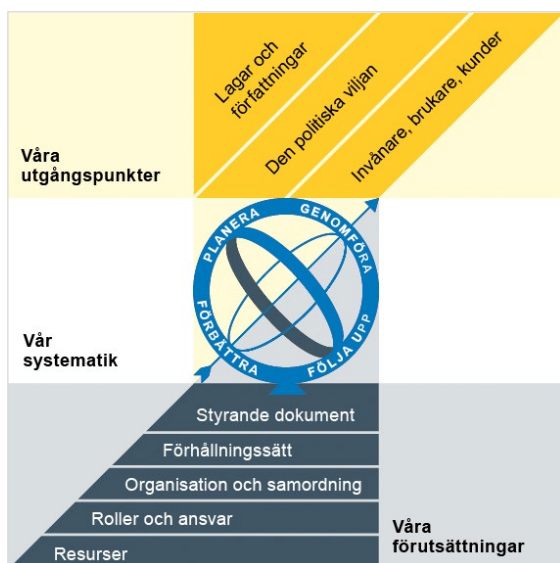


Stadsmiljönämndens plan för uppföljning av privata utförare 2023

Planerande styrande dokument

[	Vision	]
	Program	
	► Plan	

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:
Stadsmiljönämnden

Gäller för:
2023

Diarienummer:
SMF 2023-00658

**Datum och paragraf för
beslutet:**
§ xx 2023-03-30

Dokumentsort:
Plan

Giltighetstid:
2024-02-28

Senast reviderad:
2023-02-28

Dokumentansvarig:
Förvaltningscontroller

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna plan	4
Vem omfattas av planen	4
Giltighetstid	4
Bakgrund	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Uppföljning av denna plan	4
1. Utförande av färdtjänstresor, resor till daglig verksamhet, skolskjuts till grund- och gymnasieskola med flera typer av serviceresor	5
Områden för uppföljning	5
Strategi och former för uppföljning	6
Uppföljning	7
Ansvarsfördelning	8
Former för återkoppling	8
Utbildning	9
Miljö	9
Särskilda insatser	9
Tidplan	9
2. Utförande av vinter- och barmarkrenhållning samt utförande- och funktionsentreprenader	9
Privata utförare vinter- och barmarkrenhållning	10
Privata utförare av utförande- och funktionsentreprenader	10
Områden för uppföljning	10
Strategi och former för uppföljning	10
Viten	11
Uppföljning av utförandet	11
Uppföljning kontrakt vinter- och barmarksrenhållning	11
Uppföljning kontrakt utförande- och funktionsentreprenader	11
3. Utförandet av parkeringsövervakning	13
Privata utförare av parkeringsövervakning samt administration av flytt av fordon	13
Avtalsvillkor som följs upp månatligen	13
Årlig kvalitetsdeklaration	13
4. Utförande av flytt av fordon/bärgning	14
Privat utförare	14
Funktioner som följs upp månatligen	14
Miljökrav i avtalet avseende fordon	15

Inledning

Syftet med denna plan

Kommuner får, med de begränsningar som framgår av lag, överlämna skötseln av kommunala angelägenheter till privata utförare. När skötseln av en kommunal angelägenhet har lämnats över till en privat utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. I det för staden styrande dokumentet Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll anges hur en nämnd eller bolagsstyrelse ska följa upp sådan verksamhet.

Vem omfattas av planen

Denna plan gäller för stadsmiljönämndens verksamhet;

1. Utförande av färdtjänstresor, resor till daglig verksamhet, skolskjuts till grund- och gymnasieskola med flera typer av serviceresor.
2. Utförande av vinter- och barmarkrenhållning samt utförande- och funktionsentreprenader.
3. Utförande av parkeringsövervakning
4. Utförande av flytt av fordon/bärgning

Giltighetstid

Denna plan gäller för perioden 2023.

Bakgrund

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll anges att det årligen ska beslutas om en plan för uppföljning av verksamhet som utförs av privata utförare.

Genom att besluta om denna plan för uppföljning av privata utförare ansluter sig stadsmiljönämnden tydligare till kraven i stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll.

Koppling till andra styrande dokument

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll.

