

JÄMFÖRELSERAPPORT

från

Nätverket Julia

Kommunala gator och vägar samt belysning

En jämförelse ur ett medborgarperspektiv

Deltagande kommuner:

Alvesta, Hörby, Mönsterås, Nybro, Osby, Åstorp och Östra Göinge

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet (www.jamforelse.se)

Datum: 2008-01-21

Innehållsförteckning

1. BAKGRUND	3
1.1 METOD OCH AVGRÄNSNING	4
2. SAMMANFATTNING	5
3. INFORMATIONINDEX	7
3.1 UTGÅNGSPUNKT OCH BESKRIVNING	7
3.2 RESULTAT	8
3.3 KOMMENTAR	9
3.3.1 Projektledarnas kommentarer	9
4. NÖJD MEDBORGARINDEX	11
4.1 UTGÅNGSPUNKTER OCH BESKRIVNING	11
4.2 RESULTAT	12
4.3 KOMMENTAR	12
4.3.1 Projektledarnas kommentarer	12
5. DRIFT, UNDERHÅLL OCH KOSTNADER	14
5.1 UTGÅNGSPUNKT OCH BESKRIVNING	14
5.2 RESULTAT GATOR OCH KOMMUNALA VÄGAR	14
5.3 KOMMENTAR KOMMUNALA GATOR OCH VÄGAR	16
5.3.1 Projektledarnas kommentarer	16
5.4 RESULTAT BELYSNING	19
5.5 KOMMENTAR BELYSNING	20
5.5.1 Projektledarnas kommentarer	21
6. TRAFIKOLYCKOR	23
6.1 UTGÅNGSPUNKT OCH BESKRIVNING	23
6.2 RESULTAT	23
6.3 KOMMENTAR	25
6.3.1 Projektledarnas kommentarer	25
7. SYNPKTER ELLER KLAGOMÅL FRÅN MEDBORGARE	27
7.1 UTGÅNGSPUNKT OCH BESKRIVNING	27
7.2 RESULTAT	27
7.3 KOMMENTARER	28
7.3.1 Projektledarnas kommentarer	28
8. SAMMANFATTANDE KOMMENTARER FRÅN PROJEKTLEDARNA	31

1. Bakgrund

Nätverket Julia är ett av ca tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Alvesta, Hörby, Mönsterås, Nybro, Osby, Åstorp och Östra Göinge. (bilaga1)

Tillsammans finns det cirka 107 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket JULIA har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att ur ett medborgarperspektiv jämföra kommunala gator och vägar samt belysning mellan kommunerna.

Jämförelseprojektets primära syfte är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Inriktningen är att försöka finna sambandet mellan kostnader och kvalitet. Det är också en uttalad ambition att skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas arbete med att förbättra sina verksamheter. För att lyckas med detta bygger projektets arbetsmetod på kommunernas egen kraft och uppfinningsrikedom.

Jämförelseprojektets intention är att nätverket årligen återkommer med två rapporter utifrån dessa och andra utvecklade kvalitets- och resultatmått.

Syftet med rapporten är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter. I samband med detta ska man kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel, och kunna jämföra vad som görs i andra kommuner. Goda exempel ska lyftas fram och vara en inspirationskälla för andra kommuner.

För att lyckas har några riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte ett professionellt perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.

- Det är omöjligt att ta fram en helt ”sann” och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

1.1 Metod och avgränsning

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat statistik och uppgifter från centrala dataregister där det visat sig möjligt. Flera av måtten har dock utvecklats lokalt genom att genomföra undersökningar under gemensamma undersökningsveckor. Nätverket Julia har i ett första steg valt att titta på kommunala gator och vägar samt belysning ur fem olika infallsvinklar. När det gäller verksamhetsområde är nätverket en pilotgrupp, där indikatorer, värdering och resultatredovisning successivt kommer att utvecklas.

Rapporten består av fem delar:

- a) Informationsindex - Information till medborgarna om gator, gång- och cykelvägar samt belysning på respektive kommuns hemsida
- b) Nöjd medborgarindex (NMI)
- c) Trafikolyckor
- d) Drift, underhåll och kostnader
- e) Synpunkter, eller klagomål, från medborgarna

2. Sammanfattning

Nätverket JULIA är det första nätverk inom det treåriga nationella jämförelseprojektet som i sin första rapport jämför kommunala gator och vägar samt belysning ur ett medborgarperspektiv. Kommunerna som ingår är Alvesta, Hörby, Mönsterås, Nybro, Osby, Åstorp och Östra Göinge.

Arbetsgången har varit att utifrån ett medborgarperspektiv försöka att hitta ett ”kit” med data som kan ge kommunen svar på om man satsar på ”rätt” saker ur ett medborgarperspektiv. Om inte annat så väcks frågor som stimulerar till diskussioner om mått och signalsystem som kan ge indikationer på trygghet och säkerhet för medborgaren avseende skötsel och information om gator och vägar samt belysning.

Information via kommunens hemsida blir en allt viktigare kommunikationsform för medborgaren och en allt viktigare kvalitetsfråga. Kommunernas hemsidor har därför granskats utifrån 15 vanliga medborgarfrågor. Resultatet visar på stora variationer mellan kommunerna både avseende innehåll och presentation av fakta. Här liksom hos många andra kommuner finns en stor förbättringspotential.

Vad medborgarna tycker om eller hur nöjd man är med skötseln av gator och vägar är en annan viktig faktor att ta hänsyn till. Erfarenhet talar för att medborgarna har ett stort engagemang för dessa frågor. Medborgarnas synpunkter har även hämtats till rapporten genom kartläggning om hur kommunerna samlar in synpunkter från medborgarna och vad dessa synpunkter då handlar om. Resultaten visar på att det finns förbättringar att göra för att systematiskt ta vara på och få nytta av medborgarnas åsikter.

Säkerhet i trafiken är av stort medborgarintresse. Det gäller allt ifrån gång- och cykelvägar generellt till förbättrande åtgärder på gator och vägar till exempel för att hålla hastigheten nere i syfte att öka trafiksäkerheten på vägarna. Att hitta relationen mellan kostnader och olycksantalet är svårt. Rapporten kan inte visa på ett samband. Det är ändå värt att lyfta fram diskussionen och söka bättre underlag som om möjligt kan ge dessa indikationer.

Projektgruppen hade initialt ambitionen att kunna särredovisa kostnader vad gäller drift och underhåll för gång- och cykelvägar ur de totala kostnaderna för gator och vägar. Det visade sig inte görligt eftersom flera kommuner inte kunde särredovisa data för gång- och cykelvägar. Det bör vara av intresse för kommunerna att se över hur man framöver ska kunna särredovisa dessa kostnader. Exempel på hur det kan göras finns i Hörby kommun.

Data inom de tekniska och ekonomiska delarna av verksamhetsfältet har sammanställts enligt de definitioner som är nationellt erkända. Dessa data presenteras i relation till invånarantal för att få jämförbarhet.

Det visade sig snart att det tekniska verksamhetsområdet bedrivs och organiseras på olika sätt med utgångspunkt från kommunernas olika förutsättningar och politiska vägval, vilket i viss mån kommer att speglas i rapporten. Det är i den här rapporten inte möjligt att ta fram en ”sann” och heltäckande bild av kvalitet

avseende kommunala gator och vägar samt belysning, genom en undersökning av det här slaget. Måtten och de gjorda jämförelserna ska ses som indikationer på de skillnader som finns mellan kommunerna. Skillnaderna kan sedan ges ytterligare förklaringar. Genom att sätta kommuninvånaren i fokus får betydelsen av data som rapporten behandlar ett nytt eller annat värde.

Projektgruppens förslag på förbättringsområden:

1. Utveckla signalsystem för regelbundna medborgarundersökningar och systematiserad synpunkts- och klagomålshantering.
2. Informationen till medborgarna.
3. Förbättrad statistik avseende relationen mellan underhåll i förhållande till olyckor.

3. Informationsindex

3.1 Utgångspunkt och beskrivning

Kommunernas hemsidor/webbsidor har en allt större betydelse som medborgarnas informationsgivare. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbsidorna från medborgare, press, organisationer etc. Den information som sällan kunde hittas igår finns idag på de flesta webbsidorna. Detta medför att vi ständigt måste utveckla och hålla webben ajour med aktuellt innehåll.

För att få en bild av hemsidornas styrkor och svagheter har vi sammanställt ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Det är viktigt att se den undersökning som vi gjort som en ögonblicksbild och en färskvara. Därtill bör undersökningen även fånga de ev. brister som finns i informationen samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden. Valet av frågor blir därmed styrande för resultaten. En helt annan uppsättning av frågor skulle därmed ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från de vanliga medborgarfrågor inom området gator och vägar samt belysning som ställs till kommunerna exempelvis via telefonsamtal.

I vår mätning har varje fråga och svar presenteras separat med hjälp av färger där grön färg betyder att svaret på frågan finns. Gul färg om det delvis finns och röd om svaret saknas. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger inget poäng. Undersökningen har genomförts av SKL. Varje fråga har getts två minuter för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns. SKL har haft en mycket generös tolkning på delvis – finns något nämnt så får man ett gult svar.

Parallellt har kommunen själv gjort en granskning/egenvärdering av hemsidan. Granskningen omfattar endast den information som finns på kommunens hemsida och som riktar sig till medborgaren. Flera kommuner har skriftligt material som finns att tillgå på kommun- eller medborgarkontor. Någon värdering av detta material har inte gjorts i samband med webbgranskningen. Resultatet av webbgranskningen har sammanställts till ett Informationsindex. Syftet med informationsindex är att kunna visa en samlad bild av kommunens informationsgivning avseende gator, vägar och belysning till medborgarna. Den är inte heltäckande utan skall ses som en slags grundnivå.

3.2 Resultat

Av tabellen nedan utgör siffrorna respektive kommuns egen granskning av hemsidan och färgerna är resultatet från den externa granskaren. Fullt svar på samtliga frågor ger 45 poäng.

	Alve- sta	Osby	Hörby	Möns- terås	Östra Göinge	Åstorp	Nybro
Det finns uppgift om vem medborgaren vänder sig till för att få information om gator och belysning inom kommunen	3	1	3	3	1	3	0
Det finns information om hur ofta gatorna städas. (renhållning av gator)	0	0	0	0	0	3	0
Det finns information om vid vilket snödjup gator och vägar plogas.	0	0	0	0	0	0	0
Det finns en prioriteringsplan för vinterväghållning mm. (Vilken typ av väg plogas först?)	3	0	0	0	0	0	0
Det finns information om när sopning efter vinterväghållning sker.	3	0	0	0	3	3	0
Det finns information om när "skräpplockning" utefter gator och vägar sker.	0	0	0	0	0	3	0
Det finns kartor/information över kommunens gång och cykelvägar.	0	0	1	3	0	3	0
Det finns information om hur ofta gång- och cykelvägar städas. (Renhållning)	0	0	0	0	0	0	0
Det finns en plan för upprustning av gång- och cykelvägar. (Förnyelsestrategi/plan)	0	0	3	0	0	0	0
Det finns en plan för upprustning av gator. (Förnyelsestrategi/plan)	0	0	3	0	0	0	0
Det finns information om säkerhetsaspekter tex rondeller, vägbulor, hastighetsbegränsning vid skolor, mm	0	0	1	0	0	0	0
Det finns information om när och vilken gatubelysning som är tänd respektive släckt. (Nedsläckningsplan)	0	0	0	0	0	1	0
Det finns information vilken typ av belysning som används (miljöaspekt)	0	0	0	0	0	3	0
Det finns information om/ kriterier för, när lampor/gatubelysning byts ut.	0	0	0	0	0	3	0
Det finns en lättillgänglig möjlighet att lämna synpunkter/klagomål till kommunen om gator, gång- och cykelvägar samt belysning.	3	0	0	3	3	3	0
Summa poäng extern granskning	23	2	34	3	4	22	4
Procentandelar	51%	4%	76%	6%	8%	49%	8%
Summa poäng egen granskning	12	1	11	9	7	25	1
Procentandelar	27%	2%	24%	20%	16%	56%	2%

3.3 Kommentarer

Informationsgivning är ett utvecklingsområde för de flesta kommuner. Tre kommuner har resultat på drygt 20 poäng. Hörby skiljer här ut sig med 34 poäng. Är det något som Hörby gör som andra kommuner kan ta efter? De övriga kommunernas resultat ligger betydligt lägre. En intressant aspekt är att endast Åstorps kommuns egen granskning ligger i paritet med den externa granskningen. Två av kommunerna har värderat den egna hemsidan mycket lägre än vad den externa granskaren har gjort.

Av den externa granskarens kommentarer kan man utläsa att det är stora variationer i vad de olika kommunerna väljer att informera om. Någon kommun har mycket lite information om gång- och cykelvägar men desto mer om belysning och val av lampor och dess effekter på ekonomin. De flesta kommunerna har dock en hänvisning till vem man kan ringa för att få information eller lämna synpunkter.

3.3.1 Projektledarnas kommentarer

Alvesta kommun har av den externa granskaren fått 23 poäng och den egna granskningen gav 12 poäng. Den externa granskningen upplevs av Alvesta som generös i sin bedömning. Den egna bedömningen känns därmed mer rimlig. Informationen på hemsidan kan utvecklas betydligt, ett arbete som redan påbörjats. Vi är redan i gång med att komplettera informationen på hemsidan med bland annat kartor på våra gång- och cykelvägar och över parkeringsplatser. Det gäller att tänka på att vara aktiv och bevaka aktualiteten i informationen. Tyvärr är det oftast kraften och tiden som saknas.

Hörby kommuns nuvarande hemsida lanserades i april 2007. Hemsidan har i genomsnitt 600 besök per dygn. I samband med lanseringen genomfördes en webbundersökning som besvarades av 55 besökare. De som svarat har uppgett att hemsidan är aktuell, lätt att hitta och förstå, läsvänlig samt har ett tilltalande utseende. IT-förvaltningen administrerar grundstrukturen och har tagit fram en manual för förvaltningarnas webb-redaktörer.

I JULIA-projektet har extern granskning från SKL genomförts och Hörby kommun har fått högst poäng av de deltagande kommunerna. I samband med uppbyggnaden av den nya hemsidan har vi haft starkt fokus på hemsidans utseende, vilket har gett ett positivt resultat både av besökare och av den externa granskaren. Skillnaden mellan den externa och den egna granskningen kan bero på att egen granskare har ställt högre krav på lättillgängligheten.

Mönsterås kommuns webbsida ska göras om från grunden under 2008. Detta har inneburit att aktiviteten för att uppdatera den befintliga hemsidan har minskats under det senaste året i avvaktan på en ny och bättre webbsida. Uppbyggnaden kommer att göras med medborgaren i fokus och en konsult på området kommer att kopplas in.

Nybro kommun har en del att lära av Hörby kommun. Hemsidans betydelse bör absolut ”lyftas” i kommunen. Vi verkar vara dåliga på att synas på webben när det gäller information om teknisk verksamhet (gator och vägar). Ny webbsida är under utarbetande och driftsätts under 2008.

Osby kommuns hemsida gjordes om 2004 och är nu uppbyggd efter ämnesområden istället för efter den kommunala organisationen. Ledstjärnorna har varit att man ska kunna hitta på hemsidan utan att känna till den kommunala organisationen i detalj. Policy och prioriteringar vid vinterväghållning publiceras i tryckt information i en gratistidning som delas ut till hushållen. Där publiceras också information om städning av gator och vägar. I kommunens turistkarta finns information om cykelvägar. Det finns planer på att lägga ut mer information på hemsidan till exempel under en rubrik ”Aktuellt från gatukontoret”. Det motiveras av att om information är mer lättillgänglig så kan antalet telefonsamtal minska.

Åstorps kommuns hemsida är ganska ny. Den fanns tillgänglig på Internet under våren 2007. Under Juliaprojektet har vi upptäckt att både den externa granskaren av vår hemsida och vår egen granskning av hemsidan visar på vissa brister i informationsutbudet då det gäller gator, gång- och cykelvägar. Gatubelysningen har vi fullgod information om enligt testet.

Östra Göinge kommuns webbsida är under omarbetning. Hemsidan har fått en ny layout i samband med systemförändring och lanserades i början av juni 2007. Även organisationen kring arbetet med hemsidan har förändrats och sköts numera av ett redaktionsråd bestående av redaktörer från kommunens olika förvaltningar. Granskningen av hemsidan har påvisat att vi brister i informationen när det gäller gator samt gång- och cykelvägar. Under 2008 kommer vi aktivt att arbeta med att förbättra informationen på hemsidan.

4. Nöjd Medborgarindex

4.1 Utgångspunkter och beskrivning

Flera kommuner har sedan lång tid tillbaka egna medborgarenkäter som de använder i olika omfattning och periodicitet. Det är inte ovanligt att man har långa serier för att följa utveckling. För att få fram en jämförbarhet måste det till gemensamma frågor. Att ta fram en nationell enkät inom område stöter på flera problem. För att gå runt dessa har vi i samråd med SCB (statistiska centralbyrån) tagit fram tre frågor som enkelt kan biläggas den lokala enkät man använder sig av. Dessa frågor svar kan enkelt omvandlas till ett index som kan användas i en jämförelse.

Hur nöjd är Du med hur din	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a kommun sköter gator, gång- och cykelvägar samt belysning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
									I		
									högsta		
Hur väl uppfyller din kommun dina	Inte									grad	
b förväntningar på skötsel av gator, gång- och cykelvägar samt belysning?	alls	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föreställ dig en kommun som sköter gator, gång- och cykelvägar på ett	Långt										Mycket
c perfekt sätt i alla avseenden. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	ifrån	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
											nära

Två av kommunerna under flera år deltagit i Sveriges kommuner och landstings (SKL) kundenkät inom tekniska förvaltningar. Denna undersökning belyser också dessa två frågeområden ”standarderna på gator, vägar och cykelvägar samt belysning.

Tre av kommunerna har deltagit i SCB:s enkätundersökning *Nöjd medborgarindex*. Undersökningen har också frågor som stämmer överens med några av de faktorer som vi tittat närmare på.

B6: Vad tror eller tycker du om gator och vägar i din kommun?

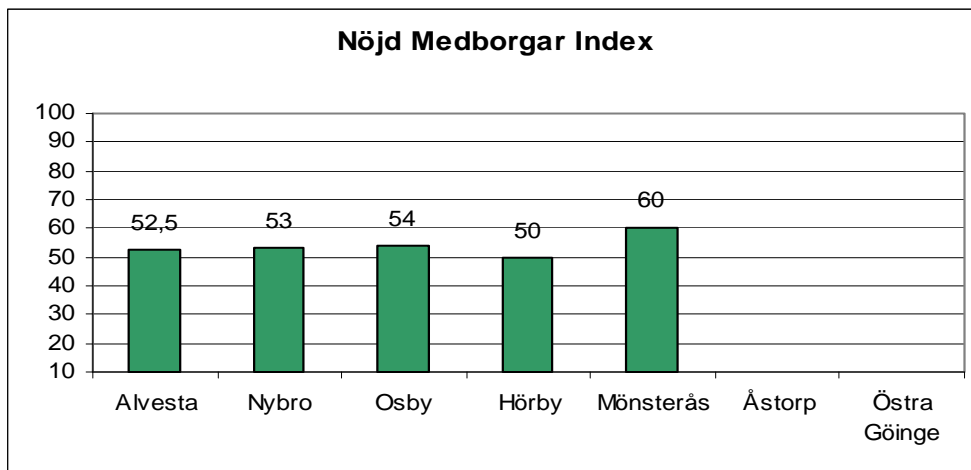
B7: Vad tror eller tycker du om gång- och cykelvägar i din kommun?

B14: Helhetsfrågorna, se ovan exempel.

Kommunernas resultat är tillgängligt via www.medborgarundersokning.scb.se.

De kvarstående två kommunerna som inte har gjort någon av Medborgarundersökningarna, har använt de tre ovanstående helhetsfrågorna och frågat medborgarna via telefonuppringning, direkt vid kontakt eller via enkätformulär.

4.2 Resultat



Undersökningsmetoder

Av nätverkets kommuner har Alvesta, Mönsterås och Nybro deltagit i SCB:s Medborgarundersökning. Ovanstående undersökningsresultat är hämtat från Mönsterås år 2005, Alvesta år 2006 och Nybro år 2007. Resultatet från Osby kommer från telefoninterjuver och resultatet från Hörby är hämtat från en enkätundersökning. Båda kommunernas resultat bygger på den erbjudna modellen med de tre helhetsfrågorna. (bilaga 2)

4.3 Kommentar

Resultaten från de olika Medborgarundersökningarna är inte särskilt höga men rätt så samstämmiga trots att kommunernas resultat redovisas från olika år och med olika undersökningsmetoder. En viktig insikt är att kommunerna inte har något systematiskt sätt följa utvecklingen av hur medborgarnas åsikter förändras och påverkas av de olika insatser som görs i kommunen.

4.3.1 Projektledarnas kommentarer

Alvesta kommun genomförde hösten 2006 SCB:s medborgarundersökning. Nöjd medborgarindex blev då 52 för gator och vägar och 53 för gång- och cykelvägar. Jämfört med snittet för samtliga kommuner som genomförde undersökningen det året, fick Alvesta statistiskt säkerställt högre betygsindex för gator och vägar

medan indexet för gång- och cykelvägar var något lägre än snittet. Värt att poängtera är att indexet avser samtliga gator och vägar i kommunen, alltså inte bara de kommunala. Undersökningen visade vidare att de som bor utanför en tätort var mer missnöjda vad gäller gator och vägar samt gång- och cykelvägar än de som bor i en tätort. Vad gäller vägar så finns de kommunala vägarna i Alvesta kommun enbart inom tätorterna. Av undersökningen framkom det också att klagomålen rörde snöröjning, underhåll samt att vissa vägar var grusade (sistnämnda gäller ej kommunala vägar). Vad gäller gång- och cykelvägar framkom det inte vad klagomålen gällde. En tolkning kan vara att klagomålen rörde bristen på cykelvägar på landsbygden. Inom tätorterna är behoven tämligen väl tillgodosedda.

Resultatet från undersökningen 2007 visade att **Nybro kommun** vid jämförelse av genomsnittet för de 69 kommunerna som medverkat i de två senaste undersökningarna, fått ett statistiskt säkerställt högre betygsindex för bland annat verksamheterna Gång- och cykelvägar och gator och vägar.

Osby Kommun genomförde en minienkät för att ta reda på nöjdhetsindex avseende gatubelysning och gatuunderhåll. Undersökningen genomfördes som telefonintervjuer på dagtid under två veckor i början på november. Resultatet av intervjun gav ett NKI på 54.

Hörby kommun har genomfört en minienkät med fem frågor om hur nöjda medborgare är med gator och belysning. (bilaga 2) Undersökningen genomfördes under två veckor i november 2007. Resultatet av enkäten gav ett **NKI** enligt modellen **50**.

Med en del av svaren har synpunkter lämnats vilka har vidarebefordrats till verksamhetsansvarig.

Mönsterås kommun beslutade att göra SCB:s Nöjd- Medborgar- Modell 2005 för att på detta sätt få en bättre överblick över vad invånarna ser som viktiga områden att förbättra. Medelvärde för modellens sju faktorer blev 56. Mönsterås erhöll därigenom ett statistiskt säkerställt högre betygsindex jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner. Ett exempel på ett förbättringsområde är infrastrukturen där kommunen satsar på fler cykelvägar samt arbetar för förtätad busstrafik till Mönsterås. Ett annat är trygghet, där gatubelysning är en faktor.

Åstorps kommun har inte deltagit i SCB:s enkätundersökning gällande nöjd medborgarindex. Resurser har inte funnits för att genomföra en minienkät. Vi hoppas kunna delta i SCB:s enkätundersökning i framtiden alternativt fortsätter vi vårt arbete med att genomföra minienkäten med hjälp av vårt Medborgarkontor.

