

Handläggare
Kajsa Pärke
Telefon: 0850821083

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2020-12-17

Rutiner för redovisning av appen Tyck till

Svar på skrivelse från (S)

Förslag till beslut

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen från Socialdemokraterna.

Sammanfattning

I skrivelsen önskar Eva Fagerhem m.fl. (S) att förvaltningen redovisar rutiner för hantering av inkomna ärenden via Stockholms stads app Tyck till, för felanmälningar och synpunkter på stadsmiljön.

Förvaltningen tar emot många synpunkter via appen och andra kanaler. De sorteras och besvaras, samt redovisas till nämnden i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. I tertialrapport 2 rapporterades att 1481 ärenden hade kommit in till förvaltningen. På grund av mängden ärenden som kommer in via synpunktsportalen ser förvaltningen ingen möjlighet att i detalj beskriva hur ärendena hanteras.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för samhällsplanering och intern service. Ärendet behandlas i samverkansgruppen den 1 december 2020.

Ärendet

Eva Fagerhem m.fl. (S) lade fram en skrivelse till stadsdelsnämnden den 24 september 2020. Nämnden överlämnade skrivelsen till förvaltningen för beredning. Eva Fagerhem m.fl. (S) önskar att förvaltningen redovisar de rutiner som idag finns för uppföljning av inkomna synpunkter via Stockholms stads app Tyck till, samt ger förslag på hur nämnden på ett bra sätt ska informeras om de synpunkter som inkommer samt hur förvaltningen hanterar dessa frågor.

Förvaltningen tar emot många frågor, synpunkter och felanmälningar om stadsdelsområdets parker via mejl, telefon, något enstaka brev och hemsidan, samt en växande andel via appen

Tyck till. De som kommer in via appen, hemsidan och stadens gemensamma telefon för felanmälningar hanteras i systemet Synpunktsportalen. De sorterats av trafikkontoret, som skickar rena felanmälningar direkt till berörd entreprenör för åtgärd. Övriga ärenden som berör parkmark går till stadsdelsförvaltningens parkingenjörer för att besvaras. En del av dessa kan dock visa sig ha en annan ansvarig huvudman, varför de skickas vidare efter kontroll. Hanteringen av synpunkter kräver ofta en mindre utredning och eftersom en stor mängd synpunkter kommer in blir arbetet ibland omfattande och tidskrävande.

Redovisning av synpunkter till nämnden görs i tertialrapporter och i verksamhetsberättelsen. Där framgår hur många ärenden som kommit in, om det skett en minskning eller ökning från föregående period, vad det är för typ av ärenden (felanmälan, klagomål, beröm, fråga eller idé), samt en sammanfattning av vad ärendena handlat om (till exempel städning, träd, lekplatser) och hur de har hanterats.

I årets tertialrapport 2 redovisade förvaltningen att det kommit in 1481 ärenden under perioden maj-augusti, vilket var en sammanräkning av Älvsjös och Hägersten-Liljeholmens ärenden. Det innebar en ökning med nästan 40 procent jämfört med samma period 2019 för båda förvaltningarna.

Med tanke på vilken mängd ärenden det är som kommer in via synpunktsportalen ser inte förvaltningen någon möjlighet att i detalj redovisa hur ärendena har hanteras.

Synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen från Socialdemokraterna.

Gunilla Davidsson
stadsdelsdirektör

Linda Palo
avdelningschef

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
Avdelningen för samhällsplanering och intern service

Telefonvägen 30, plan 9
Box 490
129 04 Hägersten
Växel 08-508 22 000
Fax 08-508 220 99
hagersten-alsvjo@stockholm.se
stockholm.se

Bilaga

Rutiner för redovisning av Stockholm stads app ”Tyck till” – skrivelse från (S).

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Davidsson, stadsdelsdirektör	2020-11-30
Linda Palo, avdelningschef	2020-11-30