

## UTDRAG

§ 60

Dnr 2013/KS 0405 010

### Temagranskning enligt granskningsplan 2013- snöröjning av kommunens egna fastigheter

#### Kommunstyrelsens särskilda utskotts beslut

- Kommunstyrelsens särskilda utskott antar fastighetsenhetens tjänsteskrivelse som sitt eget yttrande över rapporten Granskning av snöröjningen i Tyresö kommun ur ett medborgarperspektiv.

---



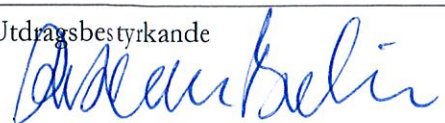
#### Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutade den 27 november 2012 om en granskningsplan för fristående och kommunal verksamhet för år 2013. Ett av uppdragen var att granska hur snöröjningen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv. En granskning har nu genomförts av kvalitetsgruppen, Medborgarfokus (bilaga).

Fastighetsenheten är genomgående nöjd med de besked som lämnats i granskningsrapporten och har arbetat extra med de påtalade förbättringsområdena. Enheten yttrar sig i bilagd tjänsteskrivelse om granskningen (bilaga).

#### Bilagor

Granskningsrapport snöröjning del 2.pdf  
Tjänsteskrivelse från fastighetsenheten.pdf

Justerandes sign 		Utdragsbestyrkande 
---	---	--

# Granskning av snöröjningen i Tyresö kommun ur ett medborgarperspektiv

## Del 2 - kommunens egna fastigheter

Temagranskningen genomfördes: april-september 2013

Temagranskningen genomförd av:



Catrin Ullbrand

Chef

Medborgarfokus, kvalitetsgruppen

[catrin.ullbrand@tyreso.se](mailto:catrin.ullbrand@tyreso.se)

Granskningsrapporten godkänns och överlämnas till konsult- och servicekontoret.

Tyresö den 2013-10-23








Catarina Stavenberg




Kvalitetschef

## Sammanfattning

Fastighetsenheten arbetar strategiskt och använder sig av hyresgästernas synpunkter för att utveckla verksamheten. Det finns en tydlig struktur och tydliga rutiner både för att genomföra snöröjning och hantera felanmälningar och synpunkter. Tillämpning och förankring av rutiner för ärendehantering behöver förbättras.

-  Det finns tydliga och ändamålsenliga rutiner och metoder för planering, bedömning och uppföljning av snöröjningen.
-  Det finns en tydlig struktur för samordning, bevakning och hantering av felanmälningar och synpunkter.
-  Målen är formulerade utifrån kundfokus och resultatanalys.
-  Fastighetsenheten arbetar strategiskt med verksamhetsutveckling genom att regelbundet reflektera över styrkor och svagheter.
-  Det finns rutiner för återkoppling och kvittering av ärenden, men de tillämpas inte fullt ut av förvaltare och entreprenörer.

### Kvalitetsnivåer visas genom olika färgsättning:

-  Grönt innebär en stark sida hos verksamheten och kan utgöra ett gott exempel för andra.
-  Gult innebär att verksamheten har områden som behöver utvecklas
-  Rött innebär att verksamheten uppvisar brister som behöver åtgärdas.

## 1 Syfte

Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutade den 27 november 2012 om en granskningsplan för fristående och kommunal verksamhet för år 2013. Ett av uppdragen är att granska hur snöröjningen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv. Granskningen genomförs av kvalitetsgruppen, Medborgarfokus.

Uppdraget omfattar granskning av den snöröjning som kommunen är ansvarig för. Det gäller dels vägar och gång- och cykelvägar i Tyresö kommun och dels områden på de fastigheter som kommunen äger. Med snöröjning avses plogning, halkbekämpning och snödeponering. Denna delrapport omfattar den snöröjning som kommunens fastighetsavdelning ansvarar för.

## 2 Frågeställningar

- Hur upplever hyresgästerna att snöröjningen vid kommunens fastigheter fungerar i Tyresö kommun?
- Hur hanteras synpunkter, felanmälningar och skadeanmälningar som kunderna lämnat med anledning av snöröjningen?
- Hur har ansvariga verksamheter hanterat resultaten från egna utvärderingar och inkomna synpunkter för att förbättra snöröjningen?

## 3 Metod och urval

Granskningen omfattar de två senaste vintrarna (2011/2012 och 2012/2013). Vinterperioden pågår mellan 15 oktober och 15 april. För att ge en så tydlig bild som möjligt av hur snöröjningen fungerar ur ett medborgarperspektiv beskriver vi hur verksamheterna arbetar, vilka resurser de har och hur strukturen för ledning och styrning ser ut.

