



Kumlinge kommun

Antagen av kommunstyrelsen den xx.xx.xxxx, bilaga X

1. RUTINER VID FAKTURERING

Betalningsvillkor, betalningspåminnelser och indrivning av fordringar

Betalningsvillkor som tillämpas i kommunen är 14 dagar från fakturadatum.

Avgiftsbelagd betalningspåminnelse får enligt lag om indrivning av fordringar (FFS 513/1999) skickas ut 14 dagar efter ursprunglig förfallodag. Påminnelseavgiften är 5 euro per påminnelse och debiteras på kundens nästa faktura.

Fakturaansvarig ska regelbundet gå igenom öppna reskontrasaldon och skicka ut betalningspåminnelser en gång per månad till de kunder med förfallna fordringar äldre än 14 dagar.

Betalningspåminnelser skickas ut med betalningsvillkor 14 dagar.

När kunden har mottagit tre betalningspåminnelser, och 14 dagar förlöpt från att den tredje påminnelsen förfallit, förs fordran till indrivning. Fordringar för hemservice, renhållning, dagvård och avlopp kan skickas direkt till indrivning via Utsökningsverket på Ålands e-tjänster. Fordringar för vattenavgifter, snöplogning samt hyror skickas via Ålands tingsrätts e-tjänst för en tredskodom och sedan skickas domen och fordran till indrivning.

Lagstöd:

Renhållningen: Avfallslagen FFS 646/2011 § 145

Barnomsorg: Lag om klientavgifter inom småbarnspedagogiken FFS 1503/2016 § 19

Äldreomsorg: Landskapslag (2022:91) om klientavgifter inom socialvården § 36

Kumlinge kommuns kunder har 35 räntefria betalningsdagar. Eventuell förseningsränta räknas från förfallodag + 35 dagar fram till betalningsdagen och debiteras automatiskt på kundens nästa faktura. Detta innebär att förseningsräntor och betalningspåminnelser alltid måste betalas för att undvika öppna saldons i reskontran.

Förseningsränta är enligt räntelagen (FFS633/1982) §4 referensränta + 7 procentenheter.

2. UNDERLAG OCH STÖD FÖR KONTAKT MED KUND GÄLLANDE INDRIVNING

Detta kapitel skall ses som ett stöd under samtal med kunder vilka har förfallna skulder till kommunen som kommer skickas på indrivning. Kalkylbladet "Beräkning av förfallna skulder" är ett ytterligare stöd och strävar efter att uppmärksamma kunden om kostnaderna för räntor, förseningsavgifter, vilka avgifter som uppbärs av handläggande myndigheter då ärenden skickas på indrivning, samt övriga eventuella avgifter som bygger på skulden över tid om ingen åtgärd tas.

Indrivning hanteras av olika förvaltningar inom kommunen.

- Vatten / Avlopp, renhållning samt hyror drivs in av byråsekreteraren
- Barnomsorgsavgifter och hemservice drivs in av byråsekreteraren

Arbets sättet som beskrivs i detta kapitel strävar till att skapa en helhetsbild av kunden som alla förvaltningar gemensamt kan ta del av, men även ge en helhetsbild till kunden. Genom



Kumlinge kommun

Antagen av kommunstyrelsen den xx.xx.xxxx, bilaga X

att ta ett helhetsgrepp då fakturor förfallit för indrivning är målet att tillsammans med kunden skapa en realistisk betalningsplan för att reglera utestående betalningar.

Ett förtydligande gällande denna guide, är att kommunen inte är drivande i att kontakta kunder som har fakturor som förfaller till indrivning.

2.1. Beredning av ärendet (efter kontakt med kunden)

Byråsekreteraren som är handläggare och sammanställer underlaget enligt nedan.

- Gör en sammanställning över alla förfallna fakturor som finns.
- Summorna fylls sedan i under respektive grupp i **kalkylbladet**¹ "beräkning av förfallna skulder".
- Sammanställningen lämnas till förvaltningens ansvariga tjänsteman för granskning.

2.2. Samtal med kunden

Byråsekreteraren för samtal med kunden enligt nedanstående prioritetsordning:

- 1) Försök i första hand få Kunden att betala inestående belopp till fullo.
- 2) Om full betalning inte är möjlig, kan en överenskommelse om betalningsplan för reglering av skulden slutas.
- 3) Om ingen överenskommelse om betalningsplan kan slutas förs skulderna till indrivning.

Vid behov kan den ansvariga tjänstemannen tillkallas.

Samtal med Kunden ska med fördel struktureras enligt nedan:

- Presentera siffrorna i sammanställningen i kalkylbladet.
- Diskutera med Kunden om ett skäligt belopp att betala per månad.
- Överenskom om vilket datum första betalningen skall göras på.
- Informera om att betalningen skall erläggas sen påföljande månad samma datum, tills dess att skulden är reglerad.
- Informera kunden om vad betalningsplanen innebär och vad som sker om betalningsplanen inte följs.
- Betalningsplanen signeras av ansvarig tjänsteman och skickas till kunden.
- Betalningsplanen skall signeras av kunden och returneras till kommunkansliet inom 14 dagar från det att betalningsplanen delgivits Kunden.

¹ **Kalkylbladet** summerar och presenterar den totala originalskulden, hur den utvecklats sig i och med förseningsräntorna, hur stora avgifter som läggs på i och med utskick av påminnelser samt andra förseningsavgifter, vilka beräknade kostnader det finns för att driva in skulden, samt hur stor den totala skulden är till kommunen inräknat även skulder som ännu inte förfallit till indrivning.



Kumlinge kommun

Antagen av kommunstyrelsen den xx.xx.xxxx, bilaga X

Följande information får användas inom konversationerna med Kunder för att ge ytterligare förklaring om indrivning, betalningsplan och skulder.

Vad innebär indrivning av skuld, hur påverkar det Kunden?

- Indrivning av skuld: vi överlåter till en extern partner eller Tingsrätten att besluta om indrivning av skuld. Handläggningstiden kan vara lång, vilket innebär att skulden växer medan processen pågår. Myndigheten som driver in skulden ser sedan vilka tillgångar som finns och likviderar (säljer) dessa i värsta fall för att skulden skall kunna betalas.
- För dig som privatperson innebär detta en betalningsanmärkning vilket kan leda till problem med till exempel, låneansökningar, begäran om kreditkort, kreditupplysning etc.

Kunden har i och med denna betalningsplan förbundit sig att reglera sin skuld till Kumlinges kommun genom månatliga betalningar. Kumlinges kommun förbinder sig att inte skicka innestående belopp till indrivning under förutsättning att inbetalningar görs enligt överenskommelse och utan försening. Om inbetalningar inte görs enligt överenskommelse, förbehåller sig Kumlinges kommun rätten att skicka kvarvarande skuld på indrivning. I sådant fall att Kunden misslyckas med att fullfölja sin del av överenskommelsen och skulden drivs in, meddelar Kumlinges kommun Kunden detta utan dröjsmål. Vid fullgjord reglering av skuld enligt denna betalningsplan, skickar Kumlinges kommun ett kvitto till kunden på fullgjord betalning.

Om Kunden får ytterligare skulder som förfaller till sådan grad att indrivning skall göras enligt kommunens policy, skall Kunden kontaktas för att i första hand reglera skuld genom justerad betalningsplan. Om ingen överenskommelse kan slutas om justerad betalningsplan, skall betalningsplanen ses som bruten och Kumlinges kommun förbehåller sig rätten att skicka den totala summan av förfallna skulder på indrivning.



2.3. Avslutning och skötsel (efter samtal)

- Om det överenskommits om att skulden skall regleras till fullo, anteckna och låt 14 dagar förlöpa.
- Om ingen betalning gjorts inom denna period, skickas betalningen på indrivning direkt utan vidare åtgärder.
- Om betalningsplan slutits,
 - På servern skall en mapp per kund användas, döp mappen till kundens kundnummer (undvik att använda kundens namn i fil- eller mappnamn).
 - Skriv ut 2 exemplar och signera båda.
 - Skicka de 2 exemplar till kunden för signering.
 - Returneras av kunden till kommunkansliet.
 - Skanna in det undertecknade avtalet och spara i kundens mapp under "Gemensam\Byråsekreterare\Fakturering_o_kassa\Indrivning".
- När betalningsplanen är signerad av båda parter följer byråsekreteraren upp att betalningar erläggs enligt plan (skötsel av behandlingsplanen).
- Om inte skickas ärendet för indrivning enligt separat instruktion.

Kommunstyrelsen 28.11.2023, §154
Bilaga R



Kumlinge kommun

Datum 00.01.1900
Kund 0
Handläggare
Ansvarig tjänsteman

Total skuld att reglera: 0,00 €	(summan som förfallit till indrivning)
Månatlig betalning: 100,00 €	(fyll i överenskommen månatlig betalning, min 100€/månad)
Totalt antal betalningar: 0	stycken
Första betalning: 01.03.2022	Fyll i första datum då betalning skall vara kommunen tillhanda, betalning sker sedan månatligen på samma datum
Planerad skuldfri: 01.03.2022	Uppskattning, baserar sig på 30 dagar/månad

Kunden har i och med denna betalningsplan förbundit sig att reglera sin skuld till Kumlinges kommun genom månatliga betalningar. Kumlinges kommun förbinder sig att inte skicka inestående belopp till indrivning under förutsättning att inbetalningar görs enligt överenskommelse och utan försening. Om inbetalningar inte görs enligt överenskommelse, förbehåller sig Kumlinges kommun rätten att skicka kvarvarande skuld på indrivning. I sådant fall att Kunden misslyckas med att fullfölja sin del av överenskommelsen och skulden drivs in, meddelar Kumlinges kommun Kunden detta utan dröjsmål. Vid fullgjord reglering av skuld enligt denna betalningsplan, skickar Kumlinges kommun ett kvitto till kunden på fullgjord betalning.

Om Kunden får ytterligare skulder som förfaller till sådan grad att indrivning skall göras enligt kommunens policy, skall Kunden kontaktas för att i första hand reglera skuld genom justerad betalningsplan. Om ingen överenskommelse kan slutas om justerad betalningsplan, skall betalningsplanen ses som bruten och Kumlinges kommun förbehåller sig rätten att skicka den totala summan av förfallna skulder på indrivning.

Ort	Datum	Namn, titel
Kumlinge	19.05.2022	Teknisk chef

Ort	Datum	Namn
-----	-------	------

Detta dokument har uppgjorts i två kopior, en för Kunden och en för Kommunen.
Vänligen signera och returnera det ena av dokumenten till kommunkansli, inom 14 dagar

An

