



## Tjänsteskrivelse

**Datum**

2025-03-10

**Vår referens**

Lina Johansson Högman

Utvecklingssekreterare

lina.johanssonhogman@malmo.se

## Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

**TN-2025-456**

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har skickat Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt till alla nämnder för synpunkter. Servicenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) att årligen till kommunstyrelsen ta fram en plan för kontaktcenter och även ta fram en samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Utvecklingsplan för 2025 och framåt är en strategisk inriktning för medborgarservice och fokuserar på fem delområden, där uppdraget att utveckla en modell för samarbetsprocess är ett av de fem delområdena. Uppdraget ska genomföras av på förvaltningen utsedd samordnare.

Förvaltningen har tagit fram ett förslag till yttrande där tekniska nämnden ställer sig positiv till den föreslagna utvecklingsplanen ur en strategisk inriktning för ett ökat samarbete mellan kontaktcenter och förvaltningen. Tekniska nämnden kan däremot inte ställa sig bakom utvecklingsplanen i sin helhet då det inte framgår hur mycket resurser som behöver avsättas för uppdraget som samordnare.

### Förslag till beslut

Tekniska nämnden föreslås besluta

att godkänna förvaltningens förslag till yttrande.

### Beslutsunderlag

- 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, protokoll
- G-Tjänsteskrivelse TN 250325 - Remiss utvecklingsplan kontaktcenter 2025 och framåt



- Förslag till yttrande TN 250325 - Remiss utvecklingsplan kontaktcenter och framåt

## Beslutsplanering

Tekniska nämnden 2025-03-25

## Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

## Ärendet

Serviceämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) att årligen till kommunstyrelsen ta fram en plan för kontaktcenter och även ta fram en samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa en grund för ett gemensamt arbete för medborgarservice inom Malmö stad. Utvecklingsplanen för kontaktcenter är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. I utvecklingsplan för 2025 och framåt lyfts fem delområden fram. Där lyfts särskilt att ta fram en sammanbetsprocess mellan förvaltningarna och kontaktcenter då varje förvaltning är ansvariga för sina myndighetsprocesser och kontaktcenter är ansvarig för den sammanhållna serviceprocessen. Nedan listas de fem delområden som är i fokus för 2025 och framåt.

- Tillgänglighet och serviceinriktat bemötande
- Rättighetsbaserad service
- Digitalisering och servicekommunikation
- Lokal service
- Samarbetsprocess

I samarbetsprocessen ska förvaltningarna ha en utsedd samordnare med mandat på förvaltningen som ska utveckla en modell för samarbetsprocess tillsammans med kontaktcenter och de andra förvaltningarna. Samordnaren ska lyssna in de strategiska behoven inom medborgarservice på förvaltningen och föra fram förvaltningens behov i samarbetsprocessen. Samordnaren ska också förankra och få riktning för arbetet med medborgarservice i förvaltningsledningen. I arbetet ingår också att följa upp och implementerar den beslutade utvecklingsplanen. Utvecklingsplanen ska revideras varje år.

Fokus 2025 och framåt för samarbetsprocessen är att:

- utse samordnare för medborgarservice i varje förvaltning
- utveckla en modell för samarbetsprocess



### **Fastighets- och gatukontorets bedömning**

Förvaltningen har idag etablerade samarbeten med kontaktcenter på operativ nivå via kundservicesamordnare på förvaltningen. De ansvarar idag för kontakt med kontaktcenter, malmöbor och entreprenörer. Kontaktcenter är en del av all den kontakt som förvaltningen har med malmöborna. Flertalet medarbetare på förvaltningen kommer genom sina olika yrkesroller i kontakt med malmöbor i det dagliga arbetet via telefon, epost och fysiska möten. Uppdraget att etablera en samarbetsprocess på strategisk nivå ska ske genom en samordnare med mandat på förvaltningen.

Förvaltningen ställer sig positiv till den föreslagna utvecklingsplanen ur en strategisk inriktning för ett ökat samarbete mellan kontaktcenter och förvaltningen. Däremot anser förvaltningen att uppdraget som samordnare är otydligt i hur mycket resurser som behöver avsättas för uppdraget och att det därför inte går att ta ställning till.

Förvaltningen föreslår tekniska nämnden att godkänna förvaltningens förslag till yttrande där de här bedömningarna framgår.

### **Ansvariga**

Elin Edenberg Enhetschef

Maria Hultin Avdelningschef

Tobias Nilsson Direktör