

**TN-information**

Utfärdat 2020-12-02

Diarienummer 8859/20

Handläggare

Malin Månsson/Trafikkontoret/GBGStad

Telefon: 031-3682607

E-post: malin.mansson@trafikkontoret.goteborg.se

Svar på fråga från (MP) och (V) om omhändertagande av synpunkter på cykelfrågor

På trafikinämnden sammanträde 2020-11-18 (§ 439) ställde (MP) och (V) följande frågor angående omhändertagande av synpunkter på cykelfrågor:

- Hur arbetar trafikkontoret med att kvalitetssäkra omhändertagande av synpunkter från medborgare kring cykelfrågor?
- Finns tillräckliga resurser för arbetet med att hålla en godtagbar kvalitet?
- Har kontoret något förslag till hur medborgardialogen kring cykling kan utvecklas?

Det kommer in många ärenden och synpunkter till trafikkontoret. Dessa synpunkter är viktiga i trafikkontorets verksamhet både vad gäller att rätta till fel och fänga behov samtidigt som det gäller att hitta en balans mellan att reagera på inkomna synpunkter och att arbeta med åtgärder enligt en långsiktig plan såsom cykelprogrammet. De inkomna synpunkterna ger inte en heltäckande bild av behoven i hela Göteborg och för alla grupper. I arbetet med medborgardialog är det viktigt att många olika perspektiv tas hänsyn till och det krävs en medvetenhet kring vilka som uttrycker sina behov och vilka som inte gör det.

Nedan beskrivs hur synpunkter kommer in till staden via Kontaktcenter och trafikkontorets diarium, hur de hanteras samt hur trafikkontoret arbetar med att fänga behov och ta om hand cykelsynpunkter i åtgärdsplanering på kort sikt samt i mer långsiktig strategisk planering för ökad cykling.

Hur arbetar trafikkontoret med att kvalitetssäkra omhändertagande av synpunkter från medborgare kring cykelfrågor?

Inkomna synpunkter/ärenden via Kontaktcenter

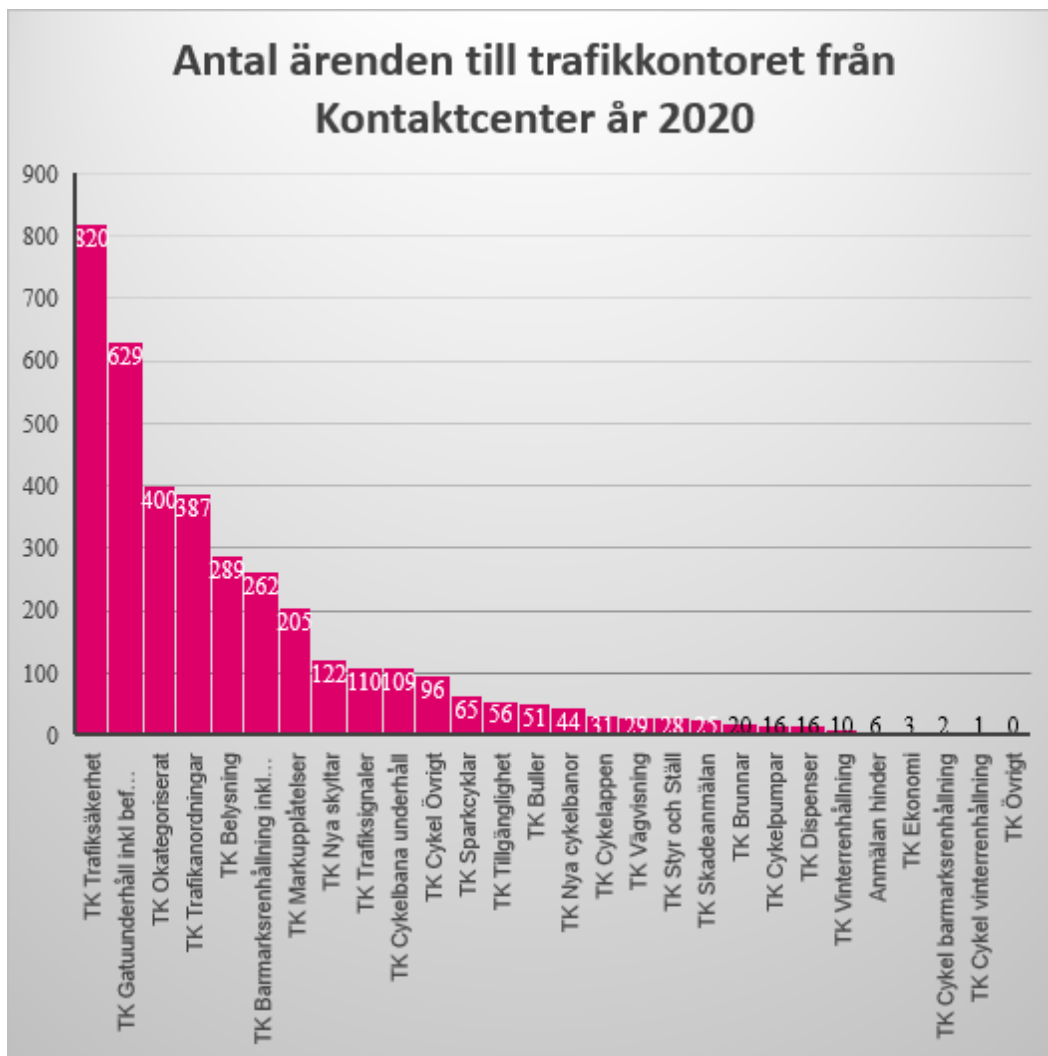
De flesta synpunkter från allmänheten kommer till stadens Kontaktcenter. Under år 2020 kom det in 23 000 ärenden till kontaktcenter rörande trafikkontorets frågor.

