

חוסר בכספים בכותר הפיס

החברה לתרבות פנאי וספורט

האגף למרכזים קהילתיים

1. כללי

1.1 בחודש אוקטובר 2018, דיווח מנכ"ל החברה לתרבות, פנאי וספורט (להלן: "החברה") למבקרת העירייה על חשד לליקויים חמורים בניהול הכספים בכותר הפיס (להלן: "הכותר"), שעיקרם חשדות לגניבת כספים שהתעוררו בעקבות בדיקה שנערכה על ידי הנהלת החברה באמצעות עובדת שנשכרה לצורך ביקורות כספים במרכזים הקהילתיים (להלן: "הבקרית").

1.2 החברה לתרבות, פנאי וספורט הינה גוף מבוקר, ולכן לאור חומרת העניין ורגישותו ביצעה מבקרת העירייה באופן מייד ביקורת מקיפה ומעמיקה לבחינת החשדות.

1.3 ממצאי הביקורת שיפורטו בדוח ביקורת זה מצביעים על גניבת כספים בהיקף של 9,174 ₪, שימוש בכספים מזומנים כ"הלוואה זמנית" למשך מספר חודשים וליקויים חמורים נוספים בניהול גביית הכספים בכותר (יש לציין, כי ממצאי הביקורת מסתמכים על המסמכים שנמצאו).

1.4 מזכירת הכותר (מ.ע.), החשודה בגניבת כספים אלו, ביקשה לפרוש מעבודתה מייד בתחילת הביקורת שערכה הבקרית. לטענתה, הסיבה לפרישה נובעת ממצבה הרפואי החמור (יש לציין כי טענה זו לא הושמעה בפני הביקורת בפגישתה עם מזכירת הכותר). החברה אישרה את פרישתה המוקדמת, ואף שילמה לה את הפיצויים המגיעים לה במלואם.

1.5 הביקורת נפגשה עם מזכירת הכותר שפרשה, והציגה בפניה את ממצאי הביקורת. מזכירת הכותר שיתפה פעולה עם הביקורת, ואף הודתה בחשדות שעלו, קרי, גניבת כספים בסך של 9,174 ₪, וכן שימוש בכספים מזומנים כ"הלוואה זמנית". **המדובר הוא במעשים חמורים ביותר המנוגדים לחוק.**

1.6 בתום הביקורת, השיבה מזכירת הכותר סך של 9,174 ₪ במזומן לקופת החברה לתרבות, פנאי וספורט, והביעה הסכמה לחתום על מסמך התחייבות על פיו במידה שיימצא כי חסרים כספים נוספים, היא תשיב אותם.

1.7 מנכ"ל החברה מסר בסיכום הביקורת כי ועדת הביקורת של החברה תדון בדוח הביקורת, ולאחר מכן יתקיים דיון בדירקטוריון החברה על מנת לקבל החלטה בעניינה של מזכירת הכותר, כולל קבלת ההחלטה האם להגיש תלונה במשטרה.

1.8 מנכ"ל העירייה, גזבר העירייה והיועצת המשפטית סבורים כי לאור ממצאי הביקורת, יש להגיש תלונה במשטרה.

2. תוכנית הביקורת

2.1 בשלב ראשון של בדיקה התבססה הביקורת על דוחות שהוכנו על ידי הבקרת, כדלקמן:

2.1.1 בתאריך 16.5.2018, בוצעה ביקורת ראשונה, בה התעורר החשד לשימוש שלא כדין בכספי הכותר.

2.1.2 במהלך חודש יולי 2018, בוצעה ביקורת נוספת מעמיקה ומקיפה יותר בשל החשדות שהתעוררו בביקורת הראשונה.

2.2 הביקורת בדקה דוחות אלו באופן יסודי ומעמיק, ואף הרחיבה את בדיקתה.

2.3 כאמור, מזכירת הכותר פרשה מעבודתה לפי בקשתה בסוף חודש יוני 2018, כשישה שבועות לאחר הבקרה הראשונה שבוצעה.

2.4 אי לכך, הביקורת השנייה נערכה למעשה רק לאחר שמזכירת הכותר פרשה מעבודתה, וזאת על פי הנחיית הנהלת החברה.

2.5 לטענת הבקרת, למרות שהיא סברה שיש לחזור לבדיקה באופן מיידי, ולא להמתין, הנחו אותה לשוב ולבדוק רק לאחר שמזכירת הכותר פרשה לגימלאות, קרי בתחילת חודש יולי 2018. בינתיים, קיימה הבקרת מעקב מרחוק אחר הפעולות המבוצעות על ידי מזכירת הכותר בתוכנה.

2.6 הביקורת סבורה, שלא היה צריך להשתהות במקרה זה, והיה על הנהלת החברה לבצע בדיקה מקיפה ומעמיקה מיידי כשהתעוררו החשדות החמורים. מנכ"ל החברה טען בפני הביקורת כי לאור טענתה של מזכירת הכותר כי רצונה לפרוש נובע ממצבה הרפואי החמור, ולאור העבודה כי ניתן יהיה להתחקות אחר פעולותיה באמצעות התוכנה, לא סבר כי ביקורת זו דחופה.

2.7 הביקורת מצאה, כפי שיפורט בהמשך הדוח, שמזכירת הכותר ביצעה במהלך שישה שבועות אלו פעולות להקטין את היקף הכספים שנעשה בהם שימוש שלא כדין, ואף להסתיר את פעולותיה הבלתי תקינות. אולם, פעולות אלו למעשה הוכיחו את התנהלותה הבלתי תקינה.

2.8 בשלב שני בחנה הביקורת את אופן ניהול הכספים במרכזים הקהילתיים בכלל ובכותר בפרט, והתמקדה בנושאים הבאים:

2.8.1 נוהל העבודה.

2.8.2 פיקוח, מעקב ובקרה של מטה החברה על ניהול הכספים במוסדות החברה.

2.8.3 השימוש בפנקסי קבלות ידניות.

2.8.4 השימוש בפנקסים בעלי ערך כספי נקוב.

2.8.5 הפקדות הכספים בחשבון הבנק.

חוסר בכספים בכותר הפיס

- 2.8.6 הדרכות והשתלמויות למנהלות המרכזים הקהילתיים ולמזכירותיהן בנושא ניהול גביית הכספים.
- 2.9 הביקורת נפגשה במהלך עבודתה עם מנכ"ל החברה, סמנכ"לית החברה, חשב החברה, מנהלת האגף למרכזים קהילתיים, הבקורת, מנהלת הכותר, מזכירת הכותר ובעלי תפקידים נוספים בחברה, שאחריותם נוגעת לניהול הכספים.
- 2.10 הביקורת כוללת נתונים שנאספו במהלך הבדיקות שבוצעו, מסמכים המתעדים את הפעילות בתחום ניהול הכספים ועוד.

3. סיכום הביקורת

- 3.1 בתום הביקורת נדונו ממצאיה עם מנכ"ל העירייה, גזבר העירייה, היועצת המשפטית בעירייה, מנכ"ל החברה, סמנכ"לית החברה, חשב החברה, מנהלת האגף למרכזים קהילתיים ומנהלת כותר הפיס.
- 3.2 הביקורת מציינת בהערכה רבה את שיתוף הפעולה המלא של המנהלים הממונים, עם עבודת הביקורת.
- 3.3 הביקורת מביעה את תודתה הרבה לבקורת מטעם החברה שסייעה בתהליך הביקורת.
- 3.4 בנוסף, נערכה בתאריך 8.11.2018 פגישה עם מזכירת הכותר לבירור החשדות החמורים העולים מממצאי הדוח. כאמור, מזכירת הכותר הודתה בחשדות שהועלו כלפיה, והביעה הסכמה להשיב את הכספים שנגנבו במלואם.
- 3.5 הביקורת התרשמה כי מעבר לליקויים החמורים שנמצאו נוגעים לפעילותה של מזכירת הכותר, קיימים ליקויים באופן בו ניהלה הנהלת החברה לתרבות, פנאי וספורט, את נושא גביית הכספים במרכזים הקהילתיים, ובעיקר בתחום הפיקוח, המעקב והבקרה אחר נושא זה.
- 3.6 היעדרה של התייחסות מקצועית והדוקה בתחום זה, שאותה היה על חשב החברה להוביל, הובילה לחוסר בכספים או/ו לשימוש שלא כדין בהם.
- 3.7 הביקורת מציינת בחיוב את השינויים המיידיים שהנהיגה הנהלת החברה לתרבות פנאי וספורט במהלך הביקורת בהתאם לממצאיה, וזאת על מנת למנוע מקרים כדוגמת המקרה המתואר בדוח זה, וכן על מנת לשפר ולייעל את הבקרה והמעקב אחר ניהול הכספים במוסדות החברה.

ממצאי הביקורת העיקריים:

4. כללי

- 4.1 ממצאי הביקורת העלו ליקויים רבים וחמורים באופן בו נוהלו כספי הכותר, תוך התעלמות מנוהל העבודה.
- 4.2 עיקרי הממצאים החמורים הנוגעים למעשים אשר הם בניגוד לחוק התמקדו בפעילות מזכירת הכותר, כדלקמן:
- 4.2.1 חוסר בכספים בסך של 9,174 ₪ שהתקבלו, אך לא הוצאה כנגדם קבלה ממוחשבת והם לא הופקדו בחשבון הבנק.
- 4.2.2 שימוש בכספי תקבולים מזומנים לאורך מספר חודשים, והפקדתם מאוחר יותר ("הלוואה זמנית").
- 4.3 הביקורת התרשמה כי מנהלת הכותר לא ערכה בתוקף תפקידה ואחריותה בקרה ומעקב אחר פעולותיה של מזכירת הכותר כפי שנדרש על פי הנוהל. בסיכום הביקורת, העירה מנהלת הכותר כי טרם פרישתה של מזכירת הכותר מתפקידה היה צורך לבצע בדיקה מדוקדקת אחר פעולותיה. מנכ"ל החברה השיב כי בשלב זה לא היה ידוע על ממצאים כה חמורים, ומזכירת הכותר טענה כי מצבה הרפואי חמור ביותר.
- 4.4 בנוסף, העירה מנהלת הכותר, כי היא לא דווחה מבעוד מועד על בקשתה של מזכירת הכותר לפרוש מתפקידה.
- 4.5 מנהלת הכותר הסבירה כי היא ביצעה מעקב ובקרה באמצעות דוחות משתתפים, כולל באירועים. מנכ"ל החברה הבהיר, כי היה על מנהלת הכותר להכין דוחות אירועים כפי שמחייב הנוהל. כמו כן, היה עליה לבצע מעקב אחר ביצוע ההפקדות במלואן.
- 4.6 מנהלת הכותר סבורה כי לא היו בידייה הכלים המקצועיים לבקרה הכוללת הנדרשת, והיא הכירה את מזכירת הכותר כעובדת מקצועית ואמינה ונתנה בה אמון מלא. בנוסף, למרות שבדיעבד נודע לה כי היו בעבר דוחות ביקורת של חשב החברה אשר מצאו ליקויים בהתנהלותה של מזכירת הכותר, הם לא הוצגו בפניה.
- 4.7 מנהלת האגף למרכזים קהילתיים הסבירה את אחריות מנהלות המרכזים הקהילתיים לנושא הניהול הכספי, וציינה כי מאז המקרה הוסקו המסקנות ונלמדו הלקחים, וכתוצאה מכך, מתקיימות הדרכות מעמיקות למנהלות המרכזים הקהילתיים ולגובים המורשים. אין ספק כי מצופה ממנהלות המרכזים הקהילתיים לערוך בקרה וביקורת אחר פעולותיהן של מזכירות המרכזים הקהילתיים, ולשם כך יש לחדד נהלים כל העת.
- 4.8 מנגד, התרשמה הביקורת כי הנהלת החברה לתרבות, פנאי וספורט לא פעלה לעריכת מעקב ובקרה שוטפים במרכזים הקהילתיים על מנת לוודא כי המנהלים והעובדים

חוסר בכספים בכותר הפיס

במרכזים אלו פועלים על פי הנוהל. בעיקר מורגש היעדר פעילותו של חשב החברה שהיה אמור על פי הנוהל לבצע בקרות אלו.

4.9 ממצאי ביקורות שנערכו בכותר בשנים עברו אשר בדקו את פעולותיה של אותה מזכירת כותר, לא טופלו במלוא החומרה, כנדרש.

4.10 הביקורת מתריעה על כך, שהמידע על החשדות החמורים הועבר אליה רק **כארבעה חודשים לאחר** שאלו התגלו.

5. נהלים

5.1 בחברה לתרבות פנאי וספורט קיימים נהלים והוראות עבודה בכתב המסדירות את תהליכי העבודה בתחומים הרלוונטיים לפעילות החברה ולשירותים אותם היא מעניקה לתושבי העיר.

5.2 נוהל העבודה "גביית כספים וטיפול בחייבים וצ'קים חוזרים במוקדי הגבייה של החברה" מסדיר נושא זה.

5.3 מטרת הנוהל הן לקבוע דפוסי פעולה שיבהירו את אופן:

5.3.1 גביית הכספים במוקדי הגבייה ביחידות החברה השונות.

5.3.2 שמירת הכספים והפקדתם.

5.3.3 הטיפול בפנקסי קבלות ובכרטיסים.

5.3.4 אופן ההתחשבות של מוקדי הגבייה עם חשבות החברה.

5.3.5 הדיווח והטיפול במקרה של חוסר/גניבת כספים.

5.3.6 טיפול בחייבים.

5.3.7 טיפול בהמחאות חוזרות.

5.3.8 פיקוח ובקרה.

5.4 נוהל זה נכתב בשנת 2009, ומאז, במשך כעשור שנים, לא עודכן.

5.5 הביקורת סבורה כי על החברה לתרבות פנאי וספורט לעדכן באופן מיידי נוהל זה, להפיצו ולהטמיעו בקרב מנהלות המרכזים הקהילתיים ומזכירותיהם.

5.6 הבקורת מציינת כי מזכירת הכותר טענה שקיים ביחידה עותק של נוהל גביית כספים, אך לא הציגה אותו. הבקורת התרשמה כי מזכירת הכותר בקיאה בעיקרי הנוהל לאחר שהשיבה לשאלותיה בנושא.

5.7 כמו כן, לא נמצאו נהלים נוספים של החברה לתרבות, פנאי וספורט, הנוגעים לפעילות הכותר, למרות שהיו אמורים להימצא בקלסר מסודר.

5.8 מנהלת הכותר מסרה לבקורת כי היא מכירה את הנוהל.

6. המבנה הארגוני

6.1 החברה לתרבות, פנאי וספורט, הינה זרוע שלוחה של העירייה בתחומים רבים ומגוונים, ובעיקר בתחום החינוך הבלתי פורמלי. במסגרת זו היא אחראית להפעלת המרכזים הקהילתיים.

6.2 המרכזים הקהילתיים מנוהלים באמצעות האגף למרכזים קהילתיים בחברה עליו ממונה מנהלת האגף. יש לציין כי מנהלת האגף החלה עבודתה בחברה רק בחודש אוקטובר 2017.

6.3 בחודש מאי 2018, התקבלה החלטה חשובה ונכונה ביוזמתה של מנהלת האגף למרכזים קהילתיים, לערוך ביקורת כספים במרכזים הקהילתיים, ולשם כך נשכרה על ידי החברה בקרית המועסקת על בסיס שעת. הבקריית בעלת ידע מקצועי נרחב בהפעלת תוכנת "דיאלוג" המשמשת לרישום פעילויות המרכז הקהילתי, פרטי המשתתפים בפעילויות וניהול גביית הכספים.

6.4 הבקריית ערכה בדיקה בתחום זה בכל המרכזים הקהילתיים. במהלך הבדיקות שבוצעו נמצאו ליקויים מנהליים, אולם, לטענתה, לא כאלו שעוררו חשדות לשימוש שלא כדין בכספים, כפי שנמצא בבדיקה שנערכה בכותר.

7. תוכנת המחשב

7.1 המרכזים הקהילתיים מבצעים את הרישום לפעילויות המרכזים ואת גביית הכספים על כל המשתמע מכך, באמצעות תוכנת "דיאלוג".

7.2 במהלך הביקורת נמצא כי קיימות פעולות "פתוחות" העלולות ליצור מצב "בעייתי" החל מרישום שגוי ועד כדי גניבת כספים. על הנהלת החברה לתרבות, פנאי וספורט לפנות לבעלי התוכנה ולבקש מהם לשנות אפשרויות אלו בתוכנה.

7.3 להלן דוגמאות לפעולות אלו:

7.3.1 בעת שנרשם תקבול שהתקבל בהמחאה קיימת אפשרות לרשום את פרטי ההמחאה או אפשרות לרשום מזומן. יש לאפשר רק את פעולת רישום פרטי ההמחאה ולבטל את האפשרות של רישום מזומן, זאת על מנת למנוע טעויות. קיימת אפשרות טכנית בתוכנה למתן הנחה כפולה על בסיס סיבות שונות. אפשרות זאת נוגדת במקרים מסויימים את נוהל ההנחות, ויש להגביל אותה למקרים חריגים בהתאם לאישור הנהלת החברה.

8. מינוי גובי כספים במוקדי הגבייה

8.1 על פי הנוהל, על מנכ"ל החברה לתרבות, פנאי וספורט, למנות בכתב מורשה לגביית כספים.

חוסר בכספים בכותר הפיס

8.2 הביקורת בדקה ומצאה כי החברה לתרבות פנאי וספורט לא הקפידה למנות מורשה לגביית הכספים, על פי הנוהל. מינוי מורשה לגביית כספים אמור להיות מלווה בהדרכה על פי הנוהל ובחתימתו על התחייבות לפעול על פי הנוהל ולשמור על שלמות הכספים הנגבים.

8.3 עם זאת, נמצא כי מזכירת הכותר הוחתמה על מסמכי הנוהל הנוגעים למינוייה כמורשה לגביית כספים בכותר.

8.4 לאור הערת הביקורת, ערכה הנהלת החברה הליך של ריענון כל המינויים למורשה חתימה אשר הוחתמו על כתב הרשאה עדכני.

9. הנפקת פנקסי קבלות וקרטיסים

9.1 החברה לתרבות, פנאי וספורט אחראית על הנפקתם של פנקסי הקבלות הידניות והפנקסים בעלי הערך הכספי הנקוב.

9.2 הקבלות הידניות מיועדות לשימוש במקרים בהם לא ניתן להפיק קבלה ממוחשבת מתוכנת המחשב, כגון: כאשר מדובר בשלוחה מרוחקת פיזית מהמרכז הקהילתי, ושלא קיימת בה עמדת מחשב וגובה מטעם החברה, שיבצע את הגבייה.

9.3 לאחר מכן ובאופן מיידי יש להפיק קבלה ממוחשבת בתוכנת המחשב, ולציין בה את מספר הקבלה הידנית המהווה אסמכתה לתקבול זה.

9.4 הביקורת מצאה כי לעיתים לא צויין מספר זה בקבלה הממוחשבת, והדבר יצר קושי בהתחקות אחר הקבלות הממוחשבות שהופקו בגין הקבלות הידניות. יש לחדד בקרב מזכירות המרכזים הקהילתיים את הדרישה להקפיד על ציון האסמכתה (מספר הקבלה הידנית) על גבי הקבלה הממוחשבת שהופקה בגין אותו תקבול.

9.5 הפנקסים בעלי הערך הכספי הנקוב מיועדים למכירת כרטיסים לאירועים אד-הוק שמקיימים המרכזים הקהילתיים, כגון: מסיבות חגים, שעת סיפור וכדו'. הערך הכספי הנקוב של כרטיסים אלו אמור להיות נמוך (עשרות שקלים בלבד לכרטיס).

10. שלוחת מועדון לוסטיגר

10.1 הכותר אחראי על הפעילות של מועדון הגימלאיות המתקיימת בשעות אחר הצהריים בבית לוסטיגר בעיר. מבנה המועדון מרוחק מהכותר, ואין בו גובה כספים מטעם החברה לתרבות, פנאי וספורט. אי לכך, שיטת הגבייה מגימלאיות המועדון מתבצעת באמצעות פנקס קבלות ידניות שאותן יש להקליד לאחר מכן ובאופן מיידי כקבלות ממוחשבות לתוכנה.

10.2 במועדון לוסטיגר משתתפות כ-70 גימלאיות, וסך הגבייה מהם מסתכמת ב-50 ₪ לחודש, ובחודש אוגוסט מחצית מהסכום (25 ₪). סה"כ לשנה 575 ₪. בנוסף, נגבים מעת לעת סכומים נוספים עבור פעילויות, כגון: מסיבות וטיולים.

חוסר בכספים בכותר הפיס

10.3 הביקורת בדקה ומצאה כי גביית הכספים במועדון לוסטיגר בוצעה באמצעות פנקסי הקבלות הידניות על ידי מספר רכזים שהתחלפו שם אחת למספר חודשים. אולם, לא ניתן היה לדעת בכל המקרים מי גבה כל תקבול משום שלא היתה הקפדה על חתימת הגובה על הקבלה הידנית.

10.4 הבדיקה העלתה כי חלק מהמשתתפות שילמו את התשלום השנתי באופן חלקי בלבד, אולם לא ניתן היה לערוך השוואה בין תשלומים אלו ובין התשלומים שהיה עליהן לשלם בהתאם לנוכחותן במועדון, וזאת משום שבמועדון לא ניהלו דוחות נוכחות.

10.5 בדיקת נוכחות עקבית היתה מאפשרת חיוב מלא ונכון של המשתתפות בפעילות זו. בנוסף לבדיקת נוכחות ולפיקוח על תנועת המשתתפות, קיימת חשיבות מכרעת לא רק בפן הכספי אלא גם בפן הבטיחותי, בעיקר בשעת חירום.

10.6 בדיקת הקבלות הידניות שנמסרו למשתתפות אל מול הקבלות הממוחשבות שהופקו בגינן, העלתה ממצאים חמורים, לפיהם, סכומים לא מעטים שנגבו מחברי המועדון ושביגין ניתנו קבלות ידניות, לא הוקלדו בתוכנת המחשב, לא הוצאו להן קבלות ממוחשבות והן לא הופקדו בחשבון הבנק. פירוט תקבולים אלו בהמשך הדוח.

10.7 כמובן, שהאחראית לכך היא מזכירת הכותר האחראית לשלמות הכספים שהתקבלו באמצעות פנקסי הקבלות הידניות, אותם קיבלה מהחברה, ומסרה לרכזים במועדון.

10.8 מעבר לכך, בפגישה עם מזכירת הכותר היא אישרה כי קיבלה לידיה את כל הכספים שנגבו באמצעות פנקסי הקבלות הידניות במועדון לוסטיגר ובפעילויות אחרות של הכותר.

10.9 הביקורת מדגישה כי מדובר **בממצא חמור מאד ומנוגד לחוק**, המתאפשר בשל חוסר מעקב ובקרה של כלל הגורמים האחראים על הנושא, אחר גביית כספים אלו, החל ממנהלת הכותר, וכלה בממונים בחברה על נושא ניהול הכספים במרכזים הקהילתיים, ובראשם חשב החברה. אין ספק, שמדובר באוזלת היד של המערכת.

10.10 הביקורת סבורה כי המעקב של הממונים על הנושא, מעקב אחר סך ההכנסות מהקשישים הנוטלים חלק בפעילות המועדון, ובדיקת שלמותם של הכספים שהתקבלו באמצעות פנקסים אלו, היו מגלים ממצאים חמורים אלו מבעוד מועד, ומונעים את התרחשותם במשך שנים רבות.

11. פנקסי הקבלות הידניות – כותר הפיס

11.1 בעקבות החשדות החמורים שהתעוררו בבדיקות שנערכו כפי שמתואר בדוח זה, ערכה הביקורת בדיקה מדוקדקת על אופן השימוש שנעשה בפנקסי הקבלות הידניות בכותר, והביטוי שניתן להן בתוכנת המחשב, ולהלן ממצאיה.

11.2 בדיקת רשימת פנקסי הקבלות הידניות שהונפקו לכותר בתקופה 4/2013 - 9/2018 (כחמש וחצי שנים) העלתה כי בסך הכל חולקו 46 פנקסים, אולם עד למועד הביקורת הוחזרו 30 פנקסים בלבד. יש לציין, שמספר הפנקסים שלא הוחזרו כולל פנקס אחד

חוסר בכספים בכותר הפיס

שנמסר בחודש מרץ 2018, פנקס נוסף שנמסר בחודש מאי 2018, ושני פנקסים שנמסרו בחודש ספטמבר 2018. ארבעת הפנקסים הללו נמצאו בכותר ועדיין עושים בהם שימוש.

11.3 התברר כי הפנקסים נמסרו על ידי האחראית על פנקסי הקבלות הידניות מטעם החברה למספר אנשי צוות בכותר (מנהלת הכותר, מזכירת הכותר ורכז החוגים). לדבריהם, הם מסרו פנקסים אלו לידי מזכירת הכותר בסמוך למועד לקיחתם.

11.4 הביקורת מדגישה כי פנקס קבלות ידניות חייב להימסר לידי הגובה המורשה בלבד אשר חייב לתת על קבלתו, להתחייב להוציא קבלות ממוחשבות בגין הכספים שיגבו באמצעות פנקס זה, ולהפקיד את מלוא כספי הגבייה.

11.5 הבקורת אספה וריכזה את פנקסי הקבלות הידניות שנמסרו לכותר: מהכותר, ממטה החברה, מארכיון החברה ליד מרכז הצעירים וכן בארכיון הקיים בהיכל התרבות. נמצאו פנקסים מהשנים 2014 ועד 2018.

11.6 כאמור, חלק לא מבוטל מהפנקסים לא נמצא כלל בארכיוני החברה, כפי שיפורט בהמשך. במטה החברה לא ידעו לתת את ההסבר על היעלמותם של הפנקסים.

11.7 במהלך הביקורת נעשו מאמצים לאתר את הפנקסים החסרים, ואכן אותרו 4 פנקסים נוספים שנמסרו לכותר.

11.8 הגבייה בפנקסי קבלות ידניות אלו נעשתה על ידי גורמים רבים, ביניהם: רכזי מועדון לוסטיגר שהתחלפו, רכז החוגים בכותר, מנהלת הכותר ועוד.

11.9 הביקורת בדקה האם הקבלות הידניות שנרשמו בפנקסים שנמצאו תועדו בתוכנת המחשב. יש לציין כי בשל העובדה כי בחלק מהקבלות הממוחשבות לא צויין מספר האישור של הקבלה הידנית שעל סמך פרטיה הופקה הקבלה הממוחשבת, נוצר קושי לשייכה לקבלה הידנית. הביקורת עשתה כל מאמץ לאתרה בדרכים אחרות.

חוסר בכספים בכותר הפיס

11.10 להלן בטבלה ממצאי הבדיקה:

11.10.1 פנקסי קבלות ידניות שנמצאו ונבדקו למציאת התאמה עם הקבלות הממוחשבות שהופקו בגינן. לכל הקבלות הידניות המפורטות

בטבלה זו לא נמצאו קבלות ממוחשבות בתוכנת המחשב:

מספר פנקס	תאריך קבלת הפנקס	מספרי הקבלות בפנקס	מס' קבלה	תאריך תשלום	שם המשלם	סך התשלום (ב- ₪)	מהות התשלום
263	12.11.14	28101-28150	28104	10.3.15	א.ח	150	מועדון לוסטיגר אין משתתפת בשם זה
			28110	22.3.15	ב.מ	10 (מתוך 130)	מועדון לוסטיגר לא נמצא שם כזה
			28119	10.3.15	א.ג	150	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/14-6/15
			28127	10.3.15	ג.ח	150	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 3-5
			28128	10.3.15	ק.ג	150	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 3-5
			28146	23.3.15	ג.ש	100 (מתוך 250)	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/14-2/15
סה"כ לפנקס							710
304	20.3.15	30151-30200	30171	29.3.15	י.י	150	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/14-7/15

חוסר בכספים בכותר הפיס

מספר פנקס	תאריך קבלת הפנקס	מספרי הקבלות בפנקס	מס' קבלה	תאריך תשלום	שם המשלם	סך התשלום (ב- ₪)	מהות התשלום
סה"כ לפנקס							
328	2.6.15	31351-31400	31364	14.6.15	א.ג.	100	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-7
			31365	17.6.15	ד.ה.	100	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-7
			31366	17.6.15	י.מ.	100	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-7
			31367	17.6.15	ר.פ.	100	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-7
סה"כ לפנקס							
326	2.6.15	31251-31300	31282	7.6.15	י.ר.	100	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-7
סה"כ לפנקס							
427	5.2.16	41301-41350	41335	6.3.16	ב.מ.	150	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-2/16 וחודשים 5-8
			41336	2.6.16	ס.פ.	150	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 2-4
			41337	2.3.16	פ.ז.	150	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 5-7

חוסר בכספים בכותר הפיס

מהות התשלום	סך התשלום (ב- ₪)	שם המשלם	תאריך תשלום	מס' קבלה	מספרי הקבלות בפנקס	תאריך קבלת הפנקס	מספר פנקס
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-8	150	ב.ל	2.3.16	41338			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 3-8	150	נ.ש	2.3.16	41339			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-8	150	ג.א	2.3.16	41340			
מועדון לוסטיגר חסר חודש 11/15 וחודשים 7-8	150	ג.א	2.3.16	41341			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-8	150	ש.ס	2.3.16	41342			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-8	150	פ.ר	2.3.16	41343			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 9-10/15 וחודשים 6-8	150	נ.ר	2.3.16	41346			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-2/16 וחודשים 6-8	150	ט.ש	2.3.16	41347			
	1,750	סה"כ לפנקס					

חוסר בכספים בכותר הפיס

מהות התשלום	סך התשלום (ב- ₪)	שם המשלם	תאריך תשלום	מס' קבלה	מספרי הקבלות בפנקס	תאריך קבלת הפנקס	מספר פנקס
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 9-11/2016	150	ק.ש	14.9.16	42787	42751-42800	23.5.16	456
מועדון לוסטיגר חסר חודש 9/16	50	ש.ל	14.9.16	42788			
חמרי מלאכה	20	ר.ג	?	42796			
חמרי מלאכה	20	?	?	42797			
מועדון לוסטיגר חסר חודש 11/16	50	ש.ל	4.12.16	42799			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 1-3/17	100	ב.ר	4.12.16	42800			
	390	סה"כ לפנקס					
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 3-5/16 ו- 9-11/15	150	ב.ו	8.3.16	41354	41301-41350	5.2.16	428
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 3-5	150	ב.א	8.3.16	41360			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-2/16 וחודשים 5-8	150	ב.מ	8.3.16	41363			

חוסר בכספים בנותר הפיס

מהות התשלום	סך התשלום (ב- ₪)	שם המשלם	תאריך תשלום	מס' קבלה	מספרי הקבלות בפנקס	תאריך קבלת הפנקס	מספר פנקס
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-5/16	150	ק.ג	9.3.16	41365			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 2-4/16	150	י.מ	9.3.16	41366			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-5/16	150	ג.א	9.3.16	41367			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 3-8	150	ד.ר	9.3.16	41368			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 3-7/16	150	ש.צ	9.3.16	41369			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-2/16 וחודשים 5-8	150	ח.ג	9.3.16	41370			
מועדון לוסטיגר אין חוסר בחודשים.	150	י.א	16.3.16	41380			

חוסר בכספים בכותר הפיס

מהות התשלום	סך התשלום (ב- ₪)	שם המשלם	תאריך תשלום	מס' קבלה	מספרי הקבלות בפנקס	תאריך קבלת הפנקס	מספר פנקס
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-5/16	150	ר.פ	16.3.16	41381			
מועדון לוסטיגר חסר חודש 9/15 ו- 3-5,8/16	150	כ.ש	17.3.16	41382			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-5/16	150	ג.ש	30.3.16	41384			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-5/16	150	ש.ל	31.3.16	41387			
	2,100	סה"כ לפנקס					
מועדון לוסטיגר אין משתתפת בשם זה	50	ש.ד	11.8.16	42601	42601-42650	23.6.16	453
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 7-8/16	50	ב.ר	18.8.16	42602			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 9-11/16	150	א.מ	6.9.16	42616			
	250	סה"כ לפנקס					

חוסר בכספים בכותר הפיס

מהות התשלום	סך התשלום (ב- ₪)	שם המשלם	תאריך תשלום	מס' קבלה	מספרי הקבלות בפנקס	תאריך קבלת הפנקס	מספר פנקס
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-2/16	150	ב.מ	20.12.16	44411	44401-44450	6.12.16	489
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-2/16	150	ב.מ	20.12.16	44412			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-2/16	150	כ.ד	20.12.16	44413			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-2/16	150	ח.ו	20.12.16	44414			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-2/16	150	י.ר	20.12.16	44415			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-8/16	150	כ.ש	20.12.16	44416			
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 12/15-5/16	150	ט.ש	21.12.16	44417			

חוסר בכספים בכותר הפיס

מהות התשלום	סך התשלום (ב- ש"ח)	שם המשלם	תאריך תשלום	מס' קבלה	מספרי הקבלות בפנקס	תאריך קבלת הפנקס	מספר פנקס	
מועדון לוסטיגר לא נמצא שם כזה	150	ב.מ	21.12.16	44418				
מועדון לוסטיגר אין משתתפת בשם זה	85	פ.ש	5.3.17	44444				
	1,285	סה"כ לפנקס						
				נבדק – תקין	45951-46000	26.2.17	520	
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-8	125	ב.מ	22.6.17	45421	45501-45550	25.4.17	509	
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-8	125	ב.ו	27.6.17	45424				
מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-8	75	ל.ל	28.6.17	45427				
	325	סה"כ לפנקס						
מועדון לוסטיגר לא מופיעה כלל	50	ב.ש	11.7.17	255	251-300	20.6.17	6	
חוג קפוארה חסרים חודשים 11-12/17	714	ס.ב.ו	26.9.17	276				

חוסר בכספים בכותר הפיס

מספר פנקס	תאריך קבלת הפנקס	מספרי הקבלות בפנקס	מס' קבלה	תאריך תשלום	שם המשלם	סך התשלום (ב- ₪)	מהות התשלום
			291	20.12.17	ק.ש	150	מועדון לוסטיגר חסרים חודשים 6-7/18
		סה"כ לפנקס					
914							
31	30.11.17	1501-1550	1504	24.12.17	א.ט	500 (מתוך 4,445)	חסר צהרון חודש 12/17
		סה"כ לפנקס					
500							
32	30.11.17	1551-1600	1560	25.5.18	ג.ט	150	מועדון לוסטיגר חסר 2-12/17
			1562	25.5.18	כ.ש	150	מועדון לוסטיגר אין חוסר בחודשים.
		סה"כ לפנקס					
300							
סה"כ לכלל הפנקסים שנבדקו			9,174 ש"ח				

חוסר בכספים בכותר הפיס

- 11.10.2 מנתוני הטבלה עולה כי קיימים פערים כספיים רבים בין הקבלות הידניות שניתנו ללקוחות (בעיקר חברי מועדון לוסטיגר) ובין הביטוי הממוחשב שלהן בתוכנה, קרי, הפקת קבלה ממוחשבת בגינם.
- 11.10.3 סך הפערים הכספיים מספטמבר 2014 ועד אוגוסט 2018 מסתכם ב- 9,174 ₪. להדגשה, מדובר בפנקסים שנמצאו ונבדקו. ייתכן שבפנקסים שלא נמצאו קיימות קבלות ידניות נוספות שלא נמצא להן ביטוי בקבלות ממוחשבות. פירוט על היקף הקבלות הללו בהמשך.
- 11.10.4 משמעות הדבר חמורה ביותר: קיים חוסר בכספים שנגבו מלקוחות והתעורר החשד כי מזכירת הכותר אחראית לחוסר זה. כאמור, מזכירת הכותר הודתה בלקיחת כספים אלו.
- 11.10.5 במקביל, בדקה הביקורת את פירוט החיובים שביצעה מזכירת הכותר בדוחות התשלומים של לקוחות אלו, ומצאה במרבית המקרים (כפי שמפורט בדוח לעיל) זיכויים החופפים לחודשי התשלום שנרשמו בקבלה. הסברה היא, שמזכירת הכותר זיכתה את הלקוחות שאת התקבולים שלהם לא כללה בתוכנת המחשב עבור חודשי התשלום, וזאת על מנת שלא תירשם להם יתרת חוב.
- 11.10.6 באופן כללי, נמצא כי מזכירת הכותר ביצעה פעולות חוזרות ונשנות של הוספת יחידות חודשיות, קרי, חיוב בתשלום (כגון: ברבעון חדש של גבייה במועדון לוסטיגר), והפחתת יחידות חודשיות, קרי, זיכוי תשלום (כגון: ביטול בהתאם לנוהל).
- 11.10.7 פעילות תדירה זו של זיכויים וחיובים בכרטיסי המשתתפות, עוררה חשדות לאי סדרים. ההשערה היא, שכאשר מזכירת הכותר נתבקשה למסור להנהלת החברה נתונים על המשתתפות במועדון, היא הוסיפה יחידות למשתתפות (ששילמו אך משום שלא הוצאו להן קבלות ממוחשבות, היא זיכתה אותן), על מנת שייספרו כמותית. לאחר שהוצא הדוח ונמסרו הנתונים, היא זיכתה שוב משתתפות אלו כדי שלא יופיעו בדוחות החייבים, כל זאת על מנת להסתיר את הכספים החסרים.
- 11.10.8 מזכירת הכותר הסתמכה על כך שלא נבדקת נוכחותם של המשתתפות במועדון לוסטיגר, ולכן לא ייבדקו פעולותיה אלו.
- 11.10.9 מעשים אלו חמורים ביותר בשל העובדה כי הם נעשו על מנת להסתיר את העובדה שכספים אלו לא הופקדו בחשבון הבנק.
- 11.10.10 בשני מקרים בהם היה מדובר בתשלום לחוגים או לצהרון, ניתן היה להבחין בתשלומים החסרים שלא הוצאו להם קבלות ידניות אם היתה קיימת הקפדה על הוצאת דוח נוכחות ממוחשב ובדיקת נוכחות בפועל.

חוסר בכספים בכותר הפיס

11.10.11 הביקורת מציינת כי רישום נוכחות על ידי הוספת משתתף חדש בכתב יד מבלי שהדבר יבוא לידי ביטוי במערכת הממוחשבת, עלול להביא לכך שתשלומים לא יירשמו במערכת הממוחשבת מבלי שלמשתתף תירשם יתרת חוב.

11.11 הפנקסים הבאים נבדקו ונמצאו תקינים. כלומר לכל הקבלות הידניות שנרשמו בהם, הופקו קבלות ממוחשבות והסכומים תאמו:

מספר הפנקס	תאריך מסירת הפנקס	מספרי הקבלות
81	7.3.18	4001-4050
82	14.3.18	4051-4100
83	14.3.18	4101-4150
59	24.5.18	2901-2950
542	4.5.17	47051-47100
539	4.5.17	46901-46950

11.12 הביקורת בדקה את התיעוד הקיים בתוכנת המחשב בנוגע לפנקסי קבלות ידניות שלא נמצאו, וזאת על פי רשימת מספרי הפנקסים שנמסרו לכותר ומספרי הקבלות של פנקסים אלו.

11.13 הבדיקה העלתה כי קיימות קבלות שאין להם תיעוד במערכת הממוחשבת, להלן בטבלה:

11.14 פנקסי קבלות שלא נמצאו, אולם היה להם תיעוד חלקי בתוכנת המחשב:

מספר הפנקס	תאריך המסירה	מספרי הקבלות שאין להן תיעוד	סה"כ קבלות שאין להן תיעוד
305	24.3.15	30202	1
395	15.11.15	34717 34750	2
396	15.11.16	34768-34770 34772-34773 34775-34777 34779 34781-34786 34792-34793	17
451	23.5.16	42544 42546-42547	3
452	23.5.16	42591-42600	9
488	6.12.16	44356	3

חוסר בכספים בכותר הפיס

סה"כ קבלות שאינ להן תיעוד	מספרי הקבלות שאינ להן תיעוד	תאריך המסירה	מספר הפנקס
	44387 44393		
4	46964-46965 46990 46999	4.5.17	540
31	47016 47019 47022-47050	4.5.17	541
4	42727-42728 42731 42738	23.5.16	455
1	32851	7.9.15	358
32	42651 42653-42654 42656-42657 42659 42660-42666 42668-7042671 42674-42681 42686 42689 42695-42697	23.5.16	454
11	462001 46005 46009-46010 46014 46017 46030 46035 46038 46042 46050	26.2.17	521
1	46202	19.3.17	525
לא חסרות קבלות	תקין	12.11.14	262
119			סה"כ

חוסר בכספים בכותר הפיס

- 11.15 מנתוני הטבלה עולה כי 14 פנקסים שנמסרו, החל מספטמבר 2014 ועד מאי 2017, לא נמצאו, אולם (להוציא פנקס אחד) נמצא להם תיעוד חלקי במערכת הממוחשבת.
- 11.16 הביקורת בדקה את דוחות האישורים הידניים המתייחסים לפנקסים אלו ומצאה כי ל-119 קבלות ידניות אין כל תיעוד.
- 11.17 בהיעדר פנקסים אלו לא ניתן לדעת האם היתה גביית כספים בגינן של קבלות ידניות אלו, או שהן בוטלו, או שלא נעשה שימוש בהן כלל.
- 11.18 הביקורת מדגישה כי בעת שהוחזרו פנקסי הקבלות הידניות, לא נעשתה כל בדיקה של השימוש שנעשה בפנקסי הקבלות הידניות, כולל הפקדת הכספים שנגבו בגינם, מלבד ציון העובדה כי הם הוחזרו.
- 11.19 לפנקס אחד שמספרו 359 (קבלות מספר 32950-32901), שנמסר לכותר, **לא נמצא כל תיעוד בתוכנת המחשב**, אולם האחראית על הפנקסים ציינה כי הוא הוחזר. לא ניתן לדעת אם הוא הוחזר ללא שימוש או שנעשה בו שימוש.
- 11.20 לסיכום, הביקורת מדגישה כי בהיעדר פנקסים לא ניתן לדעת האם כל הכספים שנגבו באמצעות הקבלות הידניות אכן תועדו במערכת הממוחשבת והופקדו בחשבון הבנק.
- 11.21 **אי לכך, הביקורת סבורה כי לאור ממצאי הביקורת, יש לפעול בנחישות למציאת פנקסים אלו ובדיקתם. בתום הביקורת דיווחה הנהלת החברה כי נעשו כל המאמצים לאיתור פנקסים נוספים, אולם לא נמצאו כאלו.**

12. הזמנת הפנקסים מבית הדפוס וחלוקתם

- 12.1 פנקסים בעל ערך כספי נקוב וכן פנקסי קבלות ידניות הוזמנו על ידי האחראית על הפנקסים מבית הדפוס באישור חשב החברה.
- 12.2 הביקורת בדקה את אופן ההזמנה ומצאה כי המסמכים הנוגעים להזמנת הפנקסים תועדו ונשמרו אצל האחראית עליהם, אולם הם לא תועדו בתוכנת המחשב.
- 12.3 הביקורת ריכזה את הנתונים על פנקסי הקבלות הידניות שהוזמנו מבית הדפוס בשנים 2015-2018, להלן בטבלה:

12.3.1 פנקסי קבלות ידניות

מספר הפנקסים (בכל פנקס 50 קבלות)	תאריך ההזמנה
50	21.5.18
50	30.11.17
50	4.5.17
50	5.12.16
60	27.12.15

חוסר בכספים בכותר הפיס

מספר הפנקסים (בכל פנקס 50 קבלות)	תאריך ההזמנה
60	18.1.15
35	16.9.15
355	סה"כ

12.4 הביקורת בדקה את הרשימות של האחראית על הפנקסים בהן תועדה חלוקת פנקסי הקבלות הידניות לכלל המרכזים הקהילתיים והחזרתם ומצאה כי משנת 2014 ועד למועד הביקורת לא הוחזרו מכלל המרכזים הקהילתיים **132** פנקסי קבלות ידניות. להלן בטבלה:

12.5 מספרי פנקסי קבלות ידניות שלא הוחזרו מהמרכזים הקהילתיים (2014-2018):

שם המרכז	שנת 2014	שנת 2015	שנת 2016	שנת 2017	שנת 2018	סה"כ
אילת					1	1
בית צדיק	4		1	2	1	8
גאולים	3	2	3	3	2	13
גורדון					2	2
הבוניס	1		1	1	4	7
יגלום	1	2	1	1	3	8
יד מרדכי						0
עופר				2	6	8
כותר הפיס	1	2	6	2	4	15
כנרת	2		2	4	9	17
מגדלור אילת		1				1
מגדלור גורדון	1					1
מגדלור נגבה	2	1				3
מח. נוער		1				1
מיזמים		1				1
מרכז הצעירים	1		1		1	3
נוער יניב				1		1
ניסינבאום		1				1
שילוט					1	1
קפה קפה				1		1
ספורט				2	1	3

חוסר בכספים בכותר הפיס

שם המרכז	שנת 2014	שנת 2015	שנת 2016	שנת 2017	שנת 2018	סה"כ
רב איכויות					6	6
גיל הרך			1		1	2
צהרונים					1	1
מ. גיל הרך	1					1
הורות					2	2
מניע וקהילה				1		1
היכל התרבות	3	5	4	2		14
סל תרבות	2		1			3
אודיטוריום					1	1
קונסרבטוריון				2		2
חשבות			1			1
מוזאון					1	1
מתחברים					1	1
סה"כ	22	16	22	24	48	132

12.6 לאור ממצאי הביקורת הללו, פנתה הנהלת החברה לתרבות פנאי וספורט לכל מוסדות החברה בדרישה להחזיר באופן מיידי את פנקסי הקבלות שיש ברשותם.

12.7 החברה דיווחה כי חלק מהפנקסים נמצאו בסופו של דבר בארכיון החברה למרות שנרשם כאילו לא הוחזרו. הדבר מעיד על כך שהמעקב והרישום אחר החזרת הפנקסים לקה בחסר.

12.8 בסופו של התהליך, דיווחה הנהלת החברה כי ממוסדות החברה השונים הוחזרו 123 פנקסים, ועדיין, על פי הרישומים שלהם, חסרים 56 פנקסים. יש לציין כי החברה התייחסה לפנקסים שנמסרו משנת 2013.

12.9 הנהלת החברה ציינה כי 37 פנקסים שנמסרו למוסדות החברה העושים שימוש בתוכנת "דיאלוג" נבדקו ונמצא כי עבור 34 פנקסים מתוך 37 קיים ביטוי של רוב הקבלות הידניות בתוכנה.

12.10 פנקסי הקבלות הידניות, למרות היותם מסמכים בעלי ערך כספי, אוחסנו בארון שאינו נעול, ולמעשה, היתה לכל אחד גישה אליו. המשמעות היא, שפנקסים היו יכולים להיעלם.

12.11 יתרה מכך, האחראית על הפנקסים לא היתה יכולה להבחין אם פנקסים נעלמו משום שלא ניהלה רישום רציף של הפנקסים, ואף לא הקפידה לחלק אותם באופן רציף.

חוסר בכספים בכותר הפיס

- 12.12 פנקסים אלו היו אמורים להישמר בכספת החברה, או לכל הפחות בארון נעול אליו יש גישה רק למורשים מטעם החברה האחראים על שלמותם של הפנקסים.
- 12.13 רישום פרטי הפנקסים שנמסרו למוסדות החברה על ידי האחראית נמצא לעיתים קרובות שגוי, כגון: טעויות ברישום מספר הפנקס, רישומים כפולים, טעויות בשם המרכז הקהילתי לו נמסר הפנקס, היעדר רצף הגיוני של חלוקתם לפי מספרי הפנקסים ועוד. הדבר גרר חוסר שליטה ובקרה על השימוש שנעשה בפנקסים אלו ושלמותם של הכספים שנגבו באמצעותם.
- 12.14 בנוסף, נמצאו מקרים בהם לא צויין למי נמסר הפנקס, אוו מקרים בהם לא הופיעה חתימה של מי שנמסר לו הפנקס.
- 12.15 הגבייה באמצעות פנקס קבלות ידניות חייבת להיות מפוקחת ומתועדת לאורך כל שלבי התהליך, החל מהזמנת הפנקסים וכלה בבדיקתם, אישורם ושמירתם בארכיון החברה.
- 12.16 לאור מורכבות העניין ורגישותו, הביקורת ממליצה להמעיט ככל הניתן בשיטת גבייה זו ולהתמקד בגבייה באמצעות תוכנת המחשב.
- 12.17 הביקורת סבורה, שעל הנהלת החברה להגדיר את המצבים בהם לא ניתן להפיק קבלות ממוחשבות באופן מיידי, ורק אז להתיר להנהלות המרכזים לגבות באמצעות פנקס קבלות ידניות. אין להשאיר החלטה זו בידי העובדים.
- 12.18 כאמור, בעת החזרת פנקסי הקבלות הידניות לא נעשתה על ידי האחראית לקבלתם או כל גורם אחר כל בדיקה בנוגע לשימוש שנעשה בקבלות, כולל הפקדת הכספים שנגבו בגינן, מלבד ציון העובדה כי הן הוחזרו, זאת בניגוד לנוהל המחייב בדיקה זו.
- 12.19 האחראית על הפנקסים בחברה היתה אמורה לדרוש בעת החזרת פנקס קבלות ידניות דוח אישורים ידניים, ולערוך בדיקה מדוקדקת שאכן כל הקבלות מצויינות בו, ואף כי קיימת התאמה בין הסכום שרשום בקבלה הידנית לבין הסכום שרשום בדוח (בקבלה הממוחשבת). במקרה בו חסרה קבלה היה עליה לדרוש הסבר, כגון שמדובר בקבלה מבוטלת ולדרוש להציגה. כאמור, בדיקה זו לא בוצעה כלל.
- 12.20 הביקורת מציינת כי האחראית על הפנקסים אינה יודעת לתפעל את תוכנת "דיאלוג", ולכן גם לא יכלה להשתמש בה על מנת לבצע בדיקות נדרשות. כך, לדוגמה, כאשר הוצאה קבלה ממוחשבת שלא צויין בה מספר אסמכתה ידנית, אין לה דרך לבדוק אם אכן זה הביטוי הממוחשב של הקבלה הידנית אותה היא בודקת.
- 12.21 כאמור, האחראית לא בדקה את הסכום שהוקלד לתוכנה, ולכן ייתכנו מקרים שלקבלה הידנית קיים רישום בתוכנה, אולם הסכום בקבלה הממוחשבת אינו תואם. היעדר הבדיקה הזו עלול להוביל לחוסר בכספים.
- 12.22 הביקורת אכן מצאה מקרים בהם היה פער בין הסכום שהתקבל בקבלה הידנית ובין הסכום שהוקלד בקבלה הממוחשבת.

חוסר בכספים בכותר הפיס

12.23 חשב החברה אף הוא לא ערך כל מעקב ובקרה אחר אופן רישום הפנקסים, חלוקתם, בדיקתם בעת שהוחזרו או/ו מעקב אחר אלו שלא הוחזרו. לדברי האחראית, הוא אף עודכן על כך שפנקסים לא הוחזרו. הביקורת מעירה על כך בחומרה רבה משום שהיה עליו במסגרת תפקידו ובהתאם לנוהל לבצע בקרה ומעקב אחר מסמכים בעלי ערך כספי.

13. פנקסים בעלי ערך כספי (קבלות עם ערך נקוב)

13.1 השימוש בפנקסים בעלי ערך כספי נקוב (קונסיגנציה) מתבצע במקרים של אירועים חד פעמיים, ללא אופי מתמשך כדוגמת מופעים, הצגות וכו'. אופי הגבייה הוא בדרך כלל במזומן. לעיתים רחוקות יכול להיווצר מצב בו לקוח ישלם על כמה כרטיסים בהמחאה כוללת. בשיטת גבייה זו לא ניתן לשלם בכרטיס אשראי.

13.2 הביקורת ריכזה את הנתונים על הפנקסים בעלי הערך הנקוב שהוזמנו מבית הדפוס בשנים 2015-2018. להלן בטבלה:

13.2.1 פנקסים בעלי ערך כספי נקוב (100 כרטיסים בכל פנקס)

תאריך ההזמנה	מספר פנקסים	ערך נקוב (ב- ₪)	שווי ערך כספי (ב- ₪)
14.10.18	30	5	15,000
5.7.18	30	20	60,000
31.5.18	30	15	45,000
22.2.18	30	10	30,000
4.6.17	30	20	60,000
1.3.17	30	10	30,000
5.3.17	30	25	75,000
24.8.17	30	5	15,000
20.11.17	30	30	90,000
17.5.17	30	15	45,000
15.3.16	30	10	30,000
18.2.16	20	95	190,000
18.2.16	10	65	65,000
18.2.16	10	25	25,000
6.6.16	30	5	15,000
5.12.16	30	20	60,000
18.1.15	30	10	30,000
3.5.15	30	10	30,000
3.5.15	30	20	60,000

חוסר בכספים בכותר הפיס

תאריך ההזמנה	מספר פנקסים	ערך נקוב (ב- ₪)	שווי ערך כספי (ב- ₪)
18.10.15	30	15	45,000
סה"כ			1,015,000

- 13.3 הפנקסים בעלי הערך הכספי הנקוב נשמרו בארון נעול, כפי שנדרש.
- 13.4 הפנקסים בעלי הערך הנקוב כללו סכומים של החל מ-5 ₪ ועד 95 ₪. הביקורת סבורה כי הפנקסים אמורים לכלול סכומים קטנים של עד 50 ₪ לכל היותר. מדובר בגבייה של כספים מזומנים, ולכן יש למנוע מצב בו נגבים סכומים גבוהים במזומנים היות ועד להפקדתם יש חשש שייעלמו או ייגנבו.
- 13.5 סך הגבייה השנתית בכותר באמצעות פנקסים אלו הסתכם בכ- 12,000 ₪ ועד כ- 20,000 ₪.
- 13.6 הביקורת בדקה את הרשימות של האחראית על הפנקסים הנוגעת לפנקסים בעלי הערך הנקוב שנמסרו לכותר בשנים 2014-2018 (עד לתום מועד הביקורת).
- 13.7 נמצא כי בעת שמרכזו קהילתי מקבל פנקס בעל ערך כספי, האחראית על הפנקסים רושמת את הפרטים בטופס המיועד לכך, כולל תאריך המסירה, ומחתימה את המקבל.
- 13.8 בעת שהמרכזו הקהילתי מזדכה על פנקסי הכרטיסים, האחראית מוודאה מול דוח "קבלות ששולמו ע"י גורם קונסיגנציה" כי אכן קיימת התאמה בין סך הקבלות שהופקו בגין התקבולים של פנקסים אלו ומספר הכרטיסים בהם נעשה שימוש. בדיקה זו מתועדת בכתב.
- 13.9 מבדיקת הרשימות הללו עולה כי בשלוש השנים האחרונות 2016-2018 נמצאו בכותר חוסרים של כספים בהיקפים של 15 ₪ ועד 65 ₪ בשנה. הנהלת החברה, ובראשם חשב החברה לא פעלו על מנת להשלים כספים אלו ממני שהיה אחראי על גבייתם ושלמותם, קרי מזכירת הכותר.
- 13.10 בשנים 2014-2015 נמצאה התאמה מלאה בין הכרטיסים שנעשה בהם שימוש לבין סך ההפקדות.
- 13.11 האחראית מטעם החברה שמה לב לכך שבמספר הזדמנויות כאשר מזכירת הכותר התחשבה מולה בגין פנקסים אלו, הקבלה הופקה מהתוכנה ביום בו נערכה ההתחשבות עבור מלאי הכרטיסים אשר נגבו באירועים שנערכו חודשים קודם לכן. מכאן, שמדובר באיחור ניכר של הפקדת כספים שהתקבלו במזומן.
- 13.12 האחראית לא דיווחה על כך לממונים עליה, ולא העירה למזכירת הכותר.
- 13.13 הביקורת ערכה השוואה בין מועדי הגבייה באמצעות פנקסים בעלי ערך כספי נקוב, התואמים את מועד קיום האירוע, ובין מועדי הפקדת הקבלות במערכת הממוחשבת וסוג התקבול (במזומן או בהמחאה).

חוסר בכספים בכותר הפיס

להלן ממצאי הבדיקה בטבלה המצ"ב:

שנה	האירוע	קבלה מספר	סוג התקבול	פרטי המחאה	תאריך הפרעון	הערות
2013	מסיבת סיום חוגים	52654/13	המחאה ע"ס 2,400 ₪	12/756/636612/274	7.7.13	תקבול בהמחאה.
2014	מופע חורף היפ הופ בתחילת חודש אפריל	48802/14 הופקה ביום 15.6.14	מזומן בסך 1,900 ₪			הופקה קבלה באיחור של חודשיים וחצי. תקבול בהמחאות. מועד פרעון ההמחאות דחוי.
				המחאה ע"ס 300 ₪	10/859/704990/563	28.6.14
				המחאה ע"ס 300 ₪	10/859/704990/564	10.7.14
	הופקה קבלה באיחור של שלושה חודשים. תקבול בהמחאה. מועד פרעון ההמחאה דחוי.	54272/14 הופקה ביום 6.7.14	מזומן בסך 325 ₪			
				המחאה ע"ס 800 ₪	12/756/636612/555	15.8.14
2015	מסיבת פורים בחודש מרץ	57320/15	מזומן בסך 1,020 ₪			הופקה קבלה באיחור של חמישה חודשים.
2016	מסיבת פורים לגימלאות בחודש מרץ	44232/16	המחאה ע"ס 1,275 ₪	13/93/427618/176	27.6.16	הופקה קבלה באיחור של שלושה חודשים. תקבול בהמחאה. פרעון ההמחאה דחוי.
2017	מופע חורף היפ הופ במרץ	54358/17	המחאה ע"ס 1,000 ₪	11/188/37528/417	1.7.17	הופקה קבלה באיחור של ארבעה חודשים. תקבול בהמחאה. פרעון ההמחאה דחוי.
	מופע סיום שנה	60163/17	המחאה ע"ס 150 ₪	10/859/704990/1904	20.6.17	תקבול בהמחאה.
				שייכת למזכירת הכותר		

חוסר בכספים בכותר הפיס

שנה	האירוע	קבלה מספר	סוג התקבול	פרטי המחאה	תאריך הפרעון	הערות
2018	מופע חורף היפ הופ	47179/18 הופקה ביום 26.3.18	המחאה ע"ס 615 ₪	10/859/70499/1974 שייכת למזכירת הכותר	26.3.18	תקבול בהמחאה.
		47181/18 הופקה ביום 26.3.18	המחאה ע"ס 1,020 ₪	10/859/70499/197 שייכת למזכירת הכותר	10.6.18	תקבול בהמחאה. פרעון ההמחאה דחוי. ההמחאה לא כובדה. החברה קזזה סכום זה משכרה של מזכירת הכותר.
		53802/18 הופקה ביום 16.5.18	מזומן ע"ס 1,500 ₪			הופקה קבלה באיחור של חודשיים. הופקה מייד בתום הביקורת.
		53803/18 הופקה ביום 16.5.18	מזומן ע"ס 1,500 ₪			הופקה קבלה באיחור של חודשיים. הופקה מייד בתום הביקורת.

13.14 מנתוני הטבלה עולה כי בגין כספים שנגבו במזומנים באמצעות פנקסים בעלי ערך כספי נקוב, לא הוצאה קבלה ממוחשבת באופן מיידי אלא לאחר מספר חודשים, ובחלק מהמקרים הופקדה המחאה במקום מזומנים.

13.15 המסקנה היא, שמזכירת הכותר עשתה שימוש שלא כדין בכספים אלו עד להפקדתם.

13.16 התגלו חמישה מקרים בהם הפקידה מזכירת הכותר המחאות פרטיות שלה. הדבר מבסס את החשדות שעשתה בכספים המזומנים שימוש שלא כדין ("הלוואה זמנית").

13.17 בנוסף, בארבעה מקרים נוספים הפקידה מזכירת הכותר המחאות שלא ברור מה מקורן, משום שגבייה זו התבצעה במזומן. סך ההמחאות הללו מסתכם ב- 5,475 ₪.

13.18 הביקורת סבורה כי על הנהלת החברה לעשות כל שביידה להתחקות אחר המחאות אלו על מנת לוודא כי לא מדובר בתקבולים השייכים לכותר אשר התקבלו עבור פעילויות אחרות.

13.19 במידה שיתברר כי מדובר בתקבולי הכותר, יהיה על הנהלת החברה לדרוש ממזכירת הכותר להשיב כספים אלו. בתום הביקורת עדכן חשב החברה כי הפנייה לבנק על מנת לאתר המחאות אלו לא צלחה משום שמדובר בהמחאות משנת 2013.

14. דוח אירוע

- 14.1 על פי הנוהל יש לסכם בכתב באמצעות טופס (נספח ו') המיועד לכך את האירועים (הפעילויות) המתקיימים בחגים, בחופשות וכו' ושאינם מתמשכים (להבדיל מחוגים), כגון: מסיבות, שעת סיפור וכדו'.
- 14.2 הביקורת מצאה כי מנהלת הכותר לא הקפידה על דיווח חשוב זה, למרות הדרישה בנוהל, ולכן היה קושי להתחקות אחר פרטי האירוע, ובעיקר אחר מספר המשתתפים בו על מנת לאמוד את סך הגבייה בגין אירוע זה.
- 14.3 יתרה מכך, מעקב ובקרה הדוקים של מנהלת הכותר אחר הפקדות הכספים המזומנים הנגבים באירועים באמצעות פנקסים בעלי ערך כספי, היו מונעים הפקדות מאוחרות אלו וחוסרים כספיים.
- 14.4 הנהלת החברה לא פעלה על מנת לערוך מעקב ובקרה אחר יישום הנחייה זו בנוהל.

15. תקבולים בהמחאות

- 15.1 ניתן לשלם עבור הפעילויות בכותר גם באמצעות המחאות, כולל המחאות שמועד פרעונן דחוי.
- 15.2 הבקורת מצאה בבדיקתה כי בכותר קיימות המחאות מזומנים והמחאות דחויים, אשר על גבן של מרבית ההמחאות לא נרשמה מספר הקבלה שהופקה בגינן, כפי שקובעות ההנחיות, דבר הפוגע בבקרה אחר הפקת התקבולים בגין המחאות.
- 15.3 יתרה מכך, נמצאו המחאות "פתוחות" אשר לא נרשם עליהן לפקודת מי הן מיועדות. למעשה, היה על המזכירה להחתים את ההמחאות בחותמת החברה. בנוסף, נמצאו המחאות שאינן משורטטות בקרוס "למוטב בלבד".
- 15.4 מזכירת הכותר הפרידה בין ההמחאות המיועדות לשנת 2018 ובין ההמחאות המיועדות לשנת 2019, ואף סידרה אותן לפי שם הבנק ותאריכי הפרעון.
- 15.5 בבדיקת הימצאותן של כל ההמחאות לפי דוח "ספר שיקים" מצאה הבקורת בבדיקתה מיום 16.5.2018, כי המחאה אחת על סך 1,020 ₪, שמועד פרעונה 10.6.2018, חסרה. כנגד המחאה זו הוצאה, בתאריך 26.3.18, קבלה ממוחשבת (שמספרה 47181/18), ומהותה כספים שהתקבלו עבור מופע חורף "היפ הופ". הביקורת מדגישה כי הכספים נגבו במזומנים באמצעות פנקס קבלות בעל ערך נקוב (15 ₪ כל כרטיס), אולם, הקבלה הממוחשבת הופקה כהמחאה שהתקבלה.
- 15.6 כשנשאלה מזכירת הכותר היכן ההמחאה החסרה, השיבה כי היתה טעות בהמחאה והיא נמצאת ב"תיקון". לא ברור על איזה "תיקון" מדובר. טענה זו התבררה כלא נכונה, ושמדובר בהמחאה של מזכירת הכותר שככל הנראה ניסתה להסתירה (מפורט בטבלה לעיל).

חוסר בכספים בכותר הפיס

- 15.7 הממצאים הללו מעלים שאלות קשות בנוגע להתנהלותה של מזכירת הכותר :
- 15.7.1 מדוע תקבולים שהתקבלו במזומנים טרם הופקדו לחשבון הבנק או שהופקדו חודשים רבים לאחר מכן? יש לציין כי בתום הבדיקה שנערכה ביום 16.5.2018 הזדרזה מזכירת הכותר להפקיד את המזומנים החסרים.
- 15.7.2 מדוע כנגד תקבולים שהתקבלו במזומנים קיים תקבול בהמחאה?
- 15.7.3 לאחר שהבקריית מצאה ממצא זה, הפקידה מזכירת הכותר את ההמחאה החסרה ע"ס 1,020 ₪ לחשבון הבנק של החברה, אולם היא לא כובדה על ידי הבנק בשל חוסר יתרת כספים בחשבון. בסופו של דבר, נאלצו בחברה לתרבות, פנאי וספורט לקזז, סך זה משכרה של מזכירת הכותר.
- 15.8 מנגד, נמצאו המחאות שלא נרשמו ב"ספר קופה". לטענת מזכירת הכותר, המחאות אלו בוטלו משום שבוטלה ההשתתפות בפעילות של בעלי ההמחאות.
- 15.9 למעשה, היה על מזכירת הכותר להמציא אישור על ביטול ההמחאות והסיבה לביטולן.
- 15.10 מזכירת הכותר התקשתה למצוא אסמכתאות אלו, משום שהן לא היו מתוייקות, אלא, נמצאו בערימת דפים. לאחר שנמצאו האסמכתאות, התברר כי מנהלת הכותר לא חתמה עליהם כפי שנדרש על פי ההנחיות בעת ביטול השתתפות או ביטול תשלום.

16. דוח קופה יומי

- 16.1 הנוהל מחייב הדפסתו של דוח קופה בסוף כול יום עבודה ובדיקת התאמתם של סך התקבולים שהתקבלו במזומן, באשראי או בהמחאות לסכום הקבלות שנרשמו באותו היום.
- 16.2 מזכירת הכותר טענה כי היא מפיקה כל יום דוח קופה ובודקת אותו אל מול התקבולים, אך לא הציגה קלסר מסודר בו נשמרים דוחות אלו.

17. הפקדת כספי התקבולים

- 17.1 על פי הנוהל, כספי תקבולים מזומנים יש להפקיד בכל יום. במקרים בהם לא ניתן לבצע הפקדה יש לשמור את הכספים בכספת. בכל מקרה, סך הכספים בכספת לא יעלה על 5,000 ₪ במזומן.
- 17.2 ממצאי הביקורת העלו כי מזכירת הכותר לא הקפידה לבצע הפקדות כספים יומיות בכל יום שהתקבלו כספים, זאת למרות, שלטענתה, היא הקפידה להפקיד מספר פעמים בשבוע.
- 17.3 בנוסף, טענה כי היא אינה משאירה כספים מזומנים בסוף שבוע העבודה או בסמוך לחופשת החגים, וכך אינה מחזיקה בכספת סך העולה על 3,000 ₪. גם טענה זו נמצאה לא נכונה, נוכח הנתונים על ההפקדות (פירוט בהמשך).

חוסר בכספים בכותר הפיס

17.4 מנהלת הכותר לא פעלה לערוך בקרה ומעקב אחר מזכירת הכותר, כך שהכספים יופקדו במועדם וללא דיחוי.

17.5 במעמד עריכת הבדיקה על ידי הבקריית, בתאריך 16.5.2018, נפתחה הכספת ונספרו התקבולים בה. במקביל הופק טופס הפקדה לבנק.

17.6 הבדיקה העלתה כי :

17.6.1 בכספת מזומנים בסך 3,004.20 ₪, בעוד שעל פי טופס ההפקדה צריך היה להיות סך של 2,997.25 ₪ במזומן בלבד. מדובר בהפרש (עודף) נמוך בסך של 6.95 ₪ שעלול לנבוע ממחסור בעודף.

17.6.2 בכספת 55 המחאות בסך כולל של 16,114 ₪, וקיימת התאמה מלאה עם רשימת המחאות שבטופס ההפקדה.

17.6.3 תקבולים אלו כללו כספים שהתקבלו בתאריך 30.4.18, חודש וחצי קודם לכן, וטרם הופקדו, וזאת בניגוד לנוהל העבודה.

18. אבטחת הכספת במוקדי הגבייה

18.1 בכותר מצוייה כספת הממוקמת במשרד המזכירה סמוך לעמדת עבודתה.

18.2 הכספת מקובעת לרצפה בבטון באופן שלא מאפשר את הוצאתה בנקל.

18.3 הכספת ננעלת עם קודן בלבד, לא קיים מפתח לכספת וקוד הכספת ידוע למזכירת הכותר בלבד. לטענת המזכירה, הקוד מוחלף על ידה, אחת ל – 3 חודשים.

19. קופה קטנה

19.1 מזכירת הכותר אחראית על ניהול ה"קופה הקטנה". בבדיקה שנערכה בתאריך 16.5.2018, נמצא כי יתרת המזומנים הקיימים בקופה הקטנה מתאימה להפרש שהיה צריך להימצא לאחר שהוצגו קבלות להוצאת המחאה להשלמת הקופה הקטנה.

19.2 כספי הקופה הקטנה המאושרים לכותר הינם 500 ₪. נספרו 112 ₪ במזומן והוגשו להנהלת החשבונות הוצאות קופה קטנה ע"ס 378 ₪.

19.3 מזכירת הכותר היא היחידה שיש לה גישה לכספי הקופה הקטנה, והם נשמרים בכספת.

20. סביבת העבודה

20.1 סביבת העבודה של מזכירת הכותר כללה ניירת רבה במספר ערימות שאינה מסודרת ואינה מתוייקת כנדרש, ולכן קשה לאתר בה מסמכים הנחוצים לעבודה.

חוסר בכספים בכותר הפיס

20.2 במחסן המשמש את הכותר נמצא גם ארכיון המכיל מסמכים משנים קודמות. המסמכים נמצאים על גבי כוננית המכילה פריטים שונים. שמירת המסמכים נעשית ללא סדר רציף או/ו לפי שנות פעילות.

21. ספר קופה

21.1 דוח "ספר קופה" מציג את התנועות הכספיות שבוצעו בתוכנה לפי שם הקופאי. בדוח זה מוצגים קבלות שהתשלום בגינן ניתן במזומן, בהמחאות, באשראי, תשלום בתעודה, זיכוי בתעודה ועוד.

21.2 בבדיקת "ספר הקופה" של מזכירת הכותר מיום הביקורת הראשונה (16.5.18) ועד ליום פרישתה מתפקידה (30.6.18) ניכר כי היא ניסתה ככל יכולתה לצמצם את היקף הכספים שלא הוצאה עבורם קבלה ממוחשבת בעת הגבייה ולא הופקדו.

21.3 היקף הכספים החסרים בשנת 2018 בהכנסות מועדון לוסטיגר הוא נמוך יותר בהשוואה ליתר השנים שנבדקו, זאת משום שמזכירת הכותר הפיקה קבלות והפקידה כספים בדיעבד.

21.4 מסקנה זו נובעת בעיקר מהכרת אופי הגבייה במועדון לוסטיגר. הגבייה במועדונים מתבצעת לפי רבעונים: בחודש ספטמבר גובים עבור החודשים 9-11, בחודש דצמבר גובים עבור חודשים 12-2, בחודש מרץ גובים עבור החודשים 3-5 ובחודש יוני גובים עבור החודשים 6-8.

21.5 מהנתונים שעלו מדוח "ספר הקופה", וכן מבחינה מעמיקה של כרטיסי הלקוחות, ניכר כי נרשמה גבייה ביחידות (חיובים חודשיים) בדיעבד במהלך התקופה שצויינה (חודשים מאי – יוני).

21.6 לדוגמה: עבור לקוחה הרשומה במועדון לוסטיגר מחודש ספטמבר 2018, נרשמו תשלומים שנתיים בסוף השנה בחודשים מאי – יוני. כספים אלו נגבו חודשים קודם לכן, והתקבול בגינם הופק בדיעבד.

22. תשלום – זיכוי בתעודה

22.1 תשלום בתעודה מהווה תשלום לכל דבר ועניין.

22.2 ככלל, השימוש באופן זה מתבצע כדי להעביר תקבול מסעיף לסעיף (משורת הרשמה אחת לשנייה) ומונפקת קבלת תשלום-זיכוי בתעודה אשר סכומה 0. לדוגמה: לקוח אשר ביטל לפי הנוהל חוג בחודש מסויים ונותרה לו יתרת זכות, משום שהוא חוייב מראש על כל שנת הפעילות. במקום להכין ללקוח החזר כספי בהמחאה, ניתן לקזז לו את הזכות שנוצרה לו מהתחייבות בפעילות אחרת שיש לו.

22.3 גם אם לא קיימת התחייבות נוספת כרגע, אך הלקוח ממשיך באופן גנרי, יש להציע לו כי הזכות תשמש אותו בפעילות העתידית הבאה שתהיה לו. המטרה בפעולה זו היא

חוסר בכספים בכותר הפיס

להשאיר כסף בחברה ולצמצם פעולות הגוזלות תפוקה מהנהלת החשבונות כדוגמת ביצוע החזרים בהמחאות.

22.4 ככלל הזיכוי והתשלום בתעודה אמורים להיות מאוזנים – דהיינו, שורת החובה זהה לשורת הזכות. אך, קיימים מקרים בהם כסף מועבר משנה אחת לשנייה. לדוגמה: לקוח הנמצא בזכות בשנת 2018 ונרשם כעת לשנת 2019, יבוצע זיכוי בתעודה בשנת 2018 ותשלום בתעודה בשנת 2019. כל עוד יש פעולה אחת מול השנייה אז ההליך תקין.

22.5 בדיקת דוח תשלום בתעודה – זיכוי בתעודה לשנת 2018 נמצא כי סך הזיכוי בתעודה הסתכם ב- 49,478.03 ₪, ואילו סך התשלום בתעודה הסתכם ב- 51,247.78 ₪.

22.6 הפער נבדק ונמצא כי קיים לו ביטוי בשנת 2017, כלומר הפער מוסבר בהעברה משנה לשנה, ולכן תקין.

23. דוחות נוכחות של משתתפים

23.1 הביקורת בדקה את דוחות הנוכחות של המשתתפים בפעילויות השונות בכותר לשנת 2018, ומצאה כי היתה הקפדה על ניהולם, להוציא מועדון לוסטיגר שבו לא ניהלו דוחות נוכחות.

23.2 נמצא כי במקרים מסויימים מדריכים רשמו נוכחות משתתף בכתב יד, והוא לא הופיע בדוח הנוכחות המודפס, למרות שנוכח בכל החודש. הדבר עלול לפגוע בגבייה. הביקורת בדקה את המקרים הללו ומצאה כי הגבייה היתה מוסדרת.

24. הפקדות

24.1 כחלק מתהליך הבדיקה נבדקה היסטוריית ההפקדות של מזכירת הכותר, כדי ללמוד על התנהלותה עם כספי המרכז בהלימה לנוהל גביית כספים וההנחיות המתוארות בו בנוגע לאיסור הלנת כספים.

24.2 להלן בטבלה התאריכים בהם בוצעו הפקדות כספים על ידי מזכירת הכותר החל מחודש אוגוסט 2017:

תאריך	מספר הפקדה	סה"כ מזומן	סה"כ המחאות
27.8.17	38	2,700	
27.9.17	101	5,240	8,840
	102	10,136.20	11,212.50
15.10.17	131	2,958	15,777.50

חוסר בכספים בכותר הפיס

תאריך	מספר הפקדה	סה"כ מזומן	סה"כ המחאות
22.10.17	153	3,911	8,649.75
30.10.17	173	1,849	3,008
5.11.17	189	2,460	6,723
12.11.17	208	4,904	10,861.50
19.11.17	227	1,844.50	6,242
27.11.17	240	2,485.04	5,342.04
3.12.17	259	2,118.50	8,115
5.12.17	267	4,163.04	1,185
11.12.17	286	2,406.2	14,206.75
26.12.17	316	4,580	17,772
27.12.17	326	525	2,337
8.1.18	361	5,111.50	13,218
28.1.18	417		13,832
29.1.18	421		5,576
	422	3,994.50	
7.2.18	451	5,140.54	4,848
19.2.18	482	3,612.50	14,191
4.3.18	512	4,250	11,210
11.3.18	535	5,120	10,949
20.3.18	560	4,160	9,014
9.4.18	603	2,683.04	8,377
29.4.18	660	3,524.58	21,352
17.5.18	709	7,172.25	16,429
28.5.18	726	4,086	3,531

חוסר בכספים בכותר הפיס

תאריך	מספר הפקדה	סה"כ מזומן	סה"כ המחאות
	727	3,200	
29.5.18	735	4,070	340
7.6.18	756	2,649.11	2,876
7.6.18	759	4,950	
	760	3,750	475
11.6.18	773	8,375	8,322.50
14.6.18	788	7,553	2,390
21.6.18	805	4,024	6,989.50
28.6.18	828	3,582.25	4,459

24.3 מהיסטוריית ההפקדות של מזכירת הכותר, המתוארת בטבלה, ניתן ללמוד כי היא נהגה להפקיד כספים בתדירות נמוכה, אחת לשבועיים - אחת לחודש. בתקופה שלאחר הביקורת הראשונה (16.5.2018), ניתן לראות שהייתה הפקדה די מסיבית של מזומנים, שבאה לידי ביטוי בתדירות גבוהה יותר ובהיקף כספים גדול יותר בהשוואה לעבר.

24.4 ההשערה היא שמזכירת הכותר הפקידה כספים שנלקחו על ידה בעבר, וזאת על מנת לצמצם את הפערים שנוצרו בין הכספים שהתקבלו ובין התקבולים שהוצאו והכספים שהופקדו.

25. בקרה ומעקב

25.1 החברה לתרבות, פנאי וספורט, אמורה לבצע מעקב ובקרה אחר ניהול הכספים במרכזים הקהילתיים. האחראי לביצוע ביקורות אלו על פי הנוהל הוא חשב החברה.

25.2 הביקורת בדקה את התיק בו תועדו הביקורות, ומצאה כי חשב החברה ביצע ביקורות במרכזים הקהילתיים בהתאם לנוהל באמצעות "טופס בקרת חשב", אולם ביקורות אלו הופסקו בשנת 2012, לפני כחמש שנים.

25.3 קיימים מוסדות שהביקורת האחרונה שנערכה בהם היתה בשנת 2008 לפני עשר שנים.

25.4 הביקורת ריכזה את הנתונים על הביקורות שביצע חשב האגף. להלן בטבלה:

ביקורות שבוצעו באמצעות טופס בקרת חשב

תאריך ביצוע הביקורות	המוסד
25.11.08 1.11.10 3.11.10	כותר הפיס
26.11.08	שיקום שכונות
23.11.08	כנרת
25.11.08	גורדון
25.11.08	תחכמוני
26.11.08	הבוניס
26.11.08	יצחק שדה
26.11.08	שרת
26.11.08	אילת
27.11.08 2.11.10 17.6.12	יגלום
27.11.08 2.11.09 11.10.10 1.5.11	בית צדיק
26.11.08 4.11.09 4.11.09 11.10.10 18.6.12	עופר
26.11.08	הרצל
09/2008	סל תרבות
25.11.08	ספורט
26.11.08 11.11.09	קונסרבטוריון
27.10.09	גורדון
9.11.09	גאולים
28.10.09	

חוסר בכספים בכותר הפיס

25.5 הביקורת בדקה את ממצאי הביקורות שביצע החשב בכותר, ומצאה כי מחד לא היתה לו הערה על חוסר בכספים, אולם, מאידך, היו לו הערות חוזרות ונשנות בנושאים הבאים:

25.5.1 מנהל המרכז הקהילתי לא חותם על דוח הקופה היומי, ולכאורה אין מעקב ובקרה אחר הפקת הקבלות לכלל התקבולים והפקדתם במלואם.

25.5.2 מזכירת הכותר אינה מקפידה לציין על גבי ההמחאה את מספר הקבלה שהופקה בגינו. הדבר מונע בקרה אחר הפקת קבלות לכלל ההמחאות.

בשלב סיכום הביקורת, הועברו דוחות ביקורת נוספים שנמצאו בחברה, ושנערכו בשנת 2014, כדלקמן:

תאריך ביצוע הביקורת	המוסד
14.5.2014	גורדון מועדון קשישים
12.6.14	עופר
20.8.14	קפה קפה
29.10.14	הגיל הרך
9.11.14	הגיל הרך

מאז ועד לשנת 2018, בה שכרה העירייה את שירותיה של הבקרית, מצאה הביקורת תיעוד בכתב לביקורות שבוצעו בכותר הפיס ובבית צדיק בלבד. ביקורות שנערכו במרכזים קהילתיים נוספים לא נמצאו.

ביקורת בכותר הפיס

25.6 בתאריך 17.12.2014, נערכה ביקורת בכותר על ידי פקידה מחשבות החברת לתרבות, פנאי וספורט. הבדיקה נערכה בהתאם לטופס ביקורת תקופתית – חשב החברה.

25.7 בתאריך 24.3.2015, נערכה על ידי סמנכ"ל הכספים (לשעבר) של החברה לתרבות, פנאי וספורט, ביקורת כספים בכותר. הביקורת נערכה ללא הודעה מוקדמת.

25.8 הסמנכ"ל סיכם את הביקורת בכך שלא התגלו ממצאים חריגים במהותם, אולם הערות מביקורות שנערכו בעבר, לא יושמו.

25.9 הליקויים שנמצאו בביקורות אלו הועברו לידיעת מנכ"ל החברה, מנהלת המחלקה למרכזים קהילתיים, חשב החברה ומנהלת הכותר, וכללו הערות, כדלקמן:

25.9.1 אי שמירתם של כספי הגבייה ופנקסי הקבלות במקום סגור ושמור.

25.9.2 עיכוב בהפקדת מזומנים.

25.9.3 אי סדר כללי בניירת.

חוסר בכספים בכותר הפיס

- 25.9.4 אי התאמות כספיות בסכומים נמוכים "בקופה הקטנה" ובגבייה באמצעות פנקסים בעלי ערך כספי נמוך.
- 25.9.5 המחאה על סך 3,200 ₪ מחודש 12/2014 (לפני שנה!) שלא הופקדה.
- 25.9.6 זיכוי לקוחות ללא קבלת אישור מנהל הכותר ואי החזרת התשלום (המחאה) ללקוח.
- 25.9.7 נמצא מקרה חריג של לקוחה (א.פ.), שלטענת מזכירת המרכז נרשמה לפעילות בשנה הקודמת, אולם לא יכלה לעמוד בתשלומים. מזכירת הכותר זיכתה אותה ביתרת החוב שהיתה קיימת לה, וגבתה ממנה המחאות חדשות שמועד פירעונן בשנה הנוכחית. הרישום מתעד לכאורה שהלקוחה משתתפת בפעילות בשנה זו בלבד ולא בשנה שעברה. הפרטים של מקרה זה אינם ברורים. לא ידוע אם הלקוחה משתתפת בפעילות זו השנה השנייה, אולם משלמת רק עבור שנה אחת, וזאת משום שיתרת חובה בשנה הקודמת נמחקה ללא אישור מנהל.
- 25.9.8 נמצא לקוח החייב סך של 456 ₪, אשר לטענת מזכירת הכותר לקח את ההמחאות שלו חזרה, והיה אמור להחליפן בהמחאות אחרות. כלומר, ההמחאות המקוריות לא נמצאו במזכירות הכותר. במקרה זה היה על מזכירת הכותר לשמור את ההמחאות של הלקוח עד אשר ימסור לה המחאות חילופיות.
- 25.10 ממצאי ביקורת זו מעלים ליקויים חמורים לאי סדרים, אולם גם חשש לאובדן או גניבת כספים.
- 25.11 הביקורת לא מצאה כל תיעוד לאמצעים שננקטו על ידי הנהלת החברה על מנת למנוע ליקויים אלו. יתרה מכך, לא נמצא כל פרוטוקול שיעיד כי מזכירת הכותר והמנהל הוזמנו לבירור ולשימוע, וכי התריעו בפניהם שעליהם להקפיד כי הליקויים לא יישנו.
- 25.12 הרושם הכללי המתקבל הוא, שבעבר עלו לא פעם בהזדמנויות שונות חשדות לליקויים חמורים בנוגע לניהול הכספים על ידי מזכירת הכותר, ואכן מפעם לפעם נערכו ביקורות ואף ביקורות חוזרות, אולם, הביקורת סבורה שלא נעשה מספיק על מנת למנוע ליקויים אלו המפורטים בדוח.
- 25.13 לדעת הביקורת, היה על הנהלת החברה לזמן את מזכירת הכותר, לערוך איתה בירור בנוגע לליקויים שהתגלו ולהתריע בפניה לבל תחזור עליהם.

ביקורת במרכז הקהילתי "בית צדיק"

25.14 הביקורת מצאה כי בחודש אוגוסט 2016, נערכה ביקורת כספים במרכז הקהילתי "בית צדיק", שבעקבותיה עלו ממצאים חמורים שהעידו כי ניהול הכספים מתנהל באופן לקוי ביותר ובניגוד לנוהל.

25.15 מרבית הליקויים התייחסו לכך שכספים שהתקבלו בהמחאות נמצאו במרכז הקהילתי ללא טיפול. כלומר, לא הופקו קבלות בגין המחאות אלו והכספים לא הופקדו. כתוצאה מכך, לא נרשמו כספים אלו לזכותם של הלקוחות ששילמו, ולמעשה נוצר "אובדן זמני" של הכנסות לחברה לתרבות, פנאי וספורט.

25.16 חוסר הטיפול בהמחאות כפי שמכתיב הנוהל עלול להוביל לאובדנם או גניבתם, ומכאן למצב של חוסר בכספים בקופה. יש למנוע מצבים אלו.

25.17 בנוסף לזאת, נמצא מקרה חמור במיוחד של כספים שהתקבלו באמצעות קבלה ידנית, אולם לא באו לידי ביטוי במערכת הממוחשבת, ואף לא הופקדו בחשבון הבנק. המדובר הוא על סך של 1,189 ₪ שהתקבל בהמחאה. משמעות הדבר היא חוסר בכספים.

25.18 הביקורת העלתה כי לא נרשם תיעוד בכתב לאופן הטיפול בליקוי זה. סמנכ"לית החברה מסרה לביקורת כי בירור שנערך העלה כי מדובר בכספים שנלקחו על ידי אחד המדריכים שפרש מעבודתו במרכז בטענה שהחברה חייבת לו כספים. לאחר שהוא נדרש מספר פעמים להחזירם, הם אכן הוחזרו. כאמור, בהיעדר תיעוד בכתב, לא ניתן היה לבדוק זאת.

הביקורת סבורה כי על הנהלת החברה לחדד את הנהלים הנוגעים לניהול הכספים במוסדותיה, ולעקוב באופן קפדני יותר על אופן ניהולם, במטרה למנוע מקרים, כגון אלו ואחרים.

26. הדרכה והשתלמויות

26.1 הביקורת בדקה ומצאה כי החברה הדריכה את מנהלות המרכזים הקהילתיים בנושא ניהול הכספים במסגרת מפגשים של ישיבות צוות הנהלה מורחב, וכן במסגרת מפגשים של מנהלות המרכזים הקהילתיים עם מנהלת האגף.

26.2 הביקורת סבורה, שיש צורך להעמיק ולהרחיב את ההדרכה בנושא זה במפגשים המיועדים לכך.

26.3 מזכירות המרכזים הקהילתיים הודרכו על ידי נציגת החברה למתנ"סים בנושא הפעלת התוכנה, כולל גביית הכספים.

לאחר הביקורות שנערכו על ידי הבקורת מטעם החברה לתרבות, פנאי וספורט, נערך על ידה מפגש הדרכה למנהלות המרכזים הקהילתיים ולמזכירות (כל קבוצה בנפרד), שיועד לנושא ניהול הכספים.

הביקורת ממליצה:

א. לפעול בהקדם, בהתאם להחלטות שיתקבלו לאחר קבלת כלל חוות הדעת של כל גורמי המקצוע הרלוונטיים, וביניהם גם ועדת הביקורת של החברה והדירקטוריון, בעניינה של מזכירת הכותר, כולל ההחלטה על הגשת תלונה במשטרה.

ב. לדרוש ממזכירת הכותר להחזיר את מלוא הכספים בסך של – 9,174 ₪, שנמצאו כחסרים, כפי שמוצג בדוח זה, באופן מיידי, ולהחתימה על התחייבות בכתב שבמידה ויתגלה כי חסרים כספים נוספים, היא תידרש להחזירם. מנכ"ל החברה דיווח בתום הביקורת כי מזכירת הכותר החזירה סך של 9,174 ₪ לקופת החברה, והביעה הסכמתה לחתום על מסמך ההתחייבות.

ג. לערוך בדיקות מיידיות ומקיפות, בכל מקרה בו מתעורר חשד לליקויים חמורים, ובעיקר חשד לגניבת כספים או/ו שימוש בכספים שלא כדין, במוסדות החברה.

ד. לפעול בנחישות למציאת פנקסי הקבלות הידניות שלא נמצאו בעת הביקורת ולבודקם, על מנת לוודא כי לכל הכספים שנגבו באמצעותם קיים תיעוד במערכת הממוחשבת, אחרת יש לדרוש ממזכירת הכותר להחזיר גם כספים אלו.

ה. לעדכן את נוהל העבודה "גביית כספים וטיפול בחייבים ושיקים חוזרים במוקדי הגבייה של החברה", כך שיכלול את הנושאים החסרים ואת השינויים שחלו במרוצת השנים מאז נכתב. לאחר מכן, יש להפיצו ולהטמיעו בקרב מנהלות המרכזים הקהילתיים ומזכירותיהם וכן בכל מוסד של החברה לתרבות, פנאי וספורט, העוסק בגביית כספים.

ו. להשלים את כתיבת הנהלים הנוגעים לגביית הכספים וניהולם, כגון: דוח אירועים.

ז. לוודא כי בכל מרכז קהילתי (או שלוחה של החברה לתרבות, פנאי וספורט), ימצא תיק נהלים בו ייתויקו כל הנהלים של החברה באופן מסודר. בנוסף, רצוי לשמור נהלים אלו בתיקייה במחשב בשולחן העבודה של מנהלי המרכזים הקהילתיים ושל אנשי הצוות המקצועיים בכותר (מזכירות, רכזים, מדריכים וכו').

ח. להטמיע את נוהלי החברה לתרבות, פנאי וספורט, בקרב כלל העובדים באופן שיטתי, וכן לערוך פעולות של רענון נהלים.

ט. לוודא כי מנהלי המרכזים הקהילתיים, מקיימים בקרה ומעקב אחר פעולות הצוותים המקצועיים בכלל ומזכירות המרכזים בפרט, כפי שמוגדר בנהלים.

חוסר בכספים בכותר הפיס

י. למנות מורשה לגביית הכספים על פי הנוהל. מינוי מורשה לגביית כספים אמור להיות מלווה בהדרכה על פי הנוהל ובחתימתו על התחייבותו לפעול על פי הנוהל ולשמור על שלמות הכספים הנגבים.

יא. להקפיד על שמירת המסמכים משנים קודמות בארכיון מסודר ובאופן שניתן יהיה לאתרם מיידית. לשם כך, יש לתייכם בקלסרים על גבם תצוין מהות המסמכים ושנת הפעילות.

יב. לערוך תוכנית ביקורת שיטתית על אופן ניהול הגבייה במוסדות החברה לתרבות, פנאי וספורט, שתכלול ביקורת שנתית מקיפה אחת לפחות, בכל אחד מהמוסדות וביקורות פתע אחת לרבעון.

יג. לדרוש מבעלי התוכנה לבצע שינויים בתוכנת המחשב "דיאלוג", על מנת לבטל את הפעולות האפשריות באופן טכני, אולם מנוגדות לנוהל או/ו עלולות להוביל לרישום שגוי.

יד. לשמור את פנקסי הקבלות הידניות בארון נעול, ולאפשר גישה אליו לאחראים בלבד. כמו כן, להמשיך לשמור את הפנקסים בעלי הערך הכספי הנקוב בכספת החברה.

טו. להדק את הפיקוח על הגבייה באמצעות פנקס הקבלות הידניות ולצמצם את השימוש בהן ככל שניתן. הגבייה באמצעות פנקס קבלות ידניות חייבת להיות מפוקחת ומתועדת לאורך כל שלבי התהליך, החל מהזמנת הפנקסים וכלה בבדיקתם, אישורם ושמירתם בארכיון החברה, כדלקמן:

1. להגדיר את המצבים בהם לא ניתן להפיק קבלות ממוחשבות באופן מידי, ורק אז להתיר להנהלות המרכזים לגבות באמצעות פנקס קבלות ידניות. אין להשאיר החלטה זו בידי העובדים.

2. למסור את פנקס הקבלות הידניות לגובה המורשה בלבד, ולהחתימו על קבלתו והתחייבותו להפיק קבלות ממוחשבות בגין הכספים שייגבו באמצעות פנקס זה, ולהפקיד את מלוא כספי הגבייה לחשבון הבנק של החברה.

3. לנהל רשימות מסודרות של חלוקת פנקסי הקבלות הידניות לפי סדר רציף של מספרי הפנקסים. רשימות אלו יכללו את הפרטים המלאים של הפנקס שנמסר, את תאריך מסירת הפנקס, ואת שם מקבל הפנקס (מורשה הגבייה) וחתימתו.

4. להקפיד על חתימה של הגובה בפועל על הקבלה הידנית על מנת שניתן יהיה לזהות מי גבה ואמור למסור את כספי הגבייה למזכירת הכותר, על מנת שתנפיק קבלה ממוחשבת ותפקיד את הכספים.

5. להורות למזכירות המרכזים הקהילתיים להקפיד על רישום מספר הקבלה הידנית על גבי הקבלה הממוחשבת שהופקה בגין התקבול שהתקבל בקבלה זו, על מנת שיהווה אסמכתה וניתן יהיה לערוך בקרה אחר שלמותם של הכספים, תיעודם והפקדתם.

6. לדרוש בעת החזרת פנקס הקבלות הידניות דוח אישורים ידניים ולערוך בדיקה מדוקדקת שאכן כל הקבלות מצויינות בו ואף כי קיימת התאמה בין הסכום שרשום בקבלה הידנית לבין הסכום שרשום בדוח (בקבלה הממוחשבת). במקרה בו חסרה קבלה לדרוש הסבר, כגון שמדובר בקבלה מבוטלת ולדרוש להציגה.

טז. לדרוש מהמדריכים/רכזים לקיים בדיקות נוכחות יומית בכל מסגרות המרכז הקהילתי (חוגים, צהרונים, מועדוני גימלאים וכו') על מנת לעקוב אחר רישומם ואופן ביטויים בתוכנה של המשתתפים בפעילויות. יש להנחות את המדריכים שאין להוסיף משתתפים בכתב יד, וכי עליהם לוודא מול מזכירות המרכז כי אכן כל המשתתפים רשומים. בעת שמבוצע שינוי כלשהו, עליהם לבקש ממוזכירת המרכז הקהילתי שתפיק להם דוח נוכחות מעודכן.

יז. לדרוש ממוזכירות מוסדות החברה המבקשות לבצע זיכוי כספי ללקוחות, לדרוש את אישור מנהל המוסד ולהחתימו. כמו כן, יש לתעד את הסיבה לזיכוי.

יח. לקבוע תבחינים ברורים הנוגעים לזיכוי לקוחות, כגון במקרים של סיבה רפואית שאינה מאפשרת ללקוח להשתתף בפעילות החברה.

יט. לדרוש ממנהלות המרכזים הקהילתיים להקפיד על תיעוד בכתב של אירוע המתקיים במוסד של החברה באמצעות טופס - דוח אירוע - נספח ו' בנוהל. באמצעות דוח זה ניתן, בין היתר, להתחקות אחר מספר המשתתפים באירוע וגביית הכספים שנערכה בגינו. כך ניתן יהיה לבצע בקרה ומעקב אחר שלמותם של הכספים הנגבים.

כ. יש להגביר את הפיקוח והמעקב בגבייה באירועים חד פעמיים המתבצעת בכרטיסים בעלי ערך נקוב, ולבדוק שאכן כמות המשתתפים באירוע תואמת את סך קבלה שהופקה בתוכנה.

כא. יש להקפיד כי מנהלות המרכזים הקהילתיים ומזכירותיהן יחתמו על ספר קופה מדי יום ביומו, תוך בחינת הפעולות שבוצעו. אם פעולה מסויימת לא ברורה, על מנהלת המרכז הקהילתי לערוך בירור בטרם תאשרה.

חוסר בכספים בכותר הפיס

כב. להדריך את מנהלות המרכזים הקהילתיים כיצד לבצע פיקוח הדוק על תוכנת "דיאלוג", הבנת פעולות קריטיות בתוכנה כדוגמת "זיכוי במזומן", ו"תשלום בתעודה" כחלק מתהליך בקרה שוטף של מנהל כספי תקין.

כג. להקפיד על תיעוד ושמירת מסמכים בהתאם להוראות החוק, ובאופן שיאפשר איתורם בעת הצורך.