Östra Göinge kommun har inte deltagit i SCB:s enkätundersökning gällande nöjd medborgarindex. Resurser har tyvärr inte funnits för att genomföra en minienkät. Vi hoppas på att framöver kunna delta i SCB:s enkätundersökning alternativt under våren ha möjlighet att genomföra minienkäten.

5. Drift, underhåll och kostnader

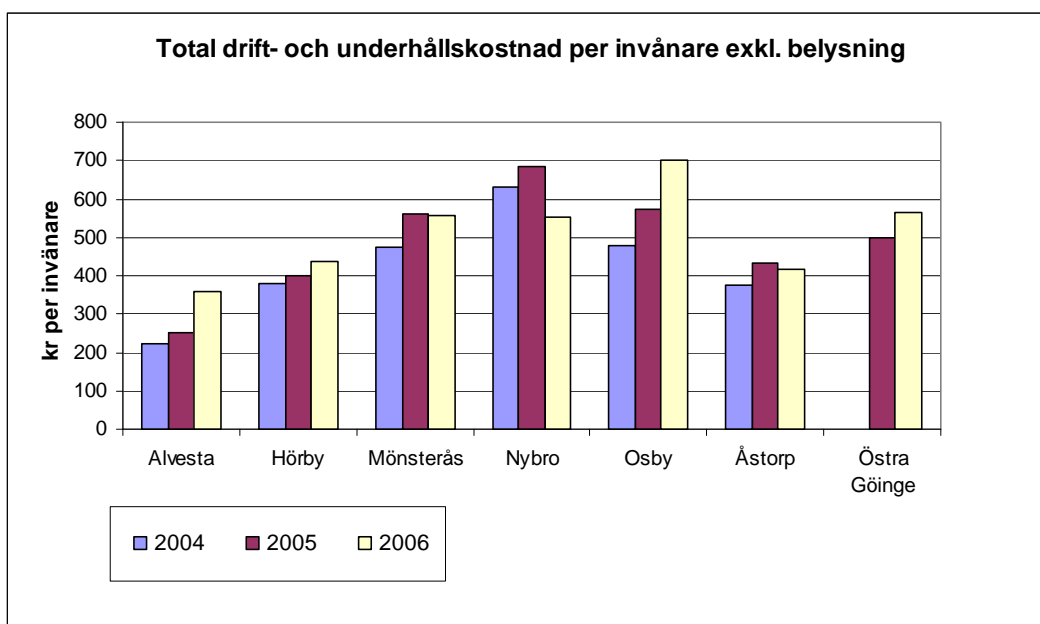
5.1 Utgångspunkt och beskrivning

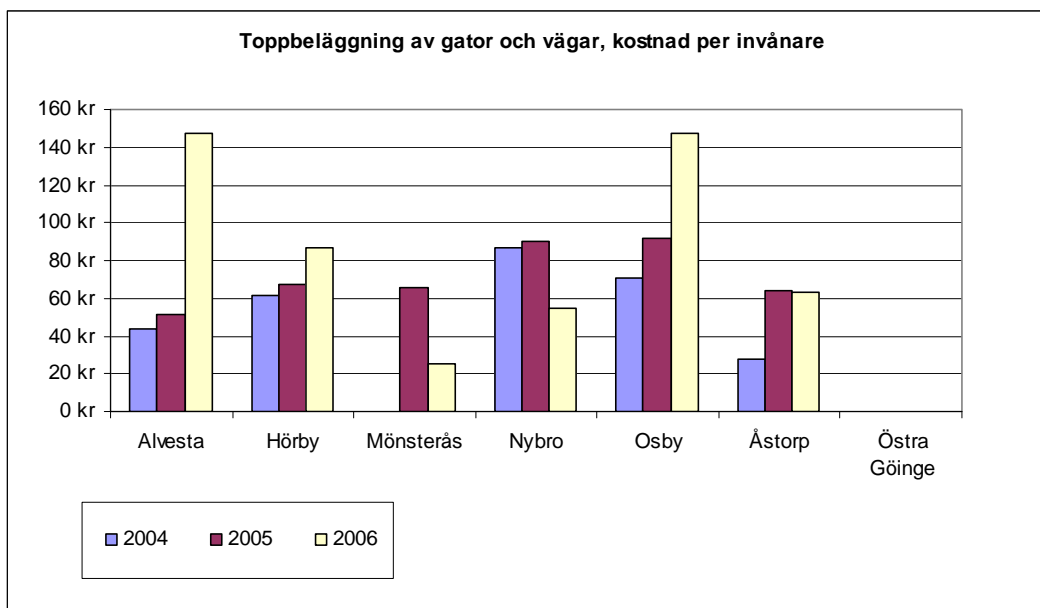
Kostnader för underhåll och drift av kommunala gator, vägar samt belysning är i många kommuner otydliga. Hur och när kostnader uppstår beror många gånger på när olika satsningar och upphandling gjorts och detta är till viss del svårt att styra. Kommunerna har också olika sätt att redovisa kostnader för t ex beläggningsunderhåll.

Drift- och underhållskostnader för rikets samtliga kommunala gatorna uppgick 2005 till 4,8 miljarder kronor, vilket är en ökning med 100 miljoner på två år. De tre största posterna i kommunernas kostnader för väghållningen utgörs av vinterväghållningen (28 %), gatubelysningen (25 %) och beläggningsunderhåll (20 %). Tillsammans står de för 73 % av kommunernas totala drift- och underhållskostnad. (Uppgift från Kommunernas väghållning 2005 SKL)

Inom nätverkets kommuner ser vi inte generellt en sådan tydlig kostnadsökning. Endast två kommuner sticker ut i detta avseende. Kostnaderna har tagits fram efter SKLs nya kontoplan för kostnadsbokföring av kommunernas väghållning 1986. (Bilaga 3) ”Här avses toppbeläggningar, hjulspårslagningar och maskinjusteringar jämte åtgärder till följd härav såsom ev. fräsning, brunnsjusteringar, kantstensjusteringar etc. Även åtgärder i vägkonstruktion såsom stabilitetshöjande åtgärder etc. ska ingå.”

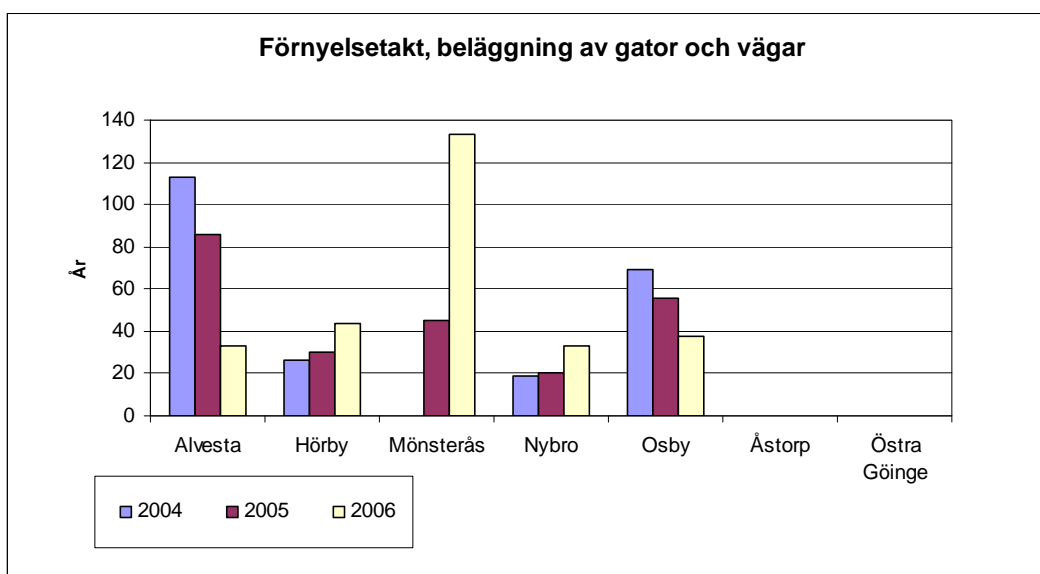
5.2 Resultat gator och kommunala vägar





Kostnad per invånare visar det självklara sambandet med förnyelsetakt så fler år mellan förnyelse också kostar mindre per invånare. Anta att alla kommuner fattar beslut om underhåll på ungefär samma grunder så kan en tolkning vara att underhåll planeras i långa cykler. Alternativ tolkning är att toppbeläggning planeras på olika sätt så att några kommuner, som Hörby och Nybro, har jämn fördelning av toppbeläggning på lång sikt medan Mönsterås gör stora satsningar för att sedan göra väldigt lite. Detsamma kan kanske sägas om Osby och Alvesta också.

Alla kommunerna har ett beläggningsprogram. De flesta för innevarande år men några mer långsiktigt. Erfarenheten visar att underhållet av asfalt är en budgetpost att jämka med. Underhåll dras in om andra poster är fördrade. Genom en avancerad undersökningsmetod kan asfaltstatusen fås fram. Kanske ett framtida kvalitetsmått att arbeta vidare med.



5.3 Kommentarer kommunala gator och vägar

5.3.1 Projektledarnas kommentarer

Alvesta Kommun har gjort en extra satsning 2006. De senaste 10-15 åren har dock nivån varit lägre än innan. De flesta kommunala gator och vägar rekommenderas enligt SKL att skrivas av på 33 år. Det är därför viktigt att planera beläggningsunderhållet långsiktigt. En annan faktor att ta hänsyn till är att om man väntar med underhåll på asfalt kan det leda till skador som kostar mer än att laga än om man sköter det löpande underhållet. I Alvesta har den genomsnittliga förnyelsetakten de senaste tre åren varit 73 år.

I Alvesta läggs oftast enbart den dyrare och tjockare asfalten då det mest är matargatorna som underhålls. Villagator underhålls sällan. Det vore även intressant att jämföra upphandlingen som gjorts på asfalt innan den nya läggs. I kostnaden ingår även justering av kantstenar, rännदार och brunnslock, samt fräsning vid kanterna. Alvesta har egen personal anställd som gör lagningar både efter potthål och mindre ledningsarbeten.

Hörby kommun ansvarar för gator och vägar i och omkring Hörby tätort. Vägverket ansvarar för skötseln av E22, riksväg 13 och största andelen av övriga vägar på landsbygden.

I budgeten för 2005 fick Tekniska nämnden i uppdrag att upprätta en beläggningsplan. Beläggningsplanen visar på ett eftersatt beläggningsunderhåll som på sikt kan fördyra underhållet. I planen redovisas en prioriteringsordning som vägledning för att arbeta bort det eftersatta underhållet under 2007-2011. 2006-2008 avsattes medel för att ökade driftskostnader för infrastrukturen med 3 % årligen motsvarande 250 kkr.

Förnyelsetakten varierar under mätperioden mellan 26-44 år. Avskrivningstiden, enligt Sveriges kommuner och landstings rekommendation, är 33 år på gator och vägar. Hörbys förnyelsetakt under mätperioden ligger i ett intervall som stämmer överens med avskrivningstiden. En målsättning för förnyelsetakten bör finnas med i budgetprocessen under framtida planperioder.

I Mönsterås kommun har underhåll av gator och vägar har inte gjorts med en "årlig" budget utan efter de behov som uppstått. Mycket av cykelvägar och gator som nyproducerats under de senaste åren har gjorts i samverkan med vägverket, Eon och kommunen. Samverkan genom att kommunen har lagt ner fjärrvärme och fiber, Eon säljer fjärrvärmens samt att vägverket har lagt på asfalt till cykelvägen. En viktig faktor är att fjärrvärmens kommer från Södra Cell och var tidigare värme som släptes ut utan användning. Under 2008 och 2009 kommer ett flertal sträckor tillkomma genom denna typ av samverkan. Underhåll av vägar görs efter behov och planering.

Nybro kommuns ekonomiska underlag inkluderar också kapitaltjänstkostnader i total driftskostnad. Dessa utgör för år 2004: 5,1 mnkr, för år 2005: 4,9 mnkr och för år 2006: 4,1 mnkr. Även om dessa kostnader exkluderas ligger Nybro förhållandevis högre i relation till de övriga kommunernas kostnadsnivåer. Varför ligger vi högt? Beror det på att vi redovisar annorlunda eller beror det på att vi har ”högre kvalitet” eller andra krav på ”underarbetet”?

