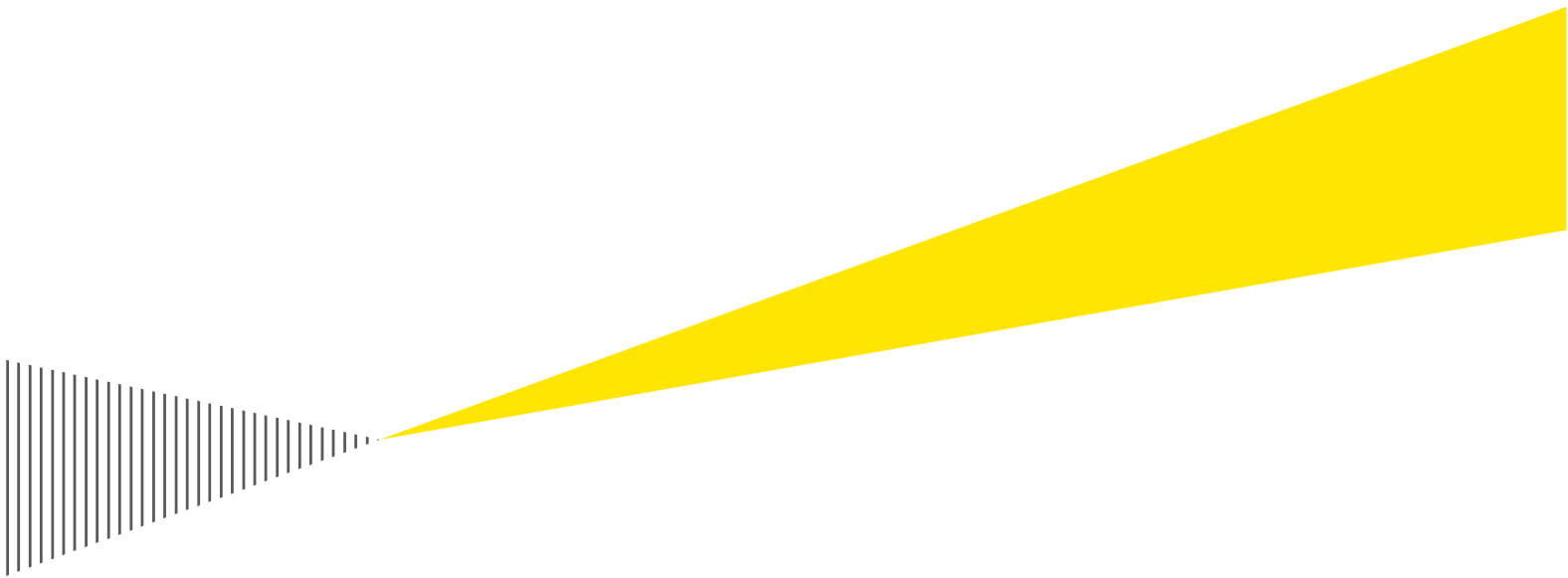


Granskning av skötsel av park- och grönytor

Lunds kommun



EY

Building a better
working world

Innehåll

1. Sammanfattning	2
2. Inledning	3
2.1. Bakgrund	3
2.2. Syfte och revisionsfrågor	3
2.3. Genomförande och avgränsning	4
2.4. Revisionskriterier	4
3. Granskningsresultat	5
3.1. Organisation och ansvar.....	5
3.2. Önskvärd kvalitet skötsel och underhåll	7
3.3. Bedömning.....	10
3.4. Planering, löpande och periodisk	10
3.5. Bedömning.....	12
3.6. Intern kontroll och uppföljning.....	12
3.7. Bedömning.....	14
3.8. Nöjdhetsmätningar	15
3.9. Felanmälan och synpunktshantering	15
3.10. Bedömning.....	17
4. Fallstudier	18
4.1. Centrum IV.....	18
4.2. Söder.....	21
4.3. Torn	24
5. Slutsats	28
6. Källförteckning	30
7. Revisionskriterium	31
8. Bilaga: Exempel felanmälan	32

1. Sammanfattning

I Lunds kommun finns drygt 200 parker och totalt 800 hektar allmän parkmark. Parker och grönområden är något som engagerar Lundaborna. Det märks på flera sätt bland annat genom att många hör av sig till kommunen med synpunkter och frågor men också att parker och grönområden är något man värdesätter högt när man uttrycker hur man trivs i sitt bostadsområde. Detta har anammats av kommunfullmäktige som antagit ett kommunövergripande grörogram.

Med denna bakgrund har de förtroendevalda revisorerna valt att undersöka om det finns en tillfredsställande styrning och kontroll avseende parkskötseln i Lunds kommun.

Tekniska nämnden ansvarar för kommunens parker och grönytor. Vi har granskat nämndens kravställande, planering och interna kontroll gentemot utförarna. Vi har också undersökt rutinerna för felanmälan och huruvida nämnden genomför nöjdhetsmätningar. Vår granskning har genomförts med hjälp av dokumentstudier, intervjuer och fältstudier i tre av kommunens parker.

Vi bedömer sammantaget att tekniska nämnden i de delar som undersökts i denna granskning har en ändamålsenlig hantering gällande skötsel och underhåll av kommunens park- och grönytor. I granskningen har vi identifierat ett behov av att utveckla dialogen mellan tekniska nämnden i egenskap av beställare och servicenämnden i egenskap av utförare. Beställaren tar in en stor mängd dokumentation av utförarna som behöver utvärderas utifrån behovet av tillräcklig dokumentation och tillräcklig intern kontroll. Vi delar utförarens syn att en översyn av entreprenadområdenas geografi kan utvärderas i syfte att skapa ändamålsenliga områden baserade på parkskötselns behov snarare än gamla stadsdelsgränser. Beställaren bör också säkerställa att utförarnas egenkontroll genomförs enligt föreskrifterna.

Tekniska nämnden rekommenderas att:

- ▶ Inleda dialog gällande parkskötseln med servicenämnden gällande t.ex. kravställande, budgetering, drift och uppföljning.
- ▶ Att utreda hur entreprenadområdenas geografi bättre kan anpassas till parkskötseln i syfte att skapa synergier och bättre projektekonomi.
- ▶ Att göra en översyn av den uppföljning och dokumentation som görs med/av utförarna i syfte att minska dokumentationen med fokus på tillräcklig intern kontroll.
- ▶ Kräva att entreprenören återupprättar dagböcker i enlighet med föreskrifterna i syfte att t.ex. kunna reda ut ansvar vid eventuella olyckor och skador i samband med utförandet. I samband med detta även utreda om man ska använda sin möjlighet enligt föreskrifterna att som beställare kräva att dagböckerna digitaliseras för att underlätta såväl beställarens som utförarens hantering.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Kommunfullmäktige antog i januari 2020 ett grönprogram för Lunds kommun. Programmet och den tillhörande handlingsplanen ska bidra till genomförandet av LundaEko II, översiktsplanen och andra planprogram. Av programmet framgår att skötsel och underhåll utförs löpande (kontinuerlig skötsel) och periodiskt (återkommande med längre tidsintervall). Vidare framgår att många offentliga parker har ett eftersatt underhåll, vilket resulterar i en s.k. underhållsskuld.

Utförandet av skötsel ska utgå från en skötselplan. Vid planering av skötsel och underhåll är det av vikt att det finns tydliga mål och standarder som definierar ett önskat läge och utfall för arbetet. Tekniska nämnden ansvarar enligt reglemente för kommunens parker och naturområden, vilket innefattar skötsel och underhåll. Nämnden anlitar entreprenörer för att utföra skötsel och underhåll, vilket ställer krav på nämnden i egenskap av beställare. Enligt servicenämndens reglemente utför markentreprenad skötsel och underhållsarbeten av kommunala parker, då på uppdrag av tekniska nämnden.

Vid upphandling av extern utförare bibehåller nämnden ansvaret för skötseln. Nämnden behöver tydliggöra vilka ytor som entreprenaden ska omfatta samt den önskvärda kvaliteten på utförandet. Likaså kräver upplägget att det finns en ändamålsenlig kontroll och utvärdering av utförandet i syfte att säkerställa att det motsvarar kraven i upphandlingen.

De förtroendevalda revisorerna i Lunds kommun har inom ramen för sin risk- och väsentlighetsanalys identifierat park- och grönyteskötseln som ett riskområde. Med bakgrund av detta har revisorerna beslutat att genomföra en granskning av tekniska nämndens styrning och interna kontroll. Granskningen avser även servicenämndens markentreprenad i den utsträckning de utför skötselarbeten.

2.2. Syfte och revisionsfrågor

Det övergripande syftet med granskningen är att bedöma om det finns en tillfredsställande styrning och kontroll avseende skötsel och underhåll av parker och grönytor. I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Har nämnden tydliggjort den önskvärda kvaliteten avseende skötsel och underhåll?
- ▶ Har nämnden en tillräcklig planering för löpande och periodisk skötsel och underhåll?
- ▶ Är den interna kontrollen tillräcklig för att säkerställa att utförandet sker enligt uppsatta mål och planer?
 - Har nämnden utvärderat entreprenörernas utförande av skötsel och underhåll?

- ▶ Genomför nämnden nöjdhetsmätningar bland kommunmedlemmarna avseende skötseln?
 - Hur hanteras felanmälningar avseende park- och grönyteskötsel?

2.3. Genomförande och avgränsning

Granskningen har skett genom dokumentstudier, intervjuer och fallstudier. Dokumentstudierna omfattade planer och program rörande park- och grönytor samt interna rutiner och riktlinjer. Vidare har skötselplaner granskats i form av kravbeskrivningar och skötselkartor.

Intervjuer har genomförts med tjänstepersoner på tekniska förvaltningen, framförallt från avdelningen för park och natur. Därtill har chefen för markentreprenad intervjuats i egenskap av utförare.

Närmare granskning har skett av tre entreprenadområden där genomgång av kravställande och uppföljande dokumentation har skett. Inom dessa tre entreprenadområden har även fältstudier genomförts i en park i respektive entreprenadområde för att bedöma genomförande utifrån upprättade föreskrifter, kravbeskrivningar, skötselklasser och skötselscheman. I fältstudierna har Rasmus Olsson, Svevia bistått som sakkunnig konsult.

Granskningen har genomförts augusti - november 2021 och har avgränsats till tekniska nämnden och servicenämnden.

2.4. Revisionskriterier

Granskningens bedömningar utgår från följande revisionskriterier, för att läsa mer om revisionskriterierna se kapitel 7.

- ▶ Kommunallagen (2017:725)
- ▶ Tekniska nämndens reglemente
- ▶ Servicenämndens reglemente

3. Granskningsresultat

3.1. Organisation och ansvar

Tekniska förvaltningen består av fyra verksamhetsavdelningar, Gata och trafik, Park och Natur, Mark och exploatering och projekt samt administration. Vid årets slut 2020 fanns 76 anställda på förvaltningen.

3.1.1. Park och Natur

Verksamhetsavdelningen Park och Natur ansvarar för att förvalta kommunens parker och parkmark. Chef för avdelningen är stadsträdgårdsmästaren, denna funktion är ytterst ansvarig för verksamheten på avdelningen. Denne har i sin tur hjälp av parkintendenten i den dagliga driften. Tekniska nämnden är beställarnämnd gällande parkskötsel i Lunds kommun. Detta ansvar regleras i nämndens reglemente.

Att parkskötseln delvis ska konkurrensutsättas har sin bakgrund i bildandet av Markentreprenad 1993. I samband med detta beslutade kommunstyrelsen om riktlinjer för konkurrens och intern upphandling inom den tekniska verksamheten. Riktlinjen reglerade hur och i vilken grad konkurrensutsättning skulle ske av bland annat kommunens parkskötsel. Av vad som framkommit i intervju sattes nivån att 50% av parkskötseln skulle upphandlas i konkurrens och 50% upphandlas internt av Markentreprenad. Dessa riktlinjer garanterade Markentreprenad vissa beställningsvolym. Detta beslut reviderades 1999 av kommunstyrelsen varpå det beslutades att "respektive nämnd avgör om skötselentreprenader inom park- och grönytor ska upphandlas i allmän konkurrens, internupphandlas eller drivas i egen regi...Stadsparken och grönytor i gaturummet internupphandlas med markentreprenad." Detta beslut fastställdes på nytt 2005 i "riktlinjer för ansvarsfördelning mellan beställarnämnder och servicenämnd." Beslutet gäller enligt uppgift inte idag men ger en bakgrund till valet av intraprenör för den mer komplexa skötseln i stadskärnan.

Sedan 1993 har således parkskötseln upphandlats var femte år.

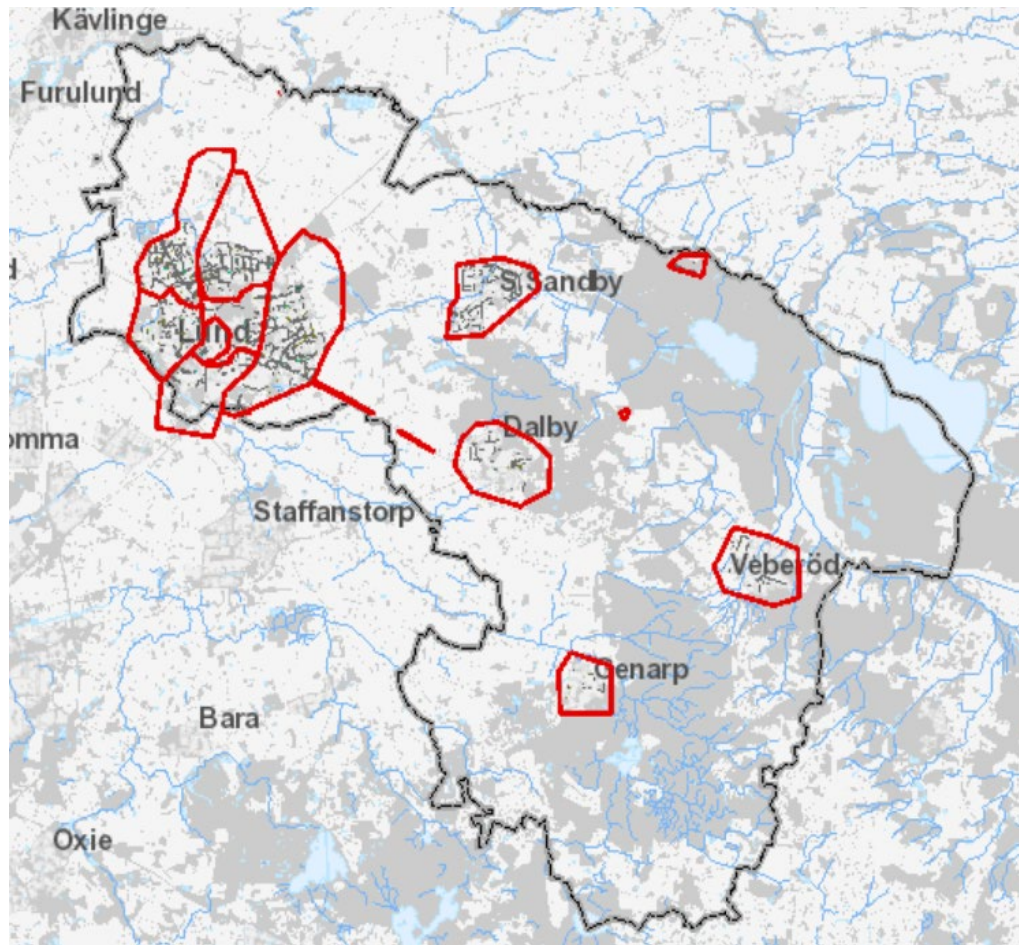
Tekniska nämndens ansvar för parkskötseln i egenskap av beställare är delegerat till tre parkförvaltare. All parkmark i Lunds kommun är indelad i 10 entreprenadområden vilka är fördelade mellan förvaltarna. De tio entreprenadområdena är Östra torn - Linero, Väster, Torn, Genarp, Centrum iv (innanför vallarna), Centrum uv (utanför vallarna), Söder, Norr, Dalby, Veberöd, Södra Sandby - Revinge.

Utförare i Östra Torn - Linero, Väster, Torn och Genarp är sedan 2018 konkurrensupphandlade externa utföraren Green Landscaping. Utförare i övriga områden är Markentreprenad.

Specialtjänster gällande arborist och hantering av grönt avfall är upphandlade för hela kommunen med extern utförare.

Entreprenadområdesgränserna är upprättade i samband med försök med stadsdelsnämnder och utgör geografiskt de tidigare stadsdels- och kommunaldelsgränserna.

Bild 1: Entreprenadområden



3.1.2. Markentreprenad

Markentreprenad är en av tre affärsområden på serviceförvaltningen och rapporterar till servicenämnden. Affärsområdet ansvarar för anläggning, skötsel, lokalvård och underhåll av utemiljö i hela Lunds kommun. I egenskap av utförare tar Markentreprenad hand om parker, gator, torg, naturområden, skolor och förskolor. Markentreprenad jobbar också med anläggning av exempelvis fjärrvärme och har beredskap dygnet runt för snöröjning m.m. Markentreprenad ansvarar vidare för kommunens fordonspark, internpost och tryckeri samt specialtransporter för särskoleelever. Enligt uppgift har markentreprenad 225 anställda, till detta tillkommer säsongspersonal.

Markentreprenad är i dagsläget utförare gällande parkskötsel i entreprenadområdena Centrum iv (innanför vallarna), Centrum uv (utanför

vallarna), Söder, Norr, Dalby, Veberöd, Södra Sandby - Revinge. I intervju framkommer att utföraren upplever att entreprenadområdena inte är framtagna utifrån parkskötselns verksamhet och behov.

Skötselenheten och anläggningsenheten är de delar inom Markentreprenad som huvudsakligen är involverade i parkskötseln. Områdesansvariga finns ute i respektive entreprenadområde och leder det dagliga arbetet. Dessa jobbar i ett verksamhetssystem för förvaltning som heter Xpand. Anbudssummorna uppgår till ca 10 mnkr områdena utanför vallarna, centrum ca 6,5 mnkr samt ytterligare särskilda arbeten som tillkommer med ca 2,3 mnkr.

3.1.3. Green Landscaping

Utförare i Östra Torn - Linero, Väster, Torn och Genarp är sedan 2018 konkurrensupphandlade externa utföraren Green Landscaping. Anbudssumman för 2021 motsvarar cirka 7 mnkr.

3.2. Önskvärd kvalitet skötsel och underhåll

I grönprogram antaget av kommunfullmäktige 30 januari 2020 finns kommunens övergripande ambitioner kring park- och grönyteskötsel angivet. Mål finns inom tre områden och sju strategier finns fastställda för att nå dessa. Programmet ska utgöra planeringsunderlag för framtagande av Översiktsplan, fördjupade översiktsplaner, utbyggnads- och boendestrategi, detaljplaner, gestaltungsprogram samt skötselplaner. Tidshorisonten för programmet är tio år och ska uppdateras en gång per mandatperiod.

I fokusområden för gröna tätorter framkommer flera områden med bäring på park- och grönytor bl.a. strategier för att nå god tillgång och nåbarhet till parker och grönytor, sammanhängande gröna stråk samt parker och grönområden av hög kvalitet.

I programmet omnämns samspelet mellan tillgång, nåbarhet och kvalité som viktiga faktorer för att tillgodose alla Lundabors behov och rätt till gröna miljöer. De tre samspekar och kan kompensera varandra. Tillgång och nåbarhet behandlas t.ex. i planeringsfasen av ett nytt område medan kvalitetsaspekten nås i gestaltungs- och driftsfasen.

Som bilagor till programmet finns en handlingsplan med generella åtgärder och kartor som beskriver var framtida utvecklingsområden finns och vilka åtgärder som föreslås. Dessa är antagna av tekniska nämnden i maj 2019 och gäller från fullmäktiges antagande av grönprogrammet. Tillsammans utgör de en detaljerad beskrivning av hur park- och grönytor ska utvecklas och förvaltas inom Lunds kommun. Styrande för all kommunal verksamhet är också tilldelad budget.

3.2.1. Administrativa föreskrifter

I avtalen med utförarna finns administrativa föreskrifter för att tydliggöra beställarens krav. Dessa är upprättade inför nuvarande avtalsperiod. Föreskrifterna tar stöd i Allmänna Bestämmelser för entreprenader inom fastighetsförvaltning och verksamhetsknutna tjänster (ABFF 12) och Allmänna Bestämmelser för byggnads-, anläggning- och installationsentreprenader (AB 04), med de ändringar och tillägg som följer av tekniska förvaltningens administrativa föreskrifter. Administrativa föreskrifter finns upprättade för tre geografiska områden som omfattar en eller flera entreprenadområden.

Administrativa föreskrifter finns upprättade för entreprenadområdena Östra Torn - Linero, Väster, Torn och Genarp som har upphandlats i konkurrens och där Green Landscaping idag är utförare. Dessa föreskrifter är ett av flera underlag som ingick i förfrågningsunderlaget som användes vid upphandlingen inför nuvarande avtalsperiod. Till detta tillkom en kravbeskrivning vilket beskrivs längre fram i rapporten, kartor samt olika bilagor kopplat till delar i de administrativa föreskrifterna. Administrativa föreskrifterna innehåller åtta skall-krav på utföraren, möjlighet att lämna anbud på vart och ett av entreprenadområdena samt utvärderingskriterierna, som skulle ske enligt lägsta pris. Av föreskrifterna framgår beställarens mål gällande kvalitet, hur arbetet ska utföras samt att kvalitets- och miljöledningssystem ska användas av utföraren. Vidare ställer beställaren krav på personella resurser samt beskriver vilka arbeten som skall ingå i det fasta pris som utföraren lämnar.

Administrativa föreskrifter finns även för Centrum uv, Söder, Norr, Dalby, Södra Sandby och Veberöd där Markentreprenad är utförare. Dessa administrativa föreskrifter innehåller samma typ av krav på utföraren, krav på kvalitet samt en beskrivning av arbetets omfattning som konkurrensutsatta områdena med skillnaden att underlaget är utformat som en intraprenad. Utföraren ska lämna anbud precis som i fallet med konkurrensutsatta områden men kontraktsskrivning sker efter förhandlingar mellan beställare och utförare.

I intervjuer framkommer att denna förhandling sällan upplevs som en förhandling av utföraren utan att beställaren lämnar ett pris. Utföraren påpekar också att de förutom krav beskrivna i föreskrifterna har övriga kommunala mål att ta hänsyn till. Intraprenadupphandlingen upplevs också av utföraren som ett sätt att vältra över tekniska nämndens krav på effektiviseringar på servicenämnden som då ska hantera sina egna sparkrav samt beställarens i form av minskad ersättning för skötsel. Dessa extra kommungemensamma mål och krav samt dubbla sparkrav leder till underbudgetering av parkskötseln utanför vallarna. På totalen kompenseras detta till del av ersättningen innanför vallarna.

Beställaren å sin sida menar i intervjuer att den konkurrensutsatta delen landar i en prisnivå som ska vara vägledande för förhandlingen i intraprenaden. Men att man trots detta ligger markentreprenad 30 % över de konkurrens avtalade priserna i motsvarande områden.

Det finns också särskilda föreskrifter upprättade för entreprenadområdet Centrum iv (innanför vallarna). Detta område ska enligt tidigare beslut i kommunstyrelsen alltid upphandlas internt av Markentreprenad. Bakgrunden till att särskilda föreskrifter finns för detta entreprenadområde är enligt Park och Natur att skötseln här är synnerligen komplex med många hänsyn att ta till bl.a. skyddsvärd natur och kulturmiljö, antalet besökare och skötselns art. Som ett exempel framkommer i intervju skötsel av burfåglar och dammar som uppgifter som inte finns i andra entreprenadområden. Vidare omfattas området av särskilda blomster- och gestaltningsprogram.

De särskilda föreskrifterna är 34 sidor och reglerar uppdragets omfattning, utförandet, utförarens organisation, tider för utförande och avtalets längd samt ansvar hos beställare respektive utförare. Till detta ansvar tillkommer olika tider under året där utföraren riskerar vite om arbeten inte utförts i tid. I ansvarsdelen finns både i de administrativa- och särskilda föreskrifterna tydliga avsnitt kring säkerhet med fokus på funktionstester och besiktningar av t.ex. lekredskap. Föreskrifterna avslutas med ett avsnitt kring ekonomi och hur ersättning till utföraren ska ske. Särskilda krav ställs på kvalitets- och miljöledningssystem hos utföraren.

3.2.2. Kravbeskrivning/Teknisk beskrivning

Precis som att de administrativa föreskrifterna är organiserade i tre nivåer, finns kravbeskrivning för de konkurrensutsatta entreprenadområdena, kravbeskrivning för intraprenaden utanför vallarna och en särskild teknisk beskrivning för centrum innanför vallarna.

Kravbeskrivningarna och den tekniska beskrivningen utgör en detaljerad beskrivning av skötselklasserna för de tre större geografiska områdena. Skötselklasserna är koder kopplade till dessa detaljerade beskrivningar. T.ex. i kravbeskrivningen för intraprenaden utanför vallarna anges olika typer av gräsytor med tillhörande gräsytor: GO Intensiv gräsyta, GI Gräsyta, GII Gräsyta och GVI Gräsyta slätter. Respektive gräs/kod har sedan en detaljerad beskrivning av vad som ska göras och när. För GO finns två sidor text som beskriver momenten, vårstädning, städning/pappersplockning, lövhantering, gräsklippning, blomsterlök i grönyta, bevattning, skador och gödsling.

Skilnader i ambitionsnivå och krav framgår i beskrivningen av olika skötselklasser. Skilnader på övergripande nivå framgår vid granskning av dokumenten där centrum som tidigare beskrivits som mer komplex har fler skötselklasser än i övriga områden.

Dessa koder återfinns sedan i skötselkartor och i beställarens verksamhetssystem. Beställarens krav och ambitionsnivåer kan genom skötselkartor och verksamhetssystemet spåras ner på parknivå för samtliga park- och grönytor som tekniska nämnden ansvarar för.

3.3. Bedömning

Beställarens önskvärda kvalitet avseende skötsel och underhåll är definierad genom dokumenten administrativa föreskrifter och särskilda föreskrifter och i detalj beskriven genom kravbeskrivningar och teknisk beskrivning. Dessa har koppling till mål och handlingsplaner i det av kommunfullmäktige beslutade grönprogrammet. Sammantaget är bedömningen att tekniska nämndens dokumentation ger en tillfredsställande tydlighet avseende önskvärd kvalitet på park- och grönyteskötsel.

Vi bedömer att ytterligare vinster gällande kvalitet och effektivitet skulle kunna uppnås genom följande åtgärder:

En översyn av entreprenadområdena för att utreda hur dessa kunde utformas utifrån ett parkskötselperspektiv, skulle områdena kunna utformas för att ge samordningsvinster? Idag är dessa områden baserade på gamla stadsdels- och kommundelsgränser utan koppling till verksamheten.

Prismodellen vid intraprenad bör ses över för att säkerställa att budgetförutsättningarna stämmer överens med ambitionsnivåerna för respektive entreprenadområde.

Att tekniska nämnden samråder med servicenämnden inför kommande avtalsperioder för diskussioner på även nämnds nivå kring förväntningar på kvalitet, prissättning och gemensamma utmaningar.

3.4. Planering, löpande och periodisk

I Grönprogrammet definieras vad som ska betraktas som löpande underhåll och periodiskt underhåll. Löpande underhåll omfattar den dagliga skötseln, som gräs- och häckklippning, ogrärensning, vattning, kantskärning, renhållning och tillsyn. Lekplatser och annan utrustning besiktigas årligen och underhålls vid behov för att upprätthålla funktion och säkerhet.

Grönprogrammet beskriver vidare att det löpande underhållet upphandlas av skötselentreprenörer vilket man gjort och som tidigare beskrivits. Upphandlingarna baseras på skötselplanen där skötselns intensitet och kvalitet finns specificerad för varje angiven yta. Skötselplanen är uppdelad på tio stadsdelar (entreprenadområden) vilka upphandlas var för sig. Översyn av skötselplanen sker kontinuerligt.

Kommunfullmäktige har vidare fastslagit i Grönprogrammet att periodiskt underhåll omfattar underhåll som återkommer med längre tidsintervaller, allt mellan 5-20 år. Sådana åtgärder är bland annat trädvård, gallring och beskärning, nytt ytskikt på hårdgjorda ytor, nya lekredskap och renovering av gräsytor. Behovet av periodiskt underhåll är inte fastlagt i skötselplanen utan bedöms utifrån årliga besiktningar. Inriktningen är att cirka 75 procent av budgeten avsätts för löpande underhåll och cirka 25 procent för det periodiska underhållet.

3.4.1. Skötselschema

Skötselschema finns upprättat av beställaren för samtliga entreprenadområden. Dessa är uppbyggda som en årskalender som redogör för när i tid olika åtgärder ska genomföras. Tiden för åtgärder anges i intervaller vilket ger utföraren viss möjlighet att avgöra när åtgärden ska genomföras i intervallet. Som tidigare nämnts är vissa åtgärder även förknippade med deltider då de ska senast vara genomförda av utföraren för att inte riskera vite vilket kan utläsas i schemat.

3.4.2. Verksamhetssystem Geosecma

Geosecma är ett verksamhetssystem Park- och Naturenheten använder i sin förvaltning av park- och grönområden. Systemet bygger på ett geografiskt informationssystem (GIS) där olika lager av data kan kopplas till geografi och kartor. Förutom att skötselklasser framgår i systemet finns information om olika objekt i parkerna t.ex. dammar. Det finns också anpassat kartmaterial för att underlätta för olika typer av utföranden t.ex. var samtliga papperskorgar finns. Systemet används även till en del uppföljning då inkomna dokument kan kopplas till objekt i systemet. Exempelvis kan ett besiktningsprotokoll kopplas till den lekplats som besiktigats i systemet.

Bild 2: Exempelbild skötselklasser i Geosecma.



3.5. Bedömning

Kommunfullmäktige har på en övergripande nivå beslutat om principerna för planeringen av skötsel och underhåll av kommunens parker och grönytor. Dessa principer har omsatts av beställaren (tekniska nämnden) i geografin och i tiden. Detta tar sig uttryck i skötselkartor som återfinns i Park- och Naturenhetens verksamhetssystem som placerar olika ambitionsnivåer på skötsel och underhåll i form av skötselklasser i terrängen. Dessa skötselklasser återfinns i tidigare beskrivna dokument kravbeskrivning/teknisk beskrivning. I tid beskrivs när olika typer av löpande och periodiska åtgärder ska genomföras i skötelscheman. Deltider för vissa moment definieras även i administrativa föreskrifterna med hot om vite vilka även de återfinns i schema. Planeringen i tidplan/schema är ofta definierad i intervaller vilket ger viss flexibilitet. Ändrings och tilläggsarbeten regleras enligt särskilda rutiner.

Vår bedömning är att nämnden har en tillräcklig planering för löpande och periodisk skötsel och underhåll.

3.6. Intern kontroll och uppföljning

I de administrativa föreskrifterna och de särskilda föreskrifterna framgår på vilket sätt uppföljning av utfört arbete ska ske. De utgör underlag för denna granskning. Kvalitets- och miljöledningssystem hos utföraren samt olika planer ska på begäran kunna visas för beställaren men följs inte upp i denna granskning då det gjordes i samband med upphandling och var en förutsättning för att tilldelas uppdraget.

Driftsmöten

Av de administrativa föreskrifterna framgår att beställaren kallar utföraren till driftsmöten och protokollför dessa. Utförarens ansvarige arbetsledare ska närvara.

Enligt uppgift från Park- och naturavdelningen hålls dessa möten cirka 10-12 gånger om året. Vid mötet går man igenom samtliga punkter i skötelschema och kravbeskrivning och avvikelser rapporteras. Driftsmöten genomförs med samma indelning av områden som de administrativa föreskrifterna d.v.s. entreprenörens områden, intraprenörens områden utanför vallarna och särskilda driftsmöten för centrum innanför vallarna.

Intraprenad-/entreprenadbesiktningar

Enligt de administrativa föreskrifterna ska intraprenad-/entreprenadbesiktningar av parkskötseln ske löpande av beställaren.

Enligt uppgifter som framkommit i intervjuer görs dessa besiktningar i praktiken i fält av beställaren en eller ett par gånger årligen, oftast under växtsäsongen. Anmärkningar och beställningar av ändrings- och tilläggsarbeten görs direkt i verksamhetssystemet på skötselkartor. Eventuella anmärkningar som ankommer på

Utföraren ska vara genomförda inom 14 dagar enligt föreskrifterna. Utföraren ska rapportera när anmärkningen är åtgärdad.

Funktionskontroller/Besiktningssprotokoll lekredskap och utomhusmöbler

Av de administrativa föreskrifterna framgår att besiktningar av lekplatser ska ske av certifierad besiktningsman en gång årligen. Av underlagen framgår antalet lekplatser i de olika områdena och att detta ska omfattas av entreprenören/intraprenörens grundåtagande (fast pris). Besiktningen ska vara genomförd senast 30 nov årligen och protokoll från detta beställaren tillhanda senast 15 december årligen med vitesföreläggande om tiderna inte hålls.

Till detta tillkommer funktionskontroller av alla lekplatser som är tidsatta med deltider fyra gånger om året. Dessa underlag ska skickas till beställaren. Av vad som framkommer i intervju finns cirka 160 lekplatser förvaltade av Park- och Naturavdelningen, dessa underlag i form av funktionskontroller och besiktningssprotokoll utgör därför närmare 800 protokoll som entreprenörerna levererar till beställaren som gör åtgärdsbeställningar utifrån behov och tillgängliga resurser.

I samtliga områden tillkommer att parkmöbler och övrig utrustning ska säkerhetskontrolleras fyra gånger om året. Deltider och krav på dokumentation regleras med vitesföreläggande om kraven ej uppfylls.

Dagböcker

Av de administrativa föreskrifterna framgår att utförarna löpande ska föra dagbok.

Dagboksanteckningarna som ska vara undertecknade av arbetsledare och ska innehålla uppgift om tjänstgörande arbetsledare, arbetsstyrka, maskinpark och bilar.

Dagboken ska vidare innehålla uppgift om utförda arbetsoperationer. För arbeten på löpande räkning ska tid- och materialåtgång, arbetsorderns nummer samt platsen för arbetets utförande redovisas. Den ska innehålla direktiv eller anvisningar om arbetets utförande (ändring, tillägg, beordring av reglerbart arbete o d). Andra händelser som ska rapporteras i dagboken är uppkomna skador, olyckshändelser med mera och trolig orsak därtill samt andra omständigheter av betydelse t ex ogynnsam väderlek, hinder för arbetets utförande.

Dagboken ska hela tiden hållas tillgänglig för beställaren och kopia på dagboken ska enligt föreskrifterna överlämnas till beställaren vid varje driftmöte.

Entreprenörer ska vara införstådda med att beställaren under avtalstiden kan komma att kräva att dagboken digitaliseras och placeras så att samtliga i beställarens organisation kan läsa den.

Det framkommer i intervjuer och i kontakt med Park- och Natur att dessa dagboksunderlag från såväl entreprenör och intraprenör är mycket omfattande. De

utgörs i princip av en sida per medarbetare och arbetad dag för alla som utfört parkskötsel. Detta gör att man av praktiska skäl inte regelmässigt samlar in dagböcker vid driftsmöten längre, utan har valt att bara begära ut dagböcker vid behov, tex. vid en uppkommen skada eller olycka. Något krav på digitalisering har inte ställts från beställarens sida.

I intervju med intraprenör framkommer att man arbetar i ett eget verksamhetssystem (Xpand) och att man inte är digitaliserade i första linjen utan arbetet till stor del sker analogt med arbetsledare på plats som leder och fördelar det dagliga arbetet.

Signerade skötselschema

För centrum innanför vallarna ställer beställaren ytterligare krav på egen rapportering/kontroll. Där ska objektsspecifika tidplaner upprättas och listor återsändas till beställaren med namn på ansvarig och datum för utförande.

Dessa signerade listor samlas enligt uppgift in på månadsbasis.

3.7. Bedömning

Av administrativa föreskrifterna/särskilda föreskrifterna framgår beställarens krav på uppföljning av utförarna. Uppföljningen sker löpande genom protokollförda driftsmöten och parkskötselbesiktningar. Till detta kommer protokollföra funktionskontroller och besiktningar av lekredskap och möbler, beskärningsplaner och utförarnas egenkontroll. Det är en stor mängd dokument som samlas in och som skapas som en del av uppföljningen och utvärderingen av utförarna. Detta är något för beställaren att utvärdera, informationen som tas emot ska vara relevant, hinna behandlas och vad som är tillräckligt måste också ställas mot den tid utföraren ägnar åt uppföljning kontra skötsel. Beställaren är digitaliserad i stor utsträckning och arbetar i ett ändamålsenligt verksamhetssystem vilket underlättar mottagandet av information. Utförarna är det inte i samma utsträckning eller arbetar i andra system.

Bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig för att säkerställa att utförande sker enligt uppsatta mål och planer. Genom årliga parkskötselbesiktningar bedömer vi att nämnden löpande utvärderar utförarna.

Följande åtgärder skulle kunna bidra till en effektivare uppföljning och tillräcklig intern kontroll:

Gemensamma system och digitalisering i första linjen hos utförarna skulle effektivisera uppföljningen. Vi noterar att beställaren inte heller nyttjat sin möjlighet i administrativa föreskrifterna att begära digitalisering av dagbok under avtalsperioden.

Överväg i kommande upphandling/avtalsperiod tillitsbaserad uppföljning med succesivt minskande dokumentationsmängd efter visad avtalstrohet. Detta för att minska dokumentationen hos beställaren.

Att dialog upprättas politiskt mellan tekniska nämnden och servicenämnden för att diskutera uppföljning och utvärdering av park- och grönyteskötsel samt finna gemensamma lösningar för en effektivare verksamhet.

3.8. Nöjdhetsmätningar

Tekniska förvaltningen genomförde egna medborgarundersökningar åren 2016-2018. Undersökningarna dessa år omfattade samtliga av tekniska förvaltningens ansvarsområden. Generellt visade undersökningarna dessa år att parkerna, både i centrum och i de intervjuades närområde var det som Lundaborna var mest nöjda med och gav högst betyg och bidrog också till invånarnas generella nöjdhet med sitt närområde. Undersökningarna genomfördes av Trivector Traffic genom 1050 telefonintervjuer, de intervjuade valdes slumpmässigt.

Lunds kommun deltog i SCB:s medborgarundersökning 2020. Denna innehåller dock inga redovisade frågor kring parker och grönområden.

I Kolada, en databas med statistik från RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser) finns tre nyckeltal som mäts årligen gällande parker. Dessa är kostnad för parker mätt i kr per invånare, intäkter av parker mätt i kronor per invånare och medborgarens nöjdhet med tillgången till parker vilket anges i procent. Frågan om nöjdheten är en av delfrågorna som ställs i medborgarundersökningen. Här svarar 68% av tillfrågade invånarna i Lunds kommun att de är nöjda med tillgången. Detta placerar Lund i de mittersta 50% av undersökta kommuner.

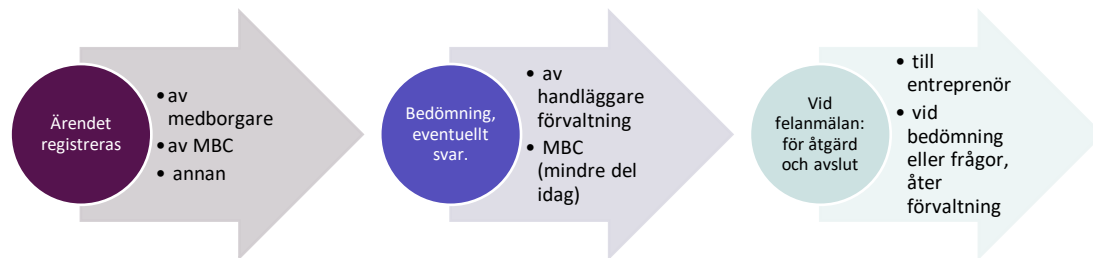
3.9. Felanmälan och synpunktshantering

Medborgare kan idag göra felanmälningar, lämna synpunkter eller ställa frågor gällande bl.a. parkskötsel via Lunds kommuns hemsida, via en särskild app, via telefon eller mail till Medborgarcenter (MBC) eller genom direkt kontakt med handläggare inom kommunens förvaltningar.

Verksamhetssystemet möjliggör att ärenden kan tas emot dygnet runt i systemet, att ärenden kan handläggas både av beställare och utförare oberoende av tid och plats så även i fält, systemet ger stöd i återkoppling till medborgaren med svarsmallar samt skapar möjlighet att ta ut statistik.

Ärenden gällande felanmälan, frågor och synpunkter hanteras i Lunds kommun och av flera förvaltningar i ett verksamhetssystem som heter Infracontrol. Processen kan i korthet förklaras enligt bilden nedan:

Illustration 1: Felanmälningsprocess



Tillgång till Infracontrol har MBC, tekniska förvaltningen och utförarna. Volymmässigt tar tekniska förvaltningen emot uppåt 8000 felanmälningar, synpunkter och frågor årligen genom verksamhetssystemet varav ca 34 % berör enheten Park- och Natur. Det framkommer i intervju att ett arbete pågår för att MBC ska hantera fler rutinärenden som skickas direkt ut till utförare och på det sättet ska avlasta tekniska förvaltningen. Felanmälningarna används av Park- och Natur i planering och i arbetet med internbudget.

Återkoppling till medborgaren sker delvis automatiskt av systemet t.ex. i samband med lämnad felanmälan men även hjälp med svarsmallar för handläggaren efter att t.ex. ärendet skickats till entreprenören. Hur felanmälan hanteras i systemet, dialogen mellan beställare och utförare samt återkoppling till medborgaren åskådliggörs genom ett urval av ärenden framtaget av EY i **bilaga 1**.

Det framkommer i intervju att Markentreprenad, intraprenören, tar emot en hel del ärenden både utanför kontorstid och under ordinarie arbetstid. Utanför kontorstid ges uppdragen till Markentreprenad då personal finns tillgänglig som en del av den allmänna gatuberedskapen som serviceförvaltningen har dygnet runt. Den ordinarie gången är dock annars att enhetschefen hos intraprenören tar emot anmälan i Infracontrol och för över detta i förvaltningens eget system, systemet används alltså inte i fält av Markentreprenad utan när felet är åtgärdat får enhetschefen sedan återvända till Infracontrol och klarmarkera ärendet i det systemet.

Lunds kommun har vidare antagit ett kommunövergripande servicelöfte antaget 2019. Enligt uppgift i intervjuer har detta dock inte implementerats på tekniska förvaltningen.

3.10. Bedömning

Tekniska nämnden genomför idag inga egna nöjdhetsmätningar bland kommuninvånarna. Detta har gjorts historiskt och har visat på goda resultat gällande medborgarnas nöjdhet.

Arbetet med felanmälan, frågor och synpunkter används i ett kommungemensamt verksamhetssystem. Systemet möjliggör i vår bedömning en ändamålsenlig hantering av medborgarnas synpunkter som både tillgodoser medborgaren och möjliggör för beställaren att ta ut underlag att användas vid uppföljning och planering.

Antalet ärenden gällande felanmälan, frågor och synpunkter som berör tekniska nämnden är mycket stort. Just nu pågår ett lovvärt arbete inom tekniska nämnden med att fler frågor ska kunna besvaras och fler rutinärenden ska kunna hanteras direkt av medborgarcenter och inte behöver handläggas av tjänstepersoner på Park- och Natur. Det kommer att korta ledtider och leda till snabbare åtgärder alltmedan tjänstepersoner på Park- och Natur kan ägna sig åt mer komplexa ärenden. Vi ser positivt på att frågan hanteras och att förbättringsmöjligheter har identifierats.

Vi anser att servicenämnden inte fullt ut nyttjar det kommungemensamma systemets möjligheter. Digitalisering i första linjen hos utföraren kunde leda till en effektivare hantering av felanmälan och avlasta enhetscheferna i organisationen.

4. Fallstudier

Genomförande

I detta kapitel redogör vi för de fall- och fältstudier som genomförts i syfte att mer i detalj granska beställarens uppföljning och kontroll. Vi har granskat tre entreprenadområden; Torn Söder och Centrum iv. Genom urvalet kan uppföljning och kontroll av skötseln både innanför vallarna och utanför vallarna, av intraprenör samt entreprenören och deras utförande granskas. Studierna har i första hand fokuserat på skriftlig dokumentation av uppföljning och kontroll men vi har också gjort fältstudier i respektive entreprenadområde genom att en park i varje entreprenadområde har besökts och utförandet bedömts utifrån skötselschema, skötselklasser, kravbeskrivning och administrativa föreskrifter.

Dokumentstudierna har avgränsats till ett år gällande löpande uppföljning i form av driftsmötesprotokoll och signerade skötselscheman. I fallet Torn där det inte finns signerad skötselplan/schema har augusti månads dagbok begärts. Vi har inte fått ta del av detta med besked att det inte längre tas med till driftsmöten och att entreprenören inte kan upprätta detta i efterhand, detta i strid med föreskrifterna. EY har då begärt dagböcker för innevarande månad (oktober), vi har fått del av dagböcker sent och efter påminnelser för 2 veckor i oktober 2021. Besiktningsprotokoll har begränsats till att granska de tre senaste protokollen.

Rasmus Olsson, projektingenjör vid Svevia har bistått EY med expertis gällande våra fältstudier.

4.1. Centrum IV

4.1.1. Iakttagelser

Vi har tagit del av tio protokoll från genomförda driftsmöten med utföraren mellan september 2020 och augusti 2021. Vid dessa driftsmöten har avstämning skett med utföraren rörande följande stående punkter; löpande drift enligt kravspecifikation, genomgång av ändrings- och tilläggsarbeten (ÄTA), kvalitet och miljö, arbetsmiljö, ekonomi och övriga frågor.

Vi har granskat signerade skötselscheman som är en del av utförarens egenkontroll vilken är insänd till beställaren som uppföljning på utfört arbete. Under granskad period, september 2020 - augusti 2021 finns kvittens och datum för utförande vid genomförda åtgärder under hela perioden. I förekommande fall finns även noteringar om avvikelser eller kommentarer till utförandet.

Parkskötselbesiktningar ska genomföras löpande av beställaren. För Centrum IV har vi tagit del av tre besiktningsprotokoll daterade mellan augusti 2020 och september 2021. Anmärkningar är noterade utifrån beställarens ansvar, utförarens ansvar och beställningar av ÄTA.

Då egenkontroll finns i form av skötselschema har inga dagböcker granskats.

4.1.2. Konsultens iakttagelser - fältstudie Bantorget

Bild 3: Karta med skötselklasser Bantorget



Funktionskrav enligt teknisk beskrivning:

Kontraktarbetena skall med god driftsekonomi utföras så

- att förvaltningsobjekten ger ett välvårdat intryck
- att förvaltningsobjektens avsedda funktioner upprätthålls
- att förvaltningsobjektens livslängd skall bli optimal
- att inga skador på förvaltningsobjekten uppkommer till följd av entreprenaden
- att risk för människors hälsa inte uppkommer
- att trivsel och trygghet upprätthålls
- att hyresgäster och deras verksamhet inte onödigtvis störs och
- att förvaltningsobjektens negativa miljöpåverkan minimeras

Övergripande bedömning utifrån teknisk beskrivning och beställarens funktionskrav: Välbesökt park i central miljö med god standard. Välstädade ytor och ren markutrustning. Ogräsbekämpning väl genomförd. Lövremsning pågår. Bra

allmänintryck och förväntan enligt teknisk beskrivning. Stora träd skuggar till viss del underliggande ytor och hämmar deras utveckling. I dessa ytor saknas växtmaterial som ger öppna ytor och utsatthet för ogräs. Stenmjölsytor saknar material.

Kontrollmoment enligt platsens skötselklasser/tekniska beskrivning.

Färgkoder anger helhetsbedömning av olika skötselklasser enligt följande

	Grönt, momentet är utfört med tillfredsställande resultat
	Gult, momentet är utfört men med anmärkning
	Rött, momentet är inte utfört eller otillfredsställande

Undersökt	Skötselklass	Kommentar/placering yta	Bedömning
Ja	Gräsyta klass 0 (GO) Paradgräsmatta	Klippning ska genomföras varje vecka. Bedömningen är att gräsklippning inte är utförd enligt Teknisk Beskrivning. Vid tidpunkt för stickprov går det ej att bedöma om vertikalskärning och toppdressing är genomförd. Fåtal ytor med saknar etablerat gräs. Gödsling enligt Teknisk Beskrivning ska vara utförd i september, går ej att bedöma.	
Nej	Gräsyta klass I (GI) Bruksgräsmatta intensiva		
Ja	Planteringsyta klass I (PI) Planteringsytor med buskar	Fattas växtmaterial bl.a. murgröna medför öppna ytor i planteringen, dock ej skötselbrist.	
Nej	Planteringsyta klass V (PV) blandplanteringar		
Ja	Klippta häckar (PIX)	Utfört enligt teknisk beskrivning. Mindre avvikelser: Häckens klippta form avviker från beskrivning (på några ställen smalare i botten än i toppen)	
Ja	Blomsterrabatter (RI) Utplanteringsväxter i mark	Ytor avviker från skötselkarta. En yta ersatt med RI.III. Rabattytor och urnor skötta enligt beskrivning.	
Ja	Perenner (RIII) Marktäckande, högväxande och blommande perenner	Delar av ytorna saknar växtmaterial. Hämmas av omgivande träd. Enstaka ogräs.	

Ja	Grus och sandytor (HI) Vägar och andra ytor belagda med grus inklusive kantstöd	Stenmjölsytor: material fattas vid anslutning till annan yta och underbyggnad i dager. Ogräsbekämpning utförd.	
Ja	Gummiasfalt, asfalts, sten- och plattytor (HIV) Vägar och andra ytor belagda med sten, tegel, betongplattor eller asfalt inklusive kantstöd.	Smågatsten: ogräsbekämpat väl. Generellt bra, mindre avvikelse är avsaknad av fogmaterial.	
Ja	Fast utrustning på tomtmark (F)	Hel och ren inga upptäckta brister under stickprovskontroller	
Ja	Träd (T)	Ok!	
Nej	Övrigt		

4.2. Söder

4.2.1. Iakttagelser

Granskade driftsmötesprotokoll avser hela intraprenaden utanför vallarna där Söder är ett av flera entreprenadområden. Vi har tagit del av elva driftsmötesprotokoll under perioden september 2020 till augusti 2021. Stående punkter i dessa protokoll är precis som innanför vallarna; löpande drift enligt kravbeskrivning, avstämning av ÄTA-arbeten, kvalitet och miljö, arbetsmiljö, ekonomi och övriga frågor.

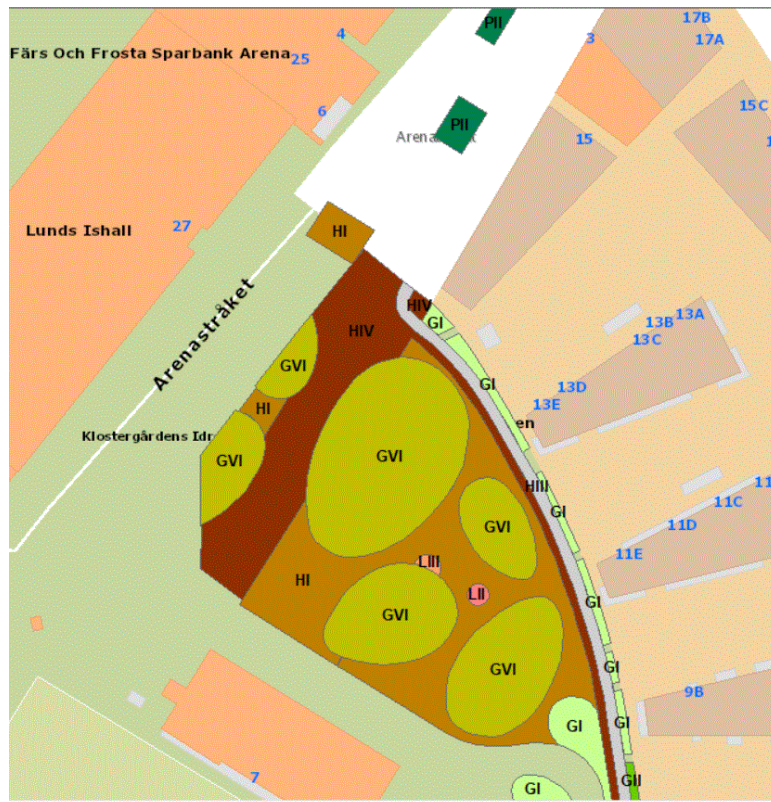
Vi har granskat utförarens skötselplan som är en del av utförarens egenkontroll vilken är insänd till beställaren som uppföljning på utfört arbete. Under granskad period finns kvittens för utförande vid genomförda åtgärder för entreprenadområdet under hela perioden. I förekommande fall finns även noteringar om avvikelser eller kommentarer till utförandet, kommentarerna är signerade. Det saknas dock datum för utförande och signatur av ansvarig för utfört arbete utan anmärkning. Det torde underlätta uppföljning men är inget krav på intraprenören i de administrativa föreskrifterna utanför centrum.

Parkskötselbesiktningar ska genomföras löpande av beställaren. För Söder har vi tagit del av tre besiktningsprotokoll för åren 2019-2021. Anmärkningar är noterade utifrån beställarens ansvar, utförarens ansvar och beställningar av ÄTA.

Då egenkontroll finns i form av kvitterad skötselplan har inga dagböcker granskats.

4.2.2. Konsultens iakttagelser - fältstudie Slutspelsparken

Bild 4: Karta med skötselklasser - Slutspelsparken



Beställarens målsättningar enligt administrativa föreskrifterna:

Intraprenaderna berör väsentliga delar av den gröna stadsmiljön för Lunds kommuninvånare. Därför måste den interna utföraren hålla en god och jämn service- och skötselnivå och samtidigt ha ett kundorienterat förhållningssätt som skapar, bibehåller och förbättrar positiva relationer mellan invånarna och beställaren. Den kvalitet invånarna i respektive stadsdel upplever, har därför avgörande betydelse och skapar mervärden. Beställaren bedömer att den interna utföraren har verklig ambition att utföra rätt arbete från start och förstår hur tjänsten bör levereras för att uppnå denna målsättning. Skulle detta förhållningssätt komma att förändras i negativ riktning kan detta utgöra grund för konkurrensutsättning efter avtalstidens utgång.

Övergripande bedömning utifrån kravbeskrivning och beställarens målsättningar:

Utifrån skötselkrav så är området en anlagd park i olika stadier utifrån när den har anlagts. Stora hårdgjorda ytor med inslag av gröna öar i form av träd, buskar, perenner och gröna gräsbevuxna kullar med tillhörande träd. Allmänna intrycket är att träd och tillhörande trädringar uppvisar bristande skötsel. Flertalet av träden har döda toppskott och grenar vilket gäller först och främst träden planterade på gräskullarna. Gällande hårdgjorda ytor finns brist på ogräsbekämpning allmänt på

ytor intill fast monterad markutrustning. Stenmjölsytor saknar material vilket ökar risken för snubbelskador. Fast monterad markutrustning är hel och ren, papperskorgar tömda och övrig renhållning enligt skötselbeskrivning. Skötselkartan överensstämmer ej med verkligheten.

Kontrollmoment enligt platsens skötselklasser/tekniska beskrivning.

Färgkoder anger helhetsbedömning av olika skötselklasser enligt följande

	Grönt, momentet är utfört med tillfredsställande resultat
	Gult, momentet är utfört men med anmärkning
	Rött, momentet är inte utfört eller otillfredsställande

Undersökt	Skötselklass	Kommentar/placering yta	Bedömning
Ja	Gräsyta klass II (GII)	Ska klippas var 14 dag. Vid dagens stickprovskontroll kan inte bedömas då vi inte vet när ytan ska klippas. I behov av klippning inom kort.	
Ja	Gräsyta klass VI (GVI) Slåtter	Överstandard i förhållande till skötselschema. Överenskommelse finns med kultur- och fritidsnämnd om extra klippning.	
Ja	Hårdgjord yta (HI) Hårdgjord yta, grus, intensiv.	Avjämnning ej utförd på grusytor, saknas material för utfyllnad mot intilliggande ytor. Ogräsbekämpning utförd enligt teknisk beskrivning, dock finns brister i kantzoner mot intilliggande ytor.	
Ja	Hårdgjord yta (HIII) asfalt	Ytor belagda med asfalt, Ok!	
Ja	Lekplats (LII) Asfalt och plattor, gummi-asfalt	Ytor belagda med gummi-asfalt, Ok!	
Ja	Lekplats, sandyta (LIII)	Sandyta uppvisar flertalet större stenar och är ej avjämnad.	
Ja	Fast utrustning (F) på tomtmark	Vid stickprovskontroll upptäcktes följande avvikelser. Flaggstänger är smutsiga och klistermärken ej borttagna. Markbaserad belysningsarmatur saknar glas.	
Ja	Träd (T)	Träd uppvisar brist på vatten med torra toppskott. Trädning ej skött enligt teknisk beskrivning. Stamskott ej borttagna på alla träd, skulle hanterats i juli månad. Trädning skulle	

		varit skött senast i september. Flertal träd uppvisar skada vid stambas sannolikt tillkommit vid gräsklippning eller puts.	
Ja	Övrigt Planteringsyta klass II	Kontrollerad yta överensstämmer ej med teknisk beskrivning. Ytans kantzon innehåller för lite planteringsmedium och för mycket ogräs. Högt synligt ogräs med fröställning ovanför buskar.	

4.3. Torn

4.3.1. Iakttagelser

Granskade driftsmötesprotokoll omfattar samtliga entreprenadområden som utförs av extern utförare där Torn är ett av flera. Vi har tagit del av tio driftsmötesprotokoll under perioden september 2020 till augusti 2021. Stående punkter i dessa protokoll är precis som för intraprenören; löpande drift enligt kravbeskrivning, avstämning av ÄTA-arbeten, kvalitet och miljö, arbetsmiljö, ekonomi och övriga frågor. Från mars 2021 har punkten samordning tillkommit där frågor kring till exempel utbyte av information och semesterplanering avhandlas.

Något förenklat system för att redovisa egenkontroll så som med intraprenören finns inte upprättat med entreprenören. Därmed gäller de administrativa föreskrifternas beskrivning av dagbok som ska föras av utföraren. Enligt föreskrifterna ska dessa vara undertecknade av behörig arbetsledare och hållas tillgänglig för beställaren. Kopia på dagboken ska överlämnas till beställaren vid varje driftsmöte. Med i föreskrifterna finns också beställarens möjlighet att begära att dagboken digitaliseras. Då materialet som tidigare beskrivet kan antas vara omfattande har EY begärt dagboken för augusti 2021. I svar från enheten Park- och Natur på denna begäran framgick att man beslutat om att inte ställa krav på att dagboken ska överlämnas vid varje driftsmöte och att entreprenören inte kan ta fram detta retroaktivt. Vi begärde då dagbok för innevarande månad, oktober. Efter påminnelser har vi fått ta del av dokumentation för vecka 41-42. Mottaget material innehåller uppgift om arbetsstyrka samt när och var arbetsoperationer utförts. Dagböckerna saknar uppgift om och är inte undertecknade av behörig arbetsledare.

Parkskötselbesiktningar ska genomföras löpande av beställaren. För Torn har vi tagit del av tre besiktningsprotokoll från åren 2019 till 2021. Anmärkningar är noterade utifrån beställarens ansvar, utförarens ansvar och beställningar av ÄTA

4.3.2. Konsultens iakttagelser - fältstudie Törnrosaparken

Bild 5: Kartor med skötselklasser - Törnrosaparken



Beställarens målsättningar enligt administrativa föreskrifterna:

Åtagandet i dessa entreprenader innebär att entreprenören måste ha kompetens och organisation så att beställarens krav uppfylls i sin helhet, se AFC.3. Entreprenaderna berör väsentliga delar av den gröna stadsmiljön för Lunds kommuninvånare. Därför måste den/de blivande entreprenören/-erna hålla en god och jämn service- och skötselnivå och samtidigt ha ett kundorienterat förhållningssätt som skapar, bibehåller och förbättrar positiva relationer mellan invånarna och beställaren. Den kvalite invånarna i respektive stadsdel upplever har därför avgörande betydelse och skapar mervärden. Beställaren söker entreprenörer som har verklig ambition att utföra rätt arbete från start och som förstår hur tjänsten bör levereras för att uppnå denna målsättning.

Övergripande bedömning utifrån kravbeskrivning och beställarens målsättningar:

Mer grönområde än park. Skötselkarta ej helt överensstämmande med verkligheten. Ytorna sköts till största delen enligt kravbeskrivning.

Utifrån allmänna funktionskrav ska trivsel och trygghet upprättas. Lekplatsen har begränsad insyn och saknar belysning.

Typiskt äldre grönområde med stora gräsmattor och tillhörande buskage. Allmänintrycket är att den första standardambitionen inte är samma idag som när området anlades.

Kontrollmoment enligt platsens skötselklasser/tekniska beskrivning.

Färgkoder anger helhetsbedömning av olika skötselklasser enligt följande

	Grönt, momentet är utfört med tillfredsställande resultat
	Gult, momentet är utfört men med anmärkning
	Rött, momentet är inte utfört eller otillfredsställande

Undersökt	Skötselklass	Kommentar/placering yta	Bedömning
Nej	Gräsyta klass I (GI)		
Ja	Gräsyta klass II (GII)	Nyligen klippt på våt yta. Puts och städning av intilliggande ytor inte genomförd, ska göras i samband med klippning. Eftersom klippning precis utförd går det inte att bedöma om detta faller ut som en brist.	
Ja	Gräsyta klass VI (GVI) Slåtter		
Ja	Planteringsyta klass II (PII) Traditionell buskyta	På en del av gång- och cykelbana finns utväxta buskar som täcker del av bana. PIII PIII PV ska beskäras och förnygras årligen till viss procent. Svårt att bedöma om det utförs. Kan vara att beställare kommit in med åtgärdsplan för beskärning. I buskagen förekommer avarter.	
Nej	Hårdgjord yta (HI) Hårdgjord yta, grus, intensiv.		
Ja	Hårdgjord yta (HIII) asfalt	Sopning och bibehållande brister, överväxt asfalt. Nedhängande grenar på gång och cykelbana.	
Nej	Hårdgjord yta (HIV) Plattor och sten		
Ja	Lekplats, grusyta (LI)		
Ja	Lekplats, sandyta (LIII)		

Ja	Fast utrustning på tomtmark (F)	Parkmöbler uppvisar brist på underhåll av ytskikt. Lekredskap belagda med algpåväxt. Avvikelse beskärning runt belysningsstolpe.	
Ja	Träd (T)	Trädring saknas vid träd. Träd i allmänt gott skick.	
Nej	Övrigt		

4.3.3. Bedömning

Utifrån våra iakttagelser i fall- och fältstudier bedömer vi att tekniska nämndens skötsel och underhåll av park- och grönytor gällande granskade objekt är ändamålsenlig och att nämndens styrning och interna kontroll är tillräcklig. Bedömningen är gjord utifrån all tillgänglig dokumentation och våra fältstudier som en helhetsbedömning.

Vi konstaterar att genomförande av driftmöten och parkskötselbesiktningar har fungerat på ett tillfredsställande sätt enligt föreskrifterna under granskad period.

