

2013-10-23

Granskning av snöröjningen i Tyresö kommun ur ett medborgarperspektiv

Del 1 - vägar och gång- och cykelvägar

Temagranskningen genomfördes: april-september 2013

Temagranskningen genomförd av:



Inger Carlsson

Kvalitetscontroller
kvalitetsgruppen

inger.carlsson@tyreso.se



Catrin Ullbrand

Chef Medborgarfokus,

catrin.ullbrand@tyreso.se

Granskningsrapporten godkänns och överlämnas till
sambandsbyggnadsförvaltningen.

Tyresö den 2013-10-23



Catarina Stavenberg
Kvalitetschef

tyresö kommun













Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Sammanfattning av temagranskning Snöröjning.....	3
1 Syfte.....	5
2 Frågeställningar.....	5
3 Metod och urval.....	5
4 Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet).....	6
4.1 Styrning.....	6
4.1.1 Nationella styrdokument.....	6
4.1.2 Lokala styrdokument.....	7
4.2 Ansvarsförhållanden.....	8
4.3 Uppdrag, organisation och resurser.....	8
5 Arbetet i verksamheten (processkvalitet).....	10
5.1 Planering, prioritering.....	10
5.1.1 Beskrivning.....	10
5.1.2 Bedömning.....	11
5.2 Bevakning och beredskap.....	11
5.2.1 Beskrivning.....	11
5.2.2 Bedömning.....	11
5.3 Information och kommunikation.....	11
5.3.1 Beskrivning.....	11
5.3.2 Bedömning.....	12
5.4 Felanmälan och synpunktshantering.....	12
5.4.1 Beskrivning.....	12
5.4.2 Bedömning.....	13
5.5 Skadehantering.....	13
5.5.1 Beskrivning.....	13
5.5.2 Bedömning.....	14
6 Måluppfyllelse och systematiskt kvalitetsarbete (resultatkvalitet).....	14
6.1 Måluppfyllelse.....	14
6.2 Ekonomi.....	15
6.3 Upplevd kvalitet.....	15
6.4 Systematiskt kvalitetsarbete.....	17
6.5 Bedömning.....	18
7 Referenser.....	19

Sammanfattning av temagranskning Snöröjning

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.

-  Det finns tydliga och ändamålsenliga metoder för planering och bedömning av snöröjningen. För att säkerställa att metoderna tillämpas behöver fler skriftliga rutiner upprättas.
-  Den övergripande informationen på hemsidan under vintersäsongen är omfattande, uppdaterad och lättillgänglig.
-  Hanteringen av skadeanmälningar på privata fastigheter utgår från ett kundperspektiv.
-  Verksamheten behöver möta allmänhetens behov av mer detaljerad information.
-  Rutiner för beredskap och samverkan i informations- och kommunikationsfrågor samt för samordning av resurser behöver utvecklas.
-  Hanteringen av felanmälan och synpunkter behöver ses över för att handläggningen ska bli konsekvent och uppföljningsbar.
-  Det saknas specifika, mätbara mål och aktiviteter för snöröjningen, vilket gör det svårt att bedöma både medborgarfokus och med vilken kvalitet och effektivitet uppdraget utförts.
-  Medborgarnas uppfattningar och synpunkter kan i större utsträckning användas för att följa upp och utveckla verksamheten.
-  Det framgår inte i vilken utsträckning och inom vilken tid allmänheten kan förvänta sig att få svar på inlämnad felanmälan eller synpunkt. Det går inte att se om svar skickats till medborgaren.
-  Det saknas metoder för att följa upp och redovisa i vilken grad kvalitetsgarantierna uppfylls.

Kvalitetsnivåer är visualiserade genom färgsättning;



Grönt innebär en stark sida hos verksamheten och kan utgöra ett gott exempel för andra.



Gult innebär att verksamheten har områden som kan 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 snöröjning av vägar och gång- och cykelvägar som samhällsbyggnadsförvaltningen ansvarar för.

2 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?
-

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:

- **Förutsättningar (strukturkvalitet),**
Nationella och lokala styrdokument i form av lagar, förordningar, kommunala mål, riktlinjer, verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier.
Beskrivning av verksamheternas uppdrag, organisation och resurser.

