

SPECIAL REPORT

Bem-vindo Cascais!



Nu tar även Cascais hjälp av Infracontrol för att förenkla och förbättra sin service till invånarna. Cascais är med sina 206 000 invånare Portugals femte största kommun och ligger vackert belägen vid havet, strax väster om Lissabon. Cascais har sedan 2013 en tjänst för hantering av felanmälningar och synpunkter som kallas FixCascais, som man nu förstärker med Infracontrol Online. Vi välkomnar därmed den 23:e portugisiska kommunen i Infracontrol Community, som nu omfattar över 130 kommuner och offentliga verksamheter.

Cascais är en av de rikaste och mest framstående kommunerna i Portugal, med ett starkt varumärke förknippat med hög livskvalitet och bra samhällsservice. Martinho Goncalves, projektledare på Infracontrol, är stolt över att få vara med och hjälpa kommunen att ytterligare förbättra sin service till invånarna:

- *FixCascais är en väletablerad kanal för synpunkter och felanmälningar från invånarna. Vi är glada över att få hjälpa till att förstärka den med stöd av funktionerna i Infracontrol Online. Därmed kommer man att förenkla och förbättra hela processen, från inrapportering av ärenden till bevakning och uppföljning av alla ärenden.*

Ett gott samarbete mellan invånare och kommun

Câmara Municipal de Cascais, kommunledningen i Cascais, driver en rad projekt för att främja samarbetet med invånarna och öka engagemang och delaktighet i frågor som rör det dagliga livet i kommunen. Ett av dessa initiativ var skapandet av FixCascais, en hemsida och en app för att underlätta rapportering av fel och synpunkter.

- *FixCascais liknar i många delar Infracontrol Online, säger Missael Lundqvist som är ansvarig för verksamheten i Portugal. Tjänsten introducerades i juli 2013 och det finns nu ett behov av att förstärka vissa delar av den. Man har därför valt att integrera Infracontrol Online i tjänsten, vilket kommer att effektivisera ärendehantering.*

Precis som alla andra kommuner som använder Infracontrol Online är denna typ av tjänst en viktig kanal för att skapa en närmare relation mellan kommunen och dess invånare, berättar Missael Lundqvist:

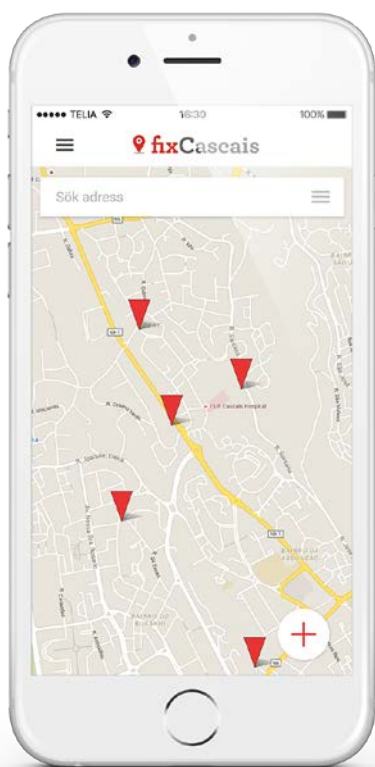
- *Man får tillgång till värdefull information direkt från invånarna som hjälper kommunen att åtgärda problem när dem uppstår. Samtidigt får man en enkel och effektiv kvalitetsmätning av de åtgärder som utförs.*

De ärenden som hanteras i Cascais är i stora delar lika de i svenska kommuner:

- *Det handlar om allt möjligt som rör samhällets infrastruktur. Det kan vara skador på gator, trasig belysning, vatten-samlingar, felparkerade fordon eller nedskräpning. Men vissa skillnader finns förstås, här är det vanligare med problem som handlar om bevattning än om snöröjning, säger Martinho Goncalves.*



Fyren Cabo de Santa Maria



Appen FixCascais

Tusentals engagerade medarbetare

Infracontrol Online ger en unik möjlighet för kommuner att skapa ett konstruktivt och engagerat samarbete med invånare, företag, besökare och driftentreprenörer.

- *Engagerade invånare är den största tillgång ett samhälle har, säger Johan Höglund, VD för Infracontrol. Att få in synpunkter på saker som inte fungerar som de ska är viktigt. Men för att man ska få ett långsiktigt och konstruktivt samarbete med invånarna måste man skapa en äkta känsla av delaktighet genom att informationen som lämnas verkligen tas till vara och gör skillnad.*

Enligt Johan Höglund är det som betyder mest naturligtvis att invånarna märker att fel som rapporterats in blir åtgärdade snabbt. Det ökar engagemanget och viljan att hjälpa till att skapa ett bättre fungerande samhälle.

- *På det sättet skulle man kunna säga att kommunen får tillgång till tusentals engagerade medarbetare – utan att behöva betala någonting.*

Vill du veta mer?

Kontakta Johan Höglund, VD, 031 – 333 27 01, johan.hoglund@infracontrol.com