


VIÐHORFSKÖNNUN
FYRIR

VEGAGERÐINA
- flutningsaðilar og verktakar -

ágúst 2009



Fálkagötu 21 · 107 Reykjavík · símar: 568 4801 & 897 7403
www.lausnir.is · lausnir@lausnir.is

Efni

Inngangur	3
Samantekt	4

Flutningsaðilar

1. Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi?	6
2. Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar?	7
3. Hver er reynsla þín af merkingum á vegum?	8
4. Hver er reynsla þín af þjónustu Vegagerðarinnar á vegakerfinu (snjómokstur, hálkuvarnir, heflun, vinnustaðamerkingar á vinnusvæðum, málun)?	9
5. Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina?	10
5a. Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?	11
6. Hvernig er reynsla þín af símsvörum hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?	12

Verktakar

1. Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum (aðgengi / viðmót)?	14
2. Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn (aðgengi að útboðsgögnum – framsetning útboðsgagna)?	15
3. Hvað finnst þér um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir?	16
4. Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa?	17
5. Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða?	18
5a. Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?	19
6. Hvernig er reynsla þín af símsvörum hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?	20

Inngangur

Viðhorfskönnun þessi var gerð meðal verktaka og flutningsaðila sem stofnunin á samskipti við og fór hún fram sumarið 2009. Hliðstæð könnun var gerð sumarið 2008.

Sem áður var byggt á opnum spurningum og þess gætt í byrjun að greina frá því að könnunin væri gerð í því skyni að Vegagerðin gæti komið betur til móts við viðskiptavinum sína og veitt þeim betri þjónustu. Talað var við samtals 50 aðila; 25 úr hópi verktaka og 25 flutningsaðila og sneri könnunin að hinum ýmsu þáttum þjónustunnar.

Í skýrslunni sem fylgir hér á eftir eru dregnar fram helstu niðurstöður hvað varðar hverja spurningu fyrir sig. Þessar niðurstöður eru settar fram á myndrænan hátt, með súlu- og skífuritum þar sem jafnframt kemur fram samanburður við fyrri könnun frá 2008. Niðurstöðum fylgja einnig athugasemdir og ummæli sem lýsa nánar viðhorfum þeirra sem svöruðu. Í upphafi skýrslunnar er samantekt á niðurstöðum auk ábendinga frá skýrsluhöfundum.

Samantekt

Flutningsaðilar

Þegar spurt er um vegakerfið á Íslandi kemur fram að ánægja með vegakerfið hefur aukist merkjanlega frá síðustu könnun og er nú rúmur þriðjungur aðspurðra ánægður eða mjög ánægður með það. Þeim sem eru hlutlausir hefur hins vegar fækkað en aukist fjöldi þeirra sem eru óánægðir eða mjög óánægðir en þeir eru nú 60% aðspurðra. Eins og í fyrri könnunum eru einkum nefndir of mjóir vegir og of margar einbreiðar brýr og almennt að vegakerfið sé ekki hannað fyrir þá stóru og þungu bíla sem nú fara um vegina. Einnig er kvartað yfir slæmu viðhaldi malarvega, einkum þeirra sem liggja utan alfaraleiða. Þegar spurt er um leyfisveitingar er niðurstaðan svipuð og í fyrri könnun. Helstu athugasemdir eru að misræmi sé í leyfisveitingum og leyfi veitt aðilum sem hafa ekki tilskilda hæfni. Þá er kvartað yfir flutningsaðilum sem vinna án leyfis og jafnframt yfir því að Vegagerðin bæði gefi leyfi og framfylgi reglum og sé einnig á leið með að fá leyfi til að sekta aðila fyrir brot á þeim. Ánægja hefur aukist með merkingar á vegum og þjónustu Vegagerðarinnar á vegakerfinu. Athugasemdir sem fram koma tengjast einkum slökum hálkuvörnum og lélegu viðhaldi á útvegum og malarvegum. Aðeins 38% aðspurðra kvádust hafa kvartað yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina á móti 79% í síðustu könnun eða helmingi færri. 55% þeirra sem kvörtuðu kváðu reynslu sína af því að kvarta vera slæma eða mjög slæma á móti 33% óánægðra í síðustu könnun. Ánægjustig er svipað þegar spurt er um reynslu af símsvörun og í síðustu könnun og lýsa 90% aðspurðra ánægju eða mikilli ánægju með þennan þátt.

Verktakar

Þrír fjórðu viðmælenda meðal verktaka lýsa ánægju eða mikilli ánægju með samskipti sín við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum og er það svipað hlutfall og í síðustu könnun. Þegar spurt er um reynslu af útboðsgögnum hjá Vegagerðinni var niðurstaða lík því sem gerðist í síðustu könnun og lýstu tæp sjötíu prósent ánægju eða mikilli ánægju með þau. Nokkuð bar á að viðmælendur lýstu mjög misjafnri reynslu með útboðsgögnin, allt frá mjög góðri til mjög slæmar. Um tveir þriðju viðmælenda lýstu ánægju eða mikilli ánægju með gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir. Um fjórðungur var hins vegar óánægður eða mjög óánægður. Gagnrýni sú sem kom fram beindist einkum að ósamræmi í þeim gæðakröfum sem gerðar eru. Sumir þyrftu að lúta ströngum gæðakröfum en aðrir kæmust upp með léleg vinnubrögð. Einnig var nefnt að Vegagerðin gerði gæðakröfur sem hún sjálf færi ekki eftir og að reglur væru settar en því ekki fylgt eftir að farið væri eftir þeim. Þegar spurt var um frammistöðu Vegagerðarinnar í samanburði við aðra verkkaupa kváð rúmlega helmingur að Vegagerðin stæði fram og er það merkjanleg framför frá síðustu könnun. Þeim fækkaði einnig merkjanlega sem töldu Vegagerðina lakari öðrum verkkaupum. Þegar spurt var um reynslu þeirra, sem kvartað hafa yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða, af viðbrögðum við kvörtunum þeirra kváðu 60% þeirra hana vera slæma eða mjög slæma. Er þetta mun verri útkoma en í síðustu könnun en þá var óánægjan 42%. Þegar spurt var um reynslu af símsvörun hjá Vegagerðinni var niðurstaðan svipuð og í síðustu könnun en rúmlega níutíu prósent aðspurðra voru ánægðir eða mjög ánægðir með þennan þátt.

Reykjavík, 24. ágúst 2009

Júlíus Valdimarsson

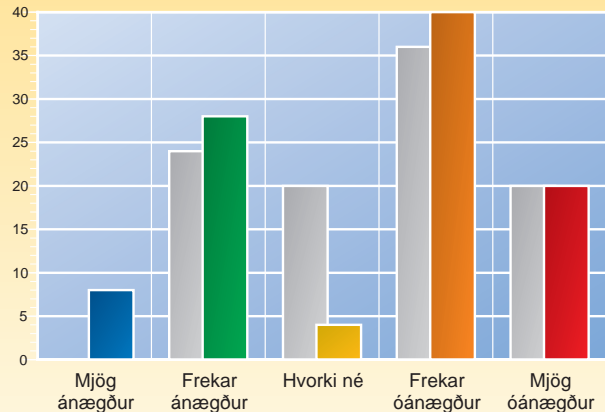
Flutningsaðilar

Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög ánægður	0%	8%
Frekar ánægður	24%	28%
Hvorki né	20%	4%
Frekar óánægður	36%	40%
Mjög óánægður	20%	20%
Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn
skali 1-5 2,48 . . 2,64



Nokkur ummæli:

- Mjög gott og háþróað yfirleitt en einstakir landshlutar afskiptir. Vantar meiri fjármuni á suðursvæði Vestfjarða, hafa unnið vel úr því sem þeir hafa en þurfa meira fjármagn, þeir eru allir af vilja gerðir. Þarf betra viðhald á malarvegina. Þarf ekki alls staðar malbik því malarvegir geta verið ágætir en það þarf að halda þeim við.
- Frá Austur-Skaftafellssýslu til Reykjavíkur eru 30 til 35 einbreiðar brýr. Einnig eru eldri vegirnir of mjóir t.d. eins og þegar við mætum útlendingum á sínum bílum og vögnum.
- Landsbyggðin verður útundan en það stendur til bóta.
- Vegakerfið er almennt nokkuð gott. Hringtorgin í Hafnarfirði og umferðaljósin hjá Kaplakrika eru algjörlega rugluð, stoppa mann hvað eftir annað. Vantar samræmi á ljósum hvað gula ljósið varir skammt. Er á 40 tonna bíl og maður getur ekki stoppað hratt. Þarf að vera sýnileg talning um hvað eftir er af græna ljósinu

- eins og er sums staðar erlendis. Og hafa gula ljósið lengur.
- Keyri í kringum Akranes. Bundna slitlagið sums staðar mjög í bylgjum.
- Leiðin Akureyri-Reykjavík, búið að eyðileggja þetta með þungaflutningum
- Mjóir og slitnir vegir.
- Mjóir vegir og ósléttir.
- Mjóir vegir, mjög óánægður með forgangsroðunina t.d. að eyða fleiri milljörðum í jarðgöng í fámenni en svo kemst maður ekki úr bænum um helgar.
- Mjög slæmir kaflar á kerfinu.
- Uppbygging nýrra vega er ekki nógu góð, erum enn að byggja vegi fyrir 6 hjóla bíla.
- Sviksemi í sambandi við verk sem var búið að bjóða út en ekki hefur orðið af. Svo vantar meira malbik
- Þröngir vegir, vantar þriðju akrein allan hringinn.
- Hér á Vopnafirði er þetta mjög slæmt. Þarf að hefja sérstaklega

- við brýr, að ekki skapist holur við þær sem eru stórhættulegar.
- Lítið gert í málum úti á landsbyggð bara hugsað um stór-Reykjavíkursvæðið.
- Mér finnst það alveg hræðilegt. Hvörf í malbikinu, metnaðarleysi vegagerðarmanna ótækt. Er búsettur á Þingeyri og fleiri og fleiri höggubretti eru, sérstaklega í Önunarfirði og er afar pirrandi og fer mjög illa með bílana. Þurfa að vera sléttari vegir, of mörg stökkubretti eins og við Haga á Barðaströnd.
- Misjafnt eftir vegum, ekkert gert með vegina hjá mér. Allt í lagi með þjóðveg númer 1.
- Vegir alltof mjóir fyrir flutningabíla, allt í hershöndum og þeir slá speglana af hver öðrum.
- Væri gott að breikka um 1 - 2 metra. Ekki miðað við hvað þetta er skattlagt. Að hluta til sáttur en í öðru ekki. Mjög óánægður í Helgafellssveit; innsveitin og Skógarströndin, finnst ekki verri vegir á landinu. Er búið að álykta endalaust um þetta og ekkert gerist.

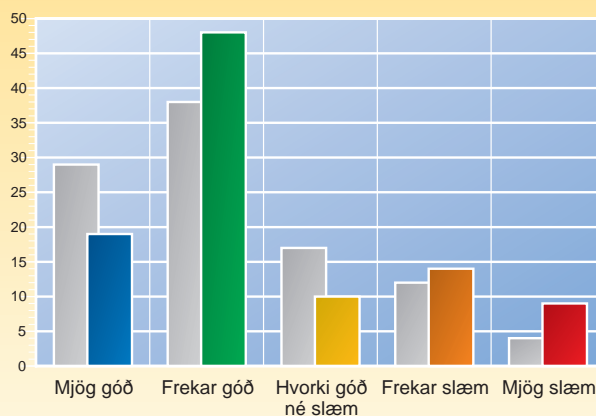
Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar?

Svörun var 84% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög góð	29%	19%
Frekar góð	38%	48%
Hvorki góð né slæm	17%	10%
Frekar slæm	12%	14%
Mjög slæm	4%	9%
Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn

skali 1-5 3,76 . . 3,54



Nokkur ummæli:

- Allt gengið eins og í sögu.
- Hef þurft að sækja bæði hópferða- og rekstrarleyfi til þeirra hjá Sigurði Haukssyni og hef mjög góða reynslu af því.
- Mjög góð í sambandi við veitingu og endurnýjun rekstrarleyfis.
- Afgreiðsla Vegagerðar er mjög góð en lagamma og reglum ábótavant. Getur hver sem er fengið leyfi hvort sem hann er hæfur eða ekki.
- Allar þessar leyfisveitingar eru bara til þess að maður borgi. Landsbyggðarfólk er í viku í Reykjavík til að læra hluti sem skipta ekki máli. Meira prófið var aðallega í sambandi við vélina og gírkassa sem þú átt ekkert við.

- Vantar hins vegar keyrsluna, að læra að keyra trailer. Maður borgar stórfé en þeir gera bara það ódýrasta, sem er bóknámið, en verklegt nám er í öðru sæti, sem á að vera númer eitt.
- Ekki sáttur við framkvæmd á rekstrarleyfum, sitja ekki allir við sama borð.
- Er þó einum of ítarlegt, gerir erfitt fyrir að byrja. Ungir menn kaupa sér ekki rekstrarleyfi í dag. Ekki sanngjarnt að Eimskip og Samskip geti keypt sér eitt rekstrarleyfi á sína 100 bíla. Ættu að skila meiru inn í kassann og skattleggja þá eins og einstaklinginn.
- Mjög mikið af sjóræningjum þegar menn kaupa sér bara bíl og fara að vinna.

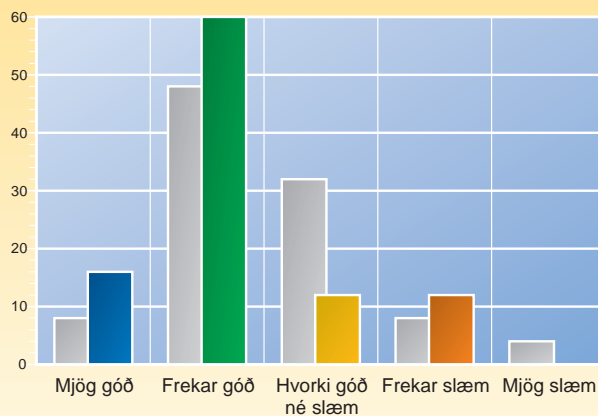
- Svólítið ruglingsleg.
- Erfitt að fá svör.
- Þýðir ekki að gefa leyfi ef menn ætla ekki að framfylgja því. Þetta er á mjög gráu svæði, gengur ekki að Vegagerðin bæði gefi leyfin og framfylgi reglunum og versnar nú þegar þeir fá sektarleyfi. Þarf að fara dómstólaleiðina í þessum efnum.
- Leyfisveiting fólksflutninga alveg út í hött, bara kostnaður.
- Þetta er bara peningaplokk, að menn sem eru búnir að vera alla tíð í þessu þurfi að borga fyrir leyfi reglulega til að keyra vörubíl.
- Misjafnt eftir því hvern maður talar við, geta verið stífir og ekki mannlegir, skortir víðsýni.

