

Δυσλειτουργίες στις διαδικασίες είσπραξης εσόδων και τρόποι αντιμετώπισής τους



ΔΑΦΕΡΜΟΣ ΣΑΡΑΝΤΟΣ : ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Στη λογιστική, έσοδο είναι η είσπραξη μιας επιχείρησης από τις επιχειρηματικές δραστηριότητές της, συνήθως από την πώληση αγαθών και υπηρεσιών προς τους πελάτες. Τα έσοδα αναφέρονται επίσης, ως πωλήσεις ή κύκλος εργασιών.

Πηγή: Wikipedia

Για τις ΔΕΥΑ ο κανόνας είναι:

Υδρόμετρο-ταμειακή μηχανή → Βεβαίωση εσόδου → Είσπραξη

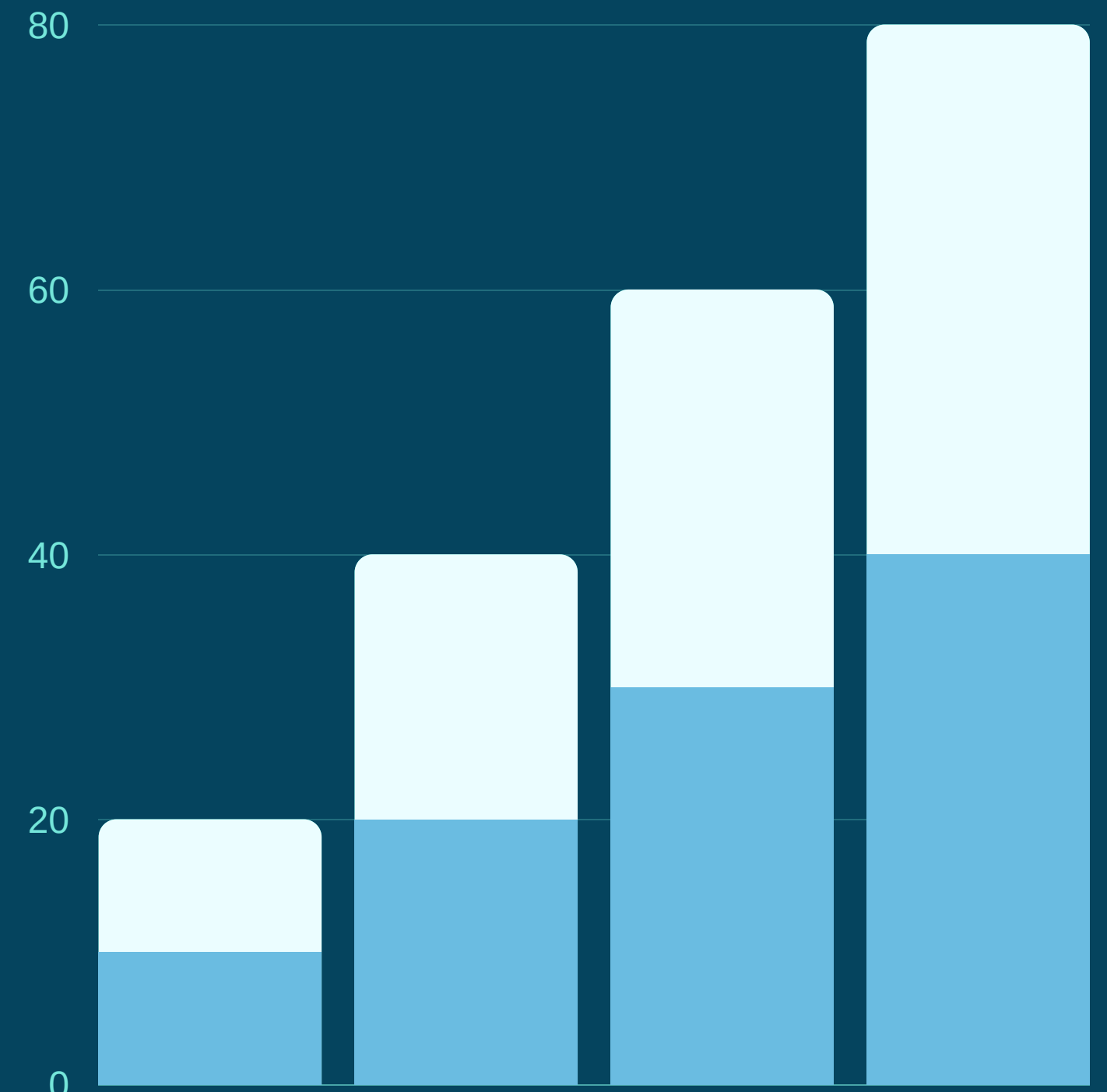


ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΟΥ ΑΚΟΥΜΕ ΣΥΧΝΑ

- Αδυναμία Είσπραξης
- Μειωμένη εισπραξιμότητα
- «Κόλλησε» η εισπραξιμότητα

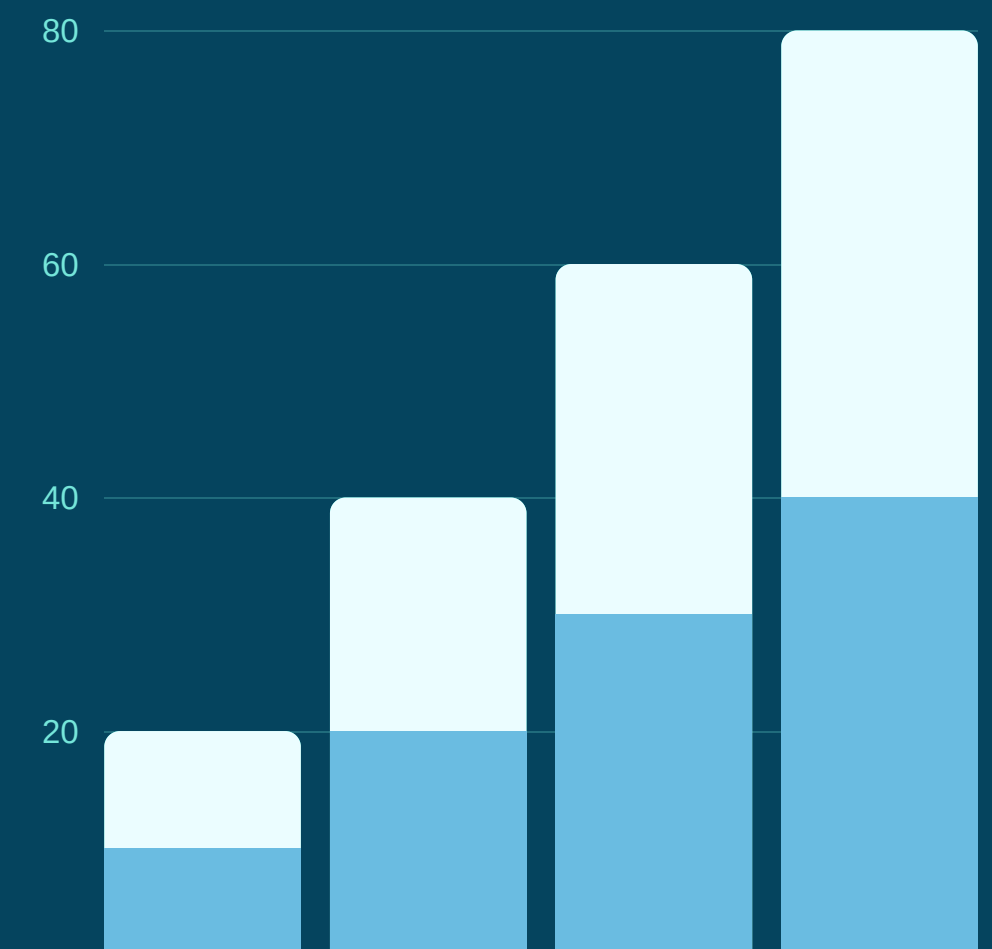
ΕΙΣΠΡΑΞΙΜΟΤΗΤΑ

Ποιός είναι ο λόγος που
πρέπει να μας «βασανίζει»



ΕΙΣΠΡΑΞΙΜΟΤΗΤΑ

- Είναι μια συνεχής και αδιάλειπτη διαδικασία.
- Η δουλειά μας μένει ανολοκλήρωτη αν δεν εισπράττουμε αυτό που βεβαιώνουμε ως έσοδο.
- Η εισπραξιμότητα αποτελεί για τις ΔΕΥΑ τον πρωταρχικό τους στόχο καθώς μόνο μέσω αυτής μπορεί να επιτευχθεί ο σκοπός τους.



ΤΑ ΚΡΙΣΙΜΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ



Ποιο είναι το ποσοστό
είσπραξης έναντι του
βεβαιωθέντος εσόδου;

Τι πρέπει να κάνω για
να αυξήσω την
εισπραξιμότητά μου,
δηλαδή τη ρευστότητά
μου σαν επιχείρηση,

Έχω διαδικασία
είσπραξης;

Ποιος είναι υπεύθυνος
για την είσπραξη;

Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση του Ελεγκτικού Συνεδρίου οι δυσλειτουργίες στις διαδικασίες είσπραξης εσόδων οφείλονται:

- Στο σύστημα παρακολούθησης και αξιολόγησης του βαθμού εισπραξιμότητας των απαιτήσεων, που οφείλεται κατά κύριο λόγο στην έλλειψη ολοκληρωμένης πολιτικής.
- Στη μη ύπαρξη τυποποιημένης διαδικασίας αναφορικά με την ενεργοποίηση και εφαρμογή των αναγκαστικών μέτρων είσπραξης του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων.

- Στη μη ορθή αποτύπωση των επισφαλών απαιτήσεων στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις.
- Στη μη συστηματική αντιμετώπιση των παραγόντων που σχετίζονται με τα αίτια και τις συνέπειες της αύξησης των ανείσπρακτων απαιτήσεων.

- Στον τομέα της διοικητικής πληροφόρησης, δεν καταρτίζεται Πίνακας Ενηλικίωσης Υπολοίπων από την αρμόδια Οικονομική Υπηρεσία, που παρουσιάζει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές ανά κατηγορία απαίτησης, ανά χρεώστη καθώς και ανά χρονική περίοδο που έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες και θα έπρεπε να καταρτίζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Μη εφαρμογή αναγκαστικών μέτρων είσπραξης λόγω μη έγκαιρης ή/ και ελλιπούς πληροφόρησης.

Αποτελέσματα :

- Παραγραφή οφειλών λόγω παρέλευσης χρόνου απαίτησης αυτών.
- Ανεπαρκής εκτίμηση επισφαλών απαιτήσεων λόγω ελλιπούς πληροφόρησης.
- Ανεπαρκής ταμειακή ροή για την αντιμετώπιση ταμειακών αναγκών.



**ΤΙ ΚΑΝΟΥΜΕ
ΓΙΑ ΤΗΝ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ
ΕΙΣΠΡΑΞΙΜΟΤΗΤΑ
ΣΤΗ ΔΕΥΑ
ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ**





ΕΙΣΠΡΑΞΙΜΟΤΗΤΑ

Ανάλυση των αιτιών που σχετίζονται με τα αίτια και τις συνέπειες της αύξησης των ανείσπρακτων απαιτήσεων.

Τι φταίει;

Η οικονομική Υπηρεσία της ΔΕΥΑ, λόγω του φόρτου εργασίας;

Πως μπορεί να αντιμετωπιστεί.

Επαφή με τον καταναλωτή - Διευκόλυνση αν κριθεί απαραίτητο.



- Εκπαίδευση προσωπικού - συνειδητοποίηση της αξίας της εισπραξιμότητας και του ρόλου του κάθε υπαλλήλου σε αυτήν-κρίκος αλυσίδας.
- Εκπαίδευση καταναλωτών με κάθε μέσο και σε κάθε ευκαιρία για την αξία της ανταποδοτικότητας του αγαθού που λέγεται νερό. Συνειδητοποίηση του καταναλωτή ότι είναι ο μόνος χρηματοδότης της Επιχείρησης.
- Εκπαίδευση Διοικητικού Συμβουλίου. Το ΔΣ ως μέρος της βελτίωσης της εισπραξιμότητας και όχι εμπόδιο.



- Αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου για τις ανείσπρακτες οφειλές και διαδικασίες είσπραξης
- Συνεχής- παρακολούθηση και αξιολόγηση της εισπραξιμότητας
Πίνακες-ποσοστά κ.α.
- Ομάδα εργασίας (Γενικός Διευθυντής- Διευθυντής Οικονομικών
Ειδικά άτομα επιφορτισμένα με την είσπραξη ληξιπρόθεσμων
οφειλών) - Εβδομαδιαία συνεδρίαση.



- Ύπαρξη μιας τυποποιημένης διαδικασίας αναφορικά με την ενεργοποίηση των ενεργειών που πρέπει να γίνουν. Συγκεκριμένα στάδια -Τι προηγείται.
- Συνεχής επικαιροποίηση των στοιχείων του ιδιοκτήτη – καταναλωτή, σε κάθε ευκαιρία.



- Πολλοί τρόποι πληρωμής λογαριασμών:

Μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΥΑ με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα.

Μέσω πάγιας ανάθεσης σε Τράπεζα.

Στα ΕΛ.ΤΑ ΑΕ.

Στα πρακτορεία ΟΠΑΠ.

Στο ταμείο της ΔΕΥΑ.



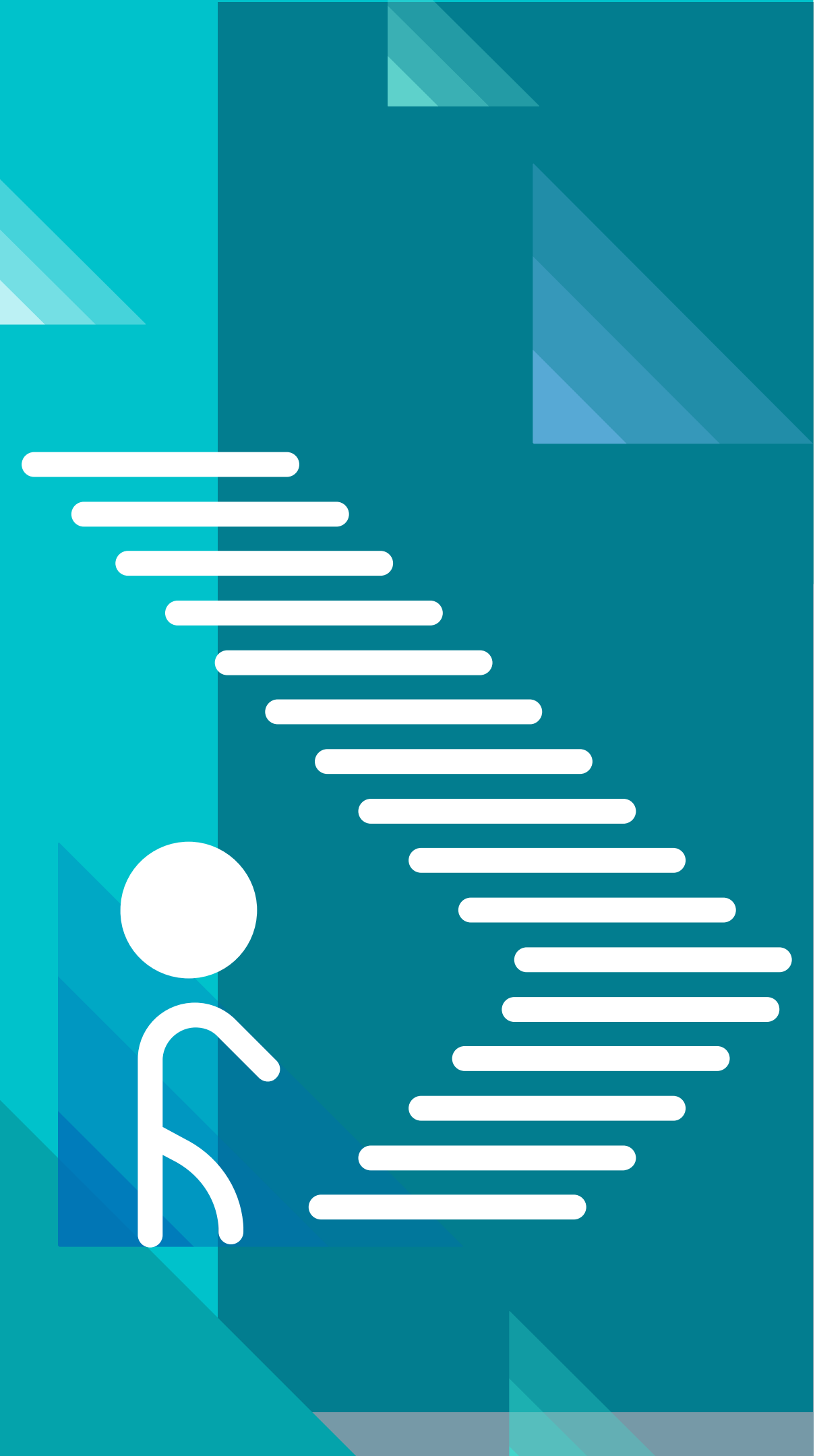
- Διαρκής ενημέρωση των καταναλωτών για τον τρόπο πληρωμής των λογαριασμών αλλά και της ρύθμισης αυτών.

Μέσω της Ιστοσελίδας

Μέσω των κοινωνικών δικτύων (Facebook κλπ)



- Επιβολή Τόκων υπερημερίας.
- Είσπραξη λογαριασμών από παλαιότερες οφειλές.
- Ενημέρωση πάνω στο έντυπο του λογαριασμού για οφειλές, που προέρχονται από περισσότερους από 3 λογαριασμούς και πάνω από 150 €
- Επιστολή σε καταναλωτή και ιδιοκτήτη.

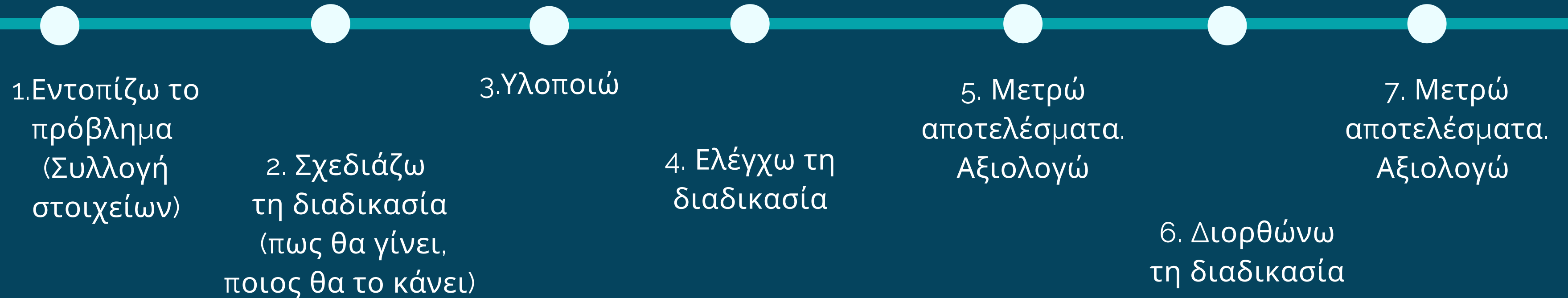


“

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ
ΠΟΥ ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ
ΣΤΗ ΔΕΥΑ
ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ

”

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΙΣΠΡΑΞΙΜΟΤΗΤΑΣ





**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΕΙΣΠΡΑΞΙΜΟΤΗΤΑΣ
ΔΕΥΑ ΠΥΛΑΙΑΣ - ΧΟΡΤΙΑΤΗ**



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΙΣΠΡΑΞΙΜΟΤΗΤΑΣ ΔΕΥΑ ΠΥΛΑΙΑΣ - ΧΟΡΤΙΑΤΗ

Μεταβολή βεβαιώσεων

Δ 2020-2019 : +1,47%

Δ 2021-2020 : +5,58%

Μεταβολή Εισπράξεων

Δ 2020-2019 : +7,27%

Δ 2021-2020 : +11,26%

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΙΣΠΡΑΞΙΜΟΤΗΤΑΣ ΔΕΥΑ ΠΥΛΑΙΑΣ - ΧΟΡΤΙΑΤΗ

Συνολικές Εισπράξεις/ Βεβαιώσεις

2018	93,44%
2019	93,59%
2020	94,24%
2021	94,92%



**ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ**

