



Viðhorfskönnun

Fyrir Vegagerðina
- Flutningsaðilar & verktakar -

september 2010



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 2010. Samskonar könnun var gerð sumarið 2009.

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 2009. 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 í ljós að um þriðjungur flutningsaðila er ánægður eða mjög ánægður með það sem er svipað og í fyrri könnun. Óánægja með vegakerfið hefur hins vegar minnkað merkjanlega frá könnuninni á síðasta ári, en þeim sem eru hlutlausir fjölgar nokkurn veginn að sama skapi. Einkum er nefnt að vegakerfið standi ekki undir of mikilli og þungri umferð. Einnig kemur fram að vegakerfinu sé misjafnlega vel haldið við eftir umdæmum, svo og að mjög slæmt ástand ríki utan við aðalvegakerfið, einkum á malarvegum sem gjarnan eru notaðir til þess að aka ferðamönnum og skólabörnum. Þegar spurt er um leyfisveitingar er niðurstaðan svipuð og í síðustu könnun og athugasemdir snúa meðal annars að því að smærri fyrirtæki þurfi að greiða það sama og þau stærri fyrir leyfin, sem og að sumir flutningsaðilar fái verkefni án þess að vera með leyfi, en aðrir ekki. Svipuð niðurstaða er þegar spurt er um merkingu á vegum og í könnuninni fyrir ári síðan og sama má segja um niðurstöður hvað varðar þjónustuna við vegakerfið, en þar ber sem áður mest á umkvörtunum vegna lélegra hálkuvana og vetrarþjónustu og vegna heflunar á malarvegum utan alfaraleiðar. Fjörutíu prósent svarenda úr hópi flutningsaðila kváðust hafa þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina eða svipaður fjöldi og áður og var ánægja með viðbrögðin merkjanlega meiri og óánægja minni en í síðustu könnun. Sem áður ríkir nokkuð almenn ánægja eða mikil ánægja hjá flutningsaðilum með símsvörun hjá Vegagerðinni.

Verktakar

Um þrír fjórðu viðmælenda úr hópi verktaka lýstu ánægju eða mikilli ánægju með samskipti sín við starfsmenn Vegagerðarinnar í sambandi við útboðsverk og er það svipuð niðurstaða og í síðustu könnun. Þegar spurt var um reynslu af útboðsgögnum voru þrír fjórðu viðmælenda ánægðir eða mjög ánægðir með þennan þátt, sem eru heldur fleiri en síðast. Um tveir þriðju lýstu ánægju eða mikilli ánægju með gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir sem er svipað og í fyrra. Helstu athugasemdir voru við það að gæðakröfur væru mismunandi eftir umdæmum og eftir mönnum. Einnig var nefnt að sumir verktakar slyppu án þess að nokkrar gæðakröfur væru gerðar en aðrir þyrftu að leggja í mikinn kostnað til að hafa vottuð gæðakerfi, sem stundum væri lítið gert með. Þegar spurt var um frammistöðu Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa kom fram umtalsverður umsnúningur frá fyrri könnun. 12% töldu Vegagerðina standa framar miðað við 52% í síðustu könnun og 28% að hún væri lakari ámóti 8% í fyrra. Rúmlega þriðjungur viðmælenda úr hópi verktaka kváðst hafa kvartað yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða, eða nokkru færri en áður. Tæp fjörutíu prósent þeirra sem kvörtuðu voru ánægðir með viðbrögðin sem er svipuð niðurstaða og síðast. Óánægja með viðbrögð við kvörtunum minnkaði töluvert frá síðustu könnun og hlutlausum fjölgaði nokkurn veginn að sama skapi. Þegar spurt var um reynslu verktaka af símsvörun hjá Vegagerðinni lýstu langflestir ánægju eða mikilli ánægju með hana líkt og í fyrri könnun.

Reykjavík, 15. september 2010

Júlíus Valdimarsson



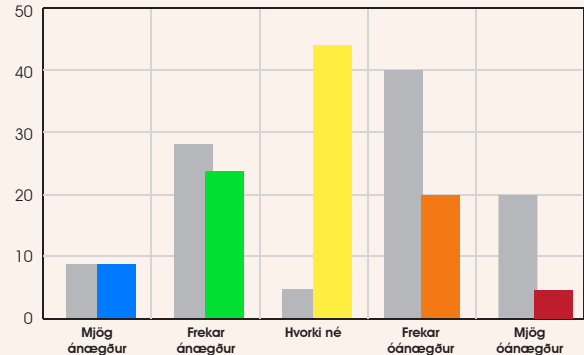
Flutningsaðilar

Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög ánægður	8%	8%
Frekar ánægður	28%	24%
Hvorki né	4%	44%
Frekar óánægður	40%	20%
Mjög óánægður	20%	4%
Könnun frá ágúst 2009		

Meðaleinkunn (1-5) . . 2,64 . . . 3,12



Nokkur ummæli:

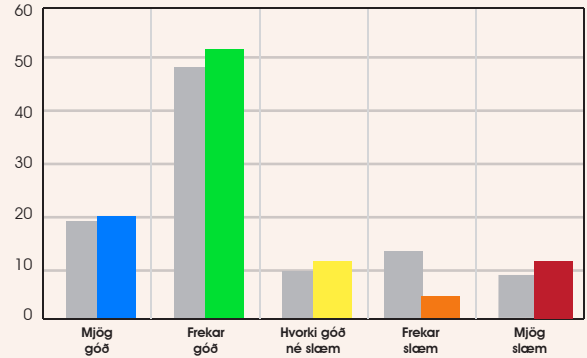
- » Fer batnandi, en landshlutar í rassgati, Vestfirðir og hluti Austfjarða. T.d. vegur í Trékyllisvík, þyrfti að athuga hann.
- » Nokkuð gott miðað við okkar aðstæður. Vegakerfið hefur batnað gríðarlega síðustu 20 árin. En sumt er slæmt vegna trassaskapar hjá veghaldaranum og vantar uppá staðla sem þungaflutningar krefjast.
- » Við búum við ágætis vegakerfi að mörgu leyti.
- » Fer eftir landssvæðum, sumstaðar viðunandi en mætti víða lagast. Óskaplega lítið sinnt þessum sumarvegum fyrir ferðafólkið, nánast á núlli.
- » Frétt um könnun um Kjalveg, útlendingar voru spurðir, hafa þeir hagsmuna að gæta? Hjólkoppar og beisli eru skemmd eftir veginn.
- » Hefur versnað að undanförunu. Nýlagning vega á Austurlandi, t.d. Hólmaháls og vegur milli Eskifjarðar og Reyðarfjarðar eru ónothæfir vegna grjóts og tjöru þegar framkvæmdum er lokið.
- » Allt í lagi með helstu vegi, Reykjanesbrautina og hluta hennar en ef maður þarf að fara eitthvað út á land þá er verra, en þetta er Ísland. Maður lendir oft á mjóum vegum, það háir helst.
- » Malarvegir hafa versnað, hitt er í lagi.
- » Mér finnst það fara versnandi, vantar meira viðhald og of mjóir vegir.
- » Vegirnir í Dölunum eru mjóir og ósléttir, skárar á þjóðvegi eitt. Helsti gallinn hvað tvíbreiðu vegirnir eru mjóir og gríðarlega ósléttir.
- » Þarf að laga vegakerfið mjög mikið á Íslandi.
- » Kaflar ágætir og aðrir vegir ömurlegir.
- » Vantar malbik, þetta gengur ekkert á því svæði sem ég er á, á Vesturlandi, á mínu svæði.
- » Vegakerfið á Íslandi þolir ekki þessa þungaflutninga. Af hverju eru allir bílar í loftköstum, vegirnir eru í bylgjum.
- » Viðhaldið, alltof mikið skorið niður og vegirnir ekki nógu öflugir til að standa undir umferðinni. Hættulegt að draga svona úr, kaflar sem eru stór hættulegir.
- » Hundlélegt þar sem ég er, malarvegir alveg hræðilegir sem ekkert er haldið við. Ég er skólabílstjóri og Vegagerðin oft ekki byrjuð að líta á veginn þegar maður fer af stað.

2 Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög góð	19%	20%
Frekar góð	48%	52%
Hvorki góð né slæm	10%	12%
Frekar slæm	14%	4%
Mjög slæm	9%	12%
Könnun frá ágúst 2009		

Meðaleinkunn (1-5) .. 3,76. . . . **3,64**



Nokkur ummæli:

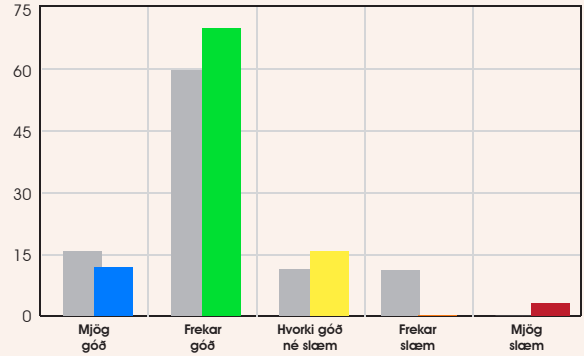
- » Flaug í gegn hjá mér.
- » Til fyrirmyndar hjá þeim með leyfisveitingar, en þeir ættu ekki að hafa eftirlit, það er gegn Evrópulögum að sá sem gefur starfsleyfi hafi eftirlit. Höldum námskeið eftir áramót og þar á meðal köllum við Vegagerðina til, þeir hafa staðið með okkur í sambandi við öryggismál o.fl.
- » Hef ekkert nema gott að segja um það. Öll samskipti og allt við Vegagerðina hefur gjörbreyst frá því sem var fyrir 20 árum.
- » Mér finnst að reglur um leyfisveitingar séu of rúmar, ekki fylgt eftir að eiginfjárstaða sé í lagi og ekki nógu vel fylgt eftir yfirléitt.
- » Ekki slæm, er að verða þyngra og leiðinlegra og unnið að því markvisst að nýir einstaklingar komist ekki að í þessari grein. Stór fyrirtæki greiða 70 þúsund fyrir leyfi, það sama og einstaklingur, svo dæmi sé tekið.
- » Erum með rekstrarleyfi en hinir sem ekkert borga virðast hafa eins mikla vinnu og við.
- » Sótti einu sinni um leyfi og þetta er bara prump í dag, eyddi hellings pening og ekkert hefur komið út úr því.
- » Alltof mikið pappírslugl, ég er með leigubíl og hópferðabíl.
- » Skelfilegt ef ég þarf að fá leyfi til að flytja háa hluti og óvinnandi vegur og við vinnum ekki frá 9 til 5. Ætti að vera hægt á tölvuöld að hafa þetta betra.
- » Þungt batterí og sumir þurfa leyfi og aðrir ekki.

3 Hver er reynsla þín af merkingum á vegum?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög góð	16%	12%
Frekar góð	60%	68%
Hvorki góð né slæm	12%	16%
Frekar slæm	12%	0%
Mjög slæm	0%	4%
Könnun frá ágúst 2009		

Meðaleinkunn (1-5) . . 3,80 . . . **3,84**



Nokkur ummæli:

- » Hafa skánað heilmikið. Í góðu lagi þegar verktakar eru að vinna á þjóðvegnum, en þar sem Vegagerðin er sjálf að vinna þá fara þeir ekki eftir eigin reglum. Ákveðinn staður þar sem kemur frostlyfting í vegina og þá er það merkt en merkið er svo ekki tekið í burt eftir að frostið er farið.
- » Hefur farið batnandi.
- » Hefur farið töluvert mikið batnandi, t.d. í sambandi við vinnustaðamerkingar, þær eru alla vega komnar og þeir hafa verið með námskeið fyrir sína menn um þau mál.
- » Hefur mikið lagast.
- » Í vetur var verið að breyta merkingum á Selfossi og 10 óhöpp urðu vegna lélegra merkinga.
- » Maður sér þá iðulega yfirfara merki.
- » Mér finnst víða vanta merkingar á útskotum á einbreiðum vegum. Vantar M merkið.
- » Mætti sumstaðar vera betra.
- » Þegar verið er að dreifa sandi eða hlaða undir vegi, eða tjara blæðir er það ekki merkt.
- » Misjafnt hvernig verktakar merkja þegar þeir leggja slitlag til endurnýjunar. Merking verður ekki marktæk vegna framkvæmda ef þær eru kílómetra í burtu, þarf að færa þær jafnóðum.
- » Mætti vera betur merkt sumstaðar.
- » Vantar að þeir haldi betur við merkingum á vegum, hvítu línunum. Vantar að verktakar taki niður skilti sem þeir setja upp.

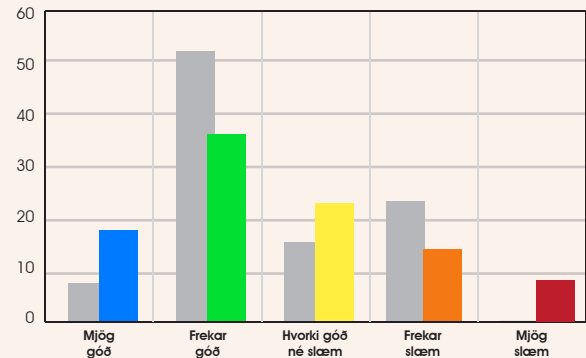
4

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög góð	8%	18%
Frekar góð	52%	36%
Hvorki góð né slæm	16%	23%
Frekar slæm	24%	14%
Mjög slæm	0%	9%
Könnun frá ágúst 2009		

Meðaleinkunn (1-5) . . 3,44 . . . **3,40**



Nokkur ummæli:

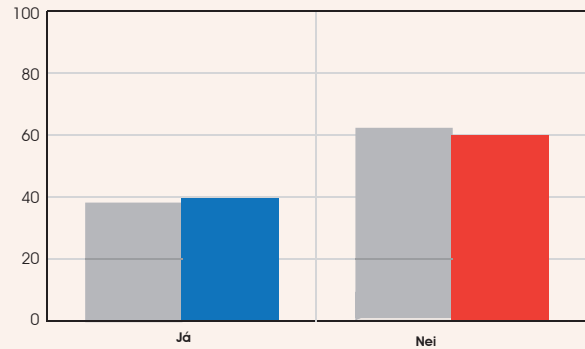
- » Standa sig bara fint, eru allstaðar að laga eins og milli Hólmavíkur og Reykhólasveitar, orðinn finn vegurinn.
- » Hef alvarlegar athugasemdir við viðhald á vegum þar sem er minni umferð en við Reykjavíkursvæðið. Þetta á bæði við um Vestfirði og leiðina frá Hornafirði til Mývatns. Endalausar stagbætur með tjöru og sandi sem eyðileggja lakk, rúður og ljós á bílum.
- » Er svo skilningsríkur á að það er ekki hægt að ryðja allar leiðir fyrir skólabíla, þeir hafa staðið sig ótrúlega vel. Virðast ekki standa sig neitt verr í kreppunni.
- » Hálkuvarnir fara dvínandi, en fram að síðasta vetri var þetta gott.
- » Hér á Austurlandi þá er himinn og haf milli á vetrarþjónustu út frá Reyðarfirði eða Egilsstöðum og Vopnafirði. Miklu betri skilningur á þjónustunni frá Reyðarfirði.
- » Í nokkuð góðu lagi en þeir ættu að hætta þessum saltaustri. Það er ekki hægt að reka bíla í dag eftir að þetta byrjaði, ekki hægt að eyðileggja bíl meira en ef hann ekur í saltþækli, bremsur og allt í hershöndum.
- » Mjög lélegt fyrir heflun og ágætt fyrir snjómokstur. Sérstaklega slæmt með malarvegi, við keyrum þá líka.
- » Það er ekki sama hugarfar efst og neðst. Yfirmaðurinn dregur lappirnar en hinir jákvæðari. Vantar stundum á að þeir skilji að Vegagerðin er þjónustuaðili og við borgum helling fyrir að keyra þennan veg.
- » Hefur lagast en þarf að verða betra eins og hálkuvarnir og að minnka notkun á nöglum og keðjum. Þá þarf Vegagerðin að gera enn betur í hálkuvörnum. Mikið sig í vegöxlum sem þeir eru ekki nógu duglegir að laga.
- » Söltun var lakari síðasta vetur en þann á undan. Miklu betra þar á undan. Aðal þjónustan gagnvart snjó og háлку er á hringveginum sjálfum, en á útvegum.
- » Þjónustan hér á Fjarðarheiðinni hefur minnkað eftir hrúnið.
- » Þetta er mjög misjafnt.
- » Þökkaleg þjónusta, er á Suðvestur horninu, aðrir kvarta á öðrum landshlutum.
- » Er aldrei hefлаð orðið, miklu sjaldnar en var.
- » Er á Borgarfjarðarsvæðinu og vegum lítið sinnt, einkum malarvegum. Þeir eru hefлаðir en það vantar fina efnið sem rokið er úr vegunum og þá er tilgangslaust að hefла ef ekkert efni er til að hefла.
- » Mjög slæm þjónusta.
- » Sérstaklega nefni ég hálkuvarnir og snjómokstur, ég held að allir flutningsaðilar myndu nefna það.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '09	ágúst '10
■ Já	38%	40%
■ Nei	62%	60%

■ Könnun frá júní 2009



Nokkur ummæli:

- » Já, ef mér finnst vanta hálkúvarnir. Ég hæli þeim líka. Maður óttast næsta vetur að hlutirnir verði verri.
- » Já, hef kvartað yfir nokkrum málum.
- » Já, í sambandi við snjómokstur.
- » Já, undan snjómokstri og ýtt á eftir að þeir hefli vegina.
- » Já, yfir skilningsleysi á vetrarþjónustu.
- » Nei, af því að ef ég kvarta þá er ég hafður undir hælnum hjá þeim. Gæti nefnt dæmi, heldur betur, þú ert útskúfaður og stórt vandamál, þá er betra að þegja en að komast í ónáð.
- » Nei, en veit að lítið hefur gengið hjá þeim sem hafa kvartað.



