



SOLNA STAD

# Kvalitetsdeklaration

Våra löften till dig som medborgare/brukare hjälper dig att bedöma kvaliteten på våra tjänster. Du ska veta vilka krav du kan ställa och vad du kan förvänta dig av stadens tjänster oavsett utförare.

## Skötsel av gator, gång- och cykelvägar samt trafiksäkerhet

Det ska vara enkelt, säkert och tryggt att gå, cykla och köra på stadens gator, vägar samt gång- och cykelbanor. Solna stad ansvarar för underhåll och skötsel av kommunala gator, vägar och torg.

### Vi lovar att

- Säkerställa att vägmärken, gatu- och parkbelysning inte skymms av träd eller buskar.
- Åtgärda trasig lampa i lyktstolpe inom fem arbetsdagar efter upptäckt eller inkommen anmälan.
- Övergångsställen är belysta och målade.
- Åtgärda hål i vägbeläggningen inom tio arbetsdagar efter upptäckt eller inkommen anmälan.
- Snöröja senast åtta timmar efter snöfall och säkra framkomlighet på kommunala gator, torg, trappor, gång- och cykelvägar.
- Halkbekämpa senast åtta timmar efter inträffat halt väglag och därigenom säkra framkomlighet på kommunala gator, torg, trappor, gång- och cykelvägar.
- Varje vår sandsopa vägunderlag som halkbekämpats under vintersäsongen och att sopningen efter en normal vinter är avslutad senast den 30 april.
- Informera om planerade större trafikavstängningar eller trafikstörningar minst fem arbetsdagar innan arbetet påbörjas.
- Inom en arbetsdag skicka en bekräftelse på att vi har mottagit en felanmälan och/eller synpunkt.
- Inom fem arbetsdagar från det att vi mottagit en felanmälan och/eller synpunkt ska den antingen vara åtgärdad eller du ha fått information om hur ärendet kommer att handläggas.

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av tekniska nämnden 2019-10-16 och gäller från och med 2020-01-01. En kvalitetsdeklaration kan behöva omprövas och ändras. På stadens webbplats [solna.se](http://solna.se) finns alltid aktuell version.

### Hjälp oss att bli bättre

Vi vill gärna ta del av dina synpunkter och hur du tycker vi lyckas uppnå det vi lovar i vår kvalitetsdeklaration. Det ger oss möjlighet att förbättra verksamheten. Kontakta i första hand den verksamhet som din synpunkt rör. Du kan också lämna synpunkter via Solna stads synpunktshantering på [solna.se/synpunkt](http://solna.se/synpunkt).