- **Arbetet i verksamheten (processkvalitet),**
Beskrivning av verksamheternas processer, rutiner och arbetssätt i förhållande till uppdragen.
- **Måluppfyllelse och systematiskt kvalitetsarbete (resultatqualitet)**
Beskrivning av måluppfyllelse, upplevd kvalitet, resultathantering 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. Urvalet beskrivs närmare i avsnitt 6.4 Synpunkter och felanmälan.
- Granskning av information om snöröjningen på kommunens externa hemsida och intranät.
- Granskning av processer, metoder och rutiner.
- Intervjuer med chefer, arbetsledare, handläggare och administratörer.

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

Granskningsrapporten lämnas över till samhällsbyggnadsförvaltningen som avgör om åtgärder behöver vidtas. Rapporten presenteras för miljö- och samhällsbyggnadsutskottet. 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 Styrning

4.1.1 Nationella styrdokument

Lagen med särskilda bestämmelser om gatuhållning och skyltning¹.

Kommunen ansvarar bland annat för snöröjning på gator, torg, parker och andra allmänna platser som är redovisade i detaljplan och för vilka kommunen är huvudman. Platserna ska hållas i ett sådant skick att olägenheter för människors hälsa inte uppkommer. Snöröjningen ska uppfylla de krav som kan ställas i fråga om trevnad, framkomlighet och trafiksäkerhet, med hänsyn till

¹ 1998:814 § 2.

förhållandena på platsen och övriga omständigheter. Kommunens skyldigheter gäller inte, om åtgärderna ska utföras av staten som väghållare.

Skadeståndslagen².

Enligt boken Väghållningens juridik³ kan väghållaren, i det här fallet kommunen, bli skyldig att betala skadestånd för skador som beror på dålig beredskap. Vilken beredskap som bör hållas beror bland annat på förväntad vädersituation, tidpunkt på dygnet och tidpunkt på året. Väghållaren bör dokumentera förhållandena och den beredskap som funnits. Väghållaren är normalt ersättningskyldig för skador som orsakas av snöröjningsfordon på enskild egendom såsom staket, häckar, grindstolpar och byggnader under förutsättning att den enskilda egendomen är placerad på den egna tomten och inte på kommunens mark. Om det uppstår skador på grund av att upplagade snömassor tynger ned till exempel ett staket är väghållaren normalt inte ersättningskyldig. Om staket sätts upp i tomtgränsen ska det hålla för snömassor.

4.1.2 Lokala styrdokument

I kommunplanen beskrivs bland annat målområden för medborgarfokus och bemötande, god ekonomisk hushållning och effektivitet:

- Tyresö kommun arbetar utifrån ett medborgarperspektiv med servicekänsla och lyhördhet gentemot medborgarna – både som myndighet och serviceorganisation.
- Kommunens interna arbete präglas av effektivitet, enkelhet och ett fokus på nöjda användare.

Gemensamma kvalitetsgarantier

- Du får svar på eller bekräftelse av e-post inom 2 arbetsdagar, brev inom 10 arbetsdagar (om inte besked kan ges direkt)
- Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig.

Kvalitetsgarantier som omfattar snöröjningen

Vinterperioden 15 oktober-15 april

- Vi har beredskap för snöröjning och halkbekämpning dygnet runt.
- Vi börjar snöröjningen senast när det snöat fem centimeter.
- Vi prioriterar bussgator och cykel- och gångvägar vid centrumområdena.
- Framkomligheten ska vara godtagbar på samtliga gator och vägar senast 15 timmar efter att det slutat snöa.
- Vi avslutar sandupptagningen efter vintern senast den 15 maj.

Syfte och mål för verksamhetsområdet ur kommunplan och nämndplan

² Skadeståndslagen 1972:207

³ Väghållningens juridik, Sveriges kommuner och landsting 2005

8 (19)

Gatusektionen arbetar för en trygg och säker gatumiljö med bra belysning och hög tillgänglighet.

Mål att uppnå 2015

- Tyresö är en av landets tio trafiksäkraste kommunerna

4.2 Ansvarsförhållanden

Gatusektionen på Gatu- och parkenheten, ansvarar för snöröjning av vägar och gång- och cykelvägar. Enheten fastighet ansvarar för snöröjning av områden på kommunens fastigheter.

