störning för hyresgästen.

Du som samarbetspartner är viktig för oss eftersom du är en del i att förverkliga uppdraget.



Umeå kommuns värdegrund

Vår gemensamma värdegrund består av fyra delar: medborgarfokus, öppenhet, tillit och ständiga förbättringar. Det handlar om att vi ska skapa värde för dem vi finns till för, vara tillgängliga, tydliga och lyssna med omtanke. Vi ska också ha förtroende för varandra och utvecklas positivt genom ständiga förbättringar.

Du är vår representant

När du kommer till våra hyresgäster, vare sig det är till personal eller brukare, vill vi att du presenterar dig, berättar vad du ska göra, hur lång tid arbetet kommer att ta och om du behöver lämna lokalen/lägenheten och komma tillbaka senare. Redan när du presenterar dig ska du berätta att du arbetar på uppdrag av Umeå kommun, Fastighet. Hyresgästen ser dig som vår representant. Därför är ditt uppträdande viktigt, inte bara för det företag du kommer från utan även för oss. Vi utgår från att du uppträder på ett sympatiskt och professionellt sätt och att du alltid har våra hyresgästers bästa för ögonen.

Legitimera dig!

Du som entreprenör ska alltid bära ditt ID-kort (ID06) synligt. Tänk på att visa det vid första kontakten med en hyresgäst, det skapar trygghet.

Nyckelhantering

Du lånar på egen hand den eller de nycklar (kan även vara tagg eller kort) du tillfälligt behöver genom att i god tid kontakta nyckelansvarig på Fastighet via telefon 090-16 23 29 eller mejl nyckelhantering.fastighet@umea.se.

Maximal lånetid för varje nyckel är två veckor, efter det måste du förlänga lånet i samråd med nyckelansvarig. Du kan låna nycklar på Fastighets kontor (stadshusområdet, södra flygeln 2tr, Skolgatan 31A) vardagar mellan klockan 08.00–12.00 och 13.00–16.30.

Nyckeln ska förvaras på ett tryggt sätt och den som kvitterar ut nyckel har ansvaret över den. Nyckeln ska under nattetid förvaras inlåst i säkerhetsskåp eller liknande. Om nyckeln förlorats ska det omgående meddelas nyckelansvarig på Fastighet dagtid eller felanmälan jourtid: 090-16 23 42.

Du får inte överlåta nyckeln till någon annan. Om någon annan ska ta över nyckeln måste den personen kontakta nyckelansvarig för ett nytt lån.

Det är inte tillåtet att kopiera, märka eller förvara nyckeln tillsammans med uppenbar adresskoppling till aktuell fastighet.

Om du inte återlämnar nyckeln efter överenskommen tid, trots påminnelse från nyckelansvarig, utgår vite. Om nyckeln förlorats, eller av annan anledning inte återlämnats, trots påminnelser, är ditt företag ekonomiskt ansvarig för byte av låssystem.

Parkering

De parkeringsbestämmelser som gäller inom en fastighet gäller även för våra entreprenörer. Om du använder någon form av servicebil, parkera den i så fall så att den inte hindrar utryckningsfordon, färdtjänst och andra transporter. Vi vill inte heller att du parkerar framför ingången till en fastighet annat än för att lasta i eller ur material. I många av våra områden finns besöksparkeringar med betalning. Alla entreprenörers servicebilar ska vara märkta med företagets namn.

Visa respekt och uppträd på ett bra sätt

Umeå kommun har flera olika lokaler för olika typer av verksamheter inom utbildning, kultur, fritid, kontor, vård och omsorg (exempelvis äldreboende, gruppboende) och lägenheter. När du arbetar hos våra hyresgäster förväntar vi oss att du representerar oss på ett bra sätt och att du visar respekt gentemot hyresgästen och lokalen där hyresgästen bor, arbetar, studerar eller vistas.

- Presentera dig för personal i anslutning till arbetet, berätta vad du ska göra, hur lång tid arbetet kommer att ta och om du behöver lämna lägenheten/lokalen och komma tillbaka senare. När du utför arbete i skollokaler (förskola, grund-



och gymnasieskola) – anmäl dig i receptionen där sådan finns.

- Tänk på att uppfylla din skyldighet till dialog med arbetsmiljöansvarig chef i verksamheten där du arbetar i lokaler under pågående verksamhet.
- Använd alltid uppmärkta arbetskläder.
- Besök inte andra rum än det där arbetet ska utföras.
- Rök inte inom- eller utomhus i våra fastigheter.
- Låna inte toaletten annat än om du fått tillstånd att göra det.
- Lämna alltid information till personalen efter utfört arbete (besöks- och meddelandekort) med ditt och ditt företags namn.