Den avvikelse vi noterar är avsaknad av dokumentation av egenkontroll från entreprenören. Då EY begärde dagbok för augusti 2021 kunde inte denna tillhandahållas, inte heller hölls dagboken tillgänglig för beställaren enligt föreskrifterna, då entreprenören upphört med skriftlig egenkontroll. Denna fick istället beställas för perioden framåt. Det framkom vidare att beställaren beslutat att sluta begära att kopia på dagbok skulle medföras till driftmöten. Det är vår bedömning att utföraren brustit i att hålla dagboken tillgänglig för beställaren. Beställaren har å sin sida frångått föreskrifterna och inte ställt krav på kopior enligt föreskrifterna.

Den egenkontroll som rapporteras av intraprenören bedömer vi bör eftersträvas även med entreprenören. Systemet med dagbok bör digitaliseras, vilket kan begäras av beställaren hos såväl intraprenör som entreprenör i enlighet med föreskrifterna, hållas hos utföraren och eventuellt kontrolleras av beställaren genom stickprov. Dagboken är viktig för att kunna reda ut ansvarsfrågor vid skador eller olyckor vid utförande men är inte ändamålsenlig såsom löpande uppföljning av egenkontroll gentemot beställare. Det framgår med all tydlighet av såväl beställarens som utförarens hantering av entreprenörens dagböcker.

Fältstudierna visar med vissa anmärkningar tillräcklig skötsel utifrån önskad kvalitet och planering men vi bedömer att en översyn av skötselkartorna kan vara befogad inför kommande avtalsperiod för att säkerställa att dessa överensstämmer med verkligheten.

5. Slutsats

Vår sammanfattande bedömning är att tekniska nämnden i de delar vi granskat har en ändamålsenlig hantering gällande skötsel och underhåll av kommunens park- och grönytor.

Revisionsfråga	Svar
▶ Har nämnden tydliggjort den önskvärda kvaliteten avseende skötsel och underhåll?	Ja. Nämnden har i granskade delar utifrån fullmäktiges målsättningar och tilldelad budget tydliggjort önskvärd kvalitet ända ner på parknivå.
▶ Har nämnden en tillräcklig planering för löpande och periodisk skötsel och underhåll?	Ja. Nämnden har utifrån fullmäktiges principer och tilldelad budget planerat verksamheten för parkskötselns 10 entreprenadområden.
▶ Är den interna kontrollen tillräcklig för att säkerställa att utförandet sker enligt uppsatta mål och planer?	Ja, i huvudsak. Dock behöver uppföljning av egenkontroll från entreprenör behöver förbättras, i enlighet med föreskrifterna.
▶ Har nämnden utvärderat entreprenörernas utförande av skötsel och underhåll?	Ja. Årliga parkskötselbesiktningar har genomförts i granskade entreprenadområden.
▶ Genomför nämnden nöjdhetsmätningar bland kommunmedlemmarna avseende skötseln?	Nej. Egna nöjdhetsmätningar genomfördes senast 2018.
▶ Hur hanteras felanmälningar avseende park- och grönyteskötsel?	Se avsnitt 3.9

Tekniska nämnden rekommenderas att:

- ▶ Inleda dialog gällande parkskötseln med servicenämnden gällande t.ex. kravställande, budgetering, drift och uppföljning.
- ▶ Att utreda hur entreprenadområdenas geografi bättre kan anpassas till parkskötseln i syfte att skapa synergier och bättre projektekonomi.
- ▶ Att göra en översyn av den uppföljning och dokumentation som görs med/av utförarna i syfte att minska dokumentationen med fokus på tillräcklig intern kontroll. I detta bör digitaliseringens möjligheter till förenklingar och effektiviseringar beaktas inför kommande avtalsperiod.

- ▶ Kräva att entreprenören återupprättar dagböcker i enlighet med föreskrifterna i syfte att t.ex. kunna reda ut ansvar vid eventuella olyckor och skador i samband med utförandet.
- ▶ Utreda om man ska använda sin möjlighet enligt föreskrifterna att som beställare kräva att dagböckerna digitaliseras för att underlätta såväl beställarens som utförarens hantering.
- ▶ Fortsätta sitt arbete med att effektivisera processen för att hantera felanmälningar, frågor och synpunkter i syfte att förbättra medborgardialogen.

6. Källförteckning

Intervjuade funktioner:

- ▶ Stadsträdgårdsmästaren, tekniska förvaltningen
- ▶ Parkintendenten, tekniska förvaltningen
- ▶ Chefen Markentreprenad, serviceförvaltningen

Fältstudier, 15/10 2021

- ▶ Bantorget
- ▶ Slutspelsparken
- ▶ Törnrosaparken

Analyserade dokument:

- ▶ Grönprogram antaget av KF 2020-01-30
- ▶ Skötselschema utanför vallarna
- ▶ Skötselschema innanför vallarna
- ▶ Administrativa föreskrifter, entreprenad
- ▶ Administrativa föreskrifter, intraprenad
- ▶ Särskilda föreskrifter innanför vallarna, intraprenad
- ▶ Kravbeskrivning, entreprenad
- ▶ Kravbeskrivning, intraprenad
- ▶ Teknisk beskrivning innanför vallarna, intraprenad
- ▶ KK tjänsteskrivelse 2005-08-16, ansvarsfördelning mellan beställarnämnder och servicenämnd
- ▶ Utdrag ur verksamhetssystemet Infracontrol.
- ▶ Driftsmötesprotokoll september 2020 - augusti 2021 gällande entreprenadområden TORN, SÖDER och CENTRUM IV
- ▶ Besiktningsprotokoll under gällande TORN, SÖDER och CENTRUM IV
- ▶ Signerade skötselscheman för CENTRUM IV och SÖDER för september 2020 - augusti 2021
- ▶ Dagböcker TORN v. 41-42 2021
- ▶ Utdrag ur verksamhetssystemet Geosecma för Bantorget, Slutspelsparken och Törnrosaparken i Stångby.

7. Revisionskriterium

Kommunallagen (2017:725) 6 kap

Det är enligt 6 kap. 1 § styrelsens uppgift att leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter och ha uppsikt över övriga nämnders och eventuella gemensamma nämnder. Kommunstyrelsen ska, enligt 6 kap. 2 §, uppmärksamt följa de frågor som kan inverka på kommunens utveckling och ekonomiska ställning.

Kommunallagens 6 kap 6 § anger att nämnderna inom sitt ansvarsområde ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med Kommunfullmäktiges mål och riktlinjer, samt i enlighet med lagar och författningar som gäller för verksamheten.

Tekniska nämndens reglemente, KF 2020-03-26

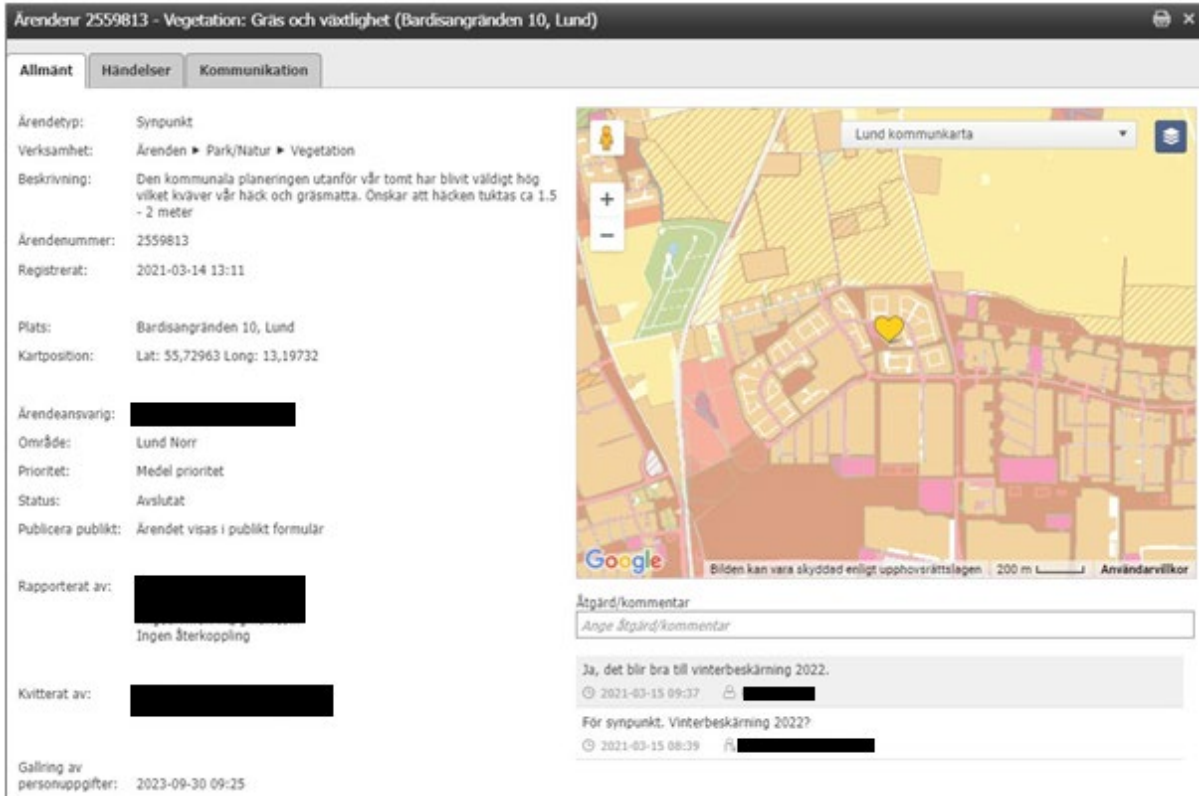
Tekniska nämnden ansvarar för kommunens gångbanor, cykelvägar, gator, torg, parker, natur- och skogsområden, koloni- och odlingslottsområden samt banhållning för spårväg. Av reglementet framgår vidare att det ankommer på nämnden att verka för medborgardialog, medborgarservice samt kunskapsbildning inom verksamhetsområdet. Nämnden ska upprätta förslag till åtgärdsprogram för gröstruktur och naturvårdsprogrammet, förvalta naturreservat och biotopskyddsområden i de fall det ankommer på kommunen.

Servicenämndens reglemente, KF 2020-03-26

Servicenämnden (Markentreprenad) har till uppgift att efter beställning tillgodose övriga kommunala förvaltningars och de kommunala bolagens behov av markarbeten (anläggnings-, skötsel- och underhållsarbeten på gator, parker, natur- och friluftsområden, ledningssystem, fritidsanläggningar och andra kommunala markanläggningar samt beredskap i relevanta avseenden) och transporter.

