

Riktlinjer för fakturering och kravhantering

Diarienummer KS 22/184

- Mål** Mål beskriver vad kommunen ska uppnå. Den är många gånger abstrakt och beskriver sällan sättet som det uppnås på. De kan innehålla långsiktiga perspektiv och beskriver verksamhetsområden som ska utvecklas och i vilken riktning.
Exempel på mål: Mål och prioriteringar.
- Plan** Kommunens mål omsätts till handling oftast genom en plan. De beskriver närmare hur verksamheten ska arbeta för att uppnå satta mål.
Exempel på plan: Verksamhetsplan.
- Riktlinje** Riktlinjer ska ge konkret stöd för hur arbetsuppgifterna ska utföras. De beskriver ramarna och riktningen för området. Riktlinjer ska vara så detaljerade att våra medarbetare ska känna sig trygga i sitt agerande, men utan att detaljstyra ageranden.
Exempel på riktlinje: Riktlinjer för styrdokument.
- Policy** En policy ska ge en princip att hålla sig till; ett sätt att se på en viss företeelse. En policy säger hur vi ska förhålla oss i t ex kommunikationsfrågor, hur vi ser på hemarbete eller hur kosten ska vara för de vi serverar.
Exempel på policy: Kommunikationspolicy
- Regel** Regler ska ge absoluta gränser för vårt agerande. Typiska ord och uttryck i sådana dokument är ”ska”, ”måste” och ”får inte”.
Exempel på regel: Regler för Ånge kommuns borgensåtagande.

Omfattar	Koncernen
Dokumentansvarig	Ekonomichef
Fastställd av	Kommunstyrelsen
Fastställd när	2022-06-21 § 112
Giltig från och med	2022-06-21
Giltig till	2026-06-21

Innehåll

1	1. Inledning	1
1.1	1.2 Ansvar och ansvarsfördelning	1
2	2. Fakturering.....	1
2.1	2.1 Före fakturering	1
2.2	2.2 Fakturans uppgifter.....	1
2.3	2.3 Efter fakturering.....	2
3	4. Kravhantering	2
3.1	4.1 Inkassokrav	2
3.2	4.2 Dröjsmålsränta	2
3.3	4.3 Avgifter.....	3
3.4	4.4 Anstånd och avbetalningsplan	3
4	6. Rättsliga åtgärder	3
5	7. Avstängning/Avhysning	3
6	8. Ned- och avskrivning.....	3
6.1	8.1 Nedskrivning	3
6.2	8.2 Avskrivning	4
7	9. Bevakning.....	4

1 1. Inledning

Syftet med dessa riktlinjer är att skapa ett enhetligt verktyg för det dagliga arbetet för samtliga som arbetar med fakturering och kravhantering. Genom detta kan kommunen effektivisera fakturerings- och kravhanteringsrutinerna. Införandet av samma rutiner för all fakturering i kommunen skapas en tydlighet för kommunens invånare.

1.1 1.2 Ansvar och ansvarsfördelning

Varje förvaltning ansvarar själva för att faktureringsrutinerna följs. Ansvaret för framställandet och vidare hantering av faktura står den som säljer varan eller tjänsten för.

Ansvar för utskick av eventuella påminnelser och vidarebefordring till kommunens inkassoföretag har den enhet som skickat ut fakturan ex ekonomienheten och teknisk förvaltning. Kommunens inkassoföretag, hanterar kravprocessen inom kommunen och är därmed ansvarig för inkassokravet, korttids- eller långtidsbevakning av obetalda fakturor samt är de som ansöker vidare till kronofogden om fakturan/fakturorna förblir obetalda 33 dagar efter förfallodag.

2 2. Fakturering

Kommunens faktureringsrutiner består av enstaka och periodiska (regelbundet återkommande) - debiteringar.

2.1 2.1 Före fakturering

För att kunna styrka en fordran ska det finnas ett skriftligt avtal, beställning från den som erhåller tjänsten/varan eller beslut om bistånd. I förekommande fall kan avtal hänvisas till kommunfullmäktiges beslut om taxor och avgifter.

2.2 2.2 Fakturans uppgifter

Kommunen bör ha tillfredsställande underliggande fakturor för att på så sätt göra kravhanteringen så effektiv som möjligt. På fakturan ska följande uppgifter anges:

- Fullständiga uppgifter om kund/abonment. Är beställaren någon annan än fakturamottagaren ska uppgifter om beställaren också framgå.
- Fakturanummer
- Fakturadatum, när fakturan framställdes
- Specifikation på vara och/eller tjänst när varan/tjänsten tillhandahölls
- Fakturabelopp, brutto och netto
- Debiterad moms
- Förfallodag, den dag då medel för fakturan senast ska vara oss tillhanda
- Dröjsmålsränta
- Kontaktuppgifter till ansvarig person för fakturan
- Kommunens namn, adress och organisationsnummer
- Kommunens bankgironummer
- Kommunens momsregistreringsnummer
- Uppgift om F-skattebevis (i förekommande fall)

2.3 2.3 Efter fakturering

Betalningsvillkor för kundfakturor är normalt 30 dagar, i undantagsfall kan 10 eller 20 dagar anges. Barnomsorgs-, vård- och omsorgs- renhållnings- och VA-fakturor har förfallodag den sista vardagen i faktureringsmånaden.

Med förfallodag menas det datum som beloppet ska vara kommunen tillhanda.

Vid händelse av felaktig fakturering gör kommunen rättelse.

Ingen beloppsgräns finns för utskick av fakturor. Mindre summor kan slås ihop för flera månader.

Kommunen skickar ut en påminnelse på obetald faktura till kunden 10 dagar efter förfallodagen. Är fakturan fortfarande inte betald 20 dagar efter förfalldatum sänds ärendet vidare till kommunens inkassoföretag.

När som helst under fakturerings- och kravprocessen kan ett bestridande från kunden/gäldenären komma in. Detta bestridande kan framföras både muntligt och skriftligt.

Viktigt är också att dokumentera det som sägs angående bestridandet och anteckna med datum samt namn på personen som framför bestridandet. Kan kunden/gäldenären inte uppge grund till sitt bestridande fortsätter kravprocessen att fortlöpa, vilket gäldenären ska informeras om.

Vid överbetalning av faktura tillämpas kvittning, då mot den äldsta obetalda fakturan.

3 4. Kravhantering

Kommunens inkassoföretag sköter kravhanteringen för Ånge kommun.

3.1 4.1 Inkassokrav

Om gäldenären inte har betalat fakturan efter 20 dagar efter förfalldatum överlämnas ärendet till inkassoföretaget. Därefter skickas inkassokravet ut direkt från inkassoföretaget enligt deras rutiner, inkassokostnad och dröjsmålsränta tillkommer.

3.2 4.2 Dröjsmålsränta

Ränta utgår på fordringen från förfallodagen. Räntan utgår med en räntesats som motsvarar den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensränta med tillägg av åtta procentenheter (6 § Räntelagen).

3.3 4.3 Avgifter

Aktuella avgifter:

Påminnelseavgift	0 kr
Upprättande av avbetalningsplan	0 kr
Förseningsavgift	0 kr

3.4 4.4 Anstånd och avbetalningsplan

Om gäldenären inte anser sig kunna betala kan denne erbjudas en avbetalningsplan, vilken är en överenskommelse om avbetalning på en förfallen skuld. Avbetalningsplanen upprättas med tjänstepersoner på den enhet som skickat ut fakturan ex ekonomienheten eller teknisk förvaltning, det kan ske muntligt eller skriftligt tillsammans med gäldenären. Har ärendet gått vidare till kommunens inkassoföretag då görs en amorteringsplan enligt deras rutiner.

Beroende på skuldens storlek ska avbetalningsplanen utgöra ett skäligt belopp per månad som avgörs av kommunen. Skulden ska som utgångspunkt regleras skyndsamt.

Om gäldenären/kunden hör av sig och begär anstånd tas beslut om detta av tjänstepersoner på den enhet som skickat ut fakturan, ex ekonomienheten eller teknisk förvaltning.

4 6. Rättsliga åtgärder

Det av kommunen anlitate inkassoföretaget sköter och handlägger betalningsföreläggande till kronofogdemyndigheten. Detta sker då gäldenären erhållit ett inkassokrav med betalningsvillkor och betalningen inte kommit kommunen tillhanda.

5 7. Avstängning/Avhysning

Om en kund inte betalar för tjänster/varor efter inkassokrav kan kunden avstängas från aktuell tjänst alternativt ska leveransen av varor avbrytas, ett exempel kan vara avstängning av vatten som regleras i särskild lagstiftning.

Avstängningsbeslut fattas av ansvariga för verksamheten. Det faller inom respektive nämnd/styrelse att besluta om rutiner för avstängning.

6 8. Ned- och avskrivning

6.1 8.1 Nedskrivning

En nedskrivning innebär att skriva ner, minska, värdet på tillgångarna. Dock kvarstår fordran enligt utställda fakturor.

När en bokföringsmässig nedskrivning genomförs innebär inte detta att kommunens fordran gentemot gäldenären upphör. En bokföringsmässig nedskrivning hör ihop med värderingen av tillgångarna dit

fordringar hör. Denna typ av nedskrivning skall ske när fordran anses osäker och därför ej skall utgöra en tillgång i kommunens redovisning.

6.2 8.2 Avskrivning

Att skriva av en fordran innebär att fordran inte längre förväntas bli betald och därmed skrivs hela fordran av. Det krävs att fordringsunderlaget saknar reellt värde för att en avskrivning ska kunna ske vilket sker då fysisk eller juridisk person upphör att existera.

7 9. Bevakning

Inkassoföretaget sköter kommunens efterbevakningar.

Om en fordran förblir obetald trots genomförande av lagstadgade åtgärder och utmättningsbara tillgångar saknas blir ärendet föremål för långtidsbevakning.

Normal preskriptionstid enligt preskriptionslagen är för närvarande tio år. För konsument-fordringar gäller dock preskriptionstiden tre år och för hyresfordringar är preskriptionstiden två år efter det att hyresgästen flyttat ut. Genom att gäldenären påminns om skulden kan preskriptionstiden avbrytas vilket innebär att ny preskriptionstid på tio respektive tre och två år börjar löpa för fordran på borgenären. Kommunens inkassoföretag ansvarar för att påminna gäldenären om aktuell skuld.