



Tjänsteskrivelse

Datum

2025-03-18

Vår referens

Louise Linde

Enhetschef

louise.linde@malmo.se

Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt ÖFN-2025-17

Sammanfattning

Serviceämnden 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. Kommunstyrelsen ansvarar för att besluta om planen och samarbetsprocessen.

Utifrån uppdraget har serviceämnden till kommunstyrelsen inkommit med *Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt*.

Utvecklingsplanen behandlades på kommunstyrelsens arbetsutskott som beslutade att skicka ärendet på remiss, utan eget ställningstagande, till samtliga nämnder med svarsdatum senast den 31 mars 2025.

Vidare är förvaltningen positiv till utvecklingsplanen i sin helhet, men vill lyfta vikten av att e-tjänsterna är tillgängliga för Malmöbor utifrån deras individuella behov, såsom olika nivåer av digital kompetens, tillgång till teknik, språkliga förutsättningar samt behov av anpassningar för personer med olika funktionsnedsättningar.

Förslag till beslut

1. Överförmyndarnämnden godkänner yttrande om *Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt*, enligt förvaltningens förslag och skickar yttrandet till kommunstyrelsen.
2. Överförmyndarnämnden justerar paragrafen omedelbart.

Beslutsunderlag

- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- G-Tjänsteskrivelse ÖFN Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt



- Förslag till yttrande, Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

Beslutsplanering

Presidieberedning överförmyndarnämnden 2025-03-18

Överförmyndarnämnden 2025-03-31

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ärendet

Kontaktcenter är en central tjänst där Malmöborna kan få hjälp med att komma i kontakt med kommunala tjänster och få svar på frågor. Det fungerar som en enhetlig ingångspunkt för både allmänna och specifika frågor som rör Malmö stads olika verksamheter.

Serviceämnden 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 samtliga av stadens förvaltningar och kontaktcenter gällande medborgarservice. Kommunstyrelsen ansvarar för att besluta om planen och samarbetsprocessen.

Utifrån uppdraget har serviceämnden till kommunstyrelsen inkommit med Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt.

Utvecklingsplanen behandlades på kommunstyrelsens arbetsutskott som beslutade att skicka ärendet på remiss, utan eget ställningstagande, till samtliga nämnder med svarsdatum senast den 31 mars 2025.

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.

Utvecklingsplanen lyfter fem utvecklingsområden för kontaktcenter:

- Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande
- Rättighetsbaserad service
- Digitalisering och servicekommunikation
- Lokal service
- Samarbetsprocess



Förvaltningens övervägande

Förvaltningen ser positivt på utvecklingsplanens fokus på tillgänglig och målgruppsanpassad kommunikation, vilket är av vikt i arbetet med att se till Malmöbornas behov. Förvaltningen 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 förvaltningen att det är av vikt att titta på e-tjänsternas tillgänglighet. För att säkerställa servicen kan man behöva 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.

Ansvariga

Kajsa Gustafsson Enhetschef

Rebecca Bichis Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef