



FIXAMINGATA
TJÄNSTEBESKRIVNING

2023-11-01

Översikt

FixaMinGata är en nationell tjänst för effektiv digital felanmälan i den offentliga miljön.

Tjänsten gör det enkelt för invånare och besökare i kommunerna att rapportera problem i gatu- och parkmiljön, till exempel ett hål i gatan, trasig belysning, graffiti eller nedskräpning. Med en app för Android eller iOS kan vem som helst rapportera ett problem i stadsmiljön utan att behöva ta reda på vem som ansvarar för underhåll och service. FixaMinGata skickar ärendet till rätt mottagare med möjlighet till återkoppling till den som rapporterat in. Tjänsten nås också på <https://fixamingata.se/>.

FixaMinGata är ett lättanvänt digitalt verktyg för ökad service och tillgänglighet för kommunens invånare, med ett administrativt webbgränssnitt för kommunens handläggare.

I Storbritannien används tjänstens förlaga *FixMyStreet* av den brittiska motsvarigheten till Trafikverket, <https://report.nationalhighways.co.uk/>, samt många brittiska kommuner, exempelvis <https://fixmystreet.bristol.gov.uk/>.

Målgrupp

Tjänsten är avsedd att användas av kommuner för att erbjuda invånare och besökare i kommunen en effektivt och användbar tjänst för digital felanmälan för den offentliga miljön. Detta som en del i god digital tillgänglighet och service.

Funktioner

Förutom att kategorisera ärendet så går det också att bifoga foton på problemet. Med stöd av GPS-positionering och tillhörande kartfunktion så behöver användaren inte ens veta vilken kommun den befinner sig i. I appen och på hemsidan går det att se ärendets status och andra inrapporterade problem, få statistik, och logga in för att komplettera ärenden.

Rapportkategorier:

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. Avfall och återvinning | 11. Park |
| 2. Cykelställ | 12. Parkering |
| 3. Gatubelysning | 13. Trafiksignaler |
| 4. Gång- och cykelbana | 14. Träd och buskage |
| 5. Hållplats | 15. Vatten och avlopp |
| 6. Igensatt brunn | 16. Vinterväghållning |
| 7. Klotter | 17. Vägar (Riksvägar/TrV) |
| 8. Lekplatser | 18. Vägar (Övriga) |
| 9. Nedskräpning | 19. Vägmärken och skyltar |
| 10. Offentlig toalett | 20. Övrig |

I kommunens administrativa webbgränssnitt finns ett ärendehanteringssystem där ärenden bland annat kan besvaras med anpassade svarsmallar, ändra kategori, tilldelas, uppdateras och byta status från *Nytt* till *Åtgärd är schemalagd* och *Löst*. Det går också att skapa tillgång till tjänsten för externa entreprenörer. FixaMinGata går att integrera med ärendehanteringssystemet Infracontrol.

Alla kommuner i Sverige är anslutna till tjänsten, och ärenden genom FixaMinGata kommer in till kommunernas publika e-postadresser, exempelvis kontaktcenter@kommunen.se.

För samverkande medlemmar i Sambruk är tjänsten anpassad efter önskemål och behov. Alla ärenden skickas till rätt mottagare och hanteringen är anpassad efter kommunens önskemål

Det går också att få en utökad anpassning genom en egen installation av tjänsten. Det går då att lägga in kommunens logotyp, få en egen färgsättning och ett anpassat domännamn. Det skapar trovärdighet och gör det tydligt att kommunen står bakom tjänsten. Det går också att få annan färg på kartnålar vid exempelvis planerat arbete.

Tekniska krav

FixaMinGata är en webbapp för iOS och Android, och finns tillgänglig på distributionsplattformarna Google Play och App Store. Tjänsten nås också på <https://fixamingata.se/>. Kommuner med en egen installation kan anpassa domännamnet, exempelvis enligt nomenklaturen *kommunen.fixamingata.se* eller *fixamingata.kommunen.se*.

Tjänsten har ett webbaserat administrativt gränssnitt.

Prestanda och tillgänglighet

FixaMinGata driftas i en virtuell miljö på servrar med hög prestanda och tillgänglighet, inom Sverige.

Säkerhet och efterlevnad

Sambruk tecknar avtal som personuppgiftsbiträde med alla användarorganisationer.

Allt data säkerhetskopieras i enlighet med Sambruks generella policy.

All hantering av kontouppgifter sköts av tjänstens tekniska förvaltare genom Sambruks support.

Support och underhåll

Support kan erhållas i enlighet med vad som framgår av <https://sambruk.se/support>.

Användarhantering

Åtkomst till systemet, för kommunens handläggare och externa entreprenörer, sker genom användarnamn och lösenord. Alla användare skapas, underhålls och raderas av tjänstens tekniska förvaltare genom Sambruks support. Så även tjänstens rapportkategorier, anpassade svarsmallar och liknande.

Beställnings- och avbeställningsprocess

Beställning av tjänsten görs genom att fylla i underlag för avtal via <https://avtal.sambruk.se/>. Ett underlag skapas då för avtal som sedan skickas ut för digital signering via SMS. Ett digitalt signerat avtal erhålls genom angiven e-postadress.

Avbeställning görs skriftligen till Sambruks kontaktperson som framgår på sambruk.se, av den som tecknat det ursprungliga avtalet eller dess efterträdare på samma roll.

Ändringshantering och uppdateringar

Utveckling av FixaMinGata styrs av Förvaltningsrådet som i enlighet med Sambruks förvaltningsmodell ger Styrgruppen i uppdrag att fatta beslut om funktioner och budget för tjänsten. Sambruks Förvaltningsledare styr och koordinerar detta arbete och kontrakterar eventuella underleverantörer.

Utvecklingen av tjänsten sker också i samråd med brittiska [mySociety](#) som förvaltar förlagan *FixMyStreet*. Organisationen är icke-vinstdrivande och arbetar med internationell samverkan inom digitalisering på det sociala området.

Ansvar och begränsningar

Sambruk ansvarar för att så långt som möjligt säkerställa att informationen om resurserna i tjänsten är korrekt och uppdaterad.

Respektive skolhuvudman ansvarar för sina egna bedömningar av resurser i systemet och att dessa bedömningar ajourhålls då resursen eller information om resursen förändras.

Återkoppling och förbättringsprocess

Återkoppling och dialog om tjänsten sker dels i det forum som finns, <https://forum.sambruk.se/>, dels vid de förvaltningsråd som genomförs, primärt digitalt, två till fyra gånger per år. Alla förslag till förändringar dokumenteras i en Förvaltningsplan där Förvaltningsrådet sedan tar ställning till om förslagen ska behandlas vidare. Allt i enlighet med Sambruks förvaltningsmodell.