Uppföljning av denna plan

Stadsmiljöförvaltningen ska vid nämndens sammanträde i mars varje år lämna en skriftlig rapport över hur uppföljningen av de privata utförarna har utförts och vilka resultat som uppföljningen visat. Rapporten ska avse hela den period som denna plan omfattar.

1. Utförande av färdtjänstresor, resor till daglig verksamhet, skolskjuts till grund- och gymnasieskola med flera typer av serviceresor

Denna plan utgår ifrån de avtalsvillkor som är upptagna i avtalen med de olika trafikföretagen.

1. Avtal avseende "Serviceresor Trafikstart 2022." 2022-02-01 – 2027-01-31, dnr 04959/21
Avtal avseende "Service- och uppdragsresor 2022-08" 2022-08-15 – 2027-01-31 dnr 008899/22
2. Ramavtal avseende "Serviceresor 2020: Fordonsgrupp" 2020-07-01 – 2024-06-30, dnr 0975/19
3. Ramavtal avseende "Serviceresor i södra skärgården 2019" 2019-10-01 – 2023-09-30, dnr 6296/17
4. Ramavtal avseende "Serviceresor i södra skärgården" 2023-10-01 – 2030-06-15, dnr 06861/21
5. Ramavtal avseende "Bokningstjänst och trafik avseende riksfärdtjänstresor samt resor i annan kommun" 2019-09-01 – 2023-08-31, dnr 0784/19.
Ramavtal avseende "Bokningstjänst och trafik avseende riksfärdtjänstresor samt resor i annan kommun" 2023-09-01 -- 2027-09-30.
6. Ramavtal avseende "Bussresor med förare" 2020-08-01 – 2024-07-31, dnr 0976/19.
7. Ramavtal avseende "Serviceresor 2023: Fordonsgrupp" 2023-08-01 – 2024-06-30, dnr 04538/22.

Löpande under verksamhetsåret förekommer det att stadsmiljöförvaltningen tecknar olika typer av kompletterande trafikavtal. Dessa kommer då att ingå i den planerade uppföljningen

Löpande under året ska stadsmiljöförvaltningen hålla färdtjänstutskottet informerat om hur uppföljningen av de upphandlade trafikföretagen fortlöper och om viktiga avvikelser som upptäcks. Vid särskilt graverande avvikelser ska även stadsmiljönämnden vid snarast möjliga tillfälle informeras om dessa.

Den årliga uppföljningen kommer att fokusera på trafikavtalen "Serviceresor Trafikstart 2022", "Serviceresor 2020: Fordonsgrupp" samt "Serviceresor 2023: Fordonsgrupp" som omfattar den största trafikvolymen.

När det gäller uppföljning avseende följande avtal nr 3, 4, 5 och 6 ovan med lägre trafikvolym kommer uppföljning ske genom löpande kontroll av inbetalningar av skatter och socialförsäkringsavgifter samt leverantörens ekonomiska stabilitet.

Områden för uppföljning

Med devisen "Den goda resan för ett friare liv" anger stadsmiljöförvaltningen inriktningen för hur resenären ska uppleva kontakten med serviceresor och med de privata utförare som anlitas. Detta förtydligas i fyra övergripande målformuleringar:

- Högst upplevd kundnytta

- Trygga och säkra resor
- Kostnadseffektiv trafik
- Minimalt miljöbelastande verksamhet

I de avtal och ramavtal som reglerar villkoren för trafikföretagens utförande av serviceresor nämns en mängd punkter som företagen ska leva upp till och som stadsmiljöförvaltningen avser att utföra kontroller kring. Grovt kan dessa indelas på följande sätt:

- Företagets organisation och ekonomiska ställning
- Miljö- och fordonskrav
- Krav på, certifiering och behörighetsnivåer samt krav på kunskapsnivå och deltagande i årliga utbildningar
- Krav på kvalitet i tjänstens utförande såsom förarens bemötande och servicenivå

Uppföljning av att avtalskraven efterlevs görs på en rad olika sätt och i olika forum, vilket framgår närmare nedan.

Strategi och former för uppföljning

Då trafikföretagen har direktkontakt med kunden är det av stor vikt att stadsmiljöförvaltningen och trafikföretagen har ett gemensamt synsätt på leveransen av tjänsten till slutkunden, det vill säga resenären. Ett tätt och nära samarbete är en nödvändighet och framgångsfaktor för att lyckas leverera den goda resan med hög kvalitet.

