



Protokollsutdrag

Sammanträdestid	2020-10-14 kl. 13:00-16:15
Plats	Triangeln 1-2, stadshuset
Beslutande ledamöter	Katrin Stjernfeldt Jammeh (S) (Ordförande) Roko Kursar (L) (1:e vice ordförande) Torbjörn Tegnhammar (M) (2:e vice ordförande) Andréas Schönström (S) Rose-Marie Carlsson (S) Mubarik Mohamed Abdirahman (S) Stefana Hoti (MP) Emma-Lina Johansson (V) Håkan Fäldt (M) Helena Nanne (M) Charlotte Bossen (C) Magnus Olsson (SD) Anders Olin (SD)
Ej tjänstgörande ersättare	Anders Rubin (S) Nils Anders Nilsson (S) Frida Trollmyr (S) Sara Wettergren (L) Måns Berger (MP) Anders Skans (V) John Roslund (M) John Eklöf (M) Tony Rahm (M) Anton Sauer (C) Nima Gholam Ali Pour (SD) Rickard Åhman Persson (SD)
Övriga närvarande	Carina Nilsson (S) (Ordförande) (Kommunfullmäktige) Sedat Arif (S) (Kommunalråd) Eva Bertz (L) (Kommunalråd) Simon Chrisander (L) (Kommunalråd) Andreas Norbrant (Stadsdirektör) Tomas Barring (Chefsjurist) Anna-Lena Alnerud (Sekreterare) Jonas Rosenkvist (Avdelningschef) Micael Nord (Avdelningschef) Heléne Norberg (Avdelningschef) Anna Westerling (Ekonomidirektör)
Underskrifter	Sekreterare Anna-Lena Alnerud Ordförande Katrin Stjernfeldt Jammeh Justerande Torbjörn Tegnhammar

Jan-Inge Ahlfridh (VD Malmö Stads hus AB)
Anders Mellberg (Kommunikationsdirektör)
Claes Ramel (Finanschef)
Ann Andersson (Budgetchef)
Nicklas Sjöquist (Presschef)
Karin Ringman Ingvarsson (Kanslichef)
Martin Fransson (Kanslichef)
Magdalena Bondeson (Sektionschef)
Pernilla Mesch (Sekreterare)
Lotta Liedberg (Nämndsekreterare)
Mikael Kylsäter (Strateg, ekonomiavdelningen)

Utses att justera Torbjörn Tegnhammar

Justeringen 2020-10-27

Protokollet omfattar §335

§ 335 Återkallande av beslut om objektsgodkännande för ombyggnation av stadshuset, för kontaktcenter, Rapphönan 29

STK-2020-1204

Sammanfattning

Serviceämnden har inkommit med förslag om att återkalla beviljandet av serviceämndens ansökan om objektsgodkännande för ombyggnation av kontaktcenter på stadshuset, Rapphönan 29.

Beslut

Kommunstyrelsen beslutar

1. Kommunstyrelsen återkallar objektsgodkännande för serviceämnden för ombyggnation av kontaktcenter på stadshuset, Rapphönan 29.

Beslutet skickas till

Serviceämnden

Beslutsunderlag

- Förslag till beslut KSAU 201005 §576
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 201005 Återkallande av beslut om objektsgodkännande för ombyggnation av stadshuset, för kontaktcenter, Rapphönan 29
- Serviceämnden beslut 200825 § 92 med Reservation (MP) och muntlig Reservation (V)
- Tjänsteskrivelse från serviceämnden
- Bilaga 1 - Serviceämndens ansökan om objektsgodkännande 2019-06-18, för ombyggnation av stadshuset, för kontaktcenter, Rapphönan 29
- Bilaga 2 - Utredning - Kompletterande geografisk platsnärvaro till Malmö stads kontaktcenter



Datum
2020-09-24
Vår referens
Mikael Kylsäter
Strateg
mikael.kylsater@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Återkallande av beslut om objektsgodkännande för ombyggnation av stadshuset, för kontaktcenter, Rapphönan 29 STK-2020-1204

Sammanfattning

Serviceämnden har inkommit med förslag om att återkalla beviljandet av serviceämndens ansökan om objektsgodkännande för ombyggnation av kontaktcenter på stadshuset, Rapphönan 29.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta

1. Kommunstyrelsen återkallar objektsgodkännande för serviceämnden för ombyggnation av kontaktcenter på stadshuset, Rapphönan 29.

Beslutsunderlag

- Bilaga 1 - Serviceämndens ansökan om objektsgodkännande 2019-06-18, för ombyggnation av stadshuset, för kontaktcenter, Rapphönan 29
- Tjänsteskrivelse från serviceämnden
- Bilaga 2 - Utredning - Kompletterande geografisk platsnärvaro till Malmö stads kontaktcenter
- Serviceämnden beslut 200825 § 92 med Reservation (MP) och muntlig Reservation (V)
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 201005 Återkallande av beslut om objektsgodkännande för ombyggnation av stadshuset, för kontaktcenter, Rapphönan 29

Beslutsplanering

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2020-10-05

Kommunstyrelsen 2020-10-14

Beslutet skickas till

Serviceämnden

Ärendet

Bakgrund

Den 24 maj 2017 (se ärende STK-2015-473) beslutade kommunfullmäktige att uppdra åt kommunstyrelsen att inrätta ett kommungemensamt kontaktcenter. Kommunfullmäktige beslutade

även att lokaliseringen av kontaktcenterverksamheten skulle utredas vidare, att servicenämnden skulle ansvara för införande och drift av kontaktcentret samt att kommunstyrelsen skulle inrätta en beställarfunktion för kontaktcenterverksamheten.

Den 9 oktober 2019 (se ärende STK-2019-953) beslutade kommunstyrelsen att bevilja servicenämnden objektsgodkännande för ombyggnation av stadshuset för att inrymma kontaktcenter till en beräknad totalutgift om 27,5 mnkr.

Den 25 augusti 2020 beslutade servicenämnden att föreslå att kommunstyrelsen återkallar det aktuella objektsgodkännandet för ombyggnation av stadshuset för kontaktcenters verksamhet.

Varför anser servicenämnden att stadshuset inte ska byggas om för kontaktcenters verksamhet?

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. Utredningen av den geografiska platsnärvaren (se bilaga 2) presenterade flertalet förslag som bland annat hänvisade till samlokalisering med befintlig kommunal service (som exempelvis bibliotek, sim- eller sporthallar), platser med statlig eller regional service eller andra mötesplatser där många människor rör sig, exempelvis 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.

På de statliga servicekontoren, som drivs av myndigheten Statens servicecenter, får invånare och företagare hjälp med information och vägledning från fyra myndigheter: Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. I dagsläget finns statliga servicekontor 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 därför gärna att Malmö stad 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 att öppna ett nytt servicekontor i Arbetsförmedlingens lokaler i gamla konserthuset på Föreningsgatan 35 mitt emot stadshuset. Enligt regeringsuppdraget ska det nya servicekontoret öppna senast den 1 november 2020. Ett samarbete mellan Statens servicecenter och Malmö stads kontaktcenter har potential att underlätta för medborgarna att få den hjälp som efterfrågas samt minska lokalkostnaderna till följd av samlokalisering.

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

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

Kontaktcenters nuvarande lokal på Stadionområdet har visat sig vara en bra form av huvudlokal för verksamheten till en låg kostnad. Stadionområdet som ett av de rekommenderade områdena

är även enkelt att ta sig till med cykel, buss och bil, vilket skapar goda förutsättningar för att etablera fysiska kontakter.

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

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. 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 platsnärvaro i eller kring stadshuset utan att genomföra ombyggnationen. Hittills har studier och projekteringskostnader för objektet upparbetats med 2,9 mnkr, vilket får anses vara förgäveskostnader, men också resulterat i att annan identifikation av huvudlokal har gjorts.

Stadskontorets bedömning

Stadskontoret delar serviceenämndens bedömning. Givet möjligheten till samlokalisering med Statens servicecenter och att de ska etablera ett nytt servicekontor i Malmö är det rimligt att avbryta ombyggnationen av stadshuset för kontaktcenters verksamhet. De kostnader som hittills lagts ned på studier och projektering är visserligen olyckliga, men en samlokalisering med Statens servicecenter möjliggör för mer ändamålsenliga lokaler och lägre lokalkostnader i det längre perspektivet.

Ansvariga

Anna Westerling Ekonomidirektör

Daniel Olsson Sektionschef

Andreas Norbrant Stadsdirektör