



Handläggare: Trafik- och renhållningsnämnden insyn

Telefon:

Verksamhetsplan Kommunikation

Inledning

Kommunikationsavdelningen med sina 26 medarbetare består av Trafik Stockholm och en Informatörsgrupp.

Trafik Stockholm är stadens trafiklednings- och driftcentral med uppdraget att öka framkomligheten i Stockholmstrafiken och bidra till en fungerande stadsmiljö. Trafikledarna styr och leder trafiken genom att ta emot, bearbeta och förmedla trafikinformation så att trafikanterna lättare kan välja väg, tidpunkt och färdssätt för att undvika köer. Driftcentralen är stadens felanmälanfunktion med ett dubbelt serviceuppdrag. Dels servar man kontorets egen organisation med hantering av larm från olika anläggningar t ex rulltrappor och hissar och information från stadens vägnät till kontorets jourer som rättar till framkomlighetshinder såsom trasiga trafiksignaler och skador på gator och vägar. Man är sambandscentral för parkeringsövervakningen gällande fordonsflytt av bilar i lastzon. Dels tar centralen emot felanmälningar från privatpersoner gällande överfulla papperskorgar, klotter, skadedjur, snöröjning, gatusopning och reklamationer av parkeringsautomater.

Informatörsgruppen fördelar sig på två programområden - Framkomlighet & Infrastruktur samt Drift. Framkomlighet & Infrastruktur hanterar projektinformation kring stora och medelstora projekt samt andra kommunikationsinsatser i syfte att stärka framkomligheten och minska olägenheterna. Drift hanterar kommunikationsinsatser om priser, tjänster och service för kontorets verksamhetsområden, t ex avfall, parkering och stadsmiljöfrågor. Till informatörsgruppen finns även knuten en webbredaktör och en intranätsredaktör, en projektledare för KontaktCenter samt en ärendehandläggare.

Tre uppdrag i fokus

Kommunikationsavdelningen prioriterar tre uppdrag för 2008; kommunikativt stöd till kontorets framkomlighetsuppdrag och ren- och snygguppdrag samt uppdraget att öka medborgares insyn och delaktighet.

Det kommunikativa stödet till framkomlighetsuppdraget handlar om samordning av olika aktörers kommunikation för ökad tydlighet gentemot medborgaren. Kontorets roll, ansvar och arbetssätt samt vårt arbete för att minska olägenheterna för stockholmarna ska framhållas. Här kompletterar trafikledarna på Trafik Stockholm och kontorets informatörer varandra för bästa effekt.

Kommunikationsinsatserna för att stödja ren- och snygguppdraget handlar om att på olika sätt påverka stockholmaren att bidra till en ren huvudstad som ett komplement till stadens egna insatser. Här sammanfaller olika slags kommunikationsinsatser med Driftcentralens felanmälanfunktion dygnet runt.

För att öka medborgarens insyn och delaktighet i kontorets verksamhet är två insatser avgörande. Kontorets webbstruktur och webbinnehåll ska revideras och utvecklas som ett led i SLK:s övergripande omdaning av stockholm.se. Kontoret påbörjar utvecklingen av en kontaktcenterfunktion för teknik- och trafikfrågor. Detta arbete är ett stöd till SLK:s centrala projekt KontaktCenter Stockholm.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad

NÄMNDMÅL:

Myndighetsutövning ska utvecklas och ske på ett mer effektivt sätt och präglas av ett gott bemötande

ÅTAGANDE:

Webben ska utvecklas för ökad öppenhet, tydlighet och effektivitet.

Kontorets webbmateriel och webbstruktur ska utvecklas i syfte att skapa ökad tydlighet, bättre målgruppsanpassning och bättre aktualitetspublicering. Detta görs i samarbete med SLK:s Se Stockholm-projekt. Information gällande myndighetsutövan ska med detta förtydligas. Kontorets utveckling av e-tjänster ska samordnas med webbutvecklingen för bästa effekt.

Driftcentralen tar emot ca 80 000 registrerade felanmälningar från allmänheten per år. Genom att skapa ett webbgränssnitt på stockholm.se erbjuds medborgarna möjligheten till felanmälan via Internet direkt in i verksamhetssystemet - "Slingan". Avsikten är även att felanmälare ska kunna följa sitt ärende och åtgärd via nätet. E-tjänsten ger bättre service, information och återkoppling till boende och besökare samt ökad tillgänglighet till felanmälanfunktionen. För detta ändamål söks pengar från 650-miljoners potten.

