



Handläggare: Mats Freij
Region Innerstad
Driftcentralen
Tel: 508 261 60
mats.freij@gfk.stockholm.se

2000-12-22

Dnr 00-620-4216:1

Till
Gatu- och fastighetsnämnden

**Felrapportering från allmänheten underlättar gatuunderhållet.
Skrivelse från Kurt Hultgren (sp)**

FÖRSLAG TILL BESLUT

1. Gatu- och fastighetsnämnden godkänner svaret på skrivelsen.

Olle Zetterberg

Göran Gahm

SAMMANFATTNING

Kurt Hultgren (sp) föreslår i skrivelse till Gatu- och fastighetsnämnden inrättandet av ett särskilt telefonnummer för att underlätta för allmänheten att anmäla fel på bl a på gatunätet. Sedan 1994 finns en särskild enhet på Gatu- och fastighetskontoret – driftcentralen (tel 651 00 00) – som tar emot, registrerar och vidareförmedlar felanmälningar. Centralen svarar också för radiosambandet mellan stadens trafikvakter och övervakar hissar och rulltrappor. Centralen är öppen dygnet runt, året runt. Centralen tar emot felanmälningar som rör gatu- och fastighetskontorets verksamhet och också det som hanteras av stadens 18 stadsdelsnämnder. Marknadsföring av centralen görs via annonser, kontaktkort som sprids via stadsdelsförvaltningarna samt genom kontorets hemsida där man via e-mail kan framföra klagomål.

UTLÅTANDE

Bakgrund

Kurt Hultgren (sp) har i skrivelse 12/12-00 till gatu- och fastighetsnämnden, kompletterad samma datum, (bilaga 1) föreslagit inrättandet av en felrapporteringsinstans med ett eget namn på kontoret eller stadsdelsnämnden.

Analys

Vid inrättandet av stadsdelsnämnder och stora organisatoriska förändringar inom stadens förvaltningar (1994), gjordes en genomgång av de kommunikationsmodeller som fanns.

Genomgången visade att ett stort antal personer, på olika förvaltningar tog emot felanmälan och klagomål inom sina respektive arbetsområden. T ex fanns en enhet för radiosamband, en särskild vinterjour, flera olika informationsavdelningar etc.

För medborgarna fungerade inte denna organisation. Samtalen kopplades mellan olika förvaltningar och möjligheter att anmäla fel eller framföra klagomål efter kontorstid var ytterligt begränsade.

Mot bakgrund av detta inrättades den nuvarande *Driftcentralen* som har öppet dygnet runt, året runt. Centralens uppdragsgivare är Gatu- och fastighetskontoret och stadsdelsförvaltningarna.

Medborgare i Stockholms stad (eller besökare, pendlare, m fl) skall inte behöva bekymra sig över vilken stadsdelsnämnd man befinner sig i eller vilken organisation inom stadens som ” äger ” en fråga. Felanmälningar angående alla park- och gatufrågor såsom renhållning och snöröjning av gator, torg och parker, beläggningar, kantstenar, trafiksignaler, gatubelysning, parkeringsautomater, offentliga toaletter, hissar och rulltrappor, skadade träd och skadade djur, klotter mm. handläggs på ett ställe. Upplysningsverksamhet inom områdena trafik, parkering och evenemang.

Driftcentralen som är placerad i Tekniska nämndhuset är helt datoriserad och har integrerat funktionerna tele, radio och larm. Alla klagomål registreras i en särskild databas. Klagomål skickas omedelbart till aktuell entreprenör som åtgärdar felet enligt tidplaner som regleras av upphandlingskontrakt. Gatu- och fastighetskontoret och stadsdelsnämnderna har fri tillgång (via webbsida) till materialet. Detta används i kvalitetsarbetet för att kontrollera t ex insatstider men också som underlag för omprioriteringar.

Driftcentralen har f n 11 anställda (inkl en arbetsledare). Personalen arbetar treskift. Före 1994 beräknas 28 personer ha sysslat med motsvarande verksamhet.

Driftcentralens telefonnummer är 651 00 00.

Medborgarkontoren är också en självklar mottagare av felanmälningar och klagomål från invånarna i den egna stadsdelen.

Marknadsföring

Information om driftcentralen finns i Gröna Sidorna, på samtliga stadsdelsförvaltningar/medborgarkontor och på kontorets egen hemsida (många stadsdelsförvaltningar har länkat sig vidare till denna). Årligen genomförs annonseringar i lokalpressen och information till media både från kontorets sida och genom stadsdelsförvaltningarna. Cirka 50 000 kontaktkort har distribuerats inom staden.

I genomsnitt tar centralen emot drygt 200 anmälningar per dag, alltså årligen ca 75 000 felanmälningar. Upplysningsverksamheten är omfattande, 50-60 000 samtal som rör taxor, avgifter, evenemang, framkomlighet mm hanteras årligen av centralens operatörer.

Eftersom namnet *Driftcentralen* är väl inarbetat sedan flera år finns det inte anledning att skapa ett nytt namn. Att nyttja stadens stolpar för marknadsföring av driftcentralen är enligt kontoret olämpligt eftersom detta skulle kunna tolkas som en invit till illegal affischering.

SLUT