

Översikt

- » **DF Respons—underlättar dialog och förbättringsarbete**
 - » **Handläggare och registratorer**

För åtkomst till systemets interna del krävs inloggning. Här arbetar registratorer och handläggare med att registrera och handlägga synpunkter. Alla ändringar loggas och systemet ger användaren tillgång till kraftfulla sök-, rapport-, statistik-, utskrifts- och publiceringsfunktioner.
 - » **Medborgare och övrig personal**

Via ett enkelt formulär, vilket integreras som en del i kommunens hemsida, kan medborgare och brukare lämna sina synpunkter. Synpunkterna registreras automatiskt i systemet och berörd personal meddelas per e-post om att en ny synpunkt har kommit in. På kommunens intranät finns det även möjlighet för all personal att registrera mottagna synpunkter. Det skall vara enkelt för medborgare och personal att registrera en synpunkt, därför kräver vi ingen inloggning. En synpunkt kan även lämnas anonymt.

Funktionalitet

- » **Handläggning**
 - » Tack vare systemets flexibilitet kan vi i stor utsträckning anpassa flöden och arbetsgång utifrån era rutiner och önskemål.
 - » Alla ändringar i systemet loggas, vilket ger spårbarhet bakåt i tiden.
 - » Alla synpunkter kategoriseras utifrån synpunktens art, resultat och åtgärder. Kategoriseringen ger ett bra underlag för sammanställning av statistik. Ni har full möjlighet att påverka vilka kategorier synpunkterna skall delas upp i.
 - » Systemet bidrar till snabb hantering genom att e-post kan skickas till valda personer vid registrering och ändring av ärenden.
 - » Genom våra svarsmallar kan handläggarna alltid lägga fokus på innehållet i svaret. Det är enkelt att skicka svar direkt ifrån systemet till synpunktslämnaren, oavsett om det är per e-post eller vanlig post. Svarsmallarna för vanlig post anpassas utifrån kommunens grafiska profil och ger därmed ett enhetligt snyggt brev, utan merarbete för handläggaren.
 - » För att minska risken för att en synpunkt inte blir besvarad i tid kan systemet skicka en påminnelse till den ansvariga handläggaren när ett ärende drar ut på tiden.
 - » Öppenheten i systemet är helt flexibel. Ni bestämmer vem som skall ha tillgång till vilken information. Det är även möjligt att sekretessbelägga enskilda ärenden och på sätt ytterligare begränsa insynen i dessa.

Funktionalitet

» **Sökning, rapport och publicering**

- » Systemets sökfunktion gör det möjligt att söka på synpunktens innehåll, efter kategori, ankomstdatum, aktuell status och mycket mer. Det finns möjlighet att genomföra ett obegränsat antal korssökningar mellan flera parametrar. Vi kan t.ex. ställa frågan: "Vilka synpunkter är av typen *klagomål*, gäller *Barn- & utbildningsförvaltning* och *har åtgärdats enligt kundens önskemål*?".
- » Med ett par knapptryckningar skapas detaljerade rapporter baserad på vald information. Dessa ger ett superbt underlag för utvärdering och förbättring.
- » Rapporter, synpunkter eller bara en del av en synpunkt — allt kan exporteras till Excel, PDF eller skrivas ut på din skrivare.
- » För att återkoppla synpunkter och svar till allmänheten finns det i DF Respons inbyggda funktioner för att publicera utvalda synpunkter, eller delar av utvalda synpunkter. Ni bestämmer!

» **Formulärdesign**

- » Ni bestämmer själva hur alla formulär ska se ut och kan designa deras innehåll i ett lättanvänt gränssnitt.
- » Formulär kan importeras från färdiga exempelmallar och anpassas efter kommunens specifika behov.
- » Alla fält kan göras sökbara och systemets statistik anpassar sig efter hur ni bygger upp era formulär.

» **Integrationsmöjligheter**

- » Vi hjälper er att underlätta användarhanteringen i systemet genom att integrera mot er befintliga användardatabas såsom t.ex. *Microsoft Active Directory*.
- » Formuläret där medborgare och brukare lämnar synpunkter integreras i er hemsida och anpassas för att se ut som en naturlig del i sidan.
- » Ett fåtal synpunkter behöver ibland flyttas till kommunens diariesystem för fortsatt handläggning. Vi kan integrera vårt system mot de flesta diariesystemen som används av svenska kommuner.

» **Så arbetar vi**

- » Vi på Digital Fox utgår alltid ifrån kunden och låter er välja hur ni vill arbeta. Genom att föra en dialog kan vi förhoppningsvis plocka det bästa av våra och era erfarenheter och tillsammans arbeta fram en väl fungerande lösning som tillfredställer era behov.
- » Vårt mål är att bli Sveriges främsta företag på kommunal synpunktshantering. Det gör vi genom att bygga upp ett kunskapsnätverk bland våra kunder och genom att lyssna på våra kunders önskemål och synpunkter. Vi strävar efter att du som kund alltid skall vara den som ytterst påverkar hur våra system utvecklas i framtiden.