

SPECIAL REPORT

Bättre service i Öckerö kommun



Öckerö kommun är belägen i Göteborgs norra skärgård och har ca 12 500 invånare som bor på tio öar som ligger som ett pärlband mellan Vinga och Marstrand. Öarna är Bohus-Björkö, Fotö, Grötö, Hyppeln, Hälsö, Hönö, Kalvsund, Källö-Knippla, Rörö och Öckerö. Havet är i högsta grad närvarande med ständig trafik på farleder och i hamnar och varje ö har sin specifika karaktär med liv och rörelse året runt. Öckerö kommun har historiskt varit en landsbygdskommun där lantbruket och fisket varit viktigt, och fisket är än idag en viktig näring för kommunen. Öckerö kommun är lite ovanlig, eftersom den jämte Gotland är den enda kommun i Sverige som inte har någon fast landförbindelse.

Bild från Rörö, en av de tio bebodda öarna i Öckerö kommun
Foto: Öckerö kommun

Nu kommer Infracontrol Online att förenkla vardagen även i den vackra västsvenska skärgården. Öckerö är nämligen den senaste av alla kommuner som bestämt sig för att ansluta sig till tjänsten. Syftet är att förenkla arbetet i kommunen och därmed kunna förbättra servicen till invånare, företag och besökare. En viktig del i detta är att det nu blir enklare att rapportera in felanmälningar och synpunkter, så att man på kommunen får mer och bättre information om aktuella ärenden.

Robert Svensson, som är Samhällsbyggnadschef i Öckerö kommun berättar om nyttan man ser med tjänsten:

- *Det kommer att öka tillgängligheten till vår service och vi får bättre kontroll över aktuella ärenden. Vi kan fördela ansvaret och följa upp genomförandet enklare och få ut statistik. Vi är en liten organisation och ser fördelarna med att invånarna i stor utsträckning själva bidrar med informationen. Då kan vi fokusera på förebyggande och avhjälpanse insatser istället för administration.*

Genomtänkt och användarvänlig lösning

Infracontrol Online hjälper kommuner att få kontroll över sin infrastruktur, genom att samla in information från både människor och tekniska system. Det gör att man får bättre överblick och kontroll så att man kan förbättra sin service och sänka sina kostnader. Alla funktioner är utformade i samarbete med användarna och är gjorda för att hanteras av vanliga människor utan krångel, något som uppskattas av Robert Svensson på Öckerö kommun:

- *Vi valde Infracontrol Online eftersom det är en väl genomtänkt lösning för såväl invånarna som kommunen, säger Robert Svensson. Tjänsten var beprövad eftersom andra kommuner redan nyttjade den. Användarvänlig bland annat för att tjänsten omfattade en mobil applikation.*

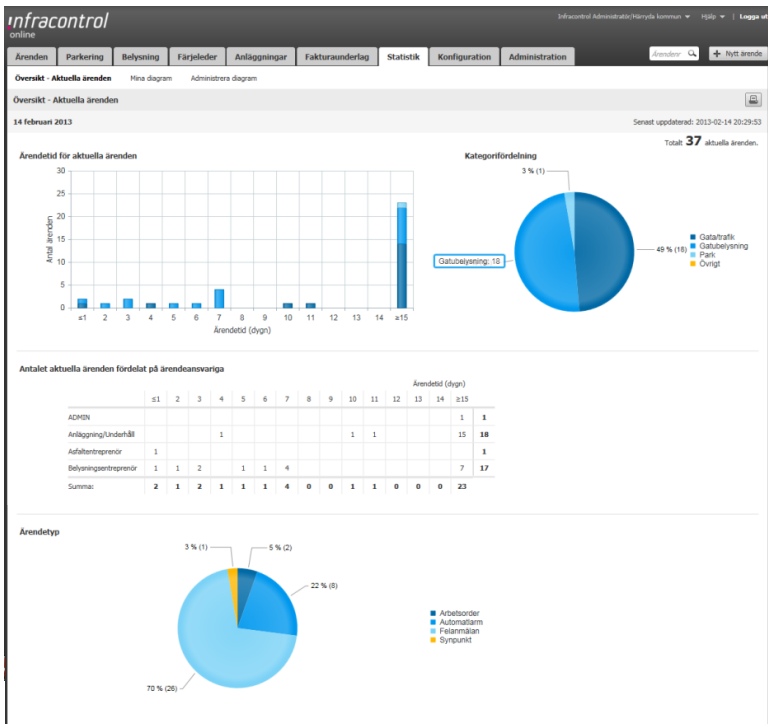
Han säger att man inledningsvis kommer att använda tjänsten inom områdena vatten/avlopp, gata/renhållning och kretslopp (avfall). En viktig fördel han ser är att det just är en molntjänst och inte ett IT-system som ska installeras hos kommunen:

- *Att det är en tjänst innebär att det inte blir någon belastning på vår lokala IT-verksamhet, samtidigt som vi får en hög säkerhet och ett enklare programunderhåll.*

Invånarna spelar en viktig roll

Engagerade invånare är en av de största tillgångarna en kommun kan ha, och något som underlättar är enkla och lätt tillgängliga möjligheter att kunna lämna sina synpunkter. Det skapar ett bra samarbete mellan kommun och invånare och gör att alla känner sig delaktiga och att man kan påverka sin närmiljö på ett bättre sätt. Exempel på detta är formulär på kommunens hemsida och mobilappar för felanmälningar och synpunkter.

- *I kombination med att kunna ringa till Medborgarkontoret blir det en heltäckande lösning, säger Robert Svensson. Den mobila appen ökar möjligheterna till spontana felanmälningar plus att säkerheten i lokaliseringen av varje ärende blir hög.*



Enkla och överskådliga funktioner för sammanställning av statistik

Kvalitetssäkring av ärendehantering

För att samarbetet med invånarna ska bli långsiktigt och konstruktivt räcker det inte att bara ta emot informationen. Man måste också se till att ärenden skickas till rätt personer för åtgärd, bevaka åtgärdandet och sedan rapportera tillbaka status till invånarna.

- *En viktig funktion i Infracontrol Online är att se till att rätt person får rätt information så snabbt som möjligt, säger Carina Karlsson, Affärsutvecklare. Men en lika viktig funktion är att kvalitetssäkra hela ärendehantering.*

Tjänsten ger full kontroll över hela kedjan, från uppgiftslämnaren till den som åtgärdar och avslutar ett ärende. Med enkla funktioner för sammanställning och analys av hur alla ärenden hanterats kan kommunen kontrollera att det görs så snabbt och effektivt som möjligt.

Vill du veta mer?

Kontakta Carina Karlsson, Affärsutvecklare, 031 – 333 27 19, carina.karlsson@infracontrol.com