



Tjänsteskrivelse

Datum

2026-04-14

Vår referens

Fadi Barakat

Näringslivsutvecklare

fadi.barakat@malmo.se

Överföring av medel från kommunstyrelsens anslag till förfogande rörande Malmöbemötande - stärkt kommunal företagsservice

STK-2026-476

Sammanfattning

Stadskontoret föreslår att ett pilotprojekt, Malmöbemötande, genomförs under perioden juni–december 2026 i syfte att stärka kvaliteten i bemötandet och servicen gentemot företag inom stadens myndighetsutövande verksamheter. Satsningen utgår från kommunfullmäktiges budget 2026, där totalt 4 miljoner kronor har avsatts för ändamålet under benämningen ”serviceinriktad myndighetsutövning”. Medlen ska användas för att utveckla ett enhetligt och stöttande bemötande i kommunens kontakter med företag. Projektet omfattar utbildningar, coaching och utveckling av gemensamma arbetsmetoder och riktar sig till minst 200 medarbetare i berörda verksamheter. För genomförandet söks 1,5 miljoner kronor, och serviceförvaltningen (kontaktcenter) föreslås ansvara för projektet. Satsningen förväntas leda till mer likvärdig och tillgänglig service, stärkt tillit mellan företag och Malmö stad samt långsiktigt förbättrade och hållbara arbetssätt inom stadens myndighetsutövning.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen

1. Kommunstyrelsen beviljar att 1,5 miljoner kronor överförs från kommunstyrelsens anslag till förfogande till servicenämnden för genomförandet av pilotprojektet *Malmöbemötande* under perioden juni–december 2026.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse KSAU 260427 Överföring av medel från kommunstyrelsens anslag till förfogande rörande Malmöbemötande - stärkt kommunal företagsservice

Beslutsplanering

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2026-04-27

Kommunstyrelsen 2026-05-06



Beslutet skickas till

Serviceenämnden

Stadskontoret, intern ledning och samordning, enheten ekonomi & utveckling

Stadskontoret, omvärld och näringsliv

Stadskontorets handläggare

Ärendet

I kommunfullmäktiges budget för 2026 anges att ytterligare medel tillförs, totalt 4 miljoner kronor, under benämningen serviceinriktad myndighetsutövning för att stärka pågående och nya insatser som ska säkerställa att företag får ett professionellt och stöttande bemötande i sina kontakter med Malmö stad.

Mot denna bakgrund arbetar serviceförvaltningen (kontaktcenter) kontinuerligt med att utveckla kvaliteten i den kommunala servicen gentemot företag, särskilt i myndighetsutövande verksamheter där bemötandet spelar en avgörande roll för upplevelsen av kommunens professionalism och tillgänglighet. Genom dialoger, bland annat inom Forum för företagsservice, har flera förvaltningar uttryckt ett tydligt behov av ytterligare stöd i frågor som rör bemötande, service och förståelse för företagens vardag och förutsättningar.

För att möta dessa behov föreslås ett pilotprojekt, Malmöbemötande, som ska genomföras under perioden juni till december 2026. Projektet bygger vidare på redan befintliga initiativ, såsom webbutbildningen *Inte bara trevlig* och kontaktcenters etablerade arbetssätt inom service och bemötande. Därtill tas hänsyn till insikter från förvaltningarnas verksamhetsområden samt de behovsinventeringar som genomförts inom företagsservice. Serviceförvaltningen (kontaktcenter) föreslås leda arbetet i nära samverkan med stadskontoret (omvärld och näringsliv) som bidrar med kunskap om företagens behov, näringslivets perspektiv och stadens samlade strategier för att stärka företagsklimatet. Denna samverkan säkerställer att satsningen grundas i både interna behov och i en aktuell omvärldsbild av näringslivets förutsättningar.

Satsningen är även i linje med kontaktcenters utvecklingsplan från 2024, där flera förvaltningar efterfrågat en stadsgemensam utveckling av bemötandearbetet. Pilotprojektets syfte är att stärka medarbetares förmåga att möta företag på ett professionellt, likvärdigt och serviceinriktat sätt och att öka förståelsen för företagens villkor. Ambitionen är även att utveckla metoder, utbildningsmaterial och arbetssätt som på sikt kan integreras i stadens ordinarie servicearbete och därmed bidra till en långsiktigt sammanhållen och högkvalitativ företagsservice.

Projektet planeras omfatta minst 200 medarbetare från berörda förvaltningar och innehåller behovsanalys, utbildningstillfällen, digitalt utbildningsmaterial, löpande coaching, framtagande av bemötandeguides samt uppföljande träffar för reflektion och



erfarenhetsutbyte. För genomförandet av pilotprojektet krävs 1,5 miljoner kronor. Medlen avser främst en projektledare på halvtid, coacher motsvarande en heltidstjänst, framtagning av utbildningsmaterial samt kostnader för föreläsningar, workshops och uppföljningsinsatser. Då ambitionen är att bemötandearbetet ska fortsätta utvecklas även efter pilotfasen behöver eventuella fortsatta medel och en långsiktig struktur utredas inför budgetåret 2027.

Kontaktcenter föreslås få ansvar för projektet eftersom verksamheten redan har etablerade och beprövade arbetssätt för service och bemötande, driver Företagslotsen sedan 2019 och sedan 2022 har ett utökat ansvar för service till näringslivet.

Kontaktcenter har dessutom en central roll i samverkan med stadens förvaltningar och har god förmåga att omsätta företagets behov i praktiskt stöd för medarbetare. Genom att samla utvecklingsarbetet hos kontaktcenter säkerställs ett sammanhållet, kostnadseffektivt och stadsgemensamt angreppssätt.

Pilotprojektet förväntas bidra till en mer likvärdig och tillgänglig service till företag, stärkt tillit mellan näringslivet och Malmö stad samt ett tydligare och mer professionellt bemötande i myndighetsutövningen. På sikt bedöms projektet kunna skapa långsiktigt hållbara arbetssätt som stärker stadens samlade serviceförmåga och leder till bättre, smidigare och mer effektiva kontakter mellan företag och kommunen.

Stadskontorets bedömning

Stadskontoret bedömer sammantaget att behovet av projektet Malmöbemötande är tydligt och återkommande uttryckt av stadens förvaltningar och ligger väl i linje med kommunfullmäktiges mål om god och likvärdig service. Projektets upplägg bedöms vara väl grundat, och genomförandet via serviceförvaltningen (kontaktcenter) i samarbete med stadskontoret (omvärld och näringsliv) säkerställer att kompetens, samordning och kostnadseffektivitet kan tillvaratas. I budgeten finns avsatt 4 miljoner kronor för serviceinriktad myndighetsutövning. Stadskontoret föreslår att projektet finansieras genom denna post. Mot denna bakgrund föreslår stadskontoret att kommunstyrelsen beviljar att 1,5 miljoner kronor överförs från kommunstyrelsens anslag till förfogande till servicenämnden för genomförandet av pilotprojektet Malmöbemötande under perioden juni–december 2026.

Ansvariga

Isabelle Henningsson Nämndsekreterare
Micael Nord Näringslivsdirektör
Andreas Norbrant Stadsdirektör