

Tyresö kommun
Kommunstyrelseförvaltningen
Per-Olof Lindfors Controller
08-5782 9143

TJÄNSTESKRIVELSE

1 (2)

Diarienummer

Kommunstyrelsen

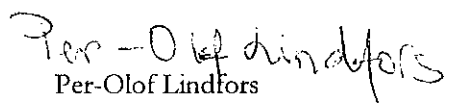
Översyn av kvalitetsgarantier för kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen godkänner kvalitetsgarantierna när det gäller Service och bemötande samt för tekniska kontoret.

Kommunstyrelseförvaltningen


Staffan Isling
Kommunchef


Per-Olof Lindfors
Controller

Beskrivning av ärendet

Kommunfullmäktige har gett i uppdrag att kvalitetsgarantierna skall revideras och kompletteras under 2008.

Syftet med kvalitetsgarantier är att tydliggöra de kommunala tjänsterna för medborgarna. Utgångspunkten är att medborgarna har rätt att få veta vad de kan förvänta sig av de tjänster som kommunen har ansvar för, men också vad de inte kan förvänta sig. Genom garantierna konkretiseras de politiska målen för både medborgare, brukare och medarbetare, och en tydlig ambitionsnivå för verksamheten läggs fast.

Service och bemötande

När det gäller garantin för Service och bemötande har inga förändringar gjorts.

Vi har på olika sätt undersökt hur vi svarar på telefonsamtal och e-post. Garantierna är högt satta av telefonsamtalen svarar vi på drygt hälften av samtalen. Vid årsskiftet startade ett servicecenter som skall ge förbättrad information och service till medborgarna samt att samtal i ökad utsträckning skall besvaras vid första kontakten. Vi har också genomfört ett klarspråks projekt. Ytterligare åtgärder planeras när det gäller bemötande, dokumenthantering och e-service. Utöver de administrativa funktionerna har även en genomgång gjorts av hur vi kan förbättra nåbarheten i förskola, skola och omsorg.

Tekniska kontoret

När det gäller idrott och friluftsliv, renhållning, vatten och avlopp samt vägar visar genomgången att kvalitetsgarantierna står sig väl. Kvalitetsgarantin för parker har setts över och förtydligats.

Arbetet när det gäller tekniska kontorets garantier har framförallt inriktats på hur vi följer upp kvalitetsgarantierna samt en översyn av språket.

KVALITETSGARANTIER 2009 – TEKNISKA KONTORET

Vägar

Vi lovar

Vintertid (15 oktober – 15 april)

- Vi har beredskap för snöröjning och halkbekämpning dygnet runt.
- Vi börjar snöröjningen senast när det snöat fem centimeter. Ofta börjar vi snöröjningen tidigare. 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.

Sommartid (16 april – 14 oktober)

- Vi åtgärdar skador på vägbanan som kan medföra stor risk för trafikanter senast fem timmar efter att vi fått reda på skadan.
- Varje år röjer vi diken på en tiondel av kommunens vägnät.

Om belysningen

- Vi byter ut en fjärdedel av lamporna i vägbelysningen varje år. Trasiga lampor på platser som inte ingår i det planerade underhållet byter vi naturligtvis också ut.
- Trasig belysning längs vägar lagar vi inom 14 dagar från den dag vi fått reda på felet.
- Trasig belysning på parkvägar eller i en vägkorsning som gör att trafiksäkerheten eller personer hotas åtgärdar vi inom två arbetsdagar från den dag vi fått reda på felet.

Vad du kan göra själv

Snöröjning

- Skotta undan snön från utfarten till din fastighet men undvik att snön hamnar på gatan eller trottoaren. Det försvårar framkomligheten för dina grannar.
- Parkera din bil så att den inte hindrar snöröjning och städning av gatan.
- Hålla diken rena och se till att avloppstrummorna inte är igentäppta. Dikena behövs för snöröjningen och minskar risken för tjälskador. Du ska därför inte fylla igen diken vid din tomt.

