



Tjänsteskrivelse

Datum

2025-03-12

Vår referens

Annie Molinder

Enhetschef

annie.molinder@malmo.se

Remiss angående Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

FSKF-2025-1788

Sammanfattning

Serviceenämnden har till kommunstyrelsen inkommit med Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt. Utvecklingsplanen är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. Utvecklingsplanen grundar sig på förvaltningarnas utvecklingsbehov och de samhällstrender som bland annat identifierats i Malmö stads trend- och omvärldsanalys Utblick Malmö.

Utvecklingsplanen lyfter fem utvecklingsområden; tillgänglighet och serviceinriktat bemötande, rättighetsbaserad service, digitalisering och servicekommunikation, lokal service och en samarbetsprocess. Den föreslagna samarbetsprocessen lyfts som en viktig förutsättning för det gemensamma arbetet framåt där samtliga förvaltningar förväntas bidra.

Förskoleförvaltningen har väl etablerade samarbetsytor med kontaktcenter i det operativa arbetet med medborgarservice och ser positivt på en utveckling av samarbetet på en strategisk nivå. Förvaltningen ser dock ett behov av tydliggörande kring samarbetet kopplat till ansvarsfördelning och förväntningar på respektive förvaltning.

Förskoleförvaltningen föreslår förskolenämnden att ställa sig positiv till utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt, med tillägg att förtydligande behöver ske kring samarbetsprocessen framåt.

Förslag till beslut

1. Förskolenämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande.

Beslutsunderlag

- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt - Vi svarar för Malmö



- Protokollsutdrag KSAU §71 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu fråga om remiss (STK-2024-1400)
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 250210 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- G-Tjänsteskrivelse Förskolenämnden 250326 Remiss angående Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Förslag till yttrande över Remiss angående Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

Beslutsplanering

Ordförandeberedning FSKN 2025-03-17

Förskolenämnden 2025-03-26

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ärendet

Bakgrund

Serviceämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) att årligen till kommunstyrelsen ta fram en plan som ska ge riktning till kontaktcenter och även ta fram en samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Planen ska vara flerårig och uppdateras årligen. Kommunstyrelsen ansvarar för att besluta om planen och samarbetsprocessen.

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutade (KSAU 2025-02-10 §71) att skicka ärendet på remiss, utan eget ställningstagande, till samtliga nämnder med svarsdatum senast 31 mars 2025.

Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

Utvecklingsplanen för kontaktcenter är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. Medborgarservice är en demokratisk rättighet för de som bor i Malmö, besökare, företag, föreningar, konsumenter och andra som är i behov av kontakt med kommunen. Medborgarservice utförs på olika sätt, till exempel genom information och självservice på webben, vägledning och enklare ärendehantering via kontaktcenter och/eller kontakt med specialist eller handläggare på respektive förvaltning.

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 med medborgarservice. Utvecklingsplanen grundar sig på förvaltningarnas utvecklingsbehov och de samhällstrender som bland annat identifierats i Malmö stads trend- och omvärldsanalys Utblick Malmö.



Löpande under arbetet med framtagandet av utvecklingsplanen har kontaktcenter arbetat med förankring och dialog i respektive förvaltning. Olika idéer och förslag har diskuterats med förvaltningarna vid såväl årliga budgetdialoger där representanter från förvaltningarnas ledningsgrupper ingår som vid andra forum. Utvecklingsplanen för medborgarservice 2025 och framåt lyfter fem utvecklingsområden:

- **Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande**

Människors förväntningar på offentliga tjänster och service har ökat. För Malmö stad betyder detta att det finns behov av att förnya både arbetssätt och bemötande.

Fokus 2025 och framåt inom området är att öka tillgängligheten till Malmö stad samt främja ett ”Malmöbemötande” i hela Malmö stad.

- **Rättighetsbaserad service**

Samhället står inför en ökad ojämlikhet vilket ökar kraven på att Malmö stad ger invånarna tillgång till service utifrån deras individuella förutsättningar, rättigheter och behov.

Fokus 2025 och framåt inom området är att anpassa medborgarservice utifrån individuella behov, samordna medborgarservice, lyfta serviceglapp samt utveckla serviceprocesser utifrån Malmöbornas rättigheter och behov.

- **Digitalisering och servicekommunikation**

Den digitala utvecklingen ställer hela tiden nya krav på medborgarservice. Det ska vara lätt att göra rätt i kontakten med Malmö stad. Lyssnande och data från kontaktcenter är en viktig del av verksamhetsutvecklingen av kommunens tjänster. Genom att lyssna in Malmöbornas behov och samköra data med andra verksamheter kan kontaktcenter tillsammans med förvaltningarna minska onödig efterfrågan och skapa utrymme för effektiviseringar på sikt.

Fokus 2025 och framåt inom området är att vara örat mot marken samt samköra data och analyser.

- **Lokal service**

Malmö stad kraftsamlar kring lokalutveckling med målet att skapa trygghet och likvärdiga livsvillkor i staden. En central del av detta arbete är att Malmöborna ska kunna ha tillgång till medborgarservice på de platser där behovet är som störst.



Fokus 2025 och framåt inom området är att erbjuda fler möjligheter att besöka Malmö stads kontaktcenter lokalt, ha utåtriktade aktiviteter i olika delar av staden samt förmedla information till allmänheten lokalt vid önskade händelser.

- **Samarbetsprocess**

Utvecklingsplanen berör hela Malmö stad och i uppdraget ligger även att etablera en samarbetsprocess för nära samarbete mellan alla förvaltningar och kontaktcenter. De senaste åren har det växt fram etablerade samarbetsprocesser mellan kontaktcenter och förvaltningarna för det operativa arbetet, men det saknas strategiska samarbetsprocesser.

För att möjliggöra ett systematiskt gemensamt arbete behövs en utvecklad struktur för samarbetsprocessen med kontaktcenter. Serviceförvaltningen har under våren 2024 fört dialog om utvecklingsplanen och förankrat förslag på en utvecklad samarbetsprocess med förvaltningarnas ledningsgrupper.

Det finns behov av att varje förvaltning har en utsedd samordnare för medborgarservice. Det är en roll med mandat och ansvar att delta aktivt i samarbetsprocessen genom att:

- Lyssna in de strategiska behoven inom medborgarservice i förvaltningen.
- Föra fram förvaltningens behov i samarbetsprocessen
- Förankra och få inriktning för arbetet med medborgarservice i förvaltningsledningen.

Samarbetsprocessen behöver utvecklas av kontaktcenter tillsammans med förvaltningarna. Det gemensamma arbetet handlar om att föra dialog om och följa upp implementeringen av den utvecklingsplan som är beslutad. Det handlar också om att samla in förvaltningarnas behov framåt samt att utarbeta och förankra kommande utvecklingsplaner för medborgarservice.

Fokus för 2025 och framåt inom området är att utse samordnare för medborgarservice på varje förvaltning samt utveckla en modell för samarbetsprocessen.

Förskoleförvaltningen har ett etablerat samarbete med kontaktcenter

Förskoleförvaltningen har sedan kontaktcenter startade (2019) haft en nära dialog och ett tätt samarbete. Under de första åren innebar samarbetet främst att utbilda och informera om förvaltningens arbete samt de lagar, förordningar samt de regelverk som styr förskolan. Detta arbete hölls samman av två, inom förvaltningen utsedda, kontaktpersoner som i nära dialog med chefer och verksamhetsutvecklare på



kontaktcenter förberedde inför att kontaktcenter på sikt skulle kunna ta över delar av den medborgarservice som då utövades av tjänstepersoner inom förvaltningen.

Under våren 2021 tog kontaktcenter över enklare ärendehantering och vägledning avseende förvaltningens medborgarservice. Förvaltningens kontaktpersoner har fortsatt ett nära samarbete med kontaktcenter bland annat genom kontinuerliga möten i syfte att följa upp och utveckla samarbetet och servicen till medborgarna.

Idag har förvaltningen väl etablerade samarbetsytor med kontaktcenter i det operativa arbetet kopplat till medborgarservice. Detta arbete utgår från förvaltningens myndighetsprocesser med fokus främst på placering i förskola.

Förskoleförvaltningen ser positivt på fortsatt utveckling av medborgarservice

Förvaltningen har sett goda effekter utifrån rådande samarbete med kontaktcenter i det operativa arbetet kopplat till medborgarservice. Kontaktcenters geografiska platsnärvaro har till exempel möjliggjort för vårdnadshavare att vid ett fysiskt platskontor kunna få vägledning vid ansökan till förskola. I kontinuerlig dialog med representanter från kontaktcenter har förvaltningen inhämtat kunskap och identifierat utvecklingsområden att arbeta vidare med inom förvaltningen. Det kan till exempel ha handlat om hur förvaltningen kan utveckla informationen på malmo.se och servicewebben.

Förvaltningen ser positivt på att det framåt sker ett utbyte och ett samarbete i det strategiska arbetet kopplat till medborgarservice i Malmö stad. Den utvecklingsplan som tagits fram lyfter hur förvaltningarnas ansvar för de egna myndighetsprocesser ska samordnas med kontaktcenters ansvar för den sammanhållna serviceprocessen i Malmö stad, vilket förvaltningen ser positivt på utifrån ett medborgarperspektiv. Detta bedöms kunna leda till förbättrad tillgänglighet samt likvärdig service inom Malmö stad som helhet. En strategisk dialog, kunskapsutbyte och samverkan mellan förvaltningarna och kontaktcenter bedöms kunna leda till långsiktiga förbättringar och ökad flexibilitet för att möta medborgarnas behov.

Avseende den föreslagna samarbetsprocessen vill förvaltningen dock betona att det behöver skapas en större tydlighet. Det behöver tydligare framgå vilka förväntningar som ställs på respektive förvaltning när det gäller att bidra i det strategiska arbetet kopplat till medborgarservice. Detta för att kunna ta ställning till resurser och organisering, samt kunna utse och ge förutsättningar till en samordnande funktion inom förvaltningen.

För att skapa effektiva processer framåt och en samarbetsprocess som resulterar i en utveckling av medborgarservicen i staden ser förvaltningen även behov av tydlighet i



ansvarsfördelningen. Det är positivt att kontaktcenter utvecklar en samarbetsprocess tillsammans med förvaltningarna, men det behöver samtidigt vara tydligt vad som är kontaktcenters ansvar och mandat i förhållande till övriga förvaltningars respektive ansvar för de egna myndighetsprocesserna.

Förskoleförvaltningen föreslår förskolenämnden att ställa sig positiv till utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt, med tillägg att förtydligande behöver ske kring samarbetsprocessen framåt.

Ansvariga

Susanne Nilsson Avdelningschef

Annika Åsberg Renman Avdelningschef