



Vi svarar för Malmö

Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

Malmö stads strategiska inriktning för
medborgarservice

Innehållsförteckning

Malmö stads strategiska inriktning för medborgarservice

Inledning.....	3
Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande	4
Rättighetsbaserad service och bemötande.....	5
Digitalisering och servicekommunikation.....	6
Lokal service.....	7
Samarbetsprocess.....	8

Malmö stads strategiska inriktning för medborgarservice

Inledning

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:

- 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 någon av förvaltningarna.

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 inom Malmö stad. En viktig förutsättning för det gemensamma arbetet är samarbetsprocessen eftersom 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
- Rättighetsbaserad service
- Digitalisering och servicekommunikation
- Lokal service
- Samarbetsprocess

Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande

Människors förväntningar på offentliga tjänster och service har ökat. Många förväntar sig idag att de ska kunna hantera sina ärenden var som helst och på tider som passar dem. Servicen ska vara sammanhängande mellan olika kanaler, smidig och snabb¹. För Malmö stad innebär detta att det finns behov av att förnya både arbetssätt och bemötande.

Fokus 2025 och framåt för tillgänglighet och serviceinriktat bemötande:

- **Öka tillgängligheten till Malmö stad.**
Medborgarservicen i Malmö stad ska ge Malmöborna tillfredsställande service i varje specifik situation. Det innebär bland annat att kontaktcenter tillsammans med förvaltningarna ska verka för att Malmöborna ska kunna kontakta kommunen på de tider och på det sätt som passar deras individuella behov och förutsättningar bäst. En felanmälan på gata, väg och allmän plats kan exempelvis göras dygnet runt även om den oftast hanteras dagtid.
- **Främja ett ”Malmöbemötande” i hela Malmö stad.**
Genom ett Malmöbemötande ger Malmö stad medarbetarna kunskap och verktyg för att ge individanpassad medborgarservice. Medarbetarna ska känna sig trygga i att möta individer med olika behov utifrån de förutsättningar som finns.

1 Rapport 2024, Utblick Malmö – omvärldsanalys, s 59–60, Malmö stad

Rättighetsbaserad service och bemötande

Samhället står inför en ökad ojämlikhet. Skillnaderna mellan olika individers förutsättningar och livsvillkor blir allt större. En orsak är att andelen äldre växer. En annan orsak är att utrikesfödda svenskars livskvalitet ofta begränsas av språkliga hinder och diskriminering. Samhällets digitalisering gör också att de individer som behöver extra stöd och hjälp hamnar i allt större utanförskap².

Kommunens service och tjänster ska finnas med likvärdig tillgång, tillgänglighet, genomförande och god kvalitet för alla. Rättighetsbaserad service och bemötande innebär att Malmö stad ger invånarna tillgång till service utifrån deras individuella förutsättningar, rättigheter och behov.³

Fokus 2025 och framåt för rättighetsbaserad service och bemötande:

- **Anpassa medborgarservice utifrån individuella behov.**
Service och bemötande ska ta hänsyn till individens situation och förutsättningar såsom ålder, funktionsvariationer och språkkunskaper genom hela serviceprocessen. Det kan exempelvis vara service på finska eller teckenspråk där kontaktcenter och förvaltningarna tillsammans behöver hitta arbetssätt som säkerställer servicen i hela individens ärende.
- **Samordna medborgarservice.**
Individer upplever ibland att det är svårt att förstå och ta vara på sina rättigheter i kontakten med kommunen och andra myndigheter. Ett effektivt sätt att förbättra servicen är att kontaktcenter vid behov samordnar service.
- **Lyfta serviceglapp.**
Serviceglapp visar skillnader mellan förväntad service och den service som levereras. Det finns behov av att utveckla processer mellan kontaktcenter och förvaltningarna för att lyfta serviceglapp. Det skapar förutsättningar för verksamhetsutveckling av kommunens tjänster för att kunna ge alla Malmöbor service utifrån deras individuella förutsättningar, rättigheter och behov.
- **Utveckla serviceprocesser utifrån Malmöbornas rättigheter och behov.**
För att skapa möjligheter för alla Malmöbor att kunna delta, leva och utvecklas i samhället på jämlika villkor behöver Malmö stad säkerställa serviceprocessen både till de som är självgående och de som behöver extra stöd och hjälp.

2 Rapport 2024 Utblick Malmö – omvärldsanalys, s 45, 49–50, Malmö stad

3 [Malmö stads policy för mänskliga rättigheter](#), s 13

Det kan handla om att utveckla alternativa serviceprocesser till Malmöbor som befinner sig i digitalt utanförskap och inte kan använda en e-tjänst. Det kan också vara att anpassa ordinarie serviceprocesser efter behov, exempelvis att ta upp en anmälan på telefon i stället för att begära en blankett om en individ har svårt att läsa eller skriva.

Digitalisering och servicekommunikation

Malmö stad har en utvecklingsplan för kommungemensam IT och digitalisering för att skapa förutsättningar för effektiv och framgångsrik verksamhetsutveckling i staden. Arbetet med digitalisering i Malmö stad handlar om att skapa goda levnadsvillkor, en stad tillgänglig för alla, stärka demokratin och stärka Malmö stads medarbetare i deras professioner.

Den digitala utvecklingen ställer hela tiden nya krav på medborgarservice. Därför lyfter detta utvecklingsområde digitalisering och servicekommunikation. Servicekommunikation omfattar all kommunikation som syftar till att förbättra servicen och upplevelsen av kommunens tjänster. Med digitaliseringen blir det allt viktigare att Malmöbor enkelt kan hantera sina ärenden själva. Därför är det viktigt att lyssna in hur de uppfattar och använder information på hemsidan, i beslut och e-tjänster. Lyssnande och data från kontaktcenter är en viktig del av verksamhetsutvecklingen av kommunens tjänster.

Det ska vara lätt att göra rätt i kontakten med Malmö stad. Malmöbon ska inte behöva höra av sig med frågor som hur information på webben eller ett beslut ska tolkas. Den typen av kontakter kallas onödiga efterfrågan eftersom de hade kunnat undvikas om informationen och/eller processen varit enkel och tydlig. Genom att ta vara på i vilken situation och varför Malmöbon kontaktar Malmö stad kan förvaltningarna tillsammans med kontaktcenter minska antalet onödiga frågor. Det skapar utrymme för effektiviseringar inom hela Malmö stad på sikt.

Fokus 2025 och framåt för digitalisering och servicekommunikation:

- **Örat mot marken.**

Kontaktcenter har en unik position i Malmö stad för att fånga, förstå och förmedla läget i staden till förvaltningarna. Genom att snabbt få tillgång till Malmöbons situation, upplevelse eller behov i olika situationer kan förvaltningen agera proaktivt. Förvaltningen kan även använda kontaktcenter i verksamhetsutvecklingen för att skapa bättre serviceprocesser, trygghet och tillit.

- **Samköra data och analyser.**

Data är en viktig nyckel för att förstå Malmöbon. Genom att slå samman statistik och analys från kontaktcenter med andra verksamheters data går det att följa Malmöbons resa genom hela serviceprocessen. Det lägger en grund för att identifiera hinder och minska onödig efterfrågan genom att förbättra servicen.

Lokal service

Malmö stad håller på att ta fram och etablera arbetssätt för lokal utveckling med målet att främja trygghet, närdemokrati och likvärdiga livsvillkor i hela staden. Utvecklingsområdet lokal service handlar om att Malmöborna ska kunna ha tillgång till medborgarservice på de platser där behovet är som störst. Syftet är både att finnas där Malmöborna rör sig i vardagen och att kunna nå ut till individer och grupper som annars inte skulle söka hjälp eller information på egen hand.

Fokus 2025 och framåt för lokal service:

- **Erbjuda fler möjligheter att besöka Malmö stads kontaktcenter lokalt.**

Besöksplatserna kan organiseras på ett flexibelt sätt utifrån de behov som finns på platsen. På vissa besöksplatser kan behovet vara att det är öppet dagligen. Så är de etablerade besöksplatserna på Stadshuset och samarbetet med Statens servicecenter organiserade. På andra platser i staden kan behovet vara att kunna besöka kontaktcenter en dag i veckan. Det pågår en dialog med biblioteken för att tillsammans skapa möjlighet till fler lokala besöksplatser. Det kan också vara aktuellt med samarbete med andra verksamheter inom kommunen eller civilsamhället där Malmöborna vistas i sin vardag.

- **Utåtriktade aktiviteter i olika delar av staden.**

När människor samlas är det en bra möjlighet både för Malmö stad att sprida kunskap om den hjälp kontaktcenter kan ge och för att ge vägledning och information på plats. Kontaktcenter kan vara med och informera vid exempelvis samråd, äldredagar, föreningsdagar och företagsmässor. De utåtriktade aktiviteterna planeras både med verksamheter i Malmö stad och med civilsamhället eller andra samhällsaktörer.

- **Förmedla information till allmänheten lokalt vid oönskade händelser.**
Kontaktcenter är en viktig resurs för att Malmö stad ska kunna uppfylla de krav som ställs på kommuner att samordna information till allmänheten vid oönskade händelser. Pågående dialoger med berörda förvaltningar fokuserar på att hitta formerna för kommunens informationspunkter och hur kontaktcenter kan stödja detta arbete.

Samarbetsprocess

Den strategiska inriktningen för medborgarservice berör hela Malmö stad och behöver skapas och följas upp i nära samarbete mellan alla förvaltningar och kontaktcenter. De senaste åren har det vuxit fram etablerade samarbeten mellan kontaktcenter och förvaltningarna för det operativa arbetet, men det saknas strategiska samarbetsprocesser.

För att möjliggöra ett systematiskt gemensamt arbete behövs en utvecklad modell för samarbetsprocessen med kontaktcenter. Det finns behov av att varje förvaltning har en utsedd samordnare för medborgarservice som deltar aktivt i arbetet och tillsammans med de andra utvecklar samarbetsprocessen.

Fokus 2025 och framåt för samarbetsprocessen:

- **Utse samordnare för medborgarservice.**
Varje förvaltning utser 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.
- **Utveckla modell för samarbetsprocess mellan kontaktcenter och förvaltningarna.**
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.



Vi svarar för Malmö