



Tjänsteskrivelse

Datum

2025-03-12

Vår referens

Ghazal Delafrouz

Utredningssekreterare

ghazal.delafrouz@malmö.se

Expediering av ärende Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu fråga om remiss GYVF-2025-728

Sammanfattning

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden har fått möjlighet att yttra sig om Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu en fråga om remiss (STK-2024-1400).

Servicenämnden har till kommunstyrelsen inkommit med Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt. Servicenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) att årligen till kommunstyrelsen ta fram en plan som ska ge riktning för kontaktcenter och även ta fram en samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Planen ska vara flerårig och uppdateras årligen. Kommunstyrelsen ansvarar för att besluta om planen och samarbetsprocessen.

Gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen föreslår gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden att välkomna förslagen i ”Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt”. Förvaltningen föreslår nämnden att lyfta att implementeringen av ett stadsgemensamt Malmöbemötande förutsätter kompetenshöjande insatser i stadens alla verksamheter. Förvaltningen föreslår att nämnden anser att utvecklingsplanen för kontaktcenter bör koordineras med IT och digitalisering (ITD) för att skapa en sammanhållen och ändamålsenlig digitaliseringsprocess som bidrar till kommunfullmäktiges mål om god och likvärdig service.

Förvaltningen föreslår att nämnden lyfter att en fortsatt utveckling av kontaktcenters lokala service behöver ta hänsyn till nämndens insatser i stadsområden. Förvaltningen föreslår nämnden att önska förtydligande avseende kompetensprofil och omfattning av uppdrag för tilltänkt samordnarroll. Förvaltningen föreslår nämnden att därtill önska förtydligande om förväntad resurssättning till samordnarrollen för förvaltningarna.



Förslag till beslut

1. Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande och skickar detsamma till kommunstyrelsen.
2. Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden förklarar paragrafen omedelbart justerad.

Beslutsunderlag

- Expediering av ärende Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu fråga om remiss
- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt - Vi svarar för Malmö
- Utkast beslut KSAU 250210 §71 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Tjänsteskrivelse KSAU 250210 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Beslut kommunstyrelsens arbetsutskott 2025-02-10 §71 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- G-Tjänsteskrivelse GVN 2025-03-28 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt, nu en fråga om remiss
- Förslag till Yttrande av Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025; nu en fråga om remiss

Beslutsplanering

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämndens arbetsutskott 2025-03-19

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden 2025-03-28

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ärendet

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden har fått möjlighet att yttra sig om Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu en fråga om remiss (STK-2024-1400). Servicenämnden har till kommunstyrelsen inkommit med Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt. Servicenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) att årligen till kommunstyrelsen ta fram en plan som ska ge riktning för kontaktcenter och även ta fram en samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Planen ska vara flerårig och uppdateras årligen. Kommunstyrelsen ansvarar för att besluta om planen och samarbetsprocessen.



Bakgrund

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, till exempel:

- 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 en av förvaltningarna.

Alla Malmö stads förvaltningar arbetar mot kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa förutsättningar för ett kommungemensamt arbete för medborgarservice. 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.

Identifierade utvecklingsområden

Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande

Människors förväntningar på offentliga tjänster och service har ökat. För Malmö stad betyder detta att det finns behov av att förnya både arbetssätt och bemötande.

Fokus 2025 och framåt för tillgänglighet och serviceinriktat bemötande är att:

- öka tillgängligheten till Malmö stad.
- främja ett ”Malmöbemötande” i hela Malmö stad.

Rättighetsbaserad service och bemötande

Samhället står inför en ökad ojämlikhet vilket ökar kraven på att Malmö stad ger invånarna tillgång till service utifrån deras individuella förutsättningar, rättigheter och behov.



Fokus 2025 och framåt för rättighetsbaserad service är att:

- anpassa medborgarservice utifrån individuella behov.
- samordna medborgarservice.
- lyfta serviceglapp.
- Utveckla serviceprocesser utifrån Malmöbornas rättigheter och behov.

