

Tilsynsrapport

sak 2020-10

Vegtrafikksentralens behandling av
meldinger fra trafikanter om farlige
forhold på veg

Statens vegvesen

Saksnummer	2020-10
Publiseringsdato	14.12.2020
Tilsynslag	Ingebjørg Midthun, tilsynsleder Kenneth Lyngsgård, fagrevisor veg Håvard Hanto-Haugse, fagrevisor juridisk
Tilsynspart	Statens vegvesen

Om rapporten

Denne rapporten er basert på tilsyn i Statens vegvesen. Tilsynssaken omhandler Vegtrafikksentralens (VTS) behandling av meldinger fra trafikanter om farlige forhold på veg i samsvar med eget styringssystem. Med begrepet melding fra trafikanter menes i denne rapporten publikumshenvendelser på telefon 175.

Rapporten inneholder en oppsummering av tilsynet og en presentasjon av tilsynsfunnene.

Tilsynspart skal innen fastsett frist komme med tilbakemelding på hvordan avvikene vil bli handtert, sammen med en tidsplan for gjennomføring.

På bakgrunn av denne tilbakemeldingen vil Vegtilsynet vurdere videre oppfølging, eller lukking av avvik.

14.12.2020

Sign.:



Vegard Hansen
fung. direktør

Sign.:



Ingebjørg Midthun
tilsynsleder

Sammendrag

Målet med tilsynet har vært å undersøke om Statens vegvesen ved VTS behandler meldinger fra trafikanter om farlige forhold på veg i samsvar med eget styringssystem.

Tilsynssaken har vist at Statens vegvesen ikke i tilstrekkelig grad sikrer at publikumshenvendelser på telefonnummer 175 om farlige forhold på veg, som blir meldt VTS, blir utbedret før de blir lukket i systemet. Dette kan føre til at viktige meldinger i en hektisk hverdag ikke blir håndtert og dette kan igjen føre til at sikkerheten på vegnettet ikke blir ivaretatt.

Statens vegvesen har et system for mottak av publikumshenvendelser, men de har ikke satt et eget mål om hvor mange henvendelser som skal komme gjennom til VTS, eller hvor lang ventetid det kan være. Ved hendelser kan det være avgjørende for trafikksikkerheten at publikum får gitt raskt beskjed om farlige forhold, spesielt på vinterveg.

Vegtilsynet fant at Statens vegvesen:

- ikke dokumenterer at tiltak blir iverksatt og at normalsituasjon er opprettet før saken lukkes
- bør vurdere å sette måltall for hvor mange som skal komme igjennom, og/eller for ventetid, på telefonnummer 175

Vegtilsynet har funnet ett avvik som vil bli fulgt opp med Statens vegvesen. I tillegg er det gjort en observasjon.

Denne rapporten er en av flere for temaet beredskap.

Innhold

Innhold	4
1. Bakgrunn.....	5
2. Mål og problemstillinger	6
3. Gjennomføring og metode	7
4. Tilsynsresultat	9
5. Konklusjon	16

1. Bakgrunn

Statens vegvesen og Nye Veier har et selvstendig ansvar for samfunnssikkerhet og beredskap på riksvegene. I tillegg har Statens vegvesen ansvar for «nasjonale oppgaver som gjelder samfunnssikkerhet og beredskap, nasjonale register for vegdata og trafikkinformasjon for offentlig veg.» En del av denne nasjonale oppgaven er å drifte Vegtrafikksentralen (VTS).

VTS har et særlig viktig nasjonalt ansvar ved beredskapen på riks- og europaveger. VTS mottar meldinger om hendelser og avvik, behandler disse og iverksetter tiltak. Tidlig oppdagelse av farlige forhold på vegen og rask iverksettelse av tiltak er viktig for å redusere risikoen for alvorlige ulykker.

2. Mål og problemstillinger

Målet med tilsynet har vært å undersøke om Statens vegvesen ved VTS, behandler meldinger fra trafikanter om farlige forhold på veg i samsvar med eget styringssystem.

Problemstilling

Følger Statens vegvesen, VTS, styringssystemet ved mottak og loggføring av meldinger om farlige forhold på veg?

Begrepsbruk og avgrensing

For tilsynskriterium 1 er undersøkelsen omfattet av alle telefonsamtaler med publikumshenvendelser (tips) til VTS på telefonnummer 175 i undersøkt periode.

For tilsynskriterium 2 er undersøkelsen avgrenset til å omfatte hendelser og vanskelige kjøreforhold som var relatert til vinterdrift på veg i dagen, i undersøkt periode.

HBT¹

Hendelsesbasert toppsystem for VTS. HBT skal være en felles og integrert arbeidsflate for trafikkoperatørene på VTS. Dette er et system som skal erstatte VegLoggen, og som er planlagt iverksatt etter sommeren 2021.

VegLoggen²

VegLoggen benyttes til registrering og videreformidling av informasjon om tilstand og hendelser på vegnettet. Gjennom Vegloggen blir informasjon formidlet internt i Statens vegvesen. Formidling av informasjon til entreprenører skjer manuelt og ikke via VegLoggen.

VTS

Det er 5 VTS-er (Vegtrafikksentraler) i landet, disse er underlagt Trafikkstyring og beredskap som ligger under divisjon Transport og samfunn i Statens vegvesen. Det er følgende 5 VTS-er: VTS øst, VTS sør, VTS vest, VTS midt og VTS nord. Telefonnummeret som trafikanter kan bruke til VTS er 175, dette er det opplyst om på nettsidene til Statens vegvesen. Det er også opplyst om telefonnummeret på diverse skilt langs veg.

¹ Info om HBT er fått i møte/intervju med SVV samt funnet i presentasjoner fra SVV.

² Jf. VegLoggen – Registreringsrutiner, versjon 1.3

3. Gjennomføring og metode

Tilsynssaken er gjennomført som en revisjon.

Vegtilsynet sendte varsel om tilsyn 30.06.2020. Det ble gjennomført et møte med tilsynspart 01.09.2020 for å gå gjennom dokumentasjon, informere nærmere om tilsynssaken, gjøre nødvendige avklaringer om gjennomføring av tilsynet, og å opprette en god dialog med tilsynspart.

Vegtilsynet har i denne saken valgt å se på trafikantenes meldinger inn til VTS på telefonnummer 175, og meldinger som blir registrert i VegLoggen om behov for vintertiltak, og deretter håndtering av meldingen fram til tiltak er iverksatt og normalsituasjon opprettet.

Mottatt dokumentasjon

Vegtilsynet har mottatt følgende prosesser fra kvalitetssystemet til Statens vegvesen:

- *Overvåke, dirigere og informere trafikanter (VTS)*
- *Utøve beslutningstøtte, Beskrivelse 1) c. Motta henvendelser (tips)*
- *Motta publikumshenvendelser*

Det er mottatt statistikk over publikumshenvendelser til telefonnummer 175.

Dokumentgjennomgang

Vegtilsynet har gått gjennom tilsendt statistikk om publikumshenvendelser (tips).

Undersøkelsen gjelder perioden desember 2019 til og med februar 2020. Perioden er valgt fordi Vegtilsynet ville samkjøre denne med en samtidig undersøkelse av VegLoggen.

For å undersøke om Statens vegvesen dokumenterer at tiltak blir iverksatt og at normalsituasjon opprettes, ble vegtrafikksentralenes hendelsesrapporter for 19 driftskontrakter undersøkt. Disse rapportene er utskrifter fra VegLoggen, og er tidligere mottatt i Vegtilsynets sak 2020-05 *Tiltakstid*.

Dette ga et stort utvalg meldinger, fordelt på totalt 2333 sider. Undersøkelsen ble avgrenset til å omfatte hendelser og vanskelige kjøreforhold som var relatert til vinterdrift,

dette ga 857 innmeldte hendelser for perioden.

Hver av de 857 innmeldte hendelsene er vurdert oppimot det interne kravet om at Statens vegvesen skal dokumentere at tiltak blir iverksatt og at normalsituasjon opprettes.

Intervju

Det er gjennomført intervju med følgende:

- Prosessansvarlig for *Overvåke, dirigere og informere trafikanter (VTS)*. Denne personen er også produkteier for HBT³ og jobber i stab til avdelingsleder på Trafikkstyring og beredskap. Denne har også tidligere vært operatør og faggruppelider.
- Operatør som hadde jobbet mye med VegLoggen og som også er med i referansegruppe til HBT-prosjektet.

Disse intervjuene ble gjort for å få avklart om telefonsamtaler som kommer inn fra trafikanter blir håndtert slik prosessene beskriver.

Undersøkelse av vurdering av publikumshenvendelser utgår

Ved gjennomgang av prosessen *Motta publikumshenvendelser* viste det seg at det var krevende å undersøke nærmere hvordan operatører etterlever denne prosessen.




Ulike metoder for å undersøke etterlevelse ble vurdert, men ikke gjennomført grunnet covid-19-situasjonen.

Tilsynspart har lagt forholda til rette for ei effektiv gjennomføring av tilsynet.

³ Hendelsesbasert toppsystem. Se omgrepbruk kap.2.

4. Tilsynsresultat

Symbol som er brukt for å illustrere tilsynsfunnene i rapporten går fram av tabellen under.

Symbol	Vurdering av samsvar med tilsynskriterium
	Avvik: Manglende samsvar med krav
	Observasjon: Forhold der en gjennom revisjonen har sett at det er potensial for forbedring hos tilsynspart
	Undersøkelsen har ikke avdekket avvik eller observasjoner

Utkast til rapport ble lagt fram for tilsynspart 02.12.2020, med frist for å gi tilbakemelding på faktafeil. Tilsynspart gav slik tilbakemelding innen fristen og dette er tatt omsyn til ved utarbeiding av endelig tilsynsrapport.

Problemstilling: Følger Statens vegvesen styringssystemet ved mottak og loggføring av meldinger om farlige forhold på veg?

Tilsynskriterium 1: Statens vegvesen skal motta henvendelser (tips) fra publikum

Utleddning av tilsynskriterium:

Plikten til å bruke virksomhetens eget styringssystem følger av vegloven § 11 b.

Kravet i styringssystemet som Vegtilsynet kontrollerer etterlevelsen av, er beskrevet i Statens vegvesens kvalitetssystem:

«Statens vegvesen skal motta henvendelser (tips) [...] fra publikum», jf. «Beskrivelse» punkt 1) c. alternativ iv. i prosessdiagram *Overvåke, dirigere og informere trafikanter (VTS)*.

Tilsynsbevis:

Når det blir meldt inn et vedlikeholdsbehov til VTS på telefonnummer 175 så blir dette, når vurdert som relevant, registrert i VegLoggen som er registreringssystemet som skal benyttes.

Det er ikke satt krav i styringssystemet til måloppnåelse for svarprosent på publikumshenvendelser.

Statistikk over besvarte publikumshenvendelser

Tilsendt statistikk for VTS' viser at publikumshenvendelser (tips), på telefonnummer 175 om forhold på veg for perioden desember 2019 til og med februar 2020, har en samlet svarprosent på 90%. Se tabell 1.

Tabell 1: Oversikt over tips/samtaler til VTS på telefonnummer 175 for perioden desember 2019 til og med februar 2020. Tabellen viser oversikt over alle anropene, de som er besvart, svarprosent og tapte anrop. Tabellen er inndelt i de fem VTS-områdene og viser en samlet oversikt for perioden.

Publikumssamtaler/Tips til VTS Desember 2019 - Februar 2020				
VTS område	Anrop	Besvart	Svarprosent	Tapt anrop
VTS Midt	7462	7037	94 %	425
VTS Nord	12441	10889	88 %	1552
VTS Øst	8815	7790	88 %	1025
VTS Sør	6990	6221	89 %	769
VTS Vest	7083	6368	90 %	715
Samlet alle	42791	38305	90 %	4061

For måneds-statistikker varierer svarprosenten for telefonnummer 175, for de forskjellige VTS-ene fra 85 til 96 prosent. Se tabell 2.

Tabell 2: Oversikt over tips/samtaler til VTS på telefonnummer 175 for perioden desember 2019, januar 2020 og februar 2020. Tabellen viser oversikt over alle anropene, de som er besvart, svarprosent og tapte anrop. Tabellen er inndelt i de fem VTS-områdene og viser en samlet oversikt for hver av månedene desember 2019, januar 2020 og februar.

Publikumssamtaler/Tips til VTS desember 2019				
VTS område	Anrop	Besvart	Svarprosent	Tapt anrop
VTS Midt	2611	2512	96 %	99
VTS Nord	3345	2967	89 %	378
VTS Øst	3330	2858	86 %	472
VTS Sør	2872	2441	85%	431
VTS Vest	2692	2421	90 %	271
Samlet alle	14850	13199	89 %	1552
Publikumssamtaler/Tips til VTS Januar 2020				
VTS område	Anrop	Besvart	Svarprosent	Tapt anrop
VTS Midt	2421	2275	94 %	146
VTS Nord	4915	4271	87 %	644
VTS Øst	2727	2435	89 %	292
VTS Sør	2164	1979	91%	185
VTS Vest	1910	1757	92 %	153
Samlet alle	14137	12717	91 %	1274
Publikumssamtaler/Tips til VTS Februar 2020				
VTS område	Anrop	Besvart	Svarprosent	Tapt anrop
VTS Midt	2430	2250	93 %	180
VTS Nord	4181	3651	87 %	530
VTS Øst	2758	2497	91 %	261
VTS Sør	1954	1801	92 %	153
VTS Vest	2481	2190	88 %	291
Samlet alle	13804	12389	90 %	2898

Ventetid for å komme gjennom på publikumstelefon

Vegtilsynet har ikke mottatt statistikk over ventetider for å komme gjennom på telefonnummer 175 grunnet problemer med å hente ut data om dette fra systemet.

Når vi regner ut resultatet fra tabell 1 er det gjennomsnittlig 10 prosent som ikke kommer gjennom på telefon til VTS for å gi tips om veg og føreforhold for undersøkt periode. Og ser en på gjennomsnitt på de enkelte månedene er resultatet for enkelte VTS-er oppe i 14 prosent.

Det blir opplyst i intervjuer at det er stort trykk på VTS-ene. Ved større eller flere hendelser, så kan det være ventetid for å komme gjennom på telefonen.

VTS legger inn ad-hoc talemeldinger i starten når man ringer telefonnummer 175, eksempelvis: «Alt mannskap er kalt ut og» for å gi informasjon om at VTS kjenner til problemet, dersom det er dette innringer vil informere om.

En av de som ble intervjuet, sier at en elektronisk App-løsning for melding om hendelser, inkludert mulighet for å angi sted, ville gjort det enklere for trafikanter å nå fram til VTS.

Det er også sagt i intervju at: «Det kan være utfordrende at publikum ikke kommer igjennom, da man kan gå glipp av viktige meldinger. Vi opplever at publikum ringer politiet og at politiet setter dem over via telefon, dersom de ikke kommer igjennom på 175.»

Vurdering:

Det kan til tider være vanskelig å komme gjennom på telefonnummer 175 til VTS. Det er ikke satt krav til måloppnåelse for hvor mange som skal komme gjennom med publikumshenvendelser på telefonnummer 175 eller hvor lang ventetid det maksimalt bør være for de som ringer. Måltall bør vurderes for å lettere kunne ta stilling til om det bør gjøres endringer i bemanning av operatører, eller endre løsninger for hvordan publikum kan nå gjennom med sine tips.



Funn 1 - observasjon

Statens vegvesen bør vurdere å sette måltall for hvor mange som skal komme igjennom, og/eller for ventetid, på telefonnummer 175.

Tilsynskriterium 2: Statens vegvesen skal dokumentere at tiltak blir iverksatt og at normalsituasjon opprettes.

Utledning av tilsynskriterium:

Plikten til å bruke virksomhetens eget styringssystem følger av vegloven § 11 b.

Kravet i styringssystemet som Vegtilsynet kontrollerer etterlevelsen av er beskrevet i Statens vegvesens kvalitetssystem:

- «Statens vegvesen skal dokumentere at tiltak blir iverksatt og at normalsituasjon opprettes», jf. aktiviteten «Loggføre tilbakemelding» i prosessdiagram *Utøve beslutningsstøtte*.

Tilsynsbevis:

Dokumentgjennomgangen viser at av de 857 meldingene som omfatter hendelser og vanskelige kjøreforhold relatert til vinterdrift så er:

73% ikke behandlet i samsvar med interne krav

19% i noen grad behandlet i samsvar med interne krav

8% behandlet i samsvar med interne krav

Resultatet av dokumentgjennomgangen er vist i tabell 3 under og samsvarer med opplysninger som ble gitt i begge intervjuene som ble gjennomført i saken.

Tabell 3: Oversikt som viser henvendelser til vegtrafikksentralen, og som omfatter hendelser og vanskelige kjøreforhold som var relatert til vinterdrift og oppfølging av disse. Oversikten omfatter tidsrommet desember 2019-februar 2020.

Navn driftskontrakt	Antall henvendelser om behov for vintertiltak registrert i Vegloggen	Antall tilbakemeldinger til VTS om utført vintertiltak	Entreprenør sier tiltak vil bli iverksatt/ «vi er ute»	Manglende tilbakemelding til VTS om utført vintertiltak
0103 Østfold Sør	8	2	2	4
0303 Riksveg Oslo	12	6	4	2
0501 Gjøvik Toten	39	1	13	25
0503 Valdres	30	1	9	20
0602 Ringerike	34	4	13	17
0803 Grenland	22	8	11	3
0902 Arendal øst	22	3	10	9
1001 Mandal	6	2	3	1
1003 Kristiansand	31	9	18	4
1103 Stavanger	6	1	0	5
1202 Stor Bergen	12	2	4	6
1204 Hardanger	28	1	6	21
1506 Surnadal	27	1	5	21
1603 Orkdal	55	4	10	41
1609 Trondheim Ytre	22	4	5	13
1701 Indre Namdal	109	7	13	89
1806 Bodø	214	10	22	182
1905 Tromsø	121	4	7	110
2002 Karasjok	59	2	4	53
SUM	857	72 (8 %)	159 (19%)	626 (73 %)

Det blir i varierende grad gitt tilbakemelding til VTS om at tiltak er gjennomført og at normalsituasjon er opprettet, ifølge intervjuobjektene. Det ble også i intervju gitt uttrykk for at det hadde vært ønskelig å få tilbakemeldinger på dette fra byggherre eller entreprenør, og at det ideelt sett skulle vært meldt tilbake om at tiltak var gjennomført og normalsituasjon var opprettet før vegtrafikksentralen lukket saken.

Statens vegvesen påpeker i tilbakemelding på faktasjekk av rapporten at kvalitetsprosessen om kort tid vil bli endret slik at den vil gi et mer riktig bilde av arbeidsprosess og praksis.

Vurdering:

Både intervju og dokumentgjennomgang viser at meldinger om hendelser og vanskelige kjøreforhold blir lukket og avsluttet uten at det er bekreftet at tiltak er gjennomført eller at normalsituasjonen er opprettet. Dette er ikke i henhold til interne krav.

Undersøkelsen viser også at operatørene i vegtrafikksentralene til tider har en stor mengde henvendelser som må håndteres. Det er derfor forståelig at det kan være vanskelig å finne tid til å ta kontakt med entreprenør eller byggeledelse for å få en bekreftelse på at normaltilstand er opprettet. Det tidvise høye arbeidstrykket viser også viktigheten av å ha gode systemer for å følge opp meldinger om farlige føreforhold helt til normalsituasjon er oppnådd.

Funn 2 – avvik

Statens vegvesen kan ikke dokumentere at tiltak blir iverksatt og at normalsituasjon er opprettet før saken lukkes.

5. Konklusjon

Tilsynssaken har vist at Statens vegvesen ikke i tilstrekkelig grad sikrer at meldinger om farlige forhold på veg, som blir meldt VTS, blir utbedret før de blir lukket i systemet. Dette kan føre til at viktige meldinger i en hektisk hverdag ikke blir håndtert, og dette kan igjen føre til at sikkerheten på vegnettet ikke blir ivaretatt.

Statens vegvesen har et system for mottak av publikumshenvendelser, men de har ikke satt et eget mål om hvor mange som skal komme gjennom til VTS ved henvendelser, eller hvor lang ventetid det kan være. Ved hendelser kan det være avgjørende for trafikksikkerheten at publikum får gitt raskt beskjed om farlige forhold, spesielt på vinterveg.