

# SPECIAL REPORT

## Succé för felanmälan via app



Många av de kommuner som använder sig av Infracontrol Online för ärendehantering erbjuder sina invånare möjlighet att lämna felanmälningar och synpunkter via tjänstens mobilapp. Erfarenheterna så här långt är mycket goda. Man upplever att medborgardialogen stärkts och att man kunnat förbättra sin service. Invånarna uppskattar framför allt att det är enkelt att komma i kontakt med kommunen och att man får en snabb återkoppling på sina synpunkter. I denna artikel berättar Härryda, Lund och Värnamo om sina erfarenheter.

Jenny Gustavsson, som är marknadschef på Infracontrol, berättar att appen har blivit en stor succé:

- Över 1 miljon invånare bor i kommuner med tillgång till felanmälan och ärendehantering via Infracontrol. En del av dessa kommuner har även skaffat Infracontrols mobilapp som man tillhandahåller till invånarna. Vissa av kommunerna säger att man i princip "fått tusentals nya medarbetare", och syftar då på alla engagerade medborgare som nu på ett ännu enklare sätt kan hjälpa till att rapportera olika problem.

## Goda erfarenheter !

Här kan du läsa om erfarenheterna från tre av de kommuner som gett sina invånare tillgång till Infracontrols mobilapp för felanmälningar och synpunkter:

### Härryda kommun

Björn Sundén,  
Verksamhetschef Trafik

### Lunds kommun

Katarina Granstedt,  
Kommunikatör/Verksamhetscontroller

### Värnamo kommun

Anita Andersson  
IT-utvecklare Tekniska kontoret

#### • Vilka reaktioner har ni fått från medborgarna?

- De spontana reaktioner vi fått är ofta positiva i den bemärkelsen att man fått en direkt ingång och en snabb respons på sin felanmälan.
- De reaktioner som vi fått ta del av via bland annat sociala media har varit positiva.
- Reaktionen bland våra invånare har varit mycket positiv.

#### • Hur upplever er egen organisation att medborgarna har tillgång till appen?

- Man upplever det som positivt genom att det är en tydlig väg från fel till åtgärd. Ibland uppstår dock frågor runt felanmälningar om mindre skador i vägnätet som vi som beställare accepterar utan åtgärd men som upplevs av medborgaren som ett fel.
- Positivt. Vi ska vara tillgängliga i de kanaler som kommuninvånarna använder och vi ska arbeta för bättre service. Inledningsvis fanns en viss oro för att appen skulle skapa en stor ökning av antal ärenden, men samtidigt insåg man fördelen med att få in fler rapporter om konkreta fel som vi verkligen vill åtgärda snabbt.
- Vi tycker att alla sätt att fånga upp felanmälningar och synpunkter är positivt. Vi "slipper" en del telefonsamtal och medborgarna kan lämna sina synpunkter dygnet runt. Det förenklar också med den automatiska återkopplingen, om synpunktslämnaren vill ha det.

#### • Upplevde ni en "storm" av felanmälningar vid lanseringen?

- Nej, vi har inte upplevt någon stor anstormning av anmälningar, utan det har varit en successiv ökning av antalet felanmälningar.
- Vi har inte upplevt någon dramatisk ökning av antal ärenden. Möjligen kommer antalet att öka under den närmaste tiden eftersom vi just har fått vinterns första snö!
- Nej det uppstod ingen storm. Inflödet nu gäller mest "slocknade gatlyktor" och de är ganska jämt fördelade. Storm blir det när vi har "snöstorm" vilket inte har hänt ännu i år.

#### • Har ni genomfört några speciella kampanjer eller informationsinsatser?

- Vi har inte gjort någon direkt marknadsföring enbart för appen. Däremot har systemet varit med och beskrivits i olika informationskanaler som kommunen har, som till exempel informationsblad och på vår hemsida.
- Vårt pressmeddelande genererade en artikel i lokalpressen och vi har annonserat i två lokala tidningar med bra spridning bland yngre människor och pendlare. Vi har dessutom använt kommunens webbplats och twitterkanal, och den som kommer till formuläret på webbplatsen får dessutom information om appen.
- Vi har haft butiksreklam i kassorna i de stora livsmedelsbutikerna, och dekaler på bland annat papperskorgar, "Du anmäler. Vi åtgärdar". Där framgår det hur man kan lämna felanmälan via mobilappen, datorn eller genom att ringa till oss.

#### • Vilken är den största fördelen eller nyttan?

- Medborgarna har fått en ökad delaktighet och en enkel väg in för att få problem åtgärdade i sitt närområde.
- Vi kan erbjuda medborgarna bättre tillgänglighet och bättre service.
- Det är enkelt att göra en anmälan omedelbart och de behöver inte "ringa runt".

#### Vill du veta mer?

Kontakta Jenny Gustavsson, Marknadschef, 031 – 333 27 20, [jenny.gustavsson@infracontrol.com](mailto:jenny.gustavsson@infracontrol.com)