

**Hafnarfjarðarkaupstaður**

  
motus



Lögheimtan

PACTA

Greiðslumiðlun

12 starfsstöðvar

140+ starfsmenn

50% háskólamenntaðir

27 viðskiptafræði

26 lögfræði (9 hrl)

8 tölvunar/hugb.verkfr

1 verkfræði

# Horfum á heildarmyndina

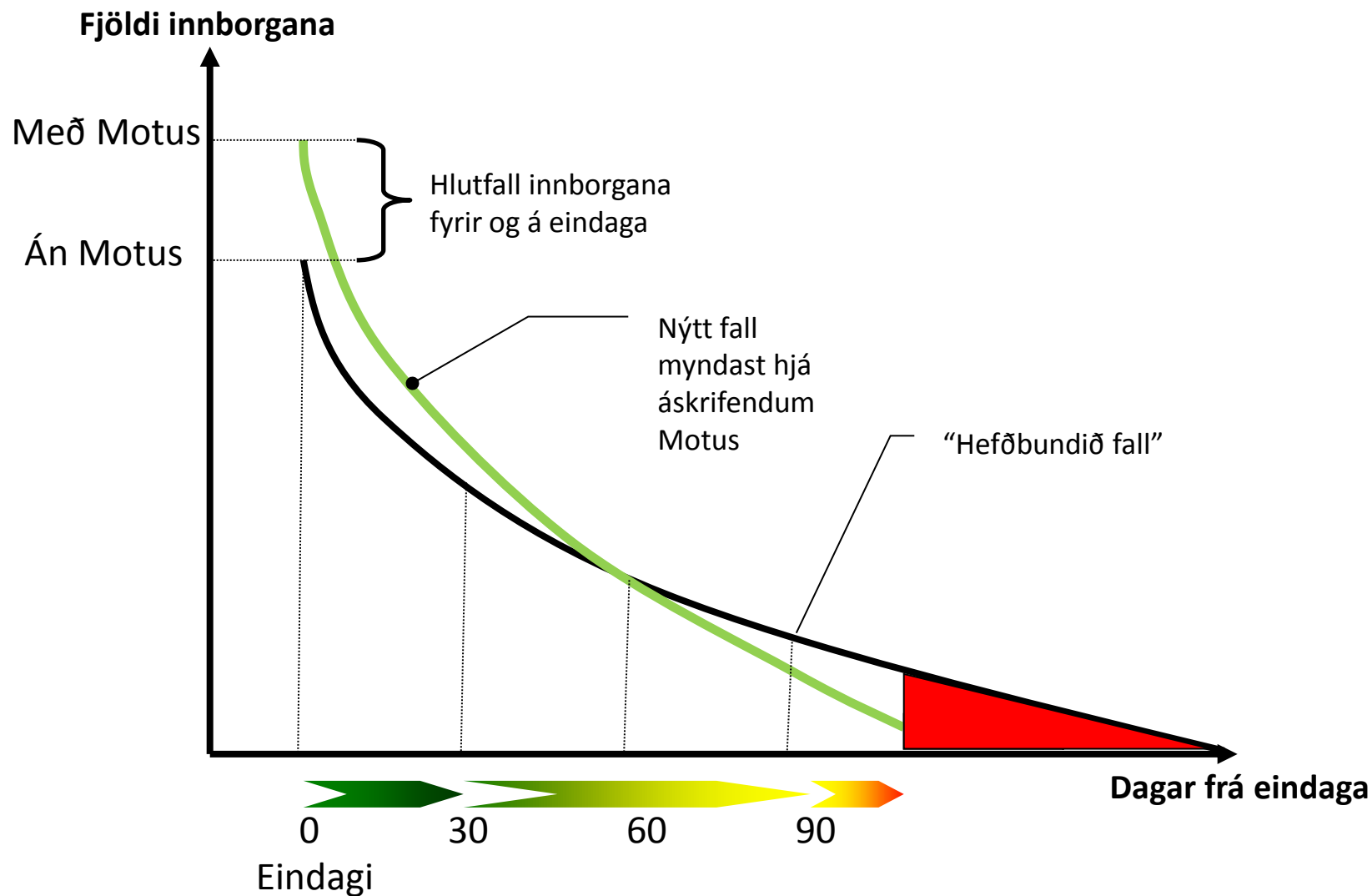
Ráðgjöf - Greiningar - Fræðsla

Fyrir ákvörðun um sölu:

