

Tjänstebeskrivning för fakturerings tjänst

Tjänsteområde administrativa stödfunktionstjänster

Den obligatoriska ägarstyrda bastjänsten ”Fakturering” innehåller delarna: Leverantörsfakturer, kundfakturer och patientfakturer inklusive support. Tjänstebeskrivningen innehåller den standardiserade bastjänsten fakturerings.

Tjänst

Faktureringstjänst

Typ av överenskommelse

Ägarstyrd

Förändringar sedan föregående version

Tjänstebeskrivningen är förtydligad

1. Bastjänst

1.1 Fakturerings tjänst

Tjänsten innehåller hantering av leverantörsfaktura, kundfaktura samt patientfaktura samt support för ovan. Tjänsterna finns detaljreglerade i gränssnitt.

I tjänsten fakturering ingår:

- Hantering av leverantörsfakturor
- Skanning och verifiering av leverantörsfakturor
- Underhåll leverantörsregister Raindance/MP
- Skapande och utskick av kundfakturor
- Skapande och utskick av huvudmannafakturor
- Underhåll kundregister Raindance
- Framtagande av fakturakopior vid efterfrågan från intern och extern part av offentliga handlingar
- Skapande och utskick av patientfakturor i saldoreskontran
- Påminnelse och inkassohantering för kund- och patientfakturor samt leverantörsfakturor

1.2 Tillgänglighets- och servicenivå

Servicetider

- Måndag-torsdag 8:00–16:00
- Fredag 8:00–15:00
- Lunch 12:00-13:00
- Vecka 26–33 alla dagar 8:00-15:00
- Dag före röd dag samt klämdagar 8:00-12:00

Svarstider

- ÄSS/Plexus: Svar om mottaget ärende direkt i ÄSS. Återkoppling inom 48 timmar (vardagar)
- Funktionsbrevlådor: Autosvar om mottaget ärende. Återkoppling inom 48 timmar (vardagar)

1.3 Telefonsupport

Systemsupport

- Måndag till torsdag 8:00–15:00
- Fredag 8:00–12:00

Kundfaktura

- Måndag till torsdag 8:00–15:00

- Fredag 8:00–12:00

Leverantörsfaktura

- Måndag till torsdag 8:00–15:00
- Fredag 8:00–12:00

Såld Vård

- Mån - fre. 9:00–12:00

2. Tilläggstjänst

3. Styckavropstjänst

4. Kvalitetssäkring

Mätområden och mätmetod

Nyckeltal:

- Antal kundfakturer
- Antal leverantörsfakturer
- Nedlagd tid per kund genom tidsrapportering
- Antal samtal till systemsupport och patienttelefon

Teknisk kvalitet:

- Mätning av inkommande felaktiga leverantörsfakturer
- Systemstöd som förhindrar dubbla leverantörsfakturer
- Inyett – systemstöd för kontroll av leverantörer

Produktivitet:

- Processvecklingsgrupp som jobbar med ständiga förbättringar och utveckling samt att säkerställa rutiner och processer
- Medverkar i regiongemensamma projekt inom ekonomiområdet

5. Avvikelse och reklamationer

- Daglig hantering av inkommande fel
- Vid uteblivet stöd, kvalitetsbrist etcetera, kontaktas ansvarig enhetschef eller områdeschef

6. Övrigt

Styrande standard och Krav för tjänsten

- Kommunal redovisningslag
- Regionens ekonomihandbok och policys
- Regionens tidsplan för rapportering

Information om handlingen

Handlingstyp: Tjänstebeskrivning

Gäller för: Västra Götalandsregionen, Stödtjänster och regional samordning, Fastighet stöd och service

Innehållsansvar: Helena Bergqvist Carlsson, (helca),
Områdeschef

Granskad av: Helena Bergqvist Carlsson, (helca), Områdeschef

Godkänd av: Marie Smedbro, (marsm14), Regionområdeschef

Dokument-ID: SFSS11840-717006030-101

Version: 4.0

Giltig från: 2025-12-16

Giltig till: 2026-12-31