



Datum
2021-10-18
Adress
Henrik Smithsgatan 13
Diarienummer
SN-2021-1839

Yttrande

Till
Kommunstyrelsen

Remiss om Samverkan kontaktcenter och Statens servicecenter samt överföring av ansvar från kommunstyrelsen till servicenämnden STK-2021-900

Service-nämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Remissförslaget syftar dels till att ansvaret för kontaktcenter bör överföras från kommunstyrelsen till servicenämnden eftersom kontaktcenter idag är en etablerad verksamhet som organisatoriskt tillhör serviceförvaltningen, dels en utökning av uppdraget avseende näringslivsrelaterade uppdrag och samlokalisering med Statens servicecenter.

Service-nämnden ställer sig i huvudsak positiv till förslagen i remissen men har några synpunkter.

Yttrandet följer remissförslagets tjänsteskrivelse, med början i föreslagna beslutsformuleringar (att-satser) och därefter följer rubrikerna under ”Ärendet”.

Yttrande

Service-nämnden ställer sig i huvudsak positiv till remissförslaget men har några synpunkter och önskemål om förtydliganden.

Att-sats 1. Kommunfullmäktige beslutar att ansvaret för det kommungemensamma kontaktcentret inklusive förmedling av telefonsamtal ska föras över från kommunstyrelsen till servicenämnden från och med den 1 januari 2022.

Service-nämnden ställer sig positiv till att ansvaret för det kommungemensamma kontaktcentret förs över från kommunstyrelsen till servicenämnden från den 1 januari 2022. Service-nämnden föreslår att det förtydligas att det berör hantering av alla för kontaktcenter relevanta och aktuella kanaler utifrån samhällets utveckling, och inte endast förmedling av telefonsamtal.

Att-sats 2. Kommunfullmäktige beslutar att kommunbidrag för kontaktcenter ska föras över från kommunstyrelsen till servicenämnden från och med den 1 januari 2022.

Inga synpunkter.

Att-sats 3. Kommunfullmäktige godkänner att kontaktcenters basuppdrag utökas avseende samlokalisering med Statens servicecenter för mottagande av besök samt utökad service till näringslivet.

Att-sats 4. Kommunfullmäktige beslutar att från och med år 2022 utöka servicenämndens kommunbidrag med 5,5 mnkr avseende fyra heltidstjänster för närvaro vid Statens servicecenter i Rosengård och Värnhem, två heltidstjänster för ett utökad uppdrag avseende service till näringslivet samt del av lokalkostnader och overhead för samlokalisering med Statens servicecenter. Lokalkostnaderna utgör en årlig kostnad om 500 tkr per lokalisering, totalt 1000 tkr.

Servicenämnden ser positivt på att kontaktcenters basuppdrag utökas för utökad service till näringslivet och samlokalisering med Statens servicecenter samt den utökade service det medför. I takt med att Statens servicecenter gör nya etableringar i Malmö kommer servicenämnden behöva ansöka om utökad finansiering på motsvarande sätt.

Servicenämnden föreslår att att-sats 3 slås samman med att-sats 4, eftersom utökad finansiering är en förutsättning för att kontaktcenters uppdrag ska kunna utökas avseende samlokalisering och utökad service till näringslivet.

Att-sats 5. Kommunfullmäktige godkänner reviderat reglemente för servicenämnden enligt vad som redovisas i ärendet, att gälla från och med den 1 januari 2022.

Inga synpunkter.

Att-sats 6. Kommunfullmäktige beslutar att från och med den 1 januari 2022 ska de medel som debiteras stadens förvaltningar för deras andel av ärendena inom kontaktcenter debiteras av servicenämnden.

Inga synpunkter.

Sammanfattning

Servicenämnden vill att fjärde mening i sammanfattningen förtydligas, så att ordalydelsen blir ”Det tidigare rådande beställare-utförare-upplägget, där stadskontoret agerat beställare, blir då inte längre tillämpligt för kontaktcenter, utan faktureringen övergår från kommunstyrelsen till servicenämnden.”

Måluppfyllelse och kvalitetsutveckling inom kontaktcenter

Servicenämnden ser positivt på att kontaktcenter har gjort stora förflyttningar sedan starten i april 2019. Servicenämnden ser positivt på att förvaltningarna ser möjligheten med att använda kontaktcenter som vägen in för medborgare och att det leder till en ökad kvalitet och service.

Besöksmottagning på kontaktcenter genom samlokalisering med Statens servicecenter

Serviceämnden är positiva till att kontaktcenters basuppdrag utökas avseende samlokalisering med Statens servicecenter för mottagande av besök samt utökad service till näringslivet. Statens servicecenter kommer under 2022-2023 utöka med ytterligare två servicekontor i Malmö på platser som stämmer väl överens med utpekade prioriterade områden för platsnärvaro för Malmö stad.

Serviceämnden vill förtydliga att det är viktigt att vid dessa nyetableringar tillföra kontaktcenter utökad kommunbidrag för basuppdraget som motsvarar kostnader för personal och lokalhyra.

Hantering av näringslivsfrågor i kontaktcenter

Detta avsnitt beskriver väl hur det ser ut idag och hur kontaktcenter vill utveckla verksamheten. Serviceämnden ser stora möjligheter i att genom att utöka resurserna ta ett större ansvar för att Malmö stad ska kunna ge en bättre och mer sammanhållen service till stadens näringsliv.

Stadskontorets förslag

Ansvar för Malmö stads kontaktcenter

Serviceämnden önskar ett förtydligande av syfte och mål för antagande av plan för kontaktcenter.

Ändringar i reglemente

Serviceämnden föreslår förtydligande av formuleringar i reglementet. I 1 § i inledningen behöver det framgå att Serviceämnden ansvarar för kommungemensamt kontaktcenter. Remissförslaget omnämner endast en av kontaktcenters kanaler, och i reglementet behöver specifika kanaler ej omnämnas. Kontaktcenter hanterar alla slags kanaler efter behov. Rubriksättningen ändras därmed till kommungemensamt kontaktcenter.

Ordförande

.....
Jan Olsson (S)
.....

Nämndsekreterare

.....
Johanna Beckmann
.....

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