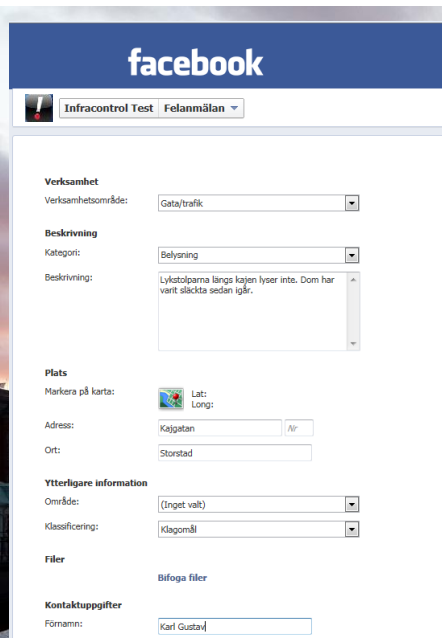


SPECIAL REPORT

Felanmälan via Facebook



The screenshot shows a Facebook form titled "Infracontrol Test Felanmälan". The form includes the following fields:

- Verksamhet**
Verksamhetsområde: Gata/trafik
- Beskrivning**
Kategori: Belysning
Beskrivning: Lyktstolparna längs kajen lyser inte. Dom har varit släckta sedan igår.
- Plats**
Markera på karta: [Map icon]
Lat: [input]
Long: [input]
Adress: Kajgatan Air
Ort: Storstad
- Ytterligare information**
Område: (Inget valt)
Klassificering: Klagomål
- Filer**
Bifoga filer
- Kontaktuppgifter**
Förnamn: Karl Gustav



Foto: Rasmus G Höglund

Möjligheterna att lämna synpunkter till kommuner och andra offentliga organisationer blir bara fler och fler. Men att bara skapa appar, webbformulär eller Facebooksidor som tar emot och skickar vidare information är inte så svårt. Det viktiga är ju vad som händer sedan, att synpunkterna tas hand om på rätt sätt. Det är där Infracontrol Online kommer in i bilden. En bra nyhet är därför att det nu är möjligt att integrera vår funktion för felanmälan och synpunkter även på Facebook.

Det är många kommuner som skapar publika forum på sociala medier som t.ex. Facebook och Twitter. Det är ett bra sätt att skapa en levande och konstruktiv dialog med medborgarna. Men vad händer när allt fler börjar lämna synpunkter och kanske även felanmälningar den vägen?

- *Det är bra att alla synpunkter fångas upp så det ska man förstås göra, säger Per Andersson som är Produktchef på Infracontrol. Men sedan gäller det förstås att se till att de tas om hand på rätt sätt och att den som lämnat synpunkten får en meningsfull respons tillbaka. Det fixar vi med vår tjänst.*

Infracontrol Online kan ta emot information från alla källor

Kommuner och andra organisationer som ansvarar för vår infrastruktur vill gärna ha en nära dialog med sina brukare. En viktig del i den dialogen är att fånga upp synpunkter och felanmälningar. Förr tog man oftast emot dessa via telefon eller e-post. Men numera blir möjligheterna fler och fler. Fixmystreet, F!xa, Håll Sverige Rent och Svenska Kommuner är några exempel på appar där det är möjligt att lämna synpunkter. Facebook och Twitter är andra kanaler där en del kommuner ger liknande möjligheter. Och utöver det tar många kommuner fram egna appar eller webbformulär till sina egna hemsidor. Olika intresseområden kommer sannolikt också att få liknande funktioner, där t.ex. cyklister kommer att kunna felanmäla cykelbanor i sina speciella cykel-appar.

- *Infracontrol Online kan ta emot information från alla källor, säger Per Andersson. Det är en samlade punkt som vidarebefordrar ärendena till rätt person och bevakar dessa så att de verkligen blir åtgärdade. En viktig sak är ju också att vi kan ge uppgiftslämnaren ett kvalitetssäkrat svar tillbaka, så att man vet vad som händer med informationen man lämnat.*

Han berättar att kommuner som har Facebooksidor som en del av sin dialog med invånarna, ganska lätt råkar ut för att det kommer in ostrukturerade och kanske lite svårtolkade synpunkter. Men så behöver det inte vara. Infracontrol Online kan nu integreras på Facebooksidan så att synpunkter och felanmälningar kategoriseras och hamnar rätt direkt.

Synpunktslämnare vill ha kvalitetssäkrad respons

Men oavsett varifrån synpunkterna kommer och vilken kanal som används för att lämna dem, så är ju det viktiga att de tas om hand på ett riktigt sätt. Är det felanmälningar är riktigt allvarliga, måste de åtgärdas snabbt. Och den som lämnade synpunkten behöver få veta att den verkligen tagits om hand. Det är här det måste till ett riktigt ärendehanteringssystem som håller reda på vad som händer.

- *Styrkan med vår tjänst är att man får en kvalitetssäkring av hela kedjan, från felanmälan till åtgärdat och avslutat ärende, säger Per Andersson. Rätt information skickas automatiskt till rätt person som sedan rapporterar tillbaka de åtgärder som vidtas. Det gör att alla inblandade alltid har tillgång till aktuell status för varje ärende, och den som har anmält felet får en korrekt respons tillbaka.*

Kort om Infracontrol Online

Infracontrol Online är en unik webbaserad tjänst där driftlarm, felanmälningar och synpunkter samlas till enkla och överskådliga ärenden. Tjänsten används även för att hantera övergripande styrning av tekniska funktioner inom samhällets infrastruktur som t.ex. gatubelysning eller parkeringsinformation.

Infracontrol Online gör nytta i vardagen genom att förenkla och kvalitetssäkra drift- och underhållsarbetet, minska energiförbrukningen eller helt enkelt se till att rätt personer får rätt information i rätt tid. Tjänsten används idag för många olika tillämpningar av bl.a. Trafikverket, Swedavia och drygt 25 svenska städer och kommuner.

Infracontrol Online kräver inga investeringar i datorutrustning eller programvaror. Det enda som behövs för att använda tjänsten är en vanlig webbläsare eller en mobiltelefon.

Vill du veta mer?

Kontakta Per Andersson, Produktchef, 08 – 642 91 41, per.andersson@infracontrol.com