

# Totalkoncept hvor borger og ansatte registrerer ”driftsoplysninger” i samme database.

## Formål

Vordingborg og Ringsted Kommune har sammen med Geodata center Danmark udviklet et koncept hvor borger ”gi et tip” hænger tæt sammen med det daglige tilsyn. Formålet er at kvalitetssikre de borgerinddaterede ”gi et tip” ,da de i en udvidet form hænger nøje sammen med vejdata og den form som anvendes i forbindelse med vejforvaltningssystemer og krav til det løbende tilsyn (ex. Borgerhenvendelser skal registreres i henhold til den nye vejlov + krav om systematisk tilsyn af ex. Huller i vejen)

## Fremgangsmåde

Konceptet ”gi et tip – tilsyns pakke” indeholder både borgere og alle ansatte indberetninger og mulighed for selv at følge egne indberetninger på et GIS tema på kommunens hjemmeside. Borgernes tip samles med kommunens egne tilsynsregistreringer, så ikke ”tip” bliver indberettet mere end en gang – og kun det samme sted.

Langt de fleste ”gi et tip” systemer hos kommunerne er i dag ”selvstændige” systemer, med ” flade tekst felter” hvor man kan inddatere hvad man observere på vejnettet. Konceptet er bygget op omkring Netdialog, en WEB applikation til både borgere og tilsynsfolk. Databasen er udbygget med mulighed for at sende ”observationen videre” i den form den er indberettet til ex. Vejbelysningsejer – og at man stadigvæk kan følge den på GIS temaet.

Det handler om at forvalte de fejl og mangler der indberettes til vores vejformænd og tilsynsfolk – og det handler om at indrapportere hændelser i en form så den kan gives videre til 3. part – ex. En ledningsejer. Vejformænd har indtil nu har fået en opringning på telefon, eller en gul lap i hånde , de følger nu alle indmeldinger i samme system og kan foretage tilsyn med flere forskellige indmeldinger i marken – da data og mulighed for tages med på pc – eller iphone.

## Gi et tip – den gode proces

Ved en kortlægning af hvorledes ”hændelser” kunne indrapporteres, tegnede vi en simpel tegning på indberetninger, i hvilken form kunne de komme, og ad hvilke kanaler, og hvem skulle gøre noget ved det, og hvordan sikrede vi os at den enkelte hændelse fik den rette prioritering i vores hverdag, og blev løst af rette part. Vi ønskede at have et bedre overblik over de indberetninger der skete til vores tilsynsfolk, vi ønskede at ”dialogen” om hullet i vejen skulle ske på en for os, mere faglig rigtig og optimal måde, dvs. et fælles redskab, hvor både borger og vores fagtilsyn kunne få opfyldt deres ønsker. Et tilsyns venligt ”Gí et tip” – et fælles redskab.

## Starten på WEB applikation med kobling til 3. part.

Systemet er udbygget med ”vejtekniske” behov. Borgeren præcisere hvad det er de ser, med udgangspunkt i de hovedeftersyn og skadestyper der foretages når vi i dagligdagen prioritere belægningsvedligehold, vi kan således for samlet indberetningerne i en form, så vi ved hvilke der skulle direkte til ”udførelse” og hvilke der kunne vente til senere, vi får endda en indberetning om hvorvidt det var en skade i fortovej eller kørebane. Med denne præcisering kan ”3. part tænkes ind. Processen indeholder derfor at kunne give en driftsbesked videre til ex. En ledningsejer. I dag har mange borgere lært at indberette fejl på gadelys direkte til ex. SEAS NVE, og vi har i den sammenhæng fået en ”dyr” telefon henvendelser forvandlet til digitale indberetninger – direkte til samarbejdspartneren.

### **Flytte opfølgningsopgave der hen hvor den hører til**

Indberetningsprocessen indeholder mulighed for at koble alle parter til ”gi et tip”. Mange henvendelser kommer ikke det rigtige sted hen fra starten, der er ofte behov for at kunne videre give den, uden at skulle bruge væsentlig mere tid på indberetningen. Netdialog giver mulighed for at koble 3. part på, så borgerens indberetning kan gives direkte videre, samtidig med at oplysninger stadig er tilgængelig i samme system, så vi kan se at den er indberettet.

Netdialog starter med borgerhenvendelsen, udpeget på kort, defineret i ”vejfaglige sprog” og danner grundlag for opgavestyring blandt tilsynsadministrator og driftsfolk. Borgerhenvendelserne sker i formularer, som er grupperet i forskellige vejfaglige emner, ex. almindelig slid og Belægnings-skader, skader i forbindelse med ledningsarbejde, skader i forbindelse med manglende renhold. Systemet danner grundlag for den daglige planlægning af tilsynsopgaver. Kommunerne skal dokumentere at der foretages systematisk tilsyn med en række forhold – herunder huller i vejen. Netdialog, logger alle kørsler, og hjælper den tilsynsførende med at følge op på igangværende ”hændelser” som måtte være på den rute som han det pågældende tidspunkt er i gang med at udføre. Tilsyn med ”gi et tip” indberetninger – er nu således en del af det planlagte tilsyn – da data kan kobles sammen. Alle ”ikke løst” gi et tip, kobles til en kørselsrute, og der kan foretages tilsyn på en langt mere optimal måde.