

Riktlinjer för faktureringsrutiner och kravhantering

Dokumenttyp	Dokumentägare	Beslutsinstans	Giltig till
Riktlinje	Ekonomichef	Kommunfullmäktige	Tills vidare
Upprättad av	Fastställd/upprättad	Reviderad av	Senast reviderad
Tina Lundgren	Mars 2019	Tina Lundgren	2025-02-17
Dokumentet gäller för			Diarienummer
Norsjö kommun			KS-19-xxxxx



Innehållsförteckning

1 Inledning	3
1.1 Syfte och övergripande mål.....	3
1.2 Organisation och ansvar.....	3
2 Fakturering	3
2.1 Fakturerings tidpunkt och betalningsvillkor	3
2.2 Autogiro och e-faktura	3
3 Kravhantering	4
3.1 Betalningspåminnelse	4
3.2 Inkassokrav.....	4
3.3 Avbetalningsplan	4
3.4 Anstånd	4
3.5 Betalningsföreläggande.....	4
4 Avstängning av tjänster och vräkning	5
4.1 Avstängning av barnomsorg	5
4.2 Avstängning av vatten	5
4.3 Avstängning av bredband.....	5
4.4 Vräkning från hyrda lokaler	5
5 Nedskrivning/avskrivning	5
5.1 Nedskrivning	5
5.2 Avskrivning av fordringar	5
5.3 Efter-/långtidsbevakning	5
5.4 Preskription	5

1 Inledning

1.1 Syfte och övergripande mål

Riktlinjerna syftar till att tillhandahålla övergripande principer för kommunens fakturerings- och kravverksamhet. Effektiv fakturerings- 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.

Norsjö kommuns ekonomienhet har en övergripande roll och fungerar som sammanhållande och ansvariga för fakturerings- och kravverksamhet. Varje verksamhet ansvarar för fakturerings- och kravverksamhet görs till sina kunder och har ett ansvar att kommunens betalnings- och kreditvillkor följs.

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

2 Fakturerings

Norsjö kommun ska fakturera så snart förutsättningar för fakturerings föreligger, det vill säga att fakturan ska framställas i omedelbar anslutning till att en vara, tjänst eller nytta tillhandahålls.

Respektive verksamhet är ansvarig för att det finns administrativa rutiner för fakturerings. 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 som regel minst 50 kronor. Belopp som understiger 50 kr bör om möjligt läggas på nästa faktura.

2.1 Fakturerings- och betalningsvillkor

Betalningsvillkor på fakturor skiljer sig beroende på vilken vara eller tjänst som avses. Såvida annat inte angivits gäller nedanstående förfallodatum.

- Hyror faktureras i förskott och har förfallodag den sista dagen i faktureringsmånaden.
- Barnomsorg faktureras i efterskott har förfallodag den sista dagen i faktureringsmånaden.
- Omsorg faktureras i för- eller efterskott beroende på vilken typ av vara eller tjänst som avses. Omsorg och mat faktureras i regel för innevarande månad. Förfallodag är den sista dagen i faktureringsmånaden.
- Vatten, avlopp och renhållning faktureras kvartalsvis och har förfallodag den sista dagen av varje kvartal, det vill säga den sista mars, juni, september och december.
- Övrig fakturerings- och betalningsvillkor är 30 dagar från fakturadatum såvida inget annat angivits.

2.2 Autogiro/e-faktura/Kivra

För kunder finns möjligheten att betala fakturor via autogiro eller e-faktura. Sedan hösten 2024 skickas fakturor via kommunens VAN-operatör. Fakturorna skickas i turordning:

1. Autogiro/E-faktura
2. Kivra
3. Mail
4. Pappersfaktura

3 Kravhantering

3.1 Betalningspåminnelse

Om betalning inte inkommer överlämnar ekonomienheten uppdrag till inkassobolag att skicka ut betalningspåminnelse till kund. Betalningspåminnelsen är en skriftlig påstötning som klart och tydligt ska förmedla att betalning för den förfallna fordran måste ske. Betalningspåminnelsen ska betalas inom 10 dagar från utställandedatum för att undvika att inkassobolaget uppgraderar fordran till inkassokrav. Dröjsmålsränta tillkommer från fakturans ordinarie förfallodatum.

Så snart fordran är överlämnad till inkassobolag ska gäldenären slutreglera skulden till inkassobolaget istället för till kommunen. I de fall gäldenären ändå betalar skulden till kommunen skall inkassobolaget omgående informeras om betalningen. Trots betalningen har inkassobolaget fortfarande rätt att ta ut lagstadgade avgifter samt dröjsmålsränta.

3.2 Inkassokrav

Om gäldenären trots påminnelsen inte betalar fakturan uppgraderar inkassobolaget ärendet till inkassokrav för vidare handläggning. Inkassobolaget tar i detta fall ut lagstadgad inkassoavgift samt dröjsmålsränta. Om betalning fortfarande uteblir åligger det inkassobolaget att gå vidare med rättsliga åtgärder.

Gäldenären ska slutreglera skulden till inkassobolaget istället för till kommunen. I de fall gäldenären ändå betalar skulden till kommunen skall inkassobolaget omgående informeras om betalningen. Trots betalningen har inkassobolaget fortfarande rätt att ta ut lagstadgad inkassoavgift samt dröjsmålsränta.

3.3 Avbetalningsplan

En avbetalningsplan kan erbjudas om gäldenären har problem med sin ekonomi. En eventuell avbetalningsplan föreslås och upprättas av inkassobolaget tillsammans med gäldenären och i samråd med ekonomienheten.

Avbetalningsplanen ska utgöra ett skäligt belopp per månad beroende på skuldens storlek. Utgångspunkt är att skulden regleras skyndsamt. Dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagen av anlitat inkassobolaget. Avgifter för upprättandet av avbetalningsplanen och delbetalningar utgår enligt lag och debiteras av inkassobolaget.

3.4 Anstånd

Betalningsanstånd avseende en kortare tid kan i enlighet med delegationsordningen beviljas av ekonomichef eller kommunchef 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 erhållit ett inkassokrav och ändå underlåter betalning sker ansökan om betalningsföreläggande till kronofogdemyndigheten. Detta handläggs och sköts av anlitat inkassobolag.

4 Avstängning av tjänster och vräkning

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 verksamhetsområdet Utbildning enligt gällande avtal/lagstiftning och rutin.

4.2 Stängning av vatten

Hanteras av ekonomichef tillsammans med driftstekniker VA-verk enligt gällande lagstiftning och rutin.

4.3 Stängning av bredband

Hanteras av kanslichef och IT-enheten enligt gällande avtal/lagstiftning och rutin.

4.4 Vräkning från hyrda lokaler

Hanteras av verksamhetsområdet Kommunal utveckling enligt gällande avtal/lagstiftning och 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.

I Norsjö kommun sker nedskrivning i samband med årsbokslutsarbete och verkställs av ekonomienheten. När kommunen får vetskap om att en kund gått i konkurs görs nedskrivning direkt istället för att avvakta nästa bokslut. Vid erhållet beslut om fördelning från konkursboet görs återföring av nedskrivet belopp motsvarande erhållen fördelning.

5.2 Avskrivning av fordringar

Beviljas enligt gällande delegationsordning.

5.3 Efter-/långtidsbevakning

För Norsjö kommuns räkning sköts efter- och långtidsbevakning av inkassobolag.

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.