8. Bilaga: Exempel felanmälan

Ärende 1 - Markentreprenad, ingen återkoppling



Ärendenr 2559813 - Vegetation: Gräs och växtlighet (Bardisangränden 10, Lund)

Allmänt | Händelser | Kommunikation

Ärendetyp: Synpunkt
Verksamhet: Ärenden ► Park/Natur ► Vegetation
Beskrivning: Den kommunala planeringen utanför vår tomt har blivit väldigt hög vilket kväver vår häck och gräsmatta. Önskar att häcken tuktas ca 1.5 - 2 meter
Ärendenummer: 2559813
Registrerat: 2021-03-14 13:11
Plats: Bardisangränden 10, Lund
Kartposition: Lat: 55,72963 Long: 13,19732
Ärendeansvarig: [Redacted]
Område: Lund Norr
Prioritet: Medel prioritet
Status: Avslutat
Publicera publikt: Ärendet visas i publikt formulär
Rapporterat av: [Redacted]
Ingen återkoppling
Kvitterat av: [Redacted]
Gällning av personuppgifter: 2023-09-30 09:25

Lund kommunkarta

Google

Bilden kan vara skyddad enligt upphovsrättslagen | 200 m | Användarvillkor

Åtgärd/kommentar
Ange åtgärd/kommentar

Ja, det blir bra till vinterbeskrming 2022.
2021-03-15 09:37 [Redacted]

För synpunkt. Vinterbeskrming 2022?
2021-03-15 08:39 [Redacted]

Anteckningar i fälten åtgärd/kommentar visar förvaltarens fråga/förslag till åtgärd till utföraren och deras svar. Det här är ett ärende där medborgaren inte begärt återkoppling.

Ärende 2 - Green landscaping, med återkoppling

Ärendenr 2832422 - Vegetation: Övrigt fel (Infanterigränden 2, Lund)

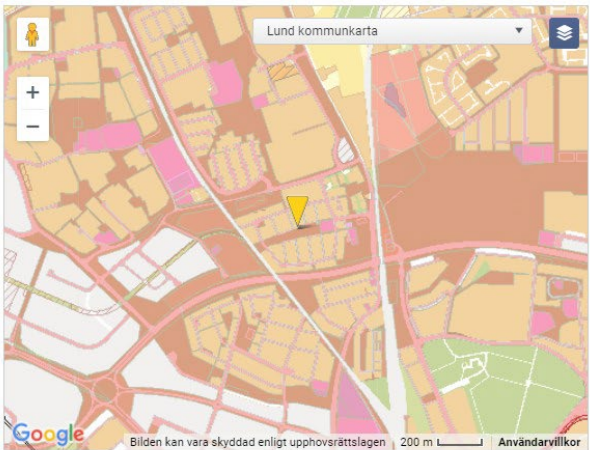
Allmänt | **Händelser** | Kommunikation

Ärendetyp: Felanmälan
Verksamhet: Ärenden ▶ Park/Natur ▶ Vegetation
Typ av fel: Övrigt fel
Beskrivning: Kommunens träd hänger med tjocka stora grenar hänger över taket till infanterivägen 2 och grenar och diverse förstör boendes tak och stupränna. Green Landscaping har klippt annat i området och bekräftat att det inte ser bra ut men att de behöver en arbetsorder för att kapa grenarna.
Ärendenummer: 2832422
Registrerat: 2021-08-06 08:27
Plats: Infanterigränden 2, Lund
Kartposition: Lat: 55,72169 Long: 13,1776
Ärendeansvarig: 2. Green Landscaping
Område: Lund Torn
Prioritet: Medel prioritet
Status: Avslutat

Rapporterat av: [Redacted]
Återkoppling via SMS

Kvitterat av: [Redacted]

Gällning av personuppgifter: 2023-08-30 13:10



Lund kommunkarta

Åtgärd/kommentar
Ange åtgärd/kommentar

ok

2021-08-06 12:48 [Redacted]
för åtgärd av det akuta max 5000 kr. ATA. Återkoppla om vinterbeskäring behövs.

2021-08-06 12:08 [Redacted]

I ärendet ovan har förvaltaren skickat ärendet till utförare med anvisningar om hantering, vilket utföraren har svarat på. Anmälaren har begärt och fått återkoppling via sms:

SMS-meddelande

Från: "Lunds kommun" <Lunds kmn> Skickat: 2021-08-06 12:0

Till: [Redacted]

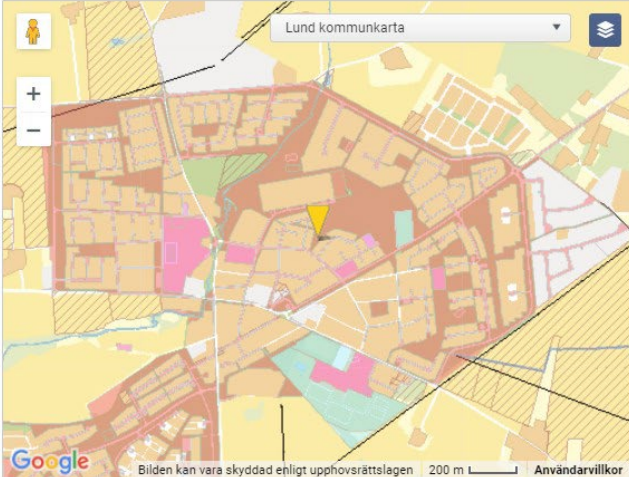
Hej! Angående ärendenr 2832422 - Kategori Vegetation: Övrigt fel. Beställning skickas till vår entreprenör som gör en bedömning eller åtgärd direkt. Vi kan tyvärr inte meddela när arbetet görs eller bekräfta när det är klart. Mvh Lunds kommun

Ärende 3 - Markentreprenad, lekplats, ingen återkoppling

Ärendenr 2886907 - Lekplatser & utegym: Utrustning ur funktion/skadad (Tallgatan 18, Södra Sandby)

Allmänt Händelser Kommunikation

Ärendetyp: Felanmälan
Verksamhet: Ärenden ▶ Park/Natur ▶ Lekplatser & utegym
Typ av fel: Utrustning ur funktion/skadad
Beskrivning: Inkommit via mail 31/8 13.27
Hej!
En barngunga är sprucken på så sätt att man kan klämma sig.
Lekplats 214 Lärkan i Södra Sandby. Om den inte lagats sedan igår
förstås.
Ärendenummer: 2886907
Registrerat: 2021-08-31 14:43
Plats: Tallgatan 18, Södra Sandby
Kartposition: Lat: 55,71968 Long: 13,34941
Ärendeansvarig: 2. Markentreprenad park
Område: S Sandby
Prioritet: Medel prioritet
Status: Avslutat
Rapporterat av: [Redacted]
Ingen återkoppling
Kvitterat av: [Redacted]
Gallring av personuppgifter: 2023-09-22 07:58



Åtgärd/kommentar
Ange åtgärd/kommentar

Åtgärdat 2021-09-17
2021-09-22 07:58 [Redacted]
AO upprättad 21-018014 Byter gunga så snart som möjligt
2021-09-06 11:31 [Redacted]
För kontroll och åtgärd om behov föreligger
2021-09-01 08:13 [Redacted]

Anteckningar i fälten åtgärd/kommentar visar förvaltarens fråga/förslag till åtgärd till utföraren och deras svar. Det här är ett ärende där medborgaren inte begärt återkoppling.

Ärende 4 - Green landscaping, lekplats, återkoppling

Ärendenr 2936326 - Växtsjukdomar/sjuka träd: Skadat träd/grenar (Ankaregränden 7, Lund)


Allmänt 2 | Händelser | Kommunikation

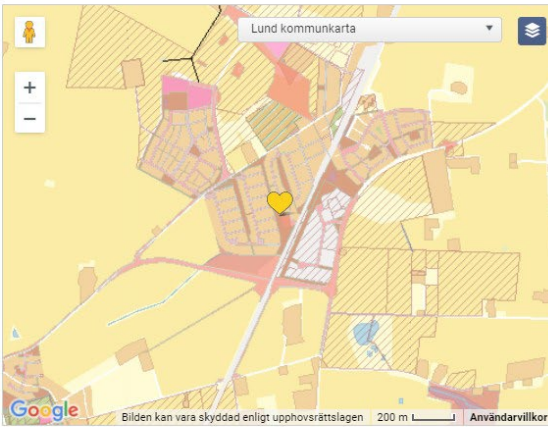
Ärendetyp: Synpunkt
 Verksamhet: Ärenden ▶ Park/Natur ▶ Växtsjukdomar/sjuka träd
 Beskrivning: När det blåser ramlar ofta stora grenar ner från pilträden vid Tornrosalekplatsen i Stångby. Igår hände det igen. Denna gång en gren stor som ett mindre träd. Eftersom det är en välbesökt lekplats och det går en cykelväg i direkt anslutning till träden känns det som det bara är en tidsfråga innan det inträffar en olycka. För ca två år sedan beskar man en av pilarna och det har blivit bra med förnygring, men det finns tre andra pilar längs cykelvägen som inte beskas då och det är de som utgör risken.

Ärendenummer: 2936326
 Registrerat: 2021-09-24 07:30
 Plats: Ankaregränden 7, Lund
 Kartposition: Lat: 55,7472 Long: 13,19532

Ärendeansvarig: 2. Green Landscaping
 Område: Lund Torn
 Prioritet: Medel prioritet
 Status: Avslutat
 Publicera publikt: Ärendet visas i publikt formulär

Rapporterat av: [Redacted]
 Kwitterat av: [Redacted]
 Gällning av personuppgifter: 2023-09-24 13:41

Bifogade filer:  20210923_174314.jpg (2,3 MB) [Hämta filen](#)



Åtgärd/kommentar
 Ange åtgärd/kommentar

Ok, där skulle man behöva hamling av de stora gamla pilar.
 2021-09-24 08:17 [Redacted]

för omgående kontroll och uprensning. Återkoppla om beskaringsbehov.
 2021-09-24 08:11 [Redacted]

I ärendet ovan har förvaltaren skickat en fråga till utföraren, vilket denne har svarat på. Anmälaren har begärt och fått återkoppling via e-post:



Building a better
working world

E-postmeddelande

Svara

Svara alla

Vidarebefordra

Från: "Lunds kommun" <felanmalansystemet@lund.se>

Skickat: 2021-09-24 08

Till:

[Redacted]

Kopia:

Temlig kopia:

Ämne: Lunds kommun: Ärende nr [#2936326]

Hej,

Tack för att du hör av dig till oss! Entreprenör kontrollerar och åtgärdar. Vi gör även en bedömning om besvärning.

Vänliga hälsningar
Tekniska förvaltningen

Du kan svara på detta meddelande om det gäller samma ärende. OBS! ändra inte texten i ämnesraden. Vill du kontakta oss på annat sätt eller anmäla ett nytt ärende, använd uppgifterna nedan.