

Tyresö kommun
Samhällsbyggnadsförvaltningen
Göran Norlin
Avdelningschef- Miljö och trafikavdelningen
08-5782 97 80
goran.norlin@tyreso.se

YTTRANDE

2014-01-24

1 (4)

Diarienummer

2013KSM1006.314

Miljö- och samhällsbyggnadsutskottet

Granskning av snöröjningen i Tyresö kommun ur ett medborgarperspektiv

Förslag till beslut

Miljö- och samhällsbyggnadsutskottet noterar rapporten och förvaltningens yttrande.

Samhällsbyggnadsförvaltningen



Åke Skoglund
Förvaltningschef



Göran Norlin
Avdelningschef

Sammanfattning

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.

Samhällsbyggnadsförvaltningen avser att använda resultaten i granskningen för att förbättra verksamheten och inom flera områden har arbetet redan påbörjats. Bland annat har informationen till medborgarna på hemsidan utvecklats, synpunktshanteringen har strukturerats om och en handlingsplan för samverkan vid svåra väderlägen har påbörjats. Medborgarperspektivet ska förtydligas i prioritering och planering.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund och metod

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. Granskningen har genomförts av kvalitetsgruppen, projekt Medborgarfokus. Uppdraget omfattar granskning av den snöröjning på vägar och gång- och cykelvägar som kommunen är ansvarig för. Med snöröjning avses plogning, halkbekämpning och snödeponering.

Resultatet är baserat på underlag från undersökningar, synpunkter från medborgarna och felanmälningar. Materialet har sammanställts, bearbetats och analyserats. För att ta reda på hur snöröjningen är organiserad och strukturerad har dokumentgranskning och intervjuer med tjänstemän genomförts. Granskningen har utgått från följande frågeställningar.

- Hur upplever medborgarna att snöröjningen fungerar i Tyresö kommun?
- Upplever medborgarna att de får tillräcklig och relevant information om snöröjningen?
- Vilka synpunkter, felanmälningar och skadeanmälningar har medborgarna lämnat med anledning av snöröjningen?
- Hur hanteras synpunkter, felanmälningar och skadeanmälningar som medborgarna lämnat med anledning av snöröjningen?
- Hur har ansvariga verksamheter hanterat resultaten från egna utvärderingar och medborgarnas uppfattning för att förbättra snöröjningen ur ett medborgarperspektiv?

Sammanfattning av resultat

De senaste åren har medborgarnas nöjdhet med hur snöröjningen fungerar minskat markant. Medborgarna efterfrågar mer detaljerad information om sitt eget närområde, vilka snöröjningsmetoder som används och vilka prioriteringar som görs. Hanteringen av inkomna synpunkter och felanmälningar behöver utvecklas. Analyser av medborgarnas uppfattningar och andra resultat kan i större utsträckning användas för att utveckla verksamheten. Strukturer och metoder för ledning, genomförande och daglig uppföljning är ändamålsenliga, effektiva och beprövade.

Förvaltningens kommentarer

Samhällsbyggnadsförvaltningen avser att använda resultaten i granskningen för att förbättra verksamheten och inom flera områden har arbetet redan påbörjats. Bland annat har informationen till medborgarna på hemsidan utvecklats och anpassats till medborgarnas behov. Synpunktshanteringen har strukturerats om och det sker bevakning av svarstider och handläggning. En handlingsplan för samverkan vid svåra väderlägen har påbörjats. Medborgarperspektivet ska förtydligas i prioritering och planering. I det nya synpunktshanteringsystemet är det lätt att få ut rapporter och med hjälp av dem se vilka områden som berörs av flest synpunkter, var de största bristerna finns och sedan kunna prioritera åtgärder på ett relevant sätt. Med det nya systemet får medborgarna också en tydligare information om när de kan förvänta sig ett svar och förvaltningen får en tydlig bild av hur de förväntningarna uppfylls. Rapporten pekar på att det finns ett behov av att se över kvalitetsgarantierna så att de i större utsträckning tydliggör förutsättningar och prioriteringar för snöröjningen ur ett medborgarperspektiv. Tydlig information i tid, vilka målgrupper som prioriteras och att klargöra definitioner som framkomlighet är exempel hur de kan förbättras. Samhällsbyggnadsförvaltningen delar inte fullt ut den synpunkten utan anser snarare att det behövs en säkrare metod för att kunna följa upp de garantier som finns idag.

I rapporten framgår det även hur stort spannet är på inkomna synpunkter och felanmälningar beroende på vilken typ av vinter det är. Vintersäsongen 2011-2012 kom det in 130 synpunkter och felanmälningar. Säsongen 2012-2013 kom det in 1 566 varav de allra flesta efter det mycket intensiva snöfallet som började

5/12 2013. Det finns inga som helst möjligheter att hålla samma tillgänglighet, under, och direkt efter ett sådant snöfall vilket naturligtvis genererade många synpunkter och felanmälningar. Rapporten har heller inga synpunkter på arbetet med det snöfallet men förvaltningen vill ändå nämna det för att ge lite perspektiv på resultatet och på vad det krävs av verksamheten en sådan vinter förutom själva snöröjningen.