



Protokollsutdrag

Sammanträdestid	2025-03-24 kl 09:00-11:00
Plats	Funktionsstödsförvaltningen, Fänriksgatan 1
Utses att justera	Madeleine Håkansson (V)
Justeringen	2025-03-31
Protokollet omfattar	§29

Underskrifter	Sekreterare Jesper Salö
	Ordförande Roko Kursar (L)
	Justerande Madeleine Håkansson (V)

Beslutande ledamöter

Roko Kursar (L) (Ordförande)
Bengt Persson (S) (Vice ordförande)
Josefin Anselmsson (M) (Andre vice ordförande)
Susanne Jönsson (S)
Munir Niazi (S)
Christian Lie (MP)
Malin Ahlström (M)
Lise-Lott Douhane (M)
Uno Hansson (SD)
Stefan Claesson (SD)
Madeleine Håkansson (V)
Drita Kolgjini (S) ersätter Bahhar Mohammadi Norén (S)
Marcus Falk (V) ersätter Carin Gustafsson (V)

Ej tjänstgörande ersättare

Karin Elisabeth Granér (L)
Jenny Cecilia Carlbom (MP)
Joakim Larsson (M)
Ewa Langerbeck (C)
Jane Sophie Charlotte Olin (SD)
Jeanette Persson (SD)

Övriga närvarande

Jesper Salö (nämndsekreterare)
Charlotte Widén Odder (förvaltningsdirektör)
Annika Gottfridsson (ekonomichef)
Joakim Hansson (avdelningschef stöd, assistans och daglig verksamhet)
Sema Soer (avdelningschef myndighet, socialpsykiatri och barn)
Mikael Mannsdorff (avdelningschef LSS-bostäder)
Viktoria Åkesson (avdelningschef kansli- och kommunikation)
Åhörare från allmänheten
Caroline Nilsson (personalföreträdare, Kommunal)
Lina Bergendorff Zetterman (personalföreträdare, Saco))
Gyulay Aliosman (praktikant, biträdande nämndsekreterare)
Erika Lilja Englund (utredare, kansli- och kommunikationsavdelningen)

§ 29 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

1. Funktionsstödsnämnden godkänner yttrandet.

Beslutsgång

Ordförande finner att det enbart finns ett förslag till beslut vilket är att godkänna yttrandet.

Ordförande frågar nämnden om förslaget är rätt uppfattat och om nämnden i så fall kan besluta i enlighet med detta. Efter jakande svar finner ordförande att en enig nämnd godkänner yttrandet och skickar detta vidare till kommunstyrelsen.

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse FSN 250324 - Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Beslut FSN-AU 250313 (§58) Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu fråga om remiss
- 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