Hver er reynsla þín af merkingum á vegum?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög góð	8%	16%
Frekar góð	48%	60%
Hvorki góð né slæm	32%	12%
Frekar slæm	8%	12%
Mjög slæm	4%	0%
Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn
skali 1-5 3,48 . . 3,80



Nokkur ummæli:

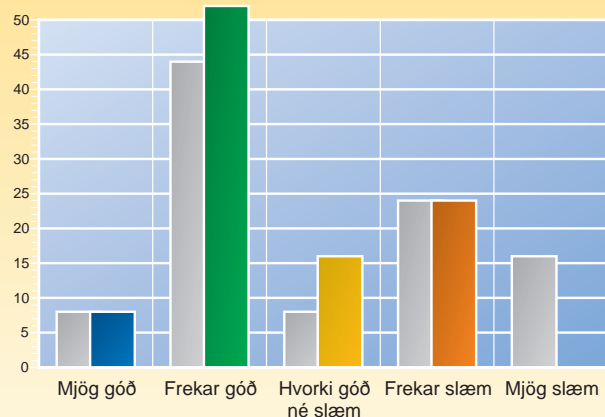
- Hefur tekið stórkostlegum framförum, er í mjög góðu lagi.
- Hraðatakmarkanir vegna framkvæmda en þær eru eftir 5 km. Ekki tekið niður á nóttunni.
- Mættu vera betri merkingar eins og í sambandi við brýr hér á Vestfjörðum, hér á útkjálkunum. Mikið hærra plan í metnaði á Austfjörðum. Eitt merki ef komið er að einbreiðri brú hjá okkur.
- Vantar að yfirmenn hlusti og taki ábendingum.

Hver er reynsla þín af þjónustu Vegagerðarinnar á vegakerfinu (snjómokstur, háلكuvarnir, heflun, vinnustaðamerkingar á vinnusvæðum, málun)?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög góð	8%	8%
Frekar góð	44%	52%
Hvorki góð né slæm	8%	16%
Frekar slæm	24%	24%
Mjög slæm	16%	0%
Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn
skali 1-5 3,04 . . 3,44



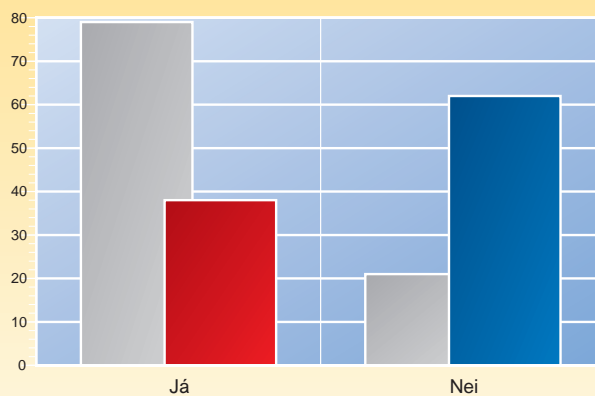
Nokkur ummæli:

- Til fyrirmyndar.
- Þjónusta og hugsun vegagerðarmanna með eindæmum góð og þeirra viðmót og jákvæðni.
- Duglegir að merkja en mér finnst að vinnan við merkingarnar falli á fáar hendur, mætti bjóða þetta út og leyfa fleirum að komast að.
- Frekar góð almennt en innan-sveitar eins og í Vopnafirði þá er hægt að gera ódýra hluti með því að hreinsa snjó tímanlega áður en hann þiðnar og frýs á víxl.
- Góð þar sem peningarnir ná til.
- Mjög kaflaskipt eftir landshlutum. Ágætt á mínu svæði.
- Mokstursþjónustan, vetrarþjónustan er til fyrirmyndar hér á Vestfjörðunum milli Þingeyrar og Ísafjarðar.
- Mættu vera duglegri sums staðar.
- Tók stuttan tíma þegar ég þurfti á þjónustu að halda.
- Vantar uppá útvegina.
- Þegar malbikið er farið að trosna verður erfitt að mæta. Gatnamótin á Grindavíkurveginum inná Bláa lónið er niðri í lægð þar sem stórir og þungir bílar koma á mikilli ferð. Er með ólíkindum að ekki er stöðvunarskylda þegar komið er frá Bláa Lóninu. Verða fljótlega alvarleg slys ef ekki er bætt úr.
- Sæmilega sáttur við snjómokstur og heflun, háلكuvarnir mega vera meiri.
- Þegar verið er að salta og ryðja á veturna, nýr aðili hér við Akrafjallið. Áður alltaf búið að salta snemma á morgnana en s.l. vetur vantaði iðulega uppá þetta. Mik­ið af peningum sem teknir eru til vegagerðar skila sér ekki.
- Ekkert hugsað um háلكuvarnir nema á höfuðborgarsvæðinu.
- Ekki hlustað í yfirstjórninni sem snýr að Hólmavíkursvæðinu.
- Keyri mikið norður á Akureyri en er verst herna á Selfossi. Um leið og maður kemur út úr sýslunni er þetta miklu betra.
- Hér fyrir norðan vantar viðhald á malarvegum.
- Vantar uppá málningu, holuviðgerð og heflun og rykbinding á malarvegum sem er fyrir neðan allar hellur.
- Vantar viðhald á vegunum. Hér á Ströndum eru þeir í vorverkunum eftir miðjan júlí.

Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina?

