



Handläggare: Patrik Ståhl
Tfn: 08-508 09 021

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Situation och service i stadsdelen 2002- rapport från Utrednings- och statistikkontoret

Förslag till beslut

Stadsdelsförvaltningens utlåtande med anledning av Utrednings- och statistikkontorets rapport godkänns.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Yngve Lindström
avdelningschef

Sammanfattning

Utrednings- och statistikkontorets rapport, presenterar Stockholmnarnas upplevelse av bland annat den kommunala servicen. Rapporten i sin helhet är av stort intresse, men stadsdelsförvaltningen reserverar kommentarerna till de egna verksamhetsområdena. Stadsdelsförvaltningen ansvarar för gatu- och parkskötsel, för vissa tillgänglighetsfrågor genom sitt arbete med vissa bygglov och markupplåtelser på offentlig plats. Delansvar föreligger vad gäller information om förändringar i stadsdelen. Det finns anledning till översyn av framförallt snöröjningen och sandningen där betygsmedelvärdet blivit lågt. Medborgarna har mycket god kännedom om det lokala miljöarbetet men i stort har stadsdelen har ett utvecklingsområde i fråga om information. En klar majoritet har positiva omdömen om uteserveringar och evenemang. Ett par procent är hindrade i sin framkomlighet vilket är allvarligt om dessa utgör den rörelsehindrade delen av de svarande. Rapporten kommer att användas som en resurs i det fortsatta kvalitetsarbetet, och i samband med beredningen av remissvar t.ex. till gatu- och fastighetskontoret och Storstockholms Lokaltrafik.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av stadsmiljö- och planeringsavdelningen.

Bakgrund

Utrednings- och statistikkontoret (USK), har på uppdrag av gatu- och fastighetskontoret sänt ut enkäter till 300 personer i vart och ett av Stockholms stadsdelsområden. Utifrån enkätsvaren beskrivs i en rapport hur invånarna upplever följande områden:

- A. Gatu- och parkskötsel
- B. Trafik, trafikmiljö
- C. Resande, kollektivtrafik
- D. Säkerhet och ordning
- E. Framkomlighet och tillgänglighet
- F. Byggande och parker
- G. Lokal och kommunal information
- H. Annan lokal service (post, bank, apotek mm)

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar inte för samtliga undersökta områden. Direkt arbetar förvaltningen endast med gatu- och parkskötsel samt i viss mån framkomlighet och tillgänglighet genom handläggningen av vissa bygglov och markupplåtelser på offentliga platser. Delansvar föreligger vad gäller information om förändringar i stadsdelen gentemot medborgarna. Ett flertal av de undersökta områdena har koppling till gatu- och fastighetskontorets arbete, polisiärt sådant eller rör annan offentlig eller kommersiell service.

I undersökningen ses och bedöms servicen och situationen ur stadsdelsinvånarnas subjektiva perspektiv. På en femgradig skala har betyg satts på ovanstående områden och de numeriska värdena motsvarar allt från ”mycket nöjd/ bra” till ”mycket missnöjd/ dålig”. Resultatet har jämförts med undersökningsresultat från 1996 och 1999. Oavsett vilken fråga som studeras så visar mätresultaten på förändrade värden jämfört med tidigare år.

Undersökningen visar, med ett undantag, inte på några stora skillnader mot tidigare mätresultat. Betyget för snöröjning och sandning ger vid handen att allmänheten i stadsdelen är mer missnöjda än någonsin, även i jämförelse med invånare i andra stadsdelar.

Norrmalm som tidigare haft svårt att nå ut med information uppvisar nu en fortsatt positiv trend för information om miljöprojekt. För tredje gången noteras en uppgång i det

mätvärdet. Stadsdelsförvaltningen hamnar nu i den övre delen av rangordningen eftersom hela 47% av medborgarna lagt märke till lokala miljöprojekt.

Stadsdelsförvaltningens kommentar

Rapporten i sin helhet är av stort intresse men stadsdelsförvaltningen avgränsar sina kommentarer till de områden där något eget ansvar föreligger.

Det kan vara svårt att dra slutsatser om orsaken till svarsresultaten men stadsdelsförvaltningen betraktar rapporten som ett värdefullt tillskott av medborgar-/brukarrespons. Den kommer att användas som en resurs i det fortsatta kvalitetsarbetet och vid stadsdelsförvaltningens beredning av remissvar till bl.a. gatu- och fastighetskontoret och Storstockholms Lokaltrafik.

Rapporten visar på trender som oftast är gemensamma för samtliga stadsdelsförvaltningar. En snöig vinter i Stockholm ger mer negativa omdömen för snöröjningen än vid en mild vinter. Betyget för just snöröjning och sandning ger dock vid handen att allmänheten i stadsdelen Norrmalm är mer missnöjda än någonsin, även i jämförelse med invånare i andra stadsdelar. Det låga svarsvärdet på frågan om snöröjning och sandsopning har föranlett en särskild översyn av och diskussion om orsaken till detta.

Stadsdelsförvaltningen utgår från att en mängd omständigheter har påverkat medborgarnas uppfattning i denna fråga såväl som i andra. Medias val av bevakningsområden, stadsdelsförvaltningens möjligheter att leva upp till verksamhetsmålen, allmänhetens tidigare erfarenheter, förväntningar och attityder är några av de faktorer som förvaltningen bedömer som avgörande för medborgarnas omdömen.

Även om målet för stadsdelsförvaltningens verksamhetsplan uppfylls behöver inte medborgarna nödvändigtvis vara nöjda. Inte heller behöver en faktiskt försämrad service uppfattas som sådan av brukarna. Undersökningen är trots svårigheten att tolka den, av intresse som indikator på trenden i allmänhetens uppfattning av stadsdelens service. Skillnaden mellan allmänhetens uppfattning och den kommunala förvaltningens får i förekommande fall inte bli för stor. Ökande skillnader på denna punkt är en viktig signal till fördjupad analys av dess orsaker.

I lägre grad når information om förändringar på Norrmalm ut till medborgarna. Vi bör betrakta detta som ett utvecklingsområde med tanke på att stadsdelsreformen bland annat syftar till att stärka närdemokratin. En glädjande nyhet i sammanhanget är att Norrmalm under 2002 uppvisar en fortsatt positiv trend för information om miljöprojekt. Nära hälften av medborgarna har hört talas om något lokalt sådant. Norrmalms centrala läge kan även i detta fall inverkat på den mediala bevakningen, vilket gynnat svarsvärdet. Norrmalmsborna upplever enligt USK-rapporten en stark lokal förankring. Antagligen

kan även detta generera bättre kännedom om miljöfrågor, därför att dessa just berör den egna vardagsmiljön. Stadsdelsförvaltningens långsiktiga och uthålliga arbete med olika miljöprojekt bör naturligtvis också förklara det positiva utfallet.

Norrmalmsborna är mycket positiva till både uteserveringar och evenemang och de allra flesta verkar inte anse att dessa medför några störningar alls. Dock svarar fyra procent att uteserveringar och evenemang ofta hindrar dem i deras framkomlighet. Siffran kan tyckas låg men är av stort intresse om dessa fyra procent skulle utgöra den rörelsehindrade gruppen av de svarande.

Bilaga: Sammanfattning av Utrednings- och statistikkontorets enkätundersökning ”Så tycker brukarna, jämförelser med 1996 och 1999”.

*Rapporten är omfattande och har därför bifogats i sammanfattning.
Om du vill ta del av rapporten i dess helhet- vänligen kontakta stadsdelsförvaltningen.*