



## Tjänsteskrivelse

**Datum**

**Vår referens**

Helene Persson

Strateg

Helene.Persson@malmo.se

### **Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt GRF-2025-2560**

#### **Sammanfattning**

Serviceämnden har till kommunstyrelsen inkommit med Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt. Serviceämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) att årligen till kommunstyrelsen ta fram en plan som ska ge riktning för 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.

Utvecklingsplanen för kontaktcenter är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. 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. Utvecklingsplanen för medborgarservice 2025 och framåt lyfter fem utvecklingsområden:

- Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande
- Rättighetsbaserad service
- Digitalisering och servicekommunikation
- Lokal service
- Samarbetsprocess

En viktig förutsättning för det gemensamma arbetet är den föreslagna samarbetsprocessen eftersom varje förvaltning ansvarar för sina egna myndighetsprocesser samtidigt som kontaktcenter ansvarar för den sammanhållna serviceprocessen i Malmö stad. Serviceämnden har i uppdrag 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.



Löpande under arbetet med framtagandet av utvecklingsplanen har Kontaktcenter arbetat med förankring och lyssnande. Olika idéer och förslag har diskuterats med förvaltningarna vid såväl årliga budgetdialoger där representanter från förvaltningarnas ledningsgrupper ingår som vid andra forum

Stadskontoret bedömer att servicenämnden på ett tillfredsställande sätt har fullföljt uppdraget om att upprätta en utvecklingsplan framåt och en samarbetsprocess för nära samarbete som ger riktning för kontaktcenter 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.

## **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta

1. Kommunstyrelsen godkänner Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt.
2. Kommunstyrelsen anmodar stadens nämnder att skapa förutsättningar för samordnare för medborgarservice i varje förvaltning och bidra till att utveckla en modell för samarbetsprocess.

## **Beslutsunderlag**

- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt - Vi svarar för Malmö
- Tjänsteskrivelse serviceförvaltningen
- Servicenämndens beslut 240925 §74 Särskilt yttrande (M)
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 250203 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

## **Beslutsplanering**

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2025-02-10

Kommunstyrelsen 2025-03-05

## **Beslutet skickas till**

Servicenämnden

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Fritidsnämnden

Funktionsstödsnämnden

Förskolenämnden

Grundskolenämnden

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden

Hälsa- vård och omsorgsnämnden



Kulturnämnden  
Miljönämnden  
Revisorskollegiet  
Stadsbyggnadsnämnden  
Tekniska nämnden  
Valnämnden  
Överförmyndarnämnden  
Stadskontorets handläggare

## Ärendet

Utvecklingsplanen för kontaktcenter 2025 och framåt 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. Alla dessa grupper benämns i fortsättningen som ”Malmöbor”.

Medborgarservicen kan ta olika former, till exempel:

- Information och självservice på webben: Malmöbor kan själv hitta information och utföra ärenden online på kommunens webbplats.
- Vägledning och enklare ärendehantering via kontaktcenter: Malmöbor kan få svar på generella frågor, guidning och hjälp i olika ärenden genom att ringa, mejla, chatta eller besöka kontaktcenter.
- Kontakt med specialist eller handläggare på förvaltning: I mer specifika och individuella ärenden behöver Malmöborna kontakt med en specialist eller handläggare på en av förvaltningarna.

Alla Malmö stads förvaltningar arbetar mot kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa förutsättningar för ett kommungemensamt arbete för medborgarservice. Varje förvaltning ansvarar för sina myndighetsprocesser samtidigt som kontaktcenter ansvarar för den sammanhållna serviceprocessen.

Utvecklingsplanen grundar sig på förvaltningarnas utvecklingsbehov och de samhällstrender som bland annat identifierats i Malmö stads trend- och omvärldsanalys Utblick Malmö. Planen är flerårig och förnyas varje år.

**Den här första inriktningen lyfter fram 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 för tillgänglighet och serviceinriktat bemötande är att:

- öka tillgängligheten till Malmö stad.
- främja ett "Malmöbemötande" i hela Malmö stad.

### **Rättighetsbaserad service och bemötande**

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 för rättighetsbaserad service är att:

- anpassa medborgarservice utifrån individuella behov.
- samordna medborgarservice.
- lyfta serviceglapp.
- 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. Därför lyfter detta utvecklingsområde digitalisering och servicekommunikation. 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 förvaltningar minska onödig efterfrågan och skapa utrymme för effektiviseringar på sikt.

Fokus 2025 och framåt för digitalisering och servicekommunikation är att:

- vara örat mot marken.
- samköra data och analyser.

### **Lokal service**

Malmö stad kraftsamlar kring lokal utveckling med målet att skapa trygghet och likvärdiga livsvillkor i hela 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 för lokal service är att:

- erbjuda fler möjligheter att besöka Malmö stads kontaktcenter lokalt.



- ha utåtriktade aktiviteter i olika delar av staden.
- förmedla information till allmänheten lokalt vid oönskade händelser.

## **Samarbetsprocess**

Utvecklingsplanen berör hela Malmö stad och servicenämnden har även i uppdrag 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 forum.

För att möjliggöra ett systematiskt gemensamt arbete behövs en utvecklad struktur för samarbetsprocessen med kontaktcenter. Under våren 2024 har serviceförvaltningen fört en 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 för 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.

Arbetet i 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, utarbeta och förankra kommande utvecklingsplaner för medborgarservice.

Fokus 2025 och framåt för samarbetsprocessen är att:

- utse samordnare för medborgarservice i varje förvaltning
- utveckla en modell för samarbetsprocess

## **Förankring och lyssnande**

Löpande under arbetet med framtagandet av utvecklingsplanen har Kontaktcenter arbetat med förankring och lyssnande. Olika idéer och förslag har diskuterats med förvaltningarna vid såväl årliga budgetdialoger där representanter från förvaltningarnas ledningsgrupper ingår som vid andra forum. Servicedirektör och avdelningschefer från serviceförvaltningen har träffat samtliga förvaltningsledningsgrupper eller enbart direktörer för att presentera det förslag som tagits fram för utvecklingsplanen



## **Ansvariga**

Mats Holmström Kommunikationsdirektör

Agnes Wemme Nämndsekreterare

Andreas Norbrant Stadsdirektör