



**Datum**

2025-03-05

**Adress**

**Diarienummer**

SN-2025-356

**Yttrande**

**Till**

Kommunstyrelsen

**Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och  
framåt  
STK-2024-1400**

Serviceenämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

**Yttrande**

Serviceenämnden har tagit fram förslaget till *Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt*, behandlade utvecklingsplanen på nämndsammanträdet den 25 september 2024, och står fortsatt bakom den. Flera av serviceenämndens verksamheter har nära samarbete med kontaktcenter. Dit hör bland annat serviceresor och redovisningsenheten som en mycket hög andel av kontaktcenters ärenden berör. Varje verksamhet och förvaltning arbetar tillsammans med kontaktcenter för att göra ständiga förbättringar, men det saknas en strategisk inriktning. Serviceenämnden framhåller att det är bra att förslaget till utvecklingsplan innehåller en strategisk inriktning och kommer att kommuniceras så att alla får en gemensam bild av Malmö stads arbete för en god och likvärdig medborgarservice. Serviceenämnden betonar vikten av att detta arbete görs tillsammans med de verksamheter och förvaltningar som kontaktcenter samarbetar med.

Serviceenämnden vill understryka vikten av att alla förvaltningar skapar förutsättningar för att få till de strategiska dialogerna i samarbetsprocessen mellan kontaktcenter och förvaltningarna. Malmö stads medborgarservice behöver utvecklas i samarbete över förvaltningsgränserna. På så sätt kan kontaktcenter fånga upp utvecklingsbehov och skapa möjligheter att genomföra, följa upp och revidera planen.

Serviceenämnden föreslår ändring av titel på utvecklingsplanen till *Utvecklingsplan för kontaktcenter 2026 och framåt*. Eftersom ärendeprocessen inför planen som föreslogs börja gälla 2025 har varit mer långdragen än vad som ursprungligen har planerats för, så föreslår serviceenämnden att årtalet i titeln ändras från 2025 till 2026. Detta för att ge kontaktcenter och Malmö stads förvaltningar möjlighet att förbereda arbetet med att implementera planens olika utvecklingsområden och arbeta vidare på att säkerställa hela samarbetsprocessen.



Servicenämnden ser det som önskvärt att planen antas vartannat år då det är en flerårig plan som ska ge en strategisk inriktning.

Ordförande

Frida Trollmyr (S)

Nämndsekreterare

Jim Johannesson

[Här anger du om det finns reservationer/särskilda yttranden.]