



”SLINGAN”

En öppen felanmälanstjänst för Stockholmarna

PROJEKTSKISS TILL E-TJÄNSTPROGRAMMET

I. BAKGRUND OCH NULÄGE

Trafikkontoret/kommunikationsavdelningen/driftcentralen tar emot felanmälningar från allmänheten. Medborgarna ringer till operatör på telefon 08 651 00 00 och beskriver felet. Operatör registrerar ärendet i ett nyutvecklat workflowsystem döpt till ”kopplet” som vidarebefordrar anmälan för åtgärd till entreprenör eller ansvarig. Samtalsvolymen uppgår till ca 120 000 samtal som genererar ca 80 000 registrerade ärenden.

I.1 Beskrivning av projektidé

Genom att skapa ett webbgränssnitt för placering på Trafikkontorets och Stockholms stads hemsida erbjuds medborgarna möjligheten till felanmälan via Internet som går direkt in i ”kopplet”. Avsikten är även att felanmälare ska kunna följa ”sitt” ärende via nätet genom att entreprenör eller mottagande utförare återrapporterar sitt uppdrag och därmed bekräftar att felet är åtgärdat till medborgaren.

I.2 Beskrivning av arbetsprocessen idag

Kunden anmäler via en förenklad blankett in fel som upptäckts på stadens gator och torg. Dessa landar i mailboxen på driftcentralen där de skrivs ut och läggs in i kopplet. Kunden har ingen möjlighet till återrapportering och kan därför inte följa sitt ärende. Ej heller internt följer vi upp detta ärende.

I.3 Beskrivning av hur e-tjänsten/IT-stödet förändrar arbetsprocessen

- Kund anmäler via Stockholms stads hemsida felanmälan i det offentliga rummet.
- Kunden erhåller ett id-nummer för sin anmälan för att följa sitt ärende genom en tänkt webbsida
- Anmälan landar i kopplet
- Operatör skickar ut en felanmälan till entreprenör
- Entreprenör rapporterar in åtgärd/avslut till kopplet via personlig inloggning på hemsidan eller i ett annat tekniskt system som kopplet har tänkta kopplingar emot, viktigt att tänka på att externa entreprenörer ska kunna skriva i sina egna system och landa i kopplet.
- Kunden ser hela processen i ärendets hantering genom sitt felanmälningsnummer.

I.4 Uppskattad tidsåtgång för projektet

12 månader för genomförandet i alla led

I.5 Uppskattad kostnad för projektet

2,5 miljoner kr

2. NYTTAN/EFFEKTEN AV E-TJÄNSTEN/IT-STÖDET

2.1 Invånarnytta (4)

Bättre service, information och återkoppling till boende, besökare i Stockholms Stad.

En öppenhet i processen från anmälan till åtgärd ger snabbt besked om ärendets gång, information om eventuella åtgärdsproblem, samt möjliggör direkt återkoppling av åtgärd eller tidsplan för åtgärd.

Ökad tillgänglighet,

Ett webbaserat anmälningssystem förstärker staden som 24timmars-myndighet, samt ökar tillgängligheten till driftcentralens operatörer

Pedagogiskt webbformulär som underlättar för invånaren.

Webbformuläret ger möjlighet till både grundläggande information om stadens arbete och rutiner och tidsbunden information gällande exempelvis snöröjning, större vägbyggen etc. Detta möjliggör ökad förståelse och kunskap och kan därmed också minska antalet bristfälliga anmälningar.

Bättre kontroll och uppföljning av anmälda ärenden.

Ett webbaserat anmälningssystem förenklar framtagandet av statistiska uppgifter och möjliggör bättre tidmätning av och felsökning i ärendehantering.

2.2 Intern effektivisering (5)

Kontroll och uppföljning av hur 24-timmars regler i en trygg och snygg stad efterlevs.

Webgränssnittet möjliggör en exakt mätning av tidsåtgången från anmälan till åtgärd och uppfyllnadsgraden av 24-timmarsreglerna.

Underlättar arbetet för beställare. Bättre möjligheter att följa upp upphandlade entreprenörer.

Projektet ställer krav på en tydlig återkoppling från entreprenören. Detta kan ske i form av text eller bild som beskriver när och hur arbetet har utförts.

Sökbarheten bland inkomna ärenden underlättas genom id-nummer på alla ärenden.

Ett webbaserat system möjliggör en sökbar databas

2.3 Ekonomisk besparing (3)

Kortar vägen mellan medborgare, beställare och entreprenör, samt möjliggör effektivare kontroll av utförda arbeten, vilket möjliggör en effektivare administration.

Snabbare vägar från anmälan till resultat frigör tid för stadens personal.

Tjänsten torde minska antalet felanmälningar till driftcentralen med uppskattningsvis 20 % vilket på årsbasis är ca 25 000 samtal. Det är osäkert om effekten innebär en minskad bemanning. Den stora vinsten ligger i kortare svarstider och bättre service.



2.4 Återanvändning

Tjänsten är en vidareutveckling av driftcentralens verksamhet knyts mot ärendehanteringssystemet kopplet som är i drift hos driftcentralen sedan hösten 2006.

3. KONTAKTUPPGIFTER

Datum: 2007-11-15
Namn kontaktperson: Susanne
Holm
Telefon: 08-508 260 96
Mobil: 076 122 60 96
E-post:
Susanne.holm@tk.stockholm.se

