



Datum

Yttrande

Adress

Diarienummer
KN-2025-924

Till
Kommunstyrelsen

**Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu fråga om remiss (STK-2024-1400) Svar senast 31 mars
STK-2024-1400**

Kulturnämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Kommunstyrelsens arbetsutskott har skickat remiss om utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt (STK-2024-1400) till samtliga nämnder för att inhämta synpunkter.

Yttrande

Kommunstyrelsens arbetsutskott har skickat remiss om utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt (STK-2024-1400) till samtliga nämnder för att inhämta synpunkter.

Utvecklingsplanen för kontaktcenter 2025 och framåt är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. Medborgarservicen kan ta olika former så som information och självservice på webben, vägledning och enklare ärendehantering via kontaktcenter, samt kontakt med specialist eller handläggare på förvaltningar. Alla Malmö stads förvaltningar arbetar mot kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa en grund för ett gemensamt arbete för medborgarservice inom Malmö stad. Utvecklingsplanen grundar sig på förvaltningarnas utvecklingsbehov och de samhällstrender som bland annat identifierats i Malmö stads trend- och omvärldsanalys.

Biblioteken i Malmö har ett gott samarbete med kontaktcenter och ser positivt på olika samverkansinitiativ som tas och att dessa gagnar Malmöbon. Kontaktscenters utveckling är på det stora hela positiv men vi ser att Malmöbons behov av fysiska kontaktplatser för kommunservice minskat sedan Medborgarkontorens avveckling och att kontaktbehoven flyttar över till biblioteken. I det stora hela är förslaget bra men det



saknas analys av glappet mellan de tidigare medborgarkontoren och dagens kontaktcenter. Biblioteken ser ett ökande behov av hjälp med frågor som rör kommunärenden jämte andra samhällsfunktionsärenden och att dessa ökar i takt med att andra fysiska instanser försvunnit.

Biblioteken i Malmö är fysiska platser dit medborgare kommer med kommunärenden som de inte löser via kontaktcenters digitala tjänster eller telefontjänster. Det här blir en osynlig del i den kommunala servicen och dessutom inte självklart korrekt eftersom biblioteksmedarbetaren inte har samma uppdrag eller kunskap eller verktyg som kontaktcenter. De kommunala frågor som dominerar på biblioteken rör försörjningsstöd inklusive att skriva ut kontoutdrag, att förstå hur och varför en ska välja skola/förskola till sina barn. Mot bakgrund av detta ser kulturnämnden ett behov av tillägg i arbetet där kontaktscenter särskilt analyserar behovet av fysisk service.

Kulturnämnden föreslår kontaktcenter att

- Överväga fysiska permanenta platser där prioriterade stadsdelar med många barn och hög andel invånare med försörjningsstöd
- Överväga en kommunövergripande plan för publik dator/utskriftstjänst på flertalet platser där malmöbor kan få hjälp med handlingar till exempelvis försörjningsstöd inklusive fria utskrifter. Exempelvis kan samtliga socialkontor utrustas med dator och skrivare för besökare att använda.
- Särskilt beakta hur arbetssättet är tillgängligt för personer med fysisk eller intellektuell funktionsnedsättning

En ögonblicksbild från en enklare undersökning bland bibliotekets personal hösten 2023 visar att skriva ut och tolka handlingar för försörjningsstöd, välja förskola och skola är det vanligaste kommunärendena som medborgarna kommer till biblioteken med. I de senare fallen handlar det både om att få hjälp med det faktiska valet men även att resonera med en företrädare för staden om hur en kan tänka och vad som är strategiskt klokt.

Ordförande

Janne Grönholm (MP)

Kulturdirektör

Annika Cedhagen