

# SPECIAL REPORT

## Enkel hantering av felanmälningar i Eslöv



Eslövs kommun ligger mitt i Skåne och har ca 32 000 invånare, med centralorten Eslöv som största ort. En titt på kartan visar kommunens strategiska läge där man lätt tar sig till Lund, Malmö eller Köpenhamn. Det finns mycket att uppleva och göra i Eslöv. Kommunen erbjuder ett varierat utbud av aktiviteter, sevärdheter samt välvårdade anläggningar för kultur, bad och fritid.. Kommunen är en av landets slottstättaste kommuner, med hela nio slott som alla har sin spännande historia att berätta och fantastiska miljöer att visa upp.

Foto: Eslövs kommun

Eslövs kommun har valt att effektivisera hanteringen av ärenden inom områdena gata, trafik och park med hjälp av Infracontrol Online. En snabb återkoppling ska visa medborgarna att det lönar sig att anmäla fel och brister. Syftet är förstås att kunna ge ännu bättre service till invånare, företag och besökare. Som en av drygt 60 medlemmar i Infracontrol Community kommer man nu att vara med och både ta del av och bidra till utvecklingen av tjänsten och tillämpningen av den.

Christian Nielsen, Utvecklingsledare på Miljö och Samhällsbyggnad i Eslövs kommun, berättar att man sedan 2010 använt föregångaren till Infracontrol Online, Alarms Online, men att man nu uppgraderat till den nyare tjänsten:

- *Miljö- och samhällsbyggnadsnämnden har haft en tydlig önskan om att erbjuda medborgarna en modern felanmälsfunktion, gärna med en kartkoppling. Nämnden har även velat att medborgarna skulle få en snabb återkoppling på anmälda fel. Internt har vi ambitionen att få till stånd en säker och effektiv hantering av de felanmälningar som medborgarna gör. Infracontrol Online ger kommunen en modern och lättanvänd lösning.*

**Enkelhet och effektivitet**

Christian Nielsen berättar att man använder Infracontrol Online för hantering av ärenden inom området gata, trafik och park. På frågan om vad man förväntar sig av tjänsten svarar han:

- *Enkelhet! Att systemet ska ge medborgarna en enkel möjlighet att anmäla fel, oavsett om anmälan görs via en app i mobiltelefonen eller via datorn. Det ska vara lätt att komma i kontakt med kommunen. Systemet för snabb återkoppling ska ge medborgarna som anmäler fel upplevelsen av att det lönar sig att anmäla fel och brister. På det sättet kan kommunen tillsammans med medborgarna skapa ett ännu attraktivare Eslöv.*

När det gäller den framtida utvecklingen av tjänsten och hur man kan dra nytta av den är det en stor tillgång att man nu ingår i Infracontrol Community. Där kan man dela erfarenheter och idéer med de övriga drygt 60 kommunerna som är medlemmar, och bidra till en ständig förbättring av tjänsten.

**All information på ett ställe**

Varje ärende innehåller en händelselogg för alla åtgärder som vidtagits och all korrespondens som skett. Niklas Lennerstad, som är projektledare på Infracontrol, säger att detta är mycket värdefullt:

- *Synpunkter och felanmälningar tas emot och hanteras på ett effektivt sätt men man får också full kontroll över de åtgärder som vidtas. Det gör att kommunen enkelt kan bevaka kvaliteten på drift- och underhållsinsatserna.*

Ett registrerat ärende innehåller all nödvändig information för både kommunen och för den som ska genomföra åtgärden.

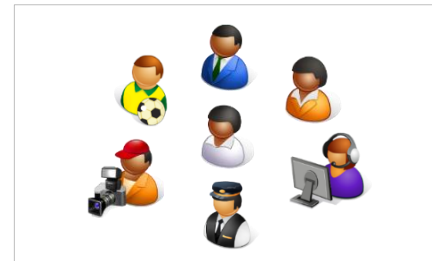
- *Det har ett stort värde att ärendena samlas i ett system, säger Christian Nielsen. Den nytta tjänsten bidrar till är framför allt medborgarnytta och en ökad intern effektivitet.*

**Tillgängligt överallt**

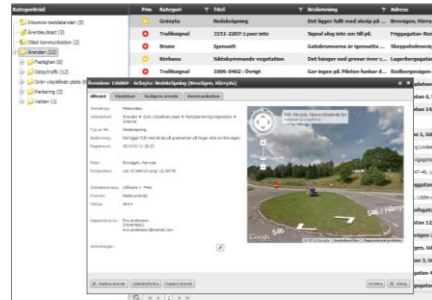
Infracontrol Online används idag av kommuner och andra anläggningsägare för att få kontroll över samhällets infrastruktur. Men för att det ska fungera i praktiken är det viktigt att detta kan hanteras enkelt oavsett var man är.

- *Med den app som ingår i tjänsten får man tillgång till alla viktiga funktioner, från ärendelistor och kartor till möjligheten att skapa och redigera ärenden, berättar Niklas Lennerstad. När kommunens personal upptäcker ett fel kan de t.ex. skapa ett ärende direkt på plats, med korrekt adress och ett foto.*

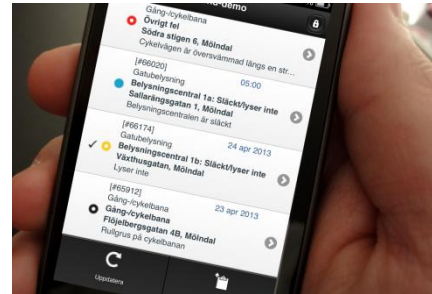
Han berättar vidare att driftentreprenören sedan kan dokumentera den felavhjälpan åtgärden när den slutförts genom att ta ett foto när arbetet är klart och bifoga den till ärendet. På det sättet får man en fullständig dokumentation över varje synpunkt eller felanmälan, från att den anmäls tills den är åtgärdad och avslutad.



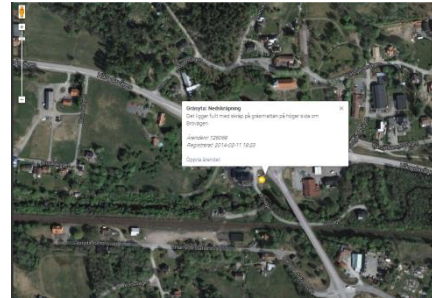
En felanmälan lämnas av invånare, besökare eller egen personal via formulär på kommunens hemsida, via en app eller via telefon.



Ett ärende skapas i Infracontrol Online



Ärendet skickas till den som ska åtgärda det



Kommunen har alltid full koll på vad som händer



Handläggaren kan enkelt sammanställa statistik

**Vill du veta mer?**

Kontakta Niklas Lennerstad, Projektledare, 031 – 333 27 33, [niklas.lennerstad@infracontrol.com](mailto:niklas.lennerstad@infracontrol.com)