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Já	79%	38%
Nei	21%	62%
Könnun frá júní 2008		



Nokkur ummæli:

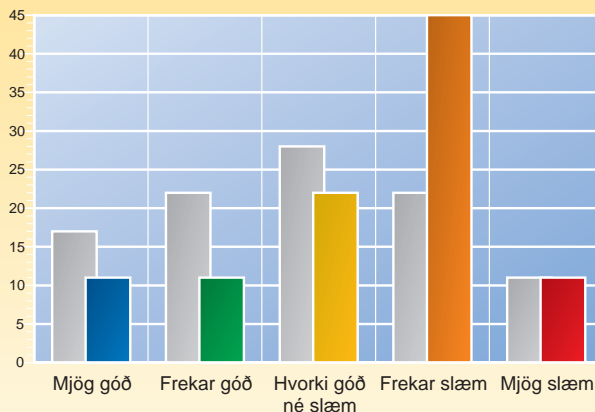
- Hef hringt vegna hálkuvarna.
- Já, fáum peninga í sveitarfélagið í safnvegina og tengivegi. Þeir hafa fengið tæki frá öðrum aðilum sem eru til í sveitarfélaginu og standa í námunum.
- Já, yfir vondri háلكu.
- Nei, ekki þurft þess.
- Nei, er ekki til neins að kvarta, eins gott að tala við sjálfan sig.

Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörun þeirra sem kváðu já við spurningu 5 voru 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög góð	17%	11%
Frekar góð	22%	11%
Hvorki góð né slæm	28%	22%
Frekar slæm	22%	45%
Mjög slæm	11%	11%
Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn
skali 1-5 3,12 . . 2,66



Nokkur ummæli:

- Mjög góð viðbrögð þegar ég bað um að lagfæra veg, tók mjög vel í málið og komu fljótt að laga.
- Hlusta á mann ef maður er ekki að kvarta í tíma og ótíma.
- Misjöfn reynsla.
- Ekkert gert með það sem maður kvartar yfir, t.d. um of mikinn

leir í ofaníbúrdi, þá er bara hlegið að manni. Keyri skólabíl og það er ekki einfalt eins og vegakerfið er.

- Mjög misjafnt eftir mönnum. Kemur ekkert út úr því að kvarta hér á Austurlandi.
- Það gerðist ekki neitt.

- Þeir taka þessu vel en gera ekki neitt.
- Hefur lítinn tilgang að kvarta hér á Vesturlandi. Það er yfirleitt ekki hlustað á það. Eru alltaf að breyta um stöður og verkswið í Borgarnesi og maður skilur ekkert í þessu, erfitt að finna ábyrga viðmælendur og hver ræður.

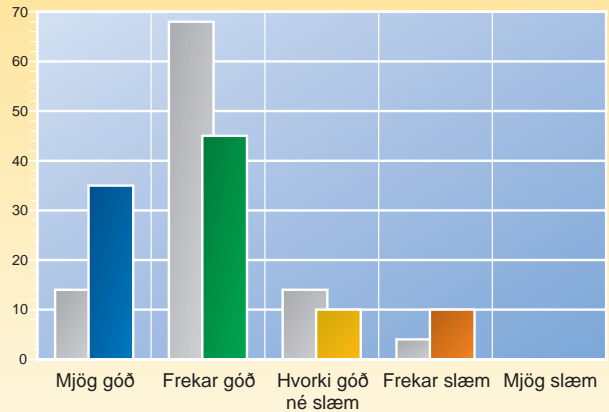
Hvernig er reynsla þín af símsvörun hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?

Svörun var 80% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög góð	14%	35%
Frekar góð	68%	45%
Hvorki góð né slæm	14%	10%
Frekar slæm	4%	10%
Mjög slæm	0%	0%

Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn
skali 1-5 3,92 . . 4,05



Nokkur ummæli:

- Gengur ljómandi vel, er líka með bein númer. Hefur gengið betur að ná í skiptiborð Vegagerðarinnar en í 118.
- Símsvörunarkerfið er gott en stundum erfitt að ná í ákveðna menn.
- Góð í sambandi við veður og færð.
- Þekki marga menn þarna á Sel-fossi og hef beinan síma hjá þeim sem sinna því.
- Ef maður ætlar að ná um helgar hef ég stundum ekki náð í neinn mann, bara símsvarar út og suður.
- Eftir því sem verið er að þjappa þessu meira saman, eitt númer sem er ekki nógu vel auglýst.
- Maður veit ekki á sínu svæði eins og í Austur-Skaftafellssýslu hvaða númer ég á að hringja í. Og svo þegar maður hringir í eitthvert númer sem maður heldur að sé rétt þá svarar einhver á Ísafirði.
- Dálítið flókið ef maður hefur ekki númer t.d. um helgar.

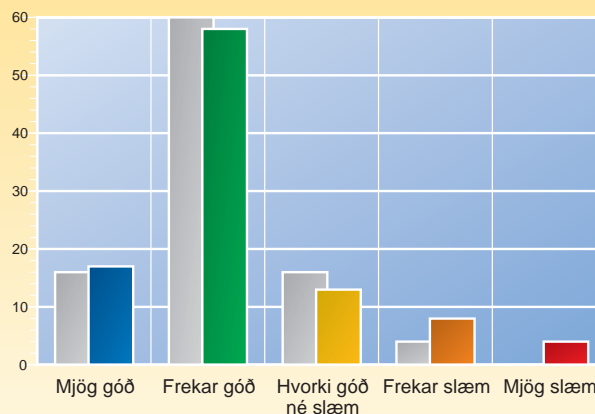
Verktakar

Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum (aðgengi/viðmót)?

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög góð	16%	17%
Frekar góð	60%	58%
Hvorki góð né slæm	16%	13%
Frekar slæm	4%	8%
Mjög slæm	0%	4%
Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn
skali 1-5 3,76 . . 3,76



Nokkur ummæli:

- Almennt góð reynsla en mjög ljót undantekning á henni.
- Hefur farið batnandi eftir að gæðastjórnunarkerfið komst á.
- Höfum alltaf komist vel af við þá.
- Misjöfn, hálf gert einelti af eftirlitsmönnum stundum. Yfir heildina er það ágætt.
- Er mjög misjöfn, spannar frá því að vera ágæt í að vera afleit. Fer

eftir svæðum, viðhorf eru ekki samhafð.

- Hefur versnað, fækkað starfsmönnum og lengra í þá.
- Frekar slæm en fer aðeins skánandi.
- Helgast af því ástandi sem er, útboðsbann hjá ríkisstjórninni, boðið út og hætt við á síðustu stundu.
- Slæmt þegar Vegagerðin sér um útboð, eftirlit og sér sjálf um

vinnuna, alveg hrapallegt. Sami einstaklingur sér um allt, um flokk Vegagerðarinnar, býr til útboðsgögn, hefur eftirlit og semur við verktaka án útboðs sem er síðasta sort. Tók verk af mínu fyrirtæki og lét annan hafa án útboðs.

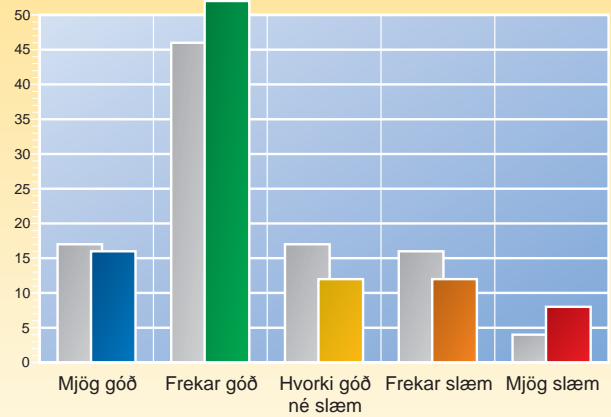
- Mjög misjöfn, frá því að vera forkastað í að vera mjög góð. Margir menn og misjafnir, sumir starfi sínu vaxnir og aðrir ekki.

Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn (aðgengi og framsetning útboðsgagna)?

Svörun var 84% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög góð	17%	16%
Frekar góð	46%	52%
Hvorki góð né slæm	17%	12%
Frekar slæm	16%	12%
Mjög slæm	4%	8%
Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn
skali 1-5 3,56 . . 3,56



Nokkur ummæli:

- Besta sem maður fær.
- Mjög góð í samanburði við aðra.
- Þau gögn sem Vegagerðin hannar og gerir sjálf eru mjög góð. Önnur gögn frá aðkeyptum aðilum eins og verkfræðistofum ekki eins góð.
- Framsetning er ágæt og aðgengi.
- Misjafnt milli umdæma.
- Það er þarna ákvæði sem ekki er hægt að framfylgja. Þeir taka viðmið frá öðrum þjóðum en ís-

lenska vegagerðin stenst ekki samanburð við Suður-Evrópu en gerðar sömu kröfur, t.d. til merklinga á vegum.

- Útboðsgögn mjög léleg.
- Misjöfn eftir svæðum, geta verið góð eða mjög slæm.
- Alveg eftir geðþótta, geðþótta-ákvörðanir.
- Það er svo mikið um villur í útboðsgögnum. Það er eins og þeir kópíeri hugsunarlaust sömu klausurnar frá ári til árs. Leggja ekki vinnu í að leiðrétta, þarf að

vera þróun í þessu eins og í öðru. Sömu villur og fyrir 10 árum.

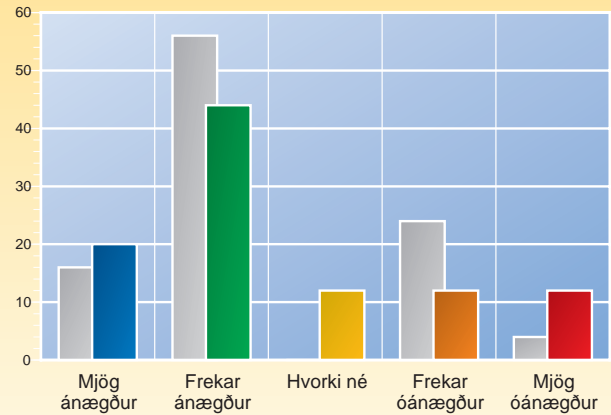
- Oft mjög ábótavant, svo margir sem koma að því að vinna þau og þau eru mjög misjöfn.
- Við þurfum að fá þau send eins og til Skagafjarðar. Verð að hringja á staðinn þar sem verkið er og fá útboðsgögnin send, í stað þess að þau liggja fyrir í útibúum Vegagerðarinnar. Þyrfti að vera hægt að panta gögnin þar og leggja þau inn þar.

