

Ernst Donlemar
info@trafiksakerhet.se
Björnmossevägen 21
162 45 Vällingby

Ernst,

Du hävdar att flera av dina frågor har lämnats obesvarade av Vägverket, och så är sannolikt fallet, vilket jag beklagar. Dina frågor är förhållandevis snarlika varandra, ibland skickar du skickar dem till flera mottagare, och i en stressig vardag är risken stor att man ibland helt enkelt inte ser skogen för bara träd, och tror att frågorna redan är besvarade. Detta är ingen ursäkt från verkets sida, men kan vara en förklaring.

Jag ska nu i alla fall försöka samla ihop de frågor jag har uppfattat att du anser vara obesvarade och lämna besked på dem.

Inledningsvis går jag tillbaka till ditt e-postmeddelande den 13 augusti 2006. Där skriver du: ”(1) En sammanställning av korrespondensen med verket ger vid handen att svar endast ges om Vägverket så behagar eller att verket om så finner lämpligt ensidigt avslutar korrespondens trots avsaknad av svar på ställda frågor. (2) Är detta ett allmänt förfarings sätt som ligger till grund för att tysta intresserade i stället för att tillvarata och utveckla allmänhetens engagemang för en säkrare och tryggare trafik? Eller är detta ett förfarings sätt som bara gäller förfrågningar från undertecknad?”

Svar: Självklart vill vi inte tysta intresserade. Vägverket är dessutom enligt 4 § förvaltningslagen skyldigt att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Vi har alltså en serviceskyldighet, men den är inte oinskränkt. Varje myndighet kan och bör anpassa sin service till den aktuella arbets- och resurssituationen, och kan också göra vissa begränsningar efter en mera allmän lämplighetsbedömning. Serviceskyldighetens omfattning är alltså en avvägningsfråga. Det ligger i sakens natur att delade meningar kan uppkomma om hur avvägningen bör göras, och att den enskilde i viss mån blir hänvisad till myndighetens uppfattning. Finner myndigheten att den enskildes frågor har besvarats så långt som det går och är rimligt, kan den alltså konstatera att det inte finns något

ytterligare att tillägga i ärendet. Detta förfaringssätt tillämpas emellanåt, bl.a. har så skett i svar till dig.

Sedan fortsätter du: "(3) Ett annat alternativ som tycks råda hos verket är att man helt enkelt förnekar kännedom om mottagen e-post trots bifogat e-postkvitto. (4) Ett fjärde alternativ är att posten förkommer. Enligt er egen diarieföring saknas mottagen e-post från den 1 och 30 maj. Enligt arkivlagen ska det finnas noggranna rutiner för diarieföring av all post som har relevans för Vägverket. (5) Jag skickade även ett e-postmeddelande den 10 juni med begäran om kopior av förd korrespondens med diarienumret för respektive. Detta e-postmeddelande saknas också, enligt telefonsamtal, i er diarieföring. Något svar har därför (?) följaktligen inte erhållits. Inkommande (och utgående) post ska väl alltid diarieföras direkt när den kommer/avgår, eller?

Svar: När en allmän handling har kommit in till eller upprättats hos myndighet ska den, enligt 15 kap 1 § sekretesslagen, registreras utan dröjsmål. Hur detta ska ske i Vägverket regleras närmare i verkets interna föreskrifter och allmänna råd om diarieföring och arkivering av allmänna handlingar. Allmänna handlingar, både inkommande och utgående, kan diarieföras i efterhand. Då görs normalt en särskild anteckning om detta i ärendet.

Det är riktigt att vare sig vårt diarium eller vårt kundärendehanteringssystem har uppgift om e-postmeddelande från dig den 10 juni 2006. Däremot finns i diariet ett meddelande registrerat som inkommet den 10 *juli* 2006 (dnr AL 50 K 2006:17709), kopia bifogas. När det gäller de kopior du efterfrågar i det meddelandet, kan jag bara konstatera att meddelandena enligt punkt 1-5 inte finns registrerade. Vi saknar därmed möjlighet att ge dig kopior av dessa. Kopia av e-postmeddelandet till mig den 17 juni (dnr TR 10 K 2006:15359) respektive svaret till Daniel Rydberg den 29 juni (samma diarienummer) bifogas denna skrivelse.

I e-postmeddelandet den 13 augusti 2006 tar du också upp tidigare frågor, som du inte anser har besvarats av verket:

1. Anledningen till varför de angivna e-postmeddelandena har lämnats obesvarade?

Svar: Som jag redan har konstaterat är dina frågor förhållandevis snarlika varandra, och ibland skickar du dem till flera mottagare. I en stressig vardag är risken stor att man ibland helt enkelt inte ser skogen för bara träd, och tror att frågorna redan är

besvarade. I något fall är vi också av uppfattningen att vi faktiskt har besvarat dem, även om du inte delar den meningen.

2. Anledningen till varför de angivna e-postmeddelandena inte har diarieförts?

Svar: Har e-postmeddelandena faktiskt inkommit till Vägverket, och inte diarieförts, kan jag bara hänvisa till slarv. Inte medvetet slarv, men ändå slarv. Som du förstår är du inte den enda som skickar e-postmeddelande till verket. Vi är en stor myndighet. Bara vid verkets enheter i Borlänge hanterar vi årligen mellan cirka 25 000 och 33 000 diarieförda ärenden. I de fall e-postmeddelandet skickas direkt till en eller flera medarbetare (gäller även mig själv) och inte till verkets officiella e-postadress, finns det en risk att meddelandet s.a.s. hamnar vid sidan av systemet, trots att vi har regler och rutiner för hur vi ska agera i dessa fall. Detta är självklart inte acceptabelt, om än - vill jag dock påstå - i viss mån begripligt, och vi kan bara arbeta på att förbättra oss i detta avseende. Jag har i och för sig redan, i mitt svar till dig den 9 november 2004 (dnr TR 40 2004:14684), informerat dig om att jag själv omöjligen kan besvara alla e-postmeddelanden som kommer till mig.

3. Kommer Vägverket att föreslå någon utredning om orsaken till det ökade antalet trafikolyckor som sker vid körning i cirkulationsplats?

Svar: Nej.

4. Vem på Vägverket bär ansvaret att besluta om någon utredning kommer att inledas?

Svar: Ytterst jag, annars chefen för avdelningen HK Verksamhetsstyrning vid Vägverkets huvudkontor.

5. Vid vilken storlek och utformning går gränsen för att en cirkulationsplats ska betraktas som en vägkorsning?

Svar: En cirkulationsplats är ett ställe där vägar möts - den är alltså i sig en vägkorsning - men det finns en rondell i mötesplatsen. Kommunen eller Vägverket föreskriver när en plats ska anses vara cirkulationsplats. Vägverket och Svenska Kommunförbundet ger gemensamt ut publikationen "Vägars och gators utformning", som är ett hjälpmedel vid utformning av vägar och gator. Denna publikation innehåller ett avsnitt, där du kan läsa mera om val av korsningstyp i olika situationer. Publikatio-

nen finns att tillgå på www.vv.se (Publikationer/Väg- och gatuutformning/Vägars och gators utformning (VGU)). Jag bifogar en utskrift av det aktuella avsnittet.

6. Vilket körfält bör användas vid färd genom en cirkulationsplats/väggorsning.

Svar: Vägverket har tagit fram informationsmaterial om cirkulationsplatser, och hur man ska köra i en cirkulationsplats. Informationen finns både i tryckt form och rörliga bilder på verkets hemsida www.vv.se (Lagar och regler/Trafikregler/Cirkulationsplats). Jag bifogar en utskrift av den tryckta informationen.

Därefter går jag vidare till ditt e-postmeddelande den 16 november, rubricerat Förkommen och obesvarad post. I detta konstaterar du att det har gått tre månader sedan du skickade ditt meddelande, och att tystnaden är total. När kommer ett svar?

Svar: Denna skrivelse är svar även på det e-postmeddelandet. (Se nedan för förklaring till varför du inte har fått svar på ditt meddelande den 22 augusti.)

Avslutningsvis skriver du i ännu ett e-postmeddelande den 16 november, rubricerat Förfrågan om körning i terräng och privat område, att du saknar svar på dina frågor, ställda den 22 augusti:

1. Hur har ni kunnat hitta ett e-postmeddelande som redan har försvunnit?

Svar: Det har vi inte gjort, om du med detta avser din förfrågan den 1 maj och 30 maj. Se nedan.

2. Ingen utredning från Bo Ottosson. (Första förfrågan, enligt rubr. skickades den 1 maj och en påminnelse sändes den 30 maj utan någon respons. Ny påminnelse skickades den 17 juni till Ingemar Skogö Vägverket, Vägverket Borlänge samt kopia till Daniel Rydberg).

Svar: Varken i vårt diarium eller vårt kundärendehanteringssystem har vi funnit något inkommande meddelande från dig daterat den 1 maj eller 30 maj. Den 17 juni skickade du ett e-postmeddelande till mig, med en fråga om varför din, och Daniel Rydbergs, fråga inte hade besvarats. Jag hade inte möjlighet att hantera min e-post då. Först den 25 juni kunde jag vidarebefordra ditt meddelande till vår registrator som såg till att det omhändertogs på föreskrivet sätt. Ärendet registrerades samma

dag i Vägverkets diarium med diarienummer TR K 10 2006:15359, och frågan besvarades via e-post den 29 juni. Kopior av handlingarna i det ärendet bifogas.

Av vårt kundärendehanteringssystem framgår att en förfrågan om körning i terräng och privat område från dig även inkommit till vår kundtjänst den 22 juni, samt att denna, och det beklagar jag (anledningen är åtgärdad!), inte besvarades förrän den 22 augusti. Kopior på verkets uppgifter i det ärendet bifogas.

Sammanfattningsvis har du, när det gäller frågan om körning i terräng och privat område – utöver de frågor du ställde i maj (som vi alltså inte kan återfinna) – den 17 juni ställt frågan till verket genom e-post direkt till mig, och den 22 juni ställt frågan till verket genom vår kundtjänst (sannolikt sedan du valt ”Direktkontakt med Vägverket” på www.vv.se). Dessa båda kontaktvägar in i verket är parallella, och diariet uppdateras inte regelmässigt med uppgifter som hanteras i verkets kundärendehanteringssystem. Ärendena i detta registreras i en helt egen nummerserie. Stundtals kan detta vara förvirrande, och jag beklagar verkligen att du har drabbats av det. Vi arbetar för att förbättra oss även i detta avseende.

Den 22 augusti svarade du på det meddelande du hade fått av verkets kundtjänst samma dag. Den utredning jag nu har låtit genomföra visar att genom brister i systemet har ditt svar emellertid aldrig nått handläggaren i kundtjänsten. Dessa brister har enligt uppgift åtgärdats under hösten, och i dag ska motsvarande inte kunna hända igen.

3. Ingen begärd kopia har inkommit.

Svar: Kopior bifogas denna skrivelse.

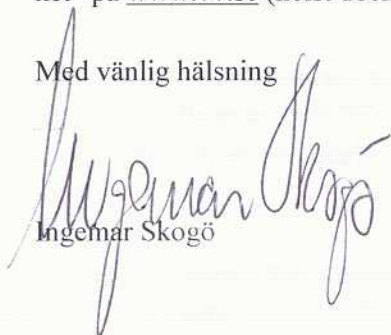
4. När kommer svaren?

Svar: Nu.

Sammantaget vill jag tacka dig för att du gjort oss uppmärksamma på flera brister i vår ärendehantering. Samtidigt vill jag rekommendera att du, i din eventuellt fortsatta korrespondens med Vägverket, i huvudsak använder dig av verkets officiella e-postadress (vagverket@vv.se), och inte mailar till enskilda personer, varken till mig

eller till andra. Alternativt kan du använda dig av valet ”Direktkontakt med Vägverket” på www.vv.se (helst dock bara en av kontaktvägarna åt gången).

Med vänlig hälsning



Ingemar Skogö

Bilagor

- Kopia av inkommande e-postmeddelande 2006-06-17, dnr TR K 2006:15359
- Kopia av utgående e-postmeddelande 2006-06-29, dnr TR K 2006:15359
- Kopia av inkommande e-postmeddelande 2006-07-10, dnr AL 50 K 2006:17709
- Utskrift av avsnitt 5, Val av korsningstyp, i VGU, VV publ. 2004:80
- Utskrift av Vägverkets broschyr Att köra i cirkulationsplats
- Utskrift av historikuppgifterna i Vägverkets kundärendehanteringssystem, ärendenummer VV0029101