

Zarządzenie Nr OR.0050.200.2017

Wójta Gminy Zbrosławice

z dnia 29.06.2017 r.

w sprawie: wprowadzenia Instrukcji windykacji należności cywilnoprawnych w Urzędzie Gminy Zbrosławice.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 446 z późn. zm.) oraz art.69 ust 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych (t.j. Dz. U. z 2016r. poz. 1870 z późn. zm.) zarządza się co następuje:

§ 1

Wprowadza się Instrukcję windykacji należności cywilnoprawnych, w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się Naczelników Wydziałów Urzędu Gminy Zbrosławice do realizacji postanowień zawartych w Instrukcji wskazanej w § 1 oraz zapoznania z jej treścią podległych im pracowników, a także przypisania zadań merytorycznych pracownikom odpowiedzialnym za jej realizację.

§ 3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Skarbnikowi Gminy Zbrosławice.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Instrukcja windykacji należności cywilnoprawnych

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Wprowadzenie Instrukcji windykacji należności cywilnoprawnych (dalej jako Instrukcja) ma na celu usystematyzowanie czynności związanych z monitorowaniem i windykacją należności o charakterze cywilnoprawnym przysługujących Gminie Zbrosławice.

2. Instrukcja reguluje zasady i tryb postępowania w zakresie prowadzenia windykacji niespłaconych w terminie należności cywilnoprawnych, niezależnie od tytułu prawnego ich powstania.

3. Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:

- a. windykacja - ogół podejmowanych czynności faktycznych i prawnych zmierzających do zaspokojenia należności cywilnoprawnych,
- b. należności cywilnoprawne - należności pieniężne powstałe na podstawie ustawy, umowy lub innego stosunku o charakterze cywilnoprawnym,
- c. dłużnik - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej zobowiązana do uregulowania wobec wierzyciela zobowiązania pieniężnego, wynikającego z istniejącego między nimi stosunku prawnego,
- d. wierzyciel – Gmina Zbrosławice,
- e. zaległość – należność cywilnoprawna, której termin płatności już minął,
- f. komórka merytoryczna – Wydział Urzędu Gminy Zbrosławice, którego dochód stanowi należność cywilnoprawna,
- g. egzekucja sądowa - postępowanie prowadzone w sprawach cywilnych w celu zaspokojenia wymagalnego roszczenia wierzyciela.

4. Komórkami właściwymi w sprawach prowadzenia windykacji należności na podstawie niniejszej Instrukcji są:

- a. komórki merytoryczne odpowiedzialne za sporządzanie dokumentów i dokonywanie przypisów, gromadzenie informacji o dłużnikach, sporządzanie, wysyłanie i monitorowanie wezwań do zapłaty, prowadzenie korespondencji z dłużnikami w sprawie spłaty zadłużenia, monitorowanie należności oraz ich analizę pod kątem wymagalności wierzytelności, dokumentowanie przebiegu windykacji, prowadzenie rozmów telefonicznych z dłużnikami w sprawie spłaty zadłużenia, sporządzanie przedsądowych wezwań do zapłaty, kierowanie wniosków do Radcy Prawnego w celu wyegzekwowania roszczeń na drodze sądowej, stały monitoring poszczególnych etapów

windykacyjnych, bieżącą współpracę z komornikami sądowymi, bieżące monitorowanie wpłat od dłużnika,

- b. Radca Prawny (Adwokat) - Osoba odpowiedzialna za wystąpienie do sądu z pozwem o zapłatę przeciwko dłużnikowi i doprowadzenie do uzyskania tytułu wykonawczego zaopatrzonego w klauzulę wykonalności, sporządzania wniosku o wszczęcie egzekucji, bieżące informowanie o stanie sprawy.

5. Procedura windykacyjna przeprowadzana jest odpowiednio w następujących etapach:

- 1) I etap - windykacja wstępna, na którą składa się monitorowanie terminowej spłaty, sporządzanie i wysyłanie wezwań do zapłaty, prowadzenie korespondencji z dłużnikami,
- 2) II etap - windykacja sądowa, na którą składa się wystąpienie do sądu z pozwem o zapłatę przeciwko dłużnikowi w celu uzyskania tytułu wykonawczego,
- 3) III etap - windykacja komornicza (egzekucja sądowa), na którą składa się kierowanie wniosków egzekucyjnych do właściwego organu egzekucyjnego, w tym prowadzenie egzekucji komorniczej na podstawie uzyskanych tytułów wykonawczych.

6. Szczegółowy wykaz należności podlegających windykacji.

Lp.	Rodzaj należności	Termin płatności	Termin windykacji	Sposób windykacji
1.	Wpływy z opłat za użytkowanie wieczyste gruntu, przekształcenie wieczystego użytkowania w prawo własności	do 31 marca każdego roku, w przypadku opłaty za przekształcenie w terminach wskazanych w decyzji Wójta Gminy.	nie później niż do 31 maja	Wezwanie do zapłaty
			nie później niż 2 miesiące od daty otrzymania potwierdzenia odbioru wezwania	Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty
			nie później niż 2 miesiące od daty otrzymania potwierdzenia odbioru drugiego wezwania	Postępowanie sądowe
2.	Wpływy z czynszu	wg terminu określonego w umowach	nie później niż 90 dni od terminu płatności	Wezwanie do zapłaty
			nie później niż 2 miesiące od daty otrzymania potwierdzenia odbioru wezwania	Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty
			nie później niż 2 miesiące od daty otrzymania potwierdzenia odbioru drugiego wezwania	Postępowanie sądowe
3.	Pozostałe należności wynikające z umów	wg terminu określonego	nie później niż 30 dni od terminu płatności	Wezwanie do zapłaty

	cywilnoprawnych	w umowie	nie później niż 2 miesiące od daty otrzymania potwierdzenia odbioru wezwania	Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty
			nie później niż 2 miesiące od daty otrzymania potwierdzenia odbioru drugiego wezwania	Postępowanie sądowe
4.	Pozostałe należności na podstawie wystawionej faktury, noty, innych dokumentów	wg terminu określonego w fakturze, notcie lub innym dokumencie	nie później niż 30 dni od terminu płatności	Wezwanie do zapłaty
			nie później niż 2 miesiące od daty otrzymania potwierdzenia odbioru wezwania	Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty
			nie później niż 2 miesiące od daty otrzymania potwierdzenia odbioru drugiego wezwania	Postępowanie sądowe

Windykacja wstępna

§ 2

1.Kontroli terminowej realizacji należności cywilnoprawnych dokonują komórki merytoryczne właściwe dla powstania należności.

2.Windykacja wstępna prowadzona jest przez komórki merytoryczne poprzez prowadzenie korespondencji oraz monitoring telefoniczny, do momentu zakwalifikowania sprawy do windykacji sądowej.

3.Procedura windykacyjna rozpoczyna się od przeprowadzenia analizy kont zobowiązanych według stanu na koniec miesiąca, po zaksięgowaniu wszystkich wpłat, nadpłat, zwrotów, przypisów i odpisów przypadających do końca analizowanego okresu. Pracownik wydziału merytorycznego ponosi odpowiedzialność za prawidłowość przypisów i odpisów na karcie kontowej kontrahenta.

4.Wezwania do zapłaty kieruje się do dłużnika zgodnie wyżej opisanym szczegółowym wykazem należności podlegających windykacji.

5.W przypadku niewykonania świadczenia pieniężnego w terminie przez dłużnika, pracownik komórki merytorycznej sporządza i wysyła do dłużnika pisemne wezwanie do zapłaty, w którym określa siedmiodniowy termin, liczony od dnia doręczenia wezwania, pod rygorem skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. W uzasadnionych przypadkach wezwanie może zostać powtórzone.