För att understryka styrningen mot hög kvalitet i verksamheten använder stadsmiljöförvaltningen en kombination av viten vid oacceptabelt låg kvalitet och bonus vid hög kvalitet.

Viten

I avtalen anges ett antal punkter som kan leda till vite. Stadsmiljöförvaltningen sammanställer uppkomna händelser månadsvis. Dessa händelser indelas i fyra olika grupper:

- A. Administrativa och generella brister
- B. Avvikelse från antal bokningsbara fordon
- C. Försening
- D. Fordons- och förarbrister

Bonus

Bonus syftar till att stimulera trafikföretagen att upprätthålla god kvalitet, till ökad måluppfyllelse samt till att trafikföretagen ska arbeta förebyggande och med god planering. Kvalitetsbonus för utförda uppdrag utdelas baserat på den ersättning företaget erhållit för uppdrag under avstämningsperioden och kan beroende på avtal maximalt uppgå till 2,0 procent av den utbetalda ersättningen.

Kvalitetsbonusen består av följande delar per mätperiod (vanligtvis halvår):

- Över angivet målvärde beträffande kundnöjdhet
- Ökad utjämning mellan könen
- Ökad användning utsläppsfria fordon
- Under angiven andel klagomål

Stadsmiljöförvaltningen har angett att de två högst prioriterade kvalitetsfaktorerna som eftersträvas är att resan skall ske i tid och att alla resenärer skall få ett trevligt bemötande. Vidare eftersträvas att klagomålen skall minska. Erhållen kvalitetsbonus kan därför reduceras vid låga värden gällande:

- Under angivet målvärde i kundundersökning
- Fordonet har kommit i tid
- Bemötande
- Över angiven andel klagomål

Uppföljning

I den systematiska uppföljningen genomför stadsmiljöförvaltningen under året en rad olika återkommande möten med varje trafikföretag. Syftet är att säkerställa att en trafik med god kvalitet tillhandahålls.

- Minst 10 leveransmöten/år där stadsmiljöförvaltningen möter trafikföretagets driftansvariga.
- 2 avtalsmöten/år där stadsmiljöförvaltningen möter trafikföretagets verkställande ledning.

Uppföljningen utgår från villkoren i avtalen och kan komma att omfatta alla krav som ställts på trafikföretaget till exempel genom att ett slumpmässigt urval av krav kontrolleras. De punkter som lett till vite respektive bonus behandlas alltid.

Genom den nationella marknadsundersökningen Anbarö, Barometern för Anropsstyrd trafik mäts resenärernas upplevda kvalitet på den senaste färdtjänstresan och är en löpande kvalitetsundersökning. I Göteborg genomförs dagligen året runt 7 intervjuer per telefon, dagen efter genomförd resa.

Nationellt täcker undersökningen närmare 90 procent av landets kommuner och 20 av Sveriges 21 län finns representerade i undersökningen. Det ger goda förutsättningar att jämföra våra resultat med andra delar av Sverige.

Under 2023 kommer cirka 200 så kallade inspektionsresor att utföras av särskilt utsedd personal från stadsmiljöförvaltningen. Syftet är att, inkognito utan trafikföretagets eller förarens vetskap i det enskilda fallet, utföra en vanlig färdtjänstresa och därvid notera om de grundläggande krav på service och bemötande som avtalats uppfylls.

Kundservice är en enhet hos serviceresor dit resenärer, anhöriga med flera berörda kan vända sig för att lämna in klagomål, beröm samt synpunkter och andra frågor. Under 2022 tog kundservice emot cirka 19 000 samtal som vart och ett behandlades enligt särskilda rutiner för varje typ av ärende.

