

Protokoll fört vid enskild föredragning

Infrastrukturavdelningen

Trafikbyrån

Beslutande

Minister

Veronica Thörnroos

Föredragande

Byråchef

Mikael Korpela

Justerat

Omedelbart

Ärende/Dnr/Exp.

Beslut

Nr 65

Antagande av projektdirektiv för byggande av ny bro till Vårdö, daterat 20.9.2015.

Projektdirektivet kommer att uppgraderas fortlöpande gällande detaljer om dimensionering, tid och organisation under planerings- och projekteringsfasen.

ÅLR 2015/8456

Beslöts godkänna projektdirektiv enligt bilaga 1, I215E67

Nr 66

Policy för kundservice gällande upphandlad kollektivtrafik

ÅLR 2015/9805

Kundservice består av olika faktorer som påverkar kundens uppfattning om ett företag eller en organisation. Det handlar om intryck och förväntningar och om kontakten var positiv eller negativ.

För att Ålands landskapsregering skall kunna driva en ständig förbättring av kundserviceprocessen och ställa krav mot entreprenörer krävs en policy mot vilken krav i utförandet, krav i upphandlingar och kundnöjdhetsenkäter görs.

Beslöts att implementera en policy för kollektivtrafik, bilaga I215E67.

Ny bro till Vårdö

**Projektdirektiv
Infrastrukturavdelningen**

Godkännande av projektdirektiv och bilagor

Beställare/Projektägare:
Ålands Landskapsregering

Projektledare:
Forsen Projekt Ab

Mikael Korpela

Hans Rodin

1 Projektnamn/identitet

Ny bro till Vårdö

2 Bakgrund

I samband med att vattenisoleringen skulle förnyas på Vårdöbron upptäcktes ytterligare skador på farbanan som är av sådan karaktär att farbanan måste bytas ut. När vidare inspektioner och utredningar gjordes kunde det konstateras att det även fanns omfattande skador på pelare och pelarnas undervattensdelar samt bottenplattor. Skadorna är så omfattande att den nuvarande bron måste bytas ut i sin helhet och ersättas med en ny. Landskapsregeringen fattade den 25.6.2015 beslut att ersätta nuvarande Vårdöbro med en ny.

3 Effektmål

1. Ersätta befintlig bro till Vårdö med en ny bro som uppfyller dagens trafiklaster samt dimensioneringsregler.
2. Hålla befintlig bro i trafik under tiden en ny bro byggs (5år planerings åtgärder)
3. Riva befintlig bro när trafiken flyttats över till den nya

4 Underlag

1. PM: Åtgärdsförslag, infrastrukturavdelningen daterat 2015.06.23
2. Vårdöbron, utlåtande Destia Oy, daterat 2015.06.15
3. Bilaga 1 till Destia Oy:s utlåtande, daterat 2015.06.15 (Projektengagemangs rapport daterad 2015.06.12 inkl bilaga 1-10)
4. Bilaga 2 till Destia Oy:s utlåtande, daterat 2015.06.15 (Projektengagemangs rapport daterad 2014.04.24)
5. Bilaga 3 till Destia Oy:s utlåtande, daterat 2015.06.15 (Destia Oy:s utlåtande daterad 2013.10.19 inkl bilagor)
6. Bilaga 4 till Destia Oy:s utlåtande, daterat 2015.06.15 (Silta expert Oy:s rapport daterad 2013.11.09 inkl bilagor)
7. Bilaga 5 till Destia Oy:s utlåtande, daterat 2015.06.15 (Mötesanteckningar daterade 2013.08.22)
8. Bilaga 6 till Destia Oy:s utlåtande, daterat 2015.06.15 (Förslagsritning reparationsalternativ B.1)
9. Bilaga 7 till Destia Oy:s utlåtande, daterat 2015.06.15 (Kostnadsberäkning, direkta byggkostnader för reparationsförslag B.1)
10. Bilaga 8 till Destia Oy:s utlåtande, daterat 2015.06.15 (Förslagsritning reparationsalternativ B.2)
11. Bilaga 9 till Destia Oy:s utlåtande, daterat 2015.06.15 (Kostnadsberäkning, direkta byggkostnader reparationsförslag B.2)

5 Kontaktpersoner

Mikael Korpela, Projektansvarig (vakant), ÅLR
Hans Rodin, Projektledare, Forsen Projekt Ab

6 Tidsplan och kalkyl för förberedelserna

Åtagande t o m	Tidpunkt	BP	Kalkyl
BP1	26.6.2015	Beslut om att bygga ny bro	
BP2	26.8.2015	Åtgärder för bibehållen trafik	€ 240.000
BP3 Projektanalys	16.9.2015	Startmöte med definitioner	

7 Projekt mål, krav och önskemål7.1 **Resultat**

1. Att nuvarande bro till Vårdö ersätts med en ny bro innan den nuvarande bron måste tas ur trafik på grund av de skador som bron uppvisar.
2. Hålla nuvarande bro i trafikbart skick under tiden då en ny bro byggs. (5år ur hållbarhetssynpunkt; konstruktion- och trafiksäkerhet prioriteras)
3. Nuvarande bro skall rivs efter att den tas ur bruk.

