

Rapport om Tyck till-tjänsten trafik- och utemiljö

Bakgrund

Den 10 maj 2010 beslöt styrgruppen för stadens projekt ”Synpunkt och Klagomål” att trafikkontoret tillsammans med Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning skulle ta fram en avancerad e-tjänst för stadsmiljöfrågor (Tyck till om Trafik- och utemiljö). Projektet överlämnades av det centrala projektet till trafikkontoret 2011-06-16 för att driva utvecklingen vidare som ett eget projekt.

Trafikkontoret ansökte och medgavs medel från stadens e-tjänsteprogram för att finansiera utveckling av e-tjänsten ”Tyck till Trafik- och utemiljö”. Projektets mål med denna e-tjänst var att ge medborgarna möjlighet att lämna synpunkter på stadsmiljön via stockholm.se. Synpunkterna skulle även kunna rapporteras ute på plats via mobil enhet med hjälp av en app. Det var också viktigt att medborgarna erbjöds återkoppling av de framförda synpunkterna.

Ett av effektmålen som sattes upp var att staden skulle ha ett gemensamt sätt för att hantera synpunkterna och därför tog man inom projektet fram ärendehanteringssystemet Synpunktsportalen. Ett annat effektmål var att 50% av anmälningarna år två skulle inkomma via e-tjänsten. År två, det vill säga 2016, inkom 81% av ärendena via Tyck till-tjänsten.

Inför driftsättning av e-tjänsten tillsatte trafikkontoret handläggare som har som sin huvuduppgift att besvara de inkomna synpunkterna. Synpunkter angående stadens parker handläggs och besvaras i de flesta fall av stadsdelsförvaltningarnas parkingenjörer.

I juni 2013 driftsattes Synpunktsportalen för att ge handläggarna möjlighet att bekanta sig med ärendehanteringssystemet före driftsättning av e-tjänsten. I september samma år driftsattes Tyck till-tjänsten på stockholm.se. Det befintliga formuläret som tidigare hade använts för att lämna en felanmälan på stadens

utemiljö ersattes av Tyck till-tjänsten. I februari 2014 driftsattes Tyck till-appen.

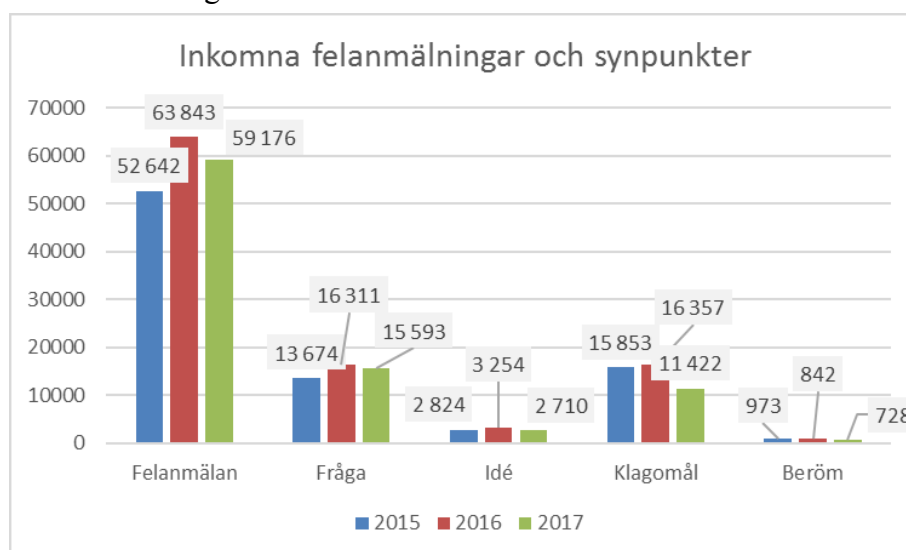
Under 2014 genomförde kontoret en mindre kampanj av Tyck till-appen. Informationen lanserades på parkeringsautomater och stadsinformationstavlor med fokus på felanmälan. För att kontoret på bästa sätt skulle kunna möta upp medborgarnas förväntningar användes år 2014 till att få kunskap om hur medborgarna använder tjänsten. Kontoret tittade på vilken typ av ärenden som skickades in och hur stor andel som var felanmälningar.

1. Sammanfattande beskrivning av tjänsten

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

Synpunkterna kategoriseras som fråga, idé, klagomål eller beröm. Efter val av kategori väljer man via en lista ett ämne som man önskar lämna synpunkt på. I dagsläget finns det cirka 200 ämnen att välja mellan. Exempel på synpunkter är önskemål om säkrare skolvägar, fler cykelbanor och vackra planteringar.

I nedanstående diagram redovisas inkomna ärenden för perioden 2015 till 2017. Då 2014 var ett läroår för kontoret och Tyck till-tjänsten inte var känd för allmänheten redovisas inte 2014 års siffror i diagrammet.



2017 års siffror gäller för januari-september.

Synpunkter

Till Tyck till-tjänsten finns även IT-systemet Synpunktsportalen integrerat. Ett tjugotal personer på trafikkontoret har som sin arbetsuppgift att handlägga synpunkterna i Synpunktsportalen. Stadsdelsförvaltningarnas synpunkter handläggs i de flesta fall av parkingenjörerna.

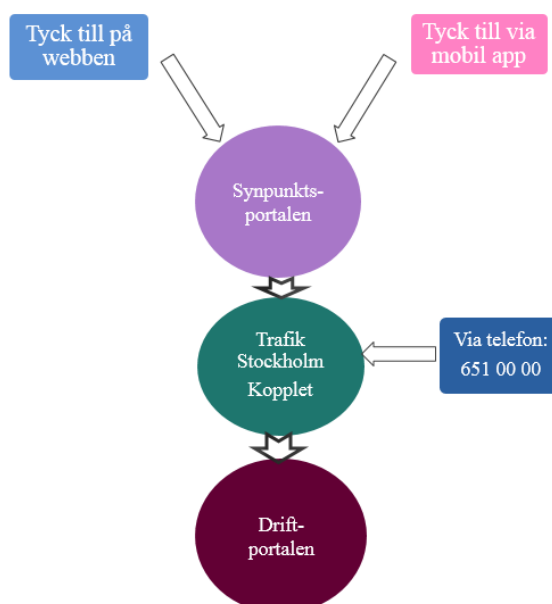
Målet är att ett ärende ska besvaras inom tre dagar för enklare frågor och tio arbetsdagar för ärenden som behöver utredas. Vid komplicerade ärenden som kan behöva längre svarstid ska anmälaren få information om vem som ansvarar för ärendet inom tre arbetsdagar. För de ärenden som medborgaren önskade återkoppling besvarades under 2016 61% inom tre dagar. Hittills under 2017 har cirka 55% besvarats inom tre dagar.

Under åren 2015 till och med september 2017 har 90 793 synpunkter hanterats i systemet. Tyck till-appen togs i drift februari 2014 och antalet anmälningar via appen har successivt ökat sedan driftsättningen. I dagsläget inkommer cirka 80% av ärendena via Tyck till-tjänsten och cirka 50% inkommer via Tyck till-appen. Synpunkter som inte har inkommit via Tyck till-tjänsten har registrerats manuellt i Synpunktsportalen av stadens handläggare eller inkommit via samtal till Trafik Stockholm.

Felanmälningar

Felanmälningar som inkommer via Tyck till-tjänsten går med automatik vidare till Trafik Stockholm för handläggning. I dagsläget återkopplar kontoret inte felanmälningar till anmälarna. Felanmälningarna inkommer till Trafik Stockholm via Tyck till-tjänsterna och per telefon. Operatörerna på Trafik Stockholm avgör om anmälan är en felanmälan eller inte. I de fall operatörerna kategoriserar anmälan som en felanmälan skickas dessa i de flesta fall vidare till verksamhetssystemet Driftportalen. Driftportalen är ett ärendehanteringssystem för hantering av felanmälningar som externa upphandlade utförare ska åtgärda för trafikkontoret gällande stadens trafik- och utemiljö. I dagsläget arbetar cirka 50 medarbetare på trafikkontoret i Driftportalen i dialog med entreprenörerna för att åtgärda felanmälningarna. Exempel på felanmälningar som hanteras är klotter, gropar i gatan och fulla skräpkorgar. Åtgärdstiden för felanmälningarna är enligt de kontrakt som är avtalade med entreprenörerna.

I de fall som felanmälan inte kan hanteras via Driftportalen skickas anmälningarna till en funktionsbrevlåda som berörd verksamhet ansvarar för.



Ärendeflöde från medborgare till Driftportalen.

2. Intresse för Tyck till-appen

Andra kommuner och företag i Sverige har visat stort intresse för Tyck till-appen och har kontaktat kontoret för att få mer information om appen och hur kontoret har byggt upp organisationen kring tjänsten. Under Kvalitetsmässan i november i Göteborg kommer Tyck till-appen att vara representerad i Stockholm stads monter. Kvalitetsmässan är en mötesplats för de som arbetar med att utveckla offentliga verksamheter.

I år har kontoret ansökt till stadens digitaliseringspris då Tyck till-appen är ett bra exempel på digitalisering som möjliggör till ökad nytta för medborgarna.

3. Pågående utveckling

Statistikverktyg

Möjligheten att ta fram statistik för uppföljning av synpunkterna är begränsad i Synpunktsportalen. Många efterfrågar statistik från systemet, både internt för uppföljning men även externa aktörer som exempelvis media. Därför inleds nu utveckling av en lösning där det är möjligt att ta fram statistik utifrån fördefinierade mallar och unika frågor.

Nyttor

Via statistiken kommer kontoret att få en bättre uppföljning av återkoppling till anmälarna. Kontoret kan på så sätt följa upp de gällande svarstiderna för synpunkterna. Det kommer också att vara möjligt att följa upp hur många ärenden som inkommer per kategori och ämne och visualisera dessa på en karta.

Driftsättning

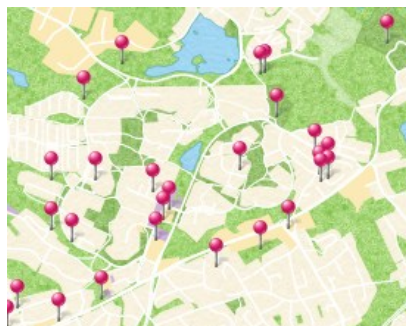
Det pågår en upphandling av resurs som ska bygga upp plattformen för framtagning av statistik. Upphandlingen beräknas vara klar i december 2017. Om upphandlingen går som planerat har kontoret stor förhoppning om att delar av lösningen ska vara driftsatt under våren 2018.

Återkoppla felanmälningar

Det finns ett stort önskemål från medborgarna om att få återkoppling på gjorda felanmälningar till trafikkontoret. Kontoret vill tillgodose det önskemålet genom att anmälaren ska kunna följa sitt ärende via en kartfunktion och få återkoppling via e-post. Under 2016 inkom 63 843 felanmälningar till trafikkontoret och på grund av det stora antalet felanmälningar är det ytterst viktigt att återkopplingsfunktionen sker med automatik i systemet.

För att åstadkomma detta ska kontoret publicera inkomna felanmälningar på kartan som finns i Tyck till-tjänsterna för trafik och utemiljö, både i Tyck till-appen och i formuläret på stockholm.se.

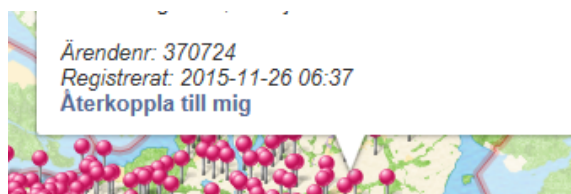
Exempelbild på hur felanmälningar kan publiceras på karta.



Felanmälningarna ska vara klickbara och ge information om ärendet, t.ex ärendebeskrivning, status, datum för anmälan och datum när ärendet beräknas åtgärdas.

Medborgarna ska kunna välja att ett befintligt ärende är viktigt och ska erbjudas möjligheten att få återkoppling i ärendet via e-post.

Exempelbild på hur information kan visas när man klickar på kartan och funktion återkoppling via e-post.



Nyttor

Genom att återkoppla felanmälningarna ger vi medborgarna en hög service genom att de som önskar kan följa ”sitt” ärende via kartan. Det kommer också att underlätta för anmälarna då de via kartan kan se om felet redan är anmält. Då andra anmälare kan se att ärendet redan är anmält räknar kontoret med att antal ärenden rörande samma fel minskar.

Driftsättning

Kontoret har som mål att denna tjänst ska finnas tillgänglig vid årsskiftet 2017/2018.

Ämnen i Tyck till-tjänsten listas per kategori

För att underlätta för anmälarna vid kategorisering av ett ärende listas ämnena i Tyck till-tjänsten per kategori. På så sätt kan antalet felanmälningar kategoriserade som synpunkt minska. Ett exempel är ämnet ”Felparkering” som alltid ska hanteras som en felanmälan. När felanmälningar kategoriseras som synpunkt av anmälaren får ärendet en onödigt lång handläggningstid.

Nyttor

Snabbare hantering av felanmälningar.

Driftsättning

Tjänsten beräknas finnas tillgänglig vid årsskiftet 2017/2018 i samband med att ”Återkoppla felanmälan” införs.

4. Planerade förbättringar

Införande av kommungräns i kartan

I dagsläget kan medborgarna skicka in ärenden som inte är inom Stockholms stads kommungräns. Det framkommer inte tydligt i kartan på Tyck till-tjänsterna att ärendet ligger utanför kommungränsen. Kontoret planerar därför att förbättra informationen i kartan i samband med att anmälaren anger en adress eller kartposition.

Nyttor

Anmälaren får information om ärendet inte kan hanteras av Stockholms stad.

Bifoga bilder och dokument

Formuläret Tyck till för trafik- och utemiljö som finns på stockholm.se saknar möjligheten att bifoga bilder eller andra typer av dokument till ärendet. För de medborgare som önskar använda datorn istället för en smartphone är det alltså inte möjligt att kunna bifoga bilder vilket man kan göra från Tyck till-appen. Det finns också önskemål om att kunna bifoga Office-dokument och pdf-filer som exempelvis kan innehålla en längre beskrivning av ärendet. Kontoret utreder möjligheten att möta dessa behov.

Nyttor

En bild gör en beskrivning tydligare och handläggningen av ett ärende kan därmed hanteras snabbare. Möjligheten att kunna bifoga andra typer av dokument tillmötesgår medborgarnas önskemål.

Funktion för medborgarna att följa sina ärenden

För att underlätta för medborgarna att följa sina inskickade ärenden planeras att integrera Tyck till-ärendena i tjänsten ”Mina ärenden” som finns tillgänglig i stadens utbud för e-tjänster.

Nyttor

För de medborgare som skickar in flera ärenden skulle det underlätta deras uppföljning av respektive ärende.