

SPECIAL REPORT

Lerums kommun har full kontroll på felanmälningarna



Foto: Anna Rehnberg

Efter en inledande testperiod på ett par månader valde Lerums Kommun Infracontrol Online™ för hantering av felanmälningar. Personalen på kommunens kundtjänst kan nu med ett enkelt webbformulär registrera inrapporterade fel från både allmänhet och den egna organisationen. Därefter distribueras informationen automatiskt vidare till ansvarig person för snabbare och säkrare åtgärdande.

- I januari i år hade vi ca 32 000 anslutningar till systemet och därifrån styrs och övervakas allt från komplexa trafikstyrningssystem till enkla temperaturgivare, säger produktchef Per Andersson.

Infracontrol Online™ används för driftövervakning och felanmälan av bl.a. Vägverket, LfV, Oslo Sporveier, Göteborgs Stad, Malmö Stad och ett antal andra kommuner. Den webbaserade tjänsten lanserades 2003 och har varit i drift dygnet runt sedan dess.

Mycket att hålla reda på

Lerum kännetecknas av vacker natur med många sjöar, ett mycket aktivt kultur- och föreningsliv, ett livligt centrum med handel och service, bra kommunikationer till storstaden och närhet till Landvetters internationella flygplats. I Lerum bor ca 40 000 invånare. Här finns det förstås som i andra liknande kommuner mycket att hålla reda på för att vardagen ska fungera för invånarna.

Därför har man bl.a. ett medborgarkontor, kallat KomIn. På medborgarkontoret kan man få information och service inom alla kommunens områden, om andra myndigheter, eller det egna närområdet. Man hjälper invånarna med offentlig service, eller tar reda på vart man kan vända sig.

Stöd för felanmälan och ärendehantering

Lerums kommun har valt Infracontrol Online som stödsystem för registrering av felanmälningar och den efterföljande ärendehantering. Nu kan man hålla reda på invånarnas synpunkter och rapporter om fel på ett mycket bättre och enklare sätt än tidigare. Det kan handla om allt från gatubelysning som inte fungerar till nedfallna träd eller hål i gatan.

Personalen på medborgarkontoret kan med ett enkelt webbformulär registrera inrapporterade fel från både allmänhet och den egna organisationen. Därefter distribueras informationen automatiskt vidare till ansvarig person för snabbare och säkrare åtgärdande.

Kort om Infracontrol Online

Infracontrol Online är en unik webbaserad tjänst där driftlarm, felanmälningar och synpunkter samlas till enkla och överskådliga ärenden. Tjänsten används även för att hantera övergripande styrning av tekniska funktioner inom samhällets infrastruktur som t.ex. gatubelysning eller parkeringsinformation.

Infracontrol Online gör nytta i vardagen genom att förenkla och kvalitetssäkra drift- och underhållsarbetet, minska energiförbrukningen eller helt enkelt se till att rätt personer får rätt information i rätt tid. Tjänsten används idag för många olika tillämpningar av bl.a. Trafikverket, Swedavia, Oslo Sporveier och ett antal svenska städer och kommuner.

Infracontrol Online kräver inga investeringar i datorutrustning eller programvaror. Det enda som behövs för att använda tjänsten är en vanlig webbläsare eller en mobiltelefon.