



Datum

2025-03-12

Adress

Lugna gatan 82

Diarienummer

FSKF-2025-1788

Yttrande

Till

Kommunstyrelsen

**Remiss angående Utvecklingsplan för kontaktcenter
2025 och framåt
STK-2024-1400**

Förskolenämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Servicenämnden har till kommunstyrelsen inkommit med Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt. Utvecklingsplanen är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad och innehåller fem utvecklingsområden inkluderat en föreslagen samarbetsprocess. Samtliga förvaltningar i staden föreslås bidra och samarbeta för utveckling av medborgarservice i Malmö stad som helhet.

Förskolenämnden ställer sig positiv till ett ökat utbyte och samarbete, av mer strategisk karaktär mellan förvaltningarna i staden, i enlighet med den föreslagna utvecklingsplanen. Förskolenämnden ser dock behov av tydlighet i ansvarsfördelning mellan servicenämnden och övriga nämnder när det gäller medborgarservice, samt klargörande kring förväntningar på respektive förvaltning i samarbetsprocessen.

Yttrande

Förskolenämnden ser positivt på att servicenämnden har tagit fram en utvecklingsplan för den strategiska inriktningen för medborgarservice i Malmö stad. En god, likvärdig medborgarservice med fokus på tillgänglighet, bemötande och med utgångspunkt i medborgarnas behov och rättigheter är viktiga utgångspunkter i ett demokratiskt samhälle. Förskolenämnden instämmer vidare i vikten av att samtliga nämnder och förvaltningar i staden samverkar för att ge alla malmöbor en god och likvärdig service.

Förskoleförvaltningen har idag väl etablerade samarbetsytor med kontaktcenter på serviceförvaltningen när det gäller det operativa arbetet kopplat till medborgarservice. För detta arbete finns det utsedda kontaktpersoner på förskoleförvaltningen som samverkar med kontaktcenter i planering, genomförande och uppföljning av det kontinuerliga arbetet med medborgarservice. Utgångspunkten för samarbetet är



förskoleförvaltningens myndighetsprocesser med fokus främst på placering i förskola. Bland annat har förskoleförvaltningen genomfört omfattande informations- och utbildningsinsatser för kommunvägledarna på kontaktcenter om förvaltningens arbete, och de lagar och regler som styr förskolan. Detta för att tillsammans säkerställa att medborgarna får den service de behöver. Förskoleförvaltningen ser goda effekter utifrån det rådande samarbetet med kontaktcenter. I kontinuerlig dialog mellan förvaltningarna har man utvunnit kunskap och identifierat utvecklingsområden för att på ett ännu bättre sätt kunna möta medborgarna.

Förskolenämnden ställer sig positiv till ett ökat utbyte och samarbete, av mer strategisk karaktär, mellan förvaltningarna i staden, i enlighet med den föreslagna utvecklingsplanen. I utvecklingsplanen framgår hur förvaltningarnas ansvar för de egna myndighetsprocesserna ska samordnas med kontaktcenters ansvar för den sammanhållna serviceprocessen i Malmö stad. Detta menar förskolenämnden är positivt utifrån ett medborgarperspektiv och bedöms kunna leda till en mer tillgänglig och likvärdig medborgarservice inom Malmö stad som helhet.

Förskolenämnden menar vidare att en strategisk dialog, kunskapsutbyte och samverkan mellan förvaltningarna kan leda till långsiktiga förbättringar och ökad flexibilitet i att möta medborgarnas behov. Förskolenämnden ser dock att för att uppnå detta behöver man utveckla och skapa en större tydlighet kring den samarbetsprocess som föreslås i utvecklingsplanen. Det behöver framgå vilka förväntningar som ställs på respektive förvaltning när det gäller att bidra i det strategiska arbetet kopplat till medborgarservice. Detta för att respektive nämnd och förvaltning ska kunna ta ställning till resurser och organisering, samt att förvaltningen ska kunna utse och ge förutsättningar till en samordnande funktion i den egna organisationen. Förskolenämnden menar även att det behövs en större tydlighet i ansvar för att skapa effektiva kommungemensamma processer och arbete framåt. Det är positivt att kontaktcenter utvecklar en samarbetsprocess tillsammans med förvaltningarna, men det behöver samtidigt tydliggöras vad som är servicenämnden och kontaktcenters ansvar och uppdrag kopplat till medborgarservice - i förhållande till övriga nämnder och förvaltningars respektive ansvar för de egna myndighetsprocesserna.

Ordförande

Mohamed Yassin (MP)

Nämndsekreterare

Ida Alm

[Här anger du om det finns reservationer/särskilda yttranden.]