

A

B

C

D

E

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Stadsdelsmiljö och teknik
André Hagberg
tfn 508 04 058

Tjänsteutlåtande
28 januari 2005

1 (2)

Dnr - -2005

Utsänt ärende nr -2005

Sammanträde 15 februari 2005

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier 2005 – Park och gatuskötsel

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner kvalitetsgarantierna för park och gatuskötsel.

Anders Meuller
stadsdelsdirektör

Sven-Göran Södergren
avdelningschef

Sammanfattning

Stadens kvalitetsstrategi innebär att verksamheter som vänder sig mot brukarna utformar s k kvalitetsgarantier. Dessa skall godkännas av nämnden. I garantierna beskrivs enhetens åtaganden som syftar till att klargöra vad den enskilde kan förvänta sig av verksamheten.

Park- och gatuskötsel

Åtaganden

1. Samtliga felanmälningar som inkommit till förvaltningen skall omhändertagas och följas upp. Ärenden av mer bestående livslängd skall återrapporteras till anmälaren inom två veckor efter anmälan. Ärenden av kortvarig livslängd återrapporteras endast om anmälaren önskar det.
2. Förvaltningen ska sanda och ploga det tillgängliga trafiknätet inom ett dygn efter ett halktillfälle eller ett snöfall. Därefter skall samtliga snövallar öppnas inom sju dygn. Åtagandet förutsätter ett normalfall då återfrysning ej sker eller att nysnö åter faller inom tidsperioden.
3. Förvaltningen skall genomföra städning enligt den standard som stadsdelsnämnden har beslutat om. Torg och centrumytor städas minst fem gånger i veckan, frekventa parkvägar varannan vecka och övriga parkvägar och gator en gång i månaden.
4. Lekytor, parkvägar och trappor skall årligen besiktas och dess skick dokumenteras. Därefter skall farligheter åtgärdas.
5. Samtliga gräsytor kommer att klippas.
6. Sandupptagningen skall vara avslutad 15 maj.

Miljöåtaganden markenheten

1. Miljökrav skall ställas i samtliga upphandlingar
2. Miljörevisioner skall genomföras på samtliga upphandlade entreprenörer
3. Återvinningen av uppsopad vintersand skall gradvis utökas
4. Användningen av salt i vinterväghållningen skall gradvis minska
5. Ogräsbekämpning skall ske giftfritt

Rättelse och kompensation

Avdelningens arbete inriktar sig på att systematiskt hantera och förebygga fel. Arbetet sker enligt en fastställd kvalitetsplan, planen innehåller ett system för att säkerställa kvaliteten gentemot brukarna. Systemet består av följande komponenter:

- ? Prestationsbetalning. I våra entreprenadarbeten ges incitament för entreprenören att hålla rätt kvalitet där betalning sker efter bevisad utförd prestation.
- ? Ett checklistesystem säkerställer att beställda arbeten utförs.
- ? En kontrollplan för att följa upp utförda arbeten.
- ? Systematisk hantering av synpunkter och felanmälan där anmälan dokumenteras i en databas.
- ? En handlingsplan upprättas årligen för att följa upp ställda mål i verksamhetsprogrammet
- ? Verksamhetsstyrning. Samtliga entreprenadarbeten styrs via byggmöten ca en gång i månaden för att på så sätt snabbt kunna hantera fel inom verksamhetsområdena.

Om fel uppdagas vid kontrollarbetet eller rapporteras till felanmälningsystemet åtgärdas det och ärendet följs upp.

Klagomål och synpunkter

Avdelningen har utarbetat ett system för hantering av felanmälan, FASTA. FASTA står för FelAnmälningsSystem Tekniska Avdelningen och är ett system för hantering av felanmälningar och synpunkter. Samtliga inrapporterade fel eller synpunkter läggs in i en databas. Avdelningen hanterar därefter ärendena, rapporterade fel åtgärdas och synpunkter ses över och kontrolleras. Då samtliga ärenden läggs in i en databas ges det möjlighet att ta fram statistik samt att dra slutsatser utifrån materialet som kan följas upp. Genomgång av ärendena sker en gång per vecka och därefter, i vissa fall, återkopplas ärendets hantering till anmälaren. En gång per år görs en utvärdering av inkomna anmälningar som sammanställs till avdelningschef.

Vill du veta mer?

Vill du veta mer om vår verksamhet är du välkommen att ringa eller besöka förvaltningens hemsida: <http://www.stockholm.se/hasselby-vallingby>

Kontakta vårt InfoCenter för frågor om park- och gatuskötsel, tel: 508 05 080