



Göteborgs
Stad

Uppföljning av stadsmiljönämndens privata utförare 2023

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 uppföljning 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
3. Utförande av parkeringsövervakning
4. Utförande av flytt av fordon/bärgning

Giltighetstid

Uppföljningen 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.

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.

Uppföljning av stadsmiljö- nämndens privata utförare

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

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

Aktuella avtal

Totalt gjordes 1 243 000 (*föregående år 1 180 000*) resor inom serviceresor under 2023. Av dessa var 531 000 (484 500) färdtjänstresor, 287 000 (275 000) var resor till daglig verksamhet och 201 000 (197 000) resor med Göteborgs flexlinjer. Serviceresor genomförde också 221 000 (*214 000*) resor under 2023 på uppdrag av andra kommunala förvaltningar och uppdragsgivare, varav 157 000 (*157 000*) resor utgjorde skolskjuts.

De trafikföretag som den här rapporten avser har utfört 1 019 000 (953 500) resor under 2023.

Stadsmiljöförvaltningens uppföljning utgår ifrån de avtalsvillkor som är upptagna i avtalen med de olika trafikföretagen. Utöver nedanstående avtal ingår också förlängnings-, kompletterings- och temporära avtal som tecknades i samband med att Taxi Göteborg sa upp ett löpande avtal från 2022-06-01.

1. Avtal avseende "Serviceresor Trafikstart 2022." 2022-02-01 – 2027-01-31, dnr 04959/21
Avtal avseende "Serviceresor 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

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:

- Högt 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 måste leva upp till och som stadsmiljöförvaltningen utför kontroller kring. Grovt kan dessa indelas på följande sätt:

- Företagets organisation, ekonomiska ställning och dess agerande i olika avseenden.
- Miljö- och fordonskrav.
- Krav på förarens bemötande, service, certifiering och behörighetsnivåer samt krav på kunskapsnivå och deltagande i årliga utbildningar.
- Krav på kvalitet i tjänstens utförande.

Uppföljning av att avtalskraven efterlevs görs på en rad olika sätt och i olika forum, vilket framgår närmare nedan. I denna rapport läggs fokus på tjänstens utförande.

Aktuella privata utförare är följande:

- Connect Bus Sverige AB
- Taxi Göteborg Ekonomisk Förening
- Majvillan Transport AB
- Majvallen Taxi AB
- Göteborgs Buss AB
- Cabonline Region Väst AB
- Vy Buss AB
- Riksfärdtjänsten Sverige AB

Former för uppföljning under 2023

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

Viten

I trafikavtalen anges totalt 35 punkter som kan leda till vite. Stadsmiljöförvaltningen sammanställer uppkomna händelser månadsvis.

2021	4,3 mnkr
2022	5,1 mnkr
2023	2,5 mnkr

Under 2023 noteras en minskning av viten. Den främsta anledningen är att leveranskvalitet har förbättrats genom högre tillgång till avtalad fordonsvolym och därmed mindre vitesgrund men också beroende på överenskommelse om särskild hantering av viten inom fordonsgruppsavtalet som en konsekvens av uppsagt avtal av ett trafikföretag. Den särskilda hanteringen är temporär och upphör när avtalet löper ut 2024-06-30.

Bonus

Bonus syftar till att stimulera trafikföretagen att upprätthålla god kvalitet, till ökad måluppfyllelse samt till att företaget skall arbeta förebyggande och med god planering. Kvalitetsbonus för utförda uppdrag utdelas baserat på den ersättning företaget erhållit för uppdrag under avstämningsperioden och kan maximalt uppgå till 1,3 % av den utbetalda ersättningen.

2021	1 409 tkr
2022	291 tkr
2023	514 tkr

2023 följer mönstret från 2022 med lägre bonusbelopp även om en viss ökning noteras, som härrör från en indikator för ett trafikföretag som renderar bonus inom området "kom fram i tid" enligt kundundersökningen Anbarö.

Viktigt att notera att bonusminskningen har sin grund i att bonus för fossilfritt drivmedel nu övergått till att vara ett grundkrav i upphandlingen fr.o.m. 2022 och indikerar inte en kvalitetsförsämring.

Uppföljning med trafikföretag

Stadsmiljöförvaltningen har under året genomfört en rad olika återkommande möten med varje trafikföretag. Syftet med dessa möten är att säkerställa att en trafik med god kvalitet tillhandahålls, och i de fall brister identifierats minimera de trafikstörningar det kan medföra.

Systematisk uppföljning sker genom månadsvisa leveransmöten med respektive trafikföretag med representanter för trafikföretaget där månadsrapport och uppkomna driftsfrågor avhandlas och följs upp genom åtgärdsplan vid behov. Uppföljningen utgår från avtalen och omfattar krav som ställts på trafikföretaget till exempel genom att ett slumpmässigt urval av krav kontrolleras, eller att riktade kontroller genomförs enligt årsplanering.

Två gånger per år genomförs även avtalsmöten med trafikföretagets verkställande ledning där övergripande utveckling analyseras och hanteras vid förekommande fall genom åtgärdsplan och uppföljning.

Stadsmiljöförvaltningen har som plan att genomföra upp till 200 så kallade inspektionsresor 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 service- och bemötandekrav med mera som avtalats uppfylls. Under 2023 genomfördes 201 inspektionsresor. Den mest förekommande bristen som rapporterades var att den grundläggande servicen ej utfördes

korrekt. Resultatet stärker bilden av brister inom området som också har identifierats genom synpunktshanteringen. Stadsmiljöförvaltningen har därför tagit fram ett kompletterande utbildningsmaterial som trafikföretagen skall säkerställa att samtliga förare tar del av inom ramen för årlig vidareutbildning.

Stadsmiljöförvaltningen har genomfört ca 120 fordonskontroller vilket motsvarar drygt 30% av den fasta fordonsvolymen. Företrädesvis kontrolleras äldre fordon och fordon där förvaltningen har fått indikationer på att ett specifikt fordon behöver kontrolleras. 76 fordon var helt utan anmärkning (55 st år 2022). Identifierade avvikelser var ej av akut säkerhetsmässig karaktär och kunde därför åtgärdas i samband med passets slut eller annan tidpunkt, men ledde i några fall till vite beroende på avvikelsen.

Avvikelser har återrapporterats till berört trafikföretag för åtgärd. Generellt har efterlevnaden varit god.

Miljö

Under 2023 har ca 96 % av upphandlad trafikvolym utförts av fordon med fossilfritt bränsle vilket är i nivå med eller något över föregående år. Fossilfritt drivmedel är ett generellt avtalskrav fr o m trafikstarten 2022-02-01. Att inte 100% uppnås, beror på att fordon som drivs med biogas behöver en liten andel bensin vid start samt att det uppsagda fordonsgruppsavtalet har lett till att verksamheten har nödgats bevilja ett mindre antal dispenser för laddhybridfordon för att läka den akuta fordonsbrist som uppstod. Därutöver finns också en begränsad möjlighet att undantagsvis kunna tanka ett fordon med vanlig diesel om HVO100 inte finns tillgängligt vid tanktillfället.

Resenärsundersökningar samt inkomna synpunkter och klagomål från resenärer

Genom den nationella marknadsundersökningen Anbar, Barometer 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 89 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 året 2023 uppgav 93 procent av resenärerna i Göteborg att fordonet kom på det klockslag de fick löfte om (inom 10 minuter). Den sammanfattande tryggheten uppgår till 86 procent, vilket är lägre än måltalet (90%). I årets undersökning har trygghetsfrågor särskilt lyfts fram. Generellt ger äldre personer högre värde för trygghet än yngre personer. I jämförelse är värden för Göteborg i nivå med eller över värden för riket. I gruppen som uppger otrygghet finns en högre grad av oftaåkande rullstolsresenärer. Den gruppen är särskilt beroende av förarens agerande vad gäller förankring och placering av rullstol samt hantering av komfort och bilbälte. Undersökningen bekräftar iakttagelser som stadsmiljöförvaltningen har gjort under året och som har föranlett ett initiativ till en utbildnings- och utvecklingsinsats under 2024 avseende säkerhet för rullstolsresenärer.

(Bas för undersökningen Sverige 64 010 personer, Göteborg stad 2 448.)

Årsresultat Anbaro för frågor avseende serviceresor:

Anbarofråga	Måltal 2023	Resultat riket 2023	Resultat 2023	Resultat 2022	Resultat 2021
Kom fordonet på den tid du fick löfte om? (inom 10 min) Svar ja:	90 %	93%	93%	92%	93 %
Sammanfattande nöjdhet med tryggheten? Svar ja:	90 %	84%	86%	85%	87 %

Uppföljning Riksfärdtjänst Sverige

Riksfärdtjänst Sverige AB har under verksamhetsåret 2023 inte haft några allvarliga incidenter. Antalet klagomål har varit lågt 0,002% och leverantören bedöms ha en god kvalitet. Uppföljningen bygger på leverantörens egenrapportering och kvartalsvisa uppföljningsmöten med genomgång av eventuella klagomålsärenden och vidtagna åtgärder. Riksfärdtjänsten ingår inte i Anbaro eller Stadsmiljöförvaltningens ordinarie ärendehanteringssystem för serviceresor varför det inte går att följa upp på samma sätt som för övriga resor. Antalet resor var 2541 (2015 resor år 2022).

Klagomål

Kundservice hanterar alla ärenden i ett ärendehanteringssystem, vilket underlättar och resulterar i en strukturerad och systematisk uppföljning av trafikföretagen. Resenärer, anhöriga, personal med flera berörda kan vända sig till enheten kundservice för information och hjälp med en stor mängd frågor som är relaterade till serviceresor men också för att lämna in klagomål, beröm eller andra synpunkter.

Under 2023 tog kundservice emot 2488 (3289 ärenden 2022) synpunkter som kategoriserades som trafikrelaterade och som vart och ett behandlades enligt särskilda rutiner för varje typ av ärende. 2075 (2442 ärenden 2022) av dessa synpunkter bedömdes vara klagomålsärenden som berörde aktuella trafikföretag. Övriga ärenden kan vara beröm eller klagomål som inte ska kopplas till aktuella trafikföretag. Jämfört med föregående år är det en minskning av antal ärende. Antal förseningsärenden har minskat markant. Olyckor och incidenter följs alltid upp individuellt med en utredning.

Återkoppling av uppföljning

Återkoppling kring stadsmiljöförvaltningens uppföljning ges på olika sätt, anpassat till vilken mottagaren är. Nedan beskrivs kort hur verksamheten har återkopplat/informerat respektive mottagare om resultaten under året.

Trafikföretagen har daglig operativ kontakt med trafikledningen (TL), samt dialog och avrapportering genom månadsvisa leveransmöten med utsedd kontaktperson på enheten avtal och uppföljning, avtalsmöten enligt tidigare beskrivning samt statistiksammanfattningar i samband med bonusredovisning.

Resenären har fått återkoppling primärt genom personal på beställningscentral och TL, samt kundservice och handläggare på tillståndsenheten.

Färdtjänstutskottet har fått löpande återkoppling genom avdelningschef och berörda enhetschefer.

Färdtjänstens råd för funktionshinderfrågor har fått löpande återkoppling genom avdelningschef och berörda enhetschefer.

Stadsmiljönämnden har fått information av förvaltningsdirektör eller avdelningschef vid särskilt allvarliga händelser.

2. Utförande av vinter- och barmarkrenhållning

Arbete som genomförs inom vinter- och barmark regleras i en mängd lagrum, prejudikat, direktiv och föreskrifter. Göteborgs Stad använder privata utförare för att utföra vinter- och barmarkrenhållning, 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.

Privata utförare vinter- och barmarksrenhållning

- LPE Sverige AB
- AME Entreprenad AB
- Göteborgs Lastbilcentral
- Externa entreprenörer som har avtal genom Nystart

Områden för uppföljning

I de avtal och kontrakt som reglerar villkor för vinter- och barmarkrenhållning 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.

Uppföljning

Under 2023 har det genomförts ett projekt med syfte att skapa ett dokumenterat arbetssätt (verksamhetssystem) för vinterväghållningsentreprenader. Mål med projektet är bland annat bättre genomförande och leveransuppföljning av kontraksarbeten. Bättre förutsättningar för likvärdiga leveranser i stadens olika områden. Arbetssättet skall så småningom tillämpas i alla vinterväghållningsentreprenader och skall utgöra ett stöd till oss som beställare med fokus på byggledarens roll och leveransuppföljning.

Vidare har även arbetet fortsatt med att implementera ny teknik för uppföljning och planering av vinterväghållning. Utbildningsinsatser har genomförts och verktygen har använts fullt ut under vintersäsongen 2023-2024. Det är exempelvis fem gånger fler kontroller dokumenterade i uppföljningssystemet oktober-december jämfört med samma period året innan. Kontrollerna är en blandning av godkänt utförande och avvikelser. Majoriteten av avvikelserna åtgärdas skyndsamt av entreprenörerna.

Leveransuppföljningen har följts upp löpande för att säkerställa att byggledarna gör en ändamålsenlig leveransuppföljning och att vinterväghållningen är kontraktsevenligt utförd.

Vid behov anordnar beställaren kalibreringar i syfte att öka kunskap och kvalitet på utförandet vilket utgör ett viktigt led i aktiv kontraktuppföljning. 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.

Verksamheten har under 2023 infört veckovisa avstämningsmöten med de byggledare som följer upp vinterentreprenaderna. Vid mötena stäms frågor av utifrån entreprenadernas ärenden och framdrift. Vi likriktar vårt sätt att ställa krav, följa upp och i övrigt hantera entreprenaderna. Vi tar lärdom av händelser i en entreprenad och drar nytta av det i de andra entreprenaderna. Det blir ett kunskapscentrum där vi lär av varandra.

Ett exempel på vad som lyfts på byggledarmöten är problem med snövallar. Efter medborgardialog om rullstolsburnas problem med snövallar, har vi synliggjort detta för byggledarna som gjort fler, riktade kontroller av snövallar vid övergångsställen.

För att understryka styrningen används viten vid oacceptabla nivåer.

Viten

I avtalen anges ett antal punkter som kan leda till vite. Under 2023 har inga viten utdelats inom vinterväghållning och barmarksrenhållning.

Uppföljning av utförandet

I den systematiska uppföljningen genomför beställaren olika återkommande möten och 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 beställare och byggledare deltar)
- Byggmöten (berörda beställare och byggledare)
- 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).
- 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

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, byggledare 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.

Slutsatsen för årets uppföljning av privata utförare avseende barmark och vinterväghållning är avdelningen för drift och underhåll följer upp entreprenörerna i ett ändamålsenligt och likriktat system för samtliga entreprenader. Vi kan konstatera att entreprenörerna har tagit lärdom av föregående vintersäsongens påvisade avvikelser.

Planerade åtgärder under 2024 är dels att verksamhetsutveckla och implementera förändrade arbetssätt i huvudberedskapsorganisationen. Målet är att skapa bättre förutsättningar för att vidta rätt halkbekämpningsåtgärder i rätt tid för att upprätthålla säkra och framkomliga vägar.

En annan planerad åtgärd för 2024 är att vidareutveckla och implementera verksamhetssystemet för vinterväghållningsentreprenader som skapades under 2023. Arbetssättet utgör ett stöd till oss som beställare med fokus på byggledarens roll och leveransuppföljning.

3. Utförandet av parkeringsövervakning

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.

Kommuners rätt att övervaka parkering regleras i Lag om kommunal parkeringsövervakning med mera (1987:24) samt i lag om felparkeringsavgift (1976:206). 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 fordonsflyttning/bärgning. Administrationen för fordonsflyttning ingår i avtalsområde 2 i avtalet rörande parkeringsövervakning.

Denna rapport avser uppföljning under 2023-01-01 – 2023-12-31 som utförts av stadsmiljöförvaltningen.

Parkeringsövervakning

Staden är indelad i tre avtalsområden som upphandlas vid olika tillfällen för att tillse att parkeringsövervakningen fungerar och ingen del står utan parkeringsövervakning.

