



Tjänsteskrivelse

Datum

2024-09-02

Vår referens

Sandra Novén

Utvecklingssekreterare

sandra.noven@malm.se

Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt SN-2024-772

Sammanfattning

Serviceenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) att ta fram en plan som fastslår inriktningen för kontaktcenter och en samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Planen ska vara flerårig och uppdateras årligen.

Utvecklingsplanen för kontaktcenter är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. Alla Malmö stads förvaltningar arbetar mot kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa en grund för ett gemensamt arbete. En viktig förutsättning för det gemensamma arbetet är samarbetsprocessen eftersom varje förvaltning ansvarar för sina myndighetsprocesser samtidigt som kontaktcenter ansvarar för den sammanhållna serviceprocessen.

Den första utvecklingsplanen för medborgarservice 2025 och framåt lyfter fem utvecklingsområden:

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

Serviceförvaltningen har omarbetat förslaget till utvecklingsplan efter att serviceenämndens arbetsutskott den 11 juni 2024, § 47, återremitterade ärendet till förvaltningen.

Förslag till beslut

Serviceenämnden föreslår att kommunstyrelsen godkänner Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt.



Beslutsunderlag

- §47 SEN AU Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Tjänsteskrivelse Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

Beslutsplanering

Servicekommitténs ordförandeberedning 2024-05-28

Servicekommitténs arbetsutskott 2024-06-11

Servicekommitténs arbetsutskott 2024-08-20

Servicekommitténs ordförandeberedning 2024-09-04

Servicekommitténs arbetsutskott 2024-09-17

Servicekommittén 2024-09-25

Beslutet skickas till

Stadskontoret

Serviceförvaltningens ledningsgrupp

Enhetschef för kontaktcenter

Ärendet

Utvecklingsplan för kontaktcenter – en strategisk inriktning för medborgarservice

Utvecklingsplanen för kontaktcenter 2025 och framåt är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. Medborgarservice är en demokratisk rättighet för de som bor i Malmö, besökare, företag, föreningar, konsumenter och andra som är i behov av kontakt med kommunen. Alla dessa grupper benämns i fortsättningen som ”Malmöbor”.

Medborgarservicen kan ta olika former, till exempel:

- Information och självservice på webben: Malmöbor kan själv hitta information och utföra ärenden online på kommunens webbplats.
- Vägledning och enklare ärendehantering via kontaktcenter: Malmöbor kan få svar på generella frågor, guidning och hjälp i olika ärenden genom att ringa, mejla, chatta eller besöka kontaktcenter.
- Kontakt med specialist eller handläggare på förvaltning: I mer specifika och individuella ärenden behöver Malmöborna kontakt med en specialist eller handläggare på en av förvaltningarna.



Alla Malmö stads förvaltningar arbetar mot kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa förutsättningar för ett kommungemensamt arbete för medborgarservice. Varje förvaltning ansvarar för sina myndighetsprocesser samtidigt som kontaktcenter ansvarar för den sammanhållna serviceprocessen.

Utvecklingsplanen grundar sig på förvaltningarnas utvecklingsbehov och de samhällstrender som bland annat identifierats i Malmö stads trend- och omvärldsanalys Utblick Malmö. Planen är flerårig och förnyas varje år. Den här första inriktningen lyfter fram fem utvecklingsområden:

Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande

Människors förväntningar på offentliga tjänster och service har ökat. För Malmö stad betyder detta att det finns behov av att förnya både arbetssätt och bemötande.

Fokus 2025 och framåt för tillgänglighet och serviceinriktat bemötande:

- Öka tillgängligheten till Malmö stad.
- Främja ett ”Malmöbemötande” i hela Malmö stad.

Rättighetsbaserad service och bemötande

Samhället står inför en ökad ojämlikhet vilket ökar kraven på att Malmö stad ger invånarna tillgång till service utifrån deras individuella förutsättningar, rättigheter och behov.

Fokus 2025 och framåt för rättighetsbaserad service:

- Anpassa medborgarservice utifrån individuella behov.
- Samordna medborgarservice.
- Lyfta serviceglapp.
- Utveckla serviceprocesser utifrån Malmöbornas rättigheter och behov.

Digitalisering och servicekommunikation

Den digitala utvecklingen ställer hela tiden nya krav på medborgarservice. Det ska vara lätt att göra rätt i kontakten med Malmö stad. Därför lyfter detta utvecklingsområde digitalisering och servicekommunikation. Lyssnande och data från kontaktcenter är en viktig del av verksamhetsutvecklingen av kommunens tjänster. Genom att lyssna in Malmöbornas behov och samköra data med andra verksamheter kan kontaktcenter



tillsammans med förvaltningar minska onödig efterfrågan och skapa utrymme för effektiviseringar på sikt.

Fokus 2025 och framåt för digitalisering och servicekommunikation:

- Örat mot marken.
- Samköra data och analyser.

Lokal service

Malmö stad kraftsamlar kring lokal utveckling med målet att skapa trygghet och likvärdiga livsvillkor i hela staden. En central del av detta arbete är att Malmöborna ska kunna ha tillgång till medborgarservice på de platser där behovet är som störst.

Fokus 2025 och framåt för lokal service:

- Erbjuder fler möjligheter att besöka Malmö stads kontaktcenter lokalt.
- Utåtriktade aktiviteter i olika delar av staden.
- Förmedla information till allmänheten lokalt vid önskade händelser.

Samarbetsprocess

Utvecklingsplanen berör hela Malmö stad och servicenämnden har i uppdrag att etablera en samarbetsprocess för nära samarbete mellan alla förvaltningar och kontaktcenter. De senaste åren har det växt fram etablerade samarbetsprocesser mellan kontaktcenter och förvaltningarna för det operativa arbetet, men det saknas strategiska forum.

För att möjliggöra ett systematiskt gemensamt arbete behövs en utvecklad struktur för samarbetsprocessen med kontaktcenter. Under våren 2024 har serviceförvaltningen fört en dialog om utvecklingsplanen och förankrat förslag på en utvecklad samarbetsprocess med förvaltningarnas ledningsgrupper.

Det finns behov av att varje förvaltning har en utsedd samordnare för medborgarservice. Det är en roll med mandat och ansvar för att delta aktivt i samarbetsprocessen genom att:

- Lyssna in de strategiska behoven inom medborgarservice i förvaltningen.
- Föra fram förvaltningens behov i samarbetsprocessen.
- Förankra och få inriktning för arbetet med medborgarservice i förvaltningsledningen.



Arbetet i samarbetsprocessen behöver utvecklas av kontaktcenter tillsammans med förvaltningarna. Det gemensamma arbetet handlar om att föra dialog om och följa upp implementeringen av den utvecklingsplan som är beslutad. Det handlar också om att samla in förvaltningarnas behov framåt, utarbeta och förankra kommande utvecklingsplaner för medborgarservice.

Fokus 2025 och framåt för samarbetsprocessen:

- Utse samordnare för medborgarservice
- Utveckla modell för samarbetsprocess

Ansvariga

Louise Strand, servicedirektör

Niklas Sommelius, avdelningschef kommundtjänster