



Erica Lawesson
Kommunikation
076 – 122 72 05

Felanmälan till Trafikkontoret 2008 –statistik för perioden april – juli.

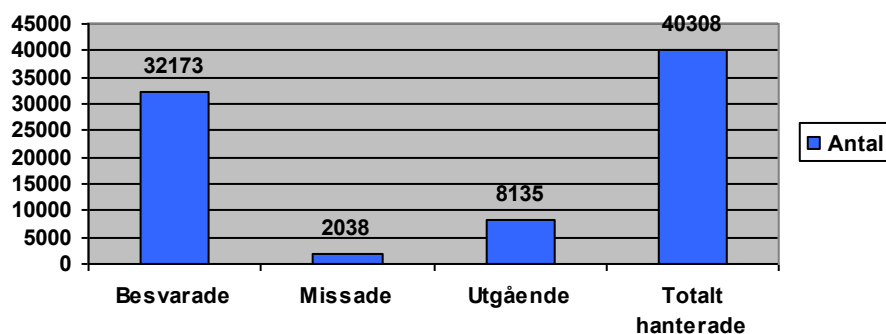
Om stadens felanmälanfunktion

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

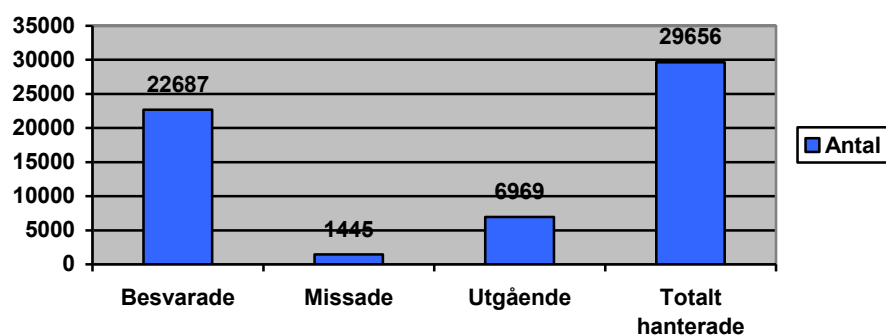
I ett externt serviceuppdrag hanterar Driftcentralen felanmälningar från privatpersoner gällande överfulla papperskorgar, klotter, skadedjur, snöröjning, gatusopning och reklamationer av parkeringsautomater. Driftcentralen är öppen dygnet runt, året runt och hanterar ca 120 000 telefonsamtal varje år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

Statistik antal samtal

Perioden april – juli 2008



Perioden januari-mars 2008

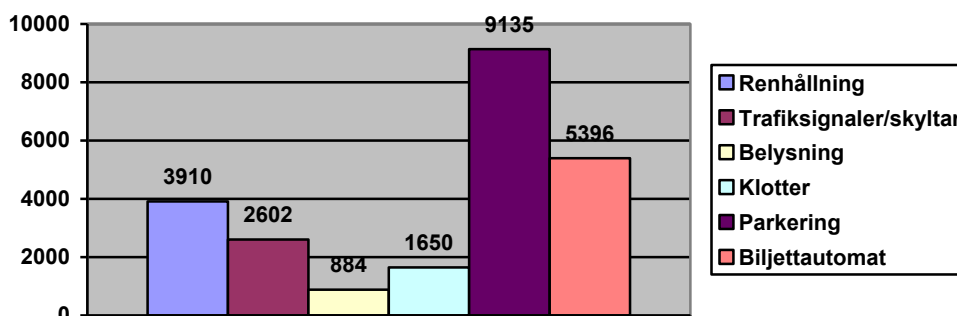


Kommentarer

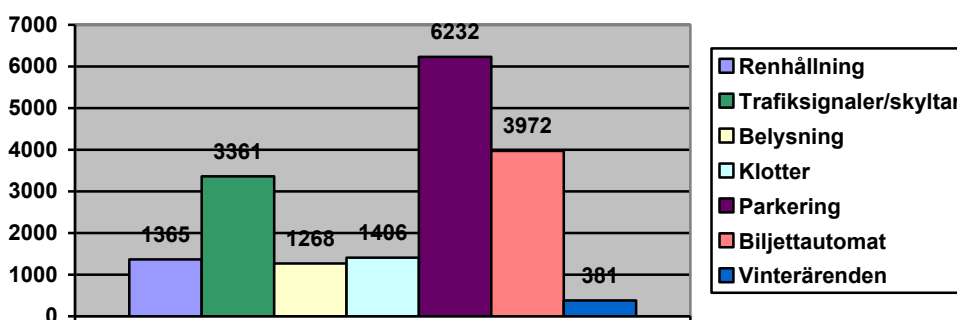
Perioden april-juli uppvisar ett högre antal samtal per månad än perioden innan. Ett bidragande skäl till detta är att Driftcentralen under april-maj hanterar ett mycket stort antal samtal gällande sandsopning av gator och torg. Vidare påverkar även förekomsten av större evenemang (t ex Irakkonferensen i slutet av maj, Stockholm Marathon i juni och skolavslutningarna i månadsskiftet maj-juni) samtalsfrekvensen då de ger upphov till en mängd frågor om parkeringsmöjligheter och alternativa färdvägar.

Felanmälningar per kategori¹

Perioden april-juli 2008²



Perioden januari-mars 2008



Kommentarer

Ärenden rörande gaturenhållning går upp under vår- och sommarperioden (ca 975 ärenden i snitt per månad i april-juli att jämföra med ca 455 ärenden i snitt per månad jan-mars). Människor vistas i högre grad utomhus och konsumtionen av mat och dryck utomhus ökar också med ökade avfallsvolymer som följd.

Ärenden rörande trafiksignaler och skyltar minskar till följd av stabilare väder. Även belysningsärendena minskar under perioden till följd av ljusare kvällar och mornar.

Frekvensen för anmälan av klotter är stabil mellan perioderna. Under jan-mars gjordes i snitt ca 470 klotteranmälningar per månad att jämföra med ca 410 i snitt per månad under perioden april-juli. Anmälningsbenägenheten kan dock antas gå

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

² Diagrammet läses från vänster till höger.

ned något under vår- och sommarperioderna.

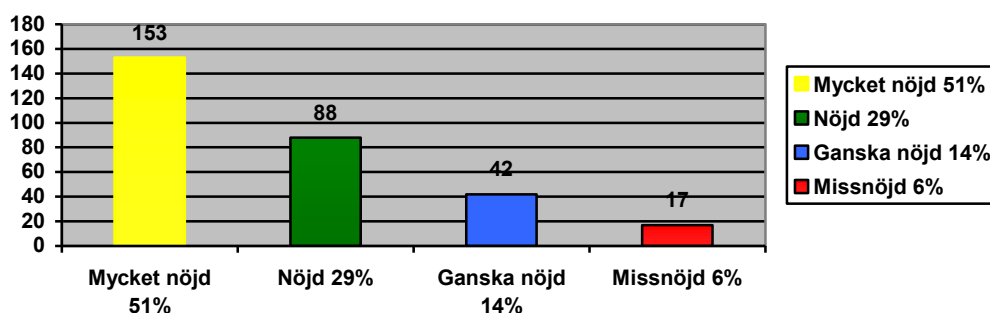
Anmälningarna rörande biljettautomater visar en stabil tendens. Under perioden jan-mars gjordes i snitt 1320 felanmälningar rörande p-automater att jämföra med ca 1340 per månad för perioden april-juli.

Antal parkeringsärenden för perioden jan-mars är i snitt ca 2000 per månad att jämföra med i snitt ca 2280 per månad under perioden april-juli. Ökningen kan härledas till vårens sandsopning följt av evenemangstätheten.

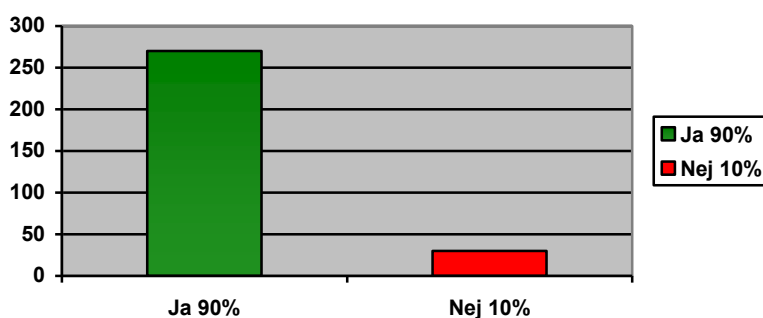
Kundmätning

Under perioden har kontoret testat ett mätsystem där kunder tillfrågas om de efter samtalet kan tänka sig att besvara enklare frågor om Driftcentralens tjänster. Kontoret ämnar fortsätta med dessa mätningar periodvis.

Är du nöjd med det bemötande du fick av operatören?



Var väntetiden acceptabel innan ditt samtal besvarades?



Kommentarer

Sammantaget anger 80% av de svarande att de är mycket nöjda eller nöjda med Driftcentralens bemötande. Endast 6% uppger att de är missnöjda. Under hösten fortsätter kontoret med insatser för att kompetensutveckla operatörerna i bemötande genom en utbildning på temat effektiv samtalsstyrning.



90% av de svarande anser att felanmälan funktionen har acceptabla svarstider. Detta får i sammanhanget betraktas som ett mycket gott resultat då centralen under dagtid bemannas av två operatörer och vissa tider under kvällar, nätter och helger av endast en operatör.