



Tjänsteskrivelse

Datum

2025-03-12

Vår referens

Lovisa Måsbäck

Utvecklingssekreterare

lovisa.masback@malmö.se

Remiss - Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt, STK-2024-1400 SBN-2025-164

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har översänt Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt på remiss till Stadsbyggnadsnämnden för ett yttrande. Planen är en del av Malmö stads strategiska inriktning för medborgarservice och syftar till att skapa en grund för ett gemensamt arbete för medborgarservice inom Malmö stad. Planen är flerårig och kommer förnyas varje år. För 2025 lyfter den fram fem utvecklingsområden:

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

Förslag till beslut

1. Stadsbyggnadsnämnden lämnar yttrande enligt förvaltningens förslag.

Beslutsunderlag

- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt - Vi svarar för Malmö
- Beslut KSAU 250210 §71 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt, STK-2024-1400
- G-Tjänsteskrivelse SBN 2025-03-26 Utvecklingsplan för kontaktcenter
- Förslag till yttrande SBN 2025-03-26 Utvecklingsplan för kontaktcenter



Beslutsplanering

Stadsbyggnadsnämnden 2025-03-26

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ärendet

Kommunstyrelsen har översänt Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt på remiss till samtliga av Malmö stads nämnder för yttrande med svarsdatum senast den 31 mars 2025.

Utvecklingsplanen är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad med syfte att skapa en grund för ett gemensamt arbete inom staden. Utvecklingsplanen betonar vikten av samarbetsprocesser mellan kontaktcenter och stadens förvaltningar.

De uttalade utvecklingsområdena (Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande, Rättighetsbaserad service, Digitalisering och servicekommunikation, Lokal service samt Samarbetsprocess) innehåller samtliga olika förslag på fokusområden som kontaktcenter och förvaltningarna kan jobba med tillsammans under 2025.

Fokusområdena går hand i hand med stadens arbete mot kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service samt stadsbyggnadsnämndens egna mål angående digitalisering, en god organisation samt en mer jämlik stad. Mycket av arbetet görs redan inom stadsbyggnadsnämndens verksamhet eller planeras att göras. Det ligger i stadsbyggnadsnämndens intresse att dessa frågor får en strategisk riktning och att samarbetet inom staden stärks.

Stadsbyggnadskontoret föreslår nämnden att tillstyrka förslaget. En kortfattad beskrivning av viktiga punkter i betänkandets förslag följer nedan.

Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt Malmö stads strategiska inriktning för medborgarservice

Servicenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) att årligen till kommunstyrelsen ta fram en plan som ska ge riktning för kontaktcenter och även ta fram en samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Planen ska vara flerårig och uppdateras årligen. Till grund för planen ligger förvaltningarnas utvecklingsbehov och de samhällstrender som bland annat identifierats i Malmö stads trend- och omvärldsanalys Utblick Malmö. För de fem utvecklingsområdena som lyfts fram föreslås olika fokuspunkter:



1. Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande

Utvecklingsplanen slår fast att människors förväntningar på offentliga tjänster och service har ökat. För Malmö stad innebär detta att det finns behov av att förnya både arbetssätt och bemötande. Planen föreslår fokusområden:

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

Förslagen innebär att förvaltningarna tillsammans med kontaktcenter behöver se över tillgängligheten för myndighetsservicen och förhoppningsvis kunna bredda den genom digitalisering. Ett Malmöbemötande syftar till att ge kunskap till medarbetarna inom individanpassad medborgarservice. För stadsbyggnadsnämndens verksamhet innebär detta att fortsätta arbetet med digitala processer samt att implementera den kunskapshöjning som Malmöbemötandet innebär för personalen.

2. Rättighetsbaserad service och bemötande

Samhället står inför en ökad ojämlikhet. Utvecklingsplanen konstaterar att kommunens service och tjänster ska finnas med likvärdig tillgång, tillgänglighet, genomförande och god kvalitet för alla. Planen föreslår fokusområden:

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

Förslagen innebär ett starkt samarbete mellan stadsbyggnadsnämnden, stadens andra nämnder samt kontaktcenter för att tillsammans forma de serviceprocesser som ska verka för att varje malmöbo ska mötas utifrån dennes förutsättningar. Då det är kontaktcenter som ansvarar för serviceprocessen kommer mycket av det operativa arbetet som sker för att tillgodose malmöbornas servicebehov ske där. Beroende på vad samarbetet resulterar i kan det innebära större eller mindre påverkan på stadsbyggnadsnämndens verksamheter.

3. Digitalisering och servicekommunikation

Den digitala utvecklingen ställer hela tiden nya krav på medborgarservice. Servicekommunikation omfattar all kommunikation som syftar till att förbättra servicen och upplevelsen av kommunens tjänster. Målet med fokusområdet är att minska det som kallas onödiga efterfrågan från medborgare, alltså den kommunikation som medborgare tar med staden för att få förtydligt beslut eller information som finns tillgängliga för dem – informationen ska vara självförklarande. Genom att ta vara på i vilken situation och varför malmöbon kontaktar Malmö stad kan förvaltningarna tillsammans med kontaktcenter minska antalet onödiga frågor. Planen föreslår fokusområden:



- Örat mot marken
- Samköra data och analyser

Att Kontaktcenter agerar örat mot marken gällande malmöbornas situation och behov är en stor hjälp till stadsbyggnadsnämnden och dess verksamhet. Genom att få tillgång till Kontaktcenters data över ärenden och frågeställningar från malmöbor kan stadsbyggnadsnämnden bedriva ett mer träffsäkert utvecklingsarbete som främjar förvaltningens service och i förlängningen underlättar för malmöborna.

4. Lokal service

Utvecklingsområdet lokal service handlar om att malmöborna ska kunna ha tillgång till medborgarservice på de platser där behovet är som störst. Syftet är både att finnas där malmöborna rör sig i vardagen och att kunna nå ut till individer och grupper som annars inte skulle söka hjälp eller information på egen hand. Planen föreslår fokusområden:

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

Förslagen påverkar inte stadsbyggnadsnämndens verksamhet då de till största del avser Kontaktcenters operativa verksamhet. Stadsbyggnadsnämnden ser positivt på att öka samarbetet och att samköra eventuella aktiviteter med kontaktcenter vid behov för att öka den lokala servicen i vår myndighetsutövning.

5. Samarbetsprocesser

Den strategiska inriktningen för medborgarservice berör hela Malmö stad och behöver skapas och följas upp i nära samarbete mellan alla förvaltningar och kontaktcenter. De senaste åren har det växt fram etablerade samarbeten mellan kontaktcenter och förvaltningarna för det operativa arbetet, men det saknas strategiska samarbetsprocesser. Planen föreslår följande fokusområden:

- Utse samordnare för medborgarservice
- Utveckla modell för samarbetsprocesser mellan kontaktcenter och förvaltningarna

Syftet med att stärka samarbetet mellan kontaktcenter och stadens förvaltningar. Förbättringar av samarbetet är avgörande för att skapa en sammanhållen och effektiv medborgarservice. För att arbetet ska bli effektivt är det viktigt att skilja på operativa och strategiska frågor och att de hamnar på rätt dialog- och beslutsnivå.

Ansvariga

Anna-Carin Mårtensson Avdelningschef
Marcus Horning Stadsbyggnadsdirektör