Digitalisering och servicekommunikation

Den digitala utvecklingen ställer hela tiden nya krav på medborgarservice. Det ska vara lätt att göra rätt i kontakten med Malmö stad. Data från kontaktcenter är en viktig del av verksamhetsutvecklingen av kommunens tjänster. Genom att lyssna in Malmöbornas behov och samköra data med andra verksamheter kan kontaktcenter tillsammans med förvaltningar minska onödig efterfrågan och skapa utrymme för effektiviseringar på sikt.

Fokus 2025 och framåt för digitalisering och servicekommunikation är att:

- vara örat mot marken.
- samköra data och analyser.

Lokal service

Malmö stad kraftsamlar kring lokal utveckling med målet att skapa trygghet och likvärdiga livsvillkor i hela staden. En central del av detta arbete är att Malmöborna ska kunna ha tillgång till medborgarservice på de platser där behovet är som störst.

Fokus 2025 och framåt för lokal service är att:

- erbjuda fler möjligheter att besöka Malmö stads kontaktcenter lokalt.
- ha utåtriktade aktiviteter i olika delar av staden.
- förmedla information till allmänheten lokalt vid oönskade händelser.

Samarbetsprocess

Utvecklingsplanen berör hela Malmö stad och servicenämnden har även i uppdrag att etablera en process för nära samarbete mellan alla förvaltningar och kontaktcenter. De senaste åren har det växt fram etablerade samarbetsprocesser mellan kontaktcenter och förvaltningarna för det operativa arbetet, men det saknas strategiska forum.

För att möjliggöra ett systematiskt gemensamt arbete behövs en utvecklad struktur för samarbetsprocessen med kontaktcenter. Under våren 2024 har serviceförvaltningen fört en dialog om utvecklingsplanen och förankrat förslag på en utvecklad samarbetsprocess med förvaltningarnas ledningsgrupper.

För att säkerställa en utvecklad samarbetsprocess föreslår utvecklingsplanen att varje förvaltning utser en samordnare för medborgarservice. Det är 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.

Arbetet i 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.

Fokus 2025 och framåt för samarbetsprocessen är att:

- utse samordnare för medborgarservice i varje förvaltning
- utveckla en modell för samarbetsprocess

Förslag till yttrande

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden välkomnar förslagen i ”Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt”. Nämnden bedömer att en gemensam strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad kan bidra till en bättre och mer sammanhållen service till Malmöborna, vilket bidrar till kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service.

Tillgänglighet och bemötande

Nämnden ställer sig positiv till att öka tillgängligheten till Malmö stad och att främja ett ”Malmöbemötande” (gemensamt förhållningssätt) i hela Malmö stad. Genom ett Malmöbemötande ger Malmö stad, enligt utvecklingsplanen, medarbetarna kunskap och verktyg för att ge individanpassad medborgarservice. Utvecklingsplanen framhåller att medarbetarna ska känna sig trygga i att möta individer med olika behov utifrån de förutsättningar som finns. Nämnden ställer sig positiv till ett gemensamt Malmöbemötande och ser att det både kan skapa trygghet för medarbetare och större likvärdighet i service för Malmöborna. Nämnden vill samtidigt lyfta att implementeringen av ett stadsgemensamt Malmöbemötande förutsätter kompetenshöjande insatser i stadens alla verksamheter.

Rättighetsbaserad service och bemötande

Nämnden delar utvecklingsplanens bedömning om vikten av rättighetsbaserad service och bemötande. Nämndens verksamheter möter dagligen Malmöbor med olika förutsättningar och behov. Mot bakgrund av Malmö stads policy för mänskliga rättigheter, arbetar nämnden för rättighetsbaserad service och bemötande i syfte att ge en god och likvärdig service till alla Malmöbor. Nämnden ställer sig därför positiv till utvecklingsplanens fokus på att utveckla en anpassad medborgarservice utifrån



individuella behov, samordna medborgarservice, lyfta serviceglapp och utveckla serviceprocesser utifrån Malmöbornas rättigheter och behov.

Digitalisering och servicekommunikation

Nämnden delar utvecklingsplanens påstående om att det ska vara lätt att göra rätt i kontakten med Malmö stad. Många av nämndens målgrupper använder sig av digitala plattformar i sin kontakt med nämndens verksamheter, exempelvis vid ansökan om utbildning och för att ta emot kursbetyg. I takt med den digitala utvecklingen ökar även kraven på en god digital medborgarservice. Malmö stad har i dagsläget en kommungemensam utvecklingsplan för IT och digitalisering (ITD) i syfte att skapa förutsättningar för effektiv och framgångsrik verksamhetsutveckling i staden. Nämnden anser att utvecklingsplanen för kontaktcenter bör koordineras med ITD för att skapa en sammanhållen och ändamålsenlig digitaliseringsprocess som bidrar till kommunfullmäktiges mål om god och likvärdig service.

Lokal service

Nämnden ställer sig positiv till ökad lokal service i syfte att kunna nå ut till individer och grupper som annars inte skulle söka hjälp eller information på egen hand.

Malmö stad arbetar för att ta fram och etablera arbetssätt för lokal utveckling med målet att främja trygghet, närdemokrati och likvärdiga livsvillkor i hela staden. Enligt utvecklingsplanen för kontaktcenter handlar utvecklingsområdet lokal service om att Malmöborna ska kunna ha tillgång till medborgarservice på de platser där behovet är som störst. Nämnden arbetar med lokal service i form av exempelvis uppsökande verksamhet inom ramen för det kommunala aktivitetsansvaret (KAA), vuxenvägledning och sfi. Nämnden har sedan hösten 2022 arbetat såväl med förstärkning som utveckling av arbetssätt inom uppsök för KAA, bland annat genom ett utökat uppsöksarbete i stadsområdena, men också genom nya kommunikationsvägar. Uppsökande studie- och yrkesvägledningen inom sfi och vuxenutbildning har också förstärkts, exempelvis genom informationsinsats på Rosengårds bibliotek under helg, där allmänheten haft möjlighet att möta studie- och vägledare och fått hjälp med ansökning till vuxenutbildningen samt att studie- och yrkesvägledare besöker elever som läser kvällskurserna inom grundläggande och gymnasial vuxenutbildning. Dessutom erbjuder nämnden sfi-undervisning på flertalet öppna förskolor. I dagsläget befinner sig sfi-anmälan, vuxenutbildningens vägledning och utbildningskontorets reception centralt i staden för ökad tillgänglighet för Malmöborna.

I det fall som lokala besöksplatser för kontaktservice upprättas, är det sannolikt att kontaktservice närvaro lokalt även kommer mötas av frågor gällande sfi-anmälan, studie- och yrkesvägledning och andra frågor som berör nämndens verksamhetsområde. Nämnden vill lyfta att en fortsatt utveckling av kontaktcenters lokala service behöver ta hänsyn till nämndens insatser i olika stadsområden.



Samarbetsprocess

Nämnden ser positivt på de senare årens utveckling av samarbetet mellan kontaktcenter och förvaltningen för det operativa arbetet och ser, i enlighet med utvecklingsplanen, även behov av gemensamma strategiska samarbetsprocesser.

I utvecklingsplanen föreslås att alla förvaltningar ska utse en samordnare för medborgarservice som har mandat och ansvar för att aktivt delta i samarbetsprocessen. Nämnden ställer sig positiv till förslaget men önskar förtydligande avseende kompetensprofil och omfattning av uppdraget för samordnaren. Detta för att möjliggöra likvärdighet i kompetens och uppdrag på stadens förvaltningar. Nämnden önskar därtill förtydligande om förväntad resurssättning till samordnarrollen för förvaltningarna.

Ansvariga

Elena Zukauskaitė Avdelningschef
Anneli Schwartz Förvaltningschef