Uppföljning utgår ifrån de avtalsvillkor som är upptagna i avtalen med de olika bevakningsföretagen och följs upp månatligen och redovisas här för hela året.

Privata utförare av parkeringsövervakning samt administration av fordonsflyttning

- Parkeringsövervakning avtalsområde 1, SMF-2023-00759. För perioden 2017-11-01 – 2022-01-31, förlängt till 2024-01-31.
- Parkeringsövervakning avtalsområde 2, SMF-2023-00760. För perioden 2019-11-01 – 2024-01-31, med möjlighet att förlänga till 2026-01-31
- Parkeringsövervakning avtalsområde 3, SMF-2023-00762. För perioden 2019-11-01 – 2024-01-31, med möjlighet att förlänga till 2028-01-31

Arbetstid i uppdraget

Under 2023 genomfördes totalt 137 427 timmar varav:

- 120 669 fälttimmar
- 5 741 övrig tid
- 5 670 gruppleddartid
- 1 695 trafikvärdstimmar
- 3 652 fordonsflyttningstimmar.

Verksamhet

- Under året har personalen ökat med 2 parkeringsvakter
- Den 31/12 2023 fanns totalt 119 förordnade parkeringsvakter
- 2 grundutbildningar och 3 fortbildningar har genomförts under året
- 3 146 528 fordon har kontrollerats under året
- 105 156 parkeringsanmärkningar har utfärdats under året
- 656 parkeringsanmärkningar (0,62%) undanröjdes efter bestridande under året.
Detta antal kommer öka något den närmsta tiden i takt med att Polismyndigheten hanterar inkomna bestridanden.

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.
- Bemötandet är kundorienterat och korrekt - Bevakningsföretagen ska ha beskrivit hur de arbetar för att uppnå ett kundorienterat synsätt och uppträdande.
- Utveckling av uppdraget – Avtalspart ska tillsammans med beställaren 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.

Kvalitetsdeklarationen och genomgång av huvudprocessen parkeringsövervakning och fordonsflyttningsprocessen med delprocesser och stödprocesser har vid revisionerna 2023 visat att metod och tillämplighet i uppdraget värdemässigt uppnår en nivå som motsvarar avtalens krav för att erhålla 100% av avtalat incitament till alla avtalsområden. Inga viten har utfärdats under året.

5. Fordonsflyttning/bärgning

Målsättningen att ha månatliga uppföljningsmöten med leverantören har inte uppfyllts under 2023, vilket är en avvikelse från planen. Denna rutin kommer skärpas under 2024.

Uppdraget är av sådan art att det finns inget specifikt antal bärgningar under året. Beställaren har möjlighet att göra revision av avtalet under året.

Uppföljning utgår ifrån de avtalsvillkor som är upptagna i avtalet och följs upp månatligen och redovisas här för hela året.

Privat utförare av Fordonsflyttning/Bärgning

- Kåren i Göteborg ekonomisk förening SMF-2023-00980

Den 6 september 2023 valde ovan nämnd leverantör att häva sitt avtal med 6 månaders uppsägningstid. Detta hade ingen nämnvärd inverkan på driften 2023. Ny upphandling startades under kvartal fyra.

Funktioner i uppdraget

- Antal lång flytt till uppställningsplats: 385 st
- Antal lång flytt till skrot: 150 st
- Antal kort flytt: 0 st
- Antal bilar på uppställningsplats: 350 st
- Antal bilar som skrotats: 362 st
- Antal beställningar av fordonsflytt där fordonet vid verkställande var borta: 77 st
- Antal flyttade elsparkcyklar: 612 st
- Antal uthämtade fordon: 198 st

Statistiken som redovisas ovan ligger till stora delar i linje med motsvarande siffror för 2022. Den enda nämnvärda förändringen är antalet flyttade elsparkcyklar, som gick från 64 stycken 2022 till 612 stycken 2023. Detta bedöms till stor del vara en effekt av det parkeringsförbud för delade elsparkcyklar inom Vallgraven samt på Drottningtorget som infördes den 1 oktober 2023.

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.