



## Tjänsteskrivelse

### Datum

2025-03-14

### Vår referens

Malin Eggertz Forsmark  
Avdelningschef  
malin.eggertzforsmark@malmo.se

## Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt, Stadskontoret

**FRI-2025-225**

### Sammanfattning

Kommunstyrelsens arbetsutskott har, utan eget ställningstagande, skickat *Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025* på remiss till Malmö stads samtliga nämnder. Utvecklingsplanen för kontaktcenter är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. I enlighet med kommunfullmäktigemålet ska alla Malmö stads förvaltningar arbeta med att ge god och likvärdig service. Därför är syftet med utvecklingsplanen att skapa en grund för ett gemensamt arbete för medborgarservice. Förvaltningen föreslår fritidsnämnden att godkänna yttrandet och skicka det till kommunstyrelsen.

### Förslag till beslut

Fritidsnämnden godkänner yttrandet och skickar det till kommunstyrelsen senast den 31 mars.

Fritidsnämnden justerar paragrafen omedelbart.

### Beslutsunderlag

- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Tjänsteskrivelse Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- G-Tjänsteskrivelse fritidsnämnden 250326
- Yttrande fritidsnämnden 250326

### Beslutsplanering

Fritidsnämndens ordförandeberedning 2025-03-12  
Fritidsnämndens Arbetsutskott 2025-03-20  
Fritidsnämnden 2025-03-26

### Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen



## Ärendet

Kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) har givit servicenämnden i uppdrag av att ta fram en utvecklingsplan för kontaktcenter och ett förslag till samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Planen ska vara flerårig och uppdateras årligen. Servicenämnden har till kommunstyrelsen inkommit med en utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt. I enlighet med kommunfullmäktigemålet ska alla Malmö stads förvaltningar arbeta med att ge god och likvärdig service. Därför är syftet med utvecklingsplanen att skapa en grund för ett gemensamt arbete för stadens medborgarservice. Utvecklingsplanen är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad och det är kommunstyrelsens ansvar att besluta om planen och samarbetsprocessen.

Kommunstyrelsens arbetsutskott har, utan eget ställningstagande, skickat *Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025* på remiss till Malmö stads samtliga nämnder. Fritidsnämnden bereds på detta sätt möjlighet att inkomma med synpunkter genom yttrande.

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. Alla dessa grupper benämns i fortsättningen som "Malmöbor". Medborgarservicen kan ta olika former, till exempel information och självservice på webben eller vägledning och enklare ärendehantering via kontaktcenter. I mer specifika och individuella ärenden ansvarar handläggare eller specialist på berörd förvaltning.

Utvecklingsplanen för medborgarservice 2025 och framåt lyfter fem utvecklingsområden:

1. **Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande** som innebär ett förnyat arbetssätt och bemötande för att öka tillgängligheten och främja ett "Malmöbemötande" i hela Malmö stad.
2. **Rättighetsbaserad service** som innebär att ge tillgång till service utifrån individuella förutsättningar, rättigheter och behov. Anpassa och samordna medborgarsservice, lyfta serviceglapp samt utveckla serviceprocesser utifrån Malmöbornas rättigheter och behov.
3. **Digitalisering och servicekommunikation** som innebär att lyssna in Malmöbons behov och samköra data med andra verksamheter och förvaltningar för att minska onödig efterfrågan och skapa utrymme för effektiviseringar på sikt.
4. **Lokal service** som innebär en samlad kraftsamling kring lokal utveckling. Malmöborna ska kunna ha tillgång till medborgarservice på de platser där behovet är som störst. Erbjuda kontaktcenter lokalt och ha utåtriktade aktiviteter i olika delar av staden samt förmedla information till allmänheten lokalt vid önskade händelser.
5. **Samarbetsprocess** mellan kontaktcenter och förvaltningarna som innebär att varje förvaltning ansvarar för sina egna myndighetsprocesser samtidigt som kontaktcenter ansvarar för den sammanhållna serviceprocessen.



Stadskontoret bedömer att servicenämnden på ett tillfredsställande sätt har fullföljt uppdraget om att upprätta en utvecklingsplan framåt och en samarbetsprocess för nära samarbete som fastslår inriktningen för de kommande åren. Uppdraget att utarbeta en samarbetsprocess för kontaktcenter i nära dialog med förvaltningarna ligger som ett av fem utvecklingsområden i planen. Stadskontoret ser behov av fortsatt dialog med kontaktcenter för uppföljning av arbetet med utvecklingsplanen och framtagandet av samarbetsprocesser.

### **Fritidsförvaltningens bedömning**

Fritidsförvaltningen nyttjar kontaktcenters tjänster i begränsad omfattning, framför allt i att svara på frågor från föreningslivet om bidrag och bokning av anläggning.

Förvaltningen är positiv till kontaktcenters arbete och menar att medborgarservice betydelse i den kommunala uppdraget inte nog kan betonas. Förvaltningen har deltagit i möten som kontaktcenter bjudit in till och där framtagandet av utvecklingsplanen har diskuterats. Förvaltningen menar att det är av yttersta vikt att alla förvaltningar deltar i den fortsatta samarbetsprocessen för att utvecklingsplanen ska realiseras men att det ska ske utifrån förvaltningarnas olika behov.

Att ha tillgång till medborgarservice på de platser där behovet är som störst är viktigt. Här blir frågan om resurser och kontaktcenters möjlighet att arbeta på kvällar och helger för att erbjuda lokalt och ha utåtriktade aktiviteter i olika delar av staden viktigt att säkerställa. Förvaltningen önskar att det tydligt framgår resurser och medel för eventuellt ökade eller nya uppdrag.

Förvaltningen önskar förtydligande avseende kontaktcenters uppdrag att förmedla information till allmänheten lokalt vid oönskade händelser. Förvaltningen ser att det finns många synergieffekter att vinna på samordning mellan stadskontoret och kontaktcenter vid extraordinära händelser. Förvaltningen betonar betydelsen av att inte arbeta med parallella processer i staden.

### **Ansvariga**

Johan Hermansson Direktör