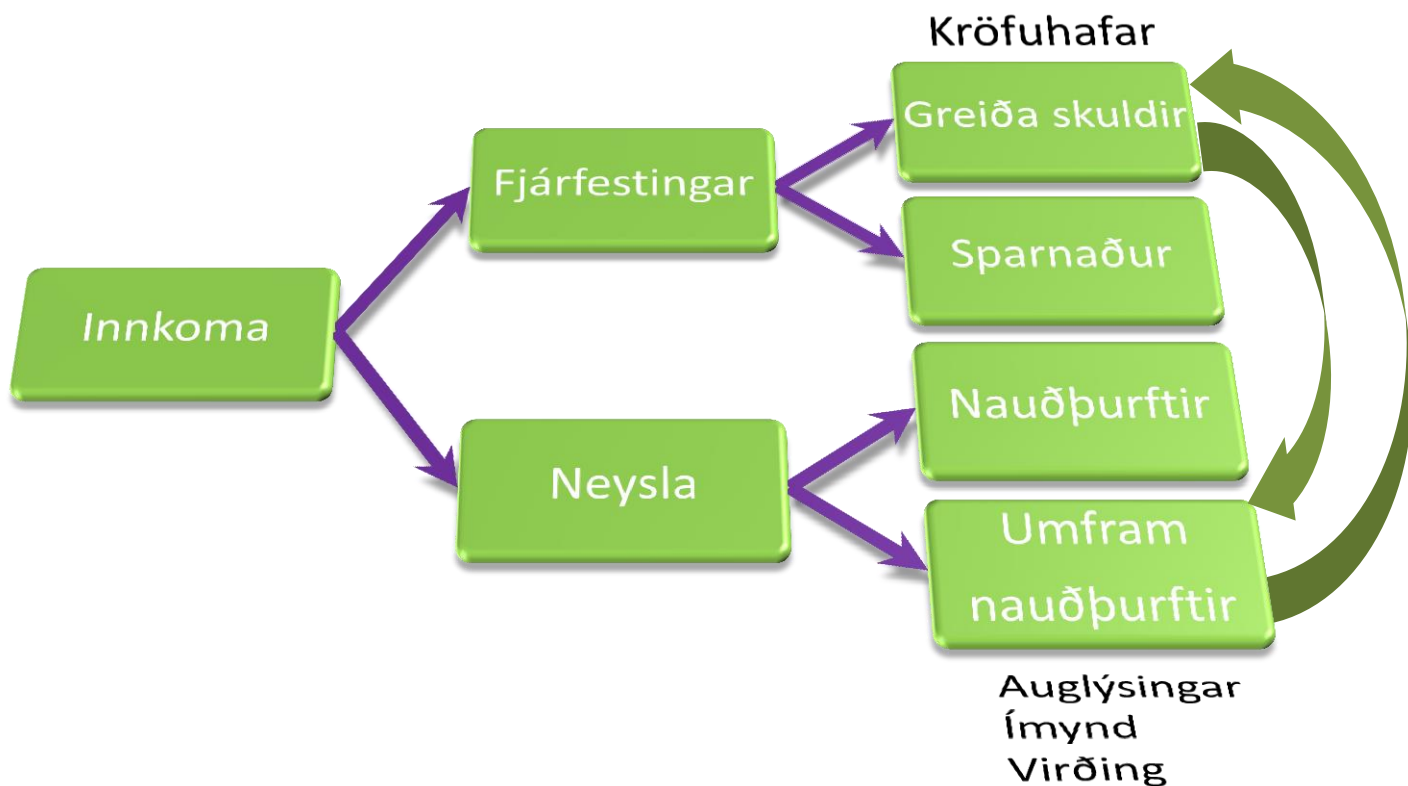
Innan samþykkt  
greiðslutímabils:

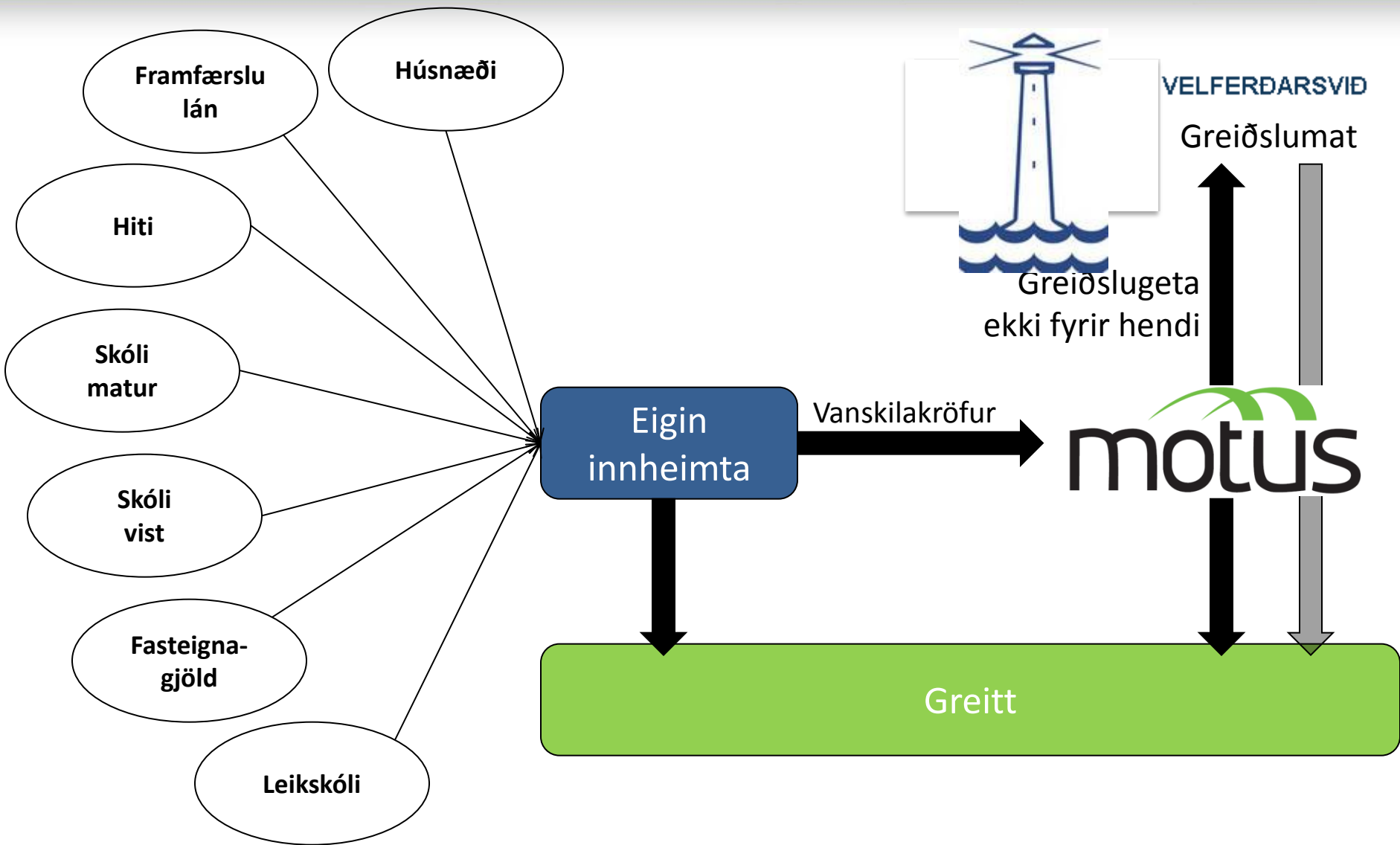
Eftir eindaga:

# Motus áhrifin



# Ráðstöfun tekna einstaklinga





# Leiðarljós

- Meðalhófsregla
- Jafnræðisregla

# **„SOCIAL NORM“ „JÁKVÆTT VIÐMIÐ“**

**JÁKVÆÐ NÁLGUN**

**HLUTI AF STÆRRA MENGI**

**HVETJA TIL JÁKVÆÐRAR HEGÐUNAR**



# Samstarf

## Hafnarfjarðarkaupstaðar og Motus

- Undirbúningur
  - Mars – desember 2012
- Innleiðing og vinnsla
  - Janúar 2013 – maí 2014
    - Samþætting kerfa
    - Eldri mál / núverandi kröfur
    - Kennsla lykilstarfsmanna
    - kynningar fyrir starfsfólk Hafnarfjarðarkaupstaðar

# Samstarf

## Hafnarfjarðarkaupstaðar og Motus

- Staðan í dag
  - Ferlar skilvirkir
  - Reynsla og þekking starfsmanna Hafnarfjarðarkaupstaðar til staðar
  - Samstarf og samskipti mjög góð
  
- Næstu verkefni og framhald
  - Endastöðvar
    - Samstarf sviða/deilda
  - Greiningar og samanburður

# Ferlar eru settir upp eftir eðli krafna

- Fasteignagjöld
- Önnur lögveð
  - Hafnargjöld
  - Heilbrigðiseftirlitsgjöld
  - Gatnagerðargjöld
- Almenn gjöld
  - Almennt
- Þjónustugjöld
  - Leikskóli
  - Húsaleiga
  - Skólamáltíðir
  - Skólagæsla
  - Tónlistarskóli
  - Hitaveita

# Sveigjanleiki fyrir greiðendur

- Hafnarfjarðarkaupstaður ræður ferðinni
- Unnið samkvæmt samstarfslýsingu
- Almenn greiðsludreifing og frestir sveitarfélaga
  - Allt að 6 mánaða greiðsludreifing
  - Fresti upp á 2 vikur
- Óskir umfram ofangreint eru unnar í samstarfi milli Motus og starfsmanna Hafnarfjarðarkaupstaðar



