



Tjänsteskrivelse

Datum

2026-04-15

Vår referens

Nicklas Sjöqvist

Enhetschef

nicklas.sjoqvist@malmo.se

Motion Jacqueline Maly (SD) och Jenny Bengtsson (SD) om synligt telefonnummer när kommunen ringer upp medborgare **STK-2025-1816**

Sammanfattning

Jacqueline Maly (SD) och Jenny Bengtsson (SD) har väckt en motion om att berörda nämnder tillsammans med stadskontoret ska uppdras att införa att ett synligt telefonnummer från kommunen visas när tjänstepersoner eller medarbetare inom omsorgsförvaltningarna ringer till medborgare. Motionärerna framhåller att dolda eller okända nummer kan leda till att Malmöbor inte svarar, vilket kan fördröja processer och minska tillgängligheten. De menar också att ett synligt nummer kan öka tryggheten och underlätta återuppringning.

Servicenämnden har beretts möjlighet att yttra sig över motionen. Nämnden delar ambitionen om ökad transparens och tillgänglighet men avstyrker förslaget. I remissvaret anges bland annat att Malmö stads huvudnummer inte är ändamålsenligt att visa vid sådana samtal, eftersom kontaktcenter saknar tillgång till omsorgsförvaltningarnas verksamhetssystem och därför inte kan identifiera vem som sökt den enskilde eller vägleda vidare i ärendet på ett träffsäkert sätt. Servicenämnden bedömer att förslaget riskerar att skapa otydlighet, fördröjd handläggning och att det kan påverka förtroendet negativt.

Stadskontoret delar bedömningen att motionens intention är god men att det föreslagna arbetssättet inte framstår som ändamålsenligt. Motionen föreslås därför avslås.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta

1. Kommunfullmäktige avslår motion av Jacqueline Maly (SD) och Jenny Bengtsson (SD) om synligt telefonnummer när kommunen ringer upp medborgare.



Beslutsunderlag

- Motion Jacqueline Maly (SD) och Jenny Bengtsson (SD) om synligt telefonnummer när kommunen ringer upp medborgare
- Remissvar servicenämnden
- Servicenämnden beslut 260318 § 50
- G- Tjänsteskrivelse KSAU 260427 Motion Jacqueline Maly (SD) och Jenny Bengtsson (SD) om synligt telefonnummer när kommunen ringer upp medborgare

Beslutsplanering

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2026-04-27

Kommunstyrelsen 2026-05-06

Kommunfullmäktige 2026-05-28

Beslutet skickas till

Jacqueline Maly (SD)

Jenny Bengtsson (SD)

Servicenämnden

Stadskontoret, kommunikationsavdelningen

Stadskontorets handläggare

Ärendet

Jacqueline Maly (SD) och Jenny Bengtsson (SD) har i en motion föreslagit att berörda nämnder tillsammans med stadskontoret ska uppdras att införa att ett synligt telefonnummer från kommunen visas när tjänstepersoner eller medarbetare inom omsorgsförvaltningarna ringer till medborgare. Motionärerna menar att det är vanligt att Malmöbor blir uppringda från okänt eller hemligt nummer när de har kontakt med kommunen. Enligt motionärerna kan detta leda till att samtal inte besvaras eftersom den uppringde tror att det rör sig om telefonförsäljning eller bedrägeriförsök. De framhåller att ett synligt nummer från kommunen skulle kunna öka tryggheten, underlätta återuppringning och minska risken för missförstånd. Som exempel hänvisas till Region Skånes arbetssätt med synliga telefonnummer.

I motionen föreslås att kommunfullmäktige beslutar att berörda nämnder tillsammans med stadskontoret ska uppdras att införa ett sådant arbetssätt.

Internremiss

Servicenämnden

Motionen har skickats på internremiss till servicenämnden. Servicenämnden delar motionens ambition om ökad transparens och tillgänglighet i kontakten med Malmöborna, men ställer sig inte bakom förslaget att Malmö stads



huvudtelefonnummer till kommunens kontaktcenter ska visas när tjänstepersoner kontaktar medborgare.

I sitt yttrande framhåller servicenämnden att Region Skånes arbetssätt bygger på andra organisatoriska och tekniska förutsättningar, bland annat ett gemensamt patientdatasystem som gör det möjligt att se vem som försökt nå en patient. Motsvarande förutsättningar finns inte i Malmö stads kontaktcenter, eftersom kontaktcenter inte har åtkomst till omsorgsförvaltningarnas verksamhetssystem. Om stadens huvudnummer visas riskerar Malmöbor som ringer tillbaka att hamna hos kontaktcenter, där det inte går att se vem som har sökt personen eller att vägleda vidare i ärendet på ett träffsäkert sätt. Nämnden bedömer att detta kan skapa otydlighet, fördröja handläggningen och påverka förtroendet för organisationen negativt.

Servicenämnden lyfter också att det inom stadens förvaltningar redan finns arbetssätt för att hantera utmaningar med dolda eller okända telefonnummer. Exempelvis uppges att utgående samtal inom de flesta förvaltningar vanligtvis sker med synligt telefonnummer, att många medarbetares telefonnummer finns tillgängliga via malmo.se, att vissa verksamheter använder SMS inför samtal eller lämnar meddelande på telefonsvarare samt att kontaktcenter i vissa verksamheter redan hanterar merparten av återuppringningarna. Mot denna bakgrund föreslår servicenämnden att motionen avslås.

Stadskontorets bedömning

Stadskontoret ser positivt på motionens intention att stärka tillgängligheten, tydligheten och tryggheten i kontakten mellan Malmö stad och Malmöborna. Det är angeläget att kommunens kontaktvägar upplevs som tydliga och att den som blir kontaktad av staden i möjligaste mån kan förstå vem som ringer.

Samtidigt delar stadskontoret den bedömning som servicenämnden gjort, nämligen att det föreslagna arbetssättet inte framstår som ändamålsenligt i Malmö stads nuvarande organisation. Om ett gemensamt huvudtelefonnummer visas vid utgående samtal finns en uppenbar risk att återuppringande Malmöbor hänvisas till kontaktcenter utan att kontaktcenter har tillräcklig information för att kunna identifiera vem som sökt personen eller ge relevant vägledning vidare. Det kan leda till otydlighet och längre handläggningssvårigheter än ökad tillgänglighet.

Stadskontoret noterar också att servicenämndens yttrande visar att det redan finns olika arbetssätt inom stadens verksamheter för att skapa tydlighet i kontakten med medborgare, till exempel användning av synliga direktnummer, publicerade kontaktuppgifter, SMS inför samtal och meddelanden på telefonsvarare. Mot den bakgrunden bedömer stadskontoret att motionens förslag inte bör genomföras i den form som föreslås.

Stadskontoret föreslår därför att motionen avslås.



Ansvariga

Isabelle Henningsson Nämndsekreterare

Nicklas Sjöqvist Enhetschef

Andreas Norbrant Stadsdirektör