



Protokollsutdrag

| | |
|----------------------|---|
| Sammanträdestid | 2017-05-24 kl. 13:00 Sluttid: 20:45 |
| Plats | Sessionssalen, Rådhuset |
| Beslutande ledamöter | Katrin Stjernfeldt Jammeh (S) Stefan Lindhe (M) Eva Ann-Britt Sjöstedt (S) Lisbeth Persson-Ekström (SD) Patrick Reslow (-) Nils Karlsson (MP) Hanna Thomé (V) Daniel Wolski (S) Anja Sonesson (M), Andre vice ordförande Anneli Bojesson (L) Lars-Johan Hallgren (SD) Christina Wessling (S), Vice ordförande Torbjörn Tegnhammar (M) Juan-Tadeo Espitia (S) Johanna Öfverbeck (MP) Noria Manouchi (M) Rickard Åhman Persson (SD) Medihe Ahmadi (S) Katerin Mendez (FI) Helena Nanne (M) Adrian Kaba (S) Eva Bertz (L) Tilde Jensen (M) Susanne Jönsson (S) Stefan Robert Plath (SD) Anders Skans (V) Mubarik Mohamed Abdirahman (S) Andréas Schönström (S) Magnus Olsson (SD) Håkan Fäldt (M) Kent Andersson (S), Ordförande Ilvars Hansson (SD) Carina Nilsson (S) Linda Sofie Dahlberg Wirje (M) Anders Rubin (S) Hanna Gedin (V) Anders Törnblad (MP) John Roslund (M) Tony Rahm (M) Sofia Hedén (S) Anders Olin (SD) Björn Gudmundsson (S) Carlos Gonzalez Ramos (V) Hannah Qvarsebo (M) My Gillberg (MP) Carina Svensson (S) Andreas Konstantinidis (S) |

Anders Pripp (SD)
Sanna Axelsson (S) ersätter Ilmar Reepalu (S)
Birgit Hansson (S) ersätter Frida Trollmyr (S)
Jan Olsson (S) ersätter Petra Bergquist (S)
Anna-Karin Bengtsdotter (S) ersätter Rose-Marie Carlsson (S)
Lilian Gerleman (M) ersätter Evelina Mattsson (M)
Ramtin Masoumi Ashjerdi (M) ersätter John Eklöf (M)
Ortwin Lobbes (SD) ersätter Jörgen Grubb (SD)
Kami Petersen (MP) ersätter Bassem Nasr (MP)
Louise Arndt (MP) ersätter Mia Josefsson (MP)
Anders Andersson (V) ersätter Momodou Jallow (V)
Sadiye Altundal (V) ersätter Martina Skrak (V)
Olle Schmidt (L) ersätter Fredrik Christian Sjögren (L)
Sanne Petersson (FI) ersätter Lisa Rydje (FI)

Ej tjänstgörande ersättare

Övriga närvarande

Märta Stenevi (MP), kommunalråd med beredningsansvar för
stadsbyggnad och service
Sedat Arif (S), kommunalråd med beredningsansvar för
arbetsmarknad och socialtjänst
Natalie Glotz Stade, sekreterare
Christina Sundvall, administrativ sekreterare

Utses att justera

Carina Nilsson (S)
Håkan Fäldt (M)

Justering

2017-06-02

Protokollet omfattar

§114

§ 114 Förslag till kommungemensamt kontaktcenter

STK-2015-473

Sammanfattning

Malmö stad ser ett behov av att öka tillgängligheten, servicen och kvaliteten på information för medborgare, företagare och besökare. Många Malmöbor upplever det idag som svårt att veta vart de ska vända sig i kontakterna med kommunens verksamheter och förvaltningar. Det är viktigt att ha en likvärdig och effektiv medborgarservice i Malmö stad som bidrar till att minska utanförskapet. Ett kommungemensamt kontaktcenter kan vara en väg mot ett hållbarare samhälle för alla. Därför har kommunstyrelsen gett stadsdirektören och stadskontoret i uppdrag att utreda förutsättningarna för inrättande av ett kommungemensamt kontaktcenter i Malmö stad. Utredningen är i första skedet genomförd oktober 2014–mars 2015. Kommunstyrelsen har från och med maj 2015 till och med september 2015 berett Malmö stads samtliga nämnder samt de fackliga organisationerna tillfälle att avge yttrande i ärendet. Stadskontoret har, med anledning av förestående omorganisation i Malmö stad, hösten 2016 och i början av 2017 uppdaterat befintlig utredning gällande kommungemensamt kontaktcenter. I utredningen presenteras förutsättningarna för ett kommungemensamt kontaktcenter. Utredningen ger svar på de behov som finns av att öka tillgänglighet, service och kvalitet på information och enklare handläggning för medborgare, företagare och besökare i mötet med Malmö stad. Frågor om exempelvis målgrupper, processer, organisation, geografisk placering, finansiering och förankringsprocessen presenteras i utredningen. Utredningens slutsats är att det finns mycket goda möjligheter att inrätta ett kontaktcenter i Malmö stad. Sammanfattningsvis optimerar kontaktcenter kommunens tillgänglighet, service och bemötande. Dessutom ökar det medborgarnas möjlighet till likvärdig service vilket i sin tur stärker demokratin. Förutsättningarna för att alla ärenden behandlas lika ökar vilket stärker rättssäkerheten. Samtidigt ger ett Kontaktcenter kommunen ett stort underlag för kvalitets- och tjänsteutveckling samt underlättar möjligheten att utveckla en gemensam servicekultur. Stadskontoret har i sin fortsatta beredning av ärendet justerat finansieringen av kontaktcentret.

Beslutsgång

Nils Karlsson, Torbjörn Tegnhammar, Mediba Abmadi, Magnus Olsson och Ewa Bertz yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag i ärendet.

Hanna Thomé yrkar avslag på kommunstyrelsens förslag i ärendet.

Ordföranden ställer båda yrkandena – bifall mot avslag – under proposition, och finner att kommunfullmäktige bifallit kommunstyrelsens förslag.

Beslut

Kommunfullmäktige beslutar

att uppdra åt kommunstyrelsen att inrätta ett kommungemensamt kontaktcenter i enlighet med vad som föreslås i den reviderade utredningen,

att kontaktcenterverksamhetens driftskostnad på ca 44,2 Mkr årligen finansieras med 17 Mkr (varav 8,2 mkr är från befintlig telefonväxel) av stadens nämnder enligt föreslagen fördelingsnyckel ”Bas”, och resterande del finansieras av nämnderna i enlighet med i ärendet redovisat finansieringsförslag ”Tjänstebaserat”,

att lokaliseringen av kontaktcenterverksamheten (med dess filialer) utreds vidare för en lämplig geografisk spridning, behovsbedömning och funktionell lokalanvändning,

att uppdra åt servicenämnden att på uppdrag av kommunstyrelsen ansvara för införande och drift av kontaktcentret,

att införandeprojektet finansieras inom de medel som kommunfullmäktige avsatt till kommunstyrelsen för ändamålet i budget 2017, och

att uppdra åt kommunstyrelsen att inrätta en beställarfunktion för kontaktcenterverksamheten som årligen finansieras ur budgeten för kontaktcenter.

Särskilda yttranden, reservationer

Mot kommunfullmäktiges beslut i ärendet har *Anders Skans* (V) inkommit med en muntlig gruppreservation.

Till kommunfullmäktiges beslut i ärendet har *Håkan Fäldt* (M) och *Ewa Bertz* (L) inkommit med ett gemensamt särskilt yttrande. Det särskilda yttrandet intas som *Bilaga 5* till kommunfullmäktiges protokoll.

