
**VIÐHORFSKÖNNUN
FYRIR**

VEGAGERÐINA

- flutningsaðilar og verktakar -

ágúst 2006



Samstarf um þekkingaröflun

Klapparstíg 27 · 101 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? ..	14
2. Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn?	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 í júlí og ágúst 2006. Hliðstæð könnun var gerð sumarið 2005.

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 2005. 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 óánægja hefur vaxið enn frá síðustu könnun. Þeirrar þróunar varð einnig vart í síðustu könnun miðað við könnun sem gerð var árið áður. Áberandi er að viðmælendur telja vegina of mjóa og að þeir þoli ekki sívaxandi umferðaralag á vegunum og fullnægi ekki þeim kröfum sem þarf að gera fyrir stóra og þunga bíla. Ánægja hefur hins vegar vaxið hvað varðar merkingar á vegum, þótt enn sé tæpur helmingur aðeins þokkalega ánægður eða óánægður með þann þátt. Fjöldi ánægðra hefur einnig vaxið hvað varðar þjónustu Vegagerðarinnar við vegakerfið, en eins og fyrir er ástand mála gjarnan talið vera mjög mismunandi eftir svæðum. Enn er þó rúmur helmingur aðspurðra aðeins þokkalega ánægður eða ánægður með þennan þátt. Fleiri kváðust hafa kvartað yfir þjónustu og samskiptum við Vegagerðina en áður og mun fleiri lýstu óánægju með viðbrögð við kvörtunum en í fyrri könnun. Sömu þróunar til hins verra varð einnig vart í fyrri könnun miðað við árið þar á undan hvað snertir þennan þátt. Rúmlega þrjú fjórðu aðspurðra lýstu ánægju með símsvörun hjá Vegagerðinni og eru það heldur fleiri en áður. Tæpur fjórðungur var þokkalega ánægður eða óánægður með þennan þátt.

Verktakar

Tæpir þrjú fjórðu viðmælenda úr hópi verktaka eru ánægðir eða mjög ánægðir með samskipti sín við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum. Er þetta svipuð niðurstaða og í fyrri könnun. Þegar spurt er um reynslu af útboðsgögnum er einnig um svipaða niðurstöðu að ræða, en þó vex heldur óánægja með þennan þátt. Þegar spurt er um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkfrankvæmdir eru niðurstöður svipaðar og síðast. Kemur fram að gera mætti meiri kröfur til gæða og þær skilgreindar betur. Einnig kom fram það viðhorf að allir þyrftu að sitja við sama borð þ.e. sömu kröfur væru gerðar til allra. Rúmir þrjú fjórðu viðmælenda töldu Vegagerðina standa framar eða jafnfætis öðrum verkkaupum og hefur það hlutfall lækkað nokkuð frá fyrri könnun. Nokkru færri viðmælenda kváðust hafa kvartað yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða en í síðustu könnun. Mun fleiri voru ánægðir með viðbrögð við kvörtunum en áður. Enn er þó rúmlega helmingur aðspurðra óánægður með hvernig brugðist er við kvörtunum. Tæplega 90% þeirra sem talað var við voru ánægðir eða mjög ánægðir með símsvörun hjá Vegagerðinni. Rúmur tíundi hluti lýsti óánægju með þennan þátt.

Reykjavík, 15. ágúst 2006

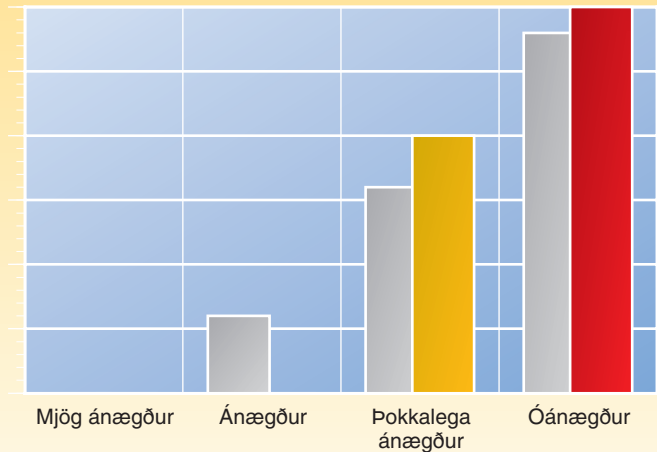
Júlíus Valdimarsson

Flutningsaðilar

Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Mjög ánægður	0%	0%
Ánægður	12%	0%
Þokkalega ánægður	32%	40%
Óánægður	56%	60%
Könnun frá september 2005		



Nokkur ummæli:

- Hefur tekið stórstígum breytingum á síðustu 10 árum. Vantar hins vegar mikið uppá að það þoli þessa stóru bíla sem hleypt hefur verið á vegina á undanförunum árum.
- Mjög margar athugasemdir sem eru mér nær.
- Mjög óánægður.
- Vegirnir eru víða of mjóir þar sem eru tvær akreinar, hættulega mjóir. Ánægður með að þeir eru að breikka þá núna. Tjörublæð-

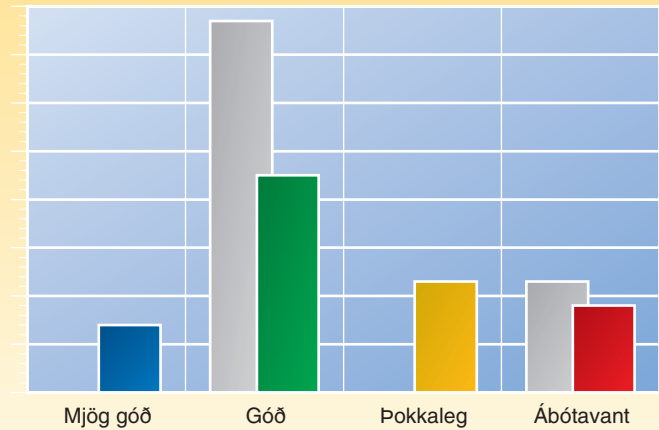
- ingar á Austurlandi svakalegar og stórhættulegar, svo og grjótið sem þeir eru að bera ofan á þetta. Meiri grjóthrið en á malarvegum.
- Vegirnir alltof mjóir miðað við alla þessa þungaflutninga.
- Íslenskir vegir eru alltof mjóir og ósléttir, hlýtur að þurfa að fara að skaffa okkur Evrópuvegi.
- Óánægður með þá vegi sem ég er að nota á Vestfjörðum.
- Upplýsingar og þjónusta ekki í lagi miðað við það sem er verið

- að taka af okkur. Langt frá því að skila sér.
- Vegakerfið er mjög lélegt.
- Það sem snýr að þungaflutningum er að það er mjög lítið hugsað um þennan þátt. Ekkert hlustað á okkur þegar við leggjum inn erindi við mannvirkjagerð. Öll samskipti við Vegagerðina góð.
- Þolir ekki umferðapungann.
- Mjög óánægður.
- Mjög óánægður með það, það er bara ónýtt.

Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar?

Svörun var 88% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Mjög góð	0%	14%
Góð	77%	45%
Þökkaleg	0%	23%
Ábótavant	23%	18%
Könnun frá september 2005		



Nokkur ummæli:

- Hef fengið fljóta og góða afgreiðslu.
- Gott samstarf við þá þar.
- Þarf að herða reglur.
- Ekki allir undir sama hatti. Sumir hundeltir með leyfi en aðrir geta verið í vinnu hjá Vegagerðinni án

þess að hafa rekstrarleyfi. Svo kallað vinakerfi.

- Mjög slæmt, virðist vera bara einn maður sem vinnur vinnuna sína mjög vel. Þegar hann er ekki við er ástandið mjög slæmt. Hann er sá eini sem hægt er að ræða við.
- Við vorum skyldaðir í rekstrarleyfi með ærnum kostnaði þegar

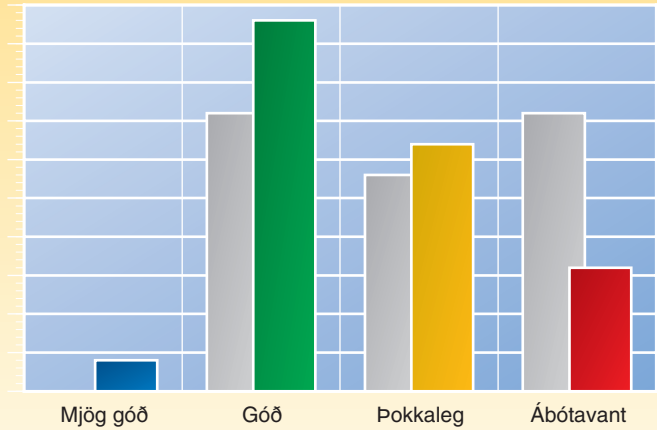
aðrir komast upp með að vera ekki með leyfi. Sektuðu okkur í sambandi við vökulögin án heimildar og höfðu af okkur fé. Örugglega stór póstur yfir allt landið.

- Þungt í vöfum og ekki mjög þjónustuliprir menn.
- Lítil reynsla af því.

Hver er reynsla þín af merkingum á vegum?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Mjög góð	0%	4%
Góð	36%	48%
Þokkaleg	28%	32%
Ábótavant	36%	16%
Könnun frá september 2005		



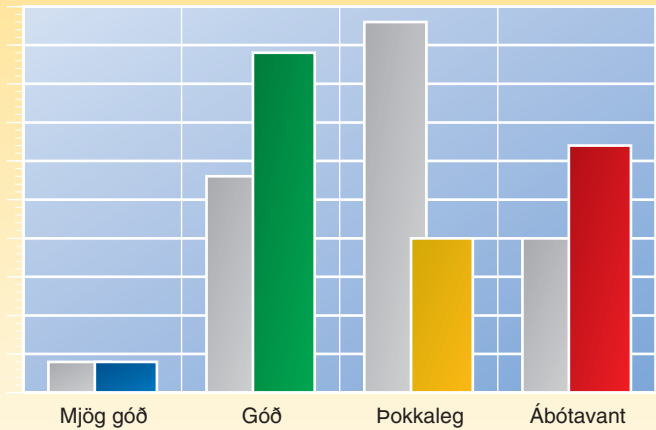
Nokkur ummæli:

- Góð fyrir Íslendinga en hræðileg fyrir erlenda gesti. Skilti sem segja til dæmis: Vatnsmýrarvegur endar. Þetta skilst ekki. Mætti bæta almennar merkingar ekki síst með tilliti til útlendinga.
- Hefur lagast.
- Í lagi nema margar koma of seint. M.a. á þjóðvegnum, þú ert kominn niður í brekku þegar kemur fram að hún sé með 8% halla. Á 40 tonna bíl á ókunnugum stað þá er þetta of seint.
- Nokkuð góð almennt en stundum ónákvæm. Vegakaflir rétt hjá mér mjög öldóttur og merking of langt frá fyrirbrigðinu.
- Má vera betri.
- Málun á vegunum sem vantar oft sem er mjög slæmt vegna þess hve þeir eru mjóir.
- Merkingar koma alltof seint.
- Oft svolítið misjöfn. Verktakar eiga þar stundum í hlut.
- Sérstaklega næsta nágrenni við mig á Akureyri. Vegmerkingar ajást varla, hvorki miðlína né annað.
- Ábótavant, mjög misjafnar, þar sem verktakar eru að störfum er hún mjög slæm og oft villandi, annars góð varðandi varanlegar merkingar.
- Sumsstaðar góðar og annars staðar ekki. Merkingar yfirleitt alltof nálægt vinnusvæðum. Eins vantar uppá merkingar á nýjum köflum með olíumöl, t.d. að merkja áður en sléttum köflum lýkur til þess að hægt sé á hraða í tíma.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Mjög góð	4%	4%
Góð	28%	44%
Þokkaleg	48%	20%
Ábótavant	20%	32%
Könnun frá september 2005		



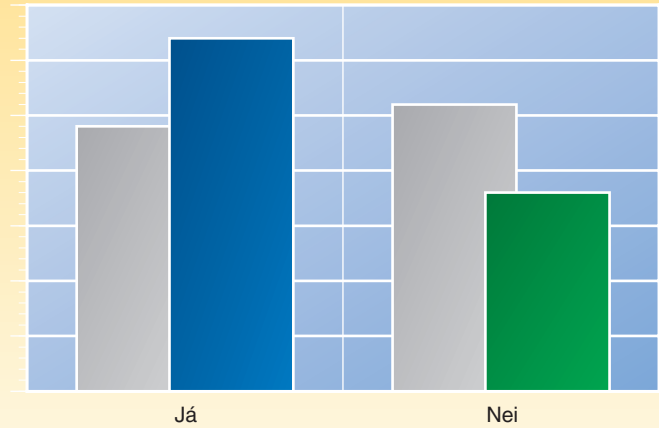
Nokkur ummæli:

- Almennt góð. Fer eftir umdæmum þó, hverjir stjórná á hverjum stað, eftirfylgni með verktökum ekki næg sumstaðar.
- Ánægður milli Reykjavíkur og Akureyrar. Allt annað þegar kemur austur fyrir. Hefur mikið lagast undanfarin ár. Frá Norðurlandi og Austur um yfir fjöllin, mega þeir taka sig betur á þar. Eru þó aðeins að vakna til lífsins.
- Ekkert undan að kvarta. Mokstrinum stýrt frá Sauðárkróki, viljum fá þetta heim. Er orðið betra en það var.
- Hefur mikið lagast. Vegagerðin er orðin þjónustufyrirtæki, var það ekki áður.
- Hefur snarbatnað. Hálkuvarnir í Mývatnssveit mættu vera betri, þótt það sé að skána. Gera meiri kröfur til verktaka að leyfa þeim ekki að slugsá endalaust.
- Þokkaleg en ábótavant á ákveðnum stöðum. Ekki fært fyrir hópferðabíla með snjósleðafólk til jökla. Borga olúgjald og vil almennilega vegi. Margir vegir alltof mjóir fyrir stóru bílana.
- Ábótavant, ekki nógu gott á Snæfellsnesi. Byrjað of seint á morgnana.
- Fá núll hjá mér vegna þess að ég keyri á Austfirðina, t.d. varðandi einfaldan hlut eins og heflun.
- Frekar léleg á okkar svæði á Vestfjörðum, hálkuvörn og fleira.
- Mjög óánægður.
- Óánægður með heflun.
- Ömurleg hér á Austurlandi. Þokkaleg í Egilsstaðaumdæmi annars staðar hreint út sagt ömurleg.
- Mjög léleg hér á Vestfjörðum, sérstaklega léleg. Erum kallaðir vælukjóar þótt það sé orðið lífshættulega sleipt.
- Góð, en mjög misjöfn, hálkuvarnir tilviljanakenndar. Þjónusta í heflun hefur orðið lakari þrátt fyrir minna af vegum sem hefla þarf.
- Yfirleitt góð, en mjög misjöfn milli landshluta, viss svæði þar sem hún er til háborinnar skamrar t.d. Vestfirðirnar þar sem mjög illa er þjónað og illa hugsað um þetta og samskiptin ekki góð við þetta svæði. Mjög gott hins vegar á Norðurlandi og kringum Akureyri. Einnig suður um og austur að Egilsstöðum.
- Þessu er engan veginn sinnt nógu mikið. Unnið eftir klukkunni, en þarf að hefla þegar rignir. Ferðamannavegum utan þjóðvegur er hroðalega sinnt miðað við skattþeninginn sem þeir hafa út úr því. Má nefna Kjöl, Dettifoss veginn og fleiri. Gert fært á vorin og svo látið eiga sig burt séð frá umferð.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Já	48%	64%
Nei	52%	36%
Könnun frá september 2005		



Nokkur ummæli:

- Já, varðandi leyfisveitingar.
- Já, yfir umhirðu og hálkuvörnum á Vestfjörðum. Því var tekið illa jafnvel þrátt fyrir lífshættulegar aðstæður.
- Já, varðandi hálkuvarnir þegar kemur austur fyrir Akureyri.
- Já, yfir hálkuvörnum.
- Já, helst á fundum vegna viðhalds og uppbyggingar veganna.

Fyrir nokkrum misserum mikið vegna hálkuvarna en það hefur batnað. Hafa verið að funda meira og bæta samskiptin í vetur.

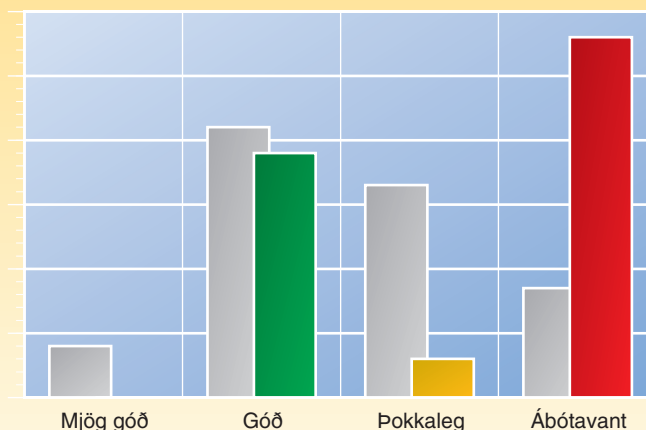
- Já, í sambandi við heflun.
- Já, oft og mörgum sinnum.
- Já, um hálkuvarnir.
- Já, vegna viðhalds á vegum og snjómoksturs.
- Já, viðhald á vegum og hálkuvarnir.

- Já, yfir frágangi hjá verkötum við vegagerð. Eftirlit mjög lélegt með því.
- Já, yfir lélegum ferðamannavegum. Yfir skemmdum á vegum eins og brotnu slitlagi sem ekki hefur verið lagað. Hef oft kvartað yfir þjónustunni yfir vetrartímann.
- Já, yfir snjómokstri og hálkuvörnum.

Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svör þeirra sem kváðust hafa kvartað skiptust þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Mjög góð	8%	0%
Góð	42%	38%
Þökkaleg	33%	6%
Ábótavant	17%	56%
Könnun frá september 2005		



Nokkur ummæli:

- Fer heldur skánandi hjá þeim.
- Góð viðbrögð þega rætt er um hvað betur má fara og þetta hefur allt lagast.
- Tekið vel í þetta, lítið um framkvæmdir. Er þó rosalega misjafnt eftir umdæmum og þjónustan líka mismunandi eftir umdæmum.
- Var bætt úr því sem kvartað var um.
- Ekki komið fyrir en seint og síðar meir.

- Ekki virkað mikið, þeir segjast vinna eftir stöðlum frá Reykjavík.
- Engin viðbrögð.
- Lítið svo á að maður sé lygari þótt maður bendi á fullt af dæmum. Stoppa þetta lögregluvald hjá Vegaeftirlitinu og ef maður kvartar er maður lagður í einelti.
- Nákvæmlega engin viðbrögð, allavega ekki á Reyðarfirði.
- Slæm reynsla af því að kvarta við Vestfjarðarumdæmið. Skeður ekki neitt og verið með skæting og telja að maður sé að fara með

skæting. Höfum sent myndir með djúpum holum hjá brúarendum.

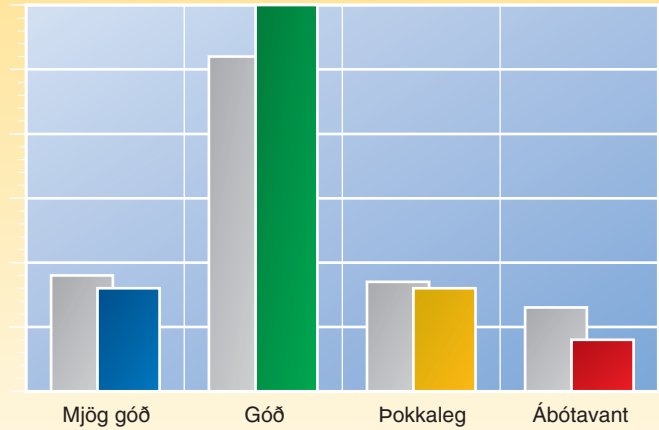
- Þeir gera ekkert í málunum.
- Ábótavant, dálítið stofnanakennd viðbrögð. Maður hefur á tilfinningunni að þeir séu að fría sig vinnu. Maður leggur inn kvörtun og þá kemur til baka svar sem maður þarf að svara og tekur vikur og svo annað svar. Hvar sem orsökkin liggur.
- Góð, hefur verið tekið á málunum.

**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:

	sept. '05	ágúst '06
Mjög góð	18%	16%
Góð	52%	60%
Þokkaleg	17%	16%
Ábótavant	13%	8%

■ Könnun frá september 2005		



Nokkur ummæli:

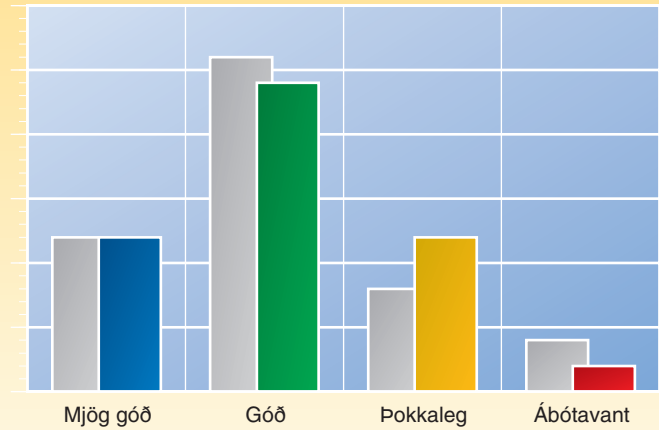
- Hefur stórlega lagast frá því sem var. Miklu betra að fá upplýsingar.
- En eftir lokun er enginn til að tala við okkur. Verðum að hringja heim í menn og ónáða þá. En þetta venjulega er í lagi.
- Er bara í góðu standi.
- Þeir eru ekkert alslæmir.
- Þarf að hringja í þá á Egilsstöðum en gengur ekki vel að ná í þá. Þjónustusíminn 1777 er góður en maður þarf oft að fá nánari upplýsingar.
- Hættur að spyrja þá um hálfu og annað. Þjónustusímarnir virka ekki því veðrið breytist á svo stuttum tíma.
- Mjög ábótavant ef maður þarf að ná í mann sem er staðkunnugur, mjög erfitt að ná, sérstaklega utan venjulegs opnunartíma.
- Góð, en svolítið götött, er svarað á Ísafirði en staddur á norðaustur horninu.
- Mjög góð.

Verktakar

Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Mjög góð	24%	24%
Góð	52%	48%
Þökkaleg	16%	24%
Ábótavant	8%	4%
Könnun frá september 2005		



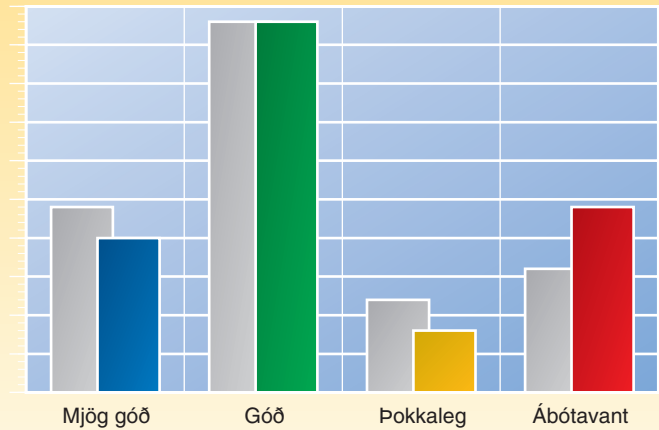
Nokkur ummæli:

- Er mjög misjöfn. Eftir að voru settar nýjar úthlutunarreglur virðist tilviljanakennt hverjir eru valdir. Þarf að fá reglurnar meir uppá yfirborðið, fá að vita forsendur fyrir því þegar einhverjum er hafnað.
- Fer versnandi, Standa ekki við orð sín og sýna ábyrgarleysi.

Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Mjög góð	24%	20%
Góð	48%	48%
Þokkaleg	12%	8%
Ábótavant	16%	24%
Könnun frá september 2005		



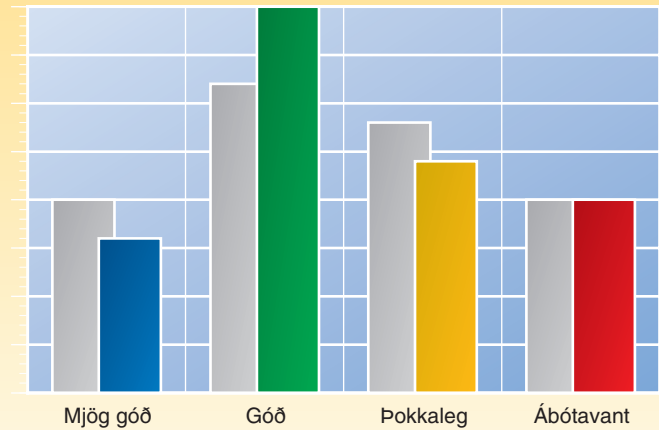
Nokkur ummæli:

- Afar skýrt og gott.
 - Þeim er ekki fylgt eftir, var ekki í samræmi við það sem þeir fóru fram á.
 - Í lagi þótt hafi komið upp smá misræmi sem hefur verið lagað.
 - Kröfur til verktaka full stífar.
 - Oft eru þau ekki nógu skýr, ótal dæmi um það.
 - Ónákvæmni og ósanngirni í framsetningu magntalna og slíkt,
- en gögnin eru góð í prenti og auðvelt aðgengi að þeim.
 - Eru svolítið gölluð, þeir leiðrétta ekki frá ári til árs auðsjáanlega galla.
 - Mælingar eru yfirleitt vitlausar, rugl í þeim.
 - Mætti skoða aðstæður betur á staðnum sem framkvæmdin á að fara fram á, er stundum öðru vísi en stendur í bókinni.
- Of oft ábótavant, vantar nákvæmar upplýsingar.
 - Þeim er oft ábótavant. Það eru óskýrar verklýsingar og staðháttalýsingar. Veit nú ástæðuna fyrir þessu. Gerðar miklar breytingar á stjórnkerfinu fyrir tveim árum og tæknideildirnar sem eru að hanna þessi verk skortir staðarþekkingu. Oft ekki stórmál en getur skapað aukavinnu að þurfa að höndla um þetta.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Mjög góð	20%	16%
Góð	32%	40%
Þokkaleg	28%	24%
Ábótavant	20%	20%
Könnun frá september 2005		



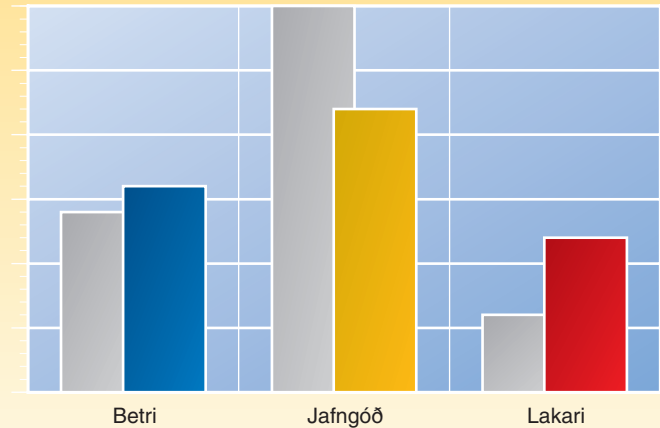
Nokkur ummæli:

- Mjög gott að fylgja þessu betur eftir, yrði hrifinn af því, ýmsir komast upp með hluti sem aðrir komast ekki upp með.
- Eðlilegt og í góðu lagi. Var meiningin varðandi það að ef verktakinn var aumur var ekki fylgt strangt eftir en það hefur breyst til batnaðar.
- Mættu vera gerðar meiri kröfur til efnisgæða í sambandi við burðarlag og svoleiðis. Ekki alltaf framfylgt nógu vel þeim kröfum sem gerðar eru.
- Gallað að þeir skuli taka þetta út sjálfir. Þeir hafa með höndum eftirlit og taka út sjálfir, ætti ekki að vera á sömu hendi.
- Gögnin eru ekki nægilega góð og þar af leiðandi gæðakerfið.
- Mættu vera meiri gæðakröfur.
- Vantar betri og ýtarlegri skilgreiningar á gæðakröfunum til verktaka í útboðsgögnum.
- Það er í lagi, en ekki nógu fast skipulag á verkfundum, losara-bragur á þeim.

Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
■ Betri	28%	32%
■ Jafngóð	60%	44%
■ Lakari	12%	24%
■ Könnun frá september 2005		



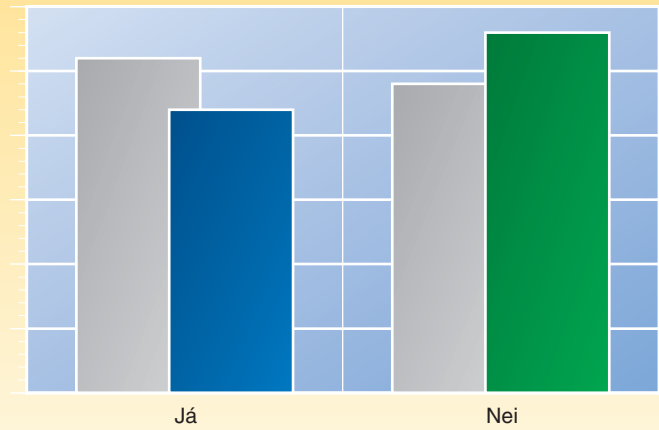
Nokkur ummæli:

- Þeir eru í fremstu línu meðal þeirra sem ég skipti við.
- Jafngóð almennt, en setja kröfur sem þeir framfylgja ekki. Stærri fyrirtækin eiga að framfylgja hlutunum en smærri ekki.
- Lakari, mannlegu samskiptin eru verri.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept. '05	ágúst '06
Já	52%	44%
Nei	48%	56%
Könnun frá september 2005		



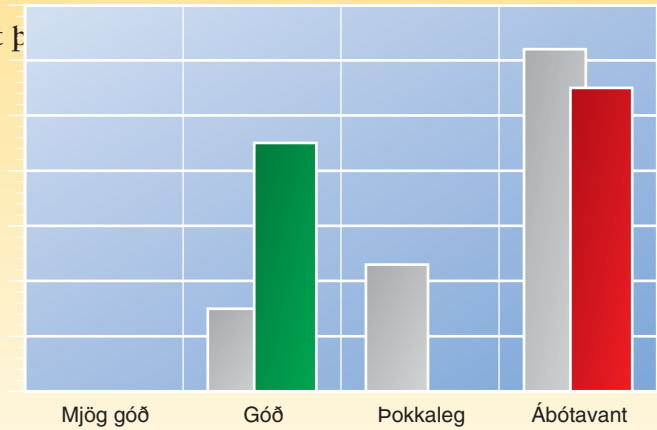
Nokkur ummæli:

- Já, ef vantar upplýsingar og vegna peningamála.
- Já, hafa orðið deilur.
- Já, maður reynir að hafa sín gögn ekki lakari.
- Já, yfir mikilli skrifinsku og erfiðum tímarömmum.
- Já, ég hef kvartað yfir útboði á tækniþjónustu, við gerðum at-hugasemd við úrvinnslu útboð-anna.
- Já, yfir of fáum verkfundum og óorðhaldni starfsmanna.
- Já, yfir úthlutunarskilyrðum.
- Já, ég kvarta þegar Vegagerðin er ekki samkvæm sjálfri sér.

Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svör þeirra sem kváðust hafa kvartað skiptust þ

	sept. '05	ágúst '06
Mjög góð	0%	0%
Góð	15%	45%
Þökkaleg	23%	0%
Ábótavant	62%	55%
Könnun frá september 2005		



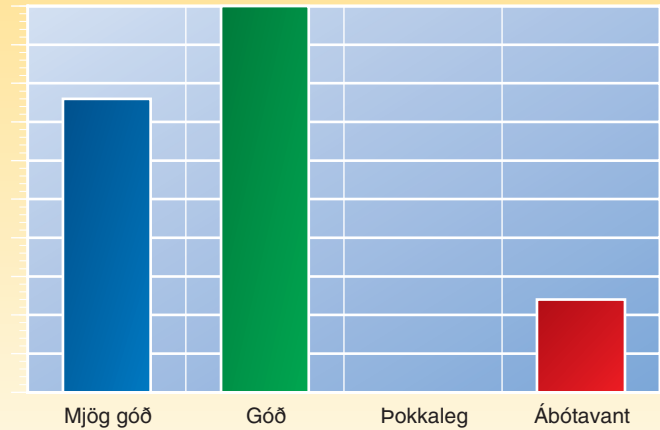
Nokkur ummæli:

- Góð á endanum en svolítill þrúttmarkaður sem mér finnst að ætti ekki að vera.
- Hefur náðst samkomulag að lokum.
- Nokkuð vel, er stundum mikið að gera hjá þeim og þess vegna erfitt en það er eðlilegt.
- Þetta skilar sér, en útböðsverkin eru fá og ekki nein heilleg.
- Afskiptaleyfi og engin svörun við kvörtunum, hlusta ekki á kvartanir, fara sínu fram.
- Lítil viðbrögð.
- Erfitt að fá verkfund þótt gögn segi að þeir skuli vera minnst 3svar á ári. Það er einnig sagt að skriflegt árangursmat eigi að fara fram vegna framvindu verksins.
- Ábótavant, ekki tekið til greina.
- Ábótavant, hún er tiltölulega slæm.

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

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06
Mjög góð	38%
Góð	50%
Þokkaleg	0%
Ábótavant	12%



Nokkur ummæli:

- Gengur almennt mjög vel.
- Fer yfirleitt framhjá símkerfinu og hringi beint í þann sem ég þarf að ná í.
- Ég þekki beinu númerin og þá gengur það vel.
- Hefur komið fyrir að ekki hafi gengið strax sem er ekkert óeðlilegt.
- Hringi í beinu númerin.
- Í heildina nokkuð ánægður með samskipti mín við Vegagerðina.
- Mér finnst skiptiborðið hafa verið ágætt.
- Næ yfirleitt með GSM, fer þó mikið eftir því á hvaða tíma þetta er.
- Hefur tekist nokkuð vel, er með beinu símana og það hringir í skiptiborð þegar þeir svara ekki. Kerfið virkar eins og ætlast er til. Breytt frá því sem áður var.
- Var vesen en hefur batnað. Var greinilega eitthvað að í kerfinu fyrri hluta sumars.
- Afleit, fyrir neðan allar hellur. Bæði símsvörun slæm og erfitt að ná í fólk innan stofnunarinnar nema maður hafi GSM númer á það. Mætti laga þetta. Þeir bjóða út verk og þarf að vinna mikið að því á öllum tímum, en svo er lokað skiptiborðið frá 16 á daginn til 8 á morgnana og ekki hægt að ná í neinn. Það er ekki í lagi.
- Mjög ábótavant, það kvarta allir undan því. Símkkerfið er þungt, svörun á Ísafirði, þjónustan versnað eins og með bankana. Hefur með kerfið að gera.
- Síðasta breytingin ekki til batnaðar.