

Brukerhistorier

Felles anskaffelse av nytt system for egeninnføring i
IKT-Agder samarbeidet.

2026

Innhold

Rolle/Interessent: Saksbehandler	3
Rolle/Interessent: Avdelingsleder.....	6
Rolle/Interessent: Kunde	7

Rolle/Interessent: Saksbehandler

Purringer:

Som saksbehandler ønsker jeg å kunne overføre ubetalte fakturaer per kunde fra Xledger (økonomisystem) til egeninnfordringssystem. Sakene lagres som purringer i innfordringssystemet, sortert pr. tjenestetype og aktivitet som er satt for gitt tjeneste, klare til å bli sendt ut til kunde. Saksbehandler bestiller utsendelsen digitalt, og purring sendes ut til kunde via AltInn eller DigiPost.

Kundekontakt:

En kunde ringer og mener de aldri har mottatt faktura. Som saksbehandler må jeg kunne søke opp saken i innfordringssystemet på enten saksnummer / kundenr. / personinformasjon i innfordringssystem for å kunne spore hendelsesforløp og hvilken faktura det gjelder. På denne måten får jeg oversikt over sakens status, om faktura er sendt eller ikke, og kan dermed svare på kundens henvendelse.

Flere hjemmelshavere:

I noen tilfeller har en sak knyttet til eiendom flere hjemmelshavere. Som saksbehandler sender jeg fakturaen kun til en av de som eier eiendommen. Det er enten valgt systemmessig at dette er den eldste eieren, eller det er endret ved at en av eierne tar kontakt og informerer om at det er en annen som skal motta fakturaen. Dersom fakturamottaker ikke betaler er det samme person som mottar purringer. Ved langtkommen purring og dertil oversending til Tingretten må det hentes ut eierinformasjon fra Kartverket. Saksbehandler oppdager i dette leddet at det er flere eiere. Som saksbehandler varsler jeg alle hjemmelshavere før saken oversendes til Tingretten. Alle hjemmelshavere må nå ligge eller bli lagt inn i innfordringssystemet.

Feil kidnummer ved betaling:

Kommunen har tvungen kidnummer for betaling av purringer. Kunden får dermed ikke betalt elektronisk i sin bank uten at rett kidnummer er tastet. Noen kunder benytter brevgiro til å betale. I disse tilfellene vil betalingen allikevel gå gjennom selv med feil oppgitt kidnummer. Som saksbehandler må jeg kunne identifisere hvilken sak i innfordringssystemet innbetalingen er knyttet til slik at beløpet kan godskrives til rett sak.

Revisjonsspor:

Som saksbehandler ønsker jeg å se full historikk i systemet over hvem som har gjort endringer i saken (brev, beløp, status, pauser), slik at kommunen kan dokumentere korrekt saksbehandling ved klage, tilsyn eller innsyn

Dødsbo:

Når kommunen mottar melding om dødsfall, ønsker jeg som saksbehandler en funksjonalitet som stanser purringer og legger til rette for korrekt videre håndtering mot dødsbo eller bobestyrer når jeg registrerer dødsfallet i systemet.

Returpost:

Som saksbehandler mottar jeg noen ganger purringer i retur. Dette skyldes ofte endret adresse hos skyldner. Jeg må da søke opp og lete fram ny adresse eller c/o i Folkeregisteret. Jeg endrer adresse i innfordringssystemet og sender purring ut på nytt.

Pause sak:

Som saksbehandler ønsker jeg å kunne sette innfordringen midlertidig på pause ved klage, politisk behandling eller rettslig vurdering slik at purringer ikke sendes i strid med forvaltningsrettslige prinsipper.

Kontroll før tvang:

Før oversending til Namsfogden eller Tingretten ønsker jeg som saksbehandler at systemet varsler dersom obligatoriske frister, varsler eller dokumentasjon mangler, slik at feilaktige saker ikke sendes videre. Saksbehandler kontrollerer hver sak individuelt til slutt før utsending.

Oppfølging:

Som saksbehandler ønsker jeg å motta varsler når en sak har stått ubehandlet over tid eller når frister nærmer seg, slik at viktige saker ikke blir liggende.

Fullmakt:

Som saksbehandler ønsker jeg å kunne registrere verge, advokat eller annen fullmaktshaver på en sak, slik at videre kommunikasjon skjer med riktig part. Registreres som debitornotat/evt. ekstra opplysningsfelter, som er synlig sammen med den registrertes opplysninger.

Tapsføring:

Som saksbehandler ønsker jeg å kunne registrere hel eller delvis tapsføring der jeg registrerer begrunnelse og godkjenning i enten innfordringssystem eller økonomisystem (Xledger). Etter registrert tap i et system oppdateres det andre systemet automatisk.

Årsavslutning – tapsavsetning:

Som saksbehandler ønsker jeg å kunne ta ut oversikt over hvilke fakturaer som må avsettes til tap i forbindelse med årsavslutning.

Massekorrigering:

Som saksbehandler må jeg kunne gå inn i innfordringssystemet for å kunne korrigere flere saker samlet, slik at feil raskt kan rettes uten omfattende manuell behandling. Eksempelvis dersom det er satt feil sats for renter eller gebyrer.

Importere innbetalinger:

Som saksbehandler importerer jeg OCR fil fra bank til innfordringssystemet. OCR-innbetalinger hentes fra bank og lagres lokalt på PC før innlesing til innfordringssystem. I innfordringssystemet må det fremkomme navn, saksnummer, beløp som er betalt, overbetalinger, innbetalinger både med kid og med ukjent kid, samt innbetaling på samlekid. Rapporten som kommer ved innlesingen til innfordringssystem må kunne leses og skrives ut av saksbehandler.

Føre manuelle innbetalinger:

Som saksbehandler må jeg kunne føre manuelle innbetalinger. Dette vil være bankbilag som ikke inneholder kid, men som er merket med tekst, saksnr. eller blankt i kidfeltet. Bankbilag blir skrevet ut og ført manuelt i saken.

Rolle/Interessent: Avdelingsleder

Tilgangsstyring:

Som avdelingsleder ønsker jeg å kunne styre tilgang til saker, funksjoner og handlinger per rolle (lese, endre, fatte vedtak, slette), slik at sensitive opplysninger behandles korrekt og kommunen/fylkeskommunen etterlever GDPR og krav til internkontroll.

Rapportering:

Som avdelingsleder ønsker jeg å hente ut rapporter over restanser, innbetalinger, avskrevne beløp og tvangstiltak per tjenesteområde for styring og rapportering.

Rolle/Interessent: Kunde

Min side:

Som kunde ønsker jeg å kunne se utestående krav, tidligere purringer, betalinger og sakens status via "Min side", slik at jeg slipper å kontakte kommunen for enkel informasjon.