



Service deklARATION Vinterväghållning



Miljö- och samhällsnämnden ansvarar bland annat för vinterväghållningen i kommunen

En servicedeklaration beskriver vad du som medborgare/brukare kan förvänta när du nyttjar kommunala tjänster.

Miljö och samhällsnämnden ansvarar för de kommunala vägarna och dessa finns oftast i tätorterna. Fastighetsägare har vissa skyldigheter när det gäller angränsande gångbanor. Ett av miljö- och samhällsnämndens många viktiga uppdrag är att tillhandahålla bra vinterväghållning.

Målet är att gator samt gång- och cykelvägar (GC-vägar) ska vara framkomliga för fordon och gående. Undantag får endast förekomma vid extrema väderförhållanden. Samhällsbyggnad avdelning för Trafik och Park hanterar dessa frågor.

Vad kan du förvänta dig av oss?

Snöröjning

Prioritet 1 – viktiga GC-vägar, bussgator, genomfarts-/infartsgator.

- Plogning utförs då det fallit mer än 3 cm snö.

Vid pågående snöfall avvaktar man till 4 cm

Prioritet 2 – övriga gator och GC-vägar samt gångbanor, parkeringar och torg.

- Plogning utförs då det fallit mer än 5 cm snö.

Vid pågående snöfall avvaktar man till 7 cm.

På kvällar och helger skjuts plogstarten normalt upp till tidig morgon följande dag.

Halkbekämning

- Daglig tillsyn av behov av halkbekämning.

Vid måttlig halka sandas främst GC-vägar, torgytor, busshållplatser, gatukorsningar, besvärliga backar samt på busslinjer. Vid svår halka sandas övriga gator. (Observera att ansvaret för halkbekämning av gångbana ligger på ägaren av fastigheten intill gångbanan, se nedan).

Snöbortforsling

Upplogad snö ska i huvudsak ligga kvar tills snön smälter eller lagras på närliggande ytor.

- Av trafiksäkerhets- och framkomlighetsskäl fraktas siktskymmande snö bort från gatukorsningar.
- I bostadsområden fraktas plogkanter ej bort förrän resterande gatubredd understiger 4 meter.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Att parkeringsförbud och datumparkering respekteras
- Att bilen parkeras så att den inte hindrar snöröjningen
- Att du själv tar bort de plogkanter som bildas framför din fastighetsinfart
- Att snö från garageinfarter och fastigheter inte fraktas ut på park- eller gatumark
- Att snö som fallit eller skottats ner från tak omedelbart

tas bort från trottoar eller gata

- Att du halkbekämpar trottoaren utanför din fastighet, för att undvika problem för trafikanterna. För detta ändamål finns därför gratis sand att hämta vid återvinningscentralerna i Östersund, Brunflo, Lit och vid Lövsta.

Mer information: www.ostersund.se/plogasandasopa

Tala om vad du tycker!

Om vi inte lever upp till vad vi lovar vill vi gärna att du meddelar oss detta. Dina synpunkter ger oss värdefull information och möjlighet att förbättra våra verksamheter. Använd i detta fall vår blankett för

synpunkter som du kan hitta på

www.ostersund.se/synpunkter samt i rådhusets reception och hos den handläggare/förvaltning du har kontakt med.

Kvalitet i Östersunds kommun

Vår kvalitetspolicy innehåller områden som kommunen ska arbeta med för att förbättra kvaliteten på den kommunala servicen. Alla nämnder och förvaltningar ska arbeta med dessa områden. Syftet med policyn är att skapa en gemensam grund för arbetet med kvalitet i Östersunds kommun. Kommunfullmäktige har fastställt fyra kvalitetsdimensioner:

- Tillgång & tillgänglighet
- Inflytande
- Bemötande
- Kompetens

kvalitetsbrister snabbt åtgärdas.

- Alla som tar kontakt med kommunen ska uppleva att **tillgängligheten** är hög och att man får snabb och korrekt information. Du ska inte behöva ringa mer än ett samtal. Vi ser till att rätt person kontaktar dig inom två arbetsdagar.
- Du ska uppleva att du som medborgare genom dialog har möjlighet att vara delaktig och ha **inflytande** över kommunala tjänsters utformande.
- Vår ambition är att förfoga över god och mångsidig **kompetens** och genom det kunna utföra alla tjänster med rätt och god kvalitet och säkerhet.

Nedanstående kommungemensamma servicedeklarationer har sin utgångspunkt utifrån kvalitetsdimensionerna.

- Du kan alltid förvänta dig att du av alla anställda får ett positivt och respektfullt **bemötande** och att

Kvalitet är att tillgodose behov och infria realistiska förväntningar såväl medborgarnas som personalens och de förtroendevaldas.