



Riktlinjer Fakturering- och kravhantering



Dokumenttyp Riktlinjer	Diarienummer 2016-000398 049	Fastställt Kommunstyrelsen
För revidering ansvarar Ekonomichef	Uppföljning och tidplan	Dokumentet gäller Samtliga
Dokumentet gäller till och med Tills vidare		

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	8
1.1	Syfte och övergripande mål	8
1.2	Organisation och ansvar.....	10
2	Fakturering	13
2.1	Autogiro/E-faktura	16
3	Kravhantering.....	17
3.1	Betalningspåminnelse	18
3.2	Inkassokrav	19
3.3	Avbetalningsplan	20
3.4	Anstånd.....	23
3.5	Betalningsföreläggande.....	24
4	Avstängning av tjänster	26
4.1	Avstängning av barnomsorg.....	28
4.2	Stängning av vatten	29
4.3	Stängning av bredband.....	30
5	Nedskrivning/avskrivning	31
5.1	Nedskrivning.....	31
5.2	Avskrivning av fordringar	33
5.3	Efter-/långtidsbevakning.....	34
5.4	Preskription	35

1 Inledning

1.1 Syfte och övergripande mål

Riktlinjerna syftar till att tillhandahålla övergripande principer för kommunens fakturering- och kravverksamhet. En effektiv fakturering- och kravverksamhet ska leda till att kommunen får betalt för fakturafordringar i tid, förebygga att förfallna fakturafordringar ackumuleras till större belopp och minimera kundförluster. Tydliga övergripande principer bidrar till en likformig behandling av kommunens invånare.

1.2 Organisation och ansvar

Nordmaling kommuns ekonomiavdelning har en övergripande roll och fungerar som sammanhållande och ansvariga för kredit- och kravverksamheten. Varje sektor ansvarar för fakturering av sina kunder och har ett ansvar att kommunens betalnings- och kreditvillkor följs.

Den praktiska hanteringen av kravverksamheten sköts av extern leverantör. Ekonomiavdelningen ansvarar för beslut av olika typer av inkassoåtgärder i enskilda ärenden i nära samråd med berörd sektor. Varje sektor ansvarar för att meddela ekonomiavdelningen om de har kunder som på grund av särskilda omständigheter inte ska skickas vidare till inkasso och rättsliga åtgärder.

2 Fakturering

Nordmalings kommun ska fakturera så snart förutsättningar för fakturering föreligger d.v.s. fakturan ska framställas i omedelbar anslutning till att en vara, tjänst eller nyttighet tillhandahålls.

Respektive sektor är ansvarig för att det finns administrativa rutiner för fakturering. Det är viktigt att fakturorna är korrekta och tydligt anger vem som är betalningsskyldig. Felaktigheter kan i värsta fall innebära att fakturan är ogiltig och inte kan användas som underlag i inkassohandläggning eller i en rättslig process.

Lägsta fakturabelopp är 50 kronor, belopp som understiger 50 kr bör läggas på nästa faktura. Betalningsvillkor på fakturor bör vara 30 dagar från fakturadatum, såvida inget annat anges.

2.1 Autogiro/E-faktura

För kunder finns möjligheten att betala fakturor via autogiro- eller E-faktura funktion.

3 Kravhantering

3.1 Betalningspåminnelse

Inkommer inte betalning skickas en betalningspåminnelse efter förfalldatum till kund. Betalningspåminnelsen är en skriftlig påstötning, före inkassokrav, som klart och tydligt ska förmedla budskapet att kommunen vill ha betalt för den förfallna fordran.

3.2 Inkassokrav

Har gäldenären inte betalat påminnelsen för den obetalda fakturan efter påminnelsens utskicks, överlämnas ärendet till inkassobyrå för vidare handläggning. Inkassobyrå tar i detta fall ut lagstadgad inkassoavgift samt dröjsmålsränta. Om betalning fortfarande uteblir åligger det inkassobyrå att gå vidare med rättsliga åtgärder.

3.3 Avbetalningsplan

En avbetalningsplan är en skriftlig överenskommelse om avbetalning på en förfallen skuld och kan erbjudas om gäldenären har problem med sin ekonomi. En eventuell plan upprättas av inkassobyrå tillsammans med gäldenären och i samråd med kommunen.

Avbetalningsplanen ska utgöra ett skäligt belopp per månad beroende på skuldens storlek. Utgångspunkt är att skulden regleras skyndsamt.

Dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagen av anlitat inkassobyrå. Avgifter för upprättandet av amorteringsplanen och delbetalningar utgår enligt lag och debiteras av inkassobyrå.

3.4 Anstånd

Betalningsanstånd avseende en kortare tid kan beviljas av ekonomiavdelningen om kunden kontaktar kommunen. Gäldenären bör få anstånd med betalning av fakturan om giltiga skäl finns.

Anstånd bör inte medges om gäldenären har flera obetalda fakturor i kundreskontran.

3.5 Betalningsföreläggande

När gäldenären tillhandahållit ett inkassokrav med betalningsvillkor och då betalning ej kommit kommunen tillhanda sker en ansökan om betalningsföreläggande till kronofogdemyndigheten. Detta handläggs och sköts av anlitat inkassobyrå.

4 Avstängning av tjänster

Grunden för leveransvägran/avstängning är att kunden bryter mot gällande leveransavtal i vilket det ska vara reglerat att förfallna obetalda fordringar är att betrakta som ett väsentligt avtalsbrott, vilket är grunden för avbrytande av leveransen enligt avtal. Avstängning blir aktuell efter en obetald faktura.

4.1 Avstängning av barnomsorg

Hanteras av sektor utbildning enligt gällande rutin.

4.2 Stängning av vatten

Hanteras av sektor samhällsbyggnad enligt gällande rutin.

4.3 Stängning av bredband

Hanteras av sektor samhällsbyggnad enligt gällande rutin.

5 Nedskrivning/avskrivning

5.1 Nedskrivning

En nedskrivning av en fakturafordran ska göras så snart osäkerhet råder om fordran kommer att regleras eller inte, på grund av fakturans ålder eller andra omständigheter. Fordringar som förfallit till betalning betraktas efter 6 månader som osäkra kundfordringar. Nedskrivning sker i Nordmalings kommun i samband med boksluten och verkställs av ekonomiavdelningen.

5.2 Avskrivning av fordringar

Beviljas enligt gällande delegationsordning.

5.3 Efter-/långtidsbevakning

Efterbevakning sköts av inkassobyrån för kommunens räkning.

5.4 Preskription

Preskription innebär att borgenären förlorat sin rätt att kräva in sin fordran av gäldenären. Bestämmelserna om preskription regleras i preskriptionslagen. Enligt preskriptionslagen är den allmänna preskriptionstiden 10 år räknat från fordrans tillkomst. För konsumentfordringar är preskriptionstiden 3 år. Preskriptionstiden kan avbrytas genom preskriptionsavbrott. Det innebär att en ny preskriptionstid, lika lång som den tidigare börjar löpa från dagen för avbrottet.