



Tjänsteskrivelse

Datum

2025-03-03

Vår referens

Emil Svensson

Utvecklingssekreterare

emil.svensson@malmo.se

Remiss om Vi svarar för Malmö - Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

HVO-2025-558

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har skickat servicenämndens förslag till utvecklingsplan *Vi svarar för Malmö* på remiss. Utvecklingsplanen tas fram på uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9). Planen är flerårig men uppdateras årligen. Den är flerårig men uppdateras årligen och ger riktning för kontaktcenters arbete samt utvecklingen av samarbetet med andra förvaltningar. Kommunstyrelsen ansvarar för att besluta om planen och samarbetsprocessen.

Planen utgår från fem utvecklingsområden: tillgänglighet och serviceinriktat bemötande, rättighetsbaserad service, digitalisering och servicekommunikation, lokal service samt samarbetsprocess. Inom ramen för dessa lyfts fokusområden för 2025 fram. För stadens förvaltningar innebär förslaget under fokusområdet *samarbetsprocess* att varje förvaltning ska utse en samordnare för medborgarservice. Denna samordnare ska identifiera de strategiska behoven inom medborgarservice i förvaltningen, föra fram förvaltningens behov i samarbetsprocessen samt förankra och få inriktning för arbetet med medborgarservice i förvaltningsledningen. En samordnare har utsetts inom förvaltningen.

Det förslag i utvecklingsplanen som främst påverkar arbetet inom nämndens ansvarsområde är att alla förvaltningar ska utse en samordnare för medborgarservice. Detta är redan uppfyllt, och det fortsatta samarbetet tillsammans med kontaktcenter är under planering. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden svarar på remissen och lämnar synpunkter som berör samarbetsprocessen. Övriga delar berör i stort kontaktcenters arbete, och förslagen påverkar inte utvecklingsarbetet för nämnden.

Förslag till beslut

1. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande om remissen *Vi svarar för Malmö – utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt*.



Beslutsunderlag

- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt - Vi svarar för Malmö
- Stadskontorets tjänsteskrivelse
- G-Tjänsteskrivelse HVON 2025-03-26 Remiss om Vi svarar för Malmö - utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Förvaltningens förslag till yttrande

Beslutsplanering

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2025-03-18

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2025-03-26

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ansvariga

Tilde Tibblin Planeringssekreterare

Anne Petäjäjärvi Johansson Avdelningschef