



Datum

2025-03-18

Adress

Storgatan 15

Diarienummer

ÖFN-2025-17

Yttrande

Till

Kommunstyrelsen

Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt STK-2024-1400

Överförmyndarnämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Servicenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att årligen ta fram en plan som ska ge riktning för kontaktcenter. I uppdraget ingår även att ta fram en process för samarbetet mellan kontaktcenter och förvaltningarna gällande medborgarservice.

Utvecklingsplanen behandlades på kommunstyrelsens arbetsutskott som beslutade att skicka ärendet på remiss till samtliga nämnder.

Syftet med utvecklingsplanen är att skapa en grund för ett gemensamt arbete för medborgarservice inom Malmö stad. Planen är ett led i förvaltningarnas arbete mot kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service.

Yttrande

Överförmyndarnämnden ser positivt på utvecklingsplanens fokus på tillgänglig och målgruppsanpassad kommunikation, vilket är av vikt i arbetet med att se till Malmöbornas behov. Nämnden ställer sig också positiv till att planen utgår från en rättighetsbaserad service, vilket i planen benämns som tillgång till service utifrån Malmöbornas individuella förutsättningar, rättigheter och behov.

Vad gäller planens intention att anpassa medborgarservice utifrån individuella behov anser nämnden att det är av vikt att titta på e-tjänsternas tillgänglighet. För att säkerställa service kan det finnas behov av att titta på hur Malmö stad skapar digital tillgänglighet utifrån Malmöbornas behov, såsom olika nivåer av digital kompetens, tillgång till teknik, språkliga förutsättningar samt behov av anpassningar för personer med olika funktionsnedsättningar.



Ordförande Pethra Ängquist

Förvaltningsdirektör Britt-Marie Pettersson

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