



Instruktion Felanmälan/Verksamhetsservice

Sedan 2010... har Gislaveds kommun ett digitalt system för att hantera felanmälningar och verksamhetsservice på våra fastigheter

Bakgrund

Tidigare hanterades en stor andel av felanmälningarna via telefon/direkttelefon där fastighetsskötaren var spindeln i nätet. Detta förfarande ledde ofta till att han/hon ofta fick en väldigt splittrad och svårplanerad arbetsdag, i kombination med stress så kunde det även i värsta fall leda till att felanmälningar/ärenden tappades/glömdes bort.

Det var inte alltid heller så lätt att dokumentera vad som blev/inte blev gjort. Detta ledde i långa loppet till att arbetet från ledningens sida försvårades då man behövde en bra statistik för att analysera fastigheternas behov. Från verksamhetens sida var det svårt att få en bra uppföljning på anmälda fel och ärenden.

Samtidigt behövde även hanteringen för fastighetskontorets personal struktureras upp samt även förenklas.

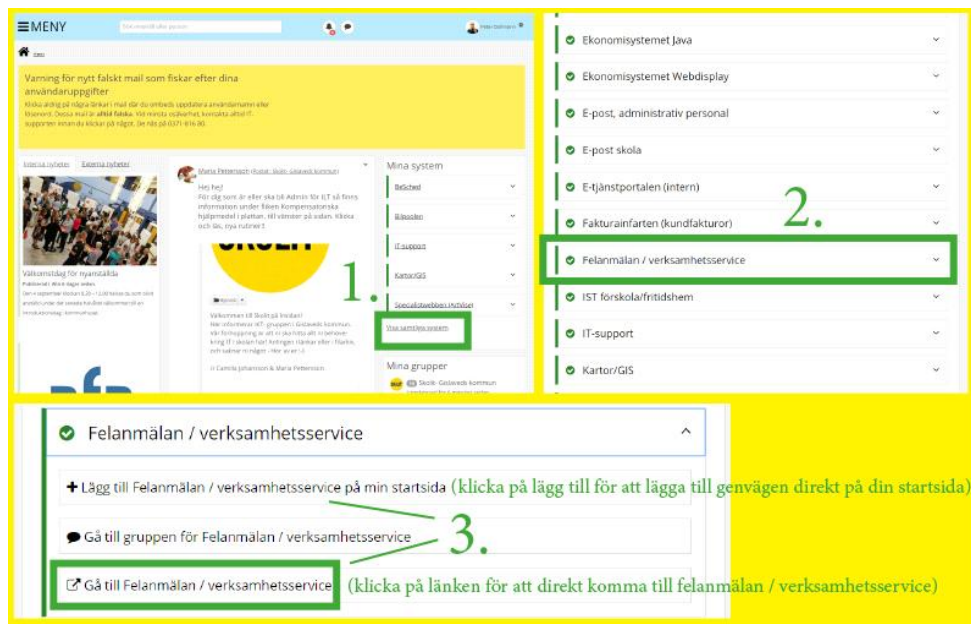
Fördelar med detta system för verksamhetens del?

En mer detaljerad funktion beskrivs på nästkommande sidor

- Samtliga ärenden/felanmälningar registreras i en databas vilket säkerställer att inga ärende missas/försvinner.
- Anmälaren hålls underrättad så snart det har skett en uppdatering i ärendet, detta kan ske via SMS eller mail så att tidkrävande telefonsamtal kan undvikas.
- Alla aktuella ärende finns lättillgängliga via databasens web-gränssnitt samt även via en app. I båda dessa gränssnitt så kan ni enkelt se ärendets aktuella status samt även all historik.

Så här fungerar det

För att komma åt felanmälan/Verksamhetsservice så loggar du in på Gislaveds kommuns intranät på följande adress: <http://insidan.gislaved.se>



I kolumnen "Mina System" klickar du på "Visa samtliga system" och sedan på "Felanmälan / verksamhetsservice", avslutningsvis så klickar du på "Gå till Felanmälan / verksamhetsservice"

Fastighet



Felanmälan / Verksamhetsservice



Anderstorp



Burseryd/Broaryd



Gislaved



Reftele/Ås



Hestra/Öreryd



Smålandsstenar/Skeppshult

Instruktion till felanmälan

Välj inom vilket område du vill göra en felanmälan/beställning genom att klicka på respektive bild. Via denna sida kan du även beställa arbeten via verksamhetsservice.

