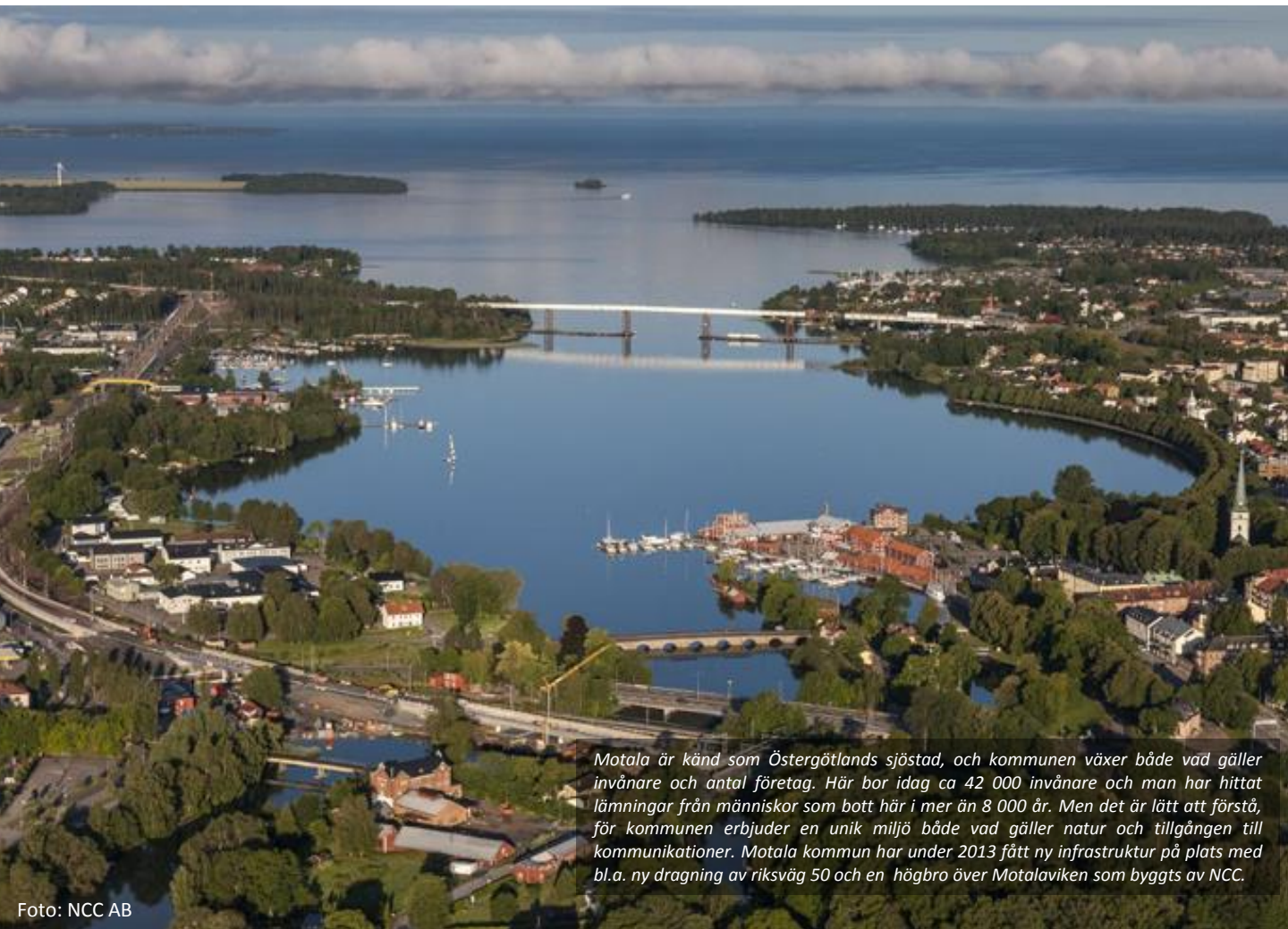


SPECIAL REPORT

Ny synpunktshantering i Motala



Motala är känd som Östergötlands sjöstad, och kommunen växer både vad gäller invånare och antal företag. Här bor idag ca 42 000 invånare och man har hittat lämningar från människor som bott här i mer än 8 000 år. Men det är lätt att förstå, för kommunen erbjuder en unik miljö både vad gäller natur och tillgången till kommunikationer. Motala kommun har under 2013 fått ny infrastruktur på plats med bl.a. ny dragning av riksväg 50 och en högbro över Motalaviken som byggts av NCC.

Foto: NCC AB

Motala kommuns funktion för medborgar- och kunddialog, Dialog Motala, har nu infört sin nya IT-tjänst för synpunktshantering, baserad på molntjänsten Infracontrol Online. Tjänsten används av kommunens samtliga förvaltningar och syftet är att erbjuda en central ingång för synpunkter, med en säkerställd hantering av kommunens respons. Under april 2014 släpptes mobilappen och man hoppas att det ska underlätta för invånare och företag att lämna synpunkter som kan förbättra livet i Motala.