- Kontaktcenter har en väg in, 031-365 00 00 då kommer man till en svarsgrupp på konsument och medborgarservice.
- Trafikkontorets ärenden slussas vidare till en särskild svarsgrupp som är specialister på våra ärenden.
- Trafikkontoret och kontaktcenter har regelbundet möten i syfte att kvalitetssäkra och utveckla arbetet.

- Kontaktcenter tar själva hand om cirka 80–90 procent av alla inkommande ärenden. Cirka 80 procent av dessa går som felanmälan via Cityworks och vidare till entreprenörer som sänds ut på ”gatan ” för att omgående åtgärda felet. Resterande svarar kontaktcenter på med hjälp av underlag och standardsvar från trafikkontoret.
- De 10–20 procent av ärendena som inte Kontaktcenter kan svara på sänds till trafikkontorets diarium. För 2020 innebar det att närmre 4000 ärenden skickades vidare till trafikkontoret (se graf nedan).
- Mätningar av kundnöjdheten hos dem som har varit i kontakt med kontaktcenter görs regelbundet.

Ärenden inkomna till trafikkontorets diarium

Ärenden som kommer till trafikkontorets diarium läggs in i ärendehanteringssystemet (LIS) och fördelas till rätt handläggare på trafikkontoret. Ärenden kommer från Kontaktcenter (se graf nedan) och ibland direkt till trafikkontoret. Många av de cykelärenden som kommer in till trafikkontoret gällande trafiksäkerhet, vägvisning, cykelparkering och cykelbanor hamnar på enheten Trafikplanering på Stadens användning för att svara på.



Grafen visar antal ärende kontaktcenter under 2020 skickade vidare till trafikkontoret diarium. Cykelsynpunkter ryms inom flera av kategorierna som t ex Trafiksäkerhet.

Hantering av cykelsynpunkter och ärenden på enhet trafikplanering

Till enhet Trafikplanering kom det år 2019 in cirka 1900 ärenden. Knappt 25 % av dessa var cykelärenden. Det sker en gradvis ökning av antalet ärende över åren och 2020 är det sannolikt runt 2000 ärenden och ungefär samma fördelning vad gäller cykelärenden.

På enheten fördelas cykelärendena till tre handläggare som är lite mer inriktade mot frågor som rör cykelåtgärder. Enheten har även konsultstöd för att svara på ärenden, en konsult får cykelärenden direkt tilldelade och trafikkontorets handläggare har också möjlighet att ta stöd från andra konsulter för att svara på frågor.