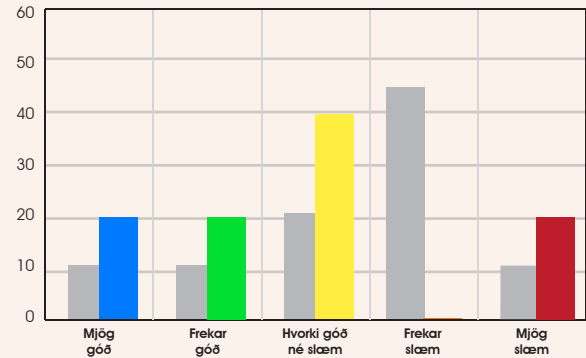
Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

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

	ágúst '09	sept '10
Mjög góð	11%	20%
Frekar góð	11%	20%
Hvorki góð né slæm	22%	40%
Frekar slæm	45%	0%
Mjög slæm	11%	20%

— Könnun frá ágúst 2009

Meðaleinkunn (1-5) .. 2,66. . . . **3,20**



Nokkur ummæli:

- » Yfirleitt mjög góð viðbrögð.
- » Yfirleitt brugðist vel við.
- » Bæði og ekkert súper, mitt á milli.
- » Er ekki nógu góð. Þegar upp koma vandamál sem maður sér á veginum þá er ekki nógu fljótt brugðist við, t.d. með merkingar. Heflun fyrir neðan allar hellur. Ættu að bjóða út heflun, alltof dýrt með þeirra tækjum. Einkaaðilar myndu gera þetta fyrir miklu minna en þeir greiða sjálfum sér hjá ríkiskerfinu. Mætti fá verð pr. kílómetra.
- » Misjöfn.
- » Maður verður var við mismunandi viðbrögð eftir landssvæðum. Oftar en ekki tekið tillit til þess sem maður er að segja.
- » Ég kvartaði í sambandi við heflun og þá sagði yfirmaðurinn að það væri mun verra annars staðar, en það er út í hött, það gerir málin ekki betri fyrir okkur.
- » Ömurleg reynsla, bara orðið æsingur og talað um að við séum bara tuðarar.

6

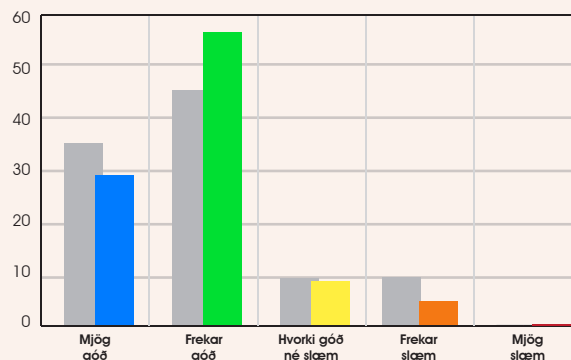
Hvernig er reynsla þín af símsvörun hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?

Svörun var 84% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög góð	35%	29%
Frekar góð	45%	57%
Hvorki góð né slæm	10%	9%
Frekar slæm	10%	5%
Mjög slæm	0%	0%

Könnun frá ágúst 2009		

Meðaleinkunn (1-5)	4,05	4,10



Nokkur ummæli:

- » Eitt af fáum opinberum eða stórum fyrirtækjum þar sem mañni er svarað fljótt og vel.
- » Fínt ef maður hringir beint í skiptiborðið en erfiðara við einstök númer eins og hjá verkstjórum.
- » Hef símaskrána og get hringt beint í þá.
- » Mjög góð reynsla þegar maður hefur þurft að ná í einhvern þarna hjá þeim.
- » Þeir kunna það alveg að vera á skrifstofu.
- » Er bara með eitt númer vegna mæla í bílunum.
- » Frekar góð á mínu svæði hér í Búðardal, hef beinan síma á þá flesta.
- » Ef maður lætur liggja skilaboð þá er ekki hringt aftur í mann.
- » Var dálítið oft vísað á milli manna.
- » Nær þjónustan eins og að ná í Egilstaði hér á Austfjörðum, fæ bara samband suður.
- » Hringi beint í viðkomandi aðila, hef gsm númerin hjá þeim.



Verktakar

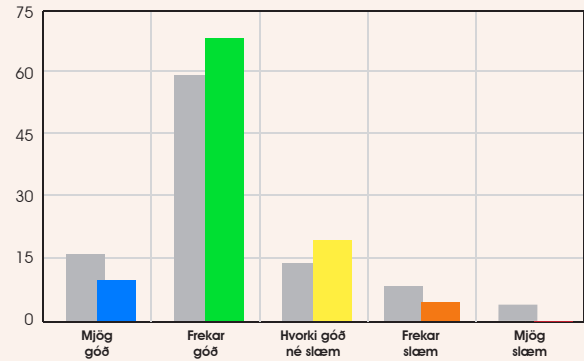
Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum (aðgengi / viðmót)?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög góð	17%	8%
Frekar góð	58%	68%
Hvorki góð né slæm	13%	20%
Frekar slæm	8%	4%
Mjög slæm	4%	0%