Är det en relevant fråga **om** det finns ett samband mellan att Nybro kommun har verksamhet i egen regi inom den tekniska förvaltningen och har en bättre (lägre) förnyelsetakt med samtidigt har en högre kostnadsbild än övriga? Läggs det således in arbetsplaner på ett annat sätt än om att arbetet ska ”prövas”?

Underhåll av gator och vägar sköts genom en årlig uppgjord budget. Vad gäller vinterväghållningen så regleras kostnaderna i en ”snöfond”. Detta för att inte barmarksunderhållet ska påverkas vid kostsamma vintrar.

Underhållet sköts till största del i egen regi förutom beläggningar, vägmarkeringar samt delar av vinterväghållningen som sköts via entreprenörer. Förbättringar/ombyggnader av gator, vägar och cykelvägar tas upp i kommunens investeringsplan. Planen omfattar en period på tre år.

I **Osby kommun** har ökade satsningar gjorts för att förnya beläggning på asfalterade vägar. Inför budget 2006 togs beslut att öka anslag till beläggningar med 1 miljon kronor, vilket motsvarar en ökad satsning med cirka 80 kronor per invånare. Planerat underhåll medför mindre tid och kostnad för akuta insatser. När gatorna är i dåligt skick ökar klagomålen från medborgarna och behov av snabba insatser på begränsade områden.

Fräsning tillämpas för att slippa sätta om kantstenar vilket är ett resurskrävande arbete. Fräsning innebär att befintlig asfaltyta bearbetas och fräses ned till en lägre nivå innan ny beläggning läggs på. På så sätt tar det längre tid innan asfaltytan i gatan byggs upp till sådan nivå att även kantstenar och trottoar måste höjas.

Under vinterhalvåret hämtas dagligen rapporter och prognoser in från SMHI om väderlek och nederbörd. Gång- och cykelvägar röjs när det har snöat cirka 5 cm. Matargator och parkeringsplatser i anslutning till dessa röjs när det snöat minst 5 cm. Villagator röjs när det snöat minst 10 cm. Normalt påbörjas snöröjningen när snöfallet upphört.

Först plogas gång- och cykelvägar, matargator, busshållplatser och parkeringsplatser. Villagatorna kommer i sista hand. Vid röjning plogas först huvudgator och bussleder samt centrala gator. Bostadsgator under helger i begränsad omfattning. I Lönsboda och Killeberg sköter gatukontoret endast bostadsgatorna. Plogning och halkbekämpning av genomfartsgatorna utförs av Vägverket. Halka på gator, vägar och torg motverkas genom sandning och saltning, som utförs av gatukontoret. Saltning på bostadsgator görs endast i undantagsfall. Kommunen har en policy att begränsa saltning av miljöskäl.

I **Åstorps kommun** har vi sammanställt olika mått på kostnaden för kommunens drift av gator, gång- och cykelvägar samt belysning. I siffermaterialet går det att utläsa följande:

De senaste två åren har den totala driftskostnaden och förnyelsetakten för gator, gång- och cykelvägar ökat, detta beror främst på kraftig exploatering i kommunen, en ökning på 16 %.

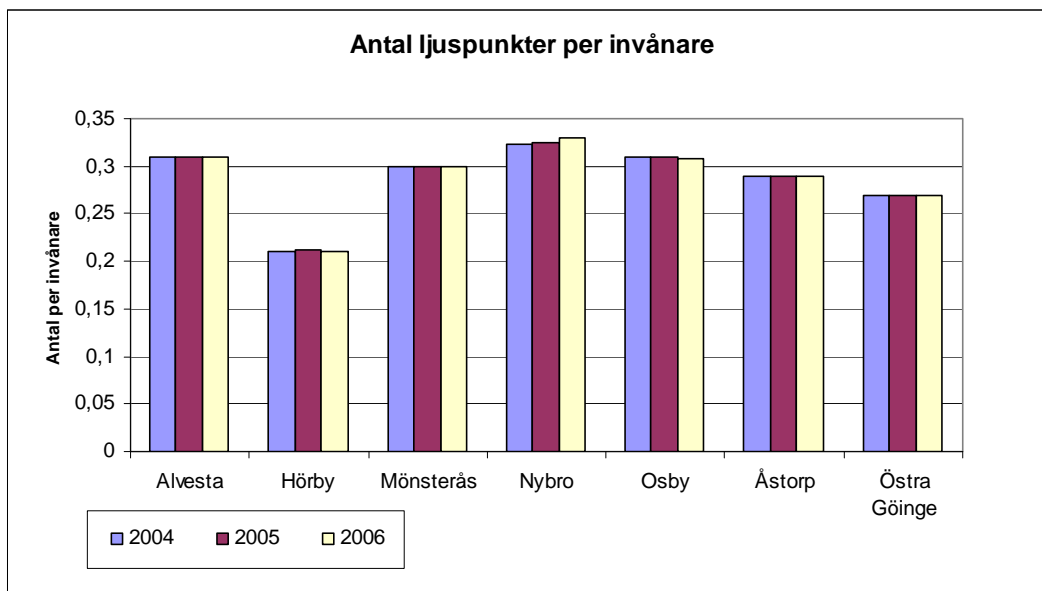
När det gäller vinterväghållningen är den uppdelad på olika gatutyper som mycket trafikerade, starka lutningar, skolväg etc. Vi använder salt eller flis för halkbekämpning på viktigare vägar där många invånare färdas. Snöröjning styrs av olika snödjup beroende på gatutyp och även här tas hänsyn till invånarnas färdvägar.

Östra Göinge kommun. Svårigheter har funnits att ta fram ekonomiska siffror för tidigare år pga. av att redovisningen inte varit så detaljerad. Redovisningen har dock utvecklats över tiden och framåt bör det bli enklare. Förnyelsetakt har inte varit möjlig att beräkna. Under tidigare år har endast akut underhåll genomförts.

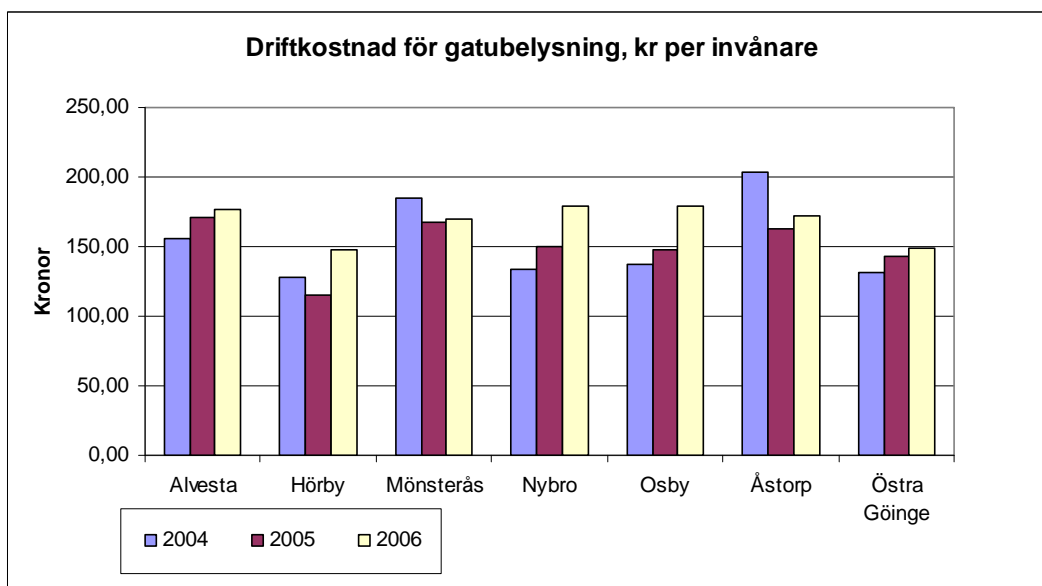
Under år 2007 görs däremot en satsning på ett mer planerat underhåll. För att satsa på planerat underhåll och därmed minska det akuta underhållet finns behov av att arbeta mer långsiktigt med tänket kring förnyelsetakt.

När det gäller vinterväghållningen så finns riktlinjer för vilka gator som snöröjs när och vid vilket snödjup utifrån gatutyp.

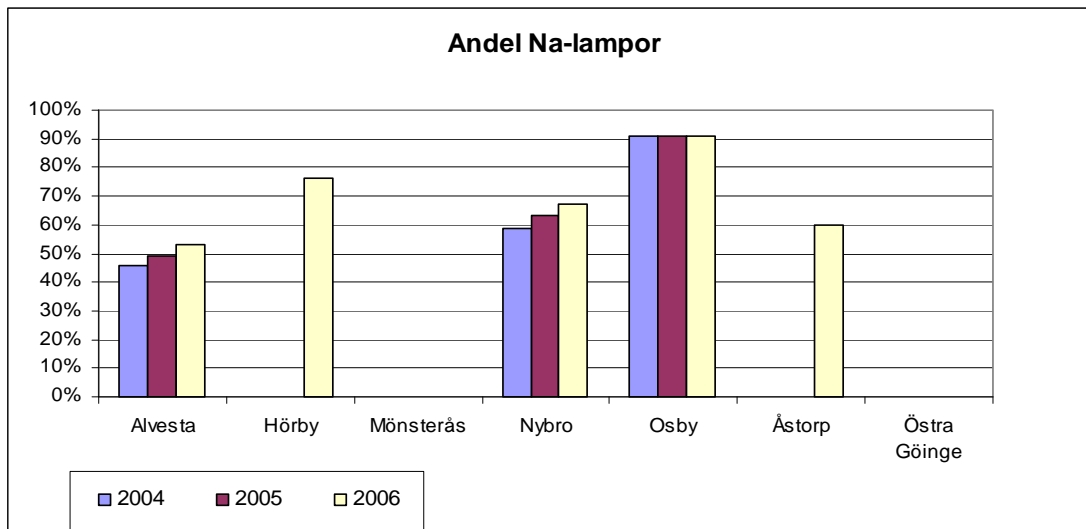
5.4 Resultat belysning



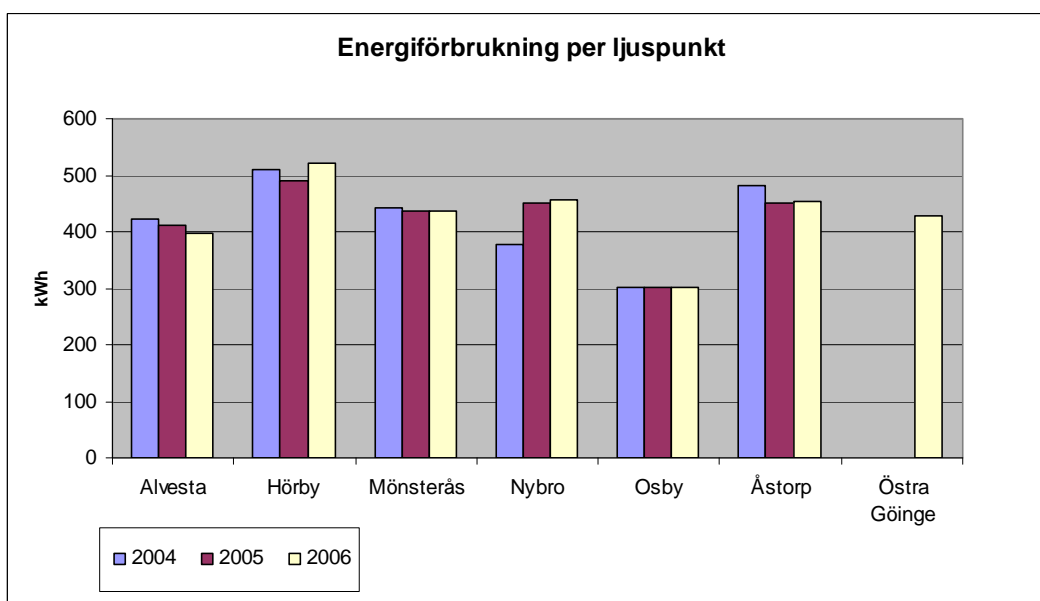
Beräknat som skillnad mellan redovisad kostnad för total driftskostnad minus energikostnad.