För stockholmaren är det många gånger ointressant vilken förvaltning som ansvarar för en fråga. Att Stockholms stad är utförare är istället det primära i kommunikationsinsatser. Ett nära samarbete och dialog med Exploateringskontoret och Stadsbyggnadskontoret är därför ett prioriterat område för avdelningen.

Arbetsätt

Kontorets befintliga webbmateriel bearbetas i ett samarbete mellan kontorets informatörer och SLK:s projekt Se Stockholm. På så sätt koncentreras texterna och omfånget minskar samtidigt som

informationsinnehållet förtydligas. På liknande sätt bearbetas strukturen.

Kontorets webborganisation ska utvecklas och förbättras t ex genom stöd till avdelningarnas webbredaktörer i deras arbete. Rutiner och policies för nyhetsbedömning och uppdatering av webbmaterias fram.

Uppföljning

Kontoret ämnar genomföra användarstudier när det nya webbmaterias publicerat. I egen regi eller i samarbete med SLK.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Se Stockholm	2007-10-22	2008-06-30
E-tjänst felanmälan	2007-11-14	2008-12-31
Samarbete med Exploateringskontoret och Stadsbyggnadskontoret	2007-12-03	2008-12-31

ÅTAGANDE:

Effektiviserad medborgarkontakt för ökad tydlighet, insyn och delaktighet.

Målsättningen är att hösten 2008 starta en kontaktcenterfunktion för kontoret, som sedan byggs på med fler ämnen från Trafik- och Renhållningsnämndens ansvarsområde. I förlängningen är det även intressant att undersöka hur tekniska frågor från andra nämnders ansvarsområden kan samlas i en gemensam kontaktcenterfunktion. Att finna former för att hantera ärendeflöden via telefon och e-post/brev mer effektivt är i linje med uppdraget i budgeten att alla verksamheter ska anpassas för att möta medborgarnas val och förväntningar. Att överföra handläggningsuppgifter till en kontaktcenterfunktion medför en snabbare och mer enhetlig hantering av ärenden. Det ger ökad effektivitet i serviceutbudet och ökad tillgänglighet avseende inkommande samtal.

Arbetsätt

Ärendeflöden via telefon, brev och mail kartläggs. Vilka volymer handlar det om? Vilken kompetens och kunskap behövs för att kunna ge svar? Vilka hanteringsrutiner tillämpas? Vilka verksamhetssystem används? Utifrån svaren på dessa frågor skapas nya, effektiva rutinbeskrivningar.

Verksamhetsområdena går igenom systematiskt. Kontoret ämnar börja med ärenden och telefonsamtal till avdelningen för Trafikplanering som svarar för uppskattningsvis 20% av flödet. Medborgarnas frågor gäller t ex hastighetsbegränsningar, önskemål om hastighetsdämpande åtgärder, synpunkter på trafiklösningar, infrastrukturfrågor, framkomlighet och trafiksäkerhet.

Projekt ska även ge förslag på vilka ärendetyper som kan bli nästa på tur att införas i en kontaktcenterfunktion. Vidare ska undersökas intresse och

behov av kontaktcenterfunktioner hos de andra tekniska förvaltningarna för att identifiera samarbetsmöjligheter.

En policy för ärendehantering kommer även att tas fram för kontoret.

Uppföljning

I takt med att KC-funktionen etableras kommer kontoret att börja redovisa statistik knuten till medborgarkontakterna. Antal ärenden och ärendekaraktär och telefonstatistik såsom väntetider och handläggningstider.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
KontaktCenterfunktion	2008-01-01	2008-12-31

NÄMNDMÅL:

Kontoret ska utvecklas till en attraktiv och professionell beställare

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra enkätundersökning om hur vi uppfattas som beställare	2008-01-01	2008-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

NÄMNDMÅL:

Kontoret ska arbeta för att miljöpåverkan skall minska

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Aktivt söka och pröva olika forskningsinsatser	2008-01-01	2008-12-31
Fastställa en miljöplan samt en energiplan	2008-01-01	2008-12-31

ÅTAGANDE:

Miljöaspekter i kontorets verksamhet ska synliggöras i kommunikationsinsatserna.

Kontoret samlar en stor bredd verksamheter som alla var för sig och sammantaget har miljöpåverkan. I de kommunikationsinsatser där så är relevant ska kontoret berätta om verksamhetens miljöpåverkan och hur vi arbetar för att minska den.

Arbetsätt

I planeringen av samtliga kommunikationsinsatser avvägs hur ev. miljöpåverkan ska kommuniceras.

Uppföljning

I samband med tertial- och årsrapportering summeras hur miljöaspekterna har kommunicerats.

ÅTAGANDE:

Kommunikationsinsatser i syfte att understödja en kostnadseffektiv och miljömässig avfallshantering.

Kontoret har i uppdrag att tillhandahålla övergripande information och rådgivning i avfallsfrågor. Vid sidan av den service som Kundservice Avfall tillhandahåller genomförs även kommunikationsinsatser av olika slag i syfte att öka förståelsen för och kunskaperna om avfallshantering hos stadens invånare och verksamheter.

Målet är ökat förtroende för stadens avfallshantering, ökad andel kunder som är nöjda med sina kontakter med kontoret i avfallsfrågan samt ökad andel stockholmare som anser sig vara välinformerade kring hur de ska hantera allt sitt avfall.

Arbetssätt

Kontorets kommunikationsinsatser på avfallssidan delas in i två program, basinformation och attitydinformation. Basinformation innefattar kommunikationsinsatser om priser, tjänster och service samt sortering och insamlingssystem.

Attitydinformation innefattar kampanjinsatser i syfte att öka utsortering av t ex farligt avfall och elavfall.

Uppföljning

Under 2008 genomförs en brukarundersökning gällande stadens avfallshantering där bland annat kommunikationsinsatserna utvärderas. Större kommunikationsinsatser utvärderas även genom separata mätningar.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**Framkomligheten i regionen ska öka****NÄMNDMÅL:****Framkomligheten i regionen ska öka****ÅTAGANDE:****Samordning av kommunikationsinsatser med andra aktörer.**

Medborgare och näringsliv ska inte behöva vända sig till en mängd olika informationskällor för att få en helhetsbild av gatuarbeten och byggnationer i staden. Kontoret ska därför samordna sina kommunikationsinsatser med andra aktörer såväl inom som utom staden. Ett led i detta är att eftersträva enhetliga kommunikationskanaler, dvs informationen ska med fördel finnas hos en källa trots att aktörerna är flertalet. Samordningen gäller såväl projekt- som trafikinformation.

Arbetssätt

Kontoret i samarbete med Exploateringskontoret och Stadsbyggnadskontoret kommer att utarbeta en kommunikationsplattform vars mål är att skapa öppenhet och tydlighet i de frågor som rör

utvecklingen av vår huvudstad. Det ska vara enkelt och gå snabbt att förstå vilka utvecklingsprojekt som sker i staden, vem som ansvarar för dem och som kan svara på frågor eller ta emot synpunkter, hur projekten påverkar framkomligheten och när de beräknas vara klara. Medborgare med intresse ska också kunna fördjupa sig i utvecklingsprojekten

Uppföljning

I samband med tertial- och årsrapportering summeras hur samordningen tagit sig uttryck. Kontoret ska under året även utveckla former för att kunna mäta andelen samtal och ärende med bäring på de utvecklingsprojekt som sker runt om i staden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Citybanan	2007-10-22	2010-12-31
Nord-Sydaxeln.	2008-01-01	2014-12-31
Slussen	2007-10-22	2008-12-31
Nordvästra Kungsholmen	2008-01-01	2008-12-31
Norra Länken	2008-01-01	2014-12-31
Klarastrandsleden	2008-01-01	2012-12-31
E 18	2008-01-01	2012-12-31

ÅTAGANDE:

Kontorets roll och ansvar i arbeten som påverkar framkomlighet ska vara tydligt.

Kontoret har i uppgift att minska olägenheterna i samband med olika arbeten i staden. Kommunikationsinsatser är ett stöd i detta. T ex att informera om varför insatsen sker, vem som ansvarar och när insatsen kommer att vara slutförd. Det ska också vara tydligt för medborgare och näringsliv vart man kan vända sig med frågor och synpunkter.

Som ett stöd i projektkommunikationen kommer avdelningen under året att vidareutveckla den checklista som finns för informationsinsatser i Q-anläggningsprocessen.

Snöröjning och parkeringsbestämmelser är exempel på frågor med tydlig framkomlighetspåverkan som kommer att kommuniceras under året.

I samtliga kommunikationsinsatser kring stora och medelstora projekt ska kontorets roll, ansvar och arbetssätt vara tydligt för målgrupperna. Vid sidan av arbetenas konsekvenser ska även kontorets kraftsamling för att minska olägenheterna för stockholmarna kommuniceras.

Arbetssätt

Alla gatuarbeten ska ha tydlig skyltning. Medelstora och större projekt kommuniceras t ex via direktutskick till närboende och näringsidkare i

området, annonsering i lokalpress, klar och tydlig trafikinformation via trafiken.nu och Trafik Stockholm.

Uppföljning

Kontoret ska under året utveckla former för att kunna mäta andelen samtal och ärende med bäring på de framkomlighetspåverkande arbeten som sker runt om i staden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Checklista	2008-01-01	2008-03-31
Snöröjning.	2007-10-23	2008-05-14
Parkeringsbestämmelser	2008-01-01	2008-12-31

ÅTAGANDE:

Trafikinformation till medborgaren ska vara användarvänlig och målgruppsanpassad.

Kontoret eftersträvar användarvänlighet och målgruppsanpassning av trafikinformation ut till användarna, bl a via trafiken.nu som är en viktig kanal för kontorets trafikinformation. Trafiken.nu är ett samarbete mellan Stockholms stad, Vägverket och SL.

Arbetssätt

Webbplatsen ska ge trafikanter en samlad och aktuell bild av trafikläget i Storstockholm och förenkla reseplanering, minska konsekvenserna av trafikstörningar och underlätta resenadet inom, till och från Stockholm med bil, till fots, med cykel eller kollektiva färdmedel.

Uppföljning

Den nya trafiken.nu ska utvärderas under året.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Re-lansering trafiken.nu	2008-04-01	2008-06-30

ÅTAGANDE:

Trafikinformation och trafikstyrning i syfte att ge trafikanten möjlighet att välja alternativa färdvägar, färdmedel eller tidpunkt för resa.

Trafik Stockholm är stadens och Vägverkets trafikledningscentral och svarar för att samla in, bearbeta och vidarebefodra trafikinformation i syfte att ge trafikanten möjlighet att välja alternativa färdvägar, färdmedel eller tidpunkt för resa.

Arbetssätt

Här tas trafikinformation emot, bearbetas och sänds vidare i olika system. Källorna är flertalet. Dels kontorets egen trafikinformation gällande schakt- och öppningsarbeten, anläggningsarbeten och trafikomläggningar till följd av drift, underhåll och evenemang. Dels trafikinformation som genereras via

det 020-nummer som finns kopplat till Trafik Stockholm. Under 2008 har Trafik Stockholm fått flertalet uppdrag från sina två beställare som gäller ökad kvalitet på trafikinformation, såväl in- som utdata.

Uppföljning

Trafik Stockholm kommer månadsvis att återrapportera sina trafik- och driftledarfunktion till kontoret som en del i kontorets verksamhetsutveckling.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
020 - 290 290	2007-10-23	2008-12-31
Ta emot/verifiera/avlyssna	2007-10-23	2008-12-31
God kvalitet utdata	2007-10-23	2008-12-31
Trafikstyrning	2007-10-23	2008-12-31
Störningshantering trafik	2007-10-23	2008-12-31
Störningshantering anläggningar	2007-10-23	2008-12-31
Återrapportering fr Trafik Stockholm	2008-01-01	2008-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Stockholm ska upplevas som en ren, vacker och trygg stad

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Upplevelsen av Stockholm som tillgänglig stad		tas fram 2008	År

NÄMNDMÅL:

Stockholm ska bli en renare och tryggare stad

ÅTAGANDE:

Insatser i syfte att framhålla stockholmarens bidrag till kontorets arbete för en ren och snygg stad.

Kontoret har ett fortsatt tydligt uppdrag att arbeta för en ren och snygg huvudstad. Genom attitydpåverkande kommunikationsinsatser ska stockholmarens bidrag till att hålla staden ren framhållas.

Arbetsätt

Ett kommunikativt koncept som är användbart för såväl breda publika insatser som mindre lokala event kommer utarbetas för ändamålet.

Avdelningen kommer även bistå driftavdelningarna med kommunikationsinsatser som stödjer entreprenörerna i deras kontakter med meborgare och näringsliv i ren- och snyggfrågor.

Kontoret vidareutvecklar sin webbinformation om skadedjurshantering i ett samarbete med Fastighetsägarna.

Uppföljning

Kampanjinsatser och större kommunikationsinsatser kommer att mätas och utvärderas.

Som ett led i kontorets kvalitetsarbete kommer stadens felanmälanfunktion Driftcentralen att återskärpa statistik till kontoret. Kontoret kommer även att mäta nöjd-kundindex för Driftcentralens kundbemötande.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kampanj	2008-03-31	2008-04-30
Entreprenörskommunikation	2008-01-01	2008-04-30
Skadedjursinformation	2007-10-22	2008-09-30
Nöjd-kundindex felanmälan	2007-10-23	2008-06-30
Återskärpning fr Trafik Stockholm	2008-01-01	2008-12-31
Bullerinformation	2008-01-01	2008-12-31

NÄMNDMÅL:

Öka trafiksäkerheten

ÅTAGANDE:

Attitydpåverkande insats i syfte att påverka vuxnas beteende i trafiken.

Trafikregler är till för att undvika farliga situationer i en trång stad. När trafikreglerna inte respekteras av de olika trafikantlagen uppstår situationer som bidrar till vardagsstressen. Genom att kommunicera vikten av att respektera trafikregler och därmed allas rättigheter i trafikrummet bidrar kontoret till en lugnare och säkrare trafikmiljö och en tryggare stad.

Arbetsätt

Utifrån kunskaper om den reella trafiksituationen i Stockholm och forskningsresultat om attityd- och beteendeförändringar gällande trafiksäkerhet kommer en informationskampanj att utformas.

Uppföljning

Kampanjen mäts och utvärderas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kampanj	2008-03-03	2008-04-30

ÅTAGANDE:

Goda exempel på tillgänglighetsinsatser ska kommuniceras.

År 2010 ska Stockholm vara världens mest tillgängliga huvudstad - en stad för alla, oavsett funktionshinder. Stockholms gatumiljöer och offentliga lokaler görs med olika metoder tillgängliga och användbara. En viktig del i arbetet är att kommunicera tillgänglighetsinsatsernas metoder och resultat

såväl inom som utom Stockholms stad. Vidare ska företagare uppmuntras att bidra till ett tillgängligare Stockholm.

Arbetssätt

För Tillgänglighetsprojektets räkning ska en kommunikationsstrategi utvecklas. Kommunikationsinsatser kommer att genomföras mot företagare och allmänhet, t ex evenemang, annonser, trycksaker och webb m.m. Samarbetet med handikapprörelsen och andra aktörer kommer att förstärkas. Projektets erfarenheter, resultat och arbetsmetoder ska kommuniceras internt i Stockholms stad och gentemot andra aktörer.

Uppföljning

En del i den kommunikationsstrategi som tas fram är att fastställa kommunikativa mål som mäts och följs upp.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
St Julian-priset	2008-01-01	2008-03-14

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

NÄMNDMÅL:

Uppmuntra verksamheter till avknoppning

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Informera om avknoppningsmöjligheter	2008-01-01	2008-12-31

NÄMNDMÅL:

Det ska bli enklare att ta del av trafikkontorets tjänster och service och arbetet ska präglas av ett gott bemötande

ÅTAGANDE:

Webben ska utvecklas för ökad öppenhet, tydlighet och effektivitet.

Kontorets webbmaterial och webbstruktur ska utvecklas i syfte att skapa ökad tydlighet, bättre målgruppsanpassning och bättre aktualitetspublicering. Detta görs i samarbete med SLK:s Se Stockholm-projekt. Information gällande myndighetsutövan ska med detta förtydligas. Kontorets utveckling av e-tjänster ska samordnas med webbutvecklingen för bästa effekt.