Tänk särskilt på det här när du arbetar i lägenhet

- För att få gå in med huvudnyckel i en bostad krävs alltid hyresgästens medgivande (undantaget är nödsituationer som vattenläckage eller liknande).
- När du har kvitterat ut en huvudnyckel får du bara använda den till den aviserade ytan.
- Om du behöver tillträde till flera bostäder under arbetet så ska du avisera det till hyresgästen minst en månad innan arbetet ska utföras.
- Håll dörren låst under tiden du arbetar i lägenheten och lås alltid dörren när du lämnar lägenheten, även om den var öppen när du kom.
- Lås inte upp dörren för någon.
- Om din mobiltelefon ringer under arbetstid och när hyresgästen är hemma, försök att hålla samtalet så kort som möjligt.
- Tänk på att förrådet också tillhör lägenheten och att samma regler gäller där.

Tänk särskilt på det här när du arbetar i lägenheter tillhörande vård- och omsorgsboende

- Innan du ska besöka ett särskilt boende ska personal som arbetar inom det särskilda boendet kontaktas. Du kan behöva anpassa arbetstiden efter verksamheten.
- Personal på boendet, den som bor där och entreprenör planerar åtgärden och tiden för åtgärden tillsammans.
- Tänk på att den boende ofta har behov av stöd och hjälp kring oförutsedda situationer.

Lämna inte smuts och skräp efter dig!

Du som entreprenör gör en bedömning om du måste täcka arbetsstället med täckplast eller liknande. Om arbeten med slip- och eller bilmaskiner kommer utföras använd luftrenare och täck in ventilationsdon. Dammsug efter avslutat arbete, det ska vara snyggt och prydligt när du lämnar lokalen/lägenheten. Lämna inga spår. Hyresgästen ska inte se att du varit där på grund av smuts.

Ta med allt skräp och restmaterial. Lämna det inte i trapphuset eftersom det ökar brandrisken och försvårar framkomligheten. Det är inte heller tillåtet att lämna skräp och restmaterial i lägenheten eller i soprummet.

Om något i lägenheten skadas eller om hyresgästens egendom går sönder är du ansvarig för att ersätta detta. Du måste även informera din kontaktperson på Fastighet, Umeå kommun.

Säkerhet

Du som entreprenör är ansvarig för att inte våra hyresgäster skadas av din utrustning när du jobbar i lokalen/lägenheten. Håll därför uppsikt på dina maskiner och se till att inga barn eller eventuella husdjur kan skada sig på dem.

Lämna aldrig verktyg eller maskiner oskyddade under raster och när du går hem för dagen.

Lånade utrymmen

Städa alla lånade utrymmen noga. Förvara endast utrustning och material där du har blivit hänvisad av din kontaktperson på Fastighet.

Sekretess

Vi värnar självklart om våra hyresgästers integritet. Som anlitad entreprenör har du precis som våra medarbetare tystnadsplikt för det du ser, hör eller läser om hos våra hyresgäster och hos oss. Det är inte tillåtet att fota och filma i lägenheterna om det inte är nödvändigt för att kunna utföra arbetet. Det är egentligen bara fråga om sunt förnuft och respekt för andra människor.

Mer information: www.umea.se/gdpr

Kontrollera kvalitén på ditt jobb!

När du slutfört ditt arbete ska du alltid kontrollera det noggrant. Ser det bra ut? Fungerar allt som det ska? Gå igenom allt på plats och kontrollera kvalitén.

Vi genomför kvalitetsenkäter där hyresgästerna får ange hur nöjda de är med det arbete som du och dina kollegor har gjort och hur kontakten och bemötandet varit från alla inblandade. Vi utför även stickprov på arbeten men hyresgästerna är våra viktigaste kvalitetskontrollanter.

När arbetet är klart ska du avrapportera via vårt fastighetssystem, eller via annan överenskommelse.

Vi uppskattar entreprenörer som själva följer upp sitt arbete med hyresgästen efteråt, för att få en bekräftelse på att denne är nöjd.

Arbetstider

Arbetstider i lägenheter och verksamhetslokaler

För att underlätta för våra hyresgäster och för att de ska kunna ha ett så normalt liv som möjligt, även när det pågår ett arbete i lägenheten/lokalen, får du inte gå in i en före klockan 07.30 och inte arbeta efter klockan 17.00. Detta gäller om du inte har kommit överens med hyresgästen om något annat.

Arbetstider i lägenhet tillhörande särskilt boende

Arbetstider bestäms efter kontakt med verksamheten och därefter med hyresgästen.

Återkoppling

Det är viktigt att utfört arbete återkopplas till din kontakt på Fastighet. Arbetar ditt företag direkt i vårt felanmälningsystem är det en förutsättning att du kvitterar utfört arbete i systemet enligt rutin.

Ta del av handboken innan arbetet påbörjas

Vi ser fram emot ett gott samarbete. Tveka inte att höra av dig om du har förslag eller idéer på hur vi kan göra ett ännu bättre jobb tillsammans.

Du som arbetsledare är ansvarig för att du själv och dina anställda har delgetts entreprenörshandboken, förstått vad som förväntas inför arbetet och accepterar villkoren.





**Frågor och
funktioner**
Vänd dig till din
kontaktperson på
Umeå kommun,
Fastighet

Umeå kommun, Fastighet

Besöksadress: Skolgatan 31 A

Postadress: 901 84 Umeå

090-16 10 00

fastighet@umea.se