



Protokollsutdrag

Sammanträdestid	2025-03-13 kl 09:00-09:42
Plats	Baltzargatan 31
Utses att justera	Anton Sauer (C)
Justeringen	2025-03-17
Protokollet omfattar	§36

Underskrifter	Sekreterare Osman Biberic	
	Ordförande Janne Grönholm (MP)
	Justerande Anton Sauer (C)

Beslutande ledamöter

Janne Grönholm (MP) (Ordförande)
Hanna Sandberg (S) (1:e vice ordförande)
Anton Sauer (C) (2:e vice ordförande)

Ej tjänstgörande ersättare

Christina Melin Dahlvid (S)
Amanda Onsberg Brumark (L)
Nicola Rabi (M)

Övriga närvarande

Annika Cedhagen (kulturdirektör)
Tarek Borg (administrativ chef)
Osman Biberic (planeringssekreterare)

§ 36 Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu fråga om remiss (STK-2024-1400) Svar senast 31 mars

KN-2025-924

Sammanfattning

Kommunstyrelsens arbetsutskott har skickat remiss om utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt (STK-2024-1400) till samtliga nämnder för att inhämta synpunkter.

Utvecklingsplanen för kontaktcenter 2025 och framåt är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. Medborgarservicen kan ta olika former så som information och självservice på webben, vägledning och enklare ärendehantering via kontaktcenter, samt kontakt med specialist eller handläggare på förvaltningar. 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 inom Malmö stad. Utvecklingsplanen grundar sig på förvaltningarnas utvecklingsbehov och de samhällstrender som bland annat identifierats i Malmö stads trend- och omvärldsanalys.

Beslut

Arbetsutskottet föreslår kulturnämnden besluta

1. Kulturnämnden godkänner yttrandet och skickar yttrandet till kommunstyrelsen.

Beslutsgång

Ordföranden finner att det enbart finns ett förslag till beslut.

Ordföranden finner att arbetsutskottet beslutar i enlighet med föreliggande förslag till beslut.

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse - Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Yttrande - Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt - Vi svarar för Malmö
- Utkast beslut KSAU 250210 §71 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 20250210 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt