

עיקרי הנוהל:

- מדור גבייה במחלקת חשבות מטפל בחובות הנוגעים להרשמת סטודנטים (ללימודים אקדמיים וחוג אקדמיים) וחובות הקשורים לפעילויות שונות של יחידות האו"פ.
- טיפול מדור הגבייה בחובות של היחידות השונות אינו גורע מאחריותן וטיפולן בגביית חובות הנובעות מפעילותן.
- מדור גבייה אינו מטפל בגביית חובות במספר יחידות כמפורט בנוהל זה (סעיף 1.2)
- הטיפול בגביית חובות שלא נפרעו במועד, יתבצע בשיתוף פעולה ובהיזון חוזר בין מדור גבייה והיחידה הגובה על מנת להבטיח התנהלות מתואמת מול בעל החוב.
- על פי שיקול דעת מנהל מדור גבייה יישלח ליחידה הגובה דו"ח מרוכז עם פרטי חובות שלא נפרעו במועד ליידוע וטיפול בהתאם.
- היה ויידרש, תוקפא פעילותו של בעל חוב. במידת הצורך יועבר הטיפול לידי גורם משפטי.
- כשלו ניסיונות הגבייה – בהמלצת הגורם המשפטי ו/או באישור מדור גבייה, יוגדר חוב שלא ניתן לפירעון כחוב אבוד. הטיפול בחוב אבוד יערך על-פי המפורט בנוהל.

מטרה

- להגדיר הליך לגביית חובות שלא נפרעו במועד.

הגדרות

- חוב – התחייבות לתשלום כספי, בגין שירותים/טובין שסופקו.
- בעל חוב – כל אדם או גוף (פרטי/ציבורי) שהתחייב לתשלום בגין קבלת שירות או טובין של האו"פ ועדיין לא פרע את מלוא חובו.
- הקפאת פעילות – הליך חסימת בעל חוב, או צד ג' שניתן לו השירות / הטובין (מניעת שירותים/התקשרות) בגין אי-פירעון חוב במועדו.
- יחידה – גוף ארגוני באו"פ (מינהל, מחלקה וכי"ב) הממונה על תחום מסויים של פעילות אקדמית, חוג אקדמית או מינהלית.
- מרשם – מרשם אקדמי וחוג אקדמי.
- יחידה גובה – כל יחידה באו"פ המעניקה שירותים (או טובין) תמורת תשלום ואחריות לגביית תשלום זה.

שיטה

1. כללי

- 1.1. מדור גבייה במחלקת חשבונות מטפל בכל החובות הנוצרים כלפי האו"פ ובכלל זה חובות הנוגעים להרשמת סטודנטים (ללימודים אקדמיים וחוג אקדמיים) וחובות הקשורים לפעילויות שונות של יחידות האו"פ למעט המפורטות בסעיף 1.2 להלן.
- 1.2. מדור גבייה אינו מטפל בגביית חובות ביחידות הבאות (אלא אם הועברו לטיפולו):
 - 1.2.1. מרכז ההישגים הלימודיים
 - 1.2.2. הספרייה
 - 1.2.3. המרשם - חובות הקשורים לדמי טיפול ודמי הרשמה בגין ביטול הרשמה ו/או שינוי בקורס
 - 1.2.4. מינהל משאבי אנוש

חובות בטיפול מדור גבייה

2. הליך גביית כספים ביחידות האו"פ

- 2.1. היחידה הגובה ו/או מחלקת חשבונות יפיקו חשבונות עבור לקוחות מוסדיים ופרטיים.
- 2.2. הטיפול בגבייה, לאורך כל שלביו, יתבצע בשיתוף פעולה ובהיזון חוזר בין מדור גבייה והיחידה הגובה, על מנת להבטיח התנהלות מתואמת מול בעל החוב.
- 2.3. חל שינוי מהותי הנוגע לחוב (ביטול הרשמה, שינוי תנאי תשלום וכיוב')- היחידה הגובה תדווח על כך למדור גבייה ובמקביל תעדכן נתונים רלבנטיים במערכת הממוחשבת. הדיווח והעדכון יבוצעו מייד עם היוודע על השינוי הנוגע לחוב.
- 2.4. על-פי שיקול דעת מנהל מדור גבייה יפיק דוח מרוכז עם פרטי חייבים שחובם לא נפרע במועד, וישלח לכל יחידה ליידוע וטיפול בהתאם.

3. טיפול יחידה בחובות שלא נפרעו במועד

- 3.1. בהינתן חוב, היחידה הגובה תפנה לבעל חוב ותברר את הסיבות לאי-הפירעון במועד.
- 3.2. היחידה הגובה תשאף להגיע להסדר עם בעל החוב (סטודנטים שנקלעו למצוקה כלכלית או אישית וכיוב') אך תפעל בהתאם לכללים ותבהיר לבעל החוב כי אי-פירעון החוב עלול להוביל להקפאת פעילות.
- 3.3. על-פי הנדרש ובהתאם לשיקול דעתה, היחידה הגובה תקפיא ביוזמתה רשומה של בעל חוב, בהתאם לסמכויותיה בעניין הקפאות.
- 3.4. היחידה הגובה תתעד פעולות שננקטו מול בעל חוב, במסגרת ההתקשרות והטיפול בגבייה, למקרה שתידרש לדווח על כך למדור גבייה/לגורם משפטי.
- 3.5. שולם חוב במסגרת טיפול היחידה הגובה- היחידה תסדיר את הרשומות כנדרש ותסיר את ההקפאה.
- 3.6. כשל ניסיון הגבייה במסגרת טיפול היחידה הגובה- מנהל היחידה יורה על העברת הטיפול למדור גבייה.

4. טיפול מדור גבייה בחובות שלא נפרעו במועד ואשר אינם כלולים בסעיף 1.2 לעיל

- 4.1. מדור גבייה יפיק מכתבי תזכורת בבקשה לסילוק החוב בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על-ידו.

- 4.2 לא שולם החוב בעקבות מכתבי התזכורת – ישלח מכתב התראה חתום על-ידי הלשכה המשפטית לפני נקיטת הליכים משפטיים.
- 4.3 האמור בסעיפים 4.1 - 4.2 בעניין מכתבי התזכורת וההתראה אינו מתייחס להכשחות עסקה בגין ש"ל על-ידי סטודנטים במרשם להם נשלחים מכתבים אוטומטיים ממערכת המרשם.
- 4.4 הקפאת פעילות בעל חוב :
- הכשחות עסקה והמחאות חוזרות – הקפאה אוטומטית עם קליטת החוב במערכת.
 - חשבונות שלא נפרעו במועד – הקפאה על-פי שיקול דעת מנהל מדור גבייה
- 4.5 בעת ההקפאה תישלח **למרשם** הודעה אוטומטית ליידוע והמשך טיפול
- 4.6 כשל ניסיון הגבייה במסגרת טיפול מדור גבייה, וסכום החוב עולה על 500 ₪ – מנהל מדור גבייה, בהתייעצות עם היחידה הגובה, יפנה לגורם משפטי מייצג.
- 4.7 מנהל מדור גבייה, באישורו של החשב הראשי, רשאי להחליט שלא לפנות לגורם משפטי מייצג.
- 4.8 הוסדר חוב במהלך הטיפול מול לקוחות חייבים – מחלקת החשבונות תפעל להסרת הקפאת הפעילות ותאפשר חזרה להתנהלות השגרתית.
5. טיפול ב"חוב אבוד"
- 5.1 בהמלצת הגורם המשפטי ו/או היחידה הגובה ובאישור מדור גבייה, יופסקו נסיונות הגבייה במקרה של חוב שלא ניתן לפירעון באמצעים המקובלים והאפשריים. החוב יוגדר וירשם כ"חוב אבוד" כמפורט:
- עד 10,000 ₪ - באישור מנהל מדור גבייה
 - מ- 10,000 ₪ עד 50,000 ₪ - באישור החשב הראשי
 - מ- 50,000 ₪ עד 100,000 ₪ - באישור סמנכ"ל כספים ותכנון
 - מעל 100,000 ₪ - באישור מנכ"ל
- 5.2 בעל חוב שחובו הוכרז כ"חוב אבוד" יוקפא במערכות האו"פ ולא תאושר המשך פעילותו ללא הסדרת החוב אלא באישור מיוחד ובהתאם למדרג הסמכויות (כמפורט בסעיף 5.1 לעיל) .

חובות שאינם בטיפול מדור גבייה

6. מרכז ההישגים הלמודיים
- 6.1 מרכז ההישגים הלמודיים מטפל בחובות סטודנטים שאינם בגין שכר לימוד ובכלל זה חובות בגין שירותים הניתנים בתשלום כגון סריקת מחברות בחינה, בקשות לאישורים, תשלום בגין הגשת מועמדות ללימודי התואר השני וכיוב'.
- 6.2 מרכז ההישגים הלמודיים יפיק שני מכתבי תזכורת בבקשה לסילוק החוב בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על-ידו.
- 6.3 על-פי הנדרש ולפי שיקול דעת, מרכז ההישגים הלמודיים יקפא את פעילות בעל החוב.
- 6.4 עם ביצוע ההקפאה ישלח מרכז ההישגים הלמודיים מכתב מערכת אוטומטי המודיע לבעל החוב כי לא יוכל להשתמש בשירותי הלמידה באו"פ עד לפירעון החוב.

6.5. הוסדר חוב – המרכז להישגים לימודיים יפעל להסרת הקפאת הפעילות ויאפשר חזרה להתנהלות השגרתית.

6.6. לא הוסדר חוב – אחת לשלושה חודשים ישלח מנהל מדור גבייה או מי מטעמו לאחראי/ת הגבייה במחלקת הישגים לימודיים דו"ח של עיסקות אשר בוצעו בכרטיס אשראי וסורבו או הוכחשו. האחראי ינחה את מדור הגבייה כיצד לנהוג במקרים אלה (המשך טיפול במחלקת הישגים לימודיים/העברה לטיפול משפטי/רישום חוב אבוד).

7. ספרייה

7.1. חובות הסטודנטים הינם בגין אי החזרת פריטים ביבליוגרפיים במועד הנדרש.

7.2. טרם מועד ההחזרה המיועד יקבלו שואלי הפריטים הביבליוגרפיים תזכורת על מועד ההחזרה הנדרש.

7.3. לא הוחזר הפריט הביבליוגרפי במועד הנדרש – ישלחו לשואלי הפריט במהלך שבועיים מיום ההחזרה ארבע הודעות תזכורת שעליו להחזיר את הפריט שהושאל.

7.4. לא הסדירו שואלי הפריטים את חובם – על-פי הנדרש ולפי שיקול דעת מנהל/ת הספרייה יקפוא את פעילות בעל החוב.

7.5. הוסדר החוב - הספרייה תפעל להסרת הקפאת הפעילות ותאפשר חזרה להתנהלות השגרתית.

8. מרשם

8.1. המרשם יטפל בחובות הנוגעים לאי תשלום דמי טיפול, ודמי הרשמה כתוצאה משינוי קורס ו/או ביטול הרשמה לקורס או אי תשלום עבור אישורים שנדרשו.

8.1.5. המרשם ישלח מכתב תזכורת בבקשה לסילוק החוב בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו על ידם.

8.1.6. רכזי ההרשמה יפנו אל הסטודנטים במייל או יצרו עימם קשר טלפוני כדי להסדיר את החוב.

8.1.7. לא הסדירו בעלי החוב את תשלום חובם - יקפוא המרשם את פעילות החייב.

8.2. הוסדר החוב - המרשם יפעל להסרת הקפאת הפעילות כך שתתאפשר חזרה להתנהלות השגרתית.

8.3. לא הוסדר החוב – מחלקת חשבונות תטפל בכל המקרים של אי כיבוד אמצעי תשלום (המחאות חוזרות, הכחשת עסקה, ביטול התחייבות) בכל הקשור לשכר הלימוד לקורסים אקדמיים וחוג אקדמיים כמפורט בסעיף 4.4 ואילך לעיל.

9. מינהל משאבי אנוש

9.1. מינהל משאבי אנוש יטפל בחובות עובדים שלא נפרעו במועדם.

9.2. הטיפול בחובות יהיה באחריות סמנכ"ל משאבי אנוש.

