



Datum

2026-03-12

Adress

Diarienummer

SN-2025-2037

Yttrande

Till

Kommunfullmäktige

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

Serviceenämnden har beslutat att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Serviceenämnden ställer sig inte bakom förslaget att Malmö stads huvudnummer ska visas när tjänstepersoner kontaktar medborgare. Det saknas flera förutsättningar och därmed finns risk för otydlighet, fördröjd handläggning, försämrat förtroende och försvårande för medborgare. Motionen föreslås avslås.

Yttrande

Serviceenämnden delar motionens ambition om vikten av ökad transparens och tillgänglighet i kontakten med Malmöborna, men ställer sig inte bakom förslaget att Malmö stads huvudnummer ska visas när tjänstepersoner kontaktar medborgare.

Motionen hänvisar till Region Skånes arbetssätt. Region Skåne har ett gemensamt patientdatasystem med journalanteckningar som gör det möjligt för deras medarbetare att se vem och när någon inom regionen försökt nå en patient. Dessa förutsättningar finns inte i Malmö stads kontaktcenter eftersom verksamheten inte har åtkomst till omsorgsförvaltningarnas verksamhetssystem.

Om stadens huvudnummer visas riskerar Malmöbor som ringer tillbaka att hamna hos kontaktcenter, där medarbetarna varken kan se vem som har sökt personen eller vägleda vidare i ärendet. Det skapar i stället mer otydlighet och kan fördröja handläggningen samt påverka förtroendet för organisationen.

Ett sådant arbetssätt lägger också ett stort ansvar på Malmöborna att själva hålla reda på vem i Malmö stads omfattande organisation som har försökt nå dem. Det är inte ovanligt att en individ har flera pågående ärenden hos olika förvaltningar, vilket



ytterligare försvårar både för Malmöborna att veta vem som kontaktat dem, och för kontaktcenter att ta reda på det om endast ett gemensamt huvudnummer visas.

Inom stadens förvaltningar finns uppbyggda arbetssätt för att hantera utmaningarna med att ringa från dolda eller okända telefonnummer och några belysande exempel ges här. Inom de flesta förvaltningar sker utgående samtal vanligtvis med synligt telefonnummer. Förskoleförvaltningen uppger att många medarbetares telefonnummer är tillgängliga via malmo.se, vilket ytterligare underlättar för medborgare och vårdnadshavare att känna igen och besvara inkommande samtal. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har en skriftlig rutin för användning av SMS. Även flera andra förvaltningar uppger att telefonsamtal kan föregås av SMS så att medborgaren vet som ringer, alternativt att ett meddelande talas in på telefonsvararen. När det gäller fastighets- och gatukontorets verksamhet är det kontaktcenter som ringer upp de allra flesta gånger när Malmöborna ska kontaktas via telefon.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår servicenämnden att motionen avslås.

Ordförande	Frida Trollmyr (S)
------------	--------------------

Nämndsekreterare	Jim Johannesson
------------------	-----------------