Dina växter

- Beskär buskar och träd som hänger ut från din fastighet så att fotgängare, cyklister och bilister kan ta sig fram utan problem.
- Se till att trädgårdsväxter inte skymmer sikten. Växtlighet får inte hänga ned lägre än 4,6 meter över en trafikerad gata eller 3,2 meter över en gångbana.
- Sköta om och klipp häckar. De bör vara högst 70 cm höga för att inte skymma sikten för trafikanterna. Det gäller minst 10 meter åt vardera hållet räknat från gatukorsningen.

Parker

Vi lovar

- För att öka tryggheten håller vi samtliga gatlyktor vid gång- och cykelvägar fria från växtlighet. På så sätt får gång- och cykelvägarna maximal belysning.
- Alla lekplatser som Tyresö kommun ansvarar för är märkta med en skylt.
- Säkerheten på de kommunala lekplatserna besiktas en gång per år. Allvarliga fel åtgärdas vi inom två dagar. Mindre fel tar vi hand om inom en månad. Vi noterar också anmärkningar och bevakar dem vid nästa säkerhetsbesiktning.
- När vi gör om en lekplats, eller bygger en ny, ökar vi tillgängligheten till lekplatsen och till ledredskapen.
- Du som gör en felanmälan till oss får besked om åtgärder inom tio arbetsdagar.
- Vi tömmer papperskorgar och hundlatriner efter behov, men minst en gång per vecka.

Vad du kan göra själv

- Skräpa inte ned. Hjälptill att hålla Tyresö rent!
- Tänk på att vissa parker inte är kommunala, utan sköts av exempelvis ett fastighetsbolag. Lämna då synpunkter på skötseln till det ansvariga företaget.

Idrott och friluftsliv

Vi lovar:

- Fotbollsplaner där det spelas matcher underhålls varje dag under fotbollssäsongen
- Isen i våra ishallar spolar vi minst fem gånger per dag.
- Omklädningsrum och toaletter städas dagligen måndag till fredag. På lördagar och söndagar ser en vaktmästare till att det går att använda lokalerna.
- Friidrottsbanorna på Trollbäckens IP får daglig tillsyn. De sköts efter behov och aktivitet.
- All inredning och utrustning får kontinuerligt underhåll.
- Vi har personal närvarande vid match- och tävlingsarrangemang samt för skolidrott på kommunens idrottsplatser.
- Alla badplatser som Tyresö kommun ansvarar för är märkta med en skylt.

Vatten och avlopp

Vi lovar:

- Vi levererar alltid gott och tjänligt vatten som uppfyller livsmedelsverkets normer.
- Du ska inte vara utan vatten mer än fem timmar per år.
- Om du blir utan vatten kan du hämta vatten vid en vattenpost eller från en tankvagn senast två timmar efter att avbrottet konstaterats. Du ska då inte behöva gå längre än 500 meter för att hämta vatten
- Om en vattenläcka i kommunens ledningsnät upptäcks under ordinarie arbetstid börjar vi reparationsarbetet inom två timmar. Om en läcka upptäcks på andra tider börjar vi arbetet inom fyra timmar.

Renhållning

Vi lovar

- Du kan ringa vår kundtjänst och få svar på dina frågor om renhållning. Vi finns på plats alla vardagar.
- Vi hämtar alltid ditt avfall på rätt dag.
- Om du beställer tömning av slam utför vi tömningen inom sex arbetsdagar.

- Om du beställer akut tömning av slam börjar vi tömningen senast 12 ordinarie arbetstimmar efter din beställning.
- Om du beställer jourtömning av slam börjar vi tömningen senast 6 timmar efter din beställning.

Kvalitetsgaranti 2009- Service och bemötande

Vi lovar:

- Vi svarar på brev och fax inom två veckor. Behöver vi längre tid på oss meddelar vi dig inom en vecka vem som handlägger ditt ärende.
- Vi besvarar eller bekräftar e-post inom två dagar.
- Vi försöker lägga besök på tider som passar dig.
- Du ska bara behöva ringa ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med den person som kan hjälpa dig. Finns vi inte på plats ringer vi upp dig.
- Du kan kontakta kommunen dygnet runt via röstbrevlåda, e-post olika e- tjänster eller kommunens webbplats tyreso.se.