

RenoWeb 2.0



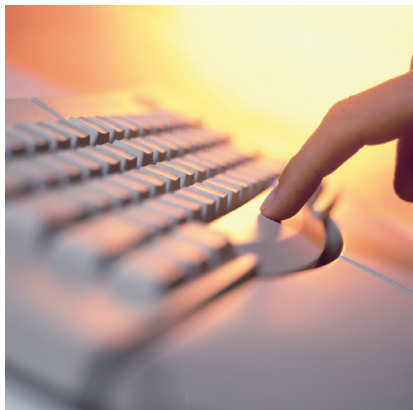
Udlicitering, borgerinddragelse og stigende ønske om dialog stiller større krav til kommunikationen mellem borgere, renovatør og kommune.

Håndtering af henvendelser fra borgere og renovatører via Internettet

Grontmij | Carl Bro har udviklet det webbaserede system RenoWeb 2.0, der giver optimale muligheder for kommunikation mellem borgere, renovatører og kommune. RenoWeb 2.0 giver både kommune og renovatør det fulde overblik over borgernes henvendelser og den efterfølgende sagsbehandling. RenoWeb 2.0 er et nyt og spændende produkt, der konsoliderer mange års erfaring med affaldshåndtering via Internettet. Første version af RenoWeb blev udviklet i 2002.

Service orienteret Arkitektur

RenoWeb 2.0 understøtter krav til moderne systemer om fleksibilitet og kan indgå i en Service Orienteret Arkitektur (SOA).



Interaktivitet

Den interaktive kommunikation har været det bærende element i Grontmij | Carl Bros udvikling af RenoWeb. RenoWeb 2.0 kan således håndtere borgerhenvendelser i forbindelse med afhentning af dagrenovation, storskrald, haveaffald m.m.

Systemet bygger på, at alle henvendelser og den løbende sagsbehandling håndteres i en central database, der vedligeholdes over Internettet.

Således kan både telefoniske borger-

henvendelser og renovatørens problemer løbende indrapporteres i den centrale database. Med RenoWeb 2.0 er det muligt at give borgerne adgang til systemet, hvis kommunen f.eks. ønsker at give borgerne mulighed for at klage over manglende tømning af skraldespand. Borgerne kan få adgang enten via kommunens og/eller renovatørens hjemmeside.

I RenoWeb 2.0 sker behandlingen af klager vha. en simpel formular. Formularen refererer til borgerens adresse og de relevante klagepunkter kan afkrydses, som f.eks. manglende tømning. Når formularen er udfyldt, vil klagen automatisk blive registreret, og der er mulighed for at sende e-mails til henholdsvis kommunen og renovatøren.

Det er således ikke nødvendigt at kontrollere, om der er kommet nye klager; der kommer automatisk besked. Kommunen og renovatøren kan herefter behandle klagen. Begge parter har adgang til klagen og kan indlægge kommentarer. Ved afslutning på en periode kan databasen bruges til at beregne renovatørens eventuelle bod eller bonus i forhold til den kontrakt, der er indgået.

Grontmij | Carl Bros populære webGIS løsning, CBkort, er etableret som en integreret del af RenoWeb 2.0, hvormed adresser og borger- og renovatørhenvendelser vises på et kort. RenoWeb 2.0 er udviklet med henblik på at kunne imødekomme fremtidens krav til Offentlig Information Online (OIO) som beskrevet af IT- og Telestyrelsen (www.oio.dk).

Fakta

RenoWeb:

- anvender Internettet til kommunikation mellem borger, kommune og renovatør.
- sikrer fuld dokumentation af sagsbehandlingen på alle henvendelser. Dermed sikres kommunens notatpligt.
- giver et samlet overblik over kommunens affaldsordninger både i forhold til henvendelser fra borgere og renovatører samt aktuel materielbestykning, tømningsskemaer, tømningsskemaer, tømningsskemaer m.m.
- giver mulighed for at udskrive afhentningskalendere på den enkelte adresse for forskellige affaldsordninger såsom dagrenovation, storskrald, haveaffald, etc.
- leverer rapporter og statistik.
- kan advisere renovatøren og kommunen via e-mail, f.eks. når der er en ny klage, når der ønskes ændringer i materielbestykningen m.m.
- dokumenterer bods- og bonusaftaler mellem kommunen og renovatøren, hvormed der opnås en enklere administration.
- giver mulighed for udveksling af data med andre systemer såsom KMDs Ejendoms- og Miljødatabase eller forbrugsafregningssystem FAS, GeoDatas system Infovision vha. webservices.
- holder styr på alle adresser via en webservice til den offentlige adressedatabase, som tilgås via den "Offentlige Information Server" - OIS.

RenoWeb kan installeres og afvikles på kommunens webserver eller hostes hos en ekstern udbyder. Grontmij | Carl Bro hoster i dag mere end 30 kommunale løsninger og kan ligeledes tilbyde at være host for Deres system.

For mere information se vores hjemmeside eller kontaktt:

Anders Humle, T 4348 6994, E anders.humle@grontmij-carlbro.dk