



Datum
2021-10-18
Vår referens
Ann Ekvall
Enhetschef
ann.ekvall@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Remiss om Samverkan kontaktcenter och Statens servicecenter samt överföring av ansvar från kommunstyrelsen till servicenämnden SN-2021-1839

Sammanfattning

Stadskontoret har skickat ett remissförslag på samverkan mellan kontaktcenter och Statens servicecenter samt överföring av ansvaret för kontaktcenter från kommunstyrelsen till servicenämnden. Förslaget syftar dels till att ansvaret för kontaktcenter överförs från kommunstyrelsen till servicenämnden eftersom kontaktcenter idag är en etablerad verksamhet som organisatoriskt tillhör serviceförvaltningen, dels en utökning av uppdraget avseende näringslivsrelaterade uppdrag samt samlokalisering med Statens servicecenter.

Servicenämnden ställer sig i huvudsak positiv till förslagen i remissen men har ett par synpunkter och önskemål om förtydliganden. Dessa avser vilka kontakter som kontaktcenter hanterar och vilka kanaler som används, behov av finansiering vid planerade ytterligare etableringar, samt utökning av basuppdrag genom utökad service till näringslivet och samlokalisering med Statens servicecenter.

Förslag till beslut

1. Servicenämnden ställer sig i huvudsak positiv till remissens förslag och godkänner förvaltningens förslag till yttrande.
2. Servicenämnden justerar paragrafen omedelbart.

Beslutsunderlag

- Följebrev Remiss om Samverkan kontaktcenter och Statens servicecenter samt överföring av ansvar från kommunstyrelsen till servicenämnden
- Förslag på reviderat reglemente för servicenämnden
- Bilaga, Statistik kontaktcenter
- Remissversion tjänsteskrivelse Samverkan kontaktcenter och Statens servicecenter samt överföring av ansvar från kommunstyrelsen till servicenämnden
- Tjänsteskrivelse Remiss om Samverkan kontaktcenter och Statens servicecenter samt överföring av ansvar från kommunstyrelsen till servicenämnden
- Förslag på Yttrande över Remiss om Samverkan kontaktcenter och Statens servicecenter samt överföring av ansvar från kommunstyrelsen till servicenämnden

Beslutsplanering

Serviceämndens arbetsutskott 2021-10-19

Serviceämnden 2021-10-26

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Ansvariga

Marcus Christensson, avdelningschef kommundjänster

Louise Strand, servicedirektör