

## Økonomiudvalget

Politikområde	Nr.	Nr. (2. - Fagudvalg - Politikområde - Løbenr.)
1.02 Administration	konto 6.51 løn og administration	3 Fag udvalg Politik område Løbenr.

## Beskrivelse af drifts- og aktivitetsudvidelser

*Callcenter*

Slagelse kommunes Borgerservice har i 2015 tilsluttet sig det fælleskommunale callcenter på Sjælland. Samarbejdsaftalen gælder foreløbig for 1 år. Callcentret har åbne telefoner for borgerne fra kl.9-21 mandag til torsdag og kl. 9-17 på fredage. I foråret 2015 er 9 kommuner tilsluttet fællesskabet. Flere kommuner kan tilmelde sig halvårsvis. Callcentret vejleder borgerne i de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, som f.eks. Digital ansøgning om det blå sygesikringsbevis. I første kvartal 2015 har ca. 1500 borgere pr. måned ringet til callcentret, heraf udgør ca. 25% henvendelser fra Slagelse kommunes borgere. Administrationen vurderer derfor at den service, som callcentret tilbyder er relevant for Slagelses borgere. Udgifterne til fællesskabet består i løn til bemanning af callcentret, (udgiften falder i takt med, at flere kommuner evt. tilslutter sig), kommunens andel af fælles udviklingstiltag samt driftsomkostninger til IT. Borgerservice forventer at anvende ca. 40 timer om måneden til bemanning. I første kvartal 2015 har Borgerservice ikke registreret et fald i antallet af personlige henvendelser, som har medført, at personale til personlig betjening kunne omlægges til callcentervagter. Der er derfor tale om en serviceudvidelse. Udgiften til løn afholdes i 2015 af Borgerservice, øvrige udgifter afholdes af den centrale digitaliseringspulje. Der kan ikke anvises finansiering i 2016 og frem i Borgerservice og IT, hvorfor Slagelse kommune udtræder af fællesskabet med udgangen af 2015, såfremt aktiviteten ikke indarbejdes i budget 2016.

Driftsønsker	Beløb i 1.000 kr.				
	Budgetår				
	2016	2017	2018	2019	Total
lønudgift	110	110	110	110	440
IT og fælleskommunale udviklingstiltag	190	190	190	190	760
x					0
x					0
x					0
x					0
x					0
x					0
<b>I alt</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>1.200</b>