



Tjänsteskrivelse

Datum

2025-02-19

Vår referens

Angélica Persson

Utvecklingssekreterare

angelica.persson2@malmö.se

Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

SN-2025-356

Sammanfattning

Kommunfullmäktige gav den 3 februari 2022, § 9, servicenämnden i uppdrag att årligen till kommunstyrelsen bereda ärende om antagande av plan för kontaktcenter med syfte att fastslå inriktningen för de kommande åren, och att utarbeta en samarbetsprocess för kontaktcenter i nära dialog med förvaltningarna.

Servicenämnden beslutade den 25 september 2024, § 74, att föreslå kommunstyrelsen att godkänna Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt.

Kontaktcenter har upparbetade samarbeten med samtliga förvaltningar i Malmö stad. Befintliga samarbeten är främst av operativ karaktär med fokus på att hantera och utveckla befintlig verksamhet (förbättra och effektivisera genom kontinuerligt förbättringsarbete eller planerade insatser). Det som också finns är det taktiska samarbetet, som idag sker i form av budgetdialoger och där är kontaktpersonerna ofta andra än i det operativa samarbetet. Det vill säga en stor del av samarbetsprocessen är redan etablerad och det är i dessa dialoger kontaktcenter har lyssnat in förvaltningarna i arbetet med utvecklingsplanen.

Utöver inlyssnande har det löpande arbetet med framtagandet av utvecklingsplanen förankrats i budgetdialogerna 2023 och resultatet av den färdiga utvecklingsplanen presenterades i budgetdialogerna 2024. Under 2024 träffade servicedirektör, avdelningschef för kommundienstjänster och enhetschef för kontaktcenter samtliga stadens förvaltningsledningar för att förankra den process som genomförts och det förslag till utvecklingsplan som tagits fram. Utvecklingsplanen har därefter samverkats i serviceförvaltningen och i kommuncentral samverkan.

Det forum som saknas i samarbetsprocessen, och som ligger som ett av utvecklingsområdena i utvecklingsplanen är det strategiska forumet. Det är ett forum som kontaktcenter enligt uppdraget från kommunfullmäktige ska skapa tillsammans



med förvaltningarna och det arbetet är initierat. I budgetdialogerna 2024 informerades om detta och inbjudan till samtliga förvaltningar skickades ut.

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutade den 10 februari 2025, § 71, att skicka ärendet på remiss, utan eget ställningstagande, till samtliga nämnder med svarsdatum senast den 31 mars 2025.

Serviceförvaltningen har tagit fram ett förslag till yttrande.

Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner förslaget till yttrande.

Beslutsunderlag

- Remissversion Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Utkast till beslut från kommunstyrelsens arbetsutskott 250210 § 71 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Tjänsteskrivelse KSAU Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Förslag till yttrande Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Tjänsteskrivelse Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

Beslutsplanering

Servicenämndens ordförandeberedning 2025-03-04

Servicenämndens arbetsutskott 2025-03-11

Servicenämnden 2025-03-19

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ansvariga

Louise Strand, servicedirektör

Niklas Sommelius, avdelningschef för kommundjänster