Till kommunfullmäktiges beslut i ärendet har *Magnus Olsson* (SD) inkommit med ett särskilt yttrande. Det särskilda yttrandet intas som *Bilaga 6* till kommunfullmäktiges protokoll.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse Kommungemensamt kontaktcenter
- Sammanställning av remissvar
- Remissvar från stadsområdesnämnd Väster
- Remissvar från sociala resursnämnden
- Särskilt yttrande från fritidsnämnden (FP)
- Remissvar från grundskolenämnden
- Remissvar från miljönämnden
- Remissvar från förskolenämnden
- Remissvar från Saco
- Remissvar från stadsområdesnämnd Innerstaden
- Remissvar från stadsområdesnämnd Norr
- Remissvar från stadsområdesnämnd Öster
- Remissvar från tekniska nämnden
- Remissvar från Vision
- Särskilt yttrande från servicenämnden (SD)
- Remissvar från stadsområdesnämnd Söder

- Reservation från stadsområdesnämnd Norr (M, FP)
- Remissvar från stadsbyggnadsnämnden
- Remissvar från kulturnämnden
- Särskilt yttrande (SD) tekniska nämnden
- Remissvar från servicenämnden
- Remissvar från revisorskollegiet
- Remissvar från arbetsmarknads- gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden
- Remissvar från fritidsnämnden
- Särskilt yttrande från sociala resursnämnden (SD)
- Särskilt yttrande från arbetsmarknads-, gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen (SD)
- Remissvar från överförmyndarnämnden
- Protokollsutdrag från miljönämnden
- Remissvar från valnämnden
- Remissvar från förtroendenämnden
- Utredning om kommungemensamt kontaktcenter
- Förarbete, bilaga 1 till utredningen om kommungemensamt kontaktcenter
- Styrdokument, Bilaga 2 till utredningen om kommungemensamt kontaktcenter
- Intervjuförteckning, bilaga 4 till utredningen om kommungemensamt kontaktcenter
- 2017-02-06 Reviderad utredning om kommungemensamt kontaktcenter 1.2
- Scannat beredningsbrev



Särskilt yttrande

Kommunfullmäktige 2017-05-24

Ärende: Förslag till kommungemensamt kontakcenter och sammanfattning av remissvar

Nr: STK-2015-473

Nya Moderaterna och Liberalerna ser stora behov av att en effektivisering samt samordning för stadens dialog med sina invånare och dess företagare för att öka tillgängligheten, servicen och kvaliteten. Moderaterna och Liberalerna har länge drivit på i frågan kring "en väg in" i kommunen. Att många malmöbor upplever stora svårigheter i att finna rätt väg in i stadshuset och dess verksamheter är ingen hemlighet. Att utöka servicen och förenkla processen har därför varit av största vikt för Moderaterna och Liberalerna. Ett kommungemensamt kontaktcenter är en effektivisering och en samordning av verksamheter. Initialt kan den komma att kosta men skall över tid komma att ge kommunen en besparing även på sista raden.

Håkan Fäldt (M)

Gruppledare

Eva Bertz

Fredrik Sjögren (L)

Gruppledare



Särskilt yttrande

Kommunfullmäktige 2017-05-24
Ärende 9

Förslag till kommungemensamt kontaktcenter

Sverigedemokraterna är positiva till ett kommungemensamt kontaktcenter och tror att detta kommer förenkla vardagen för många av stadens invånare. Efter stadsområdenas avskaffande ser vi positivt på just att kontaktcentret är kommungemensamt och att samsynen då blir bättre än en decentraliserad organisation.

Vi hoppas att kompetensförsörjningen för initiativet sker på ett fullgott sätt för att kunna nå bästa möjliga resultat. Många komponenter spelar in för att kunna få en bra styrning där fokus läggs på resultat.

Dock är det viktigt att inte bara våra problemområden prioriteras med mindre filialkontor utan att även våra välfungerande områden får sin rätt till service tillgodosedd.

Magnus Olsson, gruppledare (SD)