Könnun frá ágúst 2009		

Meðaleinkunn (1-5)	3,76	3,80



Nokkur ummæli:

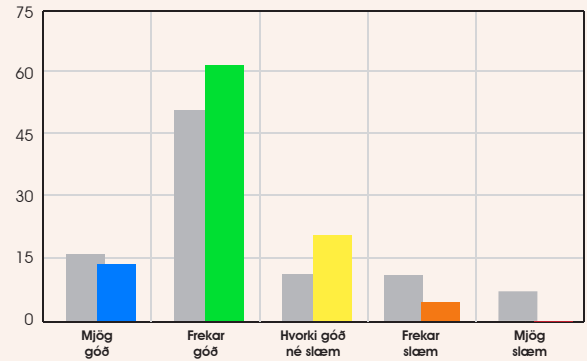
- » Helst að það er ákvarðanafælni sem hrjáir þá suma.
- » Svólítið landsskipt.
- » Mismunandi eftir umdæmum.
- » Reynslan síðasta árið er að Vegagerðin ætti að líta aðeins meira innávið en að karpa við verktaka um peningagreiðslur. Þeir fara fram með vitlausu hluti og verða svo að bakka með það. Ættu að laga hjá sér frekar en þetta.

2 Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn (aðgengi að útboðsgögnum – framsetning útboðsgagna)?

Svörun var 84% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög góð	16%	13%
Frekar góð	52%	62%
Hvorki góð né slæm	12%	21%
Frekar slæm	12%	4%
Mjög slæm	8%	0%
Könnun frá ágúst 2009		

Meðaleinkunn (1-5) .. 3,56. ... **3,84**



Nokkur ummæli:

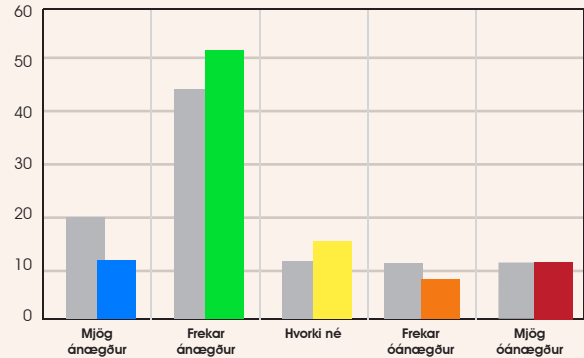
- » Að þurfa að senda gögnin frá svæðinu til Reykjavíkur. Væri gott að geta sett þau inn á viðkomandi stað, léttara.
- » Mættu vanda sig í sumum málum, sérstaklega í sambandi við efnisúttegun og námuvinnslu.
- » Nokkuð góð nema í snjómokstri eru þau dálítið flókin. Formið er gott en þegar maður fær borgað er útreikningurinn flókinn. Ef ég keyri of mikið gef ég afslátt o.s.frv.
- » Vorum einmitt að fá verk vegna þess að við lásum allt útboðið.
- » Aðgengi og framsending ágæt en gögnin mörg hver léleg.
- » Mjög misjöfn milli landshluta, gæði gagna mjög misjöfn; sum mjög góð og sum ekki góð.
- » Undirbúningur á að vera betri og meiri, ægilega fin gögn og svo ekkert að marka. Ekki búið að semja við landeigendur o.s.frv., ekki nóg að vera með pappír.
- » Þeir eru ekki alltaf með tölvutækt form, ekki diskar og excelskráin glompótt. Fáranlegt að vera að kaupa sér útboðsgögn.
- » Uppsetningin er ekki góð, virðast ekki kunna þetta sjálfir. Útreikningar á uppgjörum hafa ekki reynst réttir eftir löglegum gögnum sem þeir hafa gefið út. Virðast ekki kunna lögin sjálfir, klaufalegt hjá þeim.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög ánægður	20%	12%
Frekar ánægður	44%	52%
Hvorki né	12%	16%
Frekar óánægður	12%	8%
Mjög óánægður	12%	12%
Könnun frá ágúst 2009		

Meðaleinkunn (1-5) . . 3,48. . . . 3,44



Nokkur ummæli:

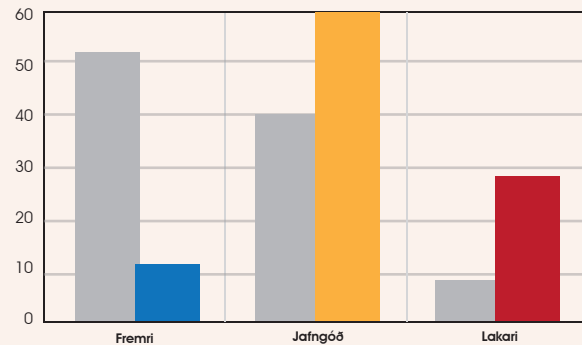
- » Í flestum tilfellum ánægður, en nýja átakið í öryggismálum hefur hikstað dálítið. Eðlilegt og ekki síður frá okkur en þeim. Málin eru ekki á hreinu í sambandi við útfærslu því þetta er alveg nýtt.
- » Gjög gott, eftirlitið með vegunum. Gott að fylgjast með merkingum því þetta skiptir máli. Þarf ekki að vera nema að stika sé sett vitlaust niður, öfug þá er það varasamt.
- » Gæðakröfurnar ágætar og úttektir í þokkalegu standi.
- » Mér finnst ósamræmi milli krafna þegar verktaki þarf að leggja fram efni og efnis sem verkkaupinn leggur til. Við þurfum að skaffa efni samkvæmt íturstu kröfum en þegar Vegagerðin lætur það í té er eins öllum gæðakröfum sé sleppt. Þá á ég við fyllingarefni.
- » Mismunandi gæðakröfur milli svæða í sambandi við snjósmokstur og fleira, ekki sanngjarnar.
- » Við höfum aldrei lent í neinu veseni. Ef menn eru óánægðir er það af því að þeir standast ekki gæðakröfurnar.
- » Þetta gæðakerfi er algjörlega útúr kú. Tilgangslaus skrifinnnska. Hefur allt sína kosti,
- » þetta er í sumum tilfellum að fara úr böndum. Gæðaeftirlitið er að fara yfir strikið, snýst meira um pappírana heldur en raunverulegt gæðaeftirlit.
- » Kröfurnar eru almennt nokkuð vel skilgreindar. Úttektir eru ekki mjög vandaðar, lítið skipulag. Gjög erfitt að fá úttekt og að þetta sé í lagi, er óformlegt. Kröfurnar vel skilgreindar en eftirfylgni misjöfn. Einkum úttektirnar mættu vera kerfisbundnari.
- » Meira á pappírnum frekar en að fylgja því eftir.
- » Mismunandi, fer eftir mönnum sem starfa við þetta.
- » Þessi gæðastjórnun sem þeir tala um er marklaus. Þó maður sé búinn að leggja í mikinn kostnað vegna gæðastjórnunarkerfis kemur ekkert útúr því.
- » Gæðadæmið, að reyna að pota verktökum í gæðakerfi og svo er ekkert gert með þetta. Vegagerðin verst í þessu. Sum fyrirtæki eru með gæðavottanir en svo er ekkert gert með þetta og bara tekið lágsta tilboði.
- » Þeir setja fram að maður eigi vera með vottað gæðakerfi en svo eru sumir með þetta og aðrir ekki. Það verður jafnt yfir alla að ganga.
- » Skrifinnnskan mikil en engan veginn fylgt eftir, þetta er allt á yfirborðinu. Það er komin eftirlitsdeild á eftirlitsmennina og komið út í öfgar.
- » Því er ekki fylgt eftir hjá öllum, litlu karlarnir sem sleppa best, hafa ekki burði til að gera neitt og Vegagerðin hjálpar þeim of mikið. Það á að leggja þessa stofnun niður. Skandall hvað þeir komast upp með að eyðileggja náttúruna. Ekkert eftirlit frá Umhverfisstofnun. Suðurstrandarvegurinn, ný veglína yfir óhreyft hraun. Af hverju ekki nota gömlu veglínuna. Einnig Reykjanes í Ísafjarðardjúpi, þar er farið eftir hagsmunum sjoppueiganda á kostnað náttúrunnar.

4

Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '09	ágúst '10
■ Fremri	52%	12%
■ Jafngóð	40%	60%
■ Lakari	8%	28%
■ Könnun frá júní 2009		



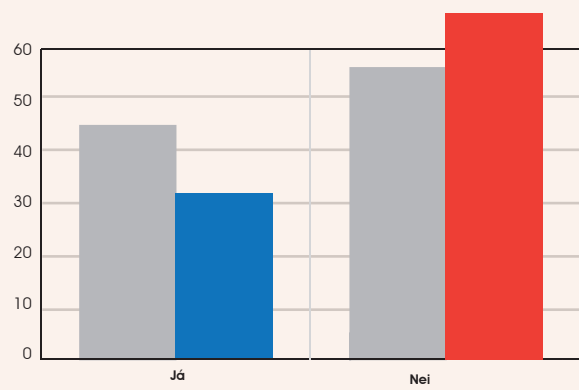
Nokkur ummæli:

- » Jafnfætis öðrum og betri ef eitthvað er.
- » Þeir eru að mörgu leyti betri, eða sanngjarnari.
- » Mismunandi eftir stöðum og mönnum.
- » Mjög góð reynsla af nýbyggingardeild en þjónustudeildin er slök alla vega á mínu svæði.
- » Frekar lakari.
- » Vandinn núna eru sparnaðarráðstafanir á öllum sviðum.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	júní '09	ágúst '10
■ Já	44%	32%
■ Nei	56%	68%
■ Könnun frá júní 2009		



Nokkur ummæli:

- » Nei, hef alls ekki þurft þess, alltaf leyst úr málum strax.



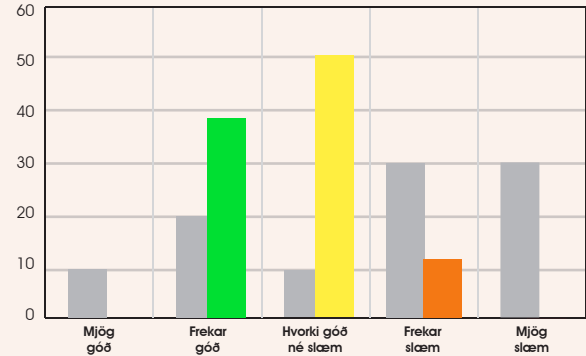
Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörun var 100% hjá þeim sem kváðu já við spurningu 5 og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög góð	10%	0%
Frekar góð	20%	38%
Hvorki góð né slæm	10%	50%
Frekar slæm	30%	12%
Mjög slæm	30%	0%

■ Könnun frá ágúst 2009

Meðaleinkunn (1-5) .. 2,50. . . . 3,26



Nokkur ummæli:

- » Hef fengið leiðréttingu í sambandi við uppgjör. Það var vel tekið í þetta.
- » Hefur lagast mikið, búinn að vera í þessu síðan 1977. Þetta voru áður kóngar úti á landi en hefur breyst mikið til hins betra.
- » Sanngjörn viðbrögð, menn takast á og málið klárað, aldrei nein eftirmál.
- » Misjöfn, svörin koma stundum seint og eru stundum óskýr. Frekar sein afgreiðsla.
- » Vegagerðin er alltaf svifasein.
- » Bregðast illa við kvörtunum. T.d. í sambandi við gæðamálin, menn setja undir sig hausinn og hlusta ekki. Talað fyrir daufum eyrum.

6

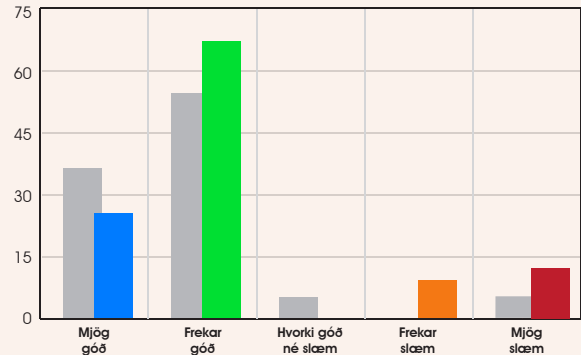
Hvernig er reynsla þín af símsvörun hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '09	sept '10
Mjög góð	36%	25%
Frekar góð	56%	67%
Hvorki góð né slæm	4%	0%
Frekar slæm	0%	8%
Mjög slæm	4%	12%

Könnun frá ágúst 2009		

Meðaleinkunn (1-5)	4,23	4,09



Nokkur ummæli:

- » Hefur gengið alveg frábærlega vel.
- » Maður hringir bara beint í gemsa svo ég verð að segja að hún sé með ágætum.
- » Pottþétt, er farinn að þekkja þau svo á vel Ísafirði, þær eru fljótar að svara.
- » Sennilega of mikil, alltaf svarað strax, hef á tilfinningunni að það séu of margir að vinna við þetta.
- » Símsvörunin er fin en gengur ekki alltaf vel að ná í þá sem maður þarf að ná í.
- » Þeir eru finir þarna á Ísafirði á skiptiborðinu.
- » Erfiðara að ná í menn í sumar, en annars góð.
- » Hefur verið að breytast mikið og tekur smá tíma að komast í lag, hefur verið gott í vetur, var farið að lagast.
- » Standa sig vel á Ísafirði, alls ekkert hægt að setja út á það.
- » Þau eru góð á Ísafirði, ekkert vandamál.
- » Jafnhræðilegt og verið hefur. Ef maður þarf að hringja á Selfoss er svarað á Ísafirði og þeir vita ekkert hvort viðkomandi persóna er við eða ekki.
- » Voðalega flókið kerfi, maður veit aldrei í hvaða númer maður á að hringja. Á að vera skiptiborð á hverri stöð eins og á Seyðisfirði.
- » Mest í sambandi við snjómokstur og ég held að ég hafi aldrei lent í vandræðum með að ná í mann útaf því.