

Utlåtande Rotel VII (Dnr 2017/000496)

Utveckla Tyck till-appen för bättre trygghet

Motion (2017:17) av Lars Svärd (M)

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.
Motionen besvaras med hänvisning till vad som sägs i utlåtandet.

Föredragande borgarrådet Daniel Helldén anför följande.

Ärendet

Lars Svärd (M) föreslår i en motion till kommunfullmäktige att uppdra åt trafiknämnden att utforska möjligheten att utveckla Tyck till-appen så att visst material automatiskt vidarebefordras till polisen. Motionären menar att en sådan utveckling kan leda till att polisen får information för att snabbt kunna hantera händelser eller incidenter, men också för att kunna kartlägga områden där förebyggande polisiärt arbete bör ske.

Beredning

Ärendet har remitterats till Stadsledningskontoret, Trafiknämnden och Polisregion Stockholm.

Stadsledningskontoret anser att ökad trygghet är en prioriterad fråga för staden. Manuell bedömning av inkomna ärenden bedöms vara svår att ersätta med en automatisk funktion då synpunkterna kan vara av komplex karaktär. Samtidigt finns väl utvecklade rutiner för hur information ska förmedlas till Polismyndigheten, med vilka trafikkontoret har regelbundna avstämningsmöten.

Trafiknämnden anger att trafikkontoret får in en stor mängd ärenden genom Tyck till och att manuell bedömning av inkomna ärenden är svårt att ersätta med en automatisk funktion då synpunkterna kan vara av komplex karaktär. Samtidigt finns väl utvecklade rutiner för hur information ska förmedlas till Polismyndigheten, med vilka trafikkontoret har regelbundna avstämningsmöten.

Polisregion Stockholm är självfallet positiv till ett närmare samarbete med Stockholms stad i frågor som rör trygghet och säkerhet. Vad gäller användningen av externa appar och Polisens medverkan i sådan teknikutveckling bereds frågor av detta slag för närvarande inom Polismyndigheten nationellt. Mot denna bakgrund har Polisregion Stockholm inga möjligheter att medverka i ett sådant utvecklingsarbete.

Mina synpunkter

Ökad trygghet är en prioriterad fråga för staden. Såväl nämnder som bolag behöver fortsätta att kontinuerligt utveckla insatser och arbetssätt som främjar en trygg och säker stad. Därför har betydande resurser reserveras både 2018 och 2019 för såväl drifts- som investeringskostnader för ökad trygghet. Under flera nämnder reserverats driftmedel för att förbättra möjligheterna att möta otrygghet. Kommunstyrelsen har inrättat en trygghetskommission som samordnar stadens verksamhetsinsatser.

Digitalisering och ny teknik leder till nya möjligheter för invånare, företagare och besökare. Ett led i detta är en kontinuerlig utveckling av appen Tyck till.

De synpunkter och felanmälningar som kommer in registreras i trafikkontorets ärendehanteringssystem och bedöms av en handläggare som tar ställning till hur ärendet ska hanteras. Denna bedömning bedöms vara svår att ersätta med en automatisk funktion då synpunkterna kan vara av komplex karaktär.

Påfallande ofta berör hela eller delar av synpunkten andra aktörer än stadens egna bolag och förvaltningar. Trafikkontoret har då ansvar för att vidarebefordra synpunkterna och har utvecklat tydliga metoder och rutiner för det. All inkommen information förmedlas då till den aktuella aktören. Dessa rutiner finns sedan länge upprättade med bland annat Polismyndigheten där även avstämningsmöten regelbundet genomförs.

Bilagor

1. Reservationer m.m.

2. Motionen

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden Joakim Larsson och Cecilia Brinck (båda M) enligt följande.

Vi föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Motion (2017:17) om att utveckla Tyck till-appen för bättre trygghet av Lars Svärd (M) bifalls.
2. Därutöver anför följande.

Stadens medborgarenkät från 2017 visar stora skillnader mellan tryggheten i de olika stadsdelarna: 72 procent av invånarna i Norrmalm är trygga när de går ensamma hem på kvällen, medan bara 35 procent i Skärholmen gör det. I stadens trygghetsundersökning är mer än var femte invånare i Stockholm orolig för att utsättas för brott och i Länsstyrelsens stora medborgarundersökning uppger tio procent att de ofta känner rädsla när de vistas i centrala Stockholm. Det är den enskilt största ökningen jämfört med 2015. I fyra stadsdelar i Stockholms stad – Rinkeby-Kista, Spånga-Tensta, Farsta och Skärholmen – uppger mer än hälften otrygghet i sitt eget bostadsområde på kvällarna eller nattetid.

Otryggheten har blivit ett allt större samhällsproblem i Stockholms stad. I motionen föreslås att utforska möjligheten att utveckla Tyck till-appen så att visst material automatiskt vidarebefordras till polisen. En sådan utveckling kan leda till att polisen får information för att snabbt kunna hantera händelser eller incidenter, men också för att kunna kartlägga områden där förebyggande polisiärt arbete bör ske. Genom samverkan och samordning mellan samhällets alla delar kan vi lägga grunden för ett starkare och tryggare civilsamhälle. Den största resursen för att åstadkomma detta är alla goda medborgarkrafter och för att möjliggöra och stärka samverkan har den moderna tekniken en viktig roll att spela.

På Stockholms stads hemsida kan medborgarna i dag tycka till om alltifrån trafik och utemiljö, stadsplanering och kommunal verksamhet. Den möjligheten finns även direkt via en app i mobilen. Det är mot denna bakgrund staden bör ta initiativ till att försöka utveckla appen i samråd med polisen både avseende vad som ska rapporteras inom ramen för appen och rubriceringen av det som kan rapporteras. Men även gällande hur visst material av det som inrapporteras med automatik kan vidareberapporteras till polisen.

En sådan utveckling skulle leda till att polisen får koordinaterna, fotodokumentationen m.m. för att snabbt kunna hantera händelser eller incidenter som ligger inom deras intressesfär och även att bättre kunna kartlägga områden där förebyggande polisiärt arbete bör ske. Av nuvarande funktioner inom Tyck till-appen bör rapporteringen gällande hastighet, klotter, trafiksäkerhet m.m. som redan idag finns inom appen även kan gagna polisens planering och prioritering av sin verksamhet till stockholmarnas fromma.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

Motionen besvaras med hänvisning till vad som sägs i utlåtandet.

Stockholm den 30 maj 2018

På kommunstyrelsens vägnar:
KARIN WANNGÅRD

Daniel Helldén

Ulrika Gunnarsson

Reservation anfördes av Anna König Jerlmyr, Joakim Larsson, Cecilia Brinck, Dennis Wedin och Johanna Sjö (alla M) med hänvisning till Moderaternas reservation i borgarrådsberedningen.

Ersättaryttrande gjordes av Erik Slottner (KD) med hänvisning till Moderaternas reservation i borgarrådsberedningen.

Remissammanställning

Ärendet

Lars Svärd (M) föreslår i en motion till kommunfullmäktige att uppdra åt trafiknämnden att utforska möjligheten att utveckla Tyck till-appen så att visst material automatiskt vidarebefordras till polisen. Motionären menar att en sådan utveckling kan leda till att polisen får information för att snabbt kunna hantera händelser eller incidenter, men också för att kunna kartlägga områden där förebyggande polisiärt arbete bör ske.

Beredning

Ärendet har remitterats till Stadsledningskontoret, Trafiknämnden och Polisregion Stockholm.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 1 augusti 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Ökad trygghet är en prioriterad fråga för staden. Såväl nämnder som bolag behöver fortsätta att kontinuerligt utveckla insatser och arbetssätt som främjar en trygg och säker stad. Digitalisering och ny teknik leder till nya möjligheter för invånare, företagare och besökare. Ett led i detta är en kontinuerlig utveckling av appen Tyck till. De synpunkter och felanmälningar som kommer in via appen Tyck till, stockholm.se/tycktill, telefonsamtal till Trafik Stockholms felanmälan, via registrator och telefonsamtal till trafikkontoret registreras i trafikkontorets ärendehanteringssystem. Samtliga inkomna synpunkter bedöms av en handläggare som tar ställning till hur ärendet ska hanteras. Denna bedömning bedöms vara svår att ersätta med en automatisk funktion då synpunkterna kan vara av komplex karaktär samt beröra flera olika problem och/eller aktörer. I de fall de inkomna synpunkterna berör annan aktör än trafikkontoret vidarebefordrar kontoret synpunkterna till berörd förvaltning eller extern aktör. Trafikkontoret har rutiner för detta, bland annat finns väl utvecklade rutiner för hur information ska förmedlas till Polismyndigheten, med vilka trafikkontoret har regelbundna avstämningsmöten.

Utveckling av appen Tyck till sker kontinuerligt, i detta arbete ingår att inhämta kunskap om vilken typ av information olika aktörer är betjänta av och hur de önskar att den ska förmedlas. I dessa sammanhang försöker trafikkontoret i hög

utsträckning tillmötesgå olika aktörers önskemål om delning och vidarebefordran av information, synpunkter och klagomål.

Stadsledningskontoret föreslår att motion (2017:11) om att utveckla Tyck tillappen för bättre trygghet anses besvarad med hänvisning till vad som anförs i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Trafiknämnden

Trafiknämnden beslutade vid sitt sammanträde den 31 augusti 2017 följande.

1. Trafiknämnden överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen.
2. Trafiknämnden beslutar att omedelbart justera paragrafen.

Reservation anfördes av Cecilia Brinck m.fl. (M), *bilaga 1*.

Ersätтарыttrande gjordes av Mikael Valier (KD), som instämmer i reservationen.

Trafikkontorets tjänsteutlåtande daterat den 10 juni 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Trafikkontoret får dagligen in ett stort antal synpunkter och felanmälningar från medborgare via appen Tyck till, stockholm.se/tycktill, telefonsamtal till Trafik Stockholms felanmälan, via registrator och telefonsamtal till kontoret. Alla synpunkter, oavsett på vilket sätt de avgivits, registreras i kontorets ärendehanteringssystem Synpunktsportalen.

Samtliga inkomna synpunkter bedöms av en handläggare som tar ställning till hur ärendet ska hanteras. Bedömningen är i dagsläget svår att ersätta med en automatisk funktion eftersom synpunkterna ofta är av komplex karaktär och kan beröra flera olika problem och olika aktörer.

Påfallande ofta berör hela eller delar av synpunkten andra aktörer än stadens egna bolag och förvaltningar. Trafikkontoret har då ansvar för att vidarebefordra synpunkterna och har därför utvecklat tydliga metoder och rutiner för det. All inkommen information förmedlas då till den aktuella aktören. Dessa rutiner finns sedan länge upprättade med bland annat Polismyndigheten där även avstämningsmöten regelbundet genomförs.

Arbetet med att utveckla synpunktshanteringen inom kontorets verksamhetsområde pågår fortlöpande. I arbetet ingår också att efterhöra vilken typ av information olika aktörer är betjänta av och hur de önskar att den ska förmedlas. I dessa sammanhang är trafikkontoret mycket tillmötesgående i att tillgodose olika

aktörers önskemål om delning och vidarebefordran av information, synpunkter och klagomål.

Polisregion Stockholm

Polisregion Stockholms yttrande daterat den 31 augusti 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Polisregion Stockholm har av Stockholms stad ombetts lämna synpunkter på en motion till kommunfullmäktige om att utveckla ”Tyck till-appen för bättre trygghet”. I motionen föreslås att ett initiativ till att utveckla appen i samråd med Polisen avseende vilka rubriken som ska finnas och vad som ska kunna rapporteras in av användarna samt att det som inrapporterats ska kunna vidarerapporteras automatiskt till Polisen. Enligt förslaget skulle en sådan utveckling ”leda till att polisen får koordinaterna, fotodokumentation m.m. för att snabbt kunna hantera händelser eller incidenter som ligger inom deras intressesfär”.

Polisregion Stockholm är självfallet positiv till ett närmare samarbete med Stockholms stad i frågor som rör trygghet och säkerhet. Vad gäller användningen av externa appar och Polisens medverkan i sådan teknikutveckling bereds frågor av detta slag för närvarande inom Polismyndigheten nationellt.

För att externa applikationer ska få automatgenerera material/data till Polisen krävs ett godkännande från säkerhetssektionen vid Polisens nationella IT-avdelning. Utöver godkännandet behöver polisen ett mottagande system där inkommande data behandlas, granskas och används. Kontakt för att tillförsäkra möjligheten till detta bereds vid Polisens IT-avdelning.

Mot denna bakgrund har Polisregion Stockholm inga möjligheter att medverka i ett sådant utvecklingsarbete och ärendet skickas därför vidare till Polisens IT-avdelning.

Reservationer m.m.

Trafiknämnden

Reservation anfördes av Cecilia Brinck m.fl. (M), enligt följande.

Nämnden tillstyrker motion (2017:17) från Lars Svärd (M) om att utveckla Tycktill-appen för bättre trygghet samt därutöver anför följande:

Tyck till-appen måste anses ha fungerat väl för att stockholmarna snabbt ska kunna rapportera felaktigheter och synpunkter. Fortfarande finns dock stor potential att utveckla appen och ytterligare förbättra hanteringen av de ärenden som kommer in. Ett sådant område är att ge polisen direkt tillgång till den information som finns i appen för att kunna underlätta deras arbete. Vi yrkar bifall till motionen.