Faktaruta: En ljuspunkt definieras som en belysningsarmatur som innehåller en eller flera lampor (ljuskällor). Det kan finnas mer än en ljuspunkt per monteringsplats. Vanligast är en armatur med en lampa monterad på en stolpe.



Faktaruta: Energiförbrukning anges i kWh (kilowattimmar), vilket är produkten av t.ex en lampas effekt x antal timmar den används. Effekt anges i W (watt) som är det som en lampa eller annan elektrisk apparat är märkt med (märkeffekt).
 Exempel: En lampa 70 W är tänd 1000 timmar
 70 W motsvarar 0,07 kW
 0,07 kW x 1000 timmar (h) = 70 kWh



5.5 Kommentar belysning

Antalet ljuspunkter per invånare ser relativt jämt ut i diagrammet. Största skillnaderna är mellan Nybro 0,33 år 2006 och Hörby 0,21 år 2006. Är det en stor eller liten skillnad? Vad betyder detta för medborgarna?

En fråga att ställa i framtida utredningar är att sätta andelen befolkning i tätorten kontra landsbygden mot andelen ljuspunkter i tätorten kontra landsbygden. Upplevelsen att det på vissa delar av landsbygden förhållandevis finns många belysningspunkter är relativt vanlig. Alla kommunerna köper drift och underhåll av belysningen. Man köper antingen genom interna eller externa bolag. Upphandlingen har skett genom anbud eller förhandlingsupphandling. Samtliga kommuner (ej Alvesta och Nybro) har gjort upphandlingen via Kommentus.

5.5.1 Projektledarnas kommentarer

I **Alvesta kommun** bor 68 % av befolkningen i tätorter och 32 % på landsbygden. Andelen ljuspunkter är i tätorten 64 % och således 36 % på landsbygden. Alvesta kommun har förhållandevis många belysningspunkter på vissa delar av landsbygden.

Gatubelysningen mäts inte genom elmätare i Alvesta. Trots att andelen NA-lampor ökar i Alvesta så minskar inte den rapporterade kostnaden per ljuspunkt beroende på energikostnadsökningen. Alvesta har helljusavtal. Detta avtal innefattar nätavgift, energiavgift och underhåll av lampan. Alvesta äger allt mer av belysningsnätet.

I **Hörby kommun** har nytt avtal med ny entreprenör från 1 januari 2006, fördelaktigt bundet avtal under 2004 och 2005. Beräkning av energipris omfattar överföringsavgift, elavgift, skatt och elcertifikat.

Energiförbrukning för gatubelysning mäts för de flesta ljuspunkterna med elmätare, en mindre andel debiteras fast förbrukning per ljuspunkt. I Hörby kommun bor 58 % av invånarna i tätorter och 42 % på landsbygden. Ljuspunkterna fördelas med 79 % i tätorter och 21 % på landsbygden. Hörby kommun har ingen nattsläckningsplan. Belysningsplan är under framtagande. Andelen NA-lampor uppgår till 76 % 2006. Uppgifter för 2004 och 2005 saknas pga. byte av elleverantör.

I **Mönsterås kommun** påbörjades utbyte till natriumlampor under 2007. Totalt sett beräknas kostnaden per ljuspunkt att halveras redan helåret 2008. Att arbetet inte påbörjats tidigare beror till viss del på en överklagad upphandling som försenade starten.

I **Nybro kommun** avsätts årligen ca 400 tkr av för att byta ut energikrävande Hg lampor till energisnåla 50/70 W Nah. Ca 200 lampor/armaturer kan bytas varje år. Andelen invånare som bor i staden eller tätorterna uppgår till drygt 77 %. Detta borde väl påverka andelen ljuspunkter?

F.n. prövas en sänkning av energin genom att belysningen dimmas ner med ca 20 % kl. 20.00 och ytterligare 20 % kl. 22.00. Återgång till fullbelysning sker i samma omfattning kl. 05.00 och 06.00.

Underhåll av gatubelysningen sker liksom för gator och vägar efter en årlig uppgjord budget. Inom Nybro tätort sker nattsläckning mellan kl 23.00-03.00 för att spara energi och pengar.

Osby kommun har före mätperioden i denna rapport satsat på att byta till mindre energikrävande belysning. Byte har skett från lysrör och kvicksilver (ofta 125W) till högtrycksnatrium (Na) på 50W eller 70W beroende på typ av gata. Andelen Na-lampor är 91 %.

All drift och underhåll köps externa leverantörer. Från olika elleverantörer finns avtal på leverans av energi. I avtalen ingår energi vilket nästan uteslutande grundas på beräknad förbrukning under 4070 timmar per år. Mätning av energi kommer troligen att bli vanligare i framtiden. Vid stora ombyggnader av elnät monteras ofta mätare även för gatubelysning. I avtal med elleverantörer ingår en fast driftskostnad per stolpe. Kostnaden ska täcka drift och driftledning på el-anläggningen. Kostnad och innehåll i tjänsten varierar mycket mellan olika elleverantörer.

I kostnad för energiförbrukning ingår energiavgifter, skatter, nätavgifter, effektavgifter och abonnemangsavgifter.

En leverantör utför drift och underhåll av ljuspunkterna. I avtalet regleras bland annat tider för inspektioner, byten av felanmälda lampor och seriebyten vilket innebär byte av lampor vart fjärde år. Behov av underhåll och anmälda fel registreras i ett planeringssystem i vilket avrapporteringar görs av leverantören. År 2006 antogs ett nytt avtal med en ny leverantör för drift och underhåll, vilket har påverkat kostnadsnivån.

Under de senaste åren har **Åstorps kommun** genomfört förnyelse av gatubelysningen i form av natriumlampor för att få ner energiförbrukningen. Detta utläses tydligt ur vår sammanställning. Energikostnaden per ljuspunkt har minskat med 13 % mellan 2004 och 2006.

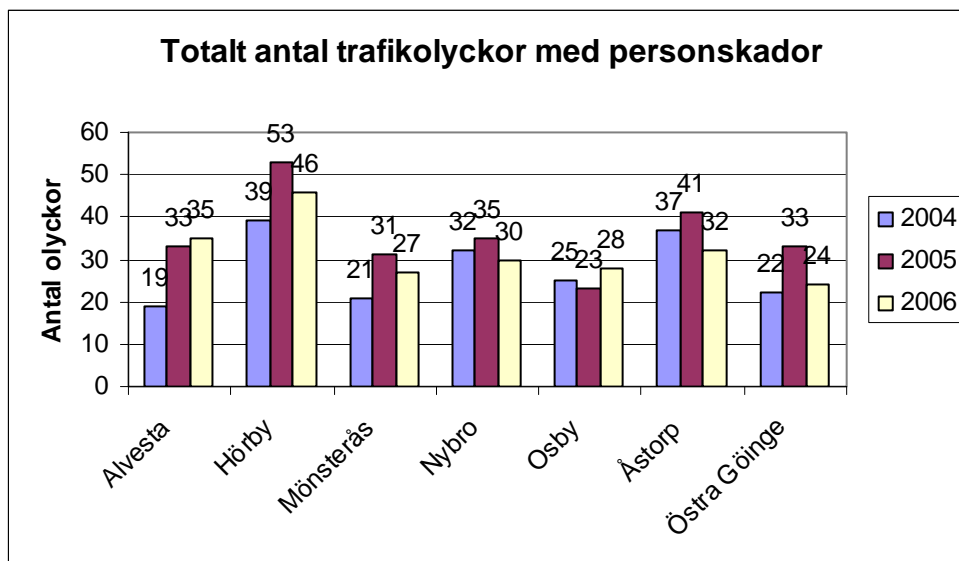
Utbyte till Na lampor sker successivt i **Östra Göinge kommun**. Då enhetlighet eftersträvas påverkas utbyggnadstakten. I dagsläget finns ingen uppgift på andelen Na lampor men möjlighet att ta fram uppgiften finns. Detta kräver dock ett visst manuellt arbete.

6. Trafikolyckor

6.1 Utgångspunkt och beskrivning

En vanlig uppfattning bland annat hos media är att ett försummat underhållsarbete och förnyelsearbete på gator och vägar leder till ökade trafikolyckor. Vi har därför undersökt olycksstatistik i förhållande till satsningarna. Nätverket har tagit fram olycksstatistik från Räddningsverket för att se om vi kunde hitta något samband mellan kostnadsmått, t.ex. underhåll av gator, förnyelsetakt eller toppbeläggning och trafikolyckor. I materialet från Räddningsverket kan vi inte se några sådana samband. Emellertid ser vi skillnader mellan olika typer av olyckor, vilket troligen säger mer om trafikbelastningen och typ av vägar inom de olika kommunerna. Statistiken från Räddningsverket omfattar bara trafikolyckor där Räddningsverket har larmats och troligen personskador har uppstått. Statistiken talar inte om vem väghållaren är. Inte heller fångar statistiken upp de lättare personskadorna eller plåtskadorna. Slutsatsen är att där det ofta händer olyckor, där är risken stor att det troligtvis kommer att hända en svårare olycka. Det finns här ett stort behov av förbättringsarbete. Bra statistik är ett hjälpmedel att prioritera inom verksamheten. Kommunerna har kanske eget material som beskriver andra typer av incidenter och olyckor. Under arbetet med rapporten har ingen sådan samlad statistik kunnat redovisas från kommunerna. En anledning är att ”hål i gatan” och annat som kan ha förorsakat incidenten åtgärdas med en gång. Några kommuner har ”Fixare” som gör detta så snart man får vetskap om problemet.

6.2 Resultat



6.3 Kommentarer

Underlaget till diagrammet ovan (och övriga diagram i bilaga 4) är hämtade från Räddningsverkets officiella olycksstatistik. Diagrammen är därför endast en grov redovisning av de till Räddningsverket rapporterade olyckorna. Underlaget är i alla fall intressant att ha med som en del i diskussionen när man planerar kommunens utveckling av gator och vägar samt inte minst belysning. För medborgarna är det viktigt att se en utveckling i kommunen som också tar vara på medborgarna synpunkter och klagomål som en del i arbetet att minska olika typer av trafikolyckor.

I Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) rapport *Kritik på teknik 2007* står att läsa om vad invånarna i de 80 kommuner som medverkat vid denna enkät tycker är viktigt med tanke på trafiksäkerheten. Efter ”Det är bra som det är 25 procent” har hastighetsdämpande åtgärder som t ex gupp i gatan 17 procent störst betydelse för trafiksäkerheten. Förbättra sikten vid gatukorsningar 14 procent och 9 procent vardera för skylta om lägre hastighet och bättre snöröjning och halkbekämpning.

6.3.1 Projektledarnas kommentarer

I **Alvesta kommun** genomfördes en trafiksäkerhetsrevision av Vägverket Konsult hösten 2007. Den visade att den faktiska säkerhetsnivån ligger bra till i jämförelse med kommuner av liknande storlek vad gäller de kommunala vägarna. En jämförelse med olyckstalen 95-99 och 02-06 visar att antalet olyckor minskat i kommunen, vilket kan vara en följd av omfattande fysiska åtgärder (säkrade gångpassager, cirkulationsplatser m.m.). Inom området trafikplanering, trafiksäkerhetsåtgärder och lokala trafikföreskrifter fås också mycket god standard. Cirka tre fjärdedelar av kommunens alla fyrvägs korsningar är cirkulationsplatser. Övriga är säkrade till 50 km/h. Cirka en fjärdedel av kommunens invånare bor i 30-områden eller områden som är trafikseparerade.

