



Cecilia Dahlin  
Administration  
08-508 268 08  
cecilia.dahlin@stockholm.se

Till  
Trafik- och renhållningsnämnden  
2012-12-10

## **Hantering och uppföljning av inkomna förslag och klagomål. Svar på skrivelse från Kajsa Stenfelt (V) och Malte Sigemalm (S) samt förslag till punktlighetsmål för besvarande av medborgarnas skrivelser. Svar på uppdrag från nämnden den 15 december 2011**

### **Förslag till beslut**

1. Trafik- och renhållningsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på skrivelsen från Kajsa Stenfelt (V) och Malte Sigemalm (S).
2. Trafik- och renhållningsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på uppdraget avseende punktlighetsmål för besvarande av medborgarnas skrivelser.

Per Anders Hedkvist  
Förvaltningschef

Inga-Lill Hultin  
Avdelningschef

Cecilia Dahlin  
Enhetschef

### **Sammanfattning**

Med anledning av ett flertal klagomål från boende i staden angående uppföljning av synpunkter och förbättringsförslag, begär Kajsa Stenfelt (V) och Malte



Sigemalm (S) i en skrivelse till trafikkontoret, en redogörelse för hur förvaltningen arbetar med dessa frågor.

Vid nämndsammanträdet den 15 december 2011 då trafik- och renhållningsnämnden behandlade trafikkontorets verksamhetsplan för 2012 begärde ordföranden Ulla Hamilton m.fl. (M), Mark Klamberg (FP), Jonas Naddebo (C) och vice ordföranden Emilia Hagberg m.fl. (MP) i ett särskilt uttalande, att trafikkontoret ska återkomma till nämnden med ett förslag till punktlighetsmål för besvarande av medborgarnas skrivelser.

Trafikkontorets service och kundbemötande är uttalade fokusområden från förvaltningsledningen och kontoret arbetar aktivt med att förbättra hanteringen av synpunkter och klagomål från medborgare i Stockholm. Den 28 september 2009 fastställde trafikkontorets ledningsgrupp en rutin för hantering av synpunkter och klagomål, där det bland annat fastställes vilka svarstider som gäller för besvarande av medborgarärenden. I förslag till verksamhetsplan 2013 anges som punktlighetsmål att andelen frågor från allmänheten som besvaras i enlighet med stadens rutin ska vara 100 procent.

Trafikkontoret driver ett projekt tillsammans med Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning, för att utveckla en e-tjänst där stadens medborgare kan lämna synpunkter om stadsmiljön i Stockholm. Syftet med e-tjänsten är att få en samlad bild av medborgarnas synpunkter om stadsmiljön oavsett vilken förvaltning eller stadsdel synpunkten avser. Stadens medborgare ska kunna lämna synpunkter via ett formulär på stadens hemsida eller via en mobilapp – ”Trafik och utemiljö”. E-tjänsten kommer att vara integrerad med ”Synpunktsportalen”, ett IT-stöd för de handläggare som hantererar stadsmiljöfrågor på trafikkontoret, stadsdelsförvaltningarna och andra förvaltningar.

Med detta IT-stöd kommer trafikkontoret att få en bättre systematik i hanteringen av synpunkter och klagomål. Det kommer också att möjliggöra en bättre återkoppling till medborgarna och en bättre uppföljning av ärendena. Systemstödet kommer att driftsättas i mars 2013.

### **Skrivelsen / uppdraget**

I ett svar på tidigare skrivelse från Jan Valeskog (S), Kajsa Stenfelt (V) m.fl. och Mats E P Lindqvist (MP), som behandlades i trafik- och renhållningsnämnden den 10 december 2009, informerade trafikkontoret om förvaltningens rutin för hantering av synpunkter och klagomål. I trafikkontorets svar stod det att: *”åtgärdande, förbättringsarbete och uppföljning är en viktig del av*

*rutinbeskrivningen men vad det gäller dessa delar måste trafikkontoret arbeta vidare för att hitta bra metoder och arbets sätt, särskilt vad det gäller uppföljning av synpunkter och klagomål”.*

Med anledning av ett flertal klagomål från boende i staden angående uppföljning av synpunkter och förbättringsförslag, begär Kajsa Stenfelt (V) och Malte Sigemalm (S) i en ny skrivelse en redogörelse för hur trafikkontoret arbetar med att hantera dessa frågor.

Trafik- och renhållningsnämnden fastställde trafikkontorets verksamhetsplan 2012 den 15 december 2011. Ett särskilt uttalande lämnades av ordföranden Ulla Hamilton m.fl. (M), Mark Klamberg (FP), Jonas Naddebo (C) och vice ordföranden Emilia Hagberg m.fl. (MP) enligt följande:

*”Att trafikkontoret är en tillgänglig förvaltning för stockholmarna är en viktig del av kontorets uppdrag och verksamhet. Förvaltningen bör därför återkomma till nämnden med ett förslag till punktlighetsmål för besvarande av medborgarnas skrivelser”.*

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av Administrationen.

## **Trafikkontorets synpunkter**

Trafikkontoret har de senaste åren arbetat aktivt med att förbättra hanteringen av synpunkter och klagomål från medborgare i Stockholm. Förvaltningens kundbemötande och service är uttalade fokusområden från kontorsledningen. Bland annat handlar ett av nämndmålen för år 2013 om att det ska vara lätt att ta del av trafikkontorets service och verksamheter. Frågor från medborgare och näringsliv ska handläggas snabbt och korrekt med ett gott bemötande. För att säkerställa att trafikkontoret har en systematisk hantering av inkomna synpunkter och klagomål i enlighet med Stockholms stads program för kvalitetsutveckling, har kontorets ledning beslutat att en handlingsplan för det fortsatta arbetet med kundbemötande och service ska tas fram.

Viktiga utvecklingsområden inom kundbemötande och service är hur trafikkontoret återkopplar till medborgarna och följer upp de synpunkter och klagomål som har inkommit till förvaltningen samt hur kontoret redovisar vilka åtgärder som har vidtagits. I förslag till verksamhetsplan 2013 beskrivs det förväntade resultatet för nämndmålet om trafikkontorets service att det ska finnas gemensamma rutiner och metoder för uppföljning, analys och återkoppling av medborgarnas frågor, synpunkter och klagomål.



### **Punktlighetsmål**

Den 28 september 2009 fastställde trafikkontorets ledning en rutin för hantering av synpunkter och klagomål. I denna rutin anges vilka svarstider som gäller för medborgarärenden. För enklare ärenden som inkommer i skriftlig form och som kan besvaras utan handläggning är svarstiden högst tre arbetsdagar. Svarstiden för ärenden som kräver handläggning är högst tio arbetsdagar. Komplicerade ärenden behöver ofta en längre svarstid, men då ska den som har lämnat synpunkter eller klagomål informeras om detta inom tre dagar samt upplysas om vem som handlägger ärendet.

Exempel på enklare ärenden som normalt sett inte kräver någon handläggning är när allmänheten ställer frågor om vem man ska vända sig till för att få hjälp, hur man ska gå tillväga för att ansöka om olika tillstånd eller efterfrågar information/publikationer om förvaltningens verksamhet.

I trafikkontorets förslag till verksamhetsplan 2013 är ett av nämndmålen att det ska vara lätt att ta del av trafikkontorets service och verksamheter. Frågor från medborgare och näringsliv handläggs snabbt, korrekt med ett gott bemötande. Det förväntade resultatet anges som ett punktlighetsmål. Andelen frågor från allmänheten som besvaras i enlighet med stadens rutin ska vara 100 procent. Uppföljning av punktlighetsmålet sker genom stickprovskontroller.

### **Statistikuttag**

I syfte att förbättra uppföljningen av inkommande synpunkter och klagomål görs sedan december 2010 regelbundna statistikuttag ur diariet, så kallade balanslistor, som delas ut till förvaltningschef samt avdelningschefer. Statistiken redovisas avdelningsvis och visar hur många frågor, klagomål, synpunkter och förslag som har inkommit under året, hur många av dessa som är pågående, hur många nya handlingar som har tillkommit sedan förra mätningen samt hur många medborgarärenden som varit pågående längre tid än ett år. Under 2011 gjordes statistikuttag vid fyra tillfällen. Under innevarande år har hittills tre uttag gjorts, det senaste under november.

### **Trafikkontorets kontaktvägar**

Synpunkter, klagomål och frågor avseende trafikkontorets verksamhet inkommer huvudsakligen via tre officiella kontaktvägar:

1. Trafikkontorets registratur tar emot brev samt e-post som skickas till trafikkontorets officiella e-postbrevlåda. Inkomna frågor, synpunkter och förslag samt klagomål registreras i diariet "ALP IM".
2. Trafik Stockholm tar emot felanmälningar och synpunkter avseende gator, parker och torg gällande belysning, gatuhållning, snöröjning, klotter och trafiksignaler. Dessa registreras i trafikkontorets felanmälningssystem "Kopplet".
3. Serviceförvaltningens Kontaktcenter hanterar avfallsfrågor och parkeringstillstånd för trafikkontorets räkning och registrerar dem i Kontaktcenters handläggargrupp "KCH".

Medborgarna framför också sina synpunkter och klagomål direkt till trafikkontorets handläggare vid personliga besök och möten, via e-post eller telefonsamtal. E-posten skickas direkt till de anställdas personliga e-postbrevlådor eller gemensamma funktionsbrevlådor. Enligt trafikkontorets rutin för hantering av synpunkter och klagomål är det handläggarnas ansvar att se till att dessa medborgarärenden diarieförs. Enklare frågor som kan besvaras direkt utan någon handläggning behöver inte diarieföras.

Sammanställningar av uppgifter avseende synpunkter och klagomål som inkommer via trafikkontorets registratur, Trafik Stockholm och serviceförvaltningens Kontaktcenter redovisas i trafikkontorets tertiärrapporter och verksamhetsberättelser. Det är främst uppgifter om antalet synpunkter och klagomål och vad dessa avser som redovisas. Redovisningen omfattar kortfattade kommentarer om minskning eller ökning jämfört med föregående år och orsakerna till detta.

De avdelningar som hanterar flest antal synpunkter och klagomål tar fortlöpande ut egen statistik för att följa upp och använda synpunkterna i verksamhetsutvecklingen. Avdelningen för trafikplanering har flest antal medborgarärenden registrerade i trafikkontorets diarium. Avdelningen har tagit fram ett eget uppföljningsverktyg i Access där det finns möjlighet att redovisa mer detaljerad information än vad "ALP IM", "Kopplet" och "KCH" medger.

### **Synpunktsportalen**

Avsaknaden av ett enhetligt IT-stöd för trafikkontorets handläggare för uppföljning av medborgarärenden är idag ett problem. Diariet är enbart ett register medan själva handlingarna hanteras i analog form. Nuvarande rutin är



administrativt tung för handläggarna och risken är därför stor att många synpunkter och klagomål aldrig dokumenteras och registreras och därmed heller inte följs upp. Med dagens IT-stöd är det också svårt att hitta bra uppföljningsmetoder och ge bra återkoppling till medborgarna.

Merparten av de synpunkter och klagomål som inkommer till trafikkontoret rör stadsmiljön i Stockholm. För att få en samlad bild av inkomna synpunkter avseende stadsmiljöfrågor totalt för staden håller trafikkontoret och Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning på att utveckla en e-tjänst kallad "Trafik och utemiljö". I detta system kommer medborgaren att kunna lämna sina synpunkter via ett formulär på stadens hemsida eller via en mobilapp. Medborgarnas synpunkter, frågor och klagomål som inkommer via e-tjänsten kommer att hanteras i det nya handläggarstödet "Synpunktsportalen" som integreras med e-tjänsten. "Synpunktsportalen" kommer att användas av trafikkontoret och stadsdelsförvaltningarna och eventuellt även andra förvaltningar som hanterar stadsmiljöfrågor.

Sedan februari 2012 kan medborgare lämna synpunkter om stadsmiljöfrågor på "Tyck till om stadens service" på stadens hemsida. När synpunkter inkommer skickar serviceförvaltningens Kontaktcenter dem som e-postmeddelanden till trafikkontorets registratur där de registreras och hanteras på samma sätt som andra inkommande brev och e-postmeddelanden. "Synpunktsportalen" driftsätts i mars 2013 och det innebär att medborgarnas möjligheter att både lämna synpunkter och att få återkoppling från stadens förvaltningar kommer att förbättras avsevärt.

