

Ditt & mitt Mölndal

Vi finns här för dig genom hela livet

Som kommun finns vi med i vardagen på olika sätt genom livet. Både i det som vi ser som självklart, som att vattnet kommer ur kranen på morgonen eller att gatan plogas på vintern. Men också i större händelser som när första barnet ska börja i förskolan, eller när ens gamla pappa behöver flytta till ett äldreboende. Kommunens uppdrag är stort och frågorna om hur det fungerar är många. Därför finns vi på Kontaktcenter, för att hjälpa dig som invånare att få svar på dina frågor och hitta rätt service. Samtidigt behöver vi dina ögon för att få syn på när saker och ting inte fungerar. Ett potthåll som behöver lagas, information som är för krånglig eller synpunkter på hur kommunens verksamhet kan förbättras. För att bli bästa möjliga Mölndal varje dag behöver vi hjälpas åt.

Kontaktcenter är din väg till kommunen för att få svar på dina frågor, bli lotsad rätt och få hjälp med såväl stort som smått som rör dig och din kommun. I detta nummer av Ditt & mitt kan du läsa mer om hur Mölndals stad arbetar för att förenkla livet för dig som invånare. Trevlig läsning!

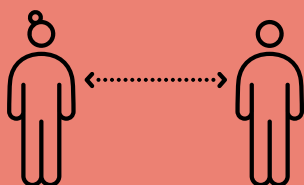


Elin Rosenberg Elebring
är kontaktcenterchef
i Mölndals stad



Digitalisering som skapar nya möjligheter >>

Tack



för att du håller avstånd
och följer myndigheternas
rekommendationer

Illustration Göteborgs stad

Det blir en annorlunda jul i år

Tvärtemot vad vi alla hoppades på, så pågår pandemin fortfarande och vi behöver fortsätta att hjälpas åt. Tack för att du gör vad du kan för att minska smittspridningen. Att vi alla tar ansvar gör skillnad, och det här kommer att gå över! Gå in på [molndal.se](https://www.molndal.se) för att läsa om hur kommunens verksamheter påverkas av pandemin.

En god jul och ett gott nytt år önskar vi dig,
från oss i Mölndals stad

Sven Karlsson, 84, på Sörgårdens äldreboende pratar med barnbarnen Matilda och Lukas via surfplatta.

Digitala lösningar högt på agendan i Mölndals stad

Surfplattor på alla äldreboenden, digitala katter som skapar lugn och ett ökande utbud av e-tjänster. Det är bara några exempel på hur Mölndals stad utvecklar sin digitala service.

Digitalt stöd i hemmet

Vill du lära dig att använda appar, handla på nätet eller använda sociala medier? Eller på andra sätt använda digital teknik i vardagen? Då kan du få digitalt stöd i hemmet i upp till tio timmar under ett år. Hör av dig till Kontaktcenter Mölndal på 031-315 10 00.

Utbudet av digitala tjänster ökar runt omkring oss för varje dag. För Mölndals stad, liksom resten av landets kommuner, ligger digitalisering högt på agendan. Med hjälp av digitala lösningar kan mycket i kommunen effektiviseras, vilket frigör tid. Det är till gagn inte bara för kommunen, utan också för den enskilda invånaren, säger Kristian Matic som är digitaliseringsstrateg i Mölndals stad.

–Vi kan göra saker som vi tidigare gjort fast snabbare och med bättre kvalitet och uppföljning, förklarar han.

Med hjälp av ett 80-tal e-tjänster kan många ärenden nu skötas digitalt via kommunens webbplats. Allt ifrån att söka bidrag eller bygglov, till att boka tid för vigsel eller hålla koll på bibliotekslån. Att alla ärenden sparas digitalt innebär också att de är lätta att följa.

–Det ska vara enklare för invånarna. Du kan logga

in med bank-id och enkelt se vad som händer i dina ärenden, när du ska få svar och vem som är ansvarig. Man kan säga att vi kvalitetssäkrat hela kontakten med invånaren, säger Kristian Matic.

Digitala lösningar innebär också att en del repetitiva arbetsuppgifter, som exempelvis administrativa uppgifter, kan automatiseras vilket ger mer tid för invånarna.

Robotkatter ger lugn

Myriam Belbekri är digitaliseringsledare inom vård- och omsorgsförvaltningen. Här arbetar man aktivt med digitala verktyg på många olika sätt.