Räddningsverkets statistik visar dock på en stegvis ökad olycksstatistik. I Alvesta finns tre riks-/länsvägar med relativt hög trafikbelastning. Trots detta är respekten för rådande hastighetsbegränsning (90 km/tim) dålig. Dessa vägar har de senaste åren genererat en del olyckor, viltolyckor är också relativt vanliga. De ökade antalet olyckor torde därav inte kunna hänföras till det kommunala vägnätet. Under 2007 har vägverket genomfört en del trafiksäkerhetsåtgärder på riksväg 23 och 25.

Sammanställningen över trafikolyckor omfattar både **Hörby kommun** och vägverkets väghållningsområde. För kommunens väghållningsområde är antalet personbils- och motorcykelolyckor betydligt färre och uppgår under 2004-2006 till 5,9 och 7 för personbil samt 0,1 och 0 för motorcykel. Redovisningen av moped- och cykelolyckor stämmer överens med siffrorna för kommunens vägar och är förhållandevis få olyckor under året. De polisrapporterade olyckorna följs ständigt

upp och finns med som underlag i ”Trafikplan”, fastställd 2002-11-25, samt i arbetet för en trafiksäkrare miljö.

Mönsterås kommun ligger i jämförelsen lågt med antal olyckor. En del av förklaringen ligger i att kommunens huvudsakliga trafik går via E22 vilket minimerar antalet korsningar. Som förnyelsetakten visar sker inget jämnt underhåll utan en behovsanpassad budget görs. Den stora delen av vägnätet underhålls av vägverket och kommunens förnyelse ligger främst i utökandet av antalet gång- och cykelvägar. Det relativt låga antalet olyckor kan kanske ställas i relation till att Mönsterås fått höga poäng i SCB:s medborgarundersökning.

Nybro kommun har relativt låg andel av olyckor och samtidigt har vi relativt höga kostnader men låg tid för förnyelsetakt vilket skulle kunna vara ett samband. Invånarna är ju dessutom, enligt SCB:s medborgarundersökning, nöjdare i jämförelse med andra kommuner som deltagit i undersökningen. Finns det ett samband?

I **Osby kommun** har ombyggnader gjorts i centrum med hänsyn till oskyddade trafikanter. I avsikt att sänka hastigheten och öka säkerhet på vissa avsnitt har gjorts upphöjning i gatan och avsmalningar. Generellt gäller 30 km/h vid skolor och förskolor.

I räddningsverkets statistik visas inte alla olyckor. Olyckor som utreds utan att Räddningstjänsten inkallats är inte med i den redovisade statistiken ovan. Försäkringsbolagen har statistik som inte är tillgänglig, med hänvisning till integritetsskydd.

I **Åstorps kommun** förekommer kontinuerligt arbete mellan gatukontoret och polisen i trafiksäkerhetsfrågor.

Östra Göinge kommun har relativt låg olycksfrekvens. Olycksstatistiken används inte i planeringen. Hastighetsbegränsande åtgärder görs dock i samband med den centrumförnyelse som kommunen satsat/satsar på.

7. Synpunkter eller klagomål från medborgare

7.1 Utgångspunkt och beskrivning

Att ta vara på medborgarnas åsikter om den egna kommunen bör anses som en mycket viktig aktivitet. Detta är något som allt fler kommuner tar till sig. Nätverket har under arbetets gång insett att flera av kommuner i nätverket har en del förbättringar att göra inom detta område.

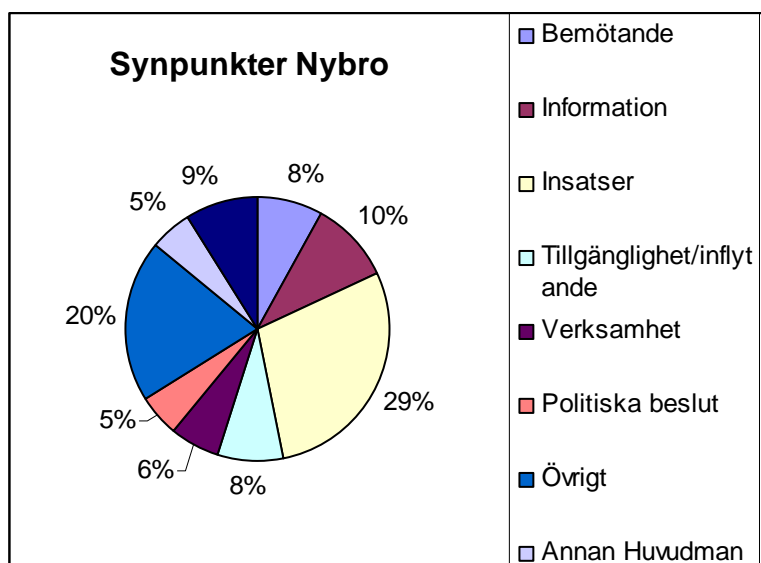
Nybro kommun får här utgöra ett gott exempel på hur man tar vara på medborgarnas synpunkter och klagomål.

7.2 Resultat

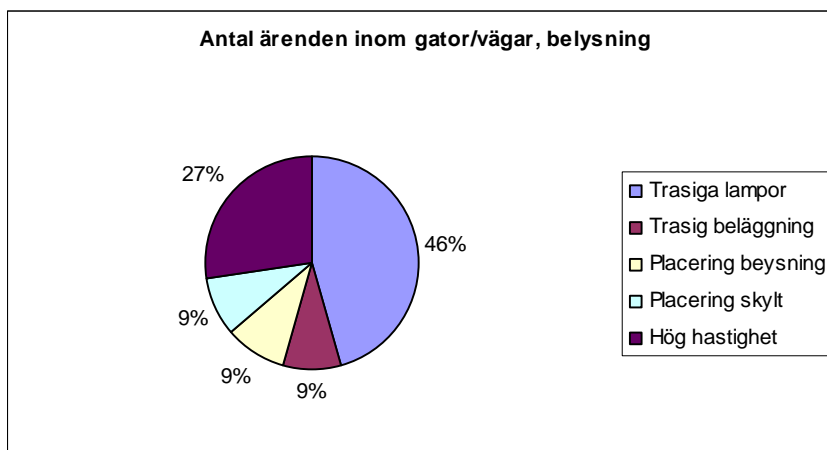
Sedan i början av maj 2007 finns möjlighet för allmänheten att framföra synpunkter eller klagomål på den kommunala verksamheten i Nybro. Som framgår av sammanställningen varierar antalet synpunkter stort. Detta beror på skillnader i bedömning om vad som är en synpunkt eller klagomål som ska föras i systemet kontra synpunkt i allmänhet. Budskapet är att notera fler klagomål.

Vad gäller tekniska förvaltningen är det fram för allt utförda insatser som det kommer in synpunkter och klagomål på.

I nedanstående bild redovisas karaktären av synpunkter eller klagomål för Nybro kommun som helhet. Mellan maj och oktober 2007 har 97 ärenden registrerats. Av dessa utgör 44 tekniska förvaltningens olika verksamheter.



Av tekniska förvaltningens 44 registrerade ärenden avser 11 gator, vägar och belysning, vilket åskådliggörs i nedanstående bild.



Vi har ställt frågor till personal inom ”gatuverksamheten” och de får ibland telefonsamtal med synpunkter. Vi tror att det är till viss del säsongsbetonat. På våren kanske det rör tjälskador och under vintern snöröjningen. Vi har ännu inte haft denna rutin under ett helt år så vi har ännu inte fått den ”säsongsbetonade” statistiken.

7.3 Kommentarer

7.3.1 Projektledarnas kommentarer

I **Alvesta kommun** finns sedan 2005 en skriftlig rutin för att ta emot klagomål, synpunkter och förslag från medborgarna/brukarna. ”På rätt spår” är inte tänkt att användas för saker som direkt kan åtgärdas i det dagliga arbetet eller där normal ärendehantering gäller. Under 2006 inkom 62 klagomål, synpunkter och förslag och 2005 inkom 77 ärenden. Flertalet ärenden utgjorde klagomål, men även synpunkter och förslag förekom. Ibland har ”på rätt spår” lett till konkreta åtgärder, exempelvis ändringar av hantering/rutiner eller enbart informationsinsatser. Tekniska förvaltningen och socialförvaltningen har fått merparten av ärendena.

Hos tekniska förvaltningen uppskattar man de muntliga synpunkter, klagomål eller förslag till ca 500 stycken per år. År 2007 är speciellt då kommunen infört intensiv trafikövervakning på grund av önskad förbättrad efterlevnad av parkeringsvillkor. Skillnaden märks tydlig. Förutom ärenden kring parkeringsövervakning är synpunkter avseende beläggning och potthål samt synpunkter på fordonens hastigheter vanliga. (Se bilaga 4)

I **Hörby kommun** anmäler medborgarna synpunkter till tekniska kontorets expedition eller gatukontorets arbetsledare direkt. Medborgarna kan lämna klagomål via telefonsamtal, e-post eller brev som vidarebefordras till verksamhetsansvarig för åtgärd. Medborgarna har också möjlighet att lämna synpunkter och kommentarer via kommunens hemsida. Där finns ett diskussionsforum och "Tyck till" där medborgarna är välkomna att lämna förslag, tips och idéer.

Sammanställning över vilka klagomål som är mest förekommande under ett år.

1. Gatubelysning
2. Hundlatrin på kommunens gator
3. Potthål i gator
4. Vinterväghållning (hög prioritet)

I svaren i Hörby kommuns minienkät för Julia-projektet har synpunkter lämnats på bland annat ett arbete avseende omläggning av dagvattenledningar som dragit ut på tiden, trasiga gatlampor, träd som skymmer och hål i gatan. Man har också kommenterat att fler gång- och cykelvägar behövs.

Mönsterås kommun har ingen mätning av synpunkter och klagomål. Det som redovisats är en uppskattning från de personer som arbetar administrativt inom gata/park och övrig teknisk personal. Mönsterås kommun arbetar med att göra snabba åtgärder och ser synpunkter och klagomål mer som en medborgarinformation som hjälper kommunen att hitta var det krävs åtgärder. Det bör poängteras att Mönsterås ger möjlighet att lämna synpunkter via hemsidan samt genom de vanliga sätten som telefon, fax och e-post. Däremot har ingen sammanställning eller mätning gjorts av dessa synpunkter/klagomål.

I **Nybro kommun** har synpunkts- och klagomålshantering införts under 2007. Ännu så länge finns det ingen naturlig koppling till kommunens tjänstegarantier. Dessa är också relativt nyligen fram arbetade och någon uppföljning av dessa är ännu inte gjord. Vi arbetar vidare.

I **Osby kommun** hanteras synpunkter och klagomål så att telefonkontakter kopplas till respektive ansvarig verksamhet. Kontakt sker oftast via telefon men kontakt via e-post ökar. Det kommer då meddelanden från medborgarna till kommunens allmänna e-postbrevlåda. Dessa meddelanden fördelas till ansvariga personer. I Lönsboda finns möjlighet att framföra synpunkter till Medborgarkontoret. Systematisk fångst av klagomål sker för gatubelysning via gatukontorets belysningsansvariga som rapporteras vidare till entreprenören som planerar in åtgärder. Därmed går det att ge besked om när underhållsarbeten kommer att utföras

I Osby kommun åtgärdas behov av lagning av asfalt och liknande snabbt för att undvika olyckor och skadeståndsanspråk. Det styrs också av villkor i kommunens ansvarsförsäkring. På vintern kommer ofta synpunkter på snöröjning. Övriga synpunkter gäller röjning på tätortsnära grönområden och synpunkter på vattenkvalitet.

Gällande klagomål i **Åstorps kommun** så är det främst fortkörningsklagomål som kommer in. Det vi gör i första hand är att placera ut en hastighetsmätarvagn på berörd gata. När vi får in statistiken från denna, görs en utredning. Den åtgärd som övervägs i första hand för ökad trafiksäkerhet är trafiköar, som används för avsmalning av gatan. Även andra åtgärder förekommer som chikaner, vägbula, hastighetsnedsättning, etc. Överväganden görs med hänsyn till kollektivtrafiken och renhållningen av gator.

På belysningen görs fyra översyner varje år då trasiga lampor byts ut. Vart 5 år görs större gruppbyten där alla lampor byts ut i området. Nattetid släcks varannan lampa för att hålla energikostnaderna nere.

