

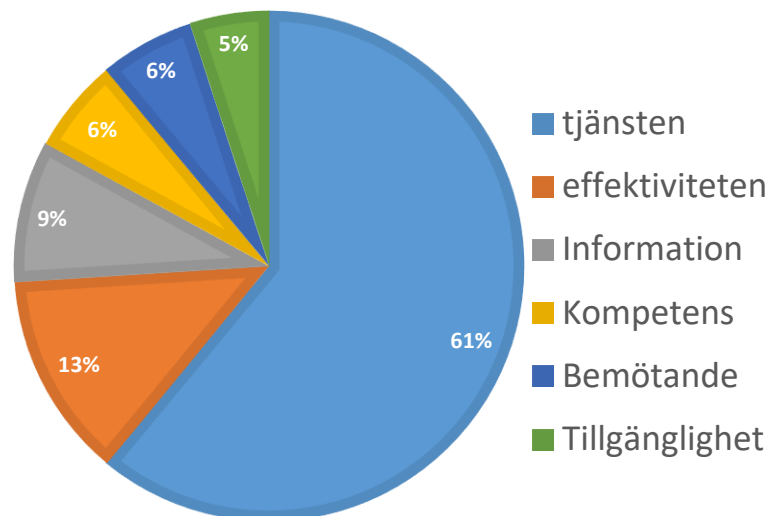
RAPPORT MEDBORGARSERVICE TERTIAL 1 (JAN – APR) 2018

Järfälla kommun

1. Högst ärendetryck på förskoleplatser samt bygglov för inglasad altan och balkong
2. Slutsålt! Naturstädningen rekordpopulär
3. Skolvalet har fungerat bättre med ny e-tjänst
4. 24 % behöver kontakta kommunen flera gånger i samma ärende
5. Svårförstådda eller felaktiga fakturor står för högsta mängden ärenden

TERTIALET I SIFFROR

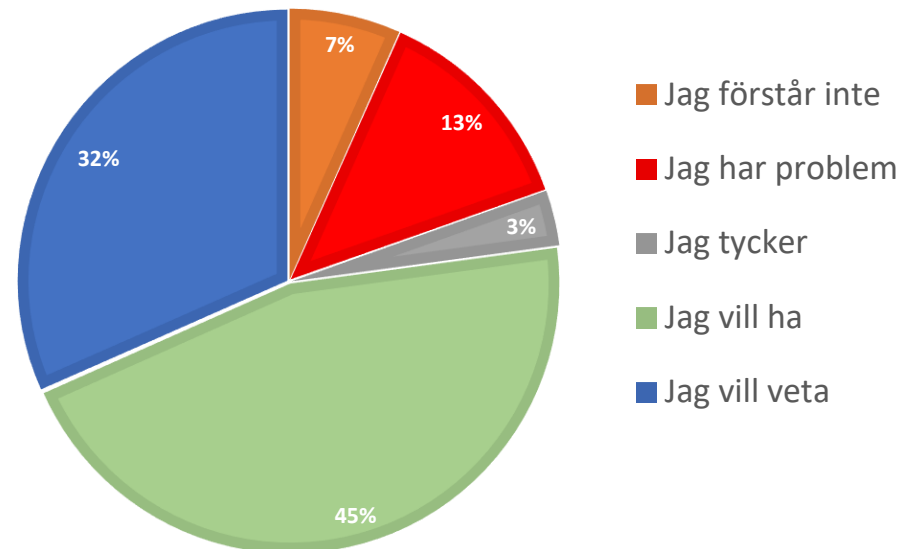
- Klagomål 554 st



- Måste kontakta kommunen fler gånger i samma ärende

24% av medborgarna uppger att de behövt kontakta kommunen mer än en gång i samma ärende

- Ärenden 13.119 st
- Ärendetyper



- Enkelheten att få tillgång till våra tjänster

Medborgarnas betyg i enkelhet - 67% av medborgare tyckte att Servicecenter gjorde det enklare för dem i deras ärende

Jag frågade mest om...

- Snöröjningen
- Icke tömda avfallskärl
- Bygglov

Jag gillade...

- Servicecenters professionalism
- Dekorationsbelysningarna till jul
- Strandpromenaden i Kallhäll

Jag gillade inte...

- Att papperkorgarna inte töms
- Parkeringssituationen i Barkarbystaden
- Ombyggnationen i Viksjö centrum

Jag förstod inte...

- Datumparkeringen
- Varför Barkarby station skall byta namn
- Nya höghuset i Kallhäll

Kommentarer om perioden

En intensiv period där krav på omedelbar halkbekämpning förbyttes till krav på omedelbar sandsopning på några dagar. Informationsbrister blev tydliga, som arbetet i Viksjö centrum och förslaget att byta namn på Barkarby station vilket skapade upprörda känslor och onödiga frågor. Synpunkter och frågor om nedskräpning har ökat efter bytet av entreprenör vid årsskiftet.

Ärendecitat

- "Medborgare efterfrågar information om arbetet med parkeringen vid Viksjö centrum. Medborgare önskar att kommunen går ut med information på plats och på jarfalla.se om vad som händer. Det finns skyltar uppsatta om vilka som arbetar på platsen- men det saknas information om vad som kommer hända."
- "Halvorange och bruna balkonger på en betongbakgrund (i Kallhäll). Otroligt smaklöst och dystert val av färg. Hoppas verkligen ni tar detta till er och också skickar en känga till de som godtagit designerns val av färg. Ser fram emot att ungdomarna kommer sätta färg på detta med lite grafitti...tyvärr"
- "MB vill förmedla en eloge för hur fin strandpromenaden i Kallhäll har blivit! Många grannar har sagt samma sak. Bra jobbat!"

