skyss

AVVIKSHÅNDTERING

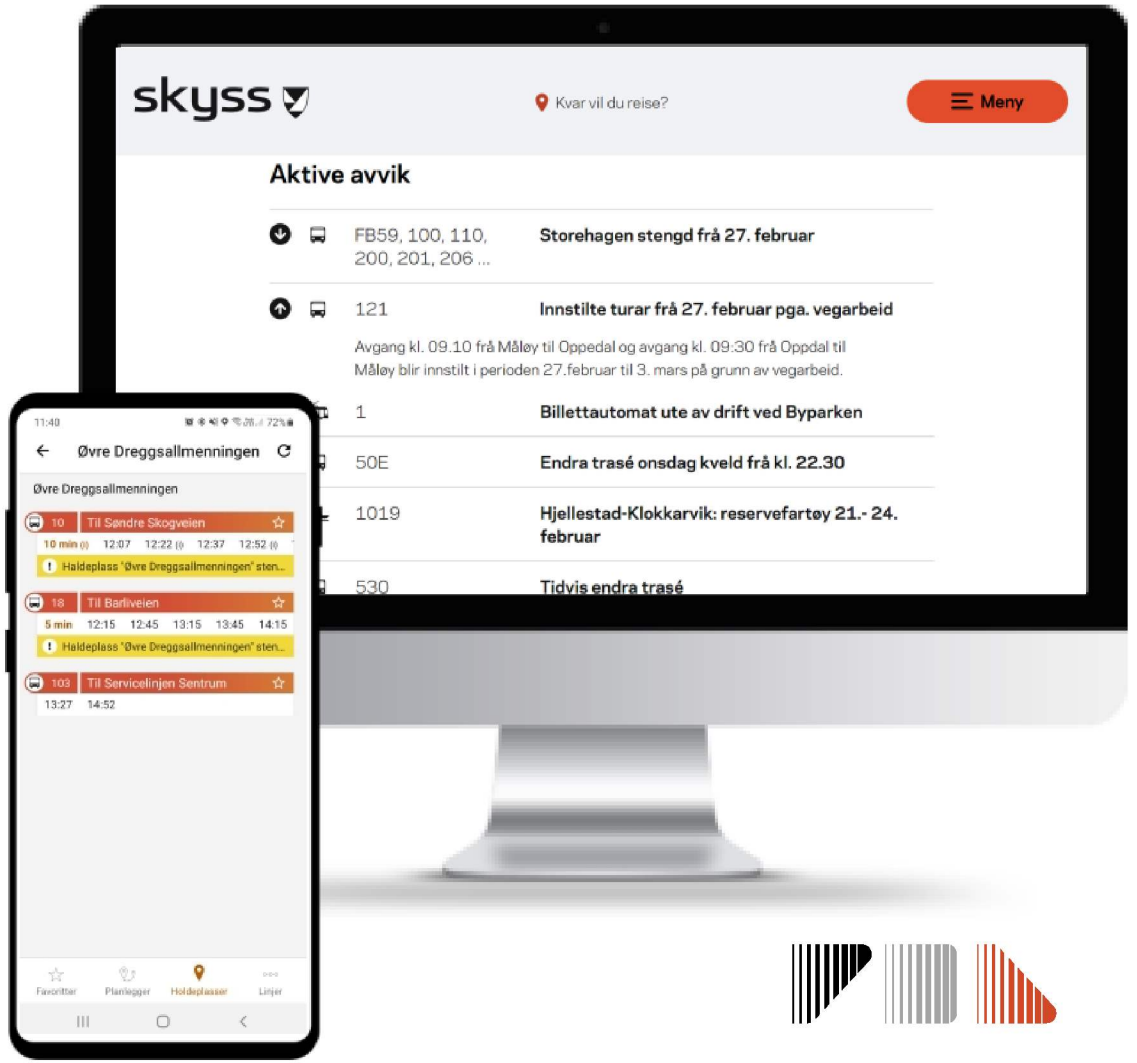
Organisering

- I Skyss blir avvikshåndtering i hovedsak utført av kollektivvakt
- Kollektivvakt overvåker trafikken, har dialog med operatør, og publiserer avviksinformasjon
- Kollektivvakt har gjennom operasjon av vår Observasjons- og informasjonssentral kontortid mandag-fredag kl. 06.30-20.00. I dette tidsrommet er det minst én kollektivvakt som aktivt overvåker trafikken.
- Utenfor kontortid (kl. 20.00-06.30), samt helg og helligdager, er kollektivvakt tilgjengelig ved større, akutte hendelser som ikke kan vente til neste arbeidsdag.
- Ved hendingar med store trafikale konsekvensar vil direktør Skyss vurdere å sette stab, som involverer nødvendige deler av organisasjonen

skyss

Avvikskommunikasjon

- Ved mindre avvik i kollektivtrafikken informerer Skyss de reisende ved bruk av våre egne kanaler
- Ved større avvik har Skyss også tett dialog med operatør og veimyndigheter.
  - Ved å være tett på sitasjonen, sikrer vi rask publisering av informasjon.
  - Informasjonen blir oppdatert etter hvert som situasjonen utvikler seg.
  - Arbeidet pågår til avvikssituasjon er løst.



skyss

skyss

15. JANUAR

INNSTILT FERJE FEDJE - SÆVRØY

Hendelsesforløp

- Ferje MF Fedjebjørn som går i sambandet Fedje - Sævrøy fikk natt til søndag 15. januar tekniske problemer.
- Kl. 00.05 ble det meldt til Skyss per SMS at ferjen hadde tekniske problemer og ville ikke gå i rute fra søndag morgen.
- I samme SMS ble det informert om at passasjerbåt var bestilt og klar til første tur søndag morgen. Reserveferje skulle være på plass tidligst søndag ettermiddag.
- Søndag ettermiddag ble det opplyst at reserveferje *ikke* ville være på plass før nærmere kl. 21.00-22.00. Dette var naturligvis høyst problematisk.
- Etter involvering av Skyss-ledelsen ble reserveferje satt inn i sambandet ca. Kl. 21.30 og ferjen kjørte til kaiene var tomme.

skyss

Hva gikk galt?

Dårlig kommunikasjon

- Fjord 1 fulgte ikke rutine:
  - Kollektivvakt ble ikke oppringt av Fjord1 da avvik oppstod.
  - Kollektivvakt ble ikke oppringt da Fjord1 hadde ny informasjon om når reserveferje var på plass og deres egne kanaler ble heller ikke oppdatert
  - På grunn av mangelfull informasjon fra Fjord1, ble også informasjon ut til publikum mangelfull, og med for få oppdateringer underveis
- Skyss har tatt en grundig gjennomgang med Fjord1 mht. rutiner og koordinering.

Hva gikk galt?

Reserveferje sent på plass

- For svak/upresis håndtering av avviket fra Fjord1 sin side
  - Det ble først informert om at reserveferje skulle være på plass tidligst søndag ettermiddag.
  - Reserveferje ble flere timer forsinket uten at noen ble varslet om dette
  - Kontrakten er tydelig på at dersom fergen er innstilt, skal operatør gjennomføre ekstra avganger etter avsluttet åpningstid dersom det er gjenstående PBE
- Skyss har i henhold til interne rutiner fulgt opp operatør i etterkant av avviket
  - Fjord erkjenner at håndteringen ikke var i henhold til kontrakt og avtalt prosedyre. De har også gjort interne grep for å sikre en bedre ekstern kommunikasjon. De har også sett på egne prosedyrer i forhold til klargjøring av reservefartøy.

Uplanlagt avvik Fedje–Sævrøy

- Operatør på sambandet er Fjord 1
- Ved uplanlagt avvik i ferjesambandet Fedje–Sævrøy vil Skyss og Fjord1 informere de reisende så raskt som mulig om avviket.
- Fjord1 har ansvar for å besørge passasjerbåt eller reserveferje dersom nødvendig, Skyss følger med på Fjord1 sin håndtering av situasjonen, og sikrer at rutiner blir fulgt.

Skyss sine kanaler:

- På skyss.no under «avvik i kollektivtrafikken».
- Reiseplanlegger på nett og mobil
  - Når man bruker reiseplanleggeren vil man få opp avviksvarsel på linje/sambandsnivå. Her finner man samme informasjon som på skyss.no/avvik
- Sjåførdisplay og skjerm om bord i linje 327 til Sævrøy om nødvendig

Fjord1 sine kanaler

- På fjord1.no under «trafikkmeldingar»
- SMS med trafikkmelding:
  - Mulig å abonnere på avviksmeldinger om sambandet Fedje–Sævrøy.
  - Send «REG FJORD1 1021» til 19182

skyss