Aktuella privata utförare är följande:

- Connect Bus Sandarna AB
- Taxi Göteborg Ekonomisk Förening
- Majvillan Transport AB
- Majvallen Taxi AB
- Göteborgs Buss AB
- Taxi Väst AB
- Vy Buss AB
- Bussbokning i Sverige AB
- Riksfärdtjänsten Sverige AB
- Bergkvara Buss AB
- Leja Touring AB

Ansvarsfördelning

Ca 20 procent av de resor som utförs sker på uppdrag av andra kommunala förvaltningar. Skolskjuts för grundskola och gymnasium utgör de största delarna i denna uppdragsverksamhet. I dessa fall är det den uppdragsgivande förvaltningen som definierar servicenivåer och krav som avviker från de som stadsmiljöförvaltningen tillhandahåller i sitt grundkoncept.

Former för återkoppling

Återkoppling kring stadsmiljöförvaltningens uppföljning ges på många olika sätt, anpassat till vilken mottagaren är.

Trafikföretagen

Här förs en löpande dialog på olika nivåer och frekvens:

- förare och trafikledning på daglig basis
- trafikföretagens driftledning (leveransmöte) månadsvis
- företagsledningar (avtalsmöte) minst två gånger per år

Resenären

Den resenär som kontaktar serviceresors kundserviceenhet ska i möjligaste mån få återkoppling kring hur hans ärende har hanterats. Det sker oftast genom telefon eller mejl.

Färdtjänstutskottet

Får muntlig och skriftlig information, på sina möten, på aggregerad nivå om hur trafikföretagen efterlever de kvalitetskrav som anges i trafikavtalen. Vid allvarliga avvikelser ger stadsmiljöförvaltningen en mer ingående information om dessa specifika händelser.

Färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor

Får information som motsvarar den som färdtjänstutskottet får.

Stadsmiljönämnden

Får några gånger per år information främst i form av sammanfattande statistik med kommentarer om utvecklingstrender.

Utbildning

I avtalen definieras utbildningsnivåer som planeras tillsammans med trafikföretagen för att årligen fastställa nästa års utbildningsbehov för förare.

I månadsrapporten från trafikföretagen redovisas förarens utbildningsstatus och på så sätt säkerställs att trafikföretagen uppfyller kravet på behöriga förare.

Miljö

För att uppnå minsta möjliga miljöpåverkan definieras i avtalen krav på drivmedel och utsläppsfria fordon. Efterlevnaden kontrolleras genom månadsrapporter där redovisning sker samt genom årlig tredjepartsrevision som granskar trafikföretagets miljöplan och drivmedelsredovisning.

Särskilda insatser

Under avtalsperioden kan följande särskilda uppföljningsinsatser bli aktuella:

Revision hos trafikföretag kan komma att utföras av antingen stadsmiljöförvaltningen eller av stadsmiljöförvaltningen utsedd oberoende revisor, besiktningsman eller annan tredje part för att kontrollera och verifiera krav, lagar och ärenden som exempelvis arbetsrättsliga villkor.

Stadsmiljöförvaltningen ämnar följa upp språknivån i förarkåren genom översyn av språktester på berörda trafikbolag. Detta kommer ske två gånger per år (april och oktober) då slumpvis utvalda förarens prov ska granskas. Målet är att 10 procent av förarkårens testresultat ska kontrolleras.

Tidplan

Denna tidplan gäller kalenderår då giltighetsperioderna i de trafikavtal som finns för serviceresors verksamhet varierar mellan avtalen.

2. Utförande av vinter- och barmarkrenhållning samt utförande- och funktionsentreprenader

Arbete som genomförs inom vinter- och barmark samt utförande- och funktionsentreprenader regleras i en mängd lagrum, prejudikat, direktiv och föreskrifter. Bland flera kan nämnas Elsäkerhetslagen, Arbetsmiljölagen, Miljölagen, Trafikförordningen, Lagen om offentlig upphandling, AB 04, Kommunallagen, AMA, SÄO, Administrativa föreskrifter och verksamhetsbeskrivning – bilagor per entreprenad, Trafikkontorets krav för Arbete på gata – överföring av byggherrens ansvar till entreprenören.

Göteborgs Stad använder privata utförare för att utföra vinter- och barmarkrenhållning, drift och underhållsåtgärder inom olika områden såsom underhåll av vägar, gator, spår, cykelbanor byggnadsverk och belysning. Åtgärderna regleras i en mängd olika kontrakt och avtal.

Omfattningen på kontrollen och uppföljningen är olika beroende på hur angelägen verksamheten är ur ett allmänintresse. Omfattningen av den årliga uppföljningen ska även enligt stadsledningskontorets riktlinjer ställas i proportion till tillgängliga resurser för ändamålet och övriga prioriteringar på aktuell förvaltning. Syftet är att säkerställa att utförare som anlitas för att utföra kommunal angelägenhet följer de mål och riktlinjer som styr såväl kommunala som privata utförare inom trafiknämndens ansvarsområde.

Privata utförare vinter- och barmarkrenhållning

- LPE
- AME
- Göteborg Lastbilcentral

Privata utförare av utförande- och funktionsentreprenader

- Avstängningar och Jour gata, Terranor AB
- One Nordic AB
- Trafiksignaler och belysning, Trafiksystem Väst
- Belysning, Nihlén Elmontage
- Trafiksignaler, Swarco
- Maritima konstruktioner Södra skärgården, Concreo
- Godstransporter Södra skärgården, Styröbolaget
- Funktionsentreprenad byggnadsverk, GVV
- Externa entreprenörer som har avtal genom Nystart

Områden för uppföljning

I de avtal och kontrakt som reglerar villkor för vinter- och barmarkrenhållning, utförande och funktionsentreprenader finns ett antal punkter som entreprenörerna ska leva upp till och som beställaren avser att utföra kontroll på. Uppföljning av att avtalskrav efterlevs sker på en rad olika sätt och i olika forum vilket framgår närmare nedan.

Strategi och former för uppföljning

Slutprodukten som levereras av entreprenörerna är ofta föremål för synpunkter från allmänheten varför det är av stor vikt att beställare och leverantör har samsyn på leveransen av slutprodukten. Ett tätt och nära samarbete är en nödvändighet och en framgångsfaktor för att lyckas leverera ett arbete som är av god kvalitet för de som vistas och verkar i staden. Genom uppföljning säkerställer beställaren att entreprenörer arbetar enligt ingångna kontrakt. I störst utsträckning sker detta vid byggmöten och i samband med besiktningar och under vintern när snöfall inträffar. Inom vissa verksamhetsområden, såsom den så kallade gatufunken, sker uppföljning ibland genom dolda besiktningar.

Vid behov anordnar beställaren utbildningar i syfte att öka kunskap och kvalitet på utförandet vilket utgör ett viktigt led i aktiv kontraktsuppföljning. I arbetet är samverkan mellan parterna en framgångsfaktor för att uppnå god kvalitet – och uppföljning av avvikelser genomförs i syfte att förbättra utförandet för de som vistas och verkar i staden.

För att understryka styrningen används viten vid oacceptabla nivåer.

Viten

I avtalen anges ett antal punkter som kan leda till vite.

Uppföljning av utförandet

I den systematiska uppföljningen genomför beställaren olika återkommande möten med entreprenörerna och kontroller. Syftet är att säkerställa att arbetet fortlöper i enlighet med gjord beställning. Uppföljningen utgår från villkor i avtalen och kan komma att omfatta alla krav som ställts på entreprenören.

Uppföljning kontrakt vinter- och barmarksrenhållning

- Kontraktsmöte (parterna träffas och undertecknar kontraktet – går igenom eventuella frågor kopplat till handlingarna)
- Startmöte (berörda förvaltare och bygglidare deltar)
- Byggmöten (berörda förvaltare och bygglidare)
- Förbesiktningar med efterbesiktning om anmärkningar finns (anmärkningar har entreprenören 7 dagar på sig att åtgärda barmark, vintern har entreprenören max 24 timmar på sig att åtgärda avvikelser).
- Fortlöpande möte för aktiv kontraktsuppföljning
- KMA-möte (beställaren ställer, i en så kallad KMA-plan, krav kopplade till – kvalitet, miljö och arbetsmiljö). Entreprenören ska redovisa sitt arbete, hur de ska hantera dessa frågor. Ska implementeras i organisationen.
- Stickprovskontroller

Uppföljning kontrakt utförande- och funktionsentreprenader

- Byggmöten
- Startmöten (större underhållsåtgärder)
- Förbesiktningar
- Slutbesiktningar/besiktning – med uppföljning av eventuella besiktningsanmärkningar
- Garantibesiktningar
- Dolda besiktningar
- Miljömöten
- Uppföljning av AMP (Arbetsmiljöplan)
- Uppföljning av kontraktsarbeten
- Verksamhetsmöten
- Stickprov
- Kontroll i City Works
- Kontroll av fakturor

Som komplement till ovan nämnda forum används även synpunkter, klagomål och förbättringsförslag från allmänheten och miljöförvaltningen som vägledande i uppföljningen och kontrollen av entreprenörer, liksom för att arbeta för att utveckla och förbättra utförandet.

Miljö

Gemensamma miljökrav ställs vid alla upphandlingar och olika projekt (krav återfinns i Teknisk handbok, kapitel 13BA Miljökrav vid upphandling av stadsmiljöförvaltningens entreprenader). Miljörevisioner och uppföljningar genomförs löpande och entreprenörer skickar in underlag exempelvis i form av redogörelser över bränsle, kemikalier och avfall. Resultat sammanställs av stadsmiljöförvaltningen och inrapporteras årligen i februari i en rapport till miljöförvaltningen.

Det finns möjligheter att erhålla miljöbonus. Ersättningsnivåerna utgör i dagsläget dock inte alltid ett tillräckligt incitament för entreprenörer. Stadsmiljöförvaltningen ser detta som ett framtida utvecklingsområde, att se över nivåer kopplat till miljöbonus liksom vidareutveckla arbetet med att återkoppla miljöresultat till entreprenörer och de som ansvarar för de olika entreprenaderna.

Dokumentation

Byggmötesprotokoll signeras av entreprenör och ombud alternativt delegerat hos beställaren (ansvarig förvaltare). Lämnas därefter för diarieföring hos stadsmiljöförvaltningen.

Besiktningsprotokoll och bilagor lämnas ut till entreprenör och berörd förvaltning. Eventuella efterbesiktningsprotokoll hanteras på motsvarande sätt. Korrespondens och dokument till eller mellan entreprenör och delegerat ombud hos beställare sparas hos stadsmiljöförvaltningen i enlighet med gällande rutin.

Ansvarsfördelning

Yttersta ansvaret för uppföljning av vinter- och barmarkrenhållning och driftkontrakt utförs i enlighet med styrande dokument har projektledare/planeringsledare/förvaltare för de olika områdena. Dessa funktioner sköter kontakter med besiktningsmän och entreprenörer i det dagliga arbetet. Därefter följer ett linjeansvar uppåt i organisationen.

Stadsmiljöförvaltningen är ombud gentemot entreprenörer, det vill säga är avtalstecknare och för dialog med entreprenör gällande exempelvis vitesföreläggande.

Former för återkoppling

På förfrågan kan brukare och allmänhet begära ut specifika besiktningsprotokoll enligt lagen om offentliga handlingar. Samtliga byggmötesprotokoll finns diarieförda på stadsmiljöförvaltningen och finns tillgängliga för allmänheten på begäran.

Entreprenörer får kontinuerlig återkoppling på utförandet då besiktningsprotokoll efter varje besiktning skickas till ansvarig utförare.

3. Utförandet av parkeringsövervakning

Kommuners rätt att övervaka parkering regleras i Lag om kommunal parkeringsövervakning med mera (1987:24) samt i lag om felparkeringsavgift (1976:206).

Göteborgs Stad använder privata utförare för att bedriva parkeringsövervakning samt genomföra flytt av fordon. Administrationen för flytt av fordon ingår i ett av tre avtal rörande parkeringsövervakning.

Privata utförare av parkeringsövervakning samt administration av flytt av fordon

- Parkeringsövervakning Avtalsområde 1 – Securitas Sverige AB (2635/17)
- Parkeringsövervakning Avtalsområde 2 – Securitas Sverige AB (7427/19)
- Parkeringsövervakning Avtalsområde 3 – Securitas Sverige AB (4731/19)

Avtalsvillkor som följs upp månatligen

- Arbetstid i uppdraget
 - Fälttimmar
 - Övrig tid
 - Gruppansvarigs tid
 - Trafikvårds tid
 - Fordonsflyttnings tid
- Verksamhet
 - Personalomsättning
 - Antal förordnade vakter i uppdraget
 - Genomgångna utbildningar/fortbildningar
 - Antal kontrollerade fordon
 - Antal utfärdade parkeringsanmärkningar
 - Antal bestridna parkeringsanmärkningar
 - Antal undanröjda parkeringsanmärkningar