Felanmälan / Verksamhetsservice

Anderstorp

Vid akuta fel - Dagtid: Ring fastighetsskötare - Övrig tid: Ring 070-250 33 92



Ärendetyp *

- ☐ Felanmälan
☐ Verksamhetsservice

Välj plats: (Börja skriv namnet i fältet) *

Beskriv läge (byggnad, plats, rum, korridor) *

Beskrivning *

Namn *

Telefon *

E-post (för återkoppling) *

Bifoga dokument

Bläddra

Rensa

Tillbaka

Skicka

Historik

Inga ärenden hittades

● Ej påbörjad
 ● Pågående
 ● Avslutad

Högst upp i formuläret väljer du om det skall vara en felanmälan eller om det är en beställning till verksamhetsservice. Exempel på felanmälan / verksamhetsservice visas i den blå rutan i högerkant när man har klickat på respektive punkt.

OBS: Tänk på att ärenden till verksamhetsservice skall förankras hos den verksamhetsansvarige då detta behandlas som en direkt beställning.

Felanmälan / Verksamhetsservice

Anderstorp

Vid akuta fel - Dagtid: Ring fastighetsskötare - Övrig tid: Ring 070-250 33 92



Ärendetyp *

- ☒ Felanmälan
☐ Verksamhetsservice

Välj plats: (Börja skriv namnet i fältet) *

Beskriv läge (byggnad, plats, rum, korridor) *

Beskrivning *

Felanmälan

Exempel på typ av ärenden:

- Klimatfrågor (kallt, varmt, dragigt etc.)
- Vatten-/Avloppsproblem
- Belysning och övriga elproblem
- Fönster, dörrar, lås
- Byggnadsrelaterade problem/ärenden

Namn *

Telefon *

E-post (för återkoppling) *

Bifoga dokument

Bläddra

Rensa

Tillbaka

Skicka

Historik

Ordernr

Datum

Felbeskrivning

● Ej påbörjad
 ● Pågående
 ● Avslutad

Status

41869

2019-04-16

Våra uttag funkar inte. Har pyssel vid 13 och då måste de funka... :(

●

I nästa fält väljer du vilken fastighet som ärendet avser via rullgardinsmenyn. Det går även att söka genom att börja skriva byggnadsnamnet så kommer formuläret att filtrera enligt vad ni skriver. När byggnaden sedan väljs, visas de ärenden som pågår samt är avslutade inom 7 dagar på den aktuella byggnaden.

Denna information har två syften:

1. Att begränsa att det kommer flera felanmälningar på samma fel från olika personer.
2. Att anmälaren själv skall kunna söka aktuell status på sitt anmälda fel.

Om ingen har anmält "ditt" fel, så fyll i resten av fälten. Alla fält måste fyllas i. Ni kan självklart även bifoga en fil i ärendet, ex. en bild.

Tryck därefter på knappen "**Skicka**".

Nu får du ett första autosvar via e-post från systemet, detta talar om att felanmälan är registrerad. Denna epost innehåller ett unikt ordernummer, som du kan åberopa om du t.ex. vill veta något mer om ärendet, än det som framgår av föregående bild.

Du får även e-post varje gång det sker en uppdatering i ärendet.

Receptionen på Fastighetskontoret har möjlighet att söka på samtliga ordernummer, även de som är färdiga sedan länge och har försvunnit ur listan i formuläret.

Vad vill vi ha hjälp med av er?

Sprid gärna ut denna information inom era enheter.

För att detta skall fortsätta fungera bra, fordras att alla hjälps åt att minska på telefonsamtalen, och istället använda intranät-formuläret.

Vem får felanmäla?

Alla som kommer åt vårt intranät, dvs. alla kommunens medarbetare.

Vem får beställa verksamhetsservice?

Ni bör ha en egen organisation, som samlar upp verksamhetsservice lokalt. Därefter bör det vara en, eller ett fåtal personer som har mandat att beställa.

Vid frågor kontakta

Peter Söderström

Förvaltare

Tel: 0371-810 14

Mobil: 070-639 96 10.

Fastighet- och Serviceförvaltningen

Gislaveds kommun