



Datum

2025-03-06

Adress

205 80 Malmö

Diarienummer

FSN-2025-765

Yttrande

Till

Kommunstyrelsens
arbetsutskott

**Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt;
nu fråga om remiss
STK-2024-1400**

Funktionsstödsnämnden lämnar följande yttrande:

Sammanfattning

Funktionsstödsnämnden ställer sig i huvudsak positiv till utvecklingsplanen och dess ambition att skapa en gemensam utgångspunkt för Malmö stads medborgarservice. Nämnden tycker att planen lyfter relevanta områden och att ambitionshöjningen är viktig för att tillgodose alla Malmöbors behov. För funktionsstödsnämnden är anpassad service för nämndens målgrupper en angelägen fråga där utvecklingsplanen ett steg i rätt riktning. Nämnden har dock synpunkter på vissa delar av utvecklingsplanen.

Yttrande

Nedan återfinns nämndens synpunkter på utvecklingsplan för Kontaktcenter 2025 och framåt. Synpunkterna har samma disposition som utvecklingsplanen.

Under rubriken **Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande** och avsnittet ”Öka tillgängligheten till Malmö stad” (sida 4) vill funktionsstödsnämnden framföra:

Funktionsstödsnämnden är positiv till intentionerna och ser att det finns möjligheter att utveckla samarbetet mellan förvaltningen och Kontaktcenter när det gäller att exempelvis svara på enklare frågor.

På funktionsstödsförvaltningen finns funktionen Mottaget som svarar på allmänna frågor om stödinsatser och kontaktas vid oro som rör personer inom förvaltningens målgrupp. Funktionsstödsnämnden vill framhålla vikten att Kontaktcenter och Mottaget har ett bra samarbete.



Under rubriken **Rättighetsbaserad service och bemötande** och avsnittet ”Anpassa medborgarservice utifrån individuella behov” (sida 5) vill funktionsstödsnämnden framföra:

Funktionsstödsnämnden är positiv till att dess målgrupper beaktas i utvecklingsplanen men önskar att benämningen ”funktionsvariationer” byts ut mot ”funktionsnedsättning” under aktuell rubrik. På funktionsstödsförvaltningen används funktionsnedsättning och funktionshinder – inte funktionsvariation enligt Socialstyrelsens rekommendation och civilsamhällets ståndpunkt.

Under rubriken **Rättighetsbaserad service och bemötande** och avsnittet ”Samordna medborgarservice” (sida 5) vill funktionsstödsnämnden framföra:

Funktionsstödsnämnden är positiv till intentionerna att förbättra servicen genom att Kontaktcenter samordnar service. Nämnden ser dock att det efter fastställandet av utvecklingsplanen kommer att behövas en dialog och konkretisering av vad detta betyder i praktiken och hur denna samordning och ansvarsuppdelning mellan Kontaktcenter och förvaltningarna ska ske.

Under rubriken **Digitalisering och servicekommunikation** och avsnittet ”Samköra data och analyser” (sida 7) vill funktionsstödsnämnden framföra:

Funktionsstödsnämnden är positiv till att Kontaktcenter ska stötta förvaltningarna med statistik och analys för att förbättra servicen till nämndens målgrupper. Denna information kan även komma att vara till nytta för förvaltningens satsningar och prioriteringar i servicen till Malmöborna.

Under rubriken **Lokal service** och avsnittet ”Erbjuda fler möjligheter att besöka Malmö stads kontaktcenter lokalt” (sida 7) vill funktionsstödsnämnden framföra:

Funktionsstödsnämnden är positiv till att erbjuda fler Malmöbor möjlighet att besöka Kontaktcenter på olika besöksplatser. Detta gäller särskilt nämndens målgrupper som inte sällan har behov av anpassade lokaler eller behöver extra stöd vid transporter.

Under rubriken **Lokal service** och avsnittet ”Utåtriktade aktiviteter i olika delar av staden” (sida 7) vill funktionsstödsnämnden framföra:

Funktionsstödsnämnden är positiv till fler utåtriktade aktiviteter som nämnden ser skulle främja nämndens målgruppers möjlighet att besöka Kontaktcenter. Nämnden uppmanar därför Kontaktcenter att samordna detta arbete med funktionsstödsförvaltningen (och stadens övriga förvaltningar) för att hitta lämpliga och samordnade insatser för att nå Malmöborna.



Under rubriken **Lokal service** och avsnittet ”Förmedla information till allmänheten lokalt vid oönskade händelser” (sida 8) vill funktionsstödsnämnden framföra:

Funktionsstödsnämnden vill framhålla att nämndens målgrupper ofta är i behov av anpassad information såsom lättläst text, bildstöd och teckenspråk för att tillgodose sig informationen. Det är därför viktigt att dessa aspekter tas med i planeringen vid förmedling av information till allmänheten vid oönskad händelse samt att Kontaktcenter samarbetar med funktionsstödsförvaltningen och civilsamhället för att utnyttja deras kunskap om personer med olika typer av funktionsnedsättning.

Under rubriken **Samarbetsprocess** och avsnitten ”Utse samordnare för medborgarservice” och ”Utveckla modell för samarbetsprocess mellan kontaktcenter och förvaltningarna” (sida 9) vill funktionsstödsnämnden framföra:

Funktionsstödsnämnden anser att förslagen om en samordnare för medborgarservice för varje förvaltning och en modell för samarbetsprocess mellan kontaktcenter och förvaltningarna hade varit betjänta av en större förankringsprocess redan inför beslut om utvecklingsplanen. Funktionsstödsnämnden kan inte helt ställa sig bakom förslagen eftersom man saknar kunskap om ansvarsområdenas omfattning, vilka funktioner som bör ansvara för uppdragen och vilka resurser förvaltningen behöver avsätta. Om utvecklingsplanen antas i nuvarande skick behöver kontaktcenter förtydliga dessa aspekter i samråd med respektive förvaltning.

Nämnden ser det positivt att det kan vara aktuellt för Kontaktcenter att samarbeta med civilsamhället för att nå Malmöborna i sin vardag, vilket kan planeras tillsammans med funktionsstödsförvaltningen. Ett medskick nämnden vill göra är att Kontaktcenter använder sig av funktionsstödsförvaltningen för att kunna samarbeta med lämpliga aktörer inom civilsamhället, inte minst då det enligt LSS 15 §7 åligger funktionsstödsförvaltningen (kommunen) att ”samverka med organisationer som företräder människor med omfattande funktionshinder”.

Ordförande

Roko Kursar (L)

Ansvarig utredare

Erika Lilja Englund