

Spremljanje dolgov uporabnikov ter izterjava v splošnih knjižnicah: primer Mestne knjižnice Kranj

Monitoring user debts and debt recovery in public libraries: the case of the Kranj City Library

Darja Vajs Košir¹

IZVLEČEK: Mestna knjižnica Kranj je večja slovenska splošna knjižnica, ki se, tako kot večina slovenskih knjižnic, ukvarja tudi s terjatvami do svojih uporabnikov. Pri izterjavi dolgov smo vključili tudi zunanje izvajalce, Agencijo za upravljanje terjatev Prohit. Pred izterjavo z zunanjim izvajalcem najprej v knjižnici izpeljemo vrsto postopkov, da dolgove izterjamo sami. Te redno spremljamo in dolžnike o njih obveščamo ter jih opominjamo. Omogočamo jim, da dolgove poravnajo osebno v knjižnici ali prek spleta. V prispevku prikažemo podrobno analizo podatkov postopkov izterjave v obdobju od avgusta 2019 do avgusta 2022. Zanimali sta nas učinkovitost in uspešnost uvajanja novega pristopa k izterjavi dolgov, koliko dolgov iz različnih vzrokov odpišemo in kako učinkovito je sodelovanje z zunanjim izvajalcem. Posebej smo preverili, koliko primerov neizterjanih tožb in neporavnanih dolgov smo agenciji predali v izterjavo in koliko teh zadev je bilo uspešno rešenih. Rezultati so pokazali, da večino terjatev izterja knjižnica, agencija pa je zelo uspešna pri težje izterljivih terjativah.

KLJUČNE BESEDE: Mestna knjižnica Kranj, agencija za upravljanje terjatev, plačilna nedisciplina, izterjava

ABSTRACT: Kranj City Library is one of the largest Slovenian public libraries, which, like most Slovenian libraries, also deals with the debts of its users. Prohit Claims Management Agency helps us to collect the debts. Before collection by an external contractor, we first carry out a series of procedures in the library to collect the debts ourselves. We regularly monitor the debts of library users and inform them about their debts. Users can settle their debts in person at the library or online. We analysed the last three years (from August 2019 to August 2022) in more detail because we were interested in how successful the library is in collecting debts, how many debts are written off for various reasons and how efficient the debt management agency is. In the analysis, we were interested in how many cases regarding unreturned items and unpaid debts were handed over to the agency for collection and how many of these cases were successfully resolved. Based on the data analysis, we found that the library collects most of the debts itself. The agency, however, is very successful at resolving the difficult-to-collect receivables that were handed over to them.

KEYWORDS: Kranj City Library, agency for debt collection, payment indiscipline, recovery

¹ Mag. Darja Vajs Košir, Mestna knjižnica Kranj, Kranj, Slovenija, darja.kosir@mkk.si.

1 Uvod

Plačilna nedisciplina je pereča težava in vse pogostejši pojav v poslovni praksi. Prisotna je tudi v slovenskih knjižnicah, kjer se pojavlja tako na področju neporavnanih terjatev kot tudi na področju nevrnjenega gradiva (neizterjane tožbe²). O plačilni nedisciplini v knjižnicah večkrat zasledimo prispevke v splošnih medijih (npr. Plahuta Simčič, 2011), manj pa v strokovni literaturi, čeprav se tematika v knjižničarskih strokovnih krogih pogosto pojavi.

