

שם הנוהל: נוהל גביה מלקוחות	מספר נוהל: 16/2016	עמוד 1 מתוך 5
פרק: הנהלת חשבונות	חל על: הנה"ח, מנהלת חשבונות ראשית, מנכ"לית, סמנכ"לית מתנדבים ופיתוח, מנהלות מחוז	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 1.9.16	עדכון אחרון: 08.07.2019	מהדורה: 4

נוהל זה בא להסדיר: התנהלות מבוקרת ומפוקחת מול לקוחות (מפעילים/גורמים משלמים) בכל הקשור לגביה ולצמצום יתרת חייבים לעמותה.

אחראי על הנוהל ועל עדכנו: מנכ"לית ומנהלת חשבונות ראשית.

#### 1. כללי

בעמותת שלומית יש מנהלת חשבונות שכל תפקידה הוא אחריות על הקשר עם הלקוחות משלב החוזה החתום<sup>1</sup> ועד שלבי המעקב אחרי הגביה (כולל).

תנאי התשלום של העמותה יהיו שוטף + 60.

**כל תהליכי הגביה לרבות רישומי שיחות טלפון, חלופות מיילים, מכתבים רשמיים וכיו"ב מתועדים בהנהלת החשבונות בתיקייה ייעודית של הלקוח הרלוונטי.**

#### תהליך הגביה

א. בעלי התפקיד שמונו לכך בהנה"ח, עוברים על כרטיסי הנהלת החשבונות של הלקוחות מיד בתום הפקת החשבוניות החודשיות. במידה שנמצא שהלקוחות לא שילמו את חובם, הם מתקשרים ללקוחות ו/או שולחים מייל בכדי לברר מדוע חובם לא שולם ומתי הם מתחייבים לבצע את התשלום.

#### ב. לוחות זמנים:

- ✓ חלון הזמנים לטיפול שוטף בגביה יחול מדי חודש בחודשו בין ה-26 לחודש מיד בתום הפקת החשבוניות החודשיות ועד ל-15 לחודש לאחר מכן.
- ✓ לאחר שיתברר שהלקוח חורג ממועד התשלום (שוטף+60) מנהלת חשבונות האחראית על הגביה, מדווחת על חריגה בתשלום למנהלת חשבונות ראשית שבהתייעצות עם המנכ"לית מחליטות מי יטפל בגביית החוב.
- ✓ בעל התפקיד הרלוונטי ביותר לבעל החוב, יפעל לביצוע הגביה מבלי להפעיל הליכים משפטיים. בעלי התפקיד הם: רכזת אזרית, מנהלת מחוז/אגף, סמנכ"לים או מנכ"לית.

<sup>1</sup> החתימה על החוזה הינה באחריות עוזרת המנכ"לית.

שם הנוהל: נוהל גביה מלקוחות	מספר נוהל: 16/2016	עמוד 2 מתוך 5
פרק: הנהלת חשבונות	חל על: הנה"ח, מנהלת חשבונות ראשית, מנכ"לית, סמנכ"לית מתנדבים ופיתוח, מנהלות מחוז	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 1.9.16	עדכון אחרון: 08.07.2019	מהדורה: 4

- ✓ במידה ועוברת תקופה של שבועיים עד חודש ללא תגובה מהלקוח יוצא מכתב התרעה ראשון על ידי הנהלת החשבונות אלא אם הוחלט אחרת על ידי מנכ"לית העמותה. מנהלת החשבונות לקוחות מבצעת שוב טלפונים ומיילים כדי לגבות את החוב.
- ✓ במידה והחוב לא משולם לאחר שבועיים עד חודש יוצא מכתב התרעה שני, הכולל התרעה לפני נקיטת אמצעים משפטיים כנגד הלקוח (נוסח נספח 2). התרעה זו תוצא באישורה של מנהלת חשבונות ראשית ו/או מנכ"לית העמותה.
- ✓ במידה ולאחר מכתב ההתרעה השני אין תגובה מהלקוח, הטיפול יעבור למנהלת חשבונות ראשית ולמנכ"לית.
- ✓ אפשרויות הטיפול:
- במידה והחוב מצדיק הליכים משפטיים הטיפול יועבר ליועץ המשפטי של העמותה.
- ו/או הוצאת הנחייה על סגירת מקום שירות (הוצאת מתנדבים קיימים ואי שיבוץ מתנדבים חדשים).

## 2. הערכות לקיץ

במסגרת ההערכות לקיץ, במהלך החודשים מאי-יולי, מנהלת חשבונות ראשית ביחד עם המנכ"לית עוברות על רשימת הלקוחות, לקוחות שנמצאו בעייתיים לאורך זמן בנושא הגביה, מועברת לגביהם הנחייה לסמנכ"לית מתנדבים, שלא לשבץ אצלם מתנדבים חדשים בתחילת שנת פעילות (תחילת ספטמבר).

## 3. חובות אבודים

במסגרת ההערכות לדוח השנתי, במידה והחוב לא שולם, יש לקבל החלטה אם להכריז על החוב כחוב אבוד, שימחק מספרי הנהלת החשבונות של העמותה. הליך זה יתקיים לאחר הצגת סטטוס חובות לקוחות בוועדת כספים שלפני סיכום שנת תקציב, ואך ורק באישורה ובחתימתה של המנכ"לית.



עמותה להפעלת מתנדבים  
לשירות לאומי-אזרחי

שם הנוהל: נוהל גביה מלקוחות	מספר נוהל: 16/2016	עמוד 3 מתוך 5
פרק: הנהלת חשבונות	חל על: הנה"ח, מנהלת חשבונות ראשית, מנכ"לית, סמנכ"לית מתנדבים ופיתוח, מנהלות מחוז	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 1.9.16	עדכון אחרון: 08.07.2019	מהדורה: 4

#### 4. בקרה

- א. אחת לחודשיים יוכן דו"ח סטטוס חובות על ידי מנהלת מחלקת כספים שיועבר למנכ"לית.
- ב. אחת ל-4 חודשים במסגרת ישיבת ועדת הכספים יינתן דיווח על ידי המנכ"לית לגבי סטטוס החובות בצורה מרוכזת ופרטנית, תוך הדגשת חובות בעייתיים לגבייה ותיאור תהליך הטיפול בהם (פנייה להליכים משפטיים, המלצה למחיקת חובות וכו').

#### 5. מטרת הנוהל

התנהלות מדויקת המאפשרת מעקב ופיקוח אחר רישומי הנהלת החשבונות הקשורים ללקוחות והסדרת תהליך גבייה מסודר ועקבי.

#### 6. אחראים לביצוע הנוהל:

מנכ"לית  
סמנכ"לית מתנדבים ופיתוח  
מנהלת חשבונות ראשית  
הנה"ח  
מנהלות מחוז

שם הנוהל: נוהל גביה מלקוחות	מספר נוהל: 16/2016	עמוד 4 מתוך 5
פרק: הנהלת חשבונות	חל על: הנה"ח, מנהלת חשבונות ראשית, מנכ"לית, סמנכ"לית מתנדבים ופיתוח, מנהלות מחוז	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 1.9.16	עדכון אחרון: 08.07.2019	מהדורה: 4

### נספח 1

תאריך.....

לכבוד

.....  
.....  
.....

שלום רב,

הנדון: חוברך לעמותת שלומית בגין הפעלת מתנדבים לשירות לאומי ואזרחי

הריני להודיעכם כי יתרת חובכם ליום \_\_\_\_\_ מסתכמת בסך של \_\_\_\_\_ ₪.

החוב הינו עבור החודשים \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.

אבקשכם לשלם את יתרת החוב בהקדם האפשרי.

מצ"ב כרטיס הנה"ח המפרט את חובכם.

בברכה,

.....  
הנהלת חשבונות  
עמותת שלומית

העתקים: מנכ"לית העמותה  
מנהלת חשבונות ראשית

שם הנוהל: נוהל גביה מלקוחות	מספר נוהל: 16/2016	עמוד 5 מתוך 5
פרק: הנהלת חשבונות	חל על: הנה"ח, מנהלת חשבונות ראשית, מנכ"לית, סמנכ"לית מתנדבים ופיתוח, מנהלות מחוז	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 1.9.16	עדכון אחרון: 08.07.2019	מהדורה: 4

## נספח 2

תאריך.....

לכבוד

.....  
.....  
.....

שלום רב,

הנדון: חוברך לעמותת שלומית בגין הפעלת מתנדבים לשירות לאומי ואזרחי

- א. למרות פניותינו הקודמות לא פרעתם את חובכם לעמותת שלומית וזאת עד לתאריך \_\_\_\_\_.
- ב. הריני להודיעכם כי במידה ויתרת החוב לא תשולם מיידית, וזאת עד לתאריך \_\_\_\_\_, ניאלץ לפנות אל היועצים המשפטיים של העמותה, ולהורות להם לפתוח בהליכים משפטיים נגדכם בכדי לגבות את חובכם, בתוספת הצמדה, ריבית והוצאות גבייה כחוק.

בברכה,

רונית קחלון

מנהלת מחלקת כספים

עמותת שלומית

העתקים: מנכ"לית העמותה

היועץ המשפטי של עמותת שלומית