



## **Kontaktcenter, förvaltningarnas medfinansiering**

### **Förslag till beslut**

1. Informationen noteras att kommundirektören har beslutat om fördelning av samtliga förvaltningars medfinansiering av Kontaktcenter.

### **Ärende**

Kommunledningsförvaltningen har utrett frågan om möjliga finansieringsmodeller av Kontaktcenter. I projektplanen för kontaktcenters etablering redogörs för förutsättningarna för val av finansieringsmodell.

Den finansieringsmodell som kommundirektören beslutat 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.

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse - Kontaktcenter, förvaltningarnas medfinansiering, 2018-09-11

## Bakgrund

### Finansieringsmodell som styrmedel för rätt effekter

Det finns olika modeller för att finansiera införandet av ett kommungemensamt Kontaktcenter och dess fortsatta utveckling och drift. Kommuner har olika finansieringsmodeller, exempelvis köp och sälj mellan linje- och stödorganisation eller ramjustering mellan verksamheter vid förändringar av uppdrag. Detta behöver tas hänsyn till i val av modell.

Vald modell baseras på Örebro kommuns servicecenters ärendestatistik om drygt 171 000 inkomna ärenden. Linköpings kommun liknar Örebros kommun på flera olika sätt. Statistiken har brutits upp i 235 grupperingar varefter respektive ärendegrupp lagt under rätt förvaltning enligt Linköpings kommuns organisation. På så sätt har belastningsmönstret från Örebro kommun lagts över till Linköpings kommuns organisation och baserat på detta har den procentuella fördelning som ligger till grund för förslaget till medfinansiering av Kontaktcenter tagits fram.

Oavsett val av modell behöver finansieringen fungera som ett stöd och en del av styrningsmodellen för att uppnå önskade effekter med införandeprojektet och fortsatt utveckling av Kontaktcenterfunktionen i full drift.

Förutom en mer tillgänglig och samordnad service kring kommunens tjänster leder detta till effektivare ärendeprocesser i hanteringen av servicen kring kommunens tjänster. Exempelvis att handläggare avlastas i frågor som berör information, vägledning och administrativ hantering av tjänsterna. Det skapar utrymme för kvalitetshöjande insatser och kortare handläggningstider.

Digitalisering av olika processer är ett absolut krav för att frågor från medborgaren kan hanteras professionellt, effektivt och säkert och så snart det är möjligt kunna påvisa att kommuninnevånaren effektivt och snabbt får svar på sina frågor och att en kostnadseffektivitet uppnås så snart kontaktcenter etableras och de närmaste åren framåt.

Ett införande av kommungemensamt Kontaktcenter i Linköpings kommun förväntas ge följande effekter:

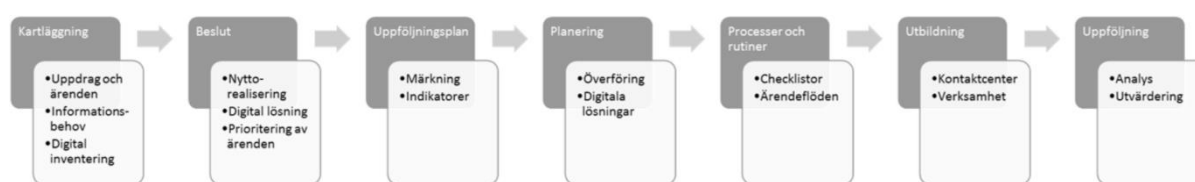
- förbättrat **bemötande och engagemang** i mötet med kommunen
- förbättrad **tillgänglighet i mötet** med kommunen
- ökad **lösningsgrad** i första kontakten oavsett val av kanal
- en **effektivare ärendehantering** för medborgare och förvaltning
- **förenkla servicen** kring kommunens tjänster (hur ansträngande det är för medborgaren att få sitt behov uppfyllt)
- förbättrad **återkoppling till medborgaren** i pågående ärendeprocesser
- förbättrat **underlag till utveckling** av kommunala tjänster och servicen kring dessa

Finansieringsmodellen för dels införande projektet, etableringsfaserna och fortsatt drift behöver därför stötta dessa effektmål.

För att få ut bästa möjliga effekt av Kontaktcenter behöver kommunen säkerställa att både införande projektet och den nya Kontaktcenterorganisationen får tillräckligt med resurser för att snabbt upprätta en väl fungerande organisation under etableringsfasen.

En delvis central finansiering av införande projektet möjliggör att Kontaktcenter och verksamhet kan fokusera på vad som ska överföras till Kontaktcenter och den externa ytan (web, e-tjänster, sociala medier, chatt, e-post, telefoni och besök) utifrån vad som är till nytta för medborgarna.

*Under projektperioden/etableringsfasen* ska ärenden och uppdrag successivt flyttas över från verksamheten till Kontaktcenter utifrån en tydlig prioriteringsordning. Detta sker via upprättad överföringsprocess som även innefattar nyttorealiserings.



