



Policy för fakturerings- och kravverksamhet

Antagen av KS 051129 § 164

Syfte

Målsättningen med kommunens fakturerings- och kravverksamhet skall vara att erhålla full likvid för leveranser som fullgjorts, med rätt kvalitet, till rätt pris och i övrigt enligt gällande avtal och bestämmelser.

- Policyn samt handboken för fakturerings- och kravverksamhet skall vara tillgänglig för alla anställda.
- Vid alla leveranser skall ansvarig tillvarata kommunens intressen och följa upprättad fakturerings- och kravpolicy.
- Verksamheten skall skötas objektivt och med största möjliga affärsmässighet.
- Samverkan skall ske på bästa sätt med kollegor inom kommunen, samt med kollegor och i koncernen ingående företag, där så är möjligt.

Mål

- Fakturerings- och kravverksamheten i kommunen bedrivs i enlighet med gällande lagar och förordningar
- Effektivt hantera kommunens kreditgivning, fakturering och kravverksamhet samt efterföljande rättsliga åtgärder.
- Verka för att betalningar erhålls senast på förfallodagen
- Minimera kommunens kundförluster
- Minimera kommunens hanteringskostnader
- Tydliggöra vår policy för kunder och personal

För att uppnå målen bedrivs fakturerings- och kravverksamheten enligt följande punkter:

1. Vi skall alltid handlägga kundärenden enligt gällande lagstiftning samt de avtal och den praxis som finns. Handläggande personal skall ha erforderlig utbildning för hanteringen av kommunens åtaganden.
2. Vi skall verka för att kundregistret innehåller uppgifter som säkert identifierar kunden med hjälp av personnummer eller organisationsnummer.

3. Vi skall alltid agera så att kunden har respekt för våra betalningsvillkor, samt ge kunden korrekt information i våra rutiner.
4. Vi skall i varje läge agera för att minimera risken för förlust av kundfordringar. När sådan risk föreligger, skall ansvarig handläggare informera, kontrollera och följa upp. Kreditbedömningar eller motsvarande skall utföras enligt fastställd rutin.
5. Vid bedömning av om det föreligger risk för förlust, med anledning av kommunens fordran, skall stor vikt läggas vid kundens tidigare agerande i förhållande till gällande avtal och betalningsvillkor.
6. Kund som besvärar sig mot beslut eller åtgärd, skall utan dröjsmål erhålla korrekt information om grunden för beslutet/åtgärden och besked om omprövning, föranledd av invändningen, kommer att ske.
7. Chef som på kundens begäran står inför omprövning av ett beslut som tidigare meddelats kunden av handläggaren, skall alltid inhämta yttrande från berörd handläggare före omprövning. Detta oavsett tjänsteställning hos den som omprövar beslutet.
8. Avbrytande av leverans skall ske när grund för detta föreligger enligt leveransavtal, lag, avtal eller taxa. Detta i syfte att minimera kundförluster och risken för att våra kunder ådrar sig skuldbördor.
9. Vid överenskommelse om anstånd eller motsvarande skall notering ske i kundreskontran och då så är nödvändigt, kund erhålla skriftlig bekräftelse på överenskommelsen. Amorteringsplan skall upprättas skriftligt och returneras underskriven av gäldenären.
10. Alla kunduppgifter skall behandlas med hänsyn taget till den personliga integriteten och med beaktande av de regler som finns för sekretess och tystnadsplikt.
11. Vi skall utan dröjsmål utsända inkassokrav för obestridda förfallna fordringar. Betalningsfastställelse skall ske så snart det är möjligt och efterbevakning skall ske för fordringar som vi ej erhållit full betalning för.
12. Vi skall samarbeta inom och över förvaltningsgränser för att kunna ge kunderna riktig information och åstadkomma effektiva rutiner och minimera kundförlusterna.