Servicecenter har i uppgift att informera och vägleda medborgarna. De tar emot synpunkter och en del av felanmälningarna. Medborgarna kan också göra felanmälningar direkt via kommunens hemsida.

Övriga aktörer som ansvarar för snöröjningen på områden och vägar inom och strax utanför kommunens gränser:

- Trafikverket ansvarar för snöröjning av Gudöbroleden och av Tyresövägen fram till rondellen vid Bollmora allé.
- Vägföreningarna i Tyresö anlitar kommunen för snöröjning på entreprenad, förutom Kalvnässets samfällighet (Solberga och Bergholm) som sköter sina egna vägar.
- Fastighetsägare ansvarar för sin egen snöröjning.
- Stockholms stad ansvarar för snöröjning av Skrubba Malmväg och vägarna i Skrubba industriområde.

4.3 Uppdrag, organisation och resurser

Gatu- och parkenheten, gatusektionen

Gatu- och parkenheten leds av en enhetschef och är organiserad inom samhällsbyggnadsförvaltningen. I enheten ingår gatusektionen som består av en sektionsledare och sex medarbetare som också är maskinförare. Gatusektionen ansvarar för snöröjning av ca 150 kilometer väg, 50 kilometer trottoarer och gång- och cykelbanor, åtta cirkulationsplatser och 24 broar inklusive gång- och cykelbanor.

Gatusektionen har sina lokaler på Radiovägen i Tyresö. Där finns garage, verkstad och kontor. Enheten har egna maskiner med egen personal, som sköter vinterväghållningen dagtid klockan 06.00-16.00. För tiden 16.00-06.00 finns entreprenadavtal. Personal från parksektionen skottar bland annat trappor och busshållplatser.

Dagtid leds arbetet av sektionsledaren på gatusektionen. I uppdraget ingår förutom arbetsledning även bevakning, samordning, dokumentation och kommunikation. Sektionsledaren arbetar nära verksamheten och håller sig

9 (19)

uppdaterad om läget. Han har kontakt med samtliga inblandade, allt från medborgare till maskinförare och samhällsväglare på servicecenter. På jourtid delar fyra av kommunens arbetsledare på uppdraget att leda snöröjningen.

Den del av vinterväghållningen som utförs på entreprenad sköts av Bellman Åkeri & Entreprenad. Kvalitetsgarantierna samt miljökrav på maskiner utgör kvalitetskrav i avtalet med entreprenören. Avtalet är på tre år med möjlighet till förlängning i ytterligare två år. Beställning av det nuvarande avtalet är gjord 2012-01-27 och omfattar två säsonger (2012/13 och 2013/14). I resurserna ingår 31 fordon. Priserna anges som beredskapsersättning per säsong och pris per timme för arbetad fordonstid. Fordonets arbetstid ersätts enligt tiden som är registrerad i den GPS-utrustningen som Tyresö kommun tillhandahåller.

Budgeten för vinterväghållning är cirka 13,2 Mkr för 2013. När budgeten överskridits på grund av för mycket snö har extra medel skjutits till utan att övrig verksamhet drabbats, med undantag för vintern 2010/11.

5 Arbetet i verksamheten (processkvalitet)

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

5.1 Planering, prioritering

5.1.1 Beskrivning

Snöröjningen planeras utifrån från kraven i kvalitetsgarantierna och en övergripande prioritetsordning.

De vägar som gatusektionen ansvarar för har delats in i två prioritetsnivåer, som finns markerade på en karta. Utifrån prioriteringarna upprättas plogplaner för varje fordon som har sitt eget område. Jourledarna går dagligen igenom plogplanerna med förarna och varje eftermiddag görs prioritering och planering för kvällens och nattens åtgärder.

Prioriteringen grundar sig, enligt enhetschefen för gata och park, på tidigare erfarenhet, trafikmängd och om viktiga samhällsfunktioner påverkas. Högst prioritet har bussvägar, vägar till skolor och äldreboenden samt branta backar. Alla gång- och cykelvägar har högsta prioritet enligt kartan, men i praktiken är de som används mest högst prioriterade. En karta över platser där det inträffat halkolyckor med gående används också som underlag.

Ett GPS-positioneringssystem gör det möjligt att se var snöröjningsfordonen befinner sig i realtid och var de har varit. Systemet gör det möjligt att följa upp snöröjarnas arbete och beräkna antal timmar som ska ersättas. Med hjälp av systemet följs snöröjningsarbetet upp dagligen. Förarna kan markera hinder på vägarna (exempelvis parkerade bilar) i systemet, så att de syns på kartan.

Personal på gatusektionen gör vid behov bedömningar på plats av det aktuella läget. Det görs för att kunna bedöma framkomligheten på vägar, trottoarer och gång- och cykelvägar och därmed göra eventuella omprioriteringar av snöröjningsinsatserna.

Sektionsledaren och jourledarna upprättar dagrapporter som ger underlag för kvalitetssäkring av utförda åtgärder. Dagrapporterna beskriver när ordern har gått ut till förarna, vad som ska göras och när åtgärden är utförd. Sektionsledaren dokumenterar dessutom utförligt aktuella förutsättningar och händelser dagligen. I hela vägnätet är digitalt filmat och materialet används som komplement till övriga kartor för att se vad som kan påverka snöröjningen. Med hjälp av anteckningarna och uppgifter från SMHI analyseras snödjup och antal timmar det snöat. Varje månad under vintersäsongen görs en lägesrapport i syfte att informera miljö-samhällsbyggnadsutskottet.

5.1.2 Bedömning

Det finns tydliga och ändamålsenliga metoder för planering och bedömning av snöröjningen. För att säkerställa att metoderna tillämpas behöver fler skriftliga rutiner upprättas.

5.2 Bevakning och beredskap

5.2.1 Beskrivning

I kommunens krisberedskap används begreppen kris och extraordinär händelse. Ett snöoväder behöver inte leda till en kris eller extraordinär händelse. Det är omfattningen av snöovädet som kan göra att samhället påverkas. Ett kriterium för att bedöma hur allvarligt ett snöoväder förväntas bli är SMHI:s varningsklasser.

För att bevaka väderläget använder gatusektionen väderprognoser från SMHI som uppdateras varje timme. Det finns också möjlighet för arbetsledarna att kontakta jourhavande meteorolog. Prognoserna används för att bedöma när snöröjningen ska påbörjas, vilka resurser som krävs och vad som behöver kommuniceras, både internt och externt.

Efter snöovädet i december 2012 har kommunens säkerhetschef tillsammans med förvaltningarna identifierat förbättringsområden för att öka beredskapen vid svåra väderlägen. Samordning och utnyttjande av resurser behöver säkerställas. Säkerhetschefen anser att det bör finnas handlingsplaner på varje förvaltning för att klara svåra väderlägen vintertid.

5.2.2 Bedömning

Gatusektionen använder effektiva metoder för att bevaka väderläget.

Det finns behov lokala beredskapsplaner vid svåra väderlägen som är kopplade till SMHI:s varningsklasser.

5.3 Information och kommunikation

5.3.1 Beskrivning

Informationssamordnaren på samhällsbyggnadsförvaltningen har i uppgift att se till att aktuell, korrekt information når berörda i rätt tid. Hon förmedlar information från förvaltningen till medborgarna. Information om snöröjningen läggs ut på hemsidan, tyreso.se. Där finns nyheter, fasta sidor med information, samt frågor och svar. Via servicecenter förmedlas informationen genom olika kanaler, t.ex. telefonsamtal, besök och via e-post. I Tyresö centrum finns digitala skärmar som, enligt informationssamordnaren, skulle kunna användas i större utsträckning för att informera medborgarna.

12 (19)

Informationssamordnaren uppdaterar information om snöläget och snöröjning i takt med att hon får ny information från sektionsledaren, vilket sker klockan 16.00 varje dag. Hon skulle gärna vilja få fler uppdateringar per dag under vissa perioder. Under det senaste snöovädret i december 2012, fanns hon därför på plats på gatusektionen på Radiovägen. Informationsenheten lägger också ut information kontinuerligt på kommunens Facebooksida och på Twitter.

Till servicecenter inkommer aktuell information om nuläge, prognoser, planering och prioritering dagligen från olika personer på förvaltningen. Under snöovädret 2012 tydliggjordes behovet av snabb information om snöläget. Nya arbetssätt provades, bland annat genomfördes morgonmöten vissa dagar på med personalen på servicecenter och representant från samhällsbyggnadsförvaltningen.

Chefen för servicecenter framhåller vikten av att få korrekt och relevant information från ledningen för snöröjningen. Han menar att ju bättre informerad personalen på servicecenter är desto mer avlastade blir arbetsledarna på gatusektionen. De kan då ägna sig åt att leda och fördela arbetet istället för att svara på frågor. Han anser att informationen om vem som ansvarar för snöröjningen på en viss väg behöver göras tillgänglig för medborgarna. Det är inte alltid kommunen som ansvarar. För att utveckla samarbetet med förvaltningarna finns kontaktpersoner på förvaltningarna.

Vår analys av inkomna synpunkter visar att mer detaljerad information efterfrågas om när det kommer att plogas i deras område, varför det plogas på ett visst sätt eller med en viss typ av maskin.

5.3.2 Bedömning

Den övergripande informationen på hemsidan under vintersäsongen är omfattande, uppdaterad och lättillgänglig.

Verksamheten behöver möta allmänhetens behov av mer detaljerad information.

Rutiner för beredskap och samverkan i informations- och kommunikationsfrågor behöver utvecklas.

5.4 Felanmälan och synpunktshantering

5.4.1 Beskrivning

Synpunkter och felanmälningar på snöröjningen kan lämnas via hemsidan, e-post, telefon, brev eller besök. Medborgarna kan också lämna synpunkter via Tyck till, en länk som finns på kommunens hemsida. Det kan även komma in frågor via Facebook. Registrering och handläggning av synpunkter och

felanmälan görs i ett digitalt system, DeDu. Bekräftelse på mottaget ärende skickas automatiskt till avsändaren om en e-postadress angivits.

När en synpunkt eller en felanmälan kommer in ska en bedömning göras av om det handlar om en synpunkt eller om en felanmälan. Enligt chef och personal på servicecenter är det inte klargjort hur bedömningen ska gå till.

I systemet går det inte att se när ärendet åtgärdats om inte handläggaren anger tidpunkt. Det framgår inte heller om handläggaren svarat den som lämnat synpunkt eller felanmälan. Det finns inga rutiner som beskriver hur, när och om eller av vem svar ska skickas till medborgaren. I vissa fall svarar samhällsväglare på servicecenter och i andra handläggare på samhällsbyggnadsförvaltningen. Informationsenheten förmedlar svar via Facebook.

I samband med granskningen har gatusektionen beställt svarsstatistik från systemleverantören. Där framgår att 11 % av medborgarna fick svar via e-post säsongen 2011/2012. Motsvarande siffra för den senaste säsongen var 55 %.

5.4.2 Bedömning

I hanteringen av felanmälan och synpunkter behöver ses över och rutiner fastställas för att handläggningen ska bli konsekvent och uppföljningsbar.

Det framgår inte i vilken utsträckning och inom vilken tid allmänheten kan förvänta sig att få svar på inlämnad felanmälan eller synpunkt. Det går inte att se om svar skickats till medborgaren.

5.5 Skadehantering

5.5.1 Beskrivning

Väghållaren är normalt ersättningsskyldig för skador som orsakas av snöröjningsfordon på enskild egendom såsom staket, häckar, grindstolpar och byggnader under förutsättning att den enskilda egendomen är placerad på den egna tomten och inte på kommunens mark. Om det uppstår skador på grund av att upplagade snömassor tynger ned till exempel ett staket är väghållaren normalt inte ersättningsskyldig. Om staket sätts upp i tomtgränsen ska det hålla för snömassor.⁴

Materiella skador hanteras sedan ett år tillbaka av en handläggare på samhällsbyggnadsförvaltningen. Avstämning med åkarna sker en gång i månaden. Det finns satellitkartor för att kunna bedöma på vems mark skadan uppstått. Om skada uppkommit på mark som ägs av kommunen ges ingen ersättning. Personskador handläggs av kommunens säkerhetschef.