**Figur 1 - Exempel på överföringsprocess**

*Under projektperioden/etableringsfasen* ska ärenden och uppdrag successivt flyttas över från verksamheten till Kontaktcenter utifrån en tydlig prioriteringsordning. Detta sker via upprättad överföringsprocess som även innefattar nyttorealiserings.

Under införande projektet ska utredas vilka kostnadsposter som kompletterar de kostnader som kan kopplas till dagens telefonkostnader och som finansieras per anknytning. Nuvarande finansiering av telefonväxeln föreslås överföras till kontaktcenter från LK data.

## **Ekonomiska konsekvenser**

Från och med 2019 medfinansierar samtliga förvaltningar Kontaktcenters verksamhet enligt föreslagen fördelningsmodell baserad på schablon. Sammanställning finansiering av Kontaktcenter enligt nedan.

<i>Belopp i tkr</i>	2019			2020	2021	2022
<b>Finansiering</b>	Uppstart	Drift	Totalt	Totalt	Totalt	Totalt
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		
<b>Summa finansiering</b>	<b>8 405</b>	<b>19 923</b>	<b>28 328</b>	<b>22 073</b>	<b>17 526</b>	<b>17 791</b>
<b>Kostnader</b>						
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
<b>Summa kostnader</b>	<b>8 405</b>	<b>28 656</b>	<b>37 061</b>	<b>38 455</b>	<b>39 961</b>	<b>40 971</b>
<b>Kvar att finansiera</b>		<b>8 733</b>	<b>8 733</b>	<b>16 381</b>	<b>22 435</b>	<b>23 180</b>
<b>Medfinansiering enligt schablon</b>						
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
<b>100%</b>		<b>8 733</b>	<b>8 733</b>	<b>16 381</b>	<b>22 435</b>	<b>23 180</b>

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.

Enligt beslut taget i styrgruppen för Kontaktcenterprojektet kommer mätningar av inkommande ärenden, samtal, e-post m.m. göras från 1 maj 2019 – 30 april 2020, som kan ligga till grund för en eventuell justerad fördelningsnyckel inför budgetåret 2021. Under förutsättning att Kontaktcenter kan starta som planerat, kommer verksamheten kunna redovisa ett års statistik inför budgetbesluten om år 2021. Mätningarna kommer sedan att göras kontinuerligt så att det finns underlag för kostnadsfördelning mellan förvaltningarna. Förvaltningarna kommer månadsvis att kunna få statistik från Kontaktcenters verksamhet. Styrgruppen har även kommit överens om att under 2020 genomföra en utvärdering av verksamheten vid Kontaktcenter.

### **Konsekvenser ur arbetsgivarperspektiv**

Under projektperioden/etableringsfasen då ärenden och uppdrag successivt ska flyttas över från verksamheten till Kontaktcenter måste även effekter ur ett arbetsgivarperspektiv analyseras. En kärnfråga är att analysera eventuella skillnader i behov av medarbetarresurser samt behov av kompetens.

Vid behov av annan kompetens än den befintliga ska resurser via TLO (TidigLokalOmställning) beaktas. Respektive förvaltning hanterar eventuell övertalighet enligt gällande lag och kollektivavtal och vid eventuell arbetsbrist gäller omplaceringsskyldigheten hela arbetsgivaren.

### **Kommunala mål**

Linköpings kommun har goda arbetsplatser, där varje medarbetare känner arbetsglädje och stolthet, har inflytande och delaktighet. Innovativt arbete ska främjas för att för utveckla verksamheterna och stärka kommunens attraktivitet som arbetsgivare. Kommunens arbetsplatser ska kännetecknas av jämställdhet, mångfald och goda arbetsvillkor, där medarbetare behandlas lika och ges lika möjligheter att utvecklas. Vilka av kommunfullmäktiges eller nämndernas mål och styrande dokument kan ärendet relateras till eller bidra till att förverkliga? Många beslut tas som en del i att uppfylla ett mål om till exempel ett koldioxidneutralt Linköping. Det är inte alla ärendetyper som kan kopplas ihop med ett mål eller styrdokument.

### **Samråd**

Samråd har skett med samtliga förvaltningschefer samt styrgruppen för Kontaktcenter. Styrgruppen sammanträdde 2018-09-12 där förslaget till medfinansiering från förvaltningarna godkändes.

### **Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet**

MBL-förhandling eller information är genomförd 2018-09-13 samt 2018-09-27 inför kommunstyrelsens beredning av ärende.

Kommunledningsförvaltningen

Paul Håkansson

[Klicka här för att ange text.](#)

Beslutet skickas till:  
Projektledare för Kontaktcenter Martin  
Liabäck  
Stabschef Maria Kreese