

# SPECIAL REPORT

## Mjölby förenklar med Infracontrol Online



Svartån i Mjölby en solig dag i maj  
Foto: Johan Höglund

Svartån har alltid varit viktig för Mjölbys befolkning och det är tack vare fallen och dess kraft som kvarnbyn Mjölby hamnade just här. Ån är stadens pulsåder och man nyttjar den på många sätt: till elkraft, vattenförsörjning, fiske, paddling och den får även ta emot renat avloppsvatten och dagvatten. Mjölby kommun har drygt 26 000 invånare och består av orterna Mjölby, Skänninge, Mantorp, Väderstad och den omgivande landsbygden. Näringslivet domineras av tillverkningsindustri, handel samt företagstjänster.

**Mjölby kommun har nyligen upphandlat en tjänst för synpunktshantering där Infracontrol hade det vinnande anbudet. Man tar ett helhetsgrepp för att ta emot och hantera synpunkter inom hela sin verksamhet och har satt igång arbetet med att konfigurera tjänsten för sina nio olika förvaltningar. Syftet är att erbjuda medborgarna bättre tillgänglighet och ett mer enhetligt sätt att lämna sina synpunkter, samtidigt som den interna hanteringen förenklas och kvalitetssäkras.**

Sara Hesse, som är Utredningsingenjör på Tekniska kontoret och projektsamordnare för införandet av det nya synpunktshanteringssystemet, ser fram emot att kunna ge medborgarna bättre och snabbare service:

- *Vi vill ge våra medborgare fler och enklare möjligheter att lämna synpunkter till kommunen och även få en effektivare och bättre kvalitetssäkrad hantering av dessa synpunkter i vår egen organisation. Genom att alla förvaltningar kommer att använda tjänsten får både medborgarna och vi på kommunen ett enhetligt och samlat sätt att hantera denna värdefulla information.*

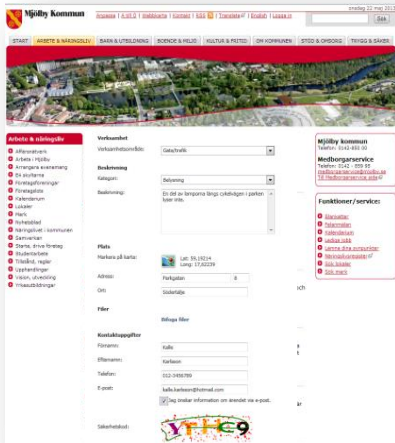
## Bättre kommunikation med medborgarna

Vad kommunens invånare tycker är viktigt för Mjölby Kommun och ett av kommunmålen är att *”Medborgarnas möjligheter till inflytande på kommunens verksamheter och beslut ska öka”*. En del av kommunens verksamheter behöver dessutom invånarnas hjälp med att rapportera in fel. Det kan handla om trasig belysning eller skador på det mindre vägnätet, saker som de boende är de första att märka.

- *Idag kan synpunkter lämnas via hemsidan men det genererar bara e-post till berörd förvaltning och sparas inte i något system, säger Sara Hesse. Hur detta dokumenteras är lite olika mellan förvaltningarna och i avsaknad av IT-stöd är det bitvis ganska bristfälligt.*

Syftet med den nya tjänsten som nu upphandlats är att det ska förbättra kommunikationen med medborgaren, att det ska förenkla för handläggarna att vidta åtgärder och att det ska bidra till ständiga förbättringar i kommunens verksamhet.

En av de viktigaste delarna i detta är förstås att göra det så enkelt som möjligt för medborgarna att lämna sina synpunkter. Därför kommer det att finnas formulär för detta både på kommunens hemsida och Facebooksida, samt en app för smarta telefoner och surfplattor där man även enkelt kan ange sin position och bifoga en bild.



Formulär på kommunens hemsida



App för smarta telefoner och surfplattor



Formulär på Facebook

## Många förvaltningar med olika behov

Infracontrol vann upphandlingen med sin molntjänst Infracontrol Online. Karin Ideland är Interaktionsdesigner och är nu den som hjälper Mjölby kommuns förvaltningar att konfigurera tjänsten efter de olika behov som finns.

- *Mjölby kommun tar ett helhetsgrepp på sin synpunktshantering där åtta olika förvaltningar kommer att använda vår molntjänst. Det ställer speciella krav på flexibilitet och möjlighet att anpassa tjänsten efter olika behov, men genom att tänka igenom vilken nytta man vill ha ut och genom att tjänsten i sig är enkel att anpassa så är jag säker på att man kommer att nå dit man önskar.*

Förvaltningarna som kommer att använda sig av Infracontrol Online i sitt dagliga arbete, när tjänsten är i full drift någon gång i höst, är: Tekniska, Miljö, Byggnad, Omsorg, Utbildning, Kultur och Fritid, Räddningstjänsten, Service och Entreprenad samt Kommunstyrelsens förvaltning som ansvarar för medborgarservice, turism och näringsliv.

### Vill du veta mer?

Kontakta Karin Ideland, Interaktionsdesigner, 031 – 333 27 19, [karin.ideland@infracontrol.com](mailto:karin.ideland@infracontrol.com)