⁴ Väghållningen juridik, Sveriges kommuner och landsting 2005

Antalet skadeanmälningar uppgick vintersäsongen 2012/2013 till 79 stycken. Det finns inga jämförbara data för säsongen innan. Det handlar i de flesta fall om brevlådor, staket och häckar. Av dessa gavs ekonomisk ersättning till tio fastighetsägare. Kommunen har gjort reparationer eller ersatt med nytt material i 39 fall. I nio fall har kommunen ålagt entreprenören att ersätta fastighetsägaren för skadan. Fyra av fallen har inte orsakats av fordon som används av kommunen och i 17 fall har de skadade objekten varit placerade på kommunens mark.

Vid återkoppling till fastighetsägaren skickar handläggaren med både en utförlig beskrivning av vilka fakta bedömningen baseras på och en bild som beskriver var tomtgränsen går. Enligt handläggaren har bemötandet och tydligheten i informationen avgörande betydelse för hur ett besked mottas av fastighetsägaren. För att öka kundnöjdheten reflekterar hon regelbundet över vad som är framgångsrikt. Hon beskriver att utgångspunkten är kundfokus, fastighetsägaren ska inte drabbas av oklarheter i ansvarsfördelning eller liknande.

Under säsongen 2011/2012 fick säkerhetsenheten in tre anmälningar om olyckor där gångtrafikanter halkat och skadat sig. Den senaste säsongen anmäldes en halkolycka.

5.5.2 Bedömning

Hanteringen av skadeanmälningar på privata fastigheter utgår från ett kundperspektiv.

6 Måluppfyllelse och systematiskt kvalitetsarbete (resultatkvalitet)

6.1 Måluppfyllelse

Målet att vara en av Sveriges tio trafiksäkraste kommuner är uppfyllt. Statistik över polisrapporterade vägtrafikolyckor med personskador visar att Tyresö var den åttonde trafiksäkraste kommunen år 2011 och den tredje år 2012. I denna statistik ingår dock inte singelolyckor med gående, exempelvis halkolyckor.

Det finns inga konkreta mål eller aktiviteter formulerade för snöröjningen förutom kvalitetsgarantierna.

Som en del i uppföljningen av kvalitetsgarantin om framkomlighet inom 15 timmar jämförs felanmälningar med sektionsledarens dokumentation. Eftersom vår analys visar att rutinerna för registrering av felanmälningar och synpunkter inte är tydliga, går det inte att avgöra i vilken grad garantierna uppfyllts.

6.2 Ekonomi

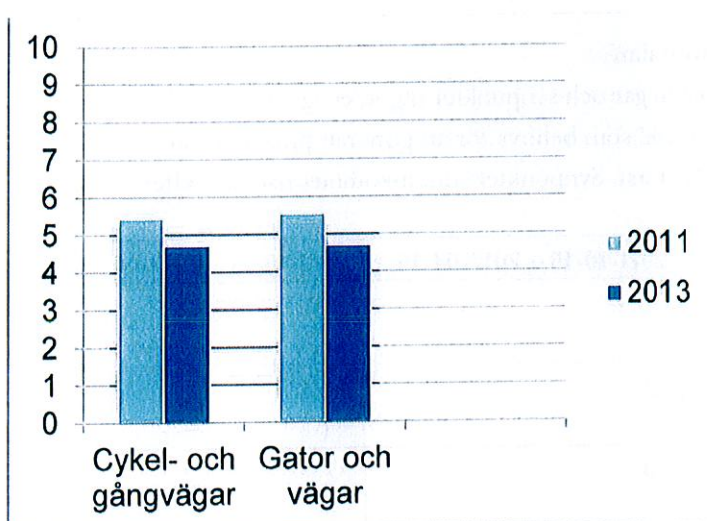
I revisionsrapporten Underhåll av gator och parker Tyresö kommun, mars 2013, konstateras att underhållsbehovet är väl tillgodosett och att det råder en tillfredsställande balans mellan underhållsplaner, budget och genomfört underhåll. Uppföljning av avtalen med externa utförare görs på ett ändamålsenligt sätt.

6.3 Upplevd kvalitet

SCB:s Medborgarundersökning

För att ta reda på hur medborgarna upplever kvaliteten på kommunens verksamheter genomförs olika enkäter och undersökningar. Vartannat år görs en medborgarundersökning där vissa frågor handlar om snöröjning. Resultatet mäts i Nöjd Medborgarindex, NMI. I tabellen nedan visas medborgarnas nöjdhet med snöröjningen på vägar och gång- och cykelvägar. Betygssnittet ligger på 4,7 för 2013. Ungefär varannan medborgare som svarar på enkäten ger snöröjningen ett lågt betyg, 1-4 på en betygsskala 1 till 10. Betyget är lägre än genomsnittet i landet som är 5,3. Medborgarna är mindre nöjda nu än 2011.

Nöjd Medborgarindex för snöröjning av gator, vägar och gång- och cykelvägar



Kundenkät ” Kritik på teknik ”

Var tredje år genomför kommunen en kundenkät om de tekniska verksamheterna. Två frågor av frågorna handlar enbart om snöröjning:

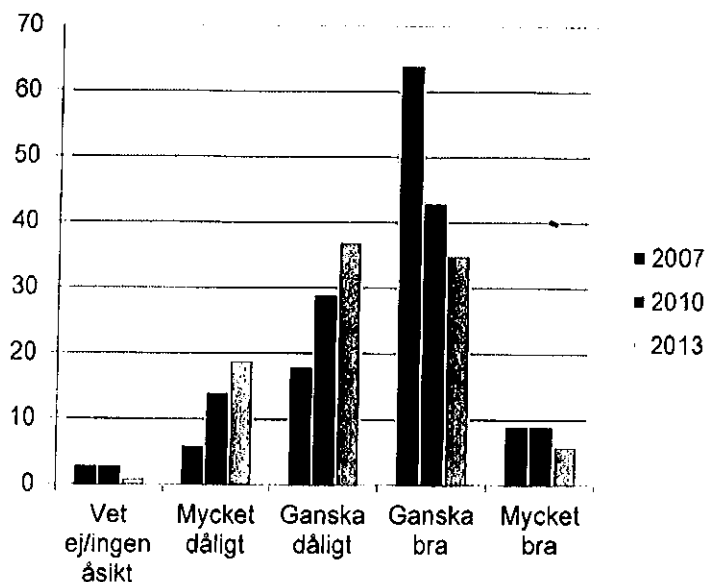
1. Hur tycker du att snöröjning och halkbekämpning sköts i kommunen?
2. Vi hinner inte snöröja allt på en gång. Var tycker du att vi ska börja?

Medborgarnas nöjdhet har minskat från att 73 % av medborgarna anser att snöröjningen sköts ganska eller mycket bra år 2007 till 41 % år 2013. Enligt den senaste enkäten anser 48 % av medborgarna att det är viktigast att börja

16 (19)

snöröjningen på de större vägarna, följt av viktiga gångvägar till busshållplatser och skolor. 16 % anser att bostadsgatorna är viktigast att börja med. På frågan om hur resurserna för det totala underhållet för vägar ska fördelas anser de flesta att just snöröjningen är viktigast.

Hur tycker du att snöröjning och halkbekämpning sköts i kommunen?



Synpunkter och felanmälan

Medborgarnas felanmälningar och synpunkter utgör, enligt enhetschefen ett underlag till den helhetsbild som behövs för att göra rätt prioriteringar i rätt tid. Felanmälningar åtgärdas först. Synpunkter som inkommer hanteras efter hand.

Antal ärenden	2011-10-15 – 2012-04-15	2012-10-15 – 2013-04-15
Felanmälan snöröjning	32	278
Synpunkter snöröjning	24	1116
Felanmälan halkbekämpning	60	32
Synpunkter halkbekämpning	14	140
Summa	130	1566

För att få fram uppgifter om vad medborgarna felanmält eller lämnat synpunkter på har vi gjort ett urval och gått igenom inkomna synpunkter och felanmälningar för de tre gator som har flest ärenden inom kategorierna i

tabellen nedan⁵. Resultatet visar att de flesta ärenden registreras som synpunkter och inte som felanmälan. De vanligaste synpunkterna under den senaste säsongen gäller utebliven eller bristfällig plogning. Därefter följer synpunkter på halt väglag för gående på gångbana eller gata.

