

Handläggare
Sonia Siropian
08-508 26 340**Till**
Trafiknämnden
2022-06-09

Stadsrevisionens årsrapport 2021 för trafiknämnden. Yttrande över revisionsrapport

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden godkänner detta tjänsteutlåtande som yttrande på stadsrevisionens årsrapport 2021 för trafiknämnden och överlämnar det till nämndens revisorer.

Gunilla Glantz
FörvaltningschefKersti Hedqvist
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadens revisorer har avslutat revisionen av nämndens verksamhet för 2021 och trafiknämnden har beretts möjlighet att yttra sig senast 2022-06-30. Bedömningen är att nämnden i allt väsentligt bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Räkenskaperna bedöms ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning.

Gällande den interna kontrollen är stadsrevisionens samlade bedömning att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit delvis tillräcklig. Väsentliga brister i den interna kontrollen har identifierats avseende styrning och kontroll av underhåll och reinvesteringar i gator och broar. Bristerna gäller både trafiknämndens kännedom om vägnätets tillstånd och den ekonomiska planeringen av underhållet.

Trafikkontoret kommer att vidta ett flertal åtgärder i enlighet med rekommendationerna i rapporten, t.ex. att färdigställa drift- och underhållsstrategin samt vid behov komplettera med styrdokument.

Trafikkontoret
StabFleminggatan 4
Box 8311
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 26 340
Växel 08-508 27 200
sonia.sirobian@stockholm.se
trafikkontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
start.stockholm

Kontoret ska även utveckla statusinventeringar för gator och broar genom att lägga till bildanalys i den årliga scanningen av gator. Vidare genomförs förstärkning av resurser och kompetens inom anläggnings- och avtalsförvaltning samt digitalisering.

I rapporten beskrivs också brister i trafiknämndens hantering av kundärenden. Rutiner, kontroll och uppföljning av ärendena behöver utvecklas för att säkerställa att återkoppling sker till medborgarna. Under 2022 upphandlar kontoret ett nytt ärendehanteringssystem för att förbättra service och funktioner vid hantering av kundärenden. Kontoret arbetar även för att förbättra egna processer och arbetssätt och, kommer att höja kunskapen internt om vikten av korrekt ärendehantering.

Sammantaget bedömer kontoret att de åtgärder som pågår och är planerade är i enlighet med rapportens rekommendationer.

Bakgrund

Stadens revisorer har avslutat revisionen av nämndens verksamhet för 2021. Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi
- Intern kontroll
- Bokslut och räkenskaper

Trafiknämnden har beretts möjlighet att yttra sig över stadsrevisionens årsrapport.

Revisorerna emotser ett yttrande över årsrapporten från nämnden senast 2022-06-30.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts internt inom kontoret.

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Enligt stadsrevisionens bedömning har trafiknämnden i allt väsentligt bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Nämndens verksamhetsberättelse ger en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet.

Intern kontroll

Stadsrevisionens samlade bedömning är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit delvis tillräcklig. Väsentliga brister i den interna kontrollen har identifierats avseende styrning och kontroll av underhåll och

reinvesteringar i gator och broar. Bristerna gäller både trafiknämndens kännedom om vägnätets tillstånd och den ekonomiska planeringen av underhållet.

Stadsrevisionen rekommenderar trafiknämnden att:

- Säkerställa att revidering av drift- och underhållsstrategin färdigställs. Vid behov se till att det finns kompletterande styrdokument avseende behovsanalys, statusinventering, underhållsplaner prioritering, beslut och uppföljning för att ge förutsättningar för tillräcklig intern kontroll
- Identifiera nyckeltal avseende underhåll av gator och broar. Detta för att på ett bättre sätt styra och följa hur effektiviteten och produktiviteten i genomfört underhållsarbete utvecklas över tid.
- Låta genomföra statusinventeringar för både gator och broar som är tillräckligt omfattande och systematiskt genomförda för att ligga till grund för tillförlitlig beräkning av underhållsskuld samt långsiktiga underhållsplaner.
- Se till att det sker en regelbunden redovisning i nämnden av hur underhållsskulden för både broar och gator utvecklas över tid.
- Se till att adekvat ekonomisk budgetering och uppföljning av underhåll av broar respektive gator sker utöver uppföljningen av reinvesteringsprogrammen.
- Säkerställa att pågående arbete med införande av systemstöd för planering och styrning av stadens gator och broar kommer i mål.
- Ta fram långsiktiga, strategiska underhållsplaner för att trygga en tillfredsställande underhållstakt och en bättre framförhållning över en längre tidsperiod.

