



Kontaktperson
Eva Leijon
Trafiktjänsten
Administration
Telefon: 08-508 269 22
eva.leijon@tk.stockholm.se

Till
Trafiknämnden 05-06-21

**"GFK – var god dröj" - Information om Trafikkontorets omarbetning
av fd Gfk-forum**

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden beslutar att godkänna denna information.

Per Aronsson

Bakgrund

I en skrivelse från Petter Lindfors (m) framhölls att svarstiden från servicefunktionen GFK Forum var alldeles för lång. Enligt skrivelsen bör enkla frågor kunna besvaras inom 5 arbetsdagar, medan en mer komplicerad fråga bör kunna besvaras inom 10 dagar. Skrivelsen besvarades av gatu- och fastighetskontoret till gatu- och fastighetsnämndens sammanträde den 26 april 2005. Här beslutade man att överlåta frågan om översynen av rutinerna för den systematiska klagomålshanteringen och därmed sammanhängande kvalitets- och serviceaspekter till de nya nämnderna, mark respektive trafik. Trafikkontoret vill genom detta utlåtande informera nämnden om redan vidtagna åtgärder vad gäller upphörande med GFK-Forum samt planerade åtgärder vad gäller trafikkontorets omhändertagande av klagomål och synpunkter från stockholmarna.

Analys och konsekvenser

Stöd-systemet GFK-Forum har lagts ner. Att anpassa systemet till de nya organisationerna visade sig både för kostsamt och tidskrävande i relation till den nytta som skulle kunna fås. GFK-Forum var till för att systematisera hanteringen av stockholmarnas inlämnade synpunkter och klagomål ; en inkörsport till kontoret samt ett system att registrera och hantera inkomna

ärenden. Ytterligare tre sådana direkta inkörsportar fanns till kontoret; telefonväxel för inkommande telefonsamtal, registratur för inkommande skrivelser i brev eller mail-form samt driftcentralen vars uppgift bland annat är att ta emot felanmälningar från allmänheten. Till detta kommer direkt-kontakter som allmänheten tar med handläggare, via telefon, mail eller brev. En hel del av dessa ska handläggaren registrera i det ena eller andra systemet. Det säger sig självt att problem med att hålla ihop ärenden uppstår då det finns flera stödsystem där allmänhetens synpunkter, frågor etc registreras och hanteras och dessa stödsystem inte är integrerade med varandra.

För att minska på inkörsportarna och renodla ärendehantering har trafikkontoret beslutat att lägga ner GFK-Forum. Istället kommer kontorets allmänna ärendehanteringssystem att byggas på med en integrerad klagomålshantering. Detta arbete kommer att påbörjas omedelbart efter sommaren. Klagomål och synpunkter från stockholmarna kommer givetvis även fortsättningsvis tas om hand; via återstående inkörsportar växeln, registraturet eller driftcentralen.

I skrivelsen anger Petter Linfors (m) att enkla frågor bör kunna besvaras inom 5 arbetsdagar och en mer komplicerad inom 10 arbetsdagar. Gatu- och fastighetskontoret hade som generellt åtagande att besvara skrivelser inom 15 arbetsdagar. Trafikkontoret kommer att formulera generella åtaganden och presentera dessa för trafiknämnden vid senare tillfälle.

SLUT