



Protokollsutdrag

Sammanträdestid	2024-09-17 kl 08:30-09:40
Plats	Henrik Smithsgatan 13, rum 138
Utses att justera	Haqvin Svensson (M)
Protokollet omfattar	§62

Underskrifter	Sekreterare Jim Johannesson	
	Ordförande Anna Ljunggren (MP), tjänstgörande ordförande
	Justerande Haqvin Svensson (M)

Beslutande ledamöter

Anna Ljunggren (MP) (vice ordförande)

Haqvin Svensson (M) (ledamot)

Leif Göran Andersson (S) (ersättare) ersätter Frida Trollmyr (S)

Övriga närvarande

Peter Arvebro-Sjöo (M) (ersättare)

Louise Strand (servicedirektör)

Cecilia Antonsson (ekonomichef)

Helén Nilsson (avdelningschef, stadsfastigheter)

§ 62 Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt

SN-2024-772

Sammanfattning

Serviceenämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (KF 2022-02-03 §9) att ta fram en plan som fastslår inriktningen för kontaktcenter och en samarbetsprocess för nära samarbete med alla förvaltningar. Planen ska vara flerårig och uppdateras årligen.

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

Den första utvecklingsplanen för medborgarservice 2025 och framåt lyfter fem utvecklingsområden:

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

Serviceförvaltningen har omarbetat förslaget till utvecklingsplan efter att serviceenämndens arbetsutskott den 11 juni 2024, § 47, återremitterade ärendet till förvaltningen.

Beslut

Arbetsutskottets förslag till serviceenämndens beslut

Serviceenämnden föreslår att kommunstyrelsen godkänner Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt.

Beslutsgång

Tjänstgörande ordföranden Anna Ljunggren (MP) ställer förvaltningens förslag under proposition och finner att det bifalls.

Beslutet skickas till

Stadskontoret
Serviceförvaltningens ledningsgrupp
Enhetschef för kontaktcente

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt
- §47 SEN AU Utvecklingsplan för kontaktcenter 2025 och framåt