



Datum

2026-06-10

Adress

Diarienummer

SN-2026-488

Yttrande

Till

Kommunfullmäktige

**Motion av John Roslund (-) om samhällsinformation
för döva och hörselskadade
STK-2025-1438**

Servicenämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Alla verksamheter i Malmö stad har ett ansvar för att säkerställa tillgänglighet på teckenspråk, samtidigt som vissa verksamheter har särskilda uppdrag. Det är kommunstyrelsen och dess förvaltning stadskontoret som har det övergripande ansvaret för Malmö stads webbplats malmo.se. Inom stadskontoret samordnas också stadens arbete med digital tillgänglighet på malmo.se, sociala medier och andra digitala kanaler. Stadskontoret leder ett pågående utvecklingsarbete för digitala kanaler där teckenspråkiga är en viktig målgrupp, som också involverats i utvecklingsarbetet. Servicenämnden anser att nuvarande ansvarsfördelning där stadskontoret håller samman arbetet med Malmö stads hemsida och digital tillgänglighet ger förutsättningar för att bedriva ett samlat utvecklingsarbete tillsammans med andra verksamheter. Nämnden anser därför att det inte är lämpligt att bryta stadskontorets helhetsansvar genom att ge servicenämnden det specifika uppdraget att säkerställa att information på Malmö stads hemsida finns tillgänglig för teckenspråkiga döva/hörselskadade. Servicenämnden föreslår att kommunfullmäktige avslår motionens första att-sats.

Den rådande ansvarsfördelningen mellan stadens nämnder och andra aktörer innebär också att det finns överlappande och kompletterande funktioner för att på teckenspråk ge medborgarservice för kommunal verksamhet, och ge bredare service för samhällsinformation och -vägledning. Servicenämndens verksamhet kontaktcenter uppfyller sitt uppdrag att erbjuda god och likvärdig medborgarservice om de kommunala verksamheterna genom teckenspråkstolkning via Post- och telestyrelsens tjänster bildtelefoni och distanstolkning. Kontaktcenter har i dagsläget inte någon teckenspråkig kommunvägledare men ser teckenspråk som en merit i sina rekryteringar. I Malmö stad finns två teckenspråkiga äldrevägledare anställda i hälsa-



vård- och omsorgsförvaltningen, som har ett bredare uppdrag inom information och vägledning för teckenspråkiga äldre, än vad kontaktcenter har. Mot bakgrund av ovanstående föreslår servicenämnden att kommunfullmäktige anser motionens andra att-sats besvarad.

Yttrande

Servicenämnden tar i sitt yttrande ställning till motionen utifrån ansvarsfördelningen i Malmö stad, formerna för arbetet med tillgänglighet på Malmö stads webbplats och lösningarna för tillgänglighet på teckenspråk hos kontaktcenter.

Ansvarsfördelning i Malmö stad

Alla verksamheter i Malmö stad har ett ansvar för att säkerställa tillgänglighet på teckenspråk, samtidigt som vissa verksamheter har särskilda uppdrag.

Servicenämnden har genom kontaktcenter ett kommunövergripande uppdrag att erbjuda god och likvärdig medborgarservice om de kommunala verksamheterna, och i andra ärenden hänvisar kontaktcenter till rätt aktör.

Samhällsservice är ett bredare begrepp än medborgarservice och innebär service med information och vägledning även om ickekommunala verksamheter, exempelvis hälso- och sjukvård, a-kassa eller myndighetsfrågor. I Malmö stad finns det nämnder som har specifika vägledande uppdrag inom samhällsservice. Hos hälsa- vård- och omsorgsförvaltningen finns två anställda teckenspråkiga äldrevägledare som har ett sådant brett serviceuppdrag.

Malmö stads ansvar kompletteras bland annat av Region Skånes ansvar för så kallad vardagstolkning, som också gäller vid myndighetsbesök på eget initiativ, till exempel vid besök på ett servicekontor som inte rör ett specifikt ärende eller där personen inte blivit kallad. Då ansvarar tolkanvändaren för att boka tolk via regionens tolkcentral. Hos kontaktcenter finns dock även möjlighet till teckenspråkstolkning via Post- och telestyrelsens tjänster bildtelefoni och distanstolkning.

Servicenämnden konstaterar att frågan om samhällsvägledning på teckenspråk är komplex och berör flera delar av Malmö stads verksamhet utifrån målet om god och likvärdig service. Nämnden ser därför ett behov av fortsatt kunskapsuppbyggnad, samordning och dialog inom staden för att fördjupa kunskapen om frågan ur ett stadsövergripande perspektiv.

Kommunstyrelsen och dess förvaltning stadskontoret har det övergripande ansvaret för Malmö stads webbplats malmo.se. Servicenämndens ansvar när det gäller Malmö stads webbplats malmo.se är begränsat och rör, genom nämndens verksamhet IT och digitalisering, exempelvis webbplatsens drift och säkerhet. Inom stadskontoret



samordnas också stadens arbete med digital tillgänglighet på malmo.se, sociala medier och andra digitala kanaler.

Tillgänglighetsanpassning av webbplatser

En grundläggande förutsättning vid webbplatserns tillgänglighet för teckenspråkiga är att svenskt teckenspråk är ett självständigt språk med eget ordförråd och annan grammatik än språket svenska (tal- och skriftspråket). Teckenspråkiga kan alltså ha teckenspråk som sitt enda språk, eller behärska både teckenspråk och svenska i olika grad och kanske inte vara flytande i skriftligt svenska. Centralt för tillgänglighet för teckenspråkiga är därför att det finns filmer på teckenspråk. Idag är alla filmer på Malmö stads webbplats malmo.se försedda med undertexter, men webbplatsen är alltså inte fullt tillgänglig för alla teckenspråkiga.

Kontaktcenter har tagit vidare synpunkter på Malmö stads webbplats som kommit i det löpande arbetet och vid dialogtillfällen. Dövas förening och teckenspråkiga Malmöbor har framfört att det behöver vara enklare att hitta information som särskilt berör dem, exempelvis information om teckenspråkiga evenemang. De efterfrågar också mer information på teckenspråk. Servicenämnden anser att dessa perspektiv är viktiga att ta tillvara i det fortsatta utvecklingsarbetet för att stärka tillgängligheten för teckenspråkiga.

Stadskontoret leder ett pågående utvecklingsarbete för digitala kanaler där teckenspråkiga är en viktig målgrupp, som också involverats i utvecklingsarbetet.

Servicenämndens slutsats om motionens första att-sats

Servicenämnden anser att nuvarande ansvarsfördelning där stadskontoret håller samman arbetet med Malmö stads hemsida och digital tillgänglighet ger förutsättningar för att bedriva ett samlat utvecklingsarbete tillsammans med IT och digitalisering, kontaktcenter och andra verksamheter. Nämnden anser därför att det inte är lämpligt att bryta stadskontorets helhetsansvar genom att ge servicenämnden det specifika uppdraget att säkerställa att information på Malmö stads hemsida finns tillgänglig för teckenspråkiga döva/hörselskadade. Servicenämnden föreslår att kommunfullmäktige avslår motionens första att-sats.

Tillgänglighet på teckenspråk hos kontaktcenter

Idag tillhandahåller kontaktcenter medborgarservice på teckenspråk med hjälp av Post- och telestyrelsens tjänster bildtelefoni och distanstolkning. Användningen av bildtelefoni och distanstolkning ligger i linje med Post- och telestyrelsens arbete för ökad digital inkludering, genom att fler ges möjlighet att ta del av samhällsservice på likvärdiga villkor. Det finns en teckenspråkig informationsfilm om hur servicen går till på malmo.se.



Statens servicecenter, som kontaktcenter är samlokalisert med på tre av fyra besöksplatser, använder motsvarande tjänster för bildtelefoni och distanstolkning. Detta bidrar till en enhetlig och tillgänglig service för invånare oavsett ärende eller verksamhet.

Vid telefonsamtal till kontaktcenter används tjänsten bildtelefoni. Tolkningen genomförs genom att den teckenspråkiga personen kommunicerar med en tolk via bildtelefon, samtidigt som den talande personen kommunicerar med tolken via en vanlig telefon.

Vid fysiska besök tillhandahåller kontaktcenter distanstolkning. Det innebär att två eller flera personer som befinner sig på samma plats får sin kommunikation tolkad mellan tal och teckenspråk med hjälp av en tolk på distans. För detta ändamål är samtliga kontaktcenters besöksplatser utrustade med surfplattor. Denna lösning motsvarar behovet av att kunna få tolkning spontant och utan förbokning, på samma sätt som vid telefonsamtal.

Kontaktcenters information och arbetssätt arbetades fram med Dövas förening men de har i sin kommunikation varit tydliga med att de föredrar att kunna besöka en teckenspråkig person istället för att använda distanstolkning med en svensktalande kommunvägledare. Så trots att kontaktcenter utifrån sitt uppdrag har en struktur som möjliggör spontanbesök för teckenspråkiga personer finns det ett serviceglapp utifrån de behov som målgruppen uttrycker. Kontaktcenter ser möjligheter med att stärka verksamheten med teckenspråkiga kommunvägledare och har därför med teckenspråk som en merit i rekryteringar. I nuläget finns det ingen anställd med den kompetensen.

Servicenämndens slutsats om motionens andra att-sats

Den rådande ansvarsfördelningen mellan stadens nämnder och andra aktörer innebär att det finns överlappande och kompletterande funktioner för att på teckenspråk ge medborgarservice för kommunal verksamhet, och ge bredare service för samhällsinformation och -vägledning. Servicenämndens verksamhet kontaktcenter uppfyller sitt uppdrag att erbjuda god och likvärdig medborgarservice om de kommunala verksamheterna genom teckenspråkstolkning via Post- och telestyrelsens tjänster bildtelefoni och distanstolkning. Kontaktcenter har i dagsläget inte någon teckenspråkig kommunvägledare men ser teckenspråk som en merit i sina rekryteringar. I Malmö stad finns två teckenspråkiga äldrevägledare anställda i hälsavård- och omsorgsförvaltningen, som har ett bredare uppdrag inom information och vägledning för teckenspråkiga äldre, än vad kontaktcenter har. Mot bakgrund av ovanstående föreslår servicenämnden att kommunfullmäktige anser motionens andra att-sats besvarad.



Ordförande Frida Trollmyr (S)

Nämndsekreterare Jim Johannesson

[Här anger du om det finns reservationer/särskilda yttranden.]