En del klagomål inkommer också gällande skymd sikt, stora buskar, uthängande grenar etc. Klagomålen undersöks och anmäls till fastighetsägaren som förutsätts åtgärda problemet omgående om så är befogat.

Snöröjning görs enligt en bestämd plan. Vi arbetar med att utveckla denna plan för att på bästa sätt tillfredställa medborgarnas önskemål och behov. Klagomålen utvärderas och tas eventuellt med vid revideringen av snöröjningsplanen. Kostnaderna utvärderas varje år och nya tekniker provas för att vara så kostnadseffektiva som möjligt.

JULIA-projektet har visat oss att vi måste bygga om vårt hanteringssystem med klagomålshanteringen. Vi bör skapa en bättre databas med statistik över klagomål.

I **Östra Göinge kommun** sker ingen mätning när det gäller synpunkter och klagomål på vägar, gång- och cykelbanor samt belysning. Informationen har insamlats från medarbetare inom gata och park. Synpunkter och klagomål kommer via telefonsamtal, mail, fax och personliga besök. På kommunens hemsida finns en funktion där allmänheten kan gå in och anmäla om gatubelysningen inte fungerar.

Vinterväghållning är det område där det alltid är klagomål och synpunkter när det är säsong. Potthål och beläggningskvalité är andra områden. Klagomålen när det gäller cykelvägar rör vandalisering av belysningsstolpar och glassplitter efter sönderslagna belysningsstolpar. Övriga synpunkter som kommer in till tekniska kontoret rör främst vattenkvalitet och skötsel av grönytor.

8. Sammanfattande kommentarer från projektledarna

Alvesta kommun

Jämförelseprojektets utredning är intressant. Den väcker tankar bland annat om hur informationen till medborgarna bättre ska fungera samt hur kommunen mer lämpligare ska tillvarata och registrera synpunkter från medborgarna. Tankar väcks också om att det är viktigt att få fram bättre olycksstatistik (där även lindrigare olyckor finns med) för att få underlag för att ytterligare kunna höja trafiksäkerheten inom kommunen. Utvecklingspotential finns och stafettpippen överlämnas till nästa nätverk som vill fortsätta det påbörjade arbetet.

Hörby kommun

JULIA-projektet är ett intressant jämförelseprojekt. Första delprojektets inriktning på gator och vägar har varit ett ”nytt område”. Under projektets gång har skillnader upptäckts i kommunernas redovisning som har resulterat i diskussioner mellan deltagarna. En viktig slutsats för att i framtiden kunna göra jämförelser är att standardiserade mått tas fram. För JULIA-projektet har styrgruppen framfört att jämförelse ska göras med starkt medborgarfokus. I delprojekt Kommunala Gator och Vägar samt belysning, har Nöjd medborgarindex använts för denna inriktning. Tre av sju deltagande kommuner har genomfört SCB:s medborgarundersökning. För att få lika förutsättningar i kommunernas medborgarfokus för kommande delprojekt bör samtliga deltagande kommuner genomföra SCB:s medborgarundersökning våren 2008.

Mönsterås kommun

Detta första delprojekt i JULIA har givit mersmak för andra jämförelser. Vi kan se att alla kommuner i stort sätt kämpar med samma frågor. Projektet har givit en inblick i hur olika kommunerna tolkar vad som ingår i statistiken. Delvis på det ekonomiska planet, med vilka kostnader som tillhör och delvis på det tekniska planet på till exempel underlag, asfaltlager, var belysningspunkterna står och mycket mer. Vi ser fram emot att fortsätta mätningarna som nu mäts på samma sätt i de olika kommunerna.

Nybro kommun

Ett mål med jämförelsenätverket är att stödja vårt arbete med att ta fram ett effektivt arbetssätt där jämförelser av kostnader och kvalitativa resultat leder till praktiska förbättringar av verksamheten. Under hösten 2007 har vi genom JULIA tagit vårt första steg åt det hållet. När det gäller synpunkts- och klagomålshantering är det positivt att vi framhålls som ett gott exempel. Vad gäller vår information på hemsidan har vi en del att lära av andra kommuner.

Osby

Det upplevs som intressant med jämförande studier. Vid arbete med nyckeltal är det viktigt att tydligt definiera vad som ingår i beräkningarna. Nyckeltal kan fungera som styrmedel och som kontrollpunkter vid budgetering för att beräkna framtida driftkostnader. Val av utförare – entreprenad eller egen regi kan påverka hur kostnader redovisas och därmed påverka jämförelser.

Detta första delprojekt ger direkt signaler om förbättringsmöjligheter till exempel inom informationsgivning via hemsidan. Det finns utvecklingsmöjligheter i de nyckeltal och mätningar som denna projektgrupp har arbetat med.

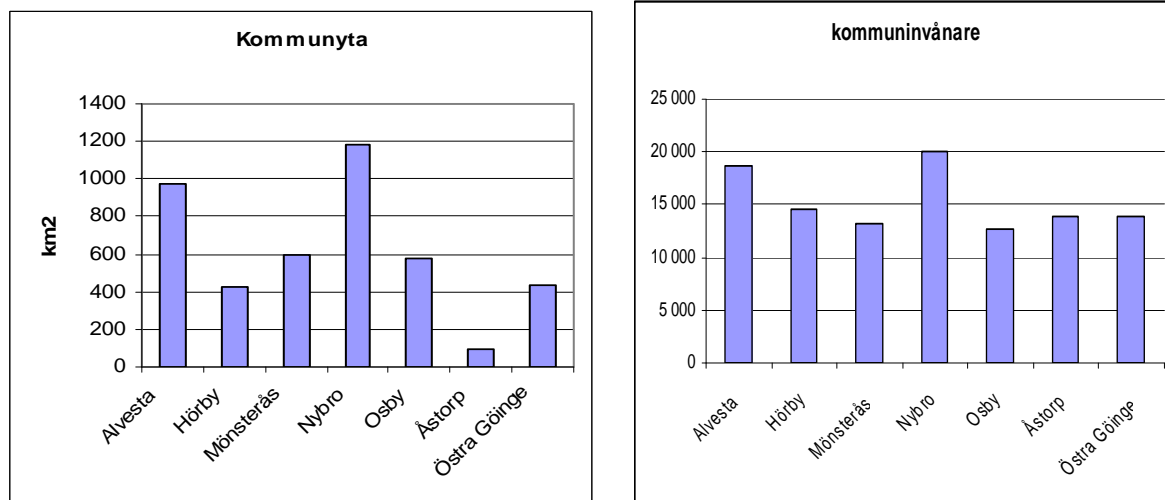
Vi i **Åstorps kommun** har tack vare Juliaprojektet kommit fram till att det är vissa förbättringar vi bör göra inom det snaraste. Vi behöver framför allt mäta hur stort vårt gatunät är, hur mycket gång- och cykelvägar vi har. Detta för att kunna göra jämförelser i framtiden med andra kommuner. Vi bör också fortsätta att investera i energisnålare gatubelysning för att kunna möta framtidens förväntade prishöjningar på energin.

Östra Göinge kommun

Genom vårt deltagande i Julia har vi fått vidimerat att vår information på hemsidan är för knapphändig för våra invånare och att vi behöver vara mer aktiva i vårt arbete med att tillföra mer information och att uppdatera befintlig.

Bilaga 1

Fakta om deltagande kommuner



Alvesta kommun ligger strategiskt mitt i Sydsverige. Under medeltiden byggdes de första större gårdarna upp. Järnvägens utbyggnad i slutet av 1800-talet gynnade bildandet av tätorter utmed de nya järnvägslinjerna och tillväxt av industrier och andra företag.

Till ytan är kommunen ett "Sverige i miniatyr" – 8 mil långt i nord-sydlig riktning men bara 2 mil brett. Naturen är omväxlande och rik på sjöar och vattendrag. Kommunen kännetecknas av småskalighet och närhet. Näringslivet är stabilt med många små och medelstora företag. Idag bor två tredjedelar av kommunens invånare i någon av kommunens nio tätorter.

Hörby kommun är en landsbygdskommun belägen mitt i Skåne. Kommunens största tätort är Hörby med 6900 invånare, 1650 invånare bor i mindre tätorter och 6200 invånare på landsbygden.

Hörby är av tradition en aktiv handelsort. Här finns också ett expansivt näringsliv med över 1 000 små och medelstora företag. I tätorten finns över 100 butiker och fackhandlare. I Hörby startades flest nya företag i Skåne per tusende invånare under första halvåret år 2005 (Uppgifterna kommer från Nyföretagarbarometern).

Kommunen har haft en stor efterfrågan på tomter för bostäder och industri, det pågår ett intensivt arbete för att möta efterfrågan på byggklara tomter. Nya större områden har exploaterats under de senaste tre åren, vilket har medfört ett behov av ökade satsningar på drift av infrastrukturen. 2006-2008 avsattes medel för ökade driftskostnader för infrastrukturen med 3% årligen motsvarande 250 kkr.

Mönsterås kommun är en kustkommun i Kalmar län. De tre största församlingarna är Mönsterås, Fliseryd och Ålem. Kommunen klassificeras som en varuproducerande kommun. Kommunen sätter stolthet i att vara en bra kommun för företag och invånare. Detta syns inte minst i att Mönsterås har under lång tid varit länsbäst i Svenskt Näringslivs kommunrankinglista. Ekonomin är god och har inte haft några underskott eller skyldigheter till återställande av kapital under hela 2000-talet.

Kommunen har under många år prioriterat förnyelse av skol- och äldrebyggnader som en viktig faktor för invånarnas trivsel i kommunen. För att få en positiv befolkningsutveckling

säljs attraktiva tomtmarker och samtidigt har nybyggnation skett i hamnområdet. Det finns en stor efterfrågan på lokaler för företag där kommunen arbetar aktivt med framtagande av nya exploateringsområden. Ett annat prioriterat område är cykelvägar och kommunen profilerar sig gärna som en cykelkommun.

Nybro Kommun bildades 1969 och består av Nybro stad och 8 tätorter. Invånarantal 31 dec. 2006: 19680, 31 dec. 2005: 19775 och 31 dec. 2004: 19882. Cirka 12 000 av kommunens invånare bor i staden, 3 500 bor i de övriga tätorterna samt 4 000 bor på landsbygden. Nybro kommun är belägen i en skogrik trakt och skogen var en förutsättning för nästan all förindustriell verksamhet. Skogen var också en viktig råvarukälla till träindustrier och en förutsättning för såg-, snickeri-, och möbelindustrin. Andra viktiga verksamheter som präglar kommunen är pappersindustri och glasbruk.

Osby kommun är den gränslösa kommunen mitt i snapphanebygden bland skogar, ängar och vatten i nordligaste Skåne. Kommunen ligger utmed Södra stambanan och ligger i topp när det gäller antal företag per invånare och det innebär gott om arbetstillfällen. De flesta arbetstillfällena finns inom tillverkning, handel, kommunikation och vård och omsorg. Det är utmärkta pendlingsmöjligheter för den som arbetar eller studerar på annan ort. Kommunen erbjuder trygg barn och äldreomsorg. Det finns flera grundskolor, gymnasieskolor och specialutbildningar. Med över 200 aktiva föreningar är det inga problem att fylla fritiden.

Åstorps Kommun har ett strategiskt läge mitt i Nordvästskåne, som är en del av den expansiva Öresundsregionen (Helsingborg-Malmö-Köpenhamn-Helsingör). Inom regionen finns ett brett och välutvecklat utbud av arbete, handel, kultur, service och utbildning. Kommunikationerna till och från Åstorp är mycket goda, med E 4, riksväg 21 och länsväg 112 genom kommunen. Det finns en välutbyggd kollektivtrafik med både buss och tåg. Det är lätt att pendla till de närbelägna större arbetsmarknadsregionerna. Det finns fyra större tätorter Hyllinge, Nyvång, Åstorp och Kvidinge. Näringslivet i Åstorp är rikt differentierat. Handeln är en mycket stor näringsgren i kommunen och flera stora etableringar har gjorts under senare år. Naturen är en stor tillgång. Söderåsen med sina bokskogar ger goda möjligheter till rekreation och det varierande landskapet unika skönhetsupplevelser.

Östra Göinge kommun bildades den 1 januari 1974 genom en sammanslagning av Broby, Knislinge, Glimåkra och Hjäsås kommuner, vilka i sin tur uppkommit av 7 socknar i historisk snapphanemiljö. Kommunen är belägen i nordöstra Skåne med Osby, Kristianstad och Hässleholms kommuner som närmsta grannar. Grannsämjan är god och samarbete sker i många frågor. De flesta arbetstillfällena finns inom tillverkningsindustrin men småföretagandet är på stark frammarsch. Att bo i Östra Göinge kan, genom dess läge, ses som att bo i Sveriges sydligaste vildmarksområde, med sina djupa skogar och intressanta sjöområden.

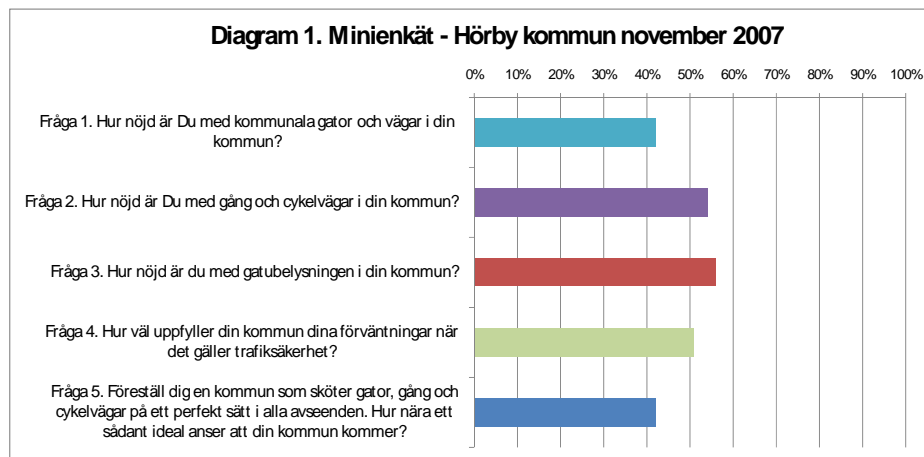
Bilaga 2

Kommunernas metodbeskrivning av NMI

Osby Kommun genomförde en minienkät för att ta reda på nöjdhetsindex avseende gatubelysning och gatuunderhåll. Undersökningen genomfördes som telefonintervjuer på dagtid under två veckor i början på november. Den effektiva tiden var cirka 12 timmar. En praktikant från grundskolan ringde upp 301 telefonabonnenter och fick svar hos 90 av dem. Praktikanten hade fått tydliga instruktioner om hur hon skulle presentera sig och hur hon skulle ställa frågor. Urvalet av personer att ringa till gjordes i telefonkatalogen. Målet var att hinna med 200 respondenter. I katalogen fördelades 200 prickar jämt över sidorna för att markera vilka abonnenter som skulle kontaktas. Om den valda personen inte svarade valdes nästa rad tills ett svar gick att få. Därefter valdes nästa förprickade namn i katalogen. Kommentarer om frågorna från några respondenter var att när svar avgetts på fråga nummer ett så var de följande två givna.

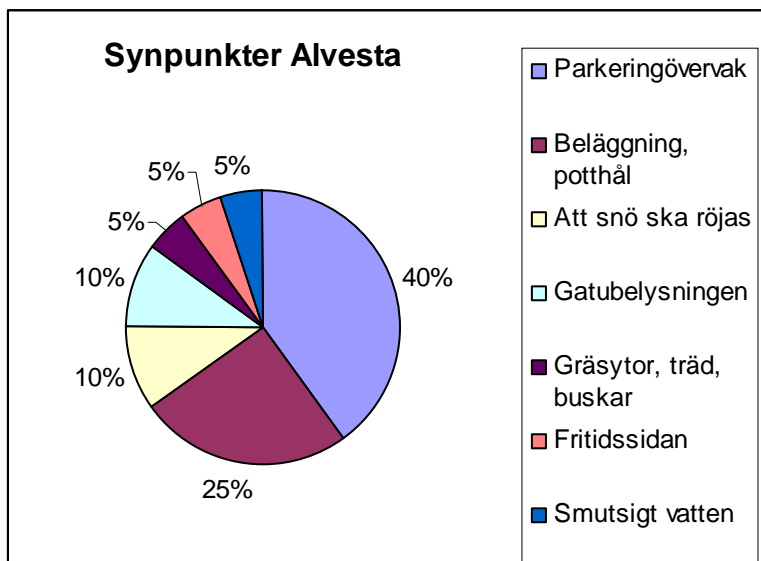
Resultatet av intervjun gav ett **NKI på 54**.

Hörby kommun har genomfört en minienkät med fem frågor om hur nöjda medborgare är med gator och belysning. Resultatet av enkäten gav ett **NKI enligt modellen på 50**. Enkäten har skickats ut till 100 slumpmässigt utvalda invånare mellan 15-75 år i tätorten. Totalt urval ur gruppen är 6 971 invånare. Undersökningen har pågått under tiden 5 – 16 november. 57 tillfrågade besvarat enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 57 %. Med en del av svaren har synpunkter lämnats vilka har vidarebefordrats till arbetsledaren på gatukontoret för kontakt och ev åtgärd.

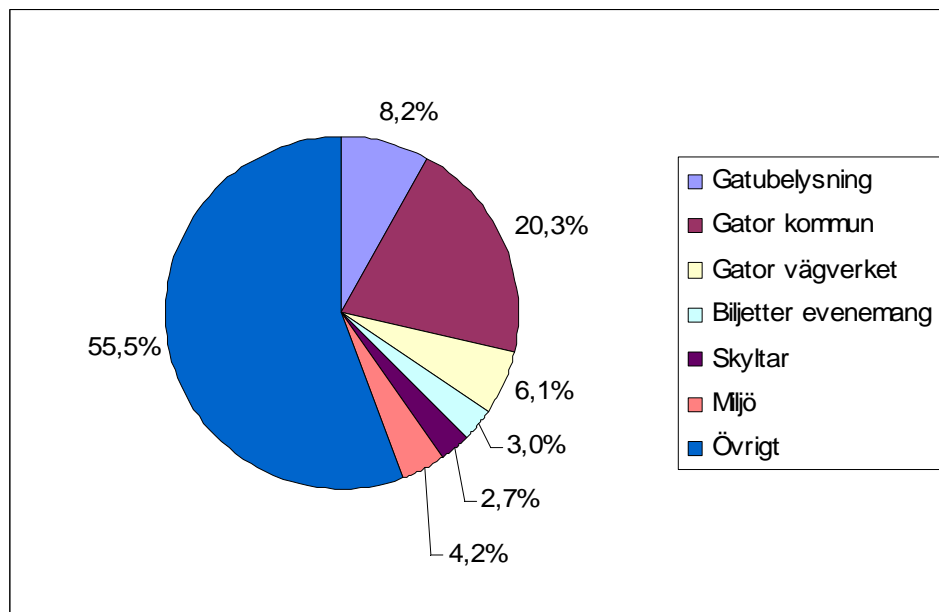


Synpunkter och Klagomål

Bilaga 3



Diagrammet avser tekniska förvaltningens uppskattade muntliga synpunkter, klagomål och förslag 2007



Synpunkter från Lönsboda medborgarkontor

Statistik från medborgarkontor i Lönsboda, vilket är det största samhället i kommunen förutom Osby. Vi antar att typen av frågor genomsamma för hela kommunen. Det påståendet grundar sig på intervju med gatuchefen.

Vid klagomål på gatubelysning vänder sig medborgarna ofta direkt till ansvarig person vid gatukontoret. Fel på belysning rapporteras till ansvarig entreprenör. Ansvariga entreprenörer har rapportsystem. Underhåll kan utföras akut eller planerat. All gatubelysning är utlagd på entreprenad.

MÄTT	Alvesta			Hörby			Mönsterås			Nybro			Osby			Åstorp			Östra Göinge			
	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	
Antal invånare	18 865	18 684	18 741	14 216	14 274	14 540	13 226	13 103	13 111	18 822	19 775	19 680	12 626	12 600	12 634	13 389	13 541	13 885	13 978	13 991	13 866	
GATOR inki GC-vägar																						
Total driftkostnad, tkr. All drift- och underhållskostnad inkl. vinterväg exkl gatubelysning.	4 165 000	4 691 000	6 692 000	5 417 300	5 722 200	6 383 000	6 286 000	7 331 000	7 303 000	11 850 000	13 510 000	10 890 000	6 064 400	7 242 100	8 842 100	5 002 000	5 843 000	5 760 000		6 993 300	7 836 200	
Total belagd yta m2	1 061 000	1 061 000	1 061 000	579 000	581 600	581 600	720 000	720 000	720 000	748 125	748 125	748 125	800 000	800 000	800 000					775 892	775 892	775 892
Toppbeläggning m2 per år	9 400	10 900	31 800	18 445	19 298	13 096		16 100	5 400	40 400	36 600	22 200	11 570	14 372	20 941	5 100	11 700	11 900				
Förmysetakt i år TopprTotal	113	86	33	26	30	44		45	133	19	20	33	69	56	38							
Toppbeläggning kostnad kr/m2	79,00	87,61	86,50	166,59	141,31	123,18		53,00	62,00	43,00	49,00	49,00	76,87	80,14	89,13	70,00	75,00	75,00				
Toppbeläggning kostnad, kr/inv	44,00	51,00	147,00	61,36	67,4	86,44		66,00	25,00	87,00	90,00	55,00	70,44	91,41	147,73	28,00	64,00	63,00				
VINTERVÄG HÅLLNING																						
Styrande snödjup	Väderförhållande			5-7 cm			5 till 10 cm			GC-väg 2-5 cm, genomfartsvägar 4-8 cm, övr. gator 5-10 cm			5cm prioriterade gator, 10 cm villagator, mer info se bilaga			2-5-cm A+B gator, 5-8 cm C gator			5cm GC, 7 cm A gator, 10cm B gator			
Halkbekämpning med salt, flis, kross mm	Salt, kross och salt			Grus, grus/saltblandning g/l			Sand och Kross			2-5 kross, genomfart salt, vv underkyt			Sand, kross och salt (salt undviks)			A salt, B flis			Sand och kross			
GATUBELYSNING																						
Energiförbrukning per ljuspunkt kWh/år	423	410	397	509	489	521	443	436	436	377	452	456	301	301	301	481	451	454				429
Energipris, totalt öre/kWh	62,00	74,00	77,00	72,60	67,90	78,42	80,00	79,00	79,00	70,30	73,30	76,70	77,80	70,10	85,10	73,44	69,12	68,14	56,81	59,60	62,70	
Energikostnad per ljuspunkt, kr	262,00	303,00	306,00	336,00	365,90	428,56	354,00	344,00	344,00	265,00	331,00	350,00	233,00	212,00	256,00	356,00	313,00	311,00				393,00
Driftkostnad per ljuspunkt (underhåll, drift, energi mm), kr	503,00	553,00	572,00	607,55	542,43	702,73	616,00	557,00	567,00	414,00	456,00	542,00	441,00	477,00	579,00	700,00	560,00	592,00	485,00	528,00	550,00	
Antal ljuspunkter/invånare	0,31	0,31	0,31	0,21	0,21	0,21	0,30	0,30	0,30	0,32	0,33	0,33	0,31	0,31	0,31	0,29	0,29	0,29	0,27	0,27	0,27	
Andel NA-lampor %	46	48	53	60	60	76	0	0	0	59	63	67	91	91	91	60	60	60				
Nedsläcknings-planer JA allt NEJ	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Ja 50%	Ja 50%	Ja 50%	Nej	Nej	Nej	
Energikostnad kr per ljuspunkt. Jämförande beräkning vid 4070 tim och 70W	176,64	210,83	219,37	205,70	175,50	232,34	227,92	225,07	225,07	200,28	208,83	218,52	221,65	199,71	242,45	209,23	196,92	194,13	0,00	0,00	0,00	