6.Wezwanie do zapłaty powinno zawierać:

- a. pełną nazwę firmy, imię i nazwisko oraz adres (siedzibę) dłużnika, zgodnie z danymi pozyskanymi w czasie powstania zobowiązania, skorygowanymi w przypadku ewentualnych zmian po stronie dłużnika,
- b. podstawę roszczenia (wskazanie umowy, stosunku prawnego, z którego zaległość wynika, datę jej powstania, termin płatności),
- c. kwotę należności głównej oraz informację o naliczaniu odsetek za opóźnienie,
- d. numer rachunku bankowego, na który należy uiścić należność,
- e. informację o sposobie zarachowania wpłaty na poczet długu (tj. w zakresie realizacji dochodów Gminy zaliczanych do należności cywilnoprawnych, wpłatę dłużnika zarówno dobrowolną, jak i zrealizowaną przez organ egzekucyjny, zalicza się w pierwszej kolejności na należności uboczne, a po ich całkowitym zaspokojeniu, w następnej kolejności, na zalegające świadczenie główne. Przy czym w transakcjach handlowych należności uboczne zalicza się począwszy od odsetek za opóźnienie, a w dalszej kolejności rekompensatę za koszty odzyskiwania należności).

7. Wezwanie sporządza się w dwóch egzemplarzach, przy czym jeden egzemplarz otrzymuje dłużnik, drugi wraz ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru (odebrany przez dłużnika) pozostaje w aktach sprawy.

8. Wezwania wysyła się listem poleconym.

9. Wezwania numerowane są narastająco w danym roku kalendarzowym i ewidencjonowane w prowadzonej ewidencji wysłanych wezwań, w której odnotowuje się termin odbioru wezwania. Numer wezwania umieszcza się także na potwierdzeniu odbioru wezwania do zapłaty.

10. Mając na uwadze racjonalność gospodarowania środkami publicznymi, a w szczególności ponoszenie kosztów przesyłek pocztowych - wezwania do zapłaty wystawia się, gdy zaległość wyniesie lub przekroczy kwotę 50 zł. Dopuszcza się wysłanie wezwania dla należności niższej niż 50 zł w przypadkach, gdy wierzyciel uzna to za zasadne.

11. Po wysłaniu wezwania do zapłaty, prowadzący windykację sprawdza, czy po upływie terminu wyznaczonego w wezwaniu wierzytelność została uregulowana albo czy dłużnik odpowiedział na wezwanie lub kwestionuje istnienie wierzytelności bądź jej wysokość.

12. Jeśli dłużnik kwestionuje należność, pracownik komórki merytorycznej wyjaśnia sprawę i prowadzi z dłużnikiem dalszą korespondencję w celu ustalenia faktycznego stanu rozliczeń.

13. Korespondencja wpływająca w tej sprawie jest przekazywana do właściwych komórek merytorycznych w celu wyjaśnienia wątpliwości i udzielenia odpowiedzi dłużnikowi.

14. W przypadku konieczności podjęcia decyzji w sprawie umorzenia, rozłożenia na raty bądź odroczenia terminu płatności prowadzący sprawę powiadamia dłużnika o podjętej decyzji.

15. Komórki merytoryczne są odpowiedzialne za podjęcie działań windykacyjnych w terminie, który pozwoli na przeprowadzenie windykacji nieprzedawnionej należności. W przypadku przedawnienia się roszczenia z uwagi na niedotrzymanie powyższego terminu, odpowiedzialność ponosi pracownik komórki merytorycznej, do której obowiązków należy dana sprawa.

16. W przypadku nieuregulowania należności w terminie określonym w wezwaniu do zapłaty, pracownik komórki merytorycznej monitorujący stan należności podejmuje dalsze działania windykacyjne.

17. Pracownik merytoryczny po uzyskaniu informacji, o której mowa w pkt 16 podejmuje przewidziane prawem działania w celu odzyskania tych należności w terminach, które nie dopuszczają do przedawnienia roszczenia.

18. Pracownik merytoryczny, do każdego podjętego postępowania windykacyjnego zakłada akta sprawy dłużnika zawierające niezbędne dokumenty takie jak: kserokopię umowy, wezwania do zapłaty, notatki z realizowanych czynności itp. Szczegółowy tryb zakładania akt windykacyjnych znajduje się w § 6 Instrukcji.

19. Każda korespondencja prowadzona w trakcie windykacji oraz ustalenia i wyjaśnienia osobiste (poczynione w rozmowie telefonicznej lub bezpośredniej) zapisane w formie notatki służbowej, podlegają odnotowaniu w rejestrze spraw windykacyjnych prowadzonych przez pracowników merytorycznych.

