

SPECIAL REPORT

Falkenberg förbättrar med digital service

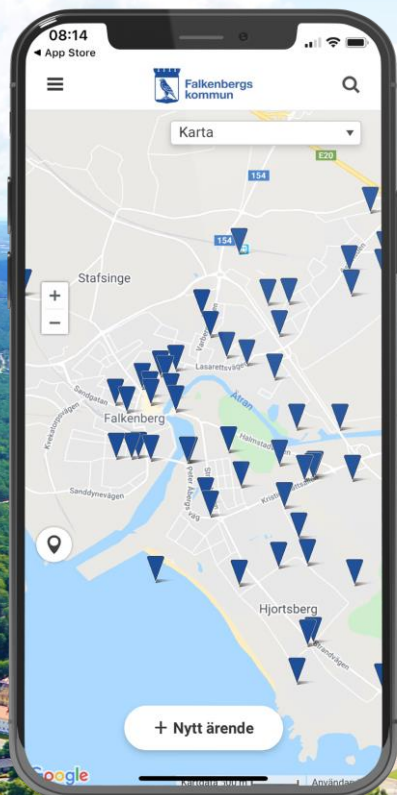


Foto: Falkenbergs kommun

Falkenbergs kommun anslöt sig nyligen till Infracontrol Online för hantering av ärenden inom sin tekniska förvaltning. Här har man förenklad, effektiviserat och förbättrat servicen till medborgarna genom att öka tillgängligheten bland annat med hjälp av den nya appen för felanmälan och synpunkter.

Ärendehantering kommer att integreras med stadens egna kartor som har information om varje position så att ärenden snabbt och lätt hamnar rätt och underlättar arbetet ute i fält.

Johanna Falgén Lilja, som är landskapsingenjör på kultur-, fritids- och teknikförvaltningen i Falkenbergs kommun berättar varför man valt Infracontrol Online:

- Jag kände till Infracontrol Online sedan tidigare och tycker att tjänsten, framförallt ur ett medborgarperspektiv, gör det smidigt att felanmäla och ha med sig ute på fält. Det är mycket smidigare än att ställa sig i en telefonkö till kommunen som man kanske annars inte hade gjort. En annan fördel är att vi genom vår kartintegration kan vi se exakta geografiska positioner och enkelt orientera oss med hjälp av bilden.

Integration med stadens egna karta underlättar för utförarna

Falkenbergs kommun införde Infracontrol Online i sin verksamhet i slutet av förra året, och den publika appen för felanmälan släpptes till invånarna i början av december 2019. Infracontrol Online använder som standard Google Maps, vilket ger tillgång till lättanvända kartor, satellitbilder och gatuvyer. Men många kommuner har egna kartor som ofta är mer detaljerade och i många fall bättre uppdaterade, och använder dessa som ett komplement.

- *Falkenberg är en av de kommuner som kommer att integrera stadens egna kartor för att underlätta arbetet ute i fält för att bland annat kunna se vad som är kommunal mark och vad som inte är det, berättar David Gustafsson som är projektledare på Infracontrol.*

Han tillägger att fokus ofta hamnar på hur felanmälan görs, men minst lika viktigt är ju att alla ärenden kan tas om hand på ett snabbt och enkelt sätt. Det är något som kan anpassas och konfigureras efter varje kunds behov.

- *Utifrån en utförarsynpunkt tycker vi att tjänsten fungerar bra, säger Johanna Falgén Lilja. Vi vill få igång en god dialog med invånarna och vi anser att det är viktigt att vi får koll på ärendena så att vi kan återkoppla på ett bra sätt. Här är Infracontrol till stor hjälp då man har möjlighet för både automatisk och manuell återkoppling till invånaren. Systemet har dock olika behörigheter för att kunna återkoppla så man behöver bestämma vem som ska ha möjligheten att återkoppla till invånare, och vem som inte ska ha tillgång till funktionen.*

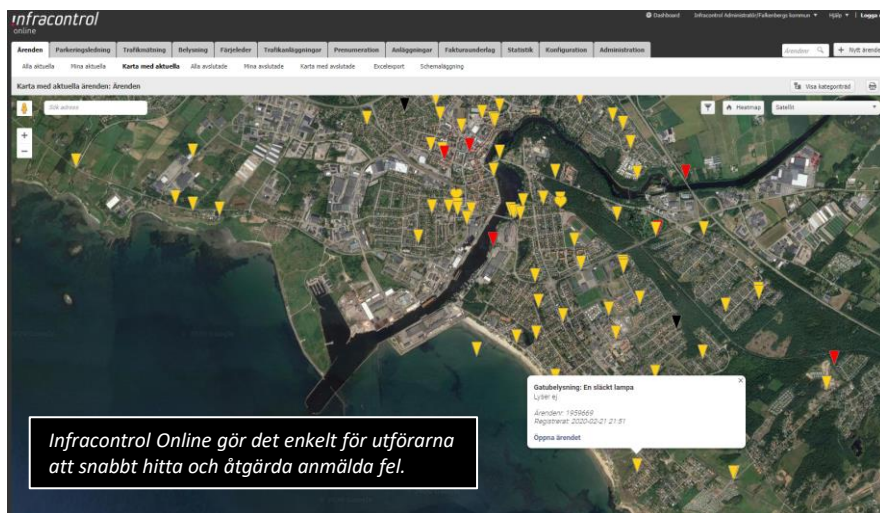
Digital service förbättrar medborgardialogen

En annan fördel med Infracontrol Online är att tjänsten är enkel att använda – både utifrån ett medborgarperspektiv och utförarperspektiv. Kommunen anser att det är viktigt att ha en bra dialog och återkoppling till medborgarna.

- *Utifrån ett medborgarperspektiv tycker vi att den fungerar väldigt bra och upplever inte att vi saknar något. Det är en stor fördel att man kan felanmäla när som helst, var som helst. Om jag till exempel ser en överfull papperskorg hade jag aldrig ställt mig i en telefonkö till kontaktcenter, nu kan jag enkelt klicka mig vidare via appen och dessutom få ärendet åtgärdat snabbt.*

För att marknadsföra den nya tjänsten har Falkenbergs kommun skrivit inlägg på kommunens Facebooksida. På kommunikationsavdelningen finns det även planer på att utnyttja den fysiska miljön för att uppmärksamma appen. Detta genom att ta fram informativa ”stickers” att placera ut på strategiska platser runt om i kommunen – bland annat på lekplatser för att visa på hur enkelt man kan rapportera fel. Det kan vara ett bra sätt att nå ut, speciellt under sommaren då flödet av människor ökar i den lilla sommarstaden.

- *Falkenberg är en kuststad och under sommaren kommer mycket sommargäster och det blir då hårdare tryck med fler människor i stan. Det ska bli intressant att se hur det kommer att se ut under sommartiden, om antalet felanmälan ökar på eller inte, avslutar Johanna Falgén Lilja.*



Vill du veta mer?

Kontakta David Gustafsson, 031 – 333 27 14, david.gustafsson@infracontrol.com