Varje vecka finns ett arbetsmöte där både trafikkontorets handläggare och konsulter deltar för att ta upp ärenden och på så sätt både kvalitetssäkra och se till att det finns samsyn kring hur olika trafikfrågor bedöms.

Ärenden som kommer in kan resultera i åtgärder som antingen hanteras av driften (till exempel om ärendet är föranlett av dåligt underhåll), eller kräver nyinvestering för att åstadkomma en förbättring. Många av de mindre förbättringarna hanteras med hjälp av de investeringspotter som finns och som är dedikerade för att förbättra cyklister trafikmiljö. I dessa fall registreras alla potentiella förbättringar i en databas och successivt görs arbetspaket med flera åtgärder som beställs på samma gång av en entreprenör. Större åtgärder registreras i samma system, men utförs som enskilda projekt. Inkomna ärenden är också till hjälp för att identifiera mönster som kan behöva åtgärdas. När det kommer önskemål om nya cykelbanor görs en bedömning av behovet utifrån trafiksäkerhet, funktion i nätet och andra identifierade behov för att sedan avgöra om den ska tas upp som en rad i trafiknämndens investeringsplan.

Det händer att det blir ett eftersläp i svarshandlingen vilket kan leda till att ärendena hopar sig och kvaliteten på svaren blir sämre.

Uppföljning av inkomna ärenden i trafikkontorets ärendehanteringssystem

Det görs i dagsläget inga uppföljningar av inkomna ärenden såsom svarstid, åtgärdsdagar och så vidare i trafikkontorets ärendehanteringssystem, på grund av att det nuvarande ärendehanteringssystemet inte möjliggör detta. Förhoppningen är att inom två år ha ett nytt ärendehanteringssystem på plats som kanske möjliggör för en bättre uppföljning av ärenden.

En studie av kundernas nöjdhet med trafikkontorets hantering av synpunkter ska göras men har dragit ut på tiden då det på grund av dataskyddslagen (GDPR) har det varit svårt att hitta en möjlig metod att genomföra den på.

Finns tillräckliga resurser för arbetet med att hålla en godtagbar kvalitet?

För att klara av att hantera mängden inkomna ärenden tar exempelvis enheten trafikplanering hjälp av externt stöd. Uppskattningen är att enheten trafikplanering år 2020 kommer att lägga 2,8 miljoner på resurstöd för att hantera ärenden, inklusive cykelärenden. I det beloppet ingår inte åtgärder till följd av ärendet. Även andra enheter och avdelningar på trafikkontoret får ärenden av olika slag. Deras kostnad för ärendehantering är inte inräknad här.

Har kontoret något förslag till hur medborgardialogen kring cykling kan utvecklas?

Felanmälningar och inkomna synpunkter är viktigt för trafikkontoret för att rätta till felaktigheter och brister. Därutöver kommer det önskemål om exempelvis nya cykelbanor och cykelparkering som kräver större åtgärder. För trafikkontoret gäller det att hitta en balans mellan att reagera på synpunkter och att arbeta med åtgärder enligt en långsiktig plan och prioriteringsprinciper, det vill säga att arbeta efter trafikstrategins och cykelprogrammets intentioner. I det arbetet är det viktigt att ha med ett jämlikhetsperspektiv, det vill säga att i vår planering arbeta för att många olika gruppers behov ska tillgodoses. De synpunkter som kommer in ger inte en bild av behoven över hela staden eller alla grupper. Det är väldigt tydligt att socioekonomiska faktorer som utbildning, inkomst, härkomst, kön och ålder påverkar möjligheten och benägenheten att lämna synpunkter.

Det innebär att trafikkontoret behöver arbeta på flera sätt för att fånga behov på ett mer jämlikt sätt. Cykelprogrammets intentioner i form av uppsatta funktionskrav (kvalitetskrav) och de definierade planeringsprinciperna har utarbetats för att fånga detta. Ambitionen i cykelprogrammet är att uppnå en cykelinfrastruktur som är säker, enkel och framkomlig för de flesta, inklusive barn och gamla, i hela Göteborg. Det är givetvis en utmaning och kräver en långsiktig plan för att nå dit. Den planen innefattar både utveckling av kunskap och arbetssätt och fysiska åtgärder. För att få reda på om det som byggs blir bra måste uppföljningar och utvärderingar göras.

Inför och under framtagandet av Cykelprogrammet hade trafikkontoret på flera sätt dialog med dem som bor och vistas i staden genom satsningen *Förslagslådan-Lätta ditt cykelhjärta* som fanns både på en hemsida och besökte platser i Göteborg, en referensgrupp bildades med organisationer och politiska partier och kontakt togs med stadsdelar, kommunala förvaltningar och bolag. Dessutom gjordes omvärldsbevakningar, sammanställning av forskning och vedertagen kunskap och erfarenheter.

Fånga behov – exempel på arbetssätt idag

Utvärdering av platser och cykelinfrastruktur: När trafikkontoret testar något nytt såsom cykelfartgator och cykelöverfarter, eller inför utvecklingen av nya utformningsprinciper för problematiska platser som till exempel interaktionspunkter mellan fotgängare och cyklister, är ambitionen att göra lämpliga undersökningar för att få en bra bild av problemen, behoven och möjligheterna. Undersökningarna ska fånga många olika perspektiv. De görs oftast genom olika typer av intervjuer på plats, observationer och/eller mätningar. Ambitionen är att få ett brett urval av svaranden avseende ålder och kön.

Cykelundersökning vartannat år: Telefonintervjuer görs med 1000 personer enligt ett statistiskt urval för att fånga in alla grupper. Resultatet ger en övergripande indikation av vad göteborgarna tycker och hur de ser på cykling i Göteborg utifrån ett antal indikatorer. Resultatet visas uppdelat på exempelvis kön, ålder och stadsdel. Fördjupande frågor kring ett visst område som till exempel upplevd trafiksäkerhet brukar också göras. Undersökningen visar inte geografiska eller andra mer specifika behov.

Identifierade behov i stadsdelarna och andra projekt och planer: När planering för ett utbyggnadsprojekt eller detaljplan eller ett programarbete pågår identifieras ibland behov av åtgärder för att förbättra cykelinfrastrukturen som ligger utanför det som kan

omhändertas i projekten/planen. Trafikkontoret har i olika former kontakt med medborgare, företag och organisationer i Göteborg där synpunkter och önskemål kommer in. Stadsdelarna identifierar också behov genom kontakt med medborgarna och i sitt utvecklingsarbete. Dessa behov samlas in och bedöms för att avgöra hur prioriterade de är jämfört med andra åtgärder i utbyggnadsplaneringen för cykel.

Förslag till utökad medborgardialog

Det övergripande ansvaret för medborgardialog ligger fram till årsskiftet 2020/2021 på stadsdelarna genom deras befolkningsansvar. När stadsdelarna inte längre finns kvar ska befolkningsansvaret delas mellan flera förvaltningar, inklusive trafikkontoret. Vad det innebär i praktiken är ännu inte klarlagt och nya former för överföring av kunskap till och från trafikkontoret och andra förvaltningar behöver utvecklas.

Idag arbetar inte trafikkontoret särskilt aktivt med medborgardialog i specifika cykelprojekt, varken små eller stora åtgärder. Detta skulle kunna utvecklas med syfte att inom lämpliga projekt identifiera brister och behov och/eller hitta bra lösningar för cyklister. Det är då viktigt att vara medveten om vilka som uttrycker sin åsikt och vilka grupper som inte representerats i dialogen. I arbetet för en jämlik stad behöver flera olika perspektiv fångas upp och tas hänsyn till.

Tid, pengar och personella resurser samt bättre kunskap om dialogmetoder krävs för att arbeta med utökad medborgardialog.

Bilagor

1. Protokollsutdrag TN 2020-11-18 § 439
2. Fråga från (MP) och (V) TN 2020-11-18 § 439

Kerstin Elias

Kristina Lindfors

Avdelningschef

Trafikdirektör