



**Datum**

2025-03-10

**Adress**

**Diarienummer**

GYVF-2025-728

**Yttrande**

**Till**

Kommunstyrelsen

## **Expediering av ärende Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu fråga om remiss STK-2024-1400**

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

### **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).

Serviceämnden har till kommunstyrelsen inkommit med Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt. Serviceämnden 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.

### **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