Hvað finnst þér um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög ánægður	16%	20%
Frekar ánægður	56%	44%
Hvorki né	0%	12%
Frekar óánægður	24%	12%
Mjög óánægður	4%	12%
Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn skali 1-5 3,56 . . 3,48



Nokkur ummæli:

- Ánægður með að gerðar séu miklar kröfur til gæða.
- Mjög eðlilegar og góðar.
- Mjög gott að hafa strangar gæðakröfur.
- Af hinu góða og hefur verið talað lengi um að herða kröfur sem hefur að einhverju leyti skeð. Samt verður maður vitni að slæmum vinnubrögðum, það er samt verið að reyna og misjafnt eftir mönnum.
- Gæðakröfur eru góðar ef farið er eftir því. Þýðir ekki að hafa gæðakerfi í orði en ekki á borði eins og stundum gerist.
- Gæðakröfum ekki alltaf framfylgt í þeim verkum sem við höfum teiknað.
- Gögn ekki nógu vel unnin t.d. í sambandi við efnistöku. Alltaf

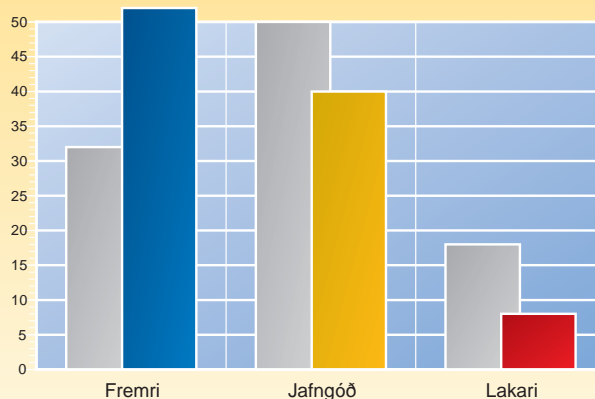
- klausa: „Þess skal getið að efnið getur orðið ónothæft í bleytu...“ og þannig er ábyrgð varpað á verktaka þótt ekki sé hægt að nota efnið. Þyrfti að taka þá sem hanna verkin í endurmenntun. Vegagerðin notar oft of lélegt efni til að byggja vegina upp.
- Spurning hvort gæðakröfur ganga ekki fulllangt stundum.
 - Fer eftir því hvaða verktaka er um að ræða, þeir mismuna verk-tökum.
 - Svolítið öfgafullar stundum og stundum ósamræmi, biðja okkur verktakana endalaust um allt en sumt mætti fara betur hjá þeim í þessari gæðastýringu. Hafa sleppt kröfum um snjómokstur núna miðað við það sem áður var.
 - Mætti samræma kröfur í öllum verkum og öllum umdæmum.

- Það virðist ekki vera sama hvort maður er að vinna án útboðs eða samkvæmt útboði. Sveigja reglurnar meira ef það er án útboðs.
- Allt á blaði, ekkert framkvæmt. Allir geta gerst verktakar og gert hvað sem er.
- Væri gott ef farið væri eftir þeim, þeir sjálfir verdir í því. Gera þessar kröfur og eru verdir sjálfir.
- Þær eru ósanngjarnar.
- Mér finnst sumir komast upp með misjafna hluti, menn reyna alltaf að svikja það sem þeir geta svikið. Ég er í námu þar sem einn þekktasti verktaki átti að flokka grjót og það var bara flokkað grjót ofan á og til hliðar. Vegagerðin er að hleypa eignalausum í stærri verk og fær þau í hausinn. Reykjanesbrautin og síðan göngin út um allt.

Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa?

Svörin var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
■ Fremri	32%	52%
■ Jafngóð	50%	40%
■ Lakari	18%	8%
■ Könnun frá júní 2008		



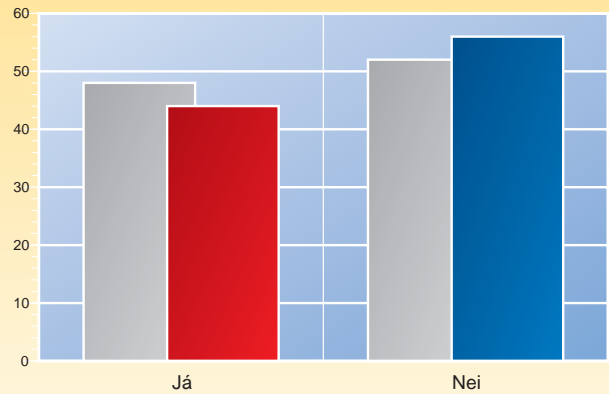
Nokkur ummæli:

- Ég hef aldrei fengið styggðaryrði fyrir neitt sem ég hef gert, mottó að skila verkunum vel.
- Ríkisfyrirtæki sem borgar skilvíslega.
- Miklu lakari, Vegagerðin.

Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
■ Já	48%	44%
■ Nei	52%	56%
■ Könnun frá júní 2008		



Nokkur ummæli:

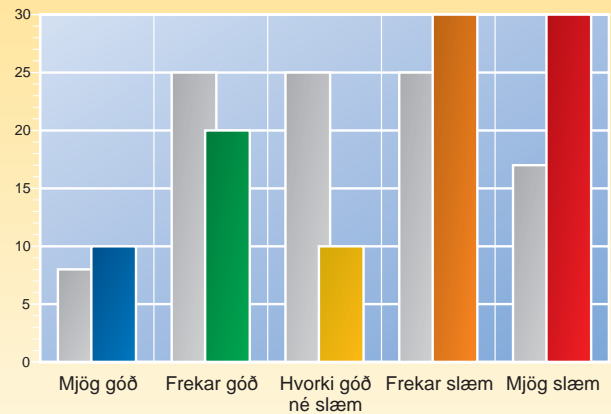
- Já, um hvernig staðið var að útboði gagnvart aðila sem uppfyllti ekki skilyrði Vegagerðarinnar. Þetta er ríkjandi hjá verkkaupum, gera kröfur um hæfni en líta svo nánast alltaf á lægstu töluna.

Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörun var 91% hjá þeim sem kváðu já við spurningu 5 og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög góð	8%	10%
Frekar góð	25%	20%
Hvorki góð né slæm	25%	10%
Frekar slæm	25%	30%
Mjög slæm	17%	30%
Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn
skali 1-5 2,82 . . **2,50**



Nokkur ummæli:

- Sein, en vilji til að koma til móts við athugasemdirnar.
- Kvörtunum ekkert sinnt.
- Menn eru að verja hvorn annan, ef einhverjum verða á mistök fer af stað þöggum og menn taka ekki á málunum.
- Þeir hætta að hlusta eða taka þetta persónulega. Eða að þeir telja að einhver annar eigi að hafa áhyggjur af málum en ekki þeir. Áberandi togstreita milli manna, deilda og umdæma. Kóngar og prinsar í mismunandi kóngsríkjum.
- Ákaflega léleg, verja sig alltaf í drep, Vegamálastjórinn og hans menn. Mafia sem er mjög erfitt að ganga að, fá lægstu einkunn, er helsti ljóður Vegagerðarinnar.
- Engin viðbrögð, núna mjög slæmt, ömurlegt ástand.
- Menn vísa á hvern annan og yppa öxlum og vilja ekki gefa svör og skýringar.

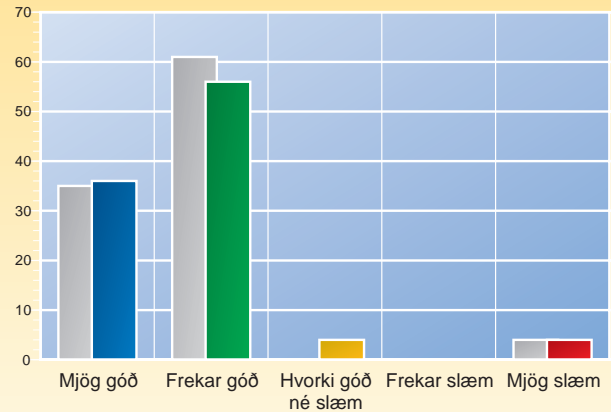
Hvernig er reynsla þín af símsvörun hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '08	ágúst '09
Mjög góð	35%	36%
Frekar góð	61%	56%
Hvorki góð né slæm	0%	4%
Frekar slæm	0%	0%
Mjög slæm	4%	4%

Könnun frá júní 2008		

Meðaleinkunn
skali 1-5 4,23 . . 4,20



Nokkur ummæli:

- Alltaf svarað strax og leyst úr málum.
- Gengur alveg frábærlega vel að ná í fólk, vil sérstaklega hæla stelpunum á Ísafirði, þær eru liprar. Tillaga í lokin: Einhverjir sem eru að biðja um þessa könnun, að þeir fari að laga hluti sem er auðvelt að laga, ekki bara að gera könnun og fara svo ekki eftir því sem maður er að segja. Veit líka að þeir gera kannanir innan Vegagerðarinnar. Vantar að

- vinna eitthvað úr þessum könnunum.
- Hef ekkert undan því að kvarta.
- Mjög góð þjónusta ef ég hringi þarna í skiptiborðið.
- Mjög góð, ég á eiginlega eingöngu samband við Suðvestur-svæðið.
- Ég er hrifinn af því að svörunin er úti á landi. Maður finnur ekki að það er svarað á Ísafirði þegar maður biður um mann í Borgarnesi, það er plús fyrir þá og segir til um gæði símsvörunarinnar.

- Góð fyrir utan eitt haust þegar kerfið var bilað og var alvarlegt á sínum tíma hér á Suðausturlandi.
- Hafði áhyggjur þegar hún flutti til Ísafjarðar en hún er bara til fyrirmyndar þar.
- Hringi yfirleitt í beina síma og hef litla reynslu af skiptiborðinu.
- Vel þegar maður hefur beinu símana.
- Hringi beint í beina síma.
- Byrjar alltaf á Ísafirði og svo veit maður aldrei hvar maður lendir.