



Datum

2025-03-10

Adress

Diarienummer

TN-2025-456

Yttrande

Till

Kommunstyrelsen

**Remiss Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och
framåt
STK-2024-1400**

Tekniska nämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Tekniska nämnden anser att den föreslagna utvecklingsplanen ur en strategisk inriktning är positiv för ett ökat samarbete mellan kontaktcenter och förvaltningarna. Nämnden anser dock att det saknas resonemang att ta ställning till vad gäller resurser och prioriteringar.

Yttrande

Malmö stads strategiska inriktning för medborgarservice

Tekniska nämnden anser att den föreslagna utvecklingsplanen ur en strategisk inriktning är positiv för ett ökat samarbete mellan kontaktcenter och förvaltningarna. Nämnden ställer sig också positiv till att utvecklingsplanen ska skapa en grund för ett gemensamt arbete för medborgarservice inom Malmö stad, i syfte att uppnå kommunfullmäktigemålet om god och likvärdig service. Kontaktcenter har i utvecklingsplanen identifierat samhällstrender med ökade förväntningar på service och offentliga tjänster. Tekniska nämnden ställer sig positiv till att planen revideras årligen för att anpassas efter Malmöbornas behov och förvaltningarnas förutsättningar, behov och resurser.

Samarbetsprocess

Ambitionen i utvecklingsplanen är hög och god. Däremot saknas det information om hur mycket resurser som förvaltningarna förväntas bidra med i form av den utsedda samordnaren. För att kunna ta ställning till utvecklingsplanen behöver tekniska nämnden mer information om omfattningen i samordnarens uppdrag. I beskrivningen av uppdraget för en samordnare ingår det att lyssna in de strategiska behoven inom medborgarservice i förvaltningen, föra fram förvaltningens behov i samarbetsprocessen samt att förankra och få inriktning för arbetet med



medborgarservice i förvaltningsledningen. Det ingår även i uppdraget att etablera en samarbetsprocess för nära samarbete mellan alla förvaltningar och kontaktcenter. I arbetet ingår också att årligen uppdatera utvecklingsplanen. Det står också att samordnare ska inneha en roll med mandat.

Malmö stad, såväl kontaktcenter som förvaltningarna, erbjuder idag i stort en god tillgänglighet och service. De ökade kostnader som en högre ambition i alla delar innebär, behöver värderas mot de resurser som krävs. Det gäller både de resurser som kontaktcenter då behöver, en finansiering som till stor del påverkar förvaltningarnas kostnader för kontaktcenter, och förvaltningarnas egna resurser för att ge en utökad service.

Ordförande

Andréas Schönström

Direktör

Tobias Nilsson

[Här anger du om det finns reservationer/särskilda yttranden.]