V vsakem pravilniku o splošnem poslovanju knjižnice je praviloma zapisano, da je dolžnost uporabnika knjižnice, da pravočasno vrača izposojeno gradivo in da pravočasno poravnava finančni dolg do knjižnice, ki nastane ob uporabi storitev knjižnice. V to so vključene tudi zamudnine. Če uporabnik tega ne stori pravočasno, govorimo o plačilni nedisciplini. Npr. Mestna knjižnica Kranj (MKK) v svojem *Pravilniku o splošnih pogojih poslovanja* (v nadaljevanju: Pravilnik) (Mestna, 2019) določa, da je najdaljši skupni rok izposoje gradiva 42 dni. Po tem obdobju začne uporabniku, ki ne vrne gradiva, teči zamudnina, katere višina je določena v veljavnem ceniku knjižnice. Zamudnine knjižnicam prinesejo kar nekaj prihodkov (Kuralt, 2015). Zneski so različni, odvisni so od določil višine nadomestil in zamudnin ter velikosti oziroma števila članov posameznih knjižnic. Mestna knjižnica Kranj (MKK) je npr. leta 2020 iz naslova zamudnin pridobila 48.378,76 EUR (obdobje epidemije), leto kasneje (2021) pa 55.009,20 EUR.

Knjižnice k obravnavanju te problematike pristopajo različno in so skozi zgodovino oblikovale različne pristope in postopke, s katerimi uporabnike opozarjajo na njihove obveznosti in dolžnosti. Nekatere uporabljajo samo samodejna opozorila o terjatvah, npr. samodejno obvestilo tri dni po nastanku dolga in samodejno opozorilo o preteku roka izposoje. Druge uporabnikom pošiljajo tudi obvestila o neporavnanih terjatvah in opomine o pretečenem roku izposoje. Nekatere knjižnice pa gredo še korak dlje in postopek izterjave predajo agencijam za upravljanje terjatev ali v najslabšem primeru kasneje na sodišče, če izterjava ni uspešna.

Praksa zunanjega izvajanja dejavnosti za knjižnice ni nova. O njej je že leta 1999 pisal dr. Matjaž Žaucer, takratni direktor Centralne tehniške knjižnice Univerze v Ljubljani. Predstavil je zamisel, da knjižnica preda zunanjemu izvajalcu tista dela, za katera ni dovolj usposobljena. To delo naj opravijo bolj usposobljeni, specializirani zunanji izvajalci, odgovornost in skrb za kakovost pa ostane v matični organizaciji (Žaucer, 1999). Praksa najemanja zunanjih izvajalcev je bila takrat še v povojih, pri nas še ni bila dobro sprejeta. V ameriškem prostoru so ta pristop dodobra usvojili. Mnoge knjižnice so ugotovile, da so agencije za upravljanje terjatev (angl. collection agencies) pri svojem delu zelo učinkovite. Na tem mestu bi izpostavili primer splošne knjižnice Queens z 929.000 aktivnimi člani, ki je v obdobju 1996–2007 pridobila 11,4 milijona dolarjev iz naslova neplačanih dolgov, ki so jih izterjale agencije (Shaw, 2016).

MKK deluje na območju Mestne občine Kranj (MOK) in petih sosednjih občin. Ustanovljena je bila leta 1960, z *Zakonom o knjižničarstvu* (ZKnj-1, 27. člen, 2001) je postala tudi ena od desetih slovenskih osrednjih območnih knjižnic. V MOK delujeta osrednja enota, Knjižnica Globus v Kranju, in krajevna knjižnica v Stražišču. Dejavnost izvaja še v občinah Cerklje na Gorenjskem, Kranj, Jezersko, Šenčur, Naklo in Preddvor. MKK spada med večje splošne

² Neizterjana tožba je poimenovanje iz programske opreme COBISS3. Ne gre za dejansko tožbo na sodišču, ampak za gradivo, ki kljub trem opominom ni bilo vrnjeno v knjižnico.

knjižnice, v letu 2021 je beležila 16.895 aktivnih članov, predvsem odraslih zaposlenih oseb (Letno poročilo 2021, 2022) (tabela 1).