E-tjänsten "Trafik och utemiljö" ska integreras med Kontaktcenters ärendehanteringssystem "KCH" som tilldelar synpunkten ett ärendenummer och därefter lagras den i IT-systemet "Synpunktsportalen". För att medborgaren ska kunna ange adress och position i anmälan ska e-tjänsten använda en befintlig kartfunktion som finns i stadens e-tjänsteplattform. Det ska också finnas möjlighet att komplettera synpunkten med bifogade filer, exempelvis bilder. Vidare ska tjänsten e-stöd användas, som ska göra det möjligt för medborgaren att logga in och följa sitt ärende på "Mina sidor". Initialt kommer återkoppling att ske via e-post.

"Synpunktsportalen" ska även integreras med "Kopplet", trafikkontorets verksamhetssystem för felanmälan, som används av Trafik Stockholm. Handläggarna på Trafik Stockholm ska kunna registrera en synpunkt i "Kopplet", som skickar ärendet vidare till "Synpunktsportalen" för handläggning och vice versa. Medborgaren behöver därmed inte skicka in synpunkter eller

felanmälningar som har kommit fel, på nytt, utan det ska ske med automatik direkt i systemen.

Det ska också vara möjligt att registrera ärenden manuellt i "Synpunktsportalen", exempelvis efter samtal med medborgare. Synpunkter som inkommer via e-post antingen direkt till handläggare, funktionsbrevlådor eller den officiella e-postbrevlådan ska kunna läggas in i "Synpunktsportalen". Synpunkter som inkommer via "vanlig" post ska kunna överföras dit, efter att ha skannats. Det kommer därmed att bli lättare för handläggare att registrera medborgarärenden i enlighet med trafikkontorets rutin och alla synpunkter och klagomål som rör stadsmiljöfrågor samlas i ett system.

Eftersom en stor del av synpunkterna idag hanteras i analog form är handläggningen i hög grad knuten till en särskild person på trafikkontoret. Om en handläggare är frånvarande finns det därmed en risk att ärenden fördröjs och det blir svårt för andra handläggare att överta och följa upp ärenden. När "Synpunktsportalen" driftsätts kommer all korrespondens med medborgarna avseende synpunkter i stadsmiljöärenden att ske via systemet, vilket minskar personberoendet. Handläggare får insyn i varandras ärenden och det kommer att vara enkelt att se om ärendet är besvarat och dessutom att se själva svaret. Om en medborgare idag ringer registratoret och ställer frågor om ett pågående ärende måste registratören hänvisa till handläggaren. Med det nya systemet kommer registrator att kunna informera medborgaren direkt.

"Synpunktsportalen" kommer att förbättra uppföljningsmöjligheterna av medborgarärenden avsevärt. Dels kommer den enskilde medborgaren att få bättre återkoppling, dels kommer stadens förvaltningar att få en bättre och mer komplett översikt över ärendena. Detta sammantaget leder till en ökad kvalitet i statistiken. I projektet pågår en diskussion om vilken statistik som ska kunna sammanställas. Utgångspunkten i projektet är att man som handläggare direkt i kartfunktionen ska kunna se hur många synpunkter och klagomål som har inkommit gällande en viss plats eller gata, vad synpunkterna handlar om och hur detta förändras över tid. När möjligheterna till uppföljning och statistikuttag blir bättre kommer synpunkterna också att kunna användas för förbättringar i verksamheten i högre grad än i dagsläget.

Arbetsätt och metoder för återkoppling ska utvecklas. Samtliga medborgare som skickar in synpunkter ska få svar. Synpunkterna ska, bland annat genom information på stadens hemsida, användas för att informera alla intresserade medborgare om vidtagna åtgärder och genomförda förbättringar. Hur



trafikkontoret ska använda synpunkterna i förbättringsarbetet och hur kontoret ska utveckla återkopplingen till medborgarna och uppföljningen är punkter som kommer att ingå i trafikkontorets handlingsplan för kundbemötande.

### **Trafikkontorets förslag**

1. Trafikkontoret föreslår att trafik- och renhållningsnämnden godkänner detta tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen ”Hantering och uppföljning av inkomna förslag och klagomål”.
2. Trafikkontoret föreslår att trafik- och renhållningsnämnden godkänner detta tjänsteutlåtande som svar på uppdraget avseende punktlighetsmål för besvarande av medborgarnas skrivelser.

**Slut**