

Handläggare
Hélène Rundqvist
08-508 260 72**Till**
Trafiknämnden
2017-11-23

Tyck till trafik- och utemiljö. Beskrivning och planerad vidareutveckling av tjänsten

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden godkänner rapporten om Tyck till-tjänsten för trafik- och utemiljö.

Jonas Eliasson
FörvaltningschefInga-Lill Hultin
AvdelningschefJan Alberts
Enhetschef

Bakgrund

Trafiknämnden har i budget 2017 fått i uppdrag att fortsätta utveckla Tyck till-tjänsten för att ytterligare förbättra kontakten med invånarna och hanteringen av inkomna synpunkter. Trafikkontoret har därför tagit fram en rapport som beskriver Tyck till-tjänsten för trafik- och utemiljö och som beskriver de pågående utvecklingsprojekten för tjänsten.

Rapporten

Tyck till-tjänsten för trafik- och utemiljö består av Tyck till-appen samt webbformuläret ”Tyck till trafik- och utemiljö” som finns tillgängligt på stockholm.se. Via denna tjänst har medborgarna möjlighet att lämna synpunkter och felanmälningar på stadens trafik- och utemiljö.

Trafikkontoret
AdministrationFleminggatan 4
Box 8311
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 260 72
Växel 08-508 272 00
helene.rundqvist@stockholm.se
trafikkontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
stockholm.se

Synpunkterna kategoriseras som fråga, idé, klagomål och beröm. Synpunkterna hanteras av ett tjugotal personer på trafikkontoret. Exempel på synpunkter är önskemål om säkrare skolvägar, fler cykelbanor och vackra planteringar. Målet är att ett ärende ska besvaras inom tre dagar för enklare frågor och tio dagar för ärenden som behöver utredas. Av de ärenden som medborgaren önskade återkoppling på besvarades under 2016 61% av ärendena inom tre dagar. Hittills under 2017 har cirka 55% besvarats inom tre dagar. År 2016 inkom 36 754 synpunkter och under 2017 till och med september månad 30 453 st.

Felanmälningar som inkommer via Tyck till-tjänsten går med automatik vidare till Trafik Stockholm för handläggning. Operatörerna på Trafik Stockholm ombesörjer att felanmälan skickas till upphandlad entreprenör för åtgärd. Felanmälningarna hanteras i verksamhetssystemet Driftportalen i dialog mellan trafikkontoret och entreprenörerna. I dagsläget arbetar ca 50 medarbetare på trafikkontoret i Driftportalen. Exempel på felanmälningar som hanteras är klotter, påkörda trafiksignaler och trafikskyltar, gropar i gatan, fulla skräpkorgar etc. Åtgärdstiden för inkomna felanmälningarna följer de kontrakt som är avtalade med respektive entreprenörer. Antalet felanmälningar som inkom via Tyck till-tjänsten under 2016 var 63 843. Utfallet för 2017 är hittills 59 176 felanmälningar. Det pekar mot att antalet inkomna felanmälningar kommer att öka jämfört med 2016. Normalt inkommer cirka 7 500 felanmälningar per månad.

En mer utförlig redovisning av tjänsten återfinns i bifogad rapport där även planerade utvecklingsinsatser finns beskrivna. Ett exempel på en angelägen utvecklingsinsats som kontoret hoppas kunna genomföra till årsskiftet är återkoppling på felanmälningar, något som kommer att öka servicenivån och bidra till att utveckla dialogen med stockholmarna ytterligare.

Jämställdhetsanalys

Jämställdhet i Tyck till-tjänsten handlar främst om att båda könen ska ha samma möjligheter att lämna synpunkter och felanmälningar på stadens trafik- och utemiljö. Det finns idag ingen tillförlitlig statistik över könstillhörighet i Synpunktsportalen. Därför kan kontoret inte genomföra en jämställdhetsanalys av de inkomna synpunkterna.

Trafikkontorets förslag

Trafiknämnden godkänner rapporten om Tyck till-tjänsten.

Slut

Bilagor

1. Rapport om Tyck till tjänsten trafik- och utemiljö