Tabela 1: Aktivni in novovpisani člani po kategorijah v letu 2021 (vir: Letno poročilo 2021, 2022)

	odrasli						SKUPAJ
	dijaki	študenti	zaposleni	nezaposleni	upokojenci	drugi	
SKUPAJ MKK	1.719	1.470	5.780	596	1.960	516	12.041
od tega prvič vpisani v letu 2021	146	136	510	102	171	59	1.124
	otroci			SKUPAJ			
	predšolski otroci	osnovnošolski otroci					
SKUPAJ MKK	717	4.137		4.854			
od tega prvič vpisani v letu 2021	226	431		657			
	2021	2020	indeks 2021/2020				
skupaj vseh aktivnih članov	16.895	19.021	89				
skupaj vseh novovpisanih članov	1.798	1.478	122				

Številnost članov prinese tudi večje izzive pri spremljanju dolgov in terjatev. MKK je v letu 2021 posodobila pristop k upravljanju terjatev, optimizirala je kar nekaj svojih postopkov na področju terjatve dolžnikov. Pri izterjavi dolgov smo leta 2019 vključili tudi zunanega izvajalca, Agencijo za upravljanje terjatev Prohit³ (v nadaljevanju Prohit), ki naročnikom izdeluje celovite strategije s tega področja in izvaja upravljanje terjatev tako v izvensodnem kot v sodnem postopku.

Pred izterjavo z zunanjim izvajalcem najprej v MKK izpeljemo vrsto postopkov z metodami, da dolgove izterjamo sami. Terjatve redno spremljamo in dolžnike o njih obveščamo ter jih opominjamo. Omogočamo jim, da dolgove poravnajo osebno v knjižnici ali prek spleta. V prispevku prikažemo podrobno analizo podatkov o postopkih izterjave v obdobju 2019–2022. Zanimali sta nas učinkovitost in uspešnost uvajanja novega pristopa k izterjavi dolgov ter tudi koliko dolgov iz različnih vzrokov odpišemo in kako učinkovito je sodelovanje z zunanjim izvajalcem. Posebej smo preverili, koliko primerov neizterjanih tožb in neporavnanih dolgov smo agenciji predali v izterjavo in koliko teh zadev je bilo uspešno rešenih.

2 Podlage za spremljanje terjatev v MKK: vrste storitev in terjatev ter načini poravnave dolgov

Član ima lahko v odnosu do knjižničnih storitev v MKK različne tipe dolgov, ki nastanejo zaradi neplačila storitev. Termin terjatev tako označuje pravico knjižnice, da od člana zahteva, da so njegove obveznosti izpolnjene. Če želimo članom knjižnice zaračunati katero od knjižničnih storitev, moramo to določiti v ceniku.

³ Spletna stran podjetja: www.prohit.eu.

Ker je MKK članica sistema COBISS, svoje storitve uporabnikom zaračunava in spremlja s pomočjo programske opreme COBISS. Postopke v programski opremi izvaja v segmentu COBISS3/Izposoja (2022), v katerem evidentira poslovanje z uporabniki knjižnice. Kot navaja Trbižan (2022, str. 43): »V njej [knjižnice] izdajajo račune za opravljene storitve, vodijo blagajniško poslovanje in analitično spremljajo terjatve do uporabnikov.« In nadalje: »V njej [programski opremi COBISS] mora imeti urejen cenik storitev in blaga, ki ga ponuja. V ceniku za posamezno postavko določi ceno, vrsto prometa in stopnjo za obračun DDV. Na podlagi podatkov, ki so vpisani na postavki v ceniku, se v segmentu COBISS3/Izposoja ob izboru ustrezne storitve, ki je bila opravljena, oblikujejo terjatve do uporabnikov knjižnice, prihodki in obveznosti za DDV.« (Trbižan, 2022, str. 44) Ko v COBISS3 oblikujemo cenik, lahko izbiramo med različnimi skupinami definiranih storitev ali terjatev.

Knjižnice morajo vestno spremljati terjatve do svojih uporabnikov. Zelo je pomembno, da spremljajo plačila in da so vse terjatve pravilno zaprte. Če dolžniki terjatev ne poravnajo, je treba »zapadle terjatