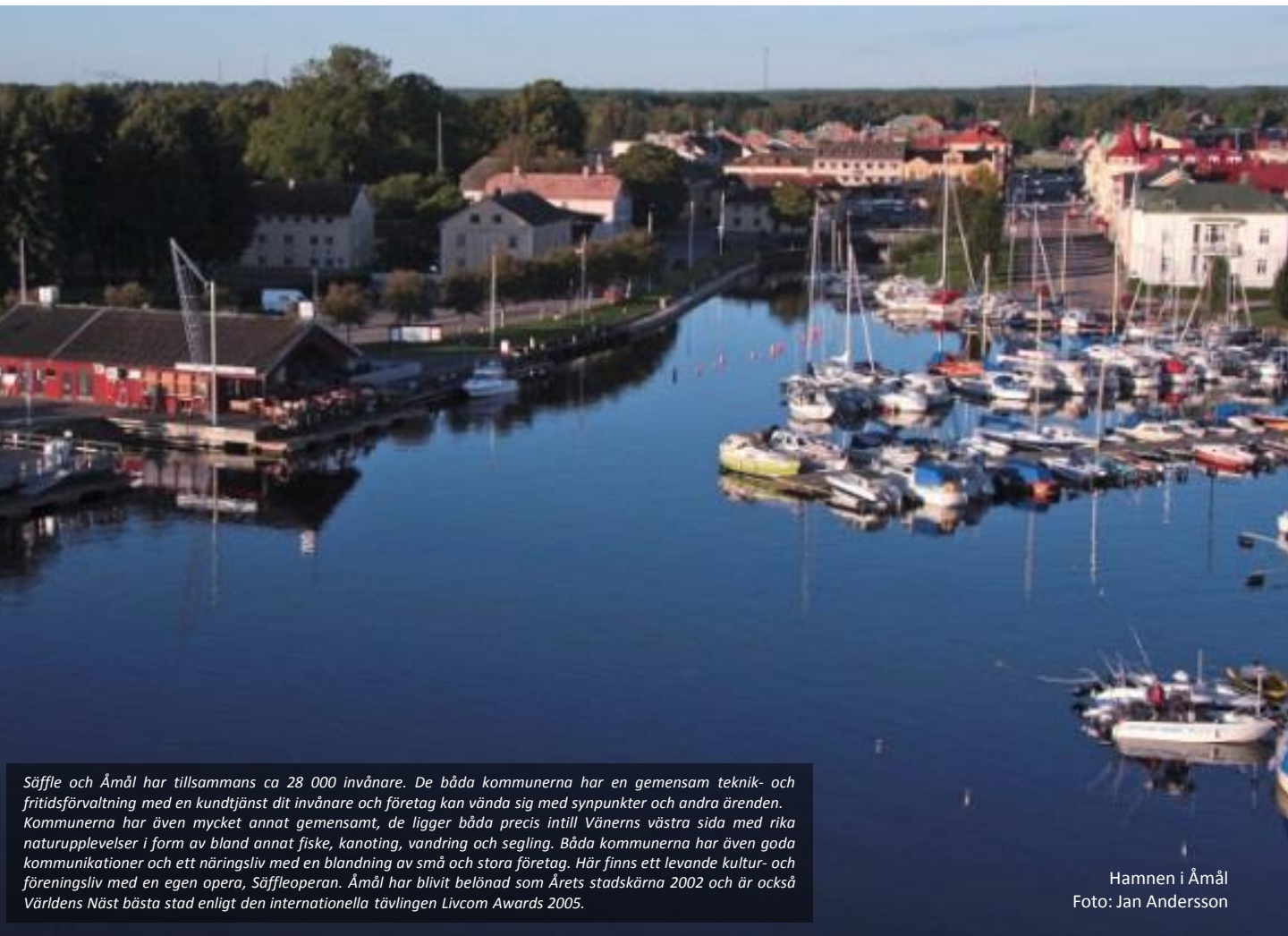


SPECIAL REPORT

Säffle och Åmål samarbetar för bättre service



Säffle och Åmål har tillsammans ca 28 000 invånare. De båda kommunerna har en gemensam teknik- och fritidsförvaltning med en kundtjänst dit invånare och företag kan vända sig med synpunkter och andra ärenden. Kommunerna har även mycket annat gemensamt, de ligger båda precis intill Vänerns västra sida med rika naturupplevelser i form av bland annat fiske, kanotning, vandring och segling. Båda kommunerna har även goda kommunikationer och ett näringsliv med en blandning av små och stora företag. Här finns ett levande kultur- och föreningsliv med en egen opera, Säffleoperan. Åmål har blivit belönad som Årets stadskärna 2002 och är också Världens Näst bästa stad enligt den internationella tävlingen Livcom Awards 2005.

Hamnen i Åmål
Foto: Jan Andersson

Den gemensamma teknik- och fritidsförvaltningen i Säffle och Åmål har en viktig roll i att se till att en rad samhällsfunktioner fungerar och utvecklas. Man har en kundtjänst där man tar emot synpunkter och felanmälningar och servar ca 28 000 invånare. Nu förenklar man arbetet och får bättre kontroll över pågående ärenden genom att ansluta sig till Infracontrol Online. Syftet är förstås att man vill kunna ge ännu bättre service genom att använda sina resurser på ett så effektivt sätt som möjligt.

Helen Halvardsson som är förvaltningschef på Teknik och fritidsförvaltningen Säffle-Åmål berättar varför man valt att ta hjälp av just Infracontrol Online:

- Vi vill utöka servicen till våra kommuninnevånare, näringsidkare och besökare som behöver komma i kontakt med våra verksamheter. Våra kommuners gemensamma förvaltning får ett verktyg där vi på ett samlat och smidigt sätt kan följa upp och återkoppla drift- och felanmälan till våra kommuninnevånare. Vi valde Infracontrol därför att det är ett komplett system!

Bättre kontroll och en konstruktiv medborgardialog

Nästan 60 kommuner har hittills valt att ansluta sig till Infracontrol Online för att få en enklare och effektivare hantering av driftlarm, felanmälningar och synpunkter. Tjänsten gör stor nytta framför allt inom kommunernas tekniska förvaltning, där man genom bättre överblick och kontroll kan ge en bättre service till invånare och företag.

- Vi kommer att få en bättre överblick över vilka åtgärder som vidtas ute i våra verksamheter, och det blir enklare att följa upp handläggning, utförande och var vi lägger våra resurser under årets olika årstider, berättar Helen Halvardsson. Vi kommer att använda tjänsten inom områdena park och fritid, vatten och avlopp, gator och vägar samt gatubelysning, och vi hoppas kunna utöka med ytterligare verksamheter i framtiden.

Tjänsten gör det även enklare att ta emot felanmälningar och synpunkter. Därmed kan en konstruktiv dialog och ett bättre samarbete skapas mellan kommunerna och deras invånare. Det ökar kommunens tillgänglighet och gör att man följer med i tiden, säger Maria Olsen, som är assistent på Teknik- och fritidsförvaltningen Säffle-Åmål:

- Mobilappen gör att kommuninvånaren på ett snabbt och enkelt sätt kan göra en felanmälan. Både den och webbformuläret på vår hemsida förenklar felanmälningarna eftersom man kan anmäla fel och lämna synpunkter vid vilken tid på dygnet som helst och inte bara på kontorstid.

The screenshot displays the 'Ärenden 122658 - Gatubelysning: Skadegörelse (Storgatan 3, Kinnvrölum)' interface. It is divided into several sections:

- Allmänt:**
 - Ärendetyp: Felanmälan
 - Verksamhet: Ärenden ► Gata ► Belysning ► Gatubelysning
 - Typ av fel: Skadegörelse
 - Beskrivning: Träsgit elektrisk. Dörren är uppbruten och det hänger ut kablar på trottoaren. Det surrar i skåpet så det verkar som om strömmen är på. FARLIGT!
 - Registrerat: 2014-01-27 14:50
 - Händelseidpunkt: 2014-01-08 14:30
 - Plats: Storgatan 3, Kinnvrölum
 - Kartposition: Lat: 57,69713 Long: 12,00807
 - Ärendansvarig: AlltÄllo Bolaget - Emil
 - Område: Väster
 - Prioritet: Hög prioritet
 - Status: Aktivt
- Rapporterat av:** Karl Karlsson (012345678, karl.karlsson@karlsson.se)
- Anteckningar:** (Empty field with a plus icon)
- Bifogade filer:** 29728_1201345424.jpg (54 KB) with a 'Hämta filen' button.
- Navigation:** Buttons for 'Radera ärende', 'Vidarebefordra', 'Kopiera ärende', 'Kvittera', and 'Stäng'.
- Map:** A satellite map showing the location of the incident on Storgatan 3, Kinnvrölum.

Ett registrerat ärende, som t.ex. kan gälla en akut insats eller ett planerat och schemalagt arbete, innehåller all nödvändig information för både kommunen och för den som ska genomföra åtgärden.

Varje ärende innehåller dessutom en händelselogg för alla åtgärder som vidtagits och all korrespondens som skett rörande ärendet.

En tjänst som ständigt utvecklas

Man ser stora fördelar med att Infracontrol Online är en tjänst och inte ett system. Dels behöver man inte äga och förvalta ett eget system, dels får man tillgång till en tjänst som hela tiden utvecklas.

- Vi får ta del av Infracontrols kunskap, eftersom de har en samlad bild av hur kommunerna fungerar. Dessutom kan vi utbyta erfarenheter med de andra kommunerna som använder tjänsten och bidra med idéer och tankar som gör att vi får tillgång till ännu bättre funktioner i framtiden, säger Helen Halvardsson.

Vill du veta mer?

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