

**Handläggare**  
Alexander Saednia  
08-508 260 23**Till**  
Trafiknämnden  
2015-04-13

## **Deltagande enheter i kvalitetsutmärkelsen och förnyelsepriset 2015**

### **Förslag till beslut**

1. Trafiknämnden nominerar enheten trafikstyrning som deltagare i Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2015.
2. Trafiknämnden nominerar trafikkontorets applikation ”Tyck till” till Stockholms stads förnyelsepris.
3. Trafiknämnden nominerar trafikkontorets betaltjänst för parkering, ”Betala P” till Stockholms stads förnyelsepris.

Per Anders Hedkvist  
Förvaltningschef

Jan Alberts                      Ted Ell                      Fredrik Alfredsson  
Tf Avdelningschef      Avdelningschef      Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Stockholms stads kvalitetsutmärkelse delas ut till verksamheter som arbetar med verksamhetsutveckling. Kontoret föreslår att nämnden godkänner att enheten trafikstyrning deltar i stadens kvalitetsutmärkelse 2015. Kontoret föreslår att nämnden nominerar följande bidrag till förnyelsepriset: trafikkontorets app ”Tyck till”, och kontorets betaltjänst för parkering, appen ”Betala P”.

## Bakgrund

Kvalitetsutmärkelsen är Stockholms stads årliga pris för att uppmärksamma, belöna och rikta ljuset på framgångsrik verksamhetsutveckling i staden. En prisutdelningsceremoni hålls i Stadshuset den 24 november 2015. Enheter som deltar bedöms i följande klasser; förskola, skola, äldreomsorg inklusive myndighetsbedömning, socialtjänst samt stöd och service till personer med funktionsnedsättning inklusive myndighetsbedömning, samt en klass för administrativa verksamheter, stadens bolag och tekniska verksamheter.

Syftet med Stockholms stads kvalitetsprogram är att få till stånd en ständig utveckling och förbättring av verksamheter som staden finansierar. Genom systematiskt kvalitetsarbete ska med givna resurser största möjliga nytta åstadkommas både för enskilda medborgare och för staden. Kvalitetsutmärkelsen ska vara en stimulans och uppmuntran i arbetet med kvalitetsutveckling. Utmärkelsen ger också staden möjlighet att lyfta fram goda förebilder. Det är respektive nämnd/styrelse som godkänner vilka verksamheter som ska delta.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts av administrativa avdelningen i samråd med stadsmiljö- respektive tillståndsavdelningen.

## Trafikkontorets förslag

Kontoret föreslår att enheten trafikstyrning nomineras som deltagare i 2015 års kvalitetsutmärkelse. Vidare föreslås att nämnden nominerar följande bidrag till förnyelsepriset: trafikkontorets app ”Tyck till”, och kontorets betaltjänst för parkering, ”Betala P”.

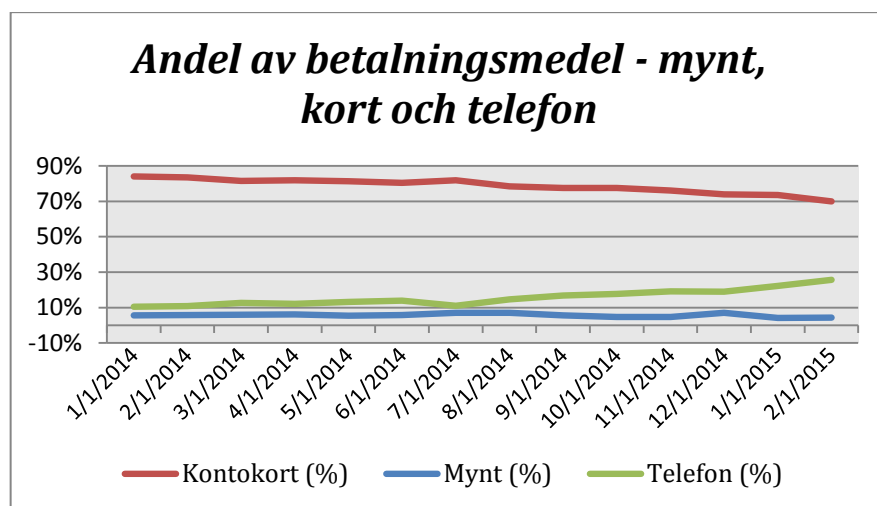
Under 2014 inkom 55 679 ärenden till staden via Tyck till tjänsterna, webb-formulär och mobil app, varav 30-40 % av ärendena inkom via den mobila appen. Antalet synpunkter har ökat sedan kontoret kompletterade Tyck till tjänsten med appen. Tyck-till appen har funnits sedan februari 2014. Via appen kan stadens medborgare lämna synpunkter och felanmälningar på stadens trafik och utemiljö. År 2013 inkom 7 330 ärenden och under 2014 inkom 17 507 ärenden, det vill säga en ökning med 139 %.

Trafikkontoret har fått mycket beröm för appen bland annat för att den är lätt att använda och att man kan lämna en synpunkt eller felanmälan direkt på plats. Anmälaren kan via appen ge staden exakt kartposition och utförlig information om ärendet samt bifoga

bilder. Det har inneburit att entreprenörernas körningar till felaktiga adresser, så kallade "bomkörningar" har minskat, vilket i sin tur har bidragit till minskade kostnader för trafikkontoret. Medborgarna uppskattar också att man som anmälare inte behöver veta vilken av stadens förvaltningar som ansvarar för ärendet. Ärendena tilldelas med automatik ansvarig förvaltning/verksamhet för åtgärd. En annan bidragande orsak till att appen uppskattas är att man ser att felanmälningarna som anmäls åtgärdas samt att frågor, klagomål och idéer besvaras av stadens handläggare inom tre dagar.

Appen "Betala P" har blivit en succé. 64 000 personer har laddat ned appen och ca 5 000 använder den dagligen för att betala sin parkering. Appen är enkel att använda och kunden betalar bara för faktisk parkeringstid och kan närsomhelst avbryta alternativt starta sin parkering. Kunden betalar inte några extra avgifter utan endast taxan för parkeringen som gäller på platsen. Tjänsten fungerar i alla mobiltelefoner och kan även användas via internet, vanlig telefon eller via kontakt med kundtjänst

Parkeringsintäkterna från mobilbetalning motsvarar nu ca 26 % varav "Betala P" står för 15 % och övriga för 11 % av intäkterna mot myntbetalningarna som endast står för 4 %. Kortbetalningarna motsvarar 70 % men minskar även de till förmån för "Betala P".



**Slut**