



Malmö stad

Grundskoleförvaltningen

Tjänsteskrivelse

Datum

2025-03-10

Vår referens

Carin Antonson

Utvecklingssamordnare

carin.antonson@malmo.se

Remiss - Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

GRF-2025-2560

Sammanfattning

Grundskoleförvaltningen har tagit del av ”Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt”. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa en grund för ett gemensamt arbete för medborgarservice i Malmö stad. Grundskoleförvaltningen har ett gott och nära samarbete med kontaktcenter och ser fram emot ett fortsatt gott samarbete samt att ytterligare förbättra servicen till malmöborna och grundskoleförvaltningens målgrupp. Grundskoleförvaltningen ställer sig positiv till Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt.

Förslag till beslut

Grundskolenämnden föreslås besluta

1. Grundskolenämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande och skicka det till Kommunstyrelsen.
2. Grundskolenämnden beslutar att paragrafen ska justeras omedelbart.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse KSAU 250210 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt - Vi svarar för Malmö
- Protokollsutdrag KSAU 250210 §71 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- G-Tjänsteskrivelse GRNAU 250314 Remiss - Utvecklingsplan för Kontaktcenter 2025 och framåt
- Förslag till yttrande GRN 250326 Remiss - Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt



Beslutsplanering

Grundskolenämndens arbetsutskott 2025-03-14

Grundskolenämnden 2025-03-26

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ärendet

Grundskoleförvaltningen har tagit del av ”Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt”. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa en grund för ett gemensamt arbete för medborgarservice i Malmö stad.

Grundskoleförvaltningen är positiv till utvecklingsplanens fem identifierade områden (tillgänglighet och serviceinriktat bemötande, rättighetsbaserad service, digitalisering och servicekommunikation, lokal service samt samarbetsprocess) och tillhörande fokus. Att planen är flerårig borgar för ett långsiktigt arbete med goda möjligheter för förankring, och då den årligen ska förnyas finns möjligheter till eventuella justeringar.

Utvecklingsplanen anger att ”En viktig förutsättning för det gemensamma arbetet är samarbetsprocessen eftersom varje förvaltning ansvarar för sina myndighetsprocesser samtidigt som kontaktcenter ansvarar för den sammanhållna serviceprocessen.”

Grundskoleförvaltningen instämmer i meningen ovan. I utvecklingen av modell för samarbetsprocessen är det viktigt med en tydlig gemensam bild gällande gränsdragningen mellan förvaltningens och kontaktcenters uppdrag, likaså behöver det finnas en samsyn kring förväntningar på i vilken omfattning grundskoleförvaltningen förväntas bidra med resurser och hur processen ska se ut.

Grundskoleförvaltningen har ett gott och nära samarbete med kontaktcenter vilket vi även fortsättningsvis förväntar oss, och ser fram mot att tillsammans arbeta för en ännu bättre service till malmöborna och grundskoleförvaltningens målgrupp.

Grundskoleförvaltningen ställer sig positiv till Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt.

Ansvariga

Marina Glisovic Enhetschef

Anette Enhav Avdelningschef

Peter Lindberg Förvaltningschef