Vidare visar en granskning av trafiknämndens hantering av kundärenden att rutiner, kontroll och uppföljning av ärendena behöver utvecklas för att säkerställa att återkoppling sker till medborgarna.

I granskningen framkommer även exempel på hur statistik och information från kundärenden används i verksamhetsutvecklande syfte. Stadsrevisionen konstaterar dock att det inte finns något strukturerat arbetssätt för att samla in och hantera denna information.

Stadsrevisionen konstaterar att organisationen för att hantera inkommande ärenden behöver utvecklas. I detta arbete är det viktigt att nämnden säkerställer hela organisationens ansvar kopplat till

ärendehantering. Enheten Servicecenter vid trafikkontoret hanterar och handlägger inkommande ärenden i första instans, men är i vissa fall beroende av andra verksamheters sakkunskap för att kunna besvara ärenden. I granskningen framkommer att vissa verksamheter inom trafikkontoret brister i att återkoppla gentemot Servicecenter. Genom en stickprovsgranskning har stadsrevisionen konstaterat att medborgare i flera fall inte får återkoppling på sina ärenden, samt att handläggningstiderna i vissa fall blir långa. En bristande återkoppling av ärenden kan påverka medborgarnas förtroende för trafikinämnden.

Stadsrevisionen rekommenderar trafikinämnden att:

- Inom nämndens samtliga verksamhetsområden tydliggöra ansvaret för ärendehantering.
- Se till att rutiner, kontroll och uppföljning av hantering av kundärenden utvecklas.
- Utveckla struktur för användning av information och statistik avseende kundärenden i nämndens verksamhetsutveckling.

Bokslut och räkenskaper

Räkenskaperna bedöms ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning. Räkenskaperna bedöms vara upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.

Trafikkontorets synpunkter

Trafikkontoret noterar att stadsrevisionens sammantagna bedömning är att nämndens följsamhet till kommunfullmäktiges beslut och övriga styrdokument är hög, att nämndens arbete bedrivs på ett ändamålsenligt sätt.

Stadsrevisionen lyfter även några utvecklingsområden gällande trafikinämndens interna kontroll, specifikt avseende styrning och kontroll av underhåll och reinvesteringar i gator och broar. Trafikkontoret delar bilden att det finns utvecklingspotential inom detta område och arbetar sedan en tid tillbaka med att vidta relevanta åtgärder. Under året kommer drift- och underhållsstrategin komma att färdigställas under året och därefter avser kontoret att göra en översyn av befintliga styrdokument för att komplettera där behov finns. Vidare arbetar trafikkontoret med att utveckla kontorets anläggnings- och avtalsförvaltning genom att förstärka kontorets resurser och kompetenser inom gatuunderhåll, anläggningsförvaltning och tillhörande digitalisering.

Med hjälp av AI scannar kontoret hälften av stadens gator varje år. Framöver ska kontoret utveckla statusinventeringar genom att lägga till bildanalys i scanningen för att kunna identifiera brister såsom

potthål, sliten vägmarkering och ojämnheter. Ett sådant system beräknar kontoret vara på plats under 2023 och det kommer att utgöra ett bättre underlag för framtida underhållsplanering. Dessutom arbetar kontoret under 2022 med att inventera alla tätskikt i innerstaden utifrån kontorets ansvar och dess tekniska status. Arbetet ska resultera i framtagande av planer och förhållningssätt för renovering av tätskikten.

Rapporten pekar också på brister i kontorets hantering av kundärenden. Under 2022 upphandlar kontoret ett nytt ärendehanteringssystem som kommer att implementeras under 2023. Det nya systemet kommer att underlätta ärendehanteringsflödet och säkerställa återkoppling till medborgare. Vidare ska kontoret utveckla Tyck till-appen för bättre service till stockholmarna. Enheten Servicecenter arbetar också löpande med att förbättra arbetssätt och processer för att kvalitetssäkra ärendehantering. Samtidigt planeras interna insatser för att öka de olika verksamheternas förståelse för korrekt hantering av kundärenden.

Sammantaget bedömer kontoret att de åtgärder som pågår och är planerade är i enlighet med rapportens rekommendationer.

Slut

Bilagor

1. Stadsrevisionens årsrapport 2021
2. Revisionsberättelse för trafiknämnden