



Handläggare: Gert Abelt  
Staben

2005-04-18

Tel: 508 270 66  
gert.abelt@gfk.stockholm.se

Dnr 05-000-1186:1

Till  
Gatu- och fastighetsnämnden

**GFK – var god dröj! Skrivelse från Petter Lindfors (m) angående  
GFK Forums svarstider.**

**FÖRSLAG TILL BESLUT**

Gatu- och fastighetsnämnden besvarar skrivelsen med gatu- och fastighetskontorets tjänsteutlåtande.

Göran Gahm  
Tf.

Lennart Gustafsson

**SAMMANFATTNING**

I en skrivelse av Petter Lindfors (m) framhålls att svarstiden från servicefunktionen GFK Forum är alldeles för lång. Enligt skrivelsen bör enkla frågor kunna hanteras inom fem arbetsdagar och en mer komplicerad fråga inom tio arbetsdagar.

Kontoret delar uppfattningen om vikten av att medborgarna får snabba svar på klagomål, synpunkter, frågor etc. Mot bakgrund av att gatu- och fastighetsnämnden avvecklas den 30 april 2005 föreslår vi att frågan om en översyn av rutinerna för klagomålshantering och därmed sammanhängande kvalitets- och serviceaspekter enligt skrivelsen hanteras av marknämnden respektive trafiknämnden.

**Skrivelsen**

I en skrivelse till gatu- och fastighetsnämnden den 5 april 2005 av Petter Lindfors (m) framhålls att svarstiden från servicefunktionen GFK Forum är alldeles för lång.

Gatu- och fastighetsnämnden föreslås därför uppdra åt gatu- och fastighetskontoret att snarast förbättra GFK Forum genom att ge snabbare svar och därigenom bättre service till stockholmarna. En enkel fråga bör besvaras inom fem arbetsdagar och en mer komplicerad fråga inom tio arbetsdagar. Skrivelsen bifogas.

### **Kontorets förslag/synpunkter**

GFK Forum startade i oktober 2003 med syfte att systematisera, förbättra kvaliteten och servicen i hanteringen av klagomål och synpunkter från stockholmarna. Under det dryga år som verksamheten har varit i funktion har en referensgrupp kontinuerligt stämt av och förbättrat systemets funktionalitet och kvalitet. En viktig del av detta arbete har varit att kontrollera hur kontorets åtagande om svarstiden uppfylls.

Kontoret har ett generellt åtagande att besvara skrivelser inom 15 arbetsdagar. Denna tidsgräns gäller även hanteringen av klagomål och synpunkter. Vår ambition är att så snart som möjligt besvara inkomna skrivelser eller på annat sätt kontakta brevskrivaren och då ange vem som är handläggare. Däremot är det inte alltid möjligt att ge besked om hur lång handläggningstiden kan förväntas bli. Klagomål, synpunkter etc. ska alltså handläggas skyndsamt.

Gatu- och fastighetsnämnden fastställde redan i verksamhetsplanen för år 2000 målet/åtagandet om besvarande av brev och skrivelser inom 15 arbetsdagar. Svarstiden sattes bl.a. utifrån en bedömning av den tid som kontoret ansåg vara rimlig för handläggning av de vanligaste förekommande ärendena. Svarstiden kom även senare att införas i det punktlighetsmål som fastställdes av nämnden för dess myndighetsutövning och för att förbättra servicen till näringslivet.

Det finns anledning att påpeka att en hel del av de ärenden som aktualiseras via GFK Forum är frågor som tillhör stadsdelsförvaltningarnas ansvar. Dessa vidarebefordras till berörd stadsdelsförvaltning. Den övervägande delen av dessa ärenden har berört frågor om vinterväghållning.

I den kontinuerliga uppföljningen av i GFK Forum som redan nämnts liksom den utvärdering som gjordes i samband med verksamhetsberättelsen för 2004 har frågan om åtagandet om svarstiden aktualiserats.

Kontoret delar naturligtvis uppfattningen som framförs i skrivelsen att svarstiden för medborgarnas klagomål, synpunkter etc. ska vara så kort som möjligt. En översyn av nuvarande åtagande om svarstid bör därför göras.

Gatu- och fastighetsnämnden/kontoret avvecklas den 30 april 2005. Kontoret föreslår därför att frågan om en översyn av rutinerna för den systematiska klagomålshanteringen och därmed sammanhängande kvalitets- och serviceaspekter enligt intentionerna i skrivelsen hanteras av marknämnden respektive trafiknämnden.

**SLUT**