

VERKSAMHETSPLAN FÖR ADMINISTRATIV SERVICE 2014

2014-07-01

1. Organisatorisk tillhörighet

Administrativ service är en serviceenhet tillhörande Kommunservice.

Till Administrativ service hör verksamheterna Inkasso, Konsument Norrköping, Budget- och skuldrådgivningen samt Rådhuservice.

2. Uppdragsgivare

Administrativ service huvuduppdragsgivare är kommunstyrelsen.

3. Ansvarsområde

Inkasso svarar för inkassotjänster till hela den kommunala organisationen, där olika kontor och enheter utgör kunder. Konsument Norrköping svarar för konsumentvägledning till boende i Norrköpings och Åtvidabergs kommuner och erbjuder föreläsningar i konsumenträtt och privatekonomi till skolor, företag och olika organisationer. Budget- och skuldrådgivningen svarar för utredning, råd och stöd till personer som ansöker om skuldsanering och till personer som önskar rådgivning. Rådhuservice svarar för interna tjänster till verksamheterna i Rådhuset samt till besökare i Rådhuset.

4. Personal

Administrativ service har tolv anställda, varav nio kvinnor och tre män. Enhetens chef är inte inräknad då befattningshavaren har sin huvudtjänst på Kommunservice. Medelåldern är 49 år. Enheten har sina olika verksamheter lokaliserade till tre olika platser. Inkasso finns på Lindövägen 5 B, Konsument Norrköping och Budget- och skuldrådgivningen finns i Gamla lasarettet på Södra Promenaden 60 och Rådhuservice i Rådhuset.

5. Inkasso

Verksamhet

Inkasso svarar kravverksamhet för primärkommunens och de flesta kommunala bolagens räkning. Verksamheten regleras av inkassolagen. Inkasso hanterar årligen drygt 8000 ärenden.

Arbetsuppgifter

- Kravhantering
 - Kravkontroll och utskick av inkassokrav
 - Upprätta amorteringsplaner
 - Indrivning via kronofogde eller annan rättsmyndighet
 - Handläggning av förslag till avskrivning
 - Ackordsuppgörelser
 - Hantering av Tingsrättsdomar

- Bevakning
 - Inbetalningsbevakning
 - Långtidsbevakning i avvaktan på indrivningsmöjlighet
 - Preskriptionsbevakning
 - Konkursbevakning av kommunens kunder samt kommunens leverantörer vid förfrågan
 - Skuldsaneringsbevakning
 - Dödsbon

- Redovisning
 - Återredovisning av indrivna medel till uppdragsgivarna / kunderna

- System
 - Systemansvar för kommunen inkassosystem

Verksamhetsidé och mål

Målen för Inkasso är

- Att vara bästa inkassolösning för Norrköpings kommun
- God inkassosed
- Hög kvalitet
- Nöjda kunder
- Snabb handläggning ("färskvaruprincipen")
- Hög tillgänglighet

Egenskaper

Starka sidor

- Snabb hantering av nya ärenden
- Bra inkassosystem och IT-stöd
- Välutbildad personal
- Bra fungerande rutiner



Mindre starka sidor

- Ej elektronisk filöverföring till samtliga kunders system
- Saknar elektronisk filöverföring av stora utskick

Möjligheter

- Anordna elektronisk filöverföring mellan inkassosystemet och samtliga kunders system, vilket ökar effektiviteten i arbetet

Åtgärdsprogram

- Kontinuerlig vidareutbildning
- Verka för att elektronisk filöverföring upprättas mellan inkassosystemet och samtliga kunders system. Genomförs snarast.
- Web - tittarbehörighet för både uppdragsgivare och gäldenär.
- Filöverföring till Posten av stora utskick.

7. Konsument Norrköping

Verksamhet

Kommunal konsumentverksamhet har funnits i Norrköping sedan 1967. Vi ger kostnadsfri rådgivning till kommuninvånarna.

Årligen kontakter ca 3300 personer konsumentrådgivningen för att få råd och hjälp med sina konsumentärenden. Av dessa är ca 2600 klagomål av olika slag. Därtill genomförs ett 100-tal föreläsningar i konsumenträtt och privatekonomi riktade mot skolor, föreningar och företag.

Vision

Visionen är att nå så många konsumenter som möjligt och förmedla konsumentkunskap till kommuninvånarna och härmed medverka till att hushållen bättre kan hushålla med sina resurser. Ungdomarna är särskild viktig grupp för oss. Vårt budskap är att ungdomar och hushåll ska få bättre kunskap på konsumentområdet för att kunna göra bra och hållbara val av varor och tjänster.

Mål

Målet ska vara att erbjuda god och kvalitativ service och rådgivning i konsumentfrågor för kommuninvånarna i klagomål, råd före köp och information. Det förebyggande arbetet riktat mot skolor och våra ungdomar ska prioriteras. Rådgivningen ska i möjligaste mån bedrivas enligt fyra kriterier: tillgänglighet, bemötande, engagemang och kompetens.



Genomförande

Förebyggande arbete kommer att prioriteras även under 2013. Genom information riktad mot både näringsidkare och konsumenter kan vi upplysa parterna om deras rättigheter och skyldigheter. Parterna kan sedan i större omfattning lösa sina egna problem. Våra ungdomar behöver upplysas om de faror som en aggressiv markandsföring av varor och tjänster för med sig samt risker med skuldsättningen.

Klagomål – vi erbjuder råd och hjälp i samband med reklamationer och tvister, tolkar lagar, branschöverenskommelser och praxis på konsumentområdet och förbereder ärenden till Allmänna reklamationsnämnden. Vi förmedlar även kontakter till olika andra myndigheter och institutioner.

Råd före köp – vi erbjuder vägledning före köp av varor och tjänster. Vi delger fakta och testresultat (bäst i test) för att underlätta valet av varor och tjänster samt att väga pris mot kvalitet.

Samarbetsavtal

Konsument Norrköping har ett samarbetsavtal med Åtvidabergs kommun om konsumentrådgivning. Vi bedriver även fadderverksamhet för studenter på affärsjuridiska programmet i Linköpings universitet. Studenterna får praktisk handledning i juridiska frågor.

Uppföljning

Vi statistikför samtliga konsumentärenden och föreläsningar enligt konsumentverkets databaserade statistikprogram. Statistiken sammanställer vi sedan årligen till ett pressmeddelande som vi skickar till massmedia och berörda politiker.

Verksamhetsutveckling

Vårt mål är att utveckla verksamheten ständigt för att bibehålla god service och hög kompetens. Vi vidareutbildar oss genom att delta i externa och interna utbildningar som berör yrket. Vi tar del av den information som dagligen ges via Konsumentverket, Allmänna reklamationsnämnden, internet, tidningar och övrig massmedia för att hålla oss uppdaterade på alla de förändringar som sker på konsumentområdet.

7. Budget- och skuldrådgivningen

Ansvarsområde

Verksamhetens ansvar är att lämna råd, stöd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer. Rådgivningsansvaret omfattar inte bara dem som är berättigade till en skuldsanering enligt lag, utan alla som är i behov av hjälp att finna lösningar på sina ekonomiska problem.

Vårt ansvarsområde omfattar hela kommunen. När det gäller ekonomisk rådgivning begränsas ansvaret att gälla för de personer som inte är aktuella inom Socialtjänsten eller Ekonomiskt bistånd.



Arbetsuppgifter

Budgetrådgivning

I budgetrådgivning kan ingå att lägga upp en hushållsbudget vilket leder fram till en diskussion omkring vilka ändringar som är möjliga. Dessutom kan ingå information om olika bidrag och hjälp i kontakt t ex med Kronofogdens indrivningsteam.

Skuldrådgivning

Här består åtgärden av rådgivning och sammanställning av skulder samt beräkning av betalningsutrymmet. Följs ofta av ett förslag om frivillig betalningsuppgörelse med fordringsägarna.

Dellösning

Uppgörelser med fordringsägarna av mera tillfälligt slag, exempelvis minskning av amorteringar, räntesänkning, anstånd.

Helhetslösning

Uppgörelse mellan sökande och samtliga fordringsägare med syfte att betalningsproblemet ska upphöra, en långsiktig lösning. Detta innebär en fastställd betalningsplan och angiven tidsperiod. Ackordsuppgörelse kan också vara en helhetslösning.

Hjälp inför skuldsanering

Bistå den sökande vid ansökan om skuldsanering hos Kronofogdemyndigheten.

Hjälp efter beslut om skuldsanering

Stöd vid överklaganden eller annan typ av rådgivning efter beslut om skuldsanering. Beslut gäller både inledande, avslag och beviljad skuldsanering samt hävning och avvisade ärenden. Exempel på stöd är komplettering av ansökan om skuldsanering, hjälp vid omprövning av beslut och att bistå vid förhandling i Tingsrätt.

Förebyggande arbete

Genom föreläsningar sprida information om budget- och skuldrådgivning samt skuldsanering.

Övrigt

Information om samhällets stöd i olika frågor, överklagande av myndighetsbeslut, exempelvis bostadsbidrag, underhållsstöd och dylikt.

Verksamhetsidé och mål

Målet för verksamheten är att rehabilitera skuldsatta personer, att stärka hushållens resurser och öka deras möjligheter att leva ett självständigt liv. I de flesta fall handlar det om att slutligen hitta långsiktiga lösningar på ekonomiska problem. Rådgivningen måste vara flexibel och anpassas efter den sökandes behov och resurser.

Vår målsättning är att visa på handlingsalternativ, bryta passiviteten, motivera, stödja och finna vägar ut ur skuldfällan.



Vårt mål är också att utveckla nya samarbetsformer för att nå fler överskuldssatta.

I vår målsättning ingår att ha god och nära samarbete med våra samarbetspartner, Konsumentverket, Kronofogdemyndigheten, inkassobolag, banker, Försäkringskassan, Skatteverket, gode män osv.

Viktiga mål i verksamheten är god tillgänglighet och hög kompetens.

Målsättningen är också att väntetiden för våra ärenden inte ska vara längre än en månad för att få hjälp.

Vår styrka är

- stort engagemang
- professionellt bemötande
- hög kompetens
- flexibilitet
- hög tillgänglighet

8. Rådhuservice

Ansvarsområde

Rådhuservice består av Rådhusets cafeteria, Rådhusets reception och Rådhusets vaktmästeri.

Cafeterian svarar för cafeteriaverksamhet till Rådhusets anställda samt till sammanträden och möten i Rådhuset. Receptionen och vaktmästeriet ska ge verksamheter och anställda i Rådhuset, besökare och allmänhet den service som kan förväntas inom respektive områden. Anställda och besökare ska uppleva att man får ett gott bemötande och en god service.

Arbetsuppgifter

Cafeterian

- göra kaffe
- iordningställa smörgåsar
- göra luncher
- disk
- inköp
- bankinsättningar av kontanter

Receptionen

- öppna, stänga, låsa och larma Rådhuset
- administrera nyckelsystemet i Rådhuset
- ta emot och hänvisa besökare i Rådhuset
- upprätta lista på föranmälda besökare
- ansvara för bokningar av sammanträdesrummen i Rådhuset
- anslå dagens sammanträden utanför receptionen
- administrera borgerliga vigslar



Vaktmästeriet

- post- och godshantering i Rådhuset
- ansvara för kommunens anslagstavla i Rådhusets huvudentré
- tryckning och distribution av handlingar och andra trycksaker
- reparationer
- ansvara för bokning av och utlämnande av biljetter till Logen på Nya parken
- utställande av fakturor samt registrering av bokföringsorder
- biträda vid kommunfullmäktiges sammanträden
- daglig översyn och iordningsställande av sammanträdesrummen i Rådhuset
- support av de tekniska installationerna i sammanträdesrummen