

Handläggare
Susanne Pettersson
08-508 262 68**Till**
Trafiknämnden
2017-03-09

Demokratitorg. Motion (2016:106) från Karin Ernlund (C). Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden överlämnar trafikkontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen

Jonas Eliasson
FörvaltningschefTed Ell
Avdelningschef

Sammanfattning

I en motion om demokratitorg beskrivs medborgarnas vilja till engagemang i sin närmiljö men att vägarna och verktygen för att nå politik och förvaltningar ofta är bristfälliga och saknar transparens. I motionen framhålls en liknande tjänst som Stockholm stads ”Tyck Till” app, ”Fixamingata.se” som skulle innehålla en möjlighet att återkoppla till medborgaren var ärendet hamnat och vad åtgärden blev samt visa andra användares rapportering. Mot bakgrund av detta föreslås att staden utvecklar en ny plattform för medborgares förslag och synpunkter i enlighet med ovan.

Stadens medborgare fick vid införandet av appen ”Tyck Till” och formulär på Stockholms stads hemsida ett enklare sätt kommunicera med staden om sin närmiljö. Appen introducerades under våren 2014.

Trafikkontoret
StadsmiljöFleminggatan 4
Box 8311
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 262 68
Växel 08-508 272 00
susanne.a.pettersson@stockholm.se
trafikkontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
stockholm.se

Ca 237 090 ärenden har sammanlagt inkommit till trafikkontoret och stadsdelsförvaltningarna sedan starten. Under 2016 inkom 100 740 stycken ärenden, som jämförelse kom det under 2014 in 50 385 stycken ärenden. Antalet ärenden har alltså fördubblats under en tvåårsperiod.

Ett projekt ”Återkoppla felanmälan” startade under 2016 och innebär en vidareutveckling av tjänsten ”Tyck Till”. Återkopplingen kommer att ske via kartan som finns i tyck-till tjänsterna, appen och formuläret.

När anmälaren väljer kategori felanmälan och ämne som ska felanmälas, visas på kartan de felanmälningar som har inrapporterats men inte är åtgärdade för ämnet som är valt. Felanmälningarna kommer att visas som nålar och är klickbara. Informationen som framgår är anmält datum, adress, status och åtgärdstid.

Trafikkontoret anser att motsvarigheten till den tjänst som efterfrågas i motionen håller på att utvecklas i och med projekt ”Återkoppla felanmälan” som pågår och att ingen ny plattform för en sådan tjänst behöver tas fram.

Remissen

Trafiknämnden har fått motion (Dnr 106 -777/2016) om demokratitorg av Karin Emlund (C) på remiss från kommunstyrelsen.

I motionen framförs i huvudsak följande: Hos medborgarna finns en vilja till engagemang i den egna närmiljön, men vägarna och verktygen för att nå politik och förvaltningar är ofta bristfälliga och saknar transparens. Mot bakgrund av detta föreslås att staden utvecklar en ny plattform för medborgares förslag och synpunkter. Denna tjänst som liknar Stockholm stads ”Tyck Till” app, skulle heta ”Fixamingata.se” och ha möjlighet att kunna återkoppla till medborgaren var ärendet hamnat och vad åtgärden blev samt visa andra användares rapportering.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom trafikkontoret.

Trafikkontorets synpunkter

Med anledning av motionens förslag vill trafikkontoret inledningsvis anföra följande. Stadens medborgare fick vid

införandet av appen ”Tyck Till” och formulär på Stockholms stads hemsida ett enklare sätt kommunicera med staden om sin närmiljö. Appen introducerades under våren 2014.

Stockholms stad byggde under 2012-2013 upp ärendehanteringssystemet ”Synpunktsportalen”, vilket är det ärendehanteringssystem som tar emot anmälningarna som lämnas via hemsidan och appen ”Tyck Till” och som möjliggör stadens hantering av de ärenden som kommer in. Ca 237 090 ärenden har sammanlagt inkommit till trafikkontoret och stadsdelsförvaltningarna sedan starten. Under 2016 inkom 100 740 stycken ärenden, som jämförelse kom det under 2014 in 50 385 stycken ärenden. Antalet ärenden har alltså fördubblats under en tvåårsperiod.

Medborgarna har i allt större utsträckning börjat använda appen och trafikkontoret genomför två kampanjer per år för att marknadsföra den.

Medborgaren får återkoppling på de synpunkter, frågor, beröm och klagomål som kommer in till staden via appen och hemsidan.

Ett projekt ”Återkoppla felanmälan” startade under 2016 och innebär en vidareutveckling av tjänsten ”Tyck Till”. Återkopplingen kommer att ske via kartan som finns i tyck-till tjänsterna, appen och formuläret.

När anmälaren väljer kategori felanmälan och ämne som ska felanmälas, visas på kartan de felanmälningar som har inrapporterats men inte är åtgärdade för ämnet som är valt. Felanmälningarna kommer att visas som nålar och är klickbara. Informationen som framgår är anmält datum, adress, status och åtgärdstid.

Trafikkontoret anser att motsvarigheten till den tjänst som efterfrågas i motionen håller på att utvecklas i och med projekt ”Återkoppla felanmälan” som pågår. Kontoret anser därmed inte någon ny plattform för en sådan tjänst behöver tas fram.

Kontoret avser även fortsättningsvis att lägga resurser på att marknadsföra hemsidan och appen ”Tyck Till” för att göra allt fler Stockholmare medvetna om kanalerna in för att dels lämna synpunkter på trafik och stadsmiljön och dels för att felanmäla till trafikkontorets och stadsdelsförvaltningarnas stadsmiljöverksamheter.

Trafikkontorets förslag

Trafiknämnden överlämnar trafikkontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen

Slut

Bilaga

1. Motion(2016:106) om demokratitorg