Driftcentralen tar emot ca 80 000 registrerade felanmälningar från allmänheten per år. Genom att skapa ett webbgränssnitt på stockholm.se erbjuds medborgarna möjligheten till felanmälan via Internet direkt in i

verksamhetssystemet - "Slingan". Avsikten är även att felanmälare ska kunna följa sitt ärende och åtgärd via nätet. E-tjänsten ger bättre service, information och återkoppling till boende och besökare samt ökad tillgänglighet till felanmälanfunktionen. För detta ändamål söks pengar från 650-miljoners potten.

För stockholmaren är det många gånger ointressant vilken förvaltning som ansvarar för en fråga. Att Stockholms stad är utförare är istället det primära i kommunikationsinsatser. Ett nära samarbete och dialog med Exploateringskontoret och Stadsbyggnadskontoret är därför ett prioriterat område för avdelningen.

Arbetsätt

Kontorets befintliga webbmaterial bearbetas i ett samarbete mellan kontorets informatörer och SLK:s projekt Se Stockholm. På så sätt koncentreras texterna och omfånget minskar samtidigt som informationsinnehållet förtydligas. På liknande sätt bearbetas strukturen.

Kontorets webborganisation ska utvecklas och förbättras t ex genom stöd till avdelningarnas webbredaktörer i deras arbete. Rutiner och policies för nyhetsbedömning och uppdatering av webbmaterial tas fram.

Uppföljning

Kontoret ämnar genomföra användarstudier när det nya webbmaterial är publicerat. I egen regi eller i samarbete med SLK.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Se Stockholm	2007-10-22	2008-06-30
E-tjänst felanmälan	2007-11-14	2008-12-31
Samarbete med Exploateringskontoret och Stadsbyggnadskontoret	2007-12-03	2008-12-31

ÅTAGANDE:

Effektiviserad medborgarkontakt för ökad tydlighet, insyn och delaktighet.

Målsättningen är att hösten 2008 starta en kontaktcenterfunktion för kontoret, som sedan byggs på med fler ämnen från Trafik- och Renhållningsnämndens ansvarsområde. I förlängningen är det även intressant att undersöka hur tekniska frågor från andra nämnders ansvarsområden kan samlas i en gemensam kontaktcenterfunktion. Att finna former för att hantera ärendeflöden via telefon och e-post/brev mer effektivt är i linje med uppdraget i budgeten att alla verksamheter ska anpassas för att möta medborgarnas val och förväntningar. Att överföra handläggningsuppgifter till en kontaktcenterfunktion medför en snabbare och mer enhetlig hantering av ärenden. Det ger ökad effektivitet i serviceutbudet och ökad tillgänglighet avseende inkommande samtal.

Arbetsätt

Ärendeflöden via telefon, brev och mail kartläggs. Vilka volymer handlar det om? Vilken kompetens och kunskap behövs för att kunna ge svar? Vilka hanteringsrutiner tillämpas? Vilka verksamhetssystem används? Utifrån svaren på dessa frågor skapas nya, effektiva rutinbeskrivningar.

Verksamhetsområdena går igenom systematiskt. Kontoret ämnar börja med ärenden och telefonsamtal till avdelningen för Trafikplanering som svarar för uppskattningsvis 20% av flödet. Medborgarnas frågor gäller t ex hastighetsbegränsningar, önskemål om hastighetsdämpande åtgärder, synpunkter på trafiklösningar, infrastrukturfrågor, framkomlighet och trafiksäkerhet.

Projekt ska även ge förslag på vilka ärendetyper som kan bli nästa på tur att införas i en kontaktcenterfunktion. Vidare ska undersökas intresse och behov av kontaktcenterfunktioner hos de andra tekniska förvaltningarna för att identifiera samarbetsmöjligheter.

En policy för ärendehantering kommer även att tas fram för kontoret.

Uppföljning

I takt med att KC-funktionen etableras kommer kontoret att börja redovisa statistik knuten till medborgarkontakterna. Antal ärenden och ärendekaraktär och telefonstatistik såsom väntetider och handläggningstider.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
KontaktCenterfunktion	2007-10-22	2008-05-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET: Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro		minska	Halvår
Medarbetarindex		tas fram 2008	År
Frisknärvaro		tas fram 2008	År
Andel chefer med chefskörkort		tas fram 2008	År

NÄMNDMÅL:

Systematiskt utveckla kompetens och omvärldsbevakning

ÅTAGANDE:

Intranät ska utvecklas för ökad tydlighet, bättre målgruppsanpassning och bättre aktualitetspublicering.

Kontorets intranät ska utvecklas i syfte att skapa ökad tydlighet, bättre målgruppsanpassning och bättre aktualitetspublicering.

Arbetsätt

Re-designen av kontorets intranät sker i samband med övergången till det stadsövergripande intranätet våren 2008. Vid sidan av utvecklad struktur och innehåll ger det stadsövergripande intranätet kontoret möjlighet att ta del av kommunikationslösningar som utvecklas centralt vilket ger ökad kostnadseffektivitet.

Uppföljning

När nytt intranät är lanserat kommer kontoret att genomföra användarstudier bland medarbetarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Mediaträning	2008-01-01	2008-06-01
Stadsövergripande intranät	2007-11-26	2008-05-31

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Budgeten ska vara i balans

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens budgetföljsamhet före tekniska justeringar (%)		100 % (inga avvikande årsmål på nämndnivå)	Tertial
Nämndens andel indikatorer med hög måluppfyllelse		tas fram 2008	År
Nämndens prognossäkerhet T1		+/- 1% (inga avvikande årsmål på nämndnivå)	År
Nämndens budgetföljsamhet efter tekniska justeringar (%)		100 % (inga avvikande årsmål på nämndnivå)	Tertial

NÄMNDMÅL:

Öka prognossäkerheten

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Månadsvis följa upp ekonomi, verksamhet och personal	2008-01-01	2008-12-31

NÄMNDMÅL:

Budgeten ska hållas

ÅTAGANDE:

Ekonomi- och personalfrågorna ska kommuniceras på avdelningen.

Avdelningen har tredelad budgetkonstruktion. Trafik Stockholm finansieras av Trafikkontoret till 25% (resten av Vägverket), Driftcentralen och Informatörgruppen har egna budgetar och full finansiering från kontoret. Den tredelade budgetkonstruktionen kräver god samordning och kommunikation för god budgethållning och prognossäkerhet.

Arbetsätt

I syfte att skapa medvetenhet om vikten av budgethållning och prognossäkerhet ska ekonomi- och personalfrågor återkommande kommuniceras vid de olika mötesformer som finns inom avdelningen.

Uppföljning

I samband med tertial- och årsrapportering följs budgethållning och prognossäkerhet upp.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

NÄMNDMÅL:

Resurserna ska i ökad utsträckning styras till nämndens huvuduppdrag

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Prioritera investeringar enligt beslutsläge, måluppfyllelse och ekonomi	2008-01-01	2008-12-31
Månadsvis följa upp ekonomi, verksamhet och personal	2008-01-01	2008-12-31

ÅTAGANDE:

Kostnadseffektiva metoder.

Kommunikationsinsatser handlar om att välja rätt kanal för att nå sin identifierade målgrupp på bästa sätt. Flertalet av insatserna utförs med hjälp av upphandlade reklambyråer.

Arbetsätt

Vid varje kommunikationsinsats ska den mest kostnadseffektiva kanalen väljas, dvs hur når vi till minsta penning vår målgrupp? Att planera sin kommunikationsverksamhet väl och på bästa sätt nyttja den kommunikationskompetens som finns på kontoret är avgörande för att effektivisera avrop av reklambyråtjänster. God avtalsuppföljning av dessa reklambyråtjänster är också viktigt.

Uppföljning

På avdelningsmöten diskuteras kanalväl och relationer till upphandlade reklambyråer återkommande.

Budget 2008

Kommunikationsavdelningen har en tredelad budget. Trafik Stockholm finansieras i ett samarbete mellan Vägverket och Stockholms stad varav stadens del är 1/4-del av verksamhetens kostnader. Därtill kommer kostnader för nyttjanderättsavtal och tillkommande hyresavgifter. Driftcentralen upphåller egen budget för sin verksamhet, företräddelsevis lönekostnader. Den tredje budgetdelen är Informatörgruppen. Även där företräddelsevis lönekostnader. Kostnader för kommunikationsinsatser ryms inom respektive projekt och bekostas därmed av ansvarig linjeavdelning.

Driftverksamhet	VP 2008	Kommentar
Kostnader	26,3	Exklusive extra underhåll och externa uppdrag
Intäkter	-6,0	
Netto	20,3	

Övriga frågor

Bilagor