Jan Holmberg, Utvecklingschef på Motala kommun, har varit ansvarig för införandet och är nöjd:

- *Projektet har gått enligt plan och vi tycker att samarbetet med Infracontrol har fungerat bra. Tjänsten i sig har uppfyllt våra funktionella krav och är dessutom enkel att använda. Det är viktigt med tanke på att vi har lite drygt 200 användare som jobbar med tjänsten, förutom alla invånare som har tillgång till den nya synpunktshanteringen via den nya mobilappen och formuläret på vår hemsida.*

Dialog Motala är viktig för kommunens utveckling

Motala kommun har en tydlig framtidsvision i ett lokalt utvecklingsprogram kallat Motala 2020. Kortfattat säger den att: *”Motala skall vara en attraktiv och innovativ del av östgötaregionen där det är enkelt att bo och verka.”*

Visionen ligger till grund för kommunens samtliga verksamheter, där man har satt mål som bland annat innebär att invånare och företag ska vara ännu mer nöjda med kommunens tillgänglighet, bemötande och inflytande.

Jan Holmberg, Utvecklingschef på Motala kommun, berättar:

- *Vår funktion för synpunktshantering, Dialog Motala, gör det enkelt för medborgare och kunder att lämna synpunkter. Det kan handla om förslag, klagomål eller beröm, att göra en felanmälan eller att ställa frågor. Allt detta använder vi som underlag för förbättringar i vår verksamhet för att förbättra kommunens service.*

Han säger att det är viktigt ur ett demokratiskt perspektiv och för kommunens utveckling.

- *För att förbättra detta ytterligare har vi upphandlat och infört en ny IT-tjänst för vår synpunktshantering, säger Jan Holmberg. Infracontrol vann kontraktet och vi har nu steg för steg konfigurerat och infört deras molntjänst för samtliga fem förvaltningar i vår verksamhet: Bildning, Kommunledning, Plan- och miljö, Social och Tekniska.*

Karin Ideland, interaktionsdesigner, har varit Infracontrols projektledare vid införandet. Hon har även arbetat nära användarna och hållit i utbildningarna som genomförts:

- *Det är en stor mängd användare inom förvaltningar med lite olika behov, men införandet har gått väldigt bra tack vare det stora engagemanget och viljan att ta hand om medborgarnas synpunkter på ett bra sätt.*

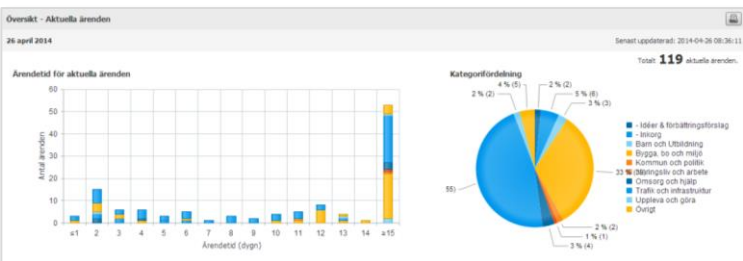


Mobilappen.

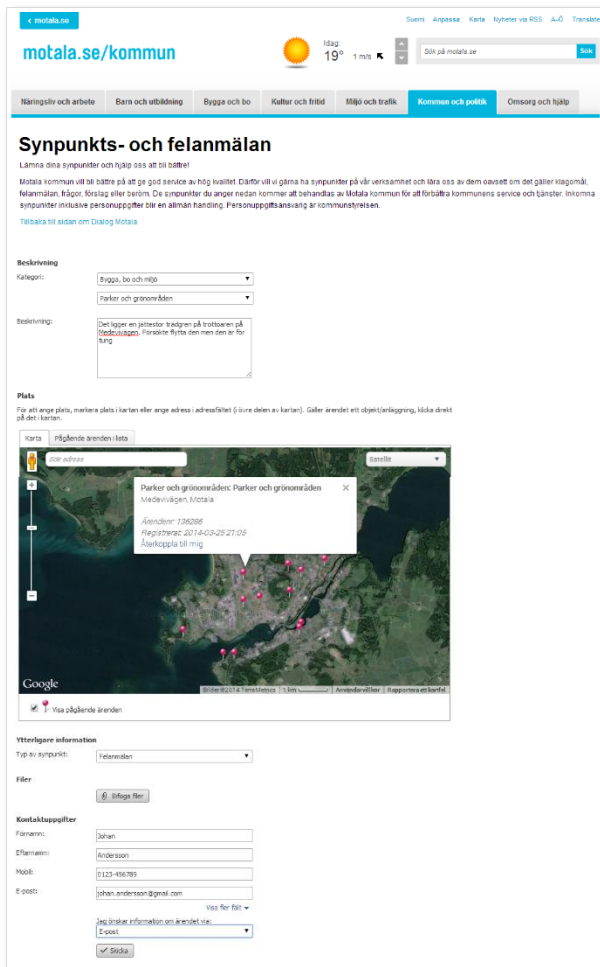
Kvalitetsuppföljning

Motala kommun har kvalitetsindikatorer för bemötande, tillgänglighet, inflytande samt säkerhet och trygghet. Dessa följs upp kontinuerligt och Jan Holmberg hoppas att den nya synpunktshanteringen ska påverka indikatorerna positivt:

- *Det är både viktigt att ta hand om de inkomna synpunkterna snabb och rätt, men också att dialogen sker på ett enkelt sätt. Den nya mobilappen kommer att underlätta för medborgare och kunder.*



Enkla och överskådliga statistikfunktioner underlättar förbättringsarbetet.



På hemsidan presenteras lämnade synpunkter.

- Tjänsten används av alla förvaltningar, för synpunkter inom följande områden:
- Barn och utbildning
 - Bygga, bo och miljö
 - Kommun och politik
 - Näringsliv och arbete
 - Omsorg och hjälp
 - Trafik och infrastruktur
 - Uppleva och göra

Vill du veta mer?

Kontakta Karin Ideland, 031 – 333 27 17, karin.ideland@infracontrol.com