Bedömningen av kvalitet vägs samman av:

- **Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet),**  
Nationella och lokala styrdokument i form av lagar, förordningar, kommunala mål, riktlinjer, verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier.  
Beskrivning av verksamhetens uppdrag, organisation och resurser.
- **Arbetet i verksamheten (processkvalitet),**  
Beskrivning av verksamhetens processer, rutiner och arbetssätt i förhållande till uppdraget.

- **Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultat kvalitet)**

Beskrivning av måluppfyllelse, upplevd kvalitet, resultat hantering och systematiskt kvalitetsarbete.

Granskningen baseras på följande metoder:

- Granskning av styrdokument och övrig dokumentation, se Referenser.
- Sammanställning, bearbetning och analys av undersökningar, statistik samt analys av inkomna synpunkter och felanmälningar.
- Granskning av processer, metoder och rutiner.
- Granskning av information på kommunens intranät.
- Intervjuer med chef, förvaltare och administratör samt samtal med rektorer.

Resultatet från temagranskningen har återkopplats till verksamhetschefen som därmed har fått möjlighet att faktagranska innehållet.

Granskningsrapporten lämnas över till konsult- och servicekontoret som avgör om åtgärder behöver vidtas. Rapporten presenteras för kommunstyrelsens särskilda utskott. Rapporten publiceras på tyreso.se.

## **4 Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)**

Här beskrivs uppdrag, styrning och organisation samt vilka förutsättningar verksamheten har för att utföra uppdraget.

### **4.1 Uppdrag, organisation och resurser**

#### **Fastighetsenheten**

Fastighetsenheten ansvarar för snöröjning av områden på kommunens egna fastigheter. Hyresgäster är kommunala förvaltningar, kommuninvånare, företag och organisationer.

Fastighetsenheten är organiserad inom konsult- och servicekontoret och tillhör avdelningen Fastighet och facility. Enheten består av sammanlagt tio tjänstemän. Avdelningschefen för Fastighet och facility är också chef för fastighetsenheten.

### **4.2 Lokala styrdokument**

Plan för kommundirektörens stab och projekt 2013 och verksamhetsplan för konsult- och servicekontoret styr och beskriver verksamheten.

**Ur Plan för kommundirektörens stab:****Mål för 2013 för hela Konsult- och servicekontoret**

- Nöjda kunder - NKI ska uppgå till minst 50 %

**Ur Verksamhetsplan för Konsult- och servicekontoret:****Mål för 2013 för fastighetsenheten**

- Öka kundnöjdheten från barn- och utbildningsförvaltningen till 55 %.
- Ökat fokus på hyresgästmöten och snabbare handläggning av felanmälan.

**Avtal**

I gränsdragningslistor och hyresavtal regleras gränser och krav mellan hyresgäster och fastighetsavdelningen.

Entreprenörer anlitas för att utföra snöröjningen. De två senaste vintersäsongerna har enheten använt sig av gatu- och parkenhetens upphandlade entreprenörer och utifrån det avtalet gjort avrop på maskiner och personal efter behov.

Inför säsongen 2012/2013 gjordes en egen upphandling som överklagades och därmed stod enheten utan egna utförare av snöröjning. Ny upphandling med kravspecifikation som är anpassad till fastighetsenhetens behov är genomförd inför säsongen 2013/2014.

**4.3 Ansvarsförhållanden**

Gatusektionen på gatu- och parkenheten, ansvarar för snöröjning av vägar och gång- och cykeltvägar. Fastighetsenheten ansvarar för snöröjning av områden på kommunens fastigheter.

**5 Arbetet i verksamheten (processkvalitet)**

Beskrivning av verksamheternas processer, rutiner och arbetssätt i förhållande till uppdragen.

**5.1 Planering och prioritering**

Det finns kartor över samtliga objekt där det framgår vad som ingår i enhetens ansvar för snöröjning. Kartorna är markerade med färger som visar vilken prioritet olika områden har. Kraven som hyresgästerna kan ställa på snöröjningen beskrivs i en prioritetsordning där tidpunkten för när det ska vara snöröjt anges.

Mindre ytor där maskiner inte kan användas samt trappor, entréer och nödutgångar är undantagna och ska bekostas av hyresgästen. Hyresgästen kan

göra tilläggsbeställning hos fastighetsenheten för dessa områden. Enheten tillhandahåller vintersand med tillhörande lådor.

Bedömning och planering av säkerheten görs framförallt avseende tak och nödutgångar, men risker som att det vid stora snömängder bildas snöhögar på skolgårdar måste också beaktas. Små barn kan med hjälp snöhögarna klättra över staket eller ramla från höga höjder. Med hjälp av ritningar och konstruktionsbeskrivningar över fastigheterna bedöms hur mycket snö taken har bärfkraft för. Förvaltarna använder både teoretiska modeller och erfarenhet från tidigare vintrar för att göra riskanalyser som sedan ligger till grund för prioriteringar.

Enheten har driftsmöten med jourledare, chef, projektledare, administratör och förvaltare i stort sett dagligen under vintersäsongen. Hyresgästmöten anordnas varje kvartal av förvaltarna på enheten. På mötena reflekteras över hur uppdraget utförts, om hyresgästerna är nöjda, eller har andra önskemål och förslag. Mötena protokollförs och är enligt förvaltarna en viktig del av kvalitetsarbetet.

Hyresgästerna får information via intranätet. För de hyresgäster som inte har tillgång till intranätet, t.ex. företag och föreningar, finns en speciell hemsida där de får samma information som de kommunala hyresgästerna.

### 5.1.1 Bedömning

Det finns tydliga och ändamålsenliga rutiner och metoder för planering och bedömning av snöröjningen.

## 5.2 Bevakning och beredskap

Enheten har jourledning, fördelad på den egna personalen över hela dygnet. Avsaknaden av eget entreprenörsavtal medför många olika aktörer vilket gör att det är svårt att göra uppföljningar och få aktuell information. Därför uppmanas den egna personalen att kontinuerligt bevaka och rapportera vad som behöver åtgärdas och prioriteras. Speciellt viktigt är det som tidigare nämnts när det gäller tak och nödutgångar. Samtliga fordon är utrustade med GPS-system som möjliggör uppföljning av var snöröjningsmaskinerna varit och för fakturering.

## 5.3 Skadehantering

När det uppstår skador på egendom som en följd av snöröjningen är det ofta svårt att avgöra vem som ska stå för kostnaden. Enligt fastighetschefen uppstår en del konflikter med entreprenörerna som en konsekvens av att kraven i nuvarande avtal inte är utformade efter fastighetsavdelningens förutsättningar.

## 5.4 Felanmälan och synpunkter

I stort sett alla felanmälningar och synpunkter på fastighetsenheten registreras i ett digitalt system, DeDu. Fastighetsenhetens egen personal, personal ute i verksamheterna och entreprenörerna har tillgång till systemet. Samordning och bevakning sköts av en administratör på fastighetsavdelningen. Administratören upprättar rutiner, ansvarar för information till verksamheterna och har nära samarbete med förvaltarna. Det finns skriftliga instruktioner som beskriver hur man felanmäler, var man vänder sig om det är akut och kontaktuppgifter.

Entreprenörer, hyresgäster, förvaltare och administratörer dokumenterar direkt i DeDu. Alla aktörer kan följa gången i ärendet och kommunicera med varandra. Det finns skriftliga rutiner för registrering, handläggning och återkoppling. Den entreprenör som får i uppdrag att åtgärda felet ska ange tid för när uppdraget tagits emot och vilka åtgärder som planeras. Efter att felet åtgärdats kvitteras ärendet. Tidpunkten för kvittering skiljer sig markant mellan olika felanmälningar. I vissa fall görs det när ärendet åtgärdats, men i vissa fall kvitteras ärenden i efterhand av förvaltaren. Granskningen visade att det kan gå upp till en månad mellan registrering och kvittering. Rutinen är att tidpunkten för när felet avhjälppts ska anges tydligt. Entreprenören ska dessutom uppge hur lång tid och genom vilket fakturanummer åtgärden kommer att debiteras.

Uttryckningar på grund av felanmälningar på jourtid registreras oftast inte annat än i underlagen hos entreprenörerna. Ny rutin har utarbetats för att förbättra detta.

### 5.4.1 Bedömning

Det finns en tydlig struktur för samordning, bevakning och hantering av felanmälningar och synpunkter.

Det finns rutiner för återkoppling och kvittering av ärenden, men de tillämpas inte fullt ut av förvaltare och entreprenörer.

## 6 Måluppfyllelse och systematiskt kvalitetsarbete (resultatkvalitet)

### 6.1 Måluppfyllelse

#### Kundnöjdhet

Vartannat år genomförs en kundundersökning i samarbete med Södertörns kommunerna. Den senaste undersökningen genomfördes 2012. 101 av 141 hyresgäster svarade på undersökningen, vilket ger en svarsfrekvens på 78

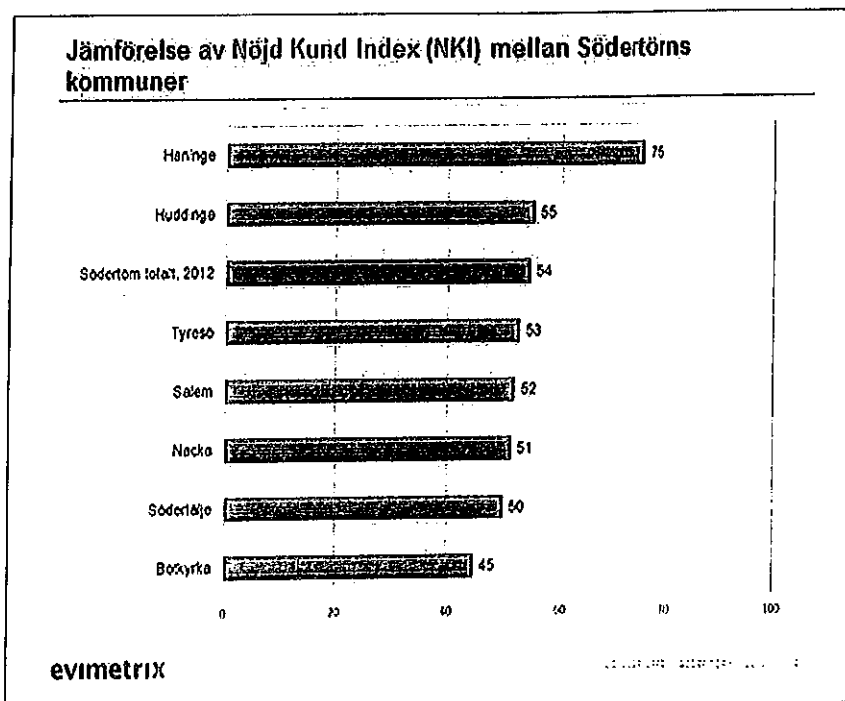


% Hyresgästernas nöjdhet mäts i NKI, Nöjd Kund Index. Kvaliteter som omfattas av NKI i undersökningen är:

- Kundvård och personlig service
- Inflytande och lyhördhet
- Skötsel och underhåll
- Felanmälan

I avsnittet Skötsel och underhåll ingår Snöröjning och sandning, där resultatet ökat från NKI 51, 2010 till NKI 53 för 2012.

Det övergripande resultatet visade ett NKI på 53 att jämföra med 2010 då NKI var 60. NKI 54 är sammanlagt snitt för Södertörnskommunerna.



Bilden är hämtad från undersökningen, Kvalitetsmätning bland lokalyresgäster 2012.

### Felanmälningar

För perioden 2011/2012 inkom 203 felanmälningar och 8 synpunkter angående snöröjning. Vinterperioden 2012/2013 var det 207 felanmälningar och 17 synpunkter. Vi har gått igenom samtliga felanmälningar och synpunkter för de två säsongerna. Det är ingen större skillnad på innehållet i felanmälningarna i förhållande till synpunkterna. Skolorna anmäler flest fel. Cirka 30 % kommer från andra verksamheter t.ex. äldreboenden, föreningslokaler och bibliotek. Snöhögar, oplogat för varutransporter och behov av sandning är de vanligaste orsakerna till felanmälan. Ofta är det akuta åtgärder som efterfrågas där det

handlar om barns säkerhet och transporter som inte kommer fram på grund av snön. Trots de stora mängder snö som kom under den senaste säsongen har inte antalet felanmälningar ökat nämnvärt.

### **Ekonomi**

Det ekonomiska resultatet för 2012 var minus 4,4 miljoner kronor. Snöröjningen har orsakat stora kostnader, cirka 6 miljoner kronor. De största kostnaderna avser snöröjning av tak och bortforsling av snö inne på gårdar. Enheten får ta med sig underskottet till nästa verksamhetsår.

## **6.2 Systematiskt kvalitetsarbete**

Ett årshjul enligt Tyresö kommuns styrprocess är upprättat och används på enheten. Aktiviteter för månadsuppföljning handlar till största delen till ekonomi, trots att det finns mycket underlag som kan kopplas till målet om nöjda kunder. Mål- och aktivitetsuppföljning görs regelbundet på veckomöten och arbetsplatsträffar.

Felanmälningar registreras, kvitteras och följs upp systematiskt. Trender och mönster analyseras och resulterar i nya mål och åtgärder för att utveckla verksamheten och därmed kundnöjdheten. Önskemål och synpunkter från lokalhyresgästerna inhämtas från regelbundna möten som protokollförs. Resultatet från dessa möten följs upp av förvaltarna.

Uppföljning av entreprenörernas arbete görs systematiskt genom kontraktsmöten där ekonomiskt krav, avtalskrav och inkomna synpunkter och felanmälningar lyfts upp och går igenom. Entreprenörernas fakturor kontrolleras mot underlag från åkarna, dokumentation i DeDu samt mot uppgifter från maskinernas GPS-system.

Målet för 2012 att bibehålla resultatet från förra kundundersökningen uppnåddes inte. Utifrån resultaten har nya mål formulerats som fokuserar på hyresgästernas synpunkter och upplevelse av kvaliteten. Satsningar på hyresgästmöten inom barn- och utbildningsförvaltningen, där resultatet är lägst, är en av åtgärderna för att öka nöjdheten hos hyresgästerna.

### **6.2.1 Bedömning**

Målen är formulerade utifrån kundfokus och resultatanalys

Enheten arbetar strategiskt med verksamhetsutveckling genom att regelbundet reflektera över styrkor och svagheter.

## 7 Referenser

Vid vår granskning har vi tagit del av följande dokument:

Kommunplan 2012-2015

Plan för kommundirektörens stab och projekt 2013

Verksamhetsplan för konsult- och servicekontoret 2013

Enhetsplan för fastighetsenheten 2012

Verksamhetsberättelse för Fastighetsenheten 2012

Risk- och säkerhetspolicy för Tyresö kommun 2012-09-13

Entreprenadavtal för Vinterväghållningsfordon och maskiner för perioden oktober 2009 till april 2012

Protokoll från hyresgästmöte, 2013-04-22 I Hanvikens förskolor

Kvalitetsmätning bland lokalhyresgäster, Lokalgruppen Södertörn 2012

Statistikutdrag från felanmälningssystemet DeDu

Prioriteringsordning för snöröjning

Fastighetskartor

2013-11-01

Tyresö kommun

Fastighetsenheten

Jan Nilsson

Fastighetschef

08 5782 92 25

jan.nilsson@tyreso.se

Diarienummer

2013ksm1055-370

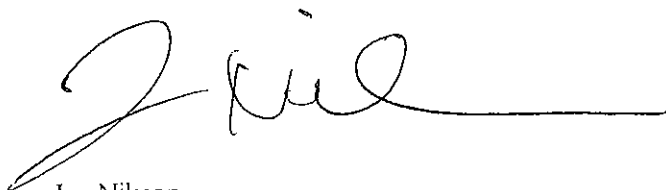
Kommunstyrelsens  
särskilda utskott

## Yttrande över rapporten "Granskning av snöröjningen i Tyresö kommun ur ett medborgarperspektiv"

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsens särskilda utskott antar fastighetsenhetens tjänsteskrivelse som sitt eget yttrande över rapporten "Granskning av snöröjningen i Tyresö kommun ur ett medborgarperspektiv.

Fastighetsenheten



Jan Nilsson

Fastighetschef

2013-11-01

## Sammanfattning

Fastighetsenheten är genomgående nöjd med de besked som lämnas i granskningsrapporten. Naturligtvis har enheten tagit till sig av kritiken och arbetat extra med de påtalade förbättringsområdena. Enheten strävar hela tiden till att utveckla och förbättra servicen på ett kostnadseffektivt sätt för brukarna.

## Beskrivning av ärendet

### Bakgrund

Medborgarfokus kvalitetsgrupp har granskat hur fastighetsenheten har skött snöröjningen på av kommunen ägda fastigheter. Temagranskningen har genomförts under perioden april till september 2013 och omfattar de två senaste vintrarna.

Granskningen har utgått från frågeställningarna:

- Hur upplever hyresgästerna att snöröjningen vid kommunens fastigheter fungerat.
- Hur hanteras synpunkter, felanmälningar och skadeanmälningar som kunderna lämnat med anledning av snöröjningen.
- Hur har ansvariga verksamheter hanterat resultaten från egna utvärderingar och inkomna synpunkter för att förbättra snöröjningen?

