



Datum

2020-08-19

Vår referens

Amanda Nilsson

Utvecklingssekreterare

amanda.nilsson@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Återkallande av beslut om objektsgodkännande för ombyggnation av stadshuset, för kontaktcenter, Rapphönan 29 SN-2020-729

Sammanfattning

18 juni 2019 godkände servicenämnden Ansökan om objektsgodkännande för ombyggnation av Stadshuset, Rapphönan 29, för kontaktcenter. Beställningen gjordes av servicenämnden och avsåg ombyggnad för Malmö stads kontaktcenter i hus A plan 1. Totalt investeringsbelopp var 27,5 mnkr, inklusive 2,5 mnkr för oförutsedda risker. Under förstudie och projektering har 2,9 mnkr av investeringsbeloppet upparbetats. Nu har omständigheterna kring kontaktcenters lokalisering ändrats och möjligheten till samverkan med statliga verksamheter har skapats. Servicenämnden föreslår därför att återkalla ansökan om objektsgodkännande för ombyggnation av stadshuset, Rapphönan 29, för kontaktcenter.

Förslag till beslut

Servicenämnden föreslår kommunstyrelsen att återkalla beslutet om att bevilja servicenämndens ansökan om objektsgodkännande, daterad 2019-06-18, för ombyggnation av kontaktcenter på stadshuset, Rapphönan 29.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Återkallande av beslut om ansökan om objektsgodkännande för ombyggnation av stadshuset, för kontaktcenter, Rapphönan 29
- Bilaga 1 - Servicenämndens ansökan om objektsgodkännande 2019-06-18, för ombyggnation av stadshuset, för kontaktcenter, Rapphönan 29
- Bilaga 2 - Utredning av geografisk platsnärvaro 2018-08-28

Beslutsplanering

Servicenämndens ordförandeberedning 2020-08-10

Servicenämndens arbetsutskott 2020-08-18

Servicenämnden 2020-08-25

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ärendet

18 juni 2019 godkände servicenämnden Ansökan om objektsgodkännande för ombyggnation av Stadshuset, Rapphönan 29, för kontaktcenter. Beställningen gjordes av servicenämnden och avser ombyggnad för Malmö stads kontaktcenter i hus A plan 1 av en lokalarea på ca 1300 m². I projektet ingick även flytt av post- och varumottagningen, ombyggnad av en entré mot innergården, ny reception för konferenscenter och ett nytt miljöhus på innergården. Årshyran beräknades uppgå till maximalt 1 740 tkr varav en investeringsdel på 1 660 tkr (se bilaga 1).

Totalt investeringsbelopp i ansökan var 27,5 mnkr, inklusive 2,5 mnkr för oförutsedda risker. Under förstudie och projektering har 2,9 mnkr upparbetats av det totala investeringsbeloppet.

Bakgrund

När ansökan om ombyggnation av stadshuset för kontaktcenter gjordes uppfattades stadshuset som en självklar placering för att medborgarna skulle få en väg in till Malmö stad. Kontaktcenters geografiska placering och närvaro har varit betydande ända sedan införandeprojektet. Utredningen av den geografiska platsnärvaren (se bilaga 2), som utredde kontaktcenters närvaro i staden, presenterade flertalet förslag som bland annat hänvisade till samvaro med befintlig kommunal service (som exempelvis bibliotek, sim- eller sporthallar), platser med statlig/regional service eller andra mötesplatser där människor rör sig, så som stationsområden eller köpcentrum. Erfarenheter från annan medborgarservice är att medborgarna även vänder sig till kommunen med frågor som handlar om statens ansvarsområden. I utredningen konstaterades det därför att det är gynnsamt att den geografiska platsnärvaren finns i anslutning till statliga serviceinstanser.

Utredningen identifierade också två grupper för vilka geografisk platsnärvare kan vara extra viktig: äldre Malmöbor och Malmöbor som behöver extra stöd och hjälp, exempelvis personer som på grund av låg läsförståelse på svenska behöver hjälp med att förstå beslut eller fylla i blanketter. I den analys som gjordes framkom det att den geografiska platsnärvaren ska finnas på en trygg och neutral plats samt att det är fördelaktigt att kontaktcenters närvaro är flyttbar och flexibel. För att nå grupper med behov av extra stöd och hjälp identifierades Rosengård, Lindängen, Jägersro, stadionområdet samt närvaro på statlig serviceinstans som extra viktiga.

Samarbete med Statens servicekontor

Till följd av detta rekommenderades kontaktcenter att aktivt söka efter möjligheter till samverkan med statliga besökskontor eller liknande och föreslogs att skapa kontakter med statliga myndigheter i syfte undersöka möjligheten till geografisk platsnärvare på något av deras kontor. På Statens servicecenter får kommunens invånare och företagare hjälp med information och vägledning från fyra myndigheter: Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. I dagsläget finns statens servicecenter i Rosengård och på Värnhem.

Kontaktcenter har efter införandet haft återkommande dialog med Statens servicecenter kring ett samarbete. De får många frågor som rör kommunens verksamhet och vill gärna att vi är

representerade i deras kontor. Den 25 juni i år fick statens servicecenter ett regeringsuppdrag att öppna nya servicekontor i ibland annat Malmö. De planerar på att öppna ett nytt servicekontor i Arbetsförmedlingens kontor i gamla konserthuset (Föreningsgatan 35) mitt emot stadshuset. Enligt regeringsuppdraget ska servicekontoret vara öppna senast den 1 november i år. Samarbetet skulle innebära samnyttjande av lokaler, vilket inte enbart skulle underlätta för medborgarna att hitta dit utan även minimera hyres- och omringkostnader.

I maj 2020 planerades därför ett pilotprojekt mellan kontaktcenter och Statens servicecenter på Rosengård. Men med anledning av covid-19 har det planerade pilotprojektet flyttats fram till hösten. Pilotprojektet innebär att kontaktcenter kommer vara på plats i Statens servicecenters lokal på Rosengård på tisdagar och onsdagar.

Nuläge

I takt med att kontaktcenter har etablerat sig och nya samverkansmöjligheter med Statens servicecenter skapats har kontaktcenter också identifierat hur den geografiska placeringen kan möta upp rekommendationerna för den geografisk platsnärrvaro (se bilaga 2) i ännu större utsträckning.

Kontaktcenters nuvarande lokal på stadionområdet visade sig vara en bra form av huvudlokal för verksamheten till en låg hyres- och justeringskostnad. Stadionområdet som ett av de rekommenderade områdena är även enkel att ta sig till med cykel, buss och bil, vilket skapar goda förutsättningar för att etablera fysiska kontakter. Att bygga om stadshuset för att flytta hela kontaktcenters huvudlokal och verksamhet är en stor investering och kräver också att nuvarande verksamheter i den delen av stadshuset flyttar och hittar nya behovsanpassade lokaler.

Serviceenämnden ser att det finns stora möjligheter att inrymma kontaktcenters närvaro på andra sätt, exempelvis genom monter eller platsnärrvaro i receptionen. Det finns även planer på att etablera geografisk platsnärrvaro hos Statens servicecenter i gamla konserthusets lokaler rakt över gatan.

Som en förhållandevis nyetablerad verksamhet behöver kontaktcenter vara flexibla för att kunna finnas där medborgarna är och även nå grupper med behov av extra stöd och hjälp. Utrymme för utvärdering och förändring är viktiga parametrar för att flexibilitet ska kunna uppnås. I den analys som gjordes av den geografiska platsnärrvaron framkom det att kontaktcenter bör finnas på en neutral plats. När ansökan om ombyggnation av stadshuset för kontaktcenter gjordes uppfattades stadshuset som en självklar placering och väg in till Malmö stad. Men med bakgrund av att möjligheterna för samverkan med Statens servicecenter har öppnat sig och identifikation av annan huvudlokal gjorts, ser kontaktcenter och serviceenämnden att det är möjligt att uppnå platsnärrvaro i eller kring stadshuset utan att genomföra ombyggnationen för 27,5 mkr. Av den totala summan har studier och projekteringskostnader för objektet upparbetats med 2,9 mkr, vilket får anses vara förgäveskostnader, men också resulterat i att annan identifikation av huvudlokal har gjorts.

Kontaktcenters geografiska placering och närvaro är viktig för Malmöbon och det är därför fördelaktigt ifall kontaktcenters verksamhet är anpassningsbar och kan göra förändringar i sin platsnärvaro både avseende huvudlokal och annan platsnärvaro. Att etablera ett samarbete med Statens servicecenter, se över möjligheten till att förlänga närvaron av huvudlokalen på stadionområdet hade inte endast varit mer kostadseffektivt i dessa tider utan även skapat större möjligheter att finnas till för Malmöbon och anpassa sig efter deras nuvarande och förändrade behov av närvaro. Förslaget är därför, med bakgrund av ovan, att projekt för ombyggnation av Stadshuset, Rapphönan 29 för kontaktcenter inte ska genomföras.

Ansvariga

Louise Strand, servicedirektör

Helén Nilsson, avdelningschef stadsfastigheter