



## **Rutin för referensperson på brukarfakturor**

### **Syfte**

Syftet är att brukaren eller dess företrädare vid frågor angående brukarens faktura endast ska behöva ta kontakt med **en** person. Referenspersonen är en representant för Linköpings kommun i form av en utförare av insatser.

### **Uppgift**

Referenspersonens uppgift är att ta emot och svara på frågor angående brukarens faktura. Utsedd referensperson ska vara lättillgänglig via telefon.

Vid frågor som man inte kan svara på, kontakta Användarstöds debiteringssupport via supportformulär eller telefon 013-205700 på telefontid kl. 9.00-11.30.

Det kan endast vara en referensperson per debiteringsområde.

På fakturan kommer referenspersonen framgå med namn och telefonnummer.

### **Verksamhetschefens ansvar**

- Ansvara för att utsedd referensperson informeras och har kunskap om uppdraget.
- Meddela Användarstöd referenspersonens uppgifter (namn, användarnamn, telefonnummer och vilka debiteringsområden det gäller).
- Se till att det är aktuell referensperson och aktuella uppgifter på referenspersonen för de debiteringsområden man ansvarar för.

### **Referenspersonens ansvar**

- Ta emot och besvara frågor angående brukarnas fakturor.
- Vid behov ta hjälp av Användarstöd för svar på frågorna.
- Återkoppla till brukaren eller företrädare för brukaren.

## **Anvisningar**

1. Utsedd referensperson ska vara utbildad och ha behörighet i Treserva som verksamhetschef, samordnare eller gruppchef.
2. Ansvarig verksamhetschef meddelar Användarstöd via supportformulär den utsedda referenspersonens uppgifter (namn, användarnamn, telefonnummer och vilket/vilka debiteringsområden som gäller för referenspersonen).