

Verkaskipting, samstarf, samvinna vaktstöð/þjónustustöð.

Vetrarráðstefna Vegagerðarinnar
6.-7. apríl 2016. Geir Sigurðsson

Efni:

Yfirlit

Styrkur / veikleikar

Verkaskipting

Samstarf

Þróun og framtíð



Ljósmynd. Sigurjón J. Sigurðsson

Mjög lengi hefur Vegagerðin verið með þjónustustöðvar, áður áhaldahús, um land allt.

Þessar stöðvar skipa hornsteininn í þjónustu við vegakerfi landsins.

Í því fellst ekki síst, mikil viðbragðsgeta við skyndilegum áföllum, s.s. flóðum, veðurhamförum, eldgosum og þ.h.

Þegar Vegagerðin sá sjálf um vetrarþjónustuna hentuðu þjónustustöðvar því atvinnuumhverfi og vegakerfi sem var.

Áherslan var á meginleiðir milli svæða, mokstur innan svæðis, tengsl við hafnir og birgðastöðvar.

Langleiðir eru að verða mikilvægar eins og leiðir innan þéttbýlisstaða.

Leiðir styttest með betra vegakerfi.

Umferðin eykst.

Aðrir vegfarendur, ferðafólk.

Breyttar aðstæður kallar á aðlögun þjónustunar.

Nú er vetrarþjónustan að miklu leyti unnin í verktöku.

Vaktstöðvar frá 2009.

Takmarkið með stofnun vaktstöðva var og er:

- Stuðla að einsleitari þjónustu
- Bæta þjónustuna
- Sparnaður

Einsleitari þjónusta

- Skráning og yfirsýn færðar á 2 stöðum í stað 18
- Vöktun á færð og veðri
- Rýni aðgerða og samræming

Betri þjónusta

- „Hugsað“ í lengri leiðum.
- Samfella í þjónustu, svæði þjónustustöðva eru hlekkur í keðju.
- Réttari skráning færðar- og veðuraðstæðna.
- Betri vöktun ástands stuðlar að hraðari viðbrögðum við þörfum á þjónustu.

Sparnaður.

- Samræming aðgerða stuðlar að betri nýtingu tækja.
- Þegar hagkvæmni er í húfi er horft framhjá landamærum svæða og snjómoksturssamninga.
- Sífelld rýni á aðgerðum sparar vinnumagn, betri nýting hálkuvarnaefna o.s.frv.



Vaktstöð norður:
Ísafjörður

(Umferðarþjónusta, 1777)

Þjónustustöðvar:

Búðardalur
Ólafsvík
Patreksfjörður
Ísafjörður
Hólmavík
Hvammstangi
Sauðárkrókur
Akureyri
Húsavík
Þórshöfn
Vopnafjörður
Fellabær
Reyðarfjörður
Höfn
Vík

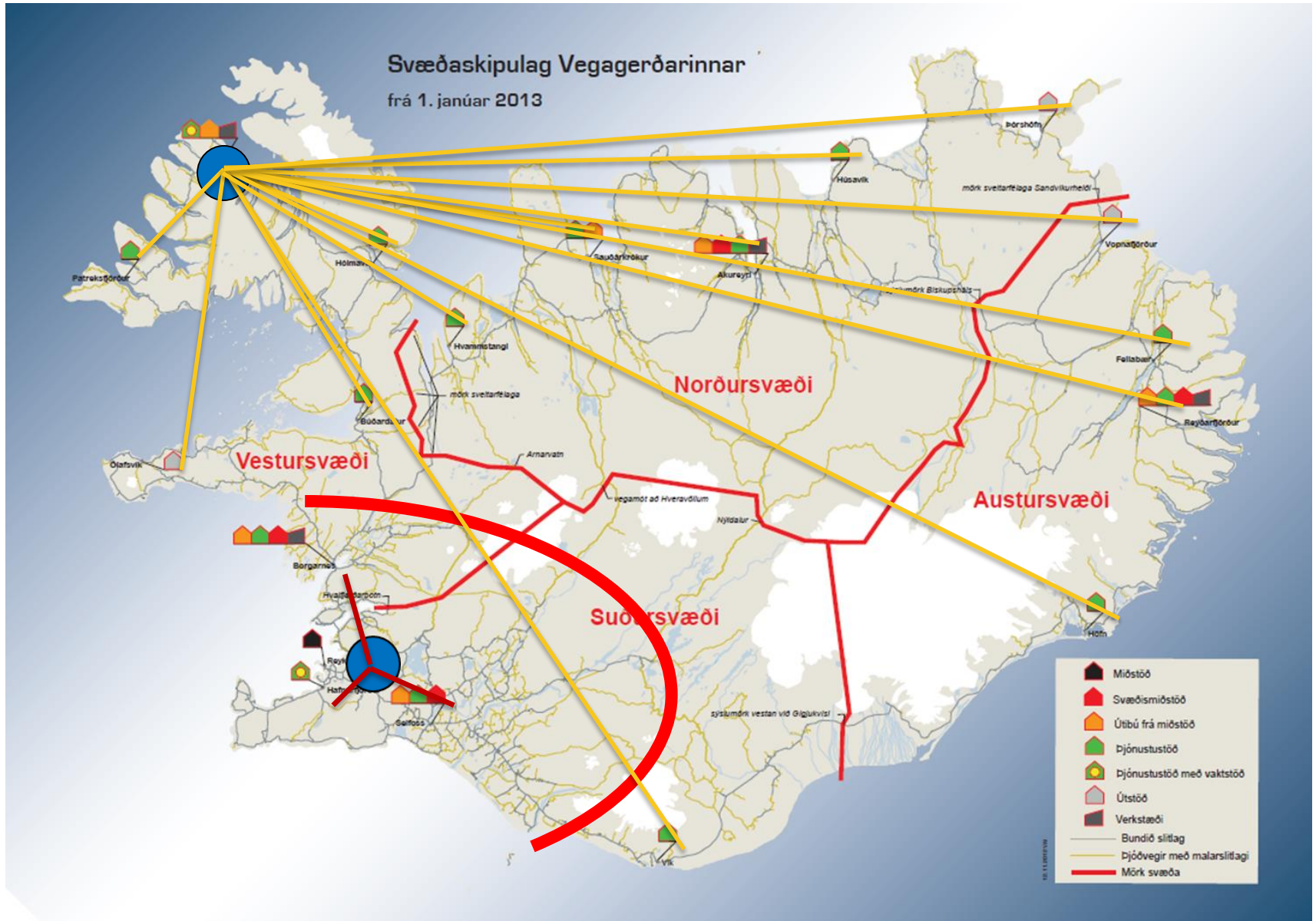
Vaktstöð suður:
Reykjavík

(Miðstöð)

Þjónustustöðvar:

Selfoss
Hafnarfjörður
Borgarnes

Svæðaskipulag Vegagerðarinnar frá 1. janúar 2013



Styrkur

Veikleikar

vaktstöð:

- yfirsýn
- færni (veðursýn, hálkuvarnir og fl.)

- fjarlægð frá vettvangi
- kemst ekki yfir verkefnið

þjónustustöð:

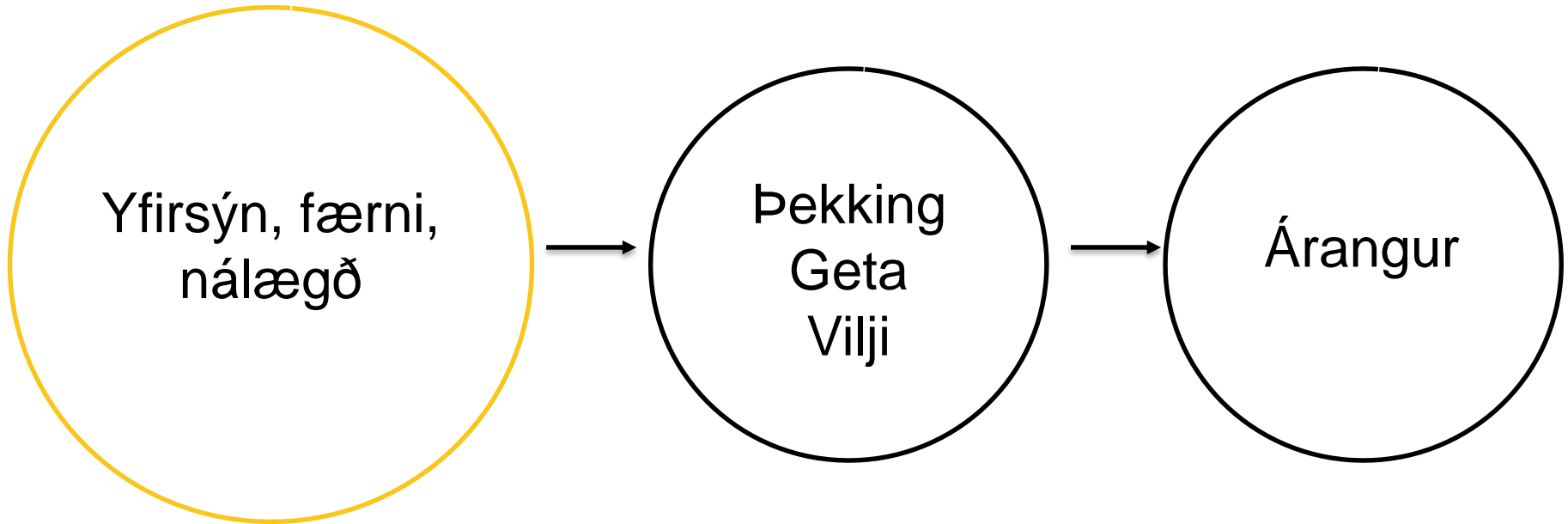
- nálægð við aðgerðir
- færni (vettvangur)

- vantar yfirsýn (hluti leiðar)
- hagsmunatengsl

Eitt teymi



breytingar



Verkaskipting:

Vaktstöð:

- Veðurútlit, veðurspár, veðurbreytingar.
- Skipulagning aðgerða / yfirsýn yfir langar leiðir / lokanir.
- Ákvörðunarvald
- Rýni aðgerða, samanburður á þjónustu/kostnaði

Verkaskipting:

Þjónustustöð:

- Verkstjórn aðgerða, eftirlit með vegástandi, gæðum þjónustu og framkvæmd.
- Uppgjör við verktaka.
- Mannskapur, vélastöð, birgðastöð.



Samstarf:

Vöktun vaktstöðvar.

Þegar engar aðgerðir eru í gangi geta starfsmenn þjónustustöðva verið í öðrum störfum og svo heima hjá sér á bakvakt utan dagvinnutíma.

Samstarf:

Færðargreining.

Starfsmaður þjónustustöðvar er í sambandi við vaktstöð um skráningu færðar.

Samstarf:

Ákvörðun um aðgerð:

Moksturstæki kallað út.

Skiptir ekki öllu máli hvort vaktstöð eða þjónustustöð gerir það.

Aðalatriðið er að ákvörðunin sé byggð á réttu mati og af gildri ástæðu.

Samstarf:

Aðgerð í gangi:

Moksturstæki í vinnu. Ef ástæða er til er starfsmaður þjónustustöðvar á vettvangi. Metur þörf og er í sambandi við vaktstöð.

Fjarskipti eru með Tetra talstöðvum sem þýðir að upplýsingar skila sér á milli aðila.

Samstarf, dæmi:

Aðgerð verktaka utan vinnutíma þjónustustöðvar:

Vaktstöð - verktaki.

Treyst er á að upplýsingar frá verktaka, t.d. hvort og hvenær þurfi að fara aftur á viðkomandi leið, séu réttar.

Samstarf, dæmi:

Aðgerð verktaka utan vinnutíma þjónustustöðvar:

Vaktstöð - verktaki.

Í útboðslýsingu segir:

- „Almenn forsenda samnings er **samvinna, trúnaður og sömu markmið** á milli aðila.



Lokun mokstursleiðar:

1. Vaktstöð virkjar óvissustig, samstarf við Þjónustustöð og moksursaðila um ákvörðun.
2. Vaktstöð virkjar hættustig / lokun, samstarf við Þjónustustöð um lokunina (og opnun).

Í daglegri stjórnun vakt- og þjónustustöðva þurfa þessar spurningar ávallt að vera ofarlega í huga starfsmanna:

- Er þjónustan í samræmi við vinnureglur?
- „Hvað kostar þetta?“
- „Er þetta nauðsynlegt?“

Starfsmenn í vetrarþjónustu þurfa að:

- Þekkja vinnureglur
- Sjá sjálfa sig sem hluta af heild sem stefnir að sama marki.
- Hafa þjónustulund
- Hafa kostnaðarvitund

Framtíð.

- Lokanir verða mikið notaðar til að koma í veg fyrir ófremdarástand á mokstursleiðum (fjallvegum) í vondum veðrum/aðstæðum.
- Fylgdarakstur mun verða tekinn upp mun oftar.
- Opnað ákveðna hluta dags í erfiðum aðstæðum, og þá næturofnanir ef veður er best þá.

Þjónusta:

Vaktstöð og þjónustustöð vinna að sama marki:

Að uppfylla þarfir vegfarandans innan ramma staðla og vinnureglna með sem minnstum tilkostnaði.

Það er okkar áskorun.