	2012-10-15 – 2013-04-15	
SNÖRÖJNING	Felanmälan	Synpunkter
Gatan ej plogad eller dåligt plogad	3	52
Gångbana ej plogad eller dåligt plogad	1	33
Snöupplag/plogvall som hindrar utfart/trafik	9	4
Övrigt	1	1
HALKBEKÄMPNING		
Halt på gata	2	
Halt för gående på gångbana/gata utan gångbana	4	16

6.4 Systematiskt kvalitetsarbete

Dagrapporter och uppgifter från GPS-systemet ger underlag för hur entreprenörerna och förarna utfört snöröjningen. Vid avvikelser meddelas entreprenörerna som omgående uppmanas att åtgärda kvalitetsbristerna. Efter vintersäsongen utvärderas entreprenörernas prestation i förhållande till kraven i uppdraget. Här används bl. a. inkomna synpunkter och felanmälningar samt uppgifter från GPS-systemet. 2-3 åkare byts ut varje år, enligt sektionsledaren på gatusektionen.

Två gånger om året genomförs en snökonferens där representanter från samhällsbyggnadsförvaltningen och servicecenter deltar. På konferensen reflekteras över den gångna vintersäsongen vilket renderar i förbättringar inför nästa. Slutsatser från vårens snökonferens är att det behövs bättre internt informationsflöde, tydligare rutiner för återkoppling till medborgare och bättre planering vid snöoväder för att ha beredskap för den ökade mängden inkommande samtal.

⁵ Följande gator ingår i urvalet:

Felanmälan snöröjning: Slättervägen (7), Bansjövägen (7)

Synpunkter snöröjning: Öringevägen (32), Bollmoravägen (30), Skålsättravägen (28)

Felanmälan halkbekämpning: Akvarievägen (2), Granitvägen (2), Renlavsgången (2)

Synpunkter halkbekämpning: Björnmossegången (6), Granängsringen (5), Korallvägen (5)

Resultat av medborgarundersökningar och kundenkäter redovisas i ledningsgrupp, på snökonferensen och på arbetsplatsträffar. Mål och aktiviteter i styrande planer är hittills inte kopplade till medborgarnas nöjdhet.

Medborgarnas synpunkter och felanmälningar hanteras löpande och åtgärdas efter bedömning. Samtliga inkomna felanmälningar och synpunkter går igenom varje dag av sektionsledaren. Däremot görs inga regelbundna, övergripande, sammanställningar för analyser i syfte att utveckla verksamheten.

6.5 Bedömning

Det saknas metoder för att följa upp och redovisa i vilken grad kvalitetsgarantierna uppfylls.

Det saknas specifika, mätbara mål och aktiviteter för snöröjningen vilket gör det svårt att bedöma både medborgarfokus och med vilken kvalitet och effektivitet uppdraget utförts.

Medborgarnas uppfattningar och synpunkter kan i större utsträckning användas för att följa upp och utveckla verksamheten.

Det finns väl fungerande rutiner för daglig dokumentation och uppföljning av hur snöröjningen utförs.

7 Referenser

Vid vår granskning har vi tagit del av följande litteratur och dokument:

Väghållningens juridik, Sveriges kommuner och landsting 2005: fjärde reviderade upplagan

Kommunplan 2012-2015

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

Nämndplan för miljö- och samhällsbyggnadsutskottet 2012 och 2013

Gata Park idrott och Friluftsenhetens Enhetsplan 2012

Enhetsplan för Gatu- och parkenheten 2013

Verksamhetsberättelse 2012, Samhällsbyggnadsförvaltningen

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

SCB:s Medborgarundersökning våren 2013

Kritik på teknik 2013, kundenkät

Statistikutdrag från felanmälningssystemet DeDu

Anteckningar från snökonferensen våren 2013

Preliminär revisionsrapport: Underhåll av gator och parker Tyresö kommun, mars 2013.

Remiss angående revisorernas rapport om underhåll av gator och parker, Samhällsbyggnadsförvaltningen 2013-04-09.