På alla äldreboenden finns surfplattor som de boende kan använda för att hålla kontakt med anhöriga. Nya informations-skärmar har också köpts in där hyresgästerna kan ha koll på dagens meny och aktiviteter. Finansieringen har skett med hjälp av medel från statsbidrag. Det gäller också

de digitala katterna, som visat sig ha positiv inverkan på de äldre.

–De ser ut som vanliga katter, och reagerar på att man klappar dem genom att spinna och ge ifrån sig ljud. Det finns mycket evidens för att digitala terapidjur kan göra att man känner sig lugn, säger Myriam Belbekri.

Samhället idag kräver att man ska vara digital. Samtidigt lever många i ett digitalt utanförskap, menar Myriam Belbekri. Här är det viktigt att kommunen kan ge stöd.

–Det faller på vårt ansvar att stötta folk att vara mer digitala, och det är mycket på gång ute i verksamheterna kopplat till just digitalisering och en ökad digital delaktighet. Dessutom finns insatsen ”digitalt stöd i hemmet”, som alla över 70 år beviljas utan behovsprövning, säger hon.



Myriam Belbekri

"Att vara lyhörd för invånaren är viktigt i vårt arbete", säger Marie Fagerström som arbetar i Mölndals stads nya kontaktcenter.



Bättre service till invånarna med nytt kontaktcenter

Har du en fråga om något som rör Mölndals stad? Nu finns ett nytt kontaktcenter att vända sig till. Oavsett ärende står tio kommunvägledare redo att svara på frågor eller guida dig vidare.

Tidigare fanns ett 30-tal olika telefonnummer, med varierande öppettider, för den som ville ha information om något specifikt i kommunen. Mölndals stad insåg att någonting behövde göras för att samla all information på ett ställe, och i september invigdes Kontaktcenter Mölndal. Hit kan invånare vända sig med alla frågor eller ärenden som rör kommunen. Det kan handla om allt från bygglov eller renhållning till försörjningsstöd, äldrevård och barnomsorg. Kontaktcenter kan också hjälpa till om du vill göra en felanmälan, eller om du vill kontrollera status på ett ärende som kommunen handlägger.

Hjälper till hela vägen

Marie Fagerström är en av kommunvägledarna som arbetar i det nya kontaktcentret. Hon tar emot i entrén till Stadshuset. Här finns kontaktcentrets besöksyta, för den som föredrar ett fysiskt besök.

–Vi får alla typer av frågor, men det som gör ett kontaktcenter speciellt är att vi inte bara hänvisar dem vidare. Vi gör vårt yttersta för att lösa ärendet redan i det första ledet, förklarar Marie. Hon jämför med en växel, vars upp-

drag är att koppla vidare samtal. Inte sällan händer det att ingen svarar på andra sidan, och så får man börja om. I kontaktcentret är uppdraget i stället att hålla i ärendet hela vägen. I de fall man hänvisar till en handläggare säkerställs först att någon kommer svara. Det ska helst räcka att ta kontakt en gång för att få sitt ärende löst.

För att kunna svara på den mängd olika sorters frågor som kan komma, utbildas kommunvägledarna internt och i nära samarbete med de olika förvaltningarna.

Fokus på service

Kontaktcenter Mölndal går att nå på flera olika sätt. Via besök, telefon och e-post men också via sociala medier. Dessutom har kommunen nu en digital medarbetare, Kommun-Kim, som du kan läsa mer om här bredvid.

Att den som hör av sig till Marie Fagerström och hennes kollegor ska känna att den får bra service är främsta fokus, förklarar Marie. Och reaktionerna har hittills varit positiva.

–Det har generellt varit ett väldigt gott bemötande. Och det är tillfredsställande att kunna hjälpa till, säger Marie Fagerström.

Ny på jobbet! Säg hej till Mölndals stads nya digitala medarbetare

Som ett komplement till övriga informationsvägar finns nu också Kommun-Kim redo att svara på enkla frågor, direkt och dygnet runt. Kim är en så kallad chatbot och kan inte svara på alla frågor ännu, men lär sig mer för varje dag. Du hittar Kim på Mölndals stads hemsida, molndal.se



Kontaktcenter Mölndal – så når du oss

Telefon: 031-315 10 00

Epost: kontakt@molndal.se

Messenger: [@molndalsstad](https://www.facebook.com/molndalsstad)

Besök: Mölndals stadshus, Göteborgsvägen 11-17, 431 82 Mölndal

Öppettider:

måndag	8.00–16.30
tisdag	8.00–16.30
onsdag	8.00–16.30
torsdag	8.00–18.00
fredag	8.00–16.30

Observera att besöksöppettiderna kan påverkas av den rådande pandemin. Se aktuella öppettider på molndal.se

Tips för lediga vinterdagar

Någon snö vågar vi inte lova, men att det blir jullov i år också är ett som är säkert! Här följer lite tips till dig som är ledig – både för inomhusdagar och utomhusdagar.



Foto: johanna/Ewa Ahlin



HITTA DIN JULLOVS-AKTIVITET

I år ligger fokus på att erbjuda roliga och säkra aktiviteter för jullovslediga barn och unga, självklart med hänsyn till de rådande restriktionerna. Gå in på molndal.se/lov för att se aktuellt jullovsprogram.

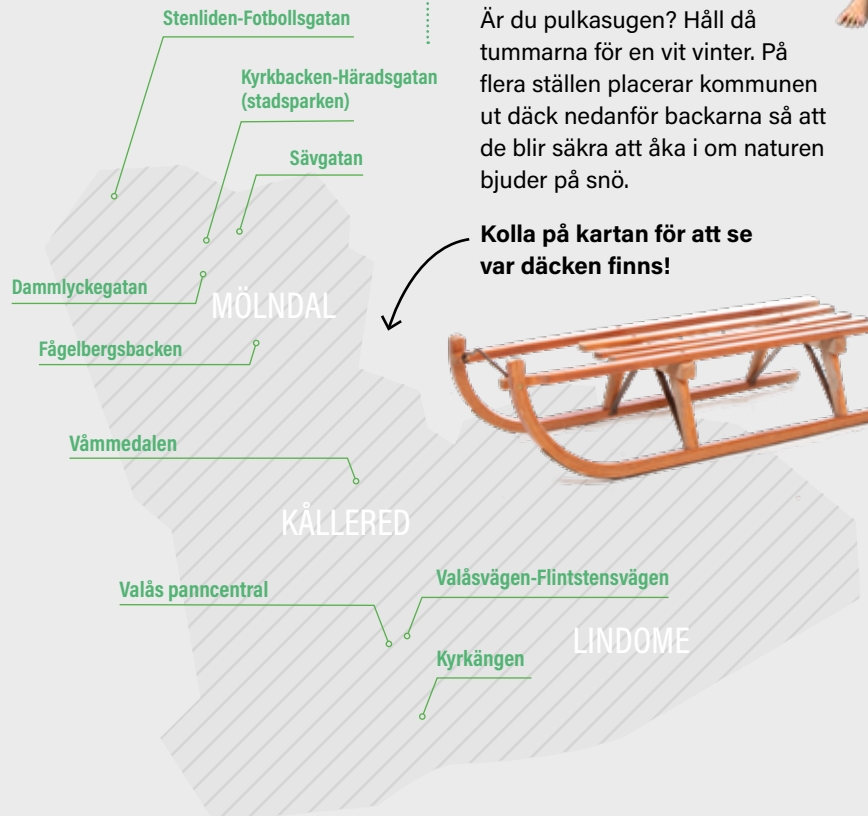
FROSSA I GRATIS FILMER OCH BÖCKER

Det digitala biblioteket är alltid tillgängligt! Med den nya tjänsten Cineasterna kan du låna kvalitetsfilm gratis och hemifrån när du vill. Allt du behöver är ett bibliotekskort, som du kan ansöka om online. Självklart kan du också låna e-böcker och e-ljudböcker eller läsa tidningar digitalt. Gå in på bibliotek.molndal.se



TA MED MOBILEN PÅ UPPTÄCKTSFÄRD

Upplev Mölndals historia på en digital guidad tur intill Tulebosjön i Kålleröd eller i Kvarnbyn. Vid Tulebosjön har arkeologer hittat spännande spår från bronsåldern och här får du själv kliva rakt in i forntiden. Upplevelsen passar för dig som är 9 år och äldre. Läs mer på entermolndal.se.



GÖR EN RESA TILL MÖLNDALS FORNTID

I Mölndals stadsmuseums eget äventyrsspel Fylgja får du följa med flickan Tyra på en spännande resa. Fylgja passar för barn 6–12 år. Ladda ner spelet till din surfplatta eller mobil från App store eller Google Play. På molndal.se/fylgja kan du läsa mängder av fördjupning och lära dig mer om spelet!



SE UPP I BACKEN!

Är du pulkasugen? Håll då tummarna för en vit vinter. På flera ställen placerar kommunen ut däck nedanför backarna så att de blir säkra att åka i om naturen bjuder på snö.