

Handläggare
Ingrid Mårtenson
08-508 268 32**Till**
Trafik- och renhållningsnämnden
2014-03-20

En förvaltning för stockholmarna. Svar på skrivelse från Jonas Naddebo (C)

Förslag till beslut

1. Trafik- och renhållningsnämnden beslutar att överlämna kontorets tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen

Per Anders Hedkvist
FörvaltningschefFredrik Alfredsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Enligt stadens budget 2013 ska kommunstyrelsen leda ett genomgripande regelförenklingsarbete i syfte att rationalisera staden för att kunna erbjuda ökad servicegraden gentemot stockholmarna. Vid nämndens sammanträde den 29 augusti lämnade Jonas Naddebo (C) en skrivelse som innehöll ett antal frågor gällande kontorets regelförenklingsarbete. Eftersom uppdraget har legat på stadsledningskontoret har trafikkontoret inte inlett något eget regelförenklingsarbete till följd av beslutet. Kontoret bedriver dock sedan flera år tillbaka ett kontinuerligt utvecklingsarbete som kommer stockholmarna till gagn bland annat i form av förbättrad service. Detta ligger väl i linje med intentionen i kommunfullmäktiges beslut.

Trafikkontoret
StabFleminggatan 4
Box 8311
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 268 32
Växel 08-508 272 00
ingrid.martenson@stockholm.se
trafikkontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
stockholm.se

Bakgrund

I stadens budget 2013 beslutade kommunfullmäktige att kommunstyrelsen under året skulle leda ett genomgripande regelförenklingsarbete. Arbetet skulle omfatta samtliga regelverk, policydokument och processer. Syftet var att rationalisera staden

och avreglera sådana områden där regelverk eller policydokument är förlegade eller onödiga. Arbetet skulle resultera i en total minskning av stadens byråkrati och en minskning av kostnader för enskilda och näringsliv. Målsättningen var att öka servicegraden gentemot stockholmarna, både vad gäller regelförenklingar och bemötande.

På trafik- och renhållningsnämndens sammanträde den 29 augusti 2013 lämnade Jonas Naddebo (C) en skrivelse som innehöll ett antal frågor kring kontorets arbete med regelförenklingar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts internt inom kontoret.

Trafikkontorets synpunkter

Jonas Naddebo (C) önskar i sin skrivelse svar på följande frågor:

1. Vilka åtgärder har trafikkontoret vidtagit under 2013 för att fullfölja det av kommunfullmäktige beslutade regelförenklingsarbetet?
2. Kan kontoret redogöra för sin strategi för att arbeta vidare för att rationalisera och avreglera sitt arbete?
3. Vilken effektiviseringspotential uppskattar kontoret att det finns under de kommande fyra åren?

Uppdraget åvilar kommunstyrelsen och ska enligt budget 2013 vara slutfört till årets slut. Med hänvisning till att ärendet handläggs inom stadsledningskontoret har inte något eget regelförenklingsarbete inletts inom kontoret. Kontoret har inte heller tagit fram någon strategi för arbetet med regelförenklingsarbetet. Kontoret vill dock ta tillfället i akt att informera om pågående arbete inom kontoret som kontoret anser ligger väl i linje med intentionen bakom kommunfullmäktiges beslut.

I budget för 2013 fick trafik- och renhållningsnämnden i uppdrag att förändra arbetssätten inom tillståndsgivningen i enlighet med evenemangsstrategin. Under året har kontoret bedrivit ett målmedvetet arbete för att tydliggöra och underlätta tillståndprocessen för kunderna, bland annat genom att arbeta med vårt bemötande och hur vi uttrycker oss i vår tillståndsgivning inom alla ärendegrupper. Resultatet av detta arbete märks inte minst i de månadsvisa NKI-mätningar som genomfördes under 2013 (Nöjd Kund Index) där värdet steg markant med ett rekordhög resultat om 80 i december. NKI mäts inom kontorets upplåtelse-

verksamhet. Trafikkontoret deltar också i stadens nätverk för tillståndsgivande myndigheter. Under 2014 kommer kontoret fortsätta arbetet med att utveckla vår verksamhet på detta område, bland annat genom att tillsammans med Stockholm Business region utveckla den information som ges till tillståndssökande företag.

Sedan 2010 har trafikkontoret en utvecklingsledare anställd. Utvecklingsledarens roll på kontoret är att tillsammans med verksamheterna undersöka vilka processer vi kan förbättra och effektivisera i syfte att öka kvaliteten och servicen gentemot våra medborgare. I detta arbete använder trafikkontoret bland annat verktyget Lean. Sedan arbetet startade har i stort sett alla kontorets enheter leanat en eller flera av sina processer. Arbetet har bland annat resulterat i att personalen fått bättre kännedom om sina kollegors arbetsuppgifter, tidstjuvar har försvunnit, bättre struktur har skapats på processer och ett antal rutiner och lathundar har tagits fram. Detta har i sin tur lett till snabbare service till våra medborgare och en jämn kvalitet.

Under 2013 har kontoret arbetat intensivt med projektet Synpunkter stadsmiljö. Projektet har bland annat innefattat ett helt nytt egenutvecklat handläggningssystem samt framtagandet av en mobilapplikation. I september driftsattes det nya handläggningssystemet Synpunktsportalen som förutom trafikkontoret även kommer att användas av stadens stadsdelsförvaltningar. Inför driftsättningen utbildades ett hundratal handläggare i systemet, både från kontoret och från stadens stadsdelsförvaltningar, och vid årsskiftet 2013/2014 hade nära 200 användare lagts in i systemet. Den grundläggande tanken bakom Synpunktsportalen är att förenkla och effektivisera synpunktshanteringen för handläggarna så att stockholmarna kan få ett förbättrat bemötande genom snabbare och mer enhetlig respons.

I februari 2014 släpptes även den app som utvecklats för att ytterligare förenkla för medborgarna att lämna synpunkter på trafik- och utemiljön. Tillsammans med appen Betala P utgör dessa två bra exempel på hur kontoret arbetar för att möta stockholmarna på nya sätt och utveckla vår service.

Som framgår av ovanstående bedriver kontoret ett kontinuerligt och ambitiöst utvecklingsarbete som kommer stockholmarna till del bland annat genom snabbare och mer kvalitativ service.

Kontoret ser fortsatt stor potential i att ytterligare förbättra den service som kontoret erbjuder. Under 2014 kommer kontoret att fortsätta detta arbete i samverkan med stadsledningskontoret och ansvarig projektledare.

Trafikkontorets förslag

Kontoret föreslår att nämnden överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Slut

Bilagor

1. En förvaltning för Stockholmarna, skrivelse från Jonas Naddebo (C)