Utredningen slår fast att fastighetsenheten arbetar strategiskt och använder sig av hyresgästernas synpunkter för att utveckla verksamheten. Vidare konstateras att det finns en tydlig struktur och tydliga rutiner både för att genomföra snöröjning och hantera felanmärkingar och synpunkter. Samtidigt konstateras också och såväl tillämpning som förankring av rutiner för ärendehantering behöver förbättras.

Utredningen konstaterar att fastighetsenheten har rutiner för såväl återkoppling som kvittering av ärendet. Problemet är att de inte tillämpas fullt ut av förvaltare och entreprenörer.

Fastighetens kommentar

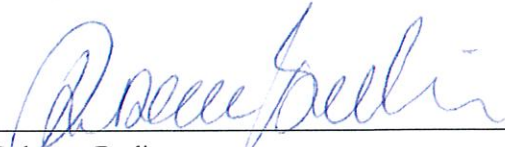


2013-11-01

Naturligtvis är resultatet från undersökningen en uppmuntrande läsning förutom att förvaltare och entreprenörer inte till fullo följer uppsatta rutiner. Att vår senaste entreprenör inte fullgjort sitt ansvar när det gäller återkoppling och kvittering sammanhänger med att fastighetsenheten varit tvingad att nyttja gatu- och parkenhetens upphandling. En upphandling som inte uppfyller fastighetsenhetens faktiska behov. Detta är en följd av att fastighetsenhetens upphandling överklagades.

Inför kommande säsong har en ny upphandling genomförts med fastighetsenhetens särskilda behov av tjänster och service. Därmed skapas nödvändiga förutsättningar att komma tillrätta med tidigare påtalade brister.

När det gäller enhetens egna rutiner har de genom olika utbildningsinsatser och förtydliganden i förvaltarnas arbetssätt minskat risken för ett felaktigt arbetssätt. Naturligtvis omfattas hela fastighetsenheten i detta fortlöpande utvecklingsarbete.

Fastighetsenheten är mycket mån om att hela tiden förbättra och utveckla servicen gentemot brukarna på ett kostnadseffektivt sätt. Det vill säga bättre service till en låg kostnad för brukarna.

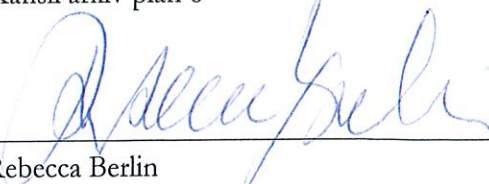
Datum	2013-11-14
Tid	13:00-14:35
Plats	Krusboda, kommunhuset
Beslutande	Se närvarolista
Övriga deltagare	Se närvarolista
Justeringens plats och tid	Kommunhuset plan 6, måndag den 18 november 2013 kl. 13.00
Paragrafer	57 - 62
Sekreterare	 Rebecca Berlin
Ordförande	 Fredrik Saweståhl
Justerande	 Anita Mattsson

**ANSLAG / BEVIS**

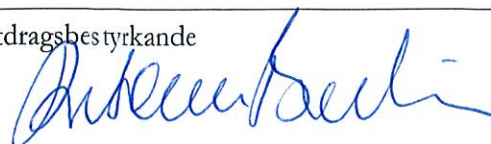
Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ	Kommunstyrelsens särskilda utskott
Sammanträdesdatum	2013-11-14
Datum då anslaget sätts upp	2013-11-19
Datum då anslaget tas ned	2013-12-17
Förvaringsplats för protokollet	Kansli arkiv plan 6

Underskrift

  
Rebecca Berlin

Utdragsbestyrkande



## Närvarolista

### Beslutande

Fredrik Saweståhl (M)

Mats Larsson (FP)

Andreas Jonsson (M)

Anita Mattsson (S)

### Ersättare

Leif Kennerberg (KD)

Ulrica Riis-Pedersen (C) §§ 57-61

Karin Ljung (S)

Marie Åkesdotter (MP)

### Övriga

Marit Andersson, Alkoholhandläggare, Medborgarfokus §§ 57-58

Rebecca Berlin, Sekreterare, Kanslienheten §§ 57- 62

Anna Birgersson, Personalhandläggare, Personalenheten §§ 61-62

Jan Nilsson, Fastighetschef, Fastighet §§ 57- 60




Kerstin Hedén, HR-chef, Kommundirektörens stab §§ 61-62

Catrine Ullbrand, Kvalitetsgruppen, Medborgarfokus §§ 57-60

### Frånvarande

Christer Flodfält (M)

Kristjan Vaigur (S)

Justerandes sign 		Utdragsbestyrkande 
---	---	--