



Tjänsteskrivelse

Datum

2025-03-06

Vår referens

Erika Lilja Englund

Arkivarie

erika.liljaenglund@malmö.se

Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt; nu fråga om remiss

FSN-2025-765

Sammanfattning

Servicenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att årligen till kommunstyrelsen ta fram en plan som ska ge riktning för kontaktcenter och även ta fram en samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Planen ska vara flerårig och uppdateras årligen. Alla Malmö stads förvaltningar arbetar mot kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa en grund för ett gemensamt arbete för medborgarservice.

Vid kommunstyrelsens arbetsutskott behandling av ärendet den 10 februari 2025 beslutade man att skicka ärendet på remiss till samtliga nämnder med svarsdatum den 31 mars 2025.

Förslag till beslut

1. Funktionsstödsnämnden godkänner 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
- G-Tjänsteskrivelse FSN 250324 - Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Förslag på yttrande - Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

Beslutsplanering

Funktionsstödsnämndens arbetsutskott 2025-03-13

Funktionsstödsnämnden 2025-03-24



Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ärendet

Utvecklingsplanen för kontaktcenter 2025 och framåt är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. Medborgarservice är en demokratisk rättighet för de som bor i Malmö, besökare, företag, föreningar, konsumenter och andra som är i behov av kontakt med kommunen. Alla dessa grupper benämns i fortsättningen som ”Malmöbor”.

Medborgarservicen kan ta olika former, till exempel:

- Information och självservice på webben där Malmöbor kan själv hitta information och utföra ärenden online på kommunens webbplats.
- Vägledning och enklare ärendehantering via kontaktcenter: Malmöbor kan få svar på generella frågor, guidning och hjälp i olika ärenden genom att ringa, mejla, chatta eller besöka kontaktcenter.
- Kontakt med specialist eller handläggare på förvaltning: I mer specifika och individuella ärenden behöver Malmöborna kontakt med en specialist eller handläggare på en av förvaltningarna.

Alla Malmö stads förvaltningar arbetar mot kommunfullmäktigemålet att ge god och likvärdig service. Syftet med utvecklingsplanen är att skapa förutsättningar för ett kommungemensamt arbete för medborgarservice. Varje förvaltning ansvarar för sina myndighetsprocesser samtidigt som kontaktcenter ansvarar för den sammanhållna serviceprocessen.

Utvecklingsplanen grundar sig på förvaltningarnas utvecklingsbehov och de samhällstrender som bland annat identifierats i Malmö stads trend- och omvärldsanalys Utblick Malmö. Planen är flerårig och förnyas varje år.

Ansvariga

Viktoria Åkesson Avdelningschef

Charlotte Widén Odder Förvaltningsdirektör