

SPECIAL REPORT

Svalöv framtidsäkrar tillgänglighet och service

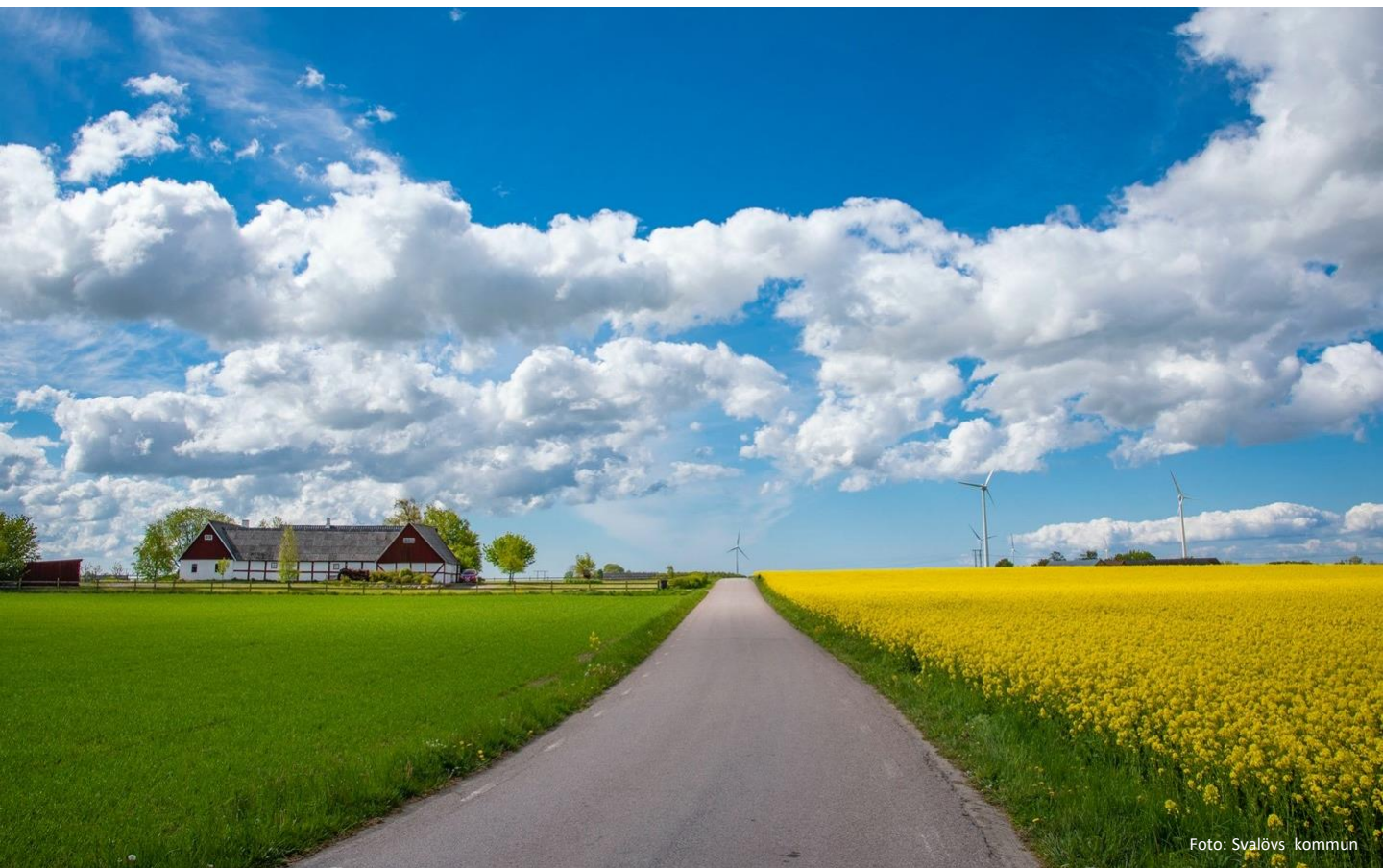


Foto: Svalövs kommun

Svalövs kommun använder Infracontrol Online sedan 2015 för att förenkla och effektivisera arbetet inom kommunens tekniska förvaltning. Med ca 14 000 invånare och ungefär 80 ärenden per månad är man en av de mindre användarna av Infracontrol Online, men tjänsten är viktig för att upprätthålla en bra service och närhet till invånarna och för att uppfylla kommunens varumärkeslöfte: Plats för liv.

Annika Svensson, teknisk koordinatör på Svalövs kommun berättar mer varför man valt Infracontrol Online:

- *Vi behövde ett system som kunde hantera felanmälningar för vår verksamhet gällande gator och parker. Den tidigare hanteringen kring felanmälningar belastade våra nämndadministratörer så vi hade ett stort behov av att förenkla och att ha ett rent felanmälsystem, därför valde vi Infracontrol Online.*

Johan Höglund, VD för Infracontrol, säger att Svalöv är ett utmärkt exempel på hur även små kommuner enkelt kan digitalisera och därmed framtidssäkra sin verksamhet:

- *Tjänsten är anpassad för en kommuns tekniska förvaltning och införandeprocessen är kort. Man får snabbt en enkel och säker informationskanal för invånarna och en effektiv hantering av ärenden som även inkluderar externa utförare som t.ex. driftentreprenörer. Det ger en kvalitetssäkrad service, kostnadseffektiv drift och ett mer hållbart resursutnyttjande på ett väldigt enkelt sätt.*

Effektivare felhantering och uppföljning

Tidigare hade kommunen en telefontid där man kunde ringa in och felanmäla. Det gick också att felanmäla via ett formulär på kommunhusets hemsida. Sedan Infracontrol Online sattes i drift under vintern år 2015 har man genom tjänsten underlättat för kommuninvånarna att anmäla fel – och den publika appen används flitigt sedan införandet. För kommunens verksamhet har det inneburit en mer effektiv felhantering och uppföljning av inkomna ärenden.

Till en början var det bara Annika Svensson som i stort sett administrerade alla ärenden. Men i takt med att arbetsuppgifter och antalet felanmälningar generellt ökade i kommunen, växte också behovet av ett bra ärendehanteringssystem. Idag jobbar tre tjänstemän i Svalövs kommun där Annika Svensson administrerar fakturor, grävanmälan samt en felanmälningar som även administreras av de två andra tjänstemännen.

- Nu har vi har delat upp ansvarsområdena, en sköter grönytor och parker, den andra sköter gator och den tredje har hand om fordon. Majoriteten av alla ärendena handlar om belysning och där har vi tilldelat driftentreprenören en administratörsroll i systemet, vilket gör att den delen i princip "sköter sig själv".

När en felanmälan kommer in skapas en arbetsorder som sedan skickas ut till entreprenörerna. När felet är åtgärdat, återkopplar kommunen till medborgarna för att hålla igång en god dialog och en ökad känsla av närhet och trygghet.



Glada och engagerade medarbetare i Svalövs kommun kvalitetssäkrar en nyanlagd lekplats.

Ärendetyp: Synpunkt
 Verksamhet: Ärenden ▶ Beröm från invånare
 Beskrivning: Mycket trevligt och uppskattat med julpyntet som dyker upp lite överallt, julgrisar, julbockar, snögubbar m.m
 Ärendenummer: 1381945

Ärendetyp: Synpunkt
 Verksamhet: Ärenden ▶ Beröm från invånare
 Beskrivning: Wow! Vilken fart ni har fått på fontänen! Härligt! Vill också passa på att tacka för att torget och växtligheten i Kägeröd alltid är så välskött och fin. Svalöv har en kvalitet på grönskötseln som imponerar!
 Ärendenummer: 1187770

Ärendetyp: Synpunkt
 Verksamhet: Ärenden ▶ Beröm från invånare
 Beskrivning: En kvinna ringer in och berömmar oss för att en tjej som körde matbilen gick ur bilen och tog en bild på ett potthål och ett par dagar senare var hålet lagad. Anmälaren ger GoP stor eloge.
 Ärendenummer: 1461264

Ärendetyp: Synpunkt
 Verksamhet: Ärenden ▶ Beröm från invånare
 Beskrivning: Fantastiskt att ni fortsätter pynta i byarna samt sätter ut blommor. Det är så mycket trevligare nu!
 Ärendenummer: 1514630

Tapetserar med beröm från invånarna

Svalövs kommun har arbetat fram en gemensam vision som vänder sig till alla som bor i, verkar i och bryr sig om Svalövs kommun med ett varumärkeslöfte – "Plats för liv". Med hjälp av Infracontrol Online har Svalövs kommun gjort det möjligt för kommuninvånarna att påverka sin närmiljö och vardag genom att enkelt anmäla fel.

De flesta medlemmarna i Infracontrol Community använder tjänsten för felanmälan. I Svalövs kommun är det ganska vanligt att medborgarna även skickar in beröm, synpunkter och önskemål till kommunen. Även dessa hanteras och rapporteras i systemet, berättar Annika Svensson:

- Vi får in önskemål från våra medborgare och det kan handla om ny lekutrustning på lekplatser till exempel. Beröm är en kategori som vi lade till i tjänsten efter ett par år. Vi ville få det roliga och positiva också, och det får vi ofta. Vi brukar tapetsera fikarummet med komplimanger som vi får in från invånarna!

Vill du veta mer?

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