



Erica Lawesson
Kommunikation
076 – 122 72 05

Felanmälan till Trafikkontoret 2008 –statistik för perioden januari – mars.

Om stadens felanmälanfunktion

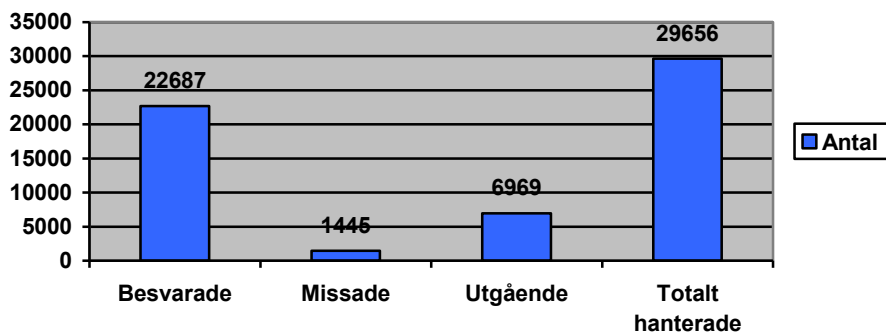
Driftcentralen är stadens felanmälanfunktion med ett dubbelt serviceuppdrag. I ett internt serviceuppdrag bistår man kontorets egen organisation med hantering av inlämningar från olika anläggningar t ex rulltrappor och hissar. Centralen hanterar information från stadens vägnät till kontorets jourer som rättar till framkomlighetshinder såsom trasiga trafiksignaler och skador på gator, vägar och konstbyggnationer. Driftcentralen bistår även parkeringsövervakningen med fordonsflytt av felparkerade bilar.

I ett externt serviceuppdrag hanterar Driftcentralen felanmälningar från privatpersoner gällande överfulla papperskorgar, klotter, skadedjur, snöröjning, gatusopning och reklamationer av parkeringsautomater. Driftcentralen är öppen dygnet runt, året runt och hanterar ca 120 000 telefonsamtal varje år och ca 9 000 e-postanmälningar. Sammantaget resulterar detta i ca 80 000 felanmälningar per år.

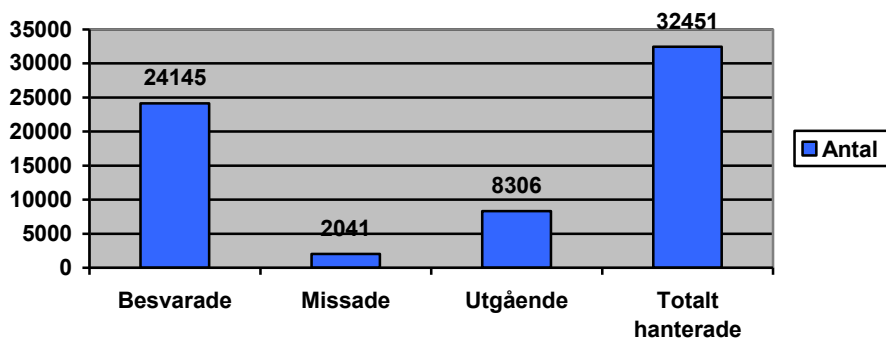
Trafikkontoret redovisar felanmälanstatistik på kvartalsbasis till nämnden.

Statistik antal samtal

Perioden januari – mars 2008



Perioden oktober-december 2007



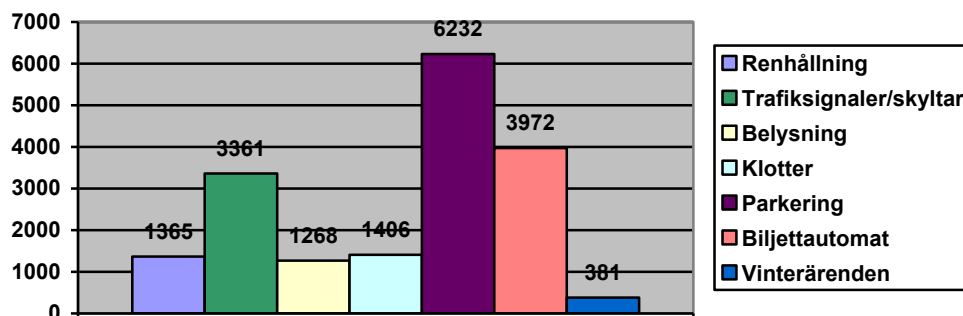
Kommentarer

Under januari-mars, liksom perioden innan, har vädret varit mildt utan större snöfall eller halka vilket resulterade i en mindre mängd samtal till Driftcentralen än normalt. Enda avvikande händelsen under perioden var ett oväder med kraftiga vindar helgen 19-20 januari som renderade ett större samtalstryck hos Driftcentralen och därmed ett stort antal uppdrag till kontorets jourer.

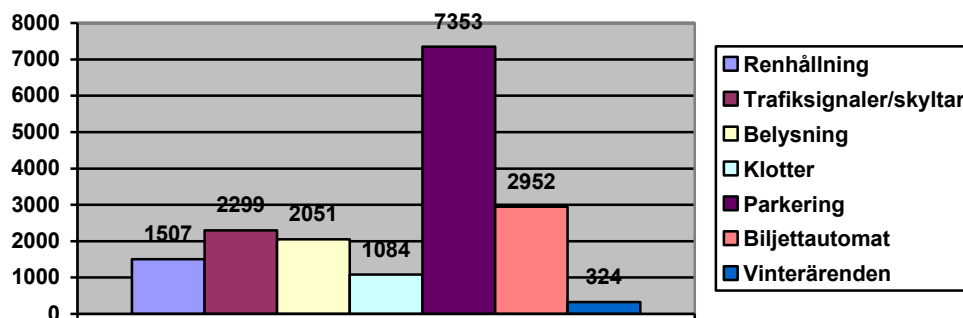
Tillgänglighetsprocenten har under perioden legat på ca 94% vilket är att betrakta som mycket bra.

Felanmälningar per kategori¹

Perioden januari – mars 2008²



Perioden oktober-december 2007



Kommentarer

Samtal gällande parkering och biljettautomater är som föregående period mest frekventa. Dock ökar antalet samtal gällande biljettautomater med 25% jämfört perioden innan. Vidare minskar antalet samtal gällande parkering med 15%. Bägge dessa förändringar kan antas höra samman med det faktum att stadens nya parkeringsentreprenörer efter en uppstartsfas i oktober-november efter årsskiftet stabiliserat sin verksamhet.

Antalet samtal gällande trafiksignaler/skyltar ökar med 30% jämfört perioden innan. En bidragande faktor är att stadens parkeringsentreprenörer efter årsskiftet jobbat systematiskt med att inrapporterar felvidna/defekta skyltar med parkeringsinformation. Detta i syfte att öka bilisternas möjligheter att parkera rätt och samtidigt säkerställa korrekt parkeringsövervakning.

¹ Antalet felanmälningar är färre än antalet inkomna samtal då alla samtal ej genererar en felanmälan i systemet. Många samtal till Driftcentralen berör information i olika frågor.

² Diagrammet läses från vänster till höger.