



Beslut – Förvaltningarnas medfinansiering av Kontaktcenter

Ärende

Kommunledningsförvaltningen har utrett frågan om möjliga finansieringsmodeller av Kontaktcenter.

Den finansieringsmodell som föreslås baseras på den nuvarande finansieringen av medborgarkontoret, telefonväxeln, tidigare beslutad uppstartsfinansiering enligt KS budgetförslag 2019, KS 2018-321 samt en medfinansiering av samtliga förvaltningar från och med 2019.

<i>Belopp i tkr</i>	2019			2020	2021	2022
	Uppstart	Drift	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt
Finansiering						
Budget 2018 antagen av KS						
Budget Medborgarkontoret	2 120	9 542	11 662	12 977	13 236	13 501
Budget kommunens växel	715	3 217	3 932	4 290	4 290	4 290
Tillkommande finansiering uppstart	5 570		5 570			
Tillkommande finansiering utveckling		7 164	7 164	4 807		
Summa finansiering	8 405	19 923	28 328	22 073	17 526	17 791
Kostnader						
Personalkostnader	5 679	21 629	27 308	29 361	30 682	31 529
Lokal och teknik	1 874	4 489	6 363	6 173	6 311	6 437
Konsulter och information	606	1 786	2 392	1 935	1 975	2 014
Övrigt	155	477	632	626	639	651
Avskrivningar och ränta	92	275	366	360	354	341
Summa kostnader	8 405	28 656	37 061	38 455	39 961	40 971
Kvar att finansiera		8 733	8 733	16 381	22 435	23 180
Medfinansiering enligt schablon						
Utbildningsförvaltningen	20,50%	1 790	1 790	3 358	4 599	4 752
Kultur- och fritidsförvaltningen	3,20%	279	279	524	718	742
Social- och omsorgsförvaltningen	51,70%	4 515	4 515	8 469	11 599	11 984
Miljö- och samhällsbyggnadsförvaltningen	17,50%	1 528	1 528	2 867	3 926	4 057
Kommunledningsförvaltningen	7,10%	620	620	1 163	1 593	1 646
	100%	8 733	8 733	16 381	22 435	23 180

Förslaget till finansiering och fördelning tar i denna uppställning inte hänsyn till den effektivisering och digitalisering som är ett krav vid införandet och under de närmaste åren. Skulle en prognos göras avseende hur de olika

processerna och frågorna digitaliseras och effektiviseras skulle kostnaderna minska år 2021-2022.

Beslut

1. Förslaget till finansieringsmodell för Kontaktcenter godkänns.
2. En utvärdering av Kontaktcenters verksamhet ska genomföras under 2020 inför budget 2021.

Paul Håkansson
Kommundirektör
