



## Protokollsutdrag

Sammanträdestid	2025-03-13 kl 09:00-11:00
Plats	Funktionsstödsförvaltningen, Fänriksgatan 1
Utses att justera	Josefin Anselmsson (M)
Justeringen	2025-03-20
Protokollet omfattar	§58

Underskrifter	Sekreterare	..... Jesper Salö	
	Ordförande	..... Roko Kursar (L)	.....
	Justerande	..... Josefin Anselmsson (M)	.....

**Beslutande ledamöter**

Roko Kursar (L) (Ordförande)

Bengt Persson (S)

Josefin Anselmsson (M)

**Ej tjänstgörande ersättare**

Susanne Jönsson (S)

Christian Lie (MP)

Malin Ahlström (M)

**Övriga närvarande**

Jesper Salö (Nämndsekreterare)

Charlotte Widén Odder (Förvaltningsdirektör)

## **§ 58 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu fråga om remiss**

### **FSN-2025-765**

#### **Sammanfattning**

Servicenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige 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. 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 för medborgarservice.

Vid kommunstyrelsens arbetsutskott behandling av ärendet den 10 februari 2025 beslutade man att skicka ärendet på remiss till samtliga nämnder med svarsdatum den 31 mars 2025.

#### **Beslut**

Funktionsstödsnämndens arbetsutskott föreslår funktionsstödsnämnden besluta:

1. Funktionsstödsnämnden godkänner yttrande.

#### **Beslutsunderlag**

- G-Tjänsteskrivelse FSN 250324 - Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Förslag till - Yttrande gällande Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt - Vi svarar för Malmö
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 250210 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Beslut KSAU 250210 §71 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt