

SPECIAL REPORT

Bättre service och tillgänglighet i Gällivare



Gällivare ligger 10 mil norr om polcirkeln. I kommunen bor drygt 18 000 människor med närhet till arbete, service och natur. Här finns länsdelsjukhus, väl utbyggd barnomsorg, bra skolor, ett rikt föreningsliv och varierat kulturutbud. Utöver ett differentierat näringsliv är mineralutvinning sedan decennier huvudsaklig basnäring. Här pågår landets största samhällsomvandling i sitt slag. 250 000 nya kvadratmeter av bostäder, kommunala verksamheter och kommersiella lokaler ska byggas under de närmaste 20 åren. (Källa: www.gallivare.se)

Foto: Daniel Olausson, Media Tales

Gällivare kommun är en av de snart 60 kommuner som använder Infracontrol Online för att förenkla verksamheten inom sin tekniska förvaltning. Med full kontroll över hela processen, från felanmälan till utförda åtgärder, förbättras servicen till medborgarna. Samtidigt skapas en konstruktiv dialog genom nya enkla och lättillgängliga möjligheter att lämna felanmälningar och synpunkter via mobilappar eller på kommunens hemsida.

Maria Nyström, som är driftsamordnare på Gällivare kommun, berättar varför man valt just Infracontrol Online:

- *Vi ville förbättra vår service och tillgänglighet till medborgarna, och vi valde Infracontrol för att det är en lätthanterlig, överskådlig och prisvärd molntjänst. Den förenklar och effektiviserar hanteringen av ärenden för personalen som tar emot synpunkter och felanmälningar, driftledarna får bättre överblick och det är enkelt för driftpersonalen att använda sig av den. Det är också lätt för medborgarna att lämna sina felanmälningar via webb eller mobilapp, där positionering av problemet på karta och bifogade bilder underlättar arbetet för oss.*

Bättre kontroll över samhällets infrastruktur

Till skillnad från andra administrativa system för ärendehantering, är Infracontrol Online speciellt framtaget just för att få bättre kontroll över samhällets infrastruktur. Gällivare gör därför som många andra kommuner och tar hjälp av tjänsten för att förenkla och effektivisera ärendehantering inom sin tekniska förvaltning.

- *I dagsläget använder vi tjänsten inom områden som tillhör den tekniska förvaltningen såsom gator och vägar, vatten och avfall, parker och grönområden, skidspår med mera, säger Maria Nyström. Tjänsten gör det enklare för medborgarna att lämna synpunkter och felanmälningar, och förenklar även arbetet för oss med att hantera alla pågående ärenden.*

Hon berättar att man ser stora möjligheter i att kunna ansluta tekniska installationer till tjänsten, och därmed kunna upptäcka och åtgärda problem innan några störningar uppstår:

- *Vi vill förstås utveckla och förbättra vår verksamhet och vår service till kommunmedborgarna så naturligtvis finns tankar på att i framtiden kunna utveckla vårt användande av systemet. Vi ser också stora fördelar i att kunna koppla samman Infracontrol Online med Call and Report som är ett annat system som vi använder inom teknikavdelningen. Vi hoppas att vi kan koppla in fler funktioner i systemet så att vi på ett enkelt sätt kan hålla så många funktioner som möjligt samlade på ett ställe.*

Enkelt att anmäla fel och lämna synpunkter

Gällivare kommun vill vara så tillgängliga som möjligt för sina medborgare, och därför är det viktigt att synpunkter och felanmälningar kan lämnas på ett enkelt sätt. Infracontrol Online ger ett antal olika möjligheter för detta:

- *Vi erbjuder idag våra medborgare möjligheten att via webbformulär på hemsidan eller via den mobila appen göra sina felanmälningar, berättar Maria Nyström. Facebook är något som vi i nuläget inte arbetar med men det finns med som ett framtida utvecklingsområde.*

En konstruktiv medborgardialog

Infracontrol Online skapar en helhetsbild över alla ärenden och knyter samman hela kedjan, från den som anmäler ett fel till den som ska åtgärda det. Jenny Gustavsson, som är marknadschef på Infracontrol berättar:

- *Vår tjänst är speciell genom att den ger en tydlig återkoppling från den som åtgärdar ett fel, inte bara till kommunen utan också till felanmälar, som får ett meddelande när felet blivit åtgärdat.*

Hon säger att det skapar en konstruktiv och positiv dialog mellan kommunen och dess invånare, och att många av de kommuner som använder sig av tjänsten upplever att man på detta sätt får stor hjälp med att förbättra sin service.



Infracontrol Online gör det enkelt för medborgare att lämna felanmälningar och synpunkter, när som helst och var som helst.

Bättre koll på åtgärderna

Om synpunkter och felanmälningar kan tas emot och hanteras på ett effektivt sätt är det en stor tillgång för kommunen, som får snabb information om något inte upplevs hålla den kvalitet man förväntar sig. Det är särskilt viktigt om man köper in serviceuppdrag av externa parter, säger Jenny Gustavsson:

- *Med en effektiv ärendehantering kan man både bevaka aktuella ärenden och följa upp gamla ärenden på ett enklare sätt. Det gör att man kan kvalitetssäkra de tjänster man köper in och se till att man verkligen får den kvalitet man betalar för.*

Vill du veta mer?

Kontakta Jenny Gustavsson, Marknadschef, 031 – 333 27 20, jenny.gustavsson@infracontrol.com