Årlig kvalitetsdeklaration

De avtal som reglerar bevakningsföretagens utförande av parkeringsövervakning omfattar kvalitativa villkor som bevakningsföretagen ska leverera. Kvalitetsuppföljning görs genom att bevakningsföretagen årligen lämnar in en kvalitetsdeklaration som beskriver de hur de arbetar med de kvalitetskrav som ställs och utifrån detta underlag gör beställaren en revision.

Kvalitetsdeklarationen innehåller följande:

- Organisation
Bevakningsföretagen ska ha beskrivit sin organisation och vem eller vilka funktioner som tilldelats ansvar för uppgifter som är betydelsefulla och kvalitetspåverkande för uppdraget.
- Rekrytering
Personalrekrytering inför och under uppdraget görs metodiskt och

bevakningsföretagen har system för att säkerställa att till exempel lämpliga personalresurser finns att tillgå för uppdragets löpande genomförande.

- Personal
Personal har fallenhet och lämplig kompetens att arbeta kundorienterat, genom att arbeta synligt samt med förnuft och förståelse, i uppdraget.
- Information om trafik- och parkeringspåverkande faktorer ska delas med stadsmiljöförvaltningen.
- Bemötandet är kundorienterat och korrekt.
Bevakningsföretagen ska ha beskrivit hur de arbetar för att uppnå ett kundorienterat synsätt och uppträdande.
- Avtalspart ska tillsammans med stadsmiljöförvaltningen utveckla uppdraget.
- Miljökrav
Resor till, från eller inom tilldelat övervakningsområde bör i första hand ske med kollektivtrafik eller cykel. Fordon som avses användas i uppdraget ska uppfylla de krav som ställs av Beställaren.

Styrning av kvalitet

För att understryka styrningen mot hög kvalitet i verksamheten använder beställaren en kombination av viten och bonus.

4. Utförande av flytt av fordon/bärgning

Kommuner har rätt att genomföra flytt av fordon vilket regleras inom ramen för lag om flyttning av fordon i vissa fall (1982:129) samt förordning om flyttning av fordon i vissa fall (1982:198).

Göteborgs Stad använder privata utförare för att bedriva parkeringsövervakning samt genomföra flytt av fordon. Administrationen för flytt av fordon ingår i ett av tre avtal rörande parkeringsövervakning.

Stadsmiljöförvaltningen har månatliga möten med utföraren där uppdragets leverans och avvikelser går igenom. Uppdraget är av sådan art att det finns inget specifikt antal bärgningar under året. Beställaren har möjlighet att göra revision av avtalet under året.

Privat utförare

- Fordonsflyttning/Bärgning – Kåren i Göteborg ekonomisk förening (7086/20)

Funktioner som följs upp månatligen

- Antal lång flytt av fordon till uppställningsplats
- Antal lång flytt av fordon till skrot
- Antal kort flytt av fordon
- Antal bilar på uppställningsplats
- Antal bilar som skrotas
- Antal beställning av fordonsflytt där fordonet vid verkställande är borta (bomkörningar)
- Antal flyttade elsparkcyklar

- Antal uthämtade fordon inklusive ekonomisk redovisning för uthämtningen.

Miljökrav i avtalet avseende fordon

Tunga fordon som används i uppdraget ska uppfylla kraven för färd i miljözon i enlighet med trafikförordningen 4 kap, 22 - 24 §§ och 11 kap, 4 §.

Lätta fordon som används i uppdraget (registrerade lätta lastbilar och lätta bussar med totalvikt om högst 3,5 ton) får vara högst åtta år gamla. Ålder räknas från det datum fordonet tagits i trafik första gången enligt vägtrafikregistret. Om miljökraven för registrerade lätta lastbilar och lätta bussar ändras under avtalsperioden, eller om Göteborgs Stad inför miljözon för denna typ av fordon, ska fordonen följa nya krav som ställs. Miljökraven följs upp genom stickprov.