7.2 **Tidsplan preliminär (revideras löpande)**

Projektet påbörjades våren 2015 med bottenundersökningar (Meritaito), samt med planering för "Bevarande av befintlig bro".

Milstolpar i projektet:

- Temporära åtgärder för befintlig bro – klart december 2015
- **Vägplan – I laga kraft – februari 2016**
- **Miljö tillstånd beviljat – mars 2016**
- Entreprenadkontrakt tecknat – april 2016
- Produktionsstart – Ny bro – september 2016
- Ny bro invigs 01 – 06/2018
- Befintlig bro – riven – 2018

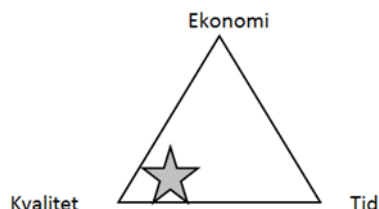
Huvudtidplan är upprättad initialt i projektet och revideras till slutlig då miljö tillstånd och vägplan godkänts.

Huvudtidplanen stäms av i samband med Projektledarrapportering.

7.3 **Kostnad**

Entreprenadkostnad	9 200 000 €
Byggherrekostnader	750 000 €
Kostnader för trafikarrangemang under entreprenadtiden	30 000 €
Kostnader för markinlösen	10 000 €
Summa	9 990 000 €

7.4 Projektmålets prioritering



Prioritering: Kvalitet Tidpunkt Kostnad

7.5 Ny bro strategisk dimensionering (revideras under detaljplaneringen)

- Bro längd 312 - 320m, brobredd 11,5m
- 2 körfiler bredd 3,5m + GC-bana 3,0m
- Avstånd från nuvarande bro 11,30m
- Konstruktion balkbro, balkhöjd 2,7m
- Utseende lika nuvarande bro
- Pålning teoretiskt avstånd befintlig – ny = 6m. Pålar borrar, kan inte stoppslås pga sidoflyttning & vibrationer
- Alla mellanstöd måste pålas
- Underkroppen / fundamenten i linje med nuvarande bro, målsättning vatten genomströmningen oförändrad, kan eventuellt ökas då gamla bron rivs
- Air draught (farledshöjd) under bron 5,60 - 7,50 + 0,6m, farled mitten/vänster från öster, utlåtanden begärts från gränsbevakningen och sjöräddningen

Steg till ny bro (milestones)

- Geoteknisk undersökning (inklusive bottenkartläggning – utförd (planerad) 31.12.2015
- Projektering Väg
- Projektering Bro
- Vägplan
- Miljö tillstånd = kritiskt för hela projektets tidsplan ; Åmhm:s behandlingstid enligt möte 25.9 minimum 3 månader, förutsätter komplett vägplan
- Upphandling entreprenad
- Produktion
- **Slutbesiktning / övertagande 01-06/2018 => styrs av milestones**

7.6 Finansiering

I ordinarie budget för 2015 finns 2 300 000 € upptaget, ytterligare medel budgeteras för projektet under 2016 och 2017, uppskattningsvis 7 690 000 € ytterligare.

Ekonomiuppföljning:

Landskapsregeringens gällande ekonomimodell (fr.o.m. 1.1 2015) kommer att användas med följande val och tillägg:

Kontodel 1 - resultatkonton

Kostnaderna konteras på lämpliga resultatkonton

Kontodel 2 – Budget/Anslag

976000 – väginfrastrukturinvesteringar används

Kontodel 3 – Kostnadsställe

705000 – Trafikbyrå används

Kontodel 4 – Aktivitet

Används inte

Kontodel 5 - Projekt

Projektets två huvuddelar kommer att få var sitt projektnummer.

Huvuddel 1: Åtgärder för befintlig Vårdöbro tills ny bro är klar – Projektnr 97XX

Huvuddel 2: Ny till Vårdö samt rivning av den befintliga – Projektnr 97XX

Kontodel 6 – Motpart

Väljs av finansavdelningen

Kontodel 7 – Valfri

Projektets olika skeden tydliggörs genom att fakturorna konteras med:

7403 - Planeringskede (vägplan mm)

7404 - Projekteringskede (arbetshandlingar mm)

7405 - Entreprenadskede

8 Övrigt

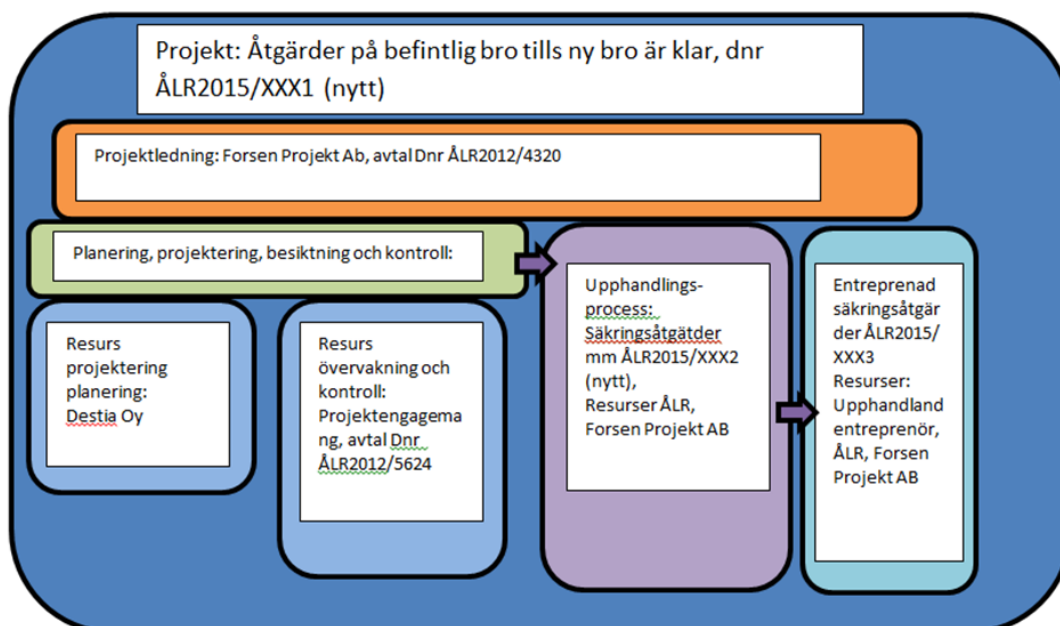
Ingen styrgrupp har i nuläget tillsatts, styrgruppen tillsätts senare.

Ärendehantering:

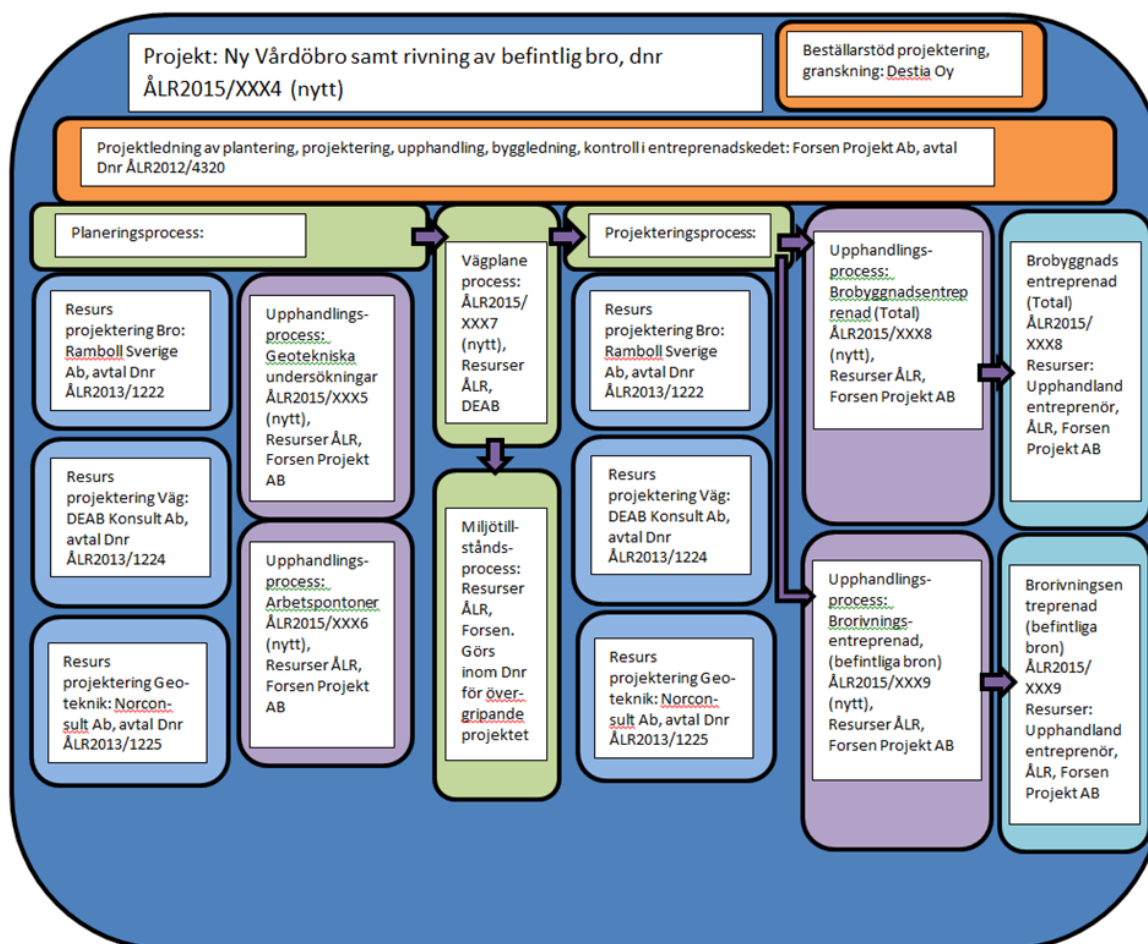
För att kunna planera hur projekten ska dokumenteras i W3D3 och arkiveras har följande plan för hur projekten delas in i olika ärenden och länkas samman upprättats.

Projektet har delats in i två huvuddelar (Huvuddel 1: Åtgärder för att hålla befintlig bro i trafikbart skick tills den nya är klar, huvuddel 2: Bygga en ny bro till Vårdö och riva den befintliga bron) som nedan beskrivs separat. Projektledningen är gemensam för bägge huvuddelarna.

Nedan redovisas strukturen för ärendehantering i huvuddel 1:



Nedan redovisas strukturen för ärendehantering i huvuddel 2



9 Referenser

Ref.nr.	Dokumentnamn, dokumentbeteckning	Utgåva, datum
1.	09 Projektplan Vårdöbron UTKAST 16.9.15 Reviderad	16.9.2015
2.	Projektdirektiv , Bilaga I215E67 föredraget	29.9.2015

Datum 29.9.2015
ÅLR 2015/9805

Policy för kundservice inom kollektivtrafiken

Kundservice består av olika faktorer som påverkar kundens uppfattning av ett företag eller en organisation. Det handlar om intryck och förväntningar och om kontakten var positiv eller negativ.

De flesta anser att bra kundservice är när vi bemöter kunden vänligt och professionellt. Bra service innebär att kunden är nöjd och tillfredställd efter en kontakt med en oss.

För att lyckas med god kundservice krävs att vi, som organisation, tar våra kunder på allvar. Vi ska sätta kunden i centrum både i teori och praktik. God kundservice och kundvård innebär att vi strävar till att ha rätt personer på rätt plats, att rutiner för klagomål och förbättring fungerar, att små detaljer i vardagen inte glöms bort **och att kunden anses vara prioritet nummer ett.**

1. Behandla kunden med respekt, håll vad du lovar.
2. Fråga vad vi kan bli bättre på, ta emot synpunkter, förslag och konstruktiv kritik.
3. Var goda/aktiva lyssnare, var lyhörd på vad kunden säger och framför kundens önskemål till trafikbyrån.
4. Dela med er av erfarenheter och argument till kollegor och Trafikbyrån.
5. Sträva till en rak och öppen kommunikation.
6. Visa respekt och diplomati gällande olika åsikter och synsätt.
7. Bär vårdad, enhetlig och lätt identifierbar klädsel under arbetstid.
8. Sträva till att hålla tidtabellerna, undantag kan göras vid behov då transportkedjan, dvs anslutande buss/färja är sen. Transportenheten bör kommunicera ut förseningar till passagerarna via 1. högtalarsystem 2. Display.
9. Vid förseningar till anslutande färjetrafik / kollektivtrafik bör man informera nästa steg i transportkedjan.
10. Turlistor/Skärgårdsguide ska finnas tillgängliga för passagerarna ombord på fordonet.
11. Vid förseningar över 10 minuter och vid övriga trafikstörningar informera Ålandstrafiken som publicerar informationen på www.alandstrafiken.ax.
12. Vi mäter kundnöjdheten via enkäter, med avsikt att korrigera och förbättra.
13. Vårt arbetspråk är svenska.
14. Vi representerar alla Ålands Landskapsregering i vårt agerande.

Vi är professionella i det vi gör och erbjuder bra logistikservice & strävar till ständig förbättring !