

Utveckla medborgardialogen!

Systematisk hantering av:

- SYNPUNKTER
- FELANMÄLAN
- E-FÖRSLAG
- KUNDTJÄNST

Med DF RESPONS som digital plattform kan ni systematiskt förbättra och kvalitetssäkra er verksamhet med hjälp av våra lösningar.

Lösningarna är framtagna i nära samarbete med våra kunder. Varje lösning är unik och anpassas efter er verksamhets specifika behov och önskemål.

■ Synpunktshantering

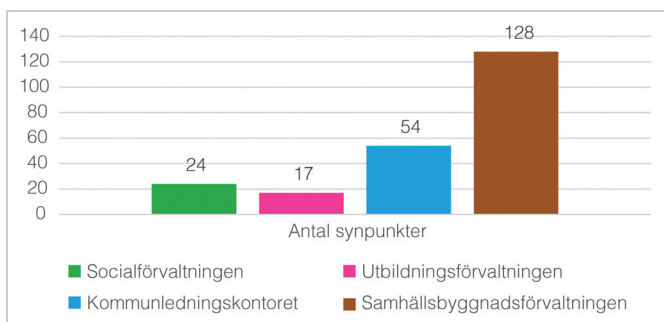
Vad tycker medborgarna om er verksamhet och service? Ett digitalt system för synpunktshantering kan ge er svar på den frågan.

Så här går det till

Medborgaren lämnar sina synpunkter på ett webbformulär som integreras på er kommuns hemsida. Via DF RESPONS får synpunktslämnaren svar på sin synpunkt av en utvald handläggare inom den svarstid som er kommun utlovar. Automatiska e-postpåminnelser gör att inga ärenden glöms bort. Med vår publiceringsfunktion är det även möjligt att publicera inkomna synpunkter och svar direkt på er hemsida.

Underlag till förbättringsarbete

De synpunkter som kommer in kan ni sedan använda som underlag i ert förbättringsarbete. DF RESPONS kraftfulla analys- och rapportfunktioner ger er möjlighet följa upp och ta lärdom av de inkomna synpunkterna.



Exempel på statistik. Synpunktsfördelning per förvaltning.

■ Felanmälan

En vanlig anledning till att medborgaren kontaktar kommunen är för att göra en felanmälan. Det kan handla om att rapportera att gatubelysningen inte fungerar eller att ett träd har fallit ner över en gång- och cykelbana. Digital hantering av felanmälan underlättar för både medborgaren och personalen.

Tillgänglighet och kvalitetssäkring

En digital lösning för felanmälan innebär att medborgaren slipper att passa telefon- och/eller öppettider, utan kan istället göra anmälan när han eller hon själv har tid. Det är även tidsbesparande för personalen och dessutom kvalitetssäkras hela processen både internt och externt.

Smart kartfunktion

Med DF RESPONS lösning gör medborgaren en felanmälan via ett webbformulär på er kommuns hemsida. På formuläret visas en karta där medborgaren kan markera den plats eller det område där felet finns. Fel som redan har rapporterats är synliga på kartan. När felet är åtgärdat försvinner det automatiskt på kartbilden. På så sätt kan ni förebygga att samma fel rapporteras flera gånger.



Kartmodulen kan kopplas mot Google maps, Open Street map, eller mot era egna GIS-system via WMS. Med det egna GIS-systemet kan ni själva bestämma vilken kartdata som ska visas i kartan.

Lämna synpunkter och felanmälan via app
DF RESPONS har integration mot Munizapp, en mobilapp som gör det möjligt för medborgare att skicka in synpunkter och felanmälningar till kommunen via mobil eller platta. Lösningen gör det möjligt att enkelt registrera ett ärende med position (via karta), bilder och beskrivande text direkt i mobilen. Medborgaren kan sedan följa sina ärenden med kommunen i appen. Det är även möjligt att ta del av andra publicerade ärenden.

Kundtjänst

Med DF RESPONS som digital plattform för kundtjänst kan medborgarnas kontakter med kommunen registreras och handläggas på ett och samma ställe. Det spelar ingen roll om kontakten sker via formulär på hemsidan, telefon, personligt besök eller e-post.

Samlat och enkelt

Synpunkter och frågor som kundtjänstpersonalen själv kan besvara registreras direkt. Mer komplexa ärenden registreras för utredning i kundtjänst eller flödas vidare till en handläggare på berörd förvaltning. Statistik och rapporter för medborgarnas kontakter med kommunen kan på ett enkelt sätt tas fram i DF RESPONS.

Referenskunder

Synpunkter: Burlöv, Kävlinge, Lomma, Markaryd.

Felanmälan: Ljungby, Kävlinge, Mölndal, Hjo.

Kundtjänst: Tjörns kundcenter, Burlövs medborgarservice.

Falköpings medborgarkontor.

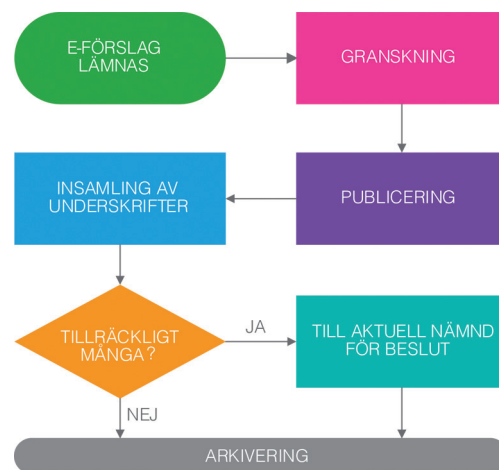
E-förslag: Bengtsfors, Burlöv, Ljungby, Kävlinge, Värmdö.

E-förslag

Ett annat digitalt verktyg för att öka medborgarnas inflytande och delaktighet är e-förslag. Ett e-förslag är ett förslag från en medborgare till kommunen om hur kommunen kan utvecklas och förbättras. Förslaget publiceras på kommunens hemsida där andra medborgare kan stödja förslaget genom att skriva under det.

Engagerar och ger ökad kunskap

Genom e-förslag kan medborgarna på ett enkelt sätt engagera sig i samhällsfrågor, påverka och öka sin förståelse för den demokratiska processen. E-förslagen ger de förtroendevalda ökad kunskap om vilka frågor som engagerar medborgarna och ger dem underlag för beslut.



Förenklad process för E-förslag.

Om Digital Fox och DF RESPONS

Digital Fox AB levererar kundanpassade digitala lösningar till offentlig sektor, främst till svenska kommuner, men även till företag och organisationer.

Vår plattform DF RESPONS är ett kraftfullt webbaserat system med fokus på att effektivisera, förbättra och kvalitetssäkra arbetsprocesser.

Hörnstenarna i vårt sätt att arbeta är: Hög kvalitet, snabb support och ett professionellt bemötande.

KONTAKT

Digital Fox AB, Föreningsgatan 29, 411 27 Göteborg

E-post: info@digitalfox.se

Telefon: +46(0)70 - 25 25 112, +46(0)70 - 64 70 817