Jag frågade mest om...

- Vilken förskola får mitt barn plats på?
- Hur når jag en studievägledare?
- När får jag svar om mitt sommarjobb?

Jag gillade inte...

- Att jag inte blev antagen till komvux
- Att mitt barn fick en garantiplats
- Att lämna schema både i vklass och på e-tjänsten

Jag gillade...

- Att jag fick svar i god tid om mitt barns förskoleplats till augusti
- Att våra ungdomar får sommarjobb
- E-tjänsten för skolvalet

Jag förstod inte...

- Hur beställer jag mina komvux-betyg?
- Varför är fakturan så hög?
- Vi flyttar in - Hur söker jag förskola?

Kommentarer om perioden

Kommunen växer stadigt, och det märks bl.a. i mängden skol- och förskolefrågor. En stabil e-tjänst som är lätt att använda har gjort att skolvalet fungerat bättre än tidigare år. Servicecenter fortsätter utvecklingsarbetet tillsammans med förvaltningen när det gäller att göra fakturor och andra utskick mer begripliga. Medborgarna önskar också att kunna logga in på hemsidan och följa sin barnomsorgskö.

Ärendecitat

- ” Hej! Jag och min man är nyinflyttade till Järfälla och har hört mycket fint om era förskolor. Speciellt den i Berghem. Vi väntar vårt första barn, bf nu i februari, och undrar över kösystemet. Ska vi ställa henne i kö asap eller ett visst antal månader innan hon helst ska börja?”
- ”Hej, Jag undrar om man måste vara fyllda 15 år för att få sommarjobba eller gäller det från samma år man fyller? Våra barn är födda 2003 men fyller 15 år först i oktober.”
- ” Hej! Jag har planer på att hoppa framför skolbänken igen men är inte helt 100a på exakt vilket program eller liknande. Jag skulle behöva lite hjälp där samt med studieplaner osv. Samt att jag tror att jag måste läsa upp lite behörigheter också. Jag har rätt dålig koll om jag ska vara ärlig. Hör gärna av dig om jag har kontaktat rätt person elr inte.”

Jag frågade mest om...

- Lokalbokningar, både för föreningar och tips om festlokaler
- Bibliotekens öppettider
- Våra ishallar och spolade banor

Jag gillade...

- Att Bruket-backen öppnat för säsongen
- Alla roliga lovaktiviteter för barnen
- Våra friluftsområden – särskilt Ängsjö

Jag gillade inte...

- Kulturskolans faktura – mitt barn har ju inte gått den här terminen
- Feltryck på Kulturskolans faktura – avser avgiften hösten 2017?
- Prishöjningen i nya simhallen

Jag förstod inte...

- Kom min bokningsförfrågan fram?
- Hur jag lånar om/reserverar bok
- Varför svarar Servicecenter – jag ringer ju till biblioteket?!

Ärendecitat

- ”Jag är intresserad av information om vandringsleder, naturområden och annat som har med friluftsliv i Järfälla att göra t.ex. kartor och annan tryckt information. Avsikten är att lära känna kommunen bättre för att eventuellt flytta in så småningom. Ni har visserligen fin information på hemsidan men i naturen är inte alltid mottagningen den bästa och dessutom är det så mycket enklare att få överblick med ett tryckt material. Vänligen skicka det ni har till mig. Tack!”
- ”Hejsan! Jag fyller 18 år i Mars och tänkte kolla om det finns någon fest lokal man kan hyra för ca 80+ personer? Lokalen ska gärna ha bra ljudsystem och stor yta för dans! Hör gärna av er så snart som möjligt!”
- ” Det är dåligt och förvirrande att biblioteket inte svarar från kl 10 när det står att dom öppnar.”

Kommentarer om perioden

Fritidsaktiviteter både inne och ute är populära hos våra medborgare, och den här perioden har den nya simhallen väckt särskilt intresse. Det finns även ett stort intresse för att boka kommunens lokaler och för kurserna hos Kulturskolan. Våra medborgare använder gärna webben, och önskar sig mer information t.ex. om kötider till kurser.

Jag frågade mest om...

- Försörjningsstöd, vilka regler gäller
- Färdtjänst, hur ansöker jag
- Fakturor, ska jag betala för samma månad flera gånger?

Jag gillade...

- Att Servicecenter kunde hjälpa mig med mitt avgiftsbeslut.
- Att personalen på Servicecenter är kunniga engagerade och trevliga

Jag gillade inte...

- Upprepade problem med hemtjänstfakturan
- Att det är så lång återkopplingstid från min handläggare som jag sökt
- Att det är så besvärligt att göra en faderskapsbekräftelse

Jag förstod inte...

- Hemtjänstfakturan
- Beslutet om försörjningsstöd

Ärendecitat

- "I gårdagens avsnitt av Fråga doktorn på SVT visades ett reportage om ett äldreboende. Där fanns en aktivitetshandledare och en hälsocoach. Man anordnade magdans och nyttig frukt och dryck serverades. Varför saknas den typen av personal på Järfällas äldreboende?"
- "tycker kommunen ska sluta använda benämningen Brukare och istället använda Vårdtagare"
- "Fixartjänsten borde hjälpa till med däckbyte på cyklar för de äldre!"

Kommentarer om perioden

Det är mycket frågor om hemtjänst, både vad den kostar och hur det fungerar. Fler än vanligt har frågat om familjerådgivning och det är mycket barn som föds i kommunen så många har velat boka tid för att göra en faderskapsbekräftelse.