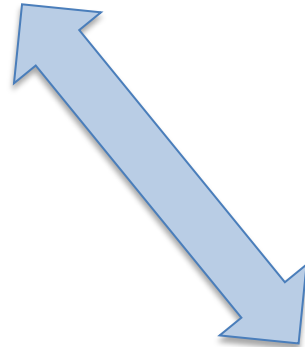
**440 7700**

**Þjónustuver**

**ekkigeraekkiineitt.is**

**12**

**Afgreiðslustaðir**

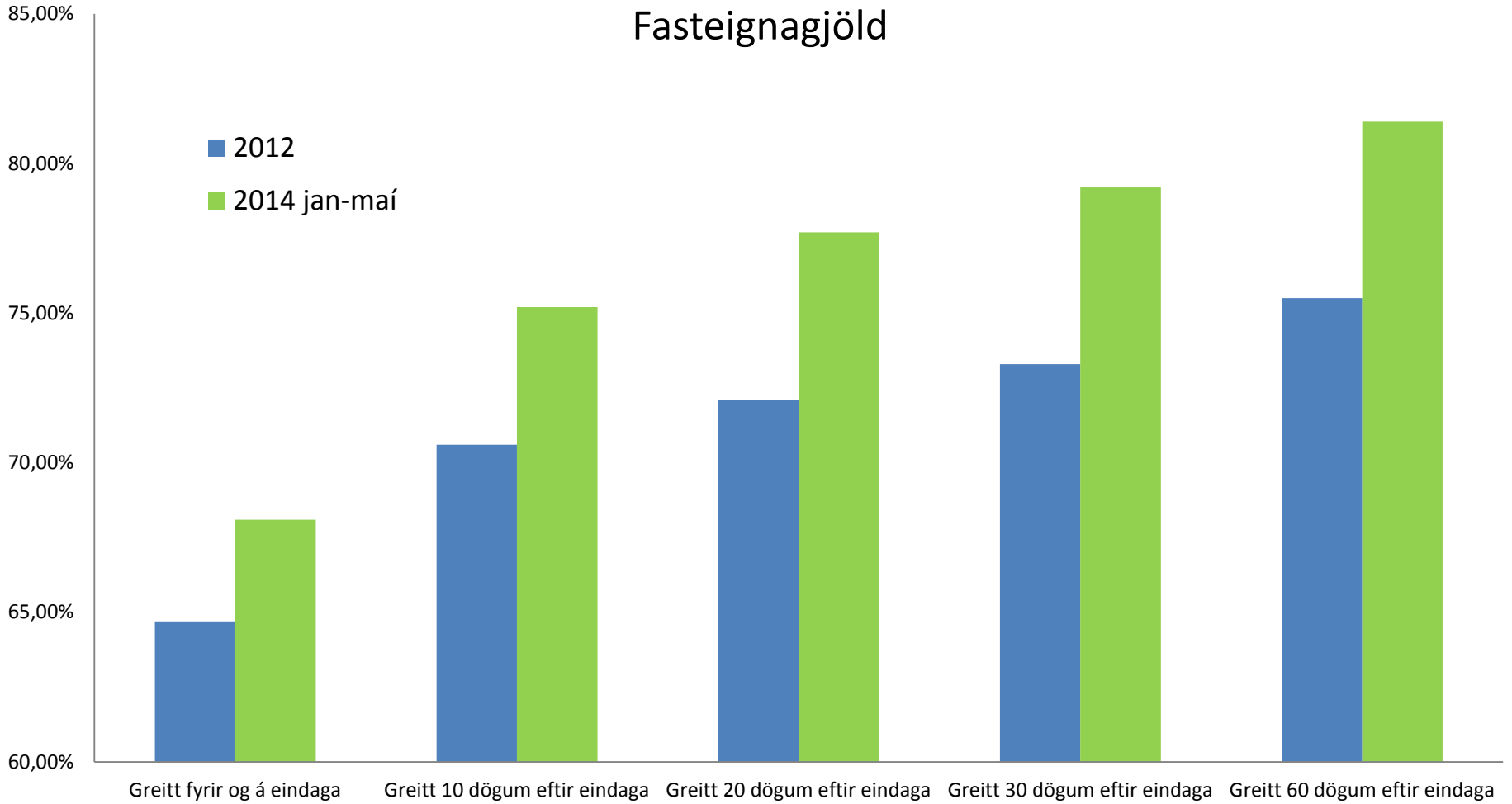


**Greiðendur Hafnarfjarðarkaupstaðar**

# GREININGAR OG ÞRÓUN

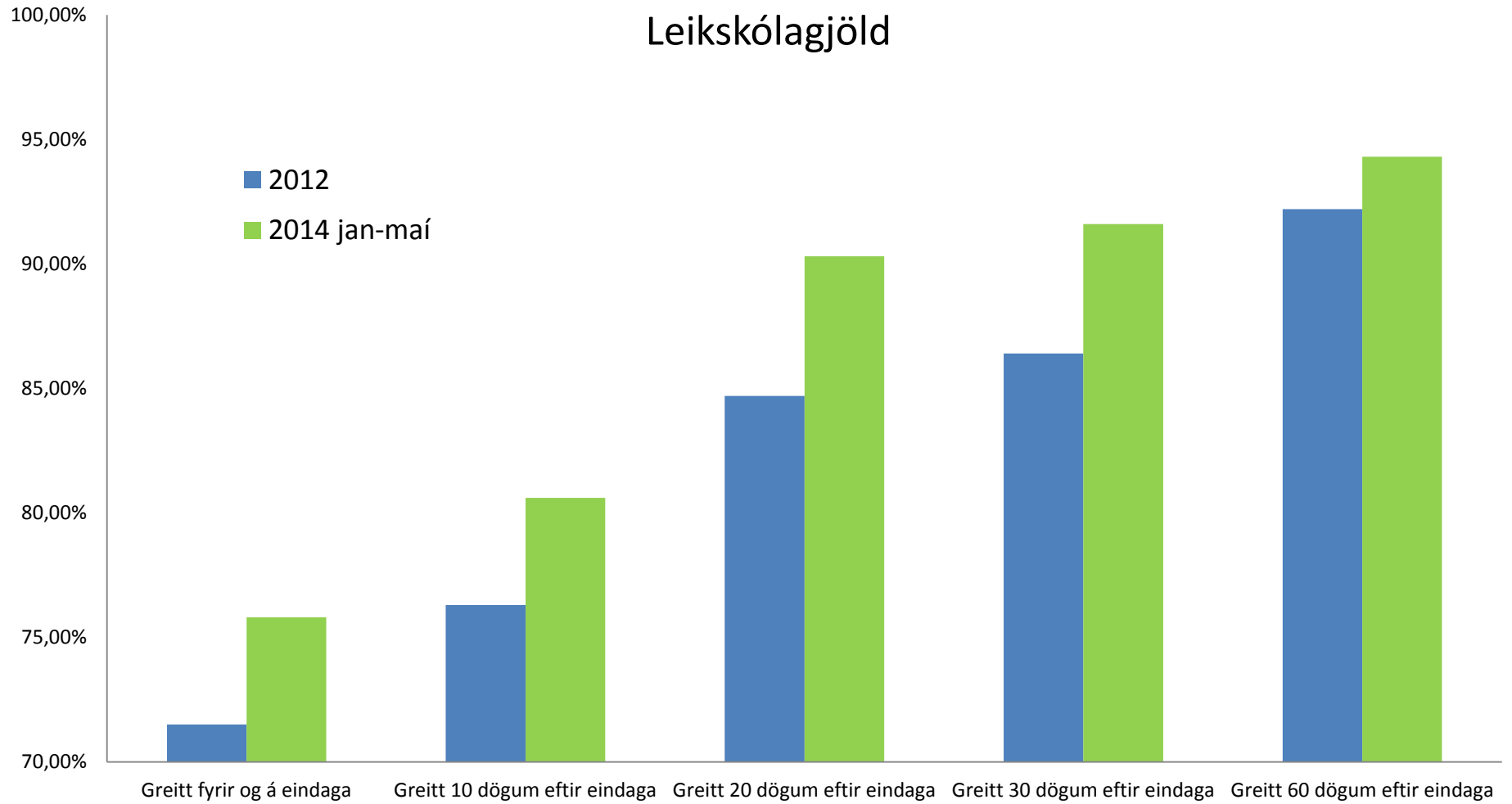
# Greiðsluhraði

## Fasteignagjöld



# Greiðsluhraði

## Leikskólagjöld





# Hvenær greiðast kröfur ?

Hafnarfjarðarkaupstaður	2014	2013	Δ 2014/2013*
Greitt á eindaga og fyrr	78,0%	76,7%	1,7%
Greitt 30 dögum eftir eindaga og fyrr	92,4%	90,5%	2,1%
Hlutfall krafna í milliinnheimtu	10,3%	10,6%	-2,8%
Hlutfall greiðenda sem fara í millinnheimtu	10,7%	11,1%	-3,6%

\*Tímabil gagna; janúar-júní 2013 og janúar-júní 2014

# Best practice

Tímabil gagna: janúar-júní 2014

	Hafnarfjarðarkaupstaður	Akureyrarkaupstaður	Best practice sveitarfélag
	2014	2014	2014
Greitt á eindaga og fyrr	78,0%	84,9%	84,9%
Greitt 30 dögum eftir eindaga og fyrr	92,4%	96,1%	96,6%
Hlutfall krafna í milliinnheimtu miðað við útgæfið	10,3%	5,3%	3,2%
Hlutfall greiðenda sem fara í milliinnheimtu	10,7%	6,6%	4,0%

## SOCIAL NORM – JÁKVÆTT VIÐMIÐ

**89,3% greiðenda Hafnarfjarðarkaupstaðar greiða áður en til milliinnheimtu kemur !**

# Hvað skiptir máli?

- Skýrir innheimtuferlar sem unnið er 100% eftir
- Stöðugt aðhald
- Sveigjanleiki þarf að vera til staðar innan innheimtuferils til að vinna með þá sem:
  - Geta ekki greitt núna
  - Geta greitt en ekki svona mikið í einu
  - Geta alls ekki greitt