

SPECIAL REPORT

Inga troll men full kontroll i Bergslagen



Bergslagen är ett geografiskt område i Mellansverige som inte är helt klart avgränsat. Sedan medeltiden har bergshantering, brytning och smältning av malmer haft en stark ställning i området. Namnet Bergslagen kommer av att gruvorna utvecklade egna rättssystem under bergmästardömen som kallades bergslag. Allt eftersom nya fyndigheter gjordes bildades nya bergslag. Om det finns några troll i de förtryllande vackra och djupa Bergslagsskogarna är inte helt säkerställt, men det kanske är något att ta reda på i sommar?

Foto: Samhällsbyggnad Bergslagen

Samhällsbyggnad Bergslagen är ett kommunalförbund bestående av de fyra kommunerna Nora, Hällefors, Lindsberg och Ljusnarsberg. Genom att samarbeta erbjuder man en effektiv service med hög kvalitet till sina nära 50 000 invånare. För några år sedan valde man att ansluta sig till Infracontrol Online och har sedan dess mycket bättre överblick och ordning och reda på inkommande felanmälningar pågående ärenden. Samhällsbyggnad Bergslagen använder Infracontrol Online på ett klassiskt vis – men har även på ett kreativt sätt hittat egna tillämpningar.

Maria Larsson, Arbetsledare för Servicecenter, Samhällsbyggnad Bergslagen, berättar varför man valt Infracontrol Online:

- Vi startade ett servicecenter och behövde ett system för att proffsigt kunna hålla ordning på de felanmälningar och synpunkter som kommer in. Infracontrol Online hjälper oss med det, och vi har nu också ett enkelt sätt att återkoppla digitalt till medborgarna.

Enklare ärendehantering

Det som tidigare hette Bergslagen kommunal teknik och miljö och byggförvaltning, heter numera Samhällsbyggnad Bergslagen, ett kommunalförbund med fyra medlemskommuner; Hällefors, Lindesberg, Ljusnarsberg och Nora. Syftet med samarbetet är att höja kompetensen, öka effektiviteten, sänka kostnaderna och leverera högre kvalitet i de kommunaltekniska tjänsterna.

I samband med namnbytet öppnades det gemensamma servicecentret i huvudkontorets lokaler i Nora. Där får kunder och medborgare svar på frågor eller hjälp med ärenden som rör båda organisationerna. Tidigare har kunderna upplevt att haft svårt att veta vart man ska vända sig.

Sedan Samhällsbyggnad Bergslagen anslöt sig till Infracontrol Online man framförallt sett en ökning i antal felanmälningar och synpunkter på belysning. Med tjänsten kan man nu enklare täcka upp det behovet med digital ärendehantering och statusuppdatering.

- Vi får in en hel del felanmälan och synpunkter, har jättebra koll och återkoppling på våra belysningsärenden nu, fortsätter Maria Larsson.

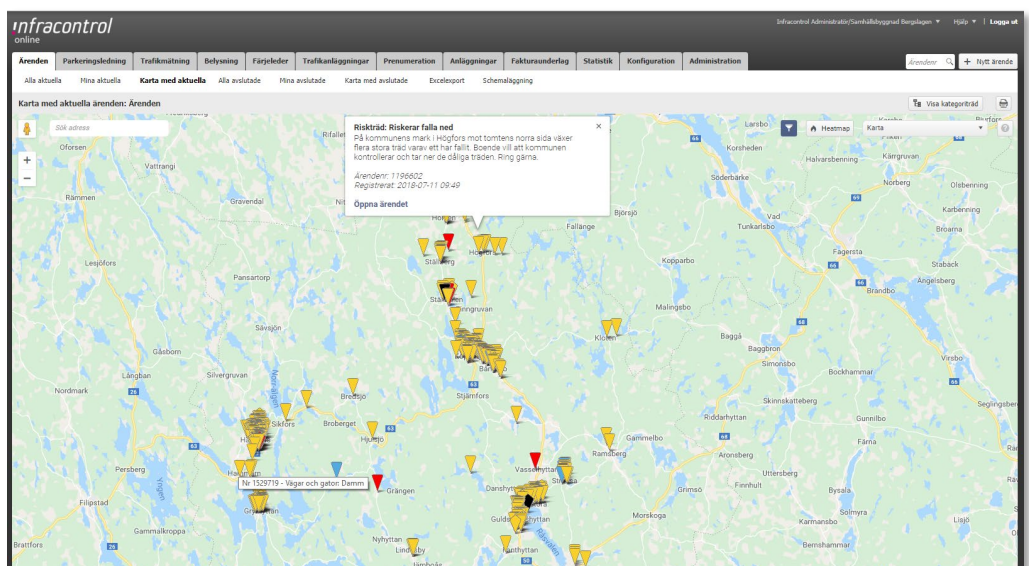
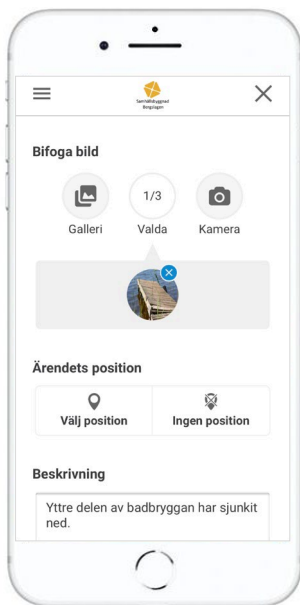
Mer ordning och reda

Med hjälp av Infracontrol Online får kommunerna i Bergslagen bättre koll på alla inkomna ärenden. Det blir bättre ordning och reda, där man kan effektivisera arbetet eftersom tjänsten möjliggör digital återkoppling och uppföljning till medborgarna – något som inte var lika enkelt innan.

- Största fördelen är att vi får ordning och reda på inkomna ärenden, och att vårt servicecenter ser allt som kommer in och kan besvara och ge information om ärendets status, berättar Maria Larsson. Medborgaren får ett ärendenummer att följa och vi kan återkoppla digitalt via mejl eller SMS.

Samhällsbyggnad Bergslagen använder Infracontrol Online på samma sätt som de flesta andra kommuner, men har även hittat egna kreativa lösningar.

- Vi använder Infracontrol Online på ett klassiskt sätt, men vi har även snickrat ihop egna lösningar inom t.ex. belysning där vi samarbetar med entreprenörer och har det som fakturaunderlag också avslutar Maria Larsson.



Infracontrol Online ger full kontroll, från felanmälan till utförd åtgärd.

Vill du veta mer?

Kontakta Niklas Lennerstad, Projektledare, 031 – 333 27 33, niklas.lennerstad@infracontrol.com