

**KARLSTADS KOMMUN**

TEKNIK- OCH FASTIGHETSFÖRVALTNINGEN
Tjänsteskrivelse 2012-10-19
Carina Strandberg, 054-540 68 74
carina.strandberg@karlstad.se

Teknik- och fastighetsnämnden
2012-11-21

Ärende **3**

Remiss - finansieringsmodell för Kontaktcenter

Dnr TFN-2011-879 Dpl 01

Teknik- och fastighetsförvaltningens förslag

1. Föreslå kommunstyrelsen godkänna kommunledningskontorets förslag till kostnadsfördelning för andra halvåret 2013.
2. Föreslå kommunstyrelsen godkänna kommunledningskontorets förslag till kostnadsfördelning fr.o.m. 2014.

Sammanfattning av ärendet

Kommunfullmäktige beslutade den 25 augusti 2011 att det skulle etableras ett Kontaktcenter med driftstart under 2012. Kommunledningskontoret fick i uppdrag att ta fram förslag till principer kring en finansieringsmodell för Kontaktcentret.

Kommunfullmäktige beslutade den 23 augusti 2012 att återremittera förslaget till finansieringsmodell för Kontaktcentret till nämnderna för beredning. Nämnden ska ta ställning till om förslaget för andra halvåret 2013 kan godkännas samt om kostnaderna fr.o.m. 2014 kan fördelas utifrån hur Kontaktcenters tjänster nyttjas under 2013.

Beslutsunderlag

Teknik- och fastighetsförvaltningens tjänsteskrivelse den 19 oktober 2012.
Remiss Finansieringsmodell för Kontaktcentret den 27 september 2012.

Ärende

Kommunfullmäktige beslutade den 25 augusti 2011 att det skulle etableras ett Kontaktcenter med driftstart under 2012. Verksamheten finansieras under uppbyggnadsskedet av särskilda driftanslag. Efter avslutad projekttid, från och med 1 juli 2013, ska kostnaderna fördelas på respektive nämnd efter nyttjande.

Kommunledningskontoret fick i uppdrag att ta fram förslag till principer kring en finansieringsmodell för Kontaktcentret. Beredning av förslaget till finansieringsmodell har skett via förvaltningarnas representation inom projektet, information till förvaltningarnas ledningsgrupper, kommunens economichefsgrupp samt FD/VD-gruppen.

Förslag till kostnadsfördelning avser:

- andra halvåret 2013. Kostnadsfördelningen baseras på statistik från telefonväxeln, underlag i förstudien för Kontaktcentret samt en uppskattad kostnad för verksamheten.
- år 2014 och framåt. Kostnaden per år bygger på en prissättning som fördelas utifrån hur Kontaktcenters tjänster nyttjats föregående år. Det innebär att nya belopp kommer att tas fram utifrån den statistik som kommer att finnas i Kontaktcenters ärendehanteringssystem. Kontaktcenter kommer att till respektive nämnd lämna uppgift om kostnaden för kommande år senast i september månad.

Teknik- och fastighetsförvaltningen har inget att erinra mot de presenterade förslagen till kostnadsfördelning.

Hans Wennerholm
teknik- och fastighetsdirektör

Carina Strandberg
stabschef

Beslutet skickas till
Kommunledningskontoret
Jörgen Petersén, teknik- och fastighetsförvaltningen
Michael Sundholm, teknik- och fastighetsförvaltningen
Carina Strandberg, teknik- och fastighetsförvaltningen