20. Wobec dłużników, którzy nie uregulowali całości zadłużenia w terminie zakreślonym w wezwaniu do zapłaty lub uregulowali tylko częściowo, pracownik merytoryczny podejmuje czynności mające na celu wezwanie do dobrowolnego uregulowania zaległości, a w uzasadnionych przypadkach może wysłać przedsądowe ostateczne wezwanie do zapłaty.

21. Jeśli w wyznaczonym terminie zapłaty należność nie zostanie uregulowana w całości lub zostanie uregulowana częściowo, prowadzący windykację przeprowadza szczegółową analizę efektów dotychczas podjętych działań windykacyjnych i w sytuacji, gdy wszystkie poprzednie czynności związane z windykacją wstępną nie przyniosły oczekiwanych rezultatów, bez zbędnej zwłoki, przekazuje do Rady Prawnej sprawę w celu podjęcia czynności na drodze postępowania sądowego.

22. Komórki merytoryczne uczestniczące w procesie windykacji przekazują oryginały wszelkich dokumentów źródłowych do Rady Prawnej, który pozostawia je w aktach na czas postępowania sądowego. Kopie dokumentów pozostają w aktach komórki merytorycznej.

23. Dokumenty przekazywane są wraz z pismem przewodnim i powinny zawierać w szczególności:

- a) podstawę roszczenia, (m.in. umowa, faktura, decyzja) stanowiącą dowód powstania zobowiązania,
- b) precyzyjnie określoną wysokość roszczenia oraz odsetek,
- c) okres objęty roszczeniem wraz z datą początkową naliczania odsetek,
- d) datę wymagalności roszczenia,
- e) wezwanie do zapłaty wraz z dowodem doręczenia,
- f) wszelkie inne dokumenty wymagane do celów dowodowych w postępowaniu sądowym (odpis aktu notarialnego, aktualny odpis z księgi wieczystej, wypis z rejestru gruntów, zaświadczenie o wpisie do ewidencji, odpis z KRS itp.),
- g) zestawienie należności - wydruk karty kontowej, dowody częściowych zapłat,

- h) ewentualną korespondencję (np. pisma dłużnika o zmianie danych),
- i) wskazanie osoby prowadzącej sprawę i nr telefonu.

24. W przypadku stwierdzenia niekompletności akt sprawy, nieprawidłowości lub innych braków uniemożliwiających nadanie biegu sprawie komórka merytoryczna zobowiązana jest do ich uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia doręczenia stosownego zawiadomienia od Radcy Prawnego.

25. W przypadku niewielkich zaległych należności prowadzący windykację zobowiązany jest do przeanalizowania kosztów windykacji (w porozumieniu z Radcą Prawnym). Jeżeli koszty windykacji związane z dochodzeniem należności są równe lub wyższe kwocie zadłużenia, nie kieruje się sprawy na drogę postępowania sądowego. Dalsze postępowanie jest prowadzone zgodnie z § 4 pkt 8 i 9 Instrukcji.

Windykacja sądowa

§ 3

1. Windykację sądową na podstawie wniosku kierowanego przez komórki merytoryczne wszczyna i prowadzi Radca Prawny.

2. W przypadku stwierdzenia, że wniosek o podjęcie windykacji sądowej zawiera braki lub dla prawidłowego sporządzenia pozwu konieczne jest uzyskanie dodatkowych informacji, Radca Prawny zwraca się o uzupełnienie wniosku. Komórka merytoryczna dokonuje koniecznych wyjaśnień w terminie 7 dni od otrzymania stosownego wystąpienia lub w terminie krótszym, wskazanym przez Sąd.

3. Radca prawny, któremu została powierzona sprawa, niezwłocznie sporządza pozew o zapłatę i prowadzi sprawę przed właściwym Sądem, o czym zawiadamia komórkę merytoryczną.

4. W przypadku braku dokumentacji z kolejnych etapów windykacji, pracownik merytoryczny zwraca się o pisemną informację o stanie postępowania spraw przekazanych do Radcy Prawnego. Na w/w wniosek Radca Prawny sporządza wykaz aktualnie prowadzonych windykacji z zaznaczeniem etapu na jakim jest postępowanie.

5. Komórka merytoryczna informuje Radcę Prawnego o wszelkich zmianach w wysokości zadłużenia objętego postępowaniem egzekucyjnym. Informacja jest sporządzana pisemnie w terminie 7 dni od daty wpływu wpłaty na poczet zadłużenia lub zaewidencjonowania przez komórkę merytoryczną zmiany wysokości należności, których akta sprawy zostały przekazane celem skierowania na drogę postępowania egzekucyjnego.

Windykacja komornicza

§ 4

1. Windykację komorniczą prowadzi Radca Prawny.

2.W terminie 30 dni od daty otrzymania orzeczenia zaopatrzonego w klauzulę wykonalności, Radca Prawny kieruje do dłużnika przedegzekucyjne wezwanie do zapłaty, o czym informuje pracownika merytorycznego przekazując mu kopię wezwania. Pracownik merytoryczny podejmuje jednocześnie działania mające na celu uzyskanie informacji o majątku dłużnika nadającego się do egzekucji.

3.W przypadku braku wpłaty Radca Prawny kieruje sprawę do właściwego organu egzekucyjnego i prowadzi postępowanie egzekucyjne.

4.Radca Prawny na bieżąco informuje pracownika merytorycznego o rezultatach toczącego się postępowania egzekucyjnego, w szczególności przedstawiając mu korespondencję od komornika.

5.Pracownik merytoryczny jest zobowiązany do informowania na bieżąco w formie pisemnej o dokonanych przez dłużnika wpłatach. Informacja o spłacie może być przesyłana drogą elektroniczną.

6. W przypadku umorzenia postępowania egzekucyjnego, w trybie przepisów KPC, po upływie roku od otrzymania prawomocnego postanowienia o umorzeniu od właściwego komornika, Radca Prawny podejmuje ponownie czynności, o których mowa w pkt 3 (z zastrzeżeniem postanowień pkt 9), chyba że dłużnik zmarł bądź został wykreślony z właściwego rejestru osób prawnych. W przypadku ustalenia składników majątkowych nadających się do egzekucji, ponownie wszczyna się postępowanie egzekucyjne.

7.W przypadku, kiedy osoba prawna zostanie wykreślona z właściwego rejestru osób prawnych przy jednoczesnym braku majątku, z którego można by egzekwować należność, a odpowiedzialność z tytułu należności nie przechodzi z mocy prawa na osoby trzecie lub dłużnik - osoba fizyczna zmarła nie pozostawiając żadnego majątku albo pozostawił majątek niepodlegający egzekucji na podstawie odrębnych przepisów, komórka merytoryczna zamyka sprawę w rejestrze spraw windykacyjnych w celu uznania wierzytelności za nieściągalną, co stanowi podstawę do dokonania odpisu należności w księgach rachunkowych.

8.W przypadku bezskutecznego postępowania egzekucyjnego rozpatrywane są przesłanki do umorzenia wierzytelności. W przypadku zaistnienia przesłanek komórka merytoryczna uruchamia procedurę umorzenia należności, a następnie dokonuje odpisu należności w księgach rachunkowych.

9.Tryb i zasady umarzania należności reguluje załącznik do Uchwały Nr XLIV/495/10 Rady Gminy Zbrosławice z dnia 24 czerwca 2010 r. w sprawie ustalenia zasad i trybu udzielania ulg w spłacie należności pieniężnych o charakterze cywilnoprawnym przypadających Gminie Zbrosławice lub jednostkom podległym Gminie Zbrosławice.

10.Pracownik merytoryczny monitoruje przebieg postępowania egzekucyjnego poprzez udzielanie odpowiedzi na wezwania komornika oraz kieruje zapytania o jego przebieg za pośrednictwem Radcy Prawnego.

11. Za niedopuszczenie do przedawnienia roszczenia w ramach windykacji sądowej i egzekucyjnej ponosi odpowiedzialność Radca Prawny.

12. Wszystkie komórki merytoryczne zobowiązane są do ścisłej współpracy Radcą Prawnym oraz niezwłocznego przedkładania na jego wniosek oryginałów posiadanych dokumentów lub składania niezbędnych wyjaśnień.

Zabezpieczenia i potrącenie należności cywilnoprawnych

§ 5

1. Komórki merytoryczne odpowiadają za zgodność z prawem i skuteczność umów stanowiących podstawę poboru należności cywilnoprawnych.

2. Przed zmianą istotnych postanowień umowy lub jej rozwiązaniem komórka merytoryczna sprawdza stan zaległości kontrahenta. Informacja o zadłużeniu jest istotnym elementem w podjęciu decyzji dotyczącej zmiany warunków umowy bądź jej rozwiązania.

3. Komórka merytoryczna w zawieranych umowach zobowiązana jest zawrzeć postanowienia dotyczące prawidłowego zabezpieczenia jej wykonania, po konsultacji z Radcą Prawnym, np. poprzez wprowadzenie zapisu dotyczącego dobrowolnego poddania się egzekucji w trybie KPC.

4. W przypadku przygotowania wniosku o zwrot jakiegokolwiek nadpłaty, pracownik komórki merytorycznej jest zobowiązany wnikliwie przeanalizować dokumenty źródłowe, w których określona jest prawidłowa kwota należności do zapłaty, sprawdzić czy podmiot, dla którego dokonany miałby być zwrot nadpłaty nie posiada zaległości w innym tytule należności, przygotować lub opracować wniosek o zwrot nadpłaty lub zarachować te nadpłatę na inny tytuł należności.

5. W wypadku stwierdzenia długu dokonuje się poprzez złożenie stosownego oświadczenia potrącenia z wynagrodzenia dłużnika wymagalnych zaległości i przekazuje je na poczet zaległości, w sytuacji prawnie dopuszczalnej.

6. Dłużnik jest pisemnie informowany o potrąceniu kwot z należności zaległych wobec Gminy Zbrosławice.

Sposób prowadzenia teczek windykacyjnych

§ 6

1. Akta windykacyjne każdej sprawy powinny być umieszczone w oddzielnym skoroszycie bądź segregatorze.

2. Akta sprawy powinny zawierać kartę z podaniem:

- 1) imienia i nazwiska względnie nazwy dłużnika, daty urodzenia, PESEL, NIP,
- 2) rozliczenia zadłużenia (specyfikacja),
- 3) danych dotyczących tytułu prawnego zadłużenia (umowa),
- 4) wezwania do zapłaty,
- 5) ponadto należy załączyć korespondencję z dłużnikiem i wszelkie inne posiadane dokumenty.

3. Prowadząc akta windykacyjne należy kierować się następującymi zasadami:

- 1) do akt windykacyjnych należy dołączać dokumenty dotyczące dochodzonych należności i dokumentów związanych z ustanowieniem zabezpieczenia; wszystkie pisma wpływające powinny być zaopatrzone w datę wpływu,
- 2) pisma nadsyłane i kopie pism wysyłanych w toku postępowania, notatki sporządzane przez pracowników dołącza się do akt sprawy w porządku chronologicznym,
- 3) każde pismo wysyłane w sprawie windykacyjnej należy sporządzić z kopią do akt sprawy,
- 4) dowody doręczenia upomnień, względnie dowody nadania przesyłki w odniesieniu do wezwań do zapłaty oraz inne dokumenty należy przechowywać w aktach sprawy,
- 5) żadne dokumenty nie mogą być wyłączone z akt sprawy bez sporządzenia ich odpisów,
- 6) dokumenty przekazywane są wyłącznie za pokwitowaniem.

Postanowienia końcowe

§ 7

1. Terminy określone dla dokonania czynności opisanych w niniejszej Instrukcji mogą być zmienione wyłącznie przez Skarbnika Gminy Zbrosławice, na pisemny wniosek pracownika prowadzącego sprawę, który powinien zawierać wskazanie przyczyn uzasadniających zmianę terminu. W przypadku uwzględnienia wniosku Skarbnik Gminy Zbrosławice sprawę przekazuje do windykacji celem rejestracji i załatwienia w nowo oznaczonym terminie.

2. Przestrzeganie postanowień niniejszej Instrukcji należy do obowiązków wszystkich pracowników zaangażowanych w proces poboru, ewidencji i windykacji należności cywilnoprawnych.

