

SPECIAL REPORT

Infracontrol Online förenklar i Lissabon



Parque das Nações – Nationernas park – är med sina 21 000 invånare Lissabons största och också modernaste stadsdel. Området som ligger i östra delen av staden precis intill floden Tejo rustades upp och bebyggdes inför världsutställningen Expo '98. Här finns mycket spännande arkitektur, som t.ex. den spektakulära tågstationen Oriente, eller tornet Torre Vasco da Gama och bron med samma namn som du ser på bilden. Den är med sina 17 km den längsta i Europa. Området har ett intensivt näringsliv och handel, men också en hel del turism. Här finns bl.a. ett av världens störst akvarium, Lissabons Oceanarium.

Foto: Johan Höglund

Nu kan även medborgarna i Lissabons största och modernaste stadsdel, Parque das Nações, rapportera fel och lämna synpunkter med hjälp av Infracontrol Online. Stadsdelen är den första i Lissabon som infört tjänsten, som nu samlar in information om sådant som inte fungerar som det ska i stadsdelens infrastruktur. Man har samtidigt fått en enklare och effektivare hantering av alla ärenden och syftet är det samma som i alla de andra kommuner som använder tjänsten: Att optimera nyttjandet av sina resurser och kvalitetssäkra servicen till invånare, företag och besökare.

Paulo Andrade, President i Freguesia do Parque das Nacoes, är mycket nöjd med resultatet så här långt:

- *Efter en noggrann utvärdering av andra liknande tjänster, valde vi Infracontrol Online. Detta för att vi anser att det är en komplett tjänst som hjälper oss att hantera stadsdelens alla ärenden som kommer från medborgarna på ett effektivt och snabbt sätt samt förenklar våra rutiner internt. Vi lanserade tjänsten officiellt den 8 december i år och har redan fått en mycket positiv respons från invånarna.*

Bättre service är nyckeln till en positiv utveckling

Ledningen för Parque das Nações har en tydlig vision när det gäller att förvalta och utveckla stadsdelen som bl.a. handlar om att kvalitetssäkra och förbättra sin service till invånare, företag och besökare. Man sökte efter ett effektivt verktyg för detta och efter utvärdering av ett antal olika alternativ föll valet till slut på Infracontrol Online.

- *Infracontrol Online gör det enkelt för våra medborgare att lämna sina synpunkter, säger Paulo Andrade, som är president för stadsdelen. Informationen skickas sedan automatiskt till rätt person för åtgärd. Vi har mycket nytta av tjänsten eftersom den hjälper oss att bevaka att alla problem verkligen blir åtgärdade och att vi överhuvudtaget inte missar några ärenden. Det är viktigt för oss eftersom vi är angelägna om att ge en god service så att vår stadsdel kan utvecklas positivt.*

Han säger att eftersom resurserna är begränsade, är det viktigt att använda dem så smart som möjligt. Infracontrol Online ger en god överblick och värdefulla underlag för att planera och prioritera olika åtgärder.

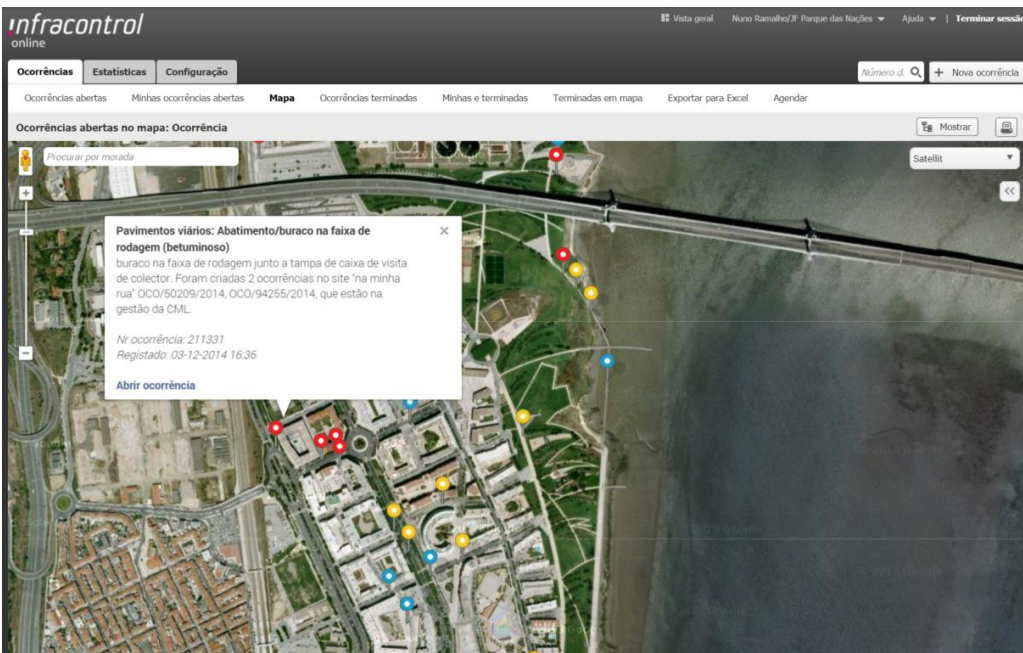
Konstruktiv medborgardialog och full kontroll

Missael Lundqvist, International Managing Director på Infracontrol, är ansvarig för verksamheten i Portugal och är glad över framgången man haft med Infracontrols molntjänst:

- *Hittills har fyra kunder valt att använda sig av Infracontrol Online. Förutom Parque das Nações är det tre kommuner; Torres Vedras, Vila Franca de Xira och Vila Pouca de Aguiar. Tjänsten är mycket uppskattad där eftersom den på ett enkelt sätt ger kommunerna kontroll och skapar en konstruktiv dialog med invånarna. Just nu är ytterligare några kommuner i norra delen av landet på gång att ansluta sig till tjänsten.*

Han berättar att en viktig del av tjänsten är den app som används av kommunens personal. Där får de tillgång till alla viktiga funktioner, från ärendelistor och kartor till möjligheten att skapa och redigera ärenden. När man upptäcker ett fel kan därmed ett ärende enkelt skapas direkt på plats, med korrekt adress och ett foto.

- *Även den felavhjälpande åtgärden kan dokumenteras när den slutförts genom att ta ett foto när arbetet är klart och bifoga den till ärendet, säger Missael Lundqvist. På det sättet får man en fullständig dokumentation över varje synpunkt eller felanmälan, från att den anmäls tills att den är åtgärdad.*



På översiktskartan visas alla aktuella ärenden, här med detaljerad information om ett hål i gatan.



Synpunkter lämnas via appen

Vill du veta mer?

Kontakta Missael Lundqvist, International Managing Director, +351 933 426 522, missael.lundqvist@infracontrol.com