



Datum

2025-03-10

Adress

Rönnbladsgatan 1 B

Diarienummer

GRF-2025-2560

Yttrande

Till

Kommunstyrelsen

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

Grundskolenämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Grundskolenämnden är positiv till utvecklingsplanens fem identifierade områden (tillgänglighet och serviceinriktat bemötande, rättighetsbaserad service, digitalisering och servicekommunikation, lokal service samt samarbetsprocess) och tillhörande fokus. Grundskolenämnden ställer sig positiv till Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt.

Yttrande

Grundskolenämnden 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.”

Grundskolenämnden 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.

Det finns ett gott och nära samarbete med kontaktcenter vilket vi även fortsättningsvis ser fram emot, likaså att tillsammans arbeta för en ännu bättre service till malmöborna och grundskolenämndens målgrupp. Grundskolenämnden ställer sig positiv till



Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt.

Ordförande [Förnamn Efternamn]

[Fyll i titel] [Förnamn Efternamn]

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