



Malmö stad  
Kommunstyrelsens arbetsutskott

**Protokoll**

Sammanträdestid	2025-02-10 kl 15:00-15:35
Plats	Stadskontoret, rum 6080
Utses att justera	Håkan Fäldt
Protokollet omfattar	§71

<b>Underskrifter</b>	Sekreterare	.....	
		Agnes Wemme	
	Ordförande	.....	.....
		Katrin Stjernfeldt	
		Jammeh	
	Justerande	.....	.....
		Håkan Fäldt	

**Beslutande ledamöter**

Katrin Stjernfeldt Jammeh (S) (Ordförande)

Stefana Hoti (MP)

Håkan Fäldt (M) ersätter Helena Nanne (M)

**Ej tjänstgörande ersättare**

Roko Kursar (L)

**Övriga närvarande**

Andreas Norbrant (Stadsdirektör)

Jonas Rosenkvist (Avdelningschef)

Tomas Barring (Chefsjurist)

Agnes Wemme (Nämndsekreterare)

Nicklas Lofström (Nämndsekreterare)

## ÄRENDELISTA

§71

Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

## § 71 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

### STK-2024-1400

#### Sammanfattning

Servicenämnden har till kommunstyrelsen inkommit med Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt. Servicenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) 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. Kommunstyrelsen ansvarar för att besluta om planen och samarbetsprocessen.

Utvecklingsplanen för kontaktcenter är en strategisk inriktning för medborgarservice i Malmö stad. 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. Utvecklingsplanen för medborgarservice 2025 och framåt lyfter fem utvecklingsområden:

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

En viktig förutsättning för det gemensamma arbetet är den föreslagna samarbetsprocessen eftersom varje förvaltning ansvarar för sina egna myndighetsprocesser samtidigt som kontaktcenter ansvarar för den sammanhållna serviceprocessen i Malmö stad.

Servicenämnden har i uppdrag att etablera en samarbetsprocess för nära samarbete mellan alla förvaltningar och kontaktcenter. De senaste åren har det växt fram etablerade samarbetsprocesser mellan kontaktcenter och förvaltningarna för det operativa arbetet, men det saknas strategiska samarbetsprocesser.

Löpande under arbetet med framtagandet av utvecklingsplanen har Kontaktcenter arbetat med förankring och lyssnande. Olika idéer och förslag har diskuterats med förvaltningarna vid såväl årliga budgetdialoger där representanter från förvaltningarnas ledningsgrupper ingår som vid andra forum

Stadskontoret bedömer att servicenämnden på ett tillfredsställande sätt har fullföljt uppdraget om att upprätta en utvecklingsplan framåt och en samarbetsprocess för nära samarbete som ger riktning för kontaktcenter som fastslår inriktningen för de kommande åren. Uppdraget att utarbeta en samarbetsprocess för kontaktcenter i nära dialog med förvaltningarna ligger som ett av fem utvecklingsområden i planen.

Stadskontoret ser behov av fortsatt dialog med kontaktcenter för uppföljning av arbetet med utvecklingsplanen och framtagandet av samarbetsprocesser.

#### Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar

1. Kommunstyrelsens arbetsutskott skickar ärendet på remiss, utan eget ställningstagande, till samtliga nämnder med svarsdatum senast den 31 mars 2025.

## **Beslutsgång**

Ordföranden Katrin Stjernfeldt Jammeh (S) yrkar att ärendet skickas på remiss, utan eget ställningstagande, till samtliga nämnder med svarsdatum 31 mars 2025.

Ordföranden konstaterar att det endast föreligger ett förslag till beslut och finner att kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att skicka ärendet på remiss, utan eget ställningstagande, till samtliga nämnder med svarsdatum senast den 31 mars 2025.

## **Beslutet skickas till**

Servicenämnden  
Arbetsmarknads- och socialnämnden  
Fritidsnämnden  
Funktionsstödsnämnden  
Förskolenämnden  
Grundskolenämnden  
Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden  
Hälsa- vård och omsorgsnämnden  
Kulturnämnden  
Miljönämnden  
Revisorskollegiet  
Stadsbyggnadsnämnden  
Tekniska nämnden  
Valnämnden  
Överförmyndarnämnden  
Stadskontorets handläggare

## **Beslutsunderlag**

- G-Tjänsteskrivelse KSAU 250210 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt - Vi svarar för Malmö
- Tjänsteskrivelse serviceförvaltningen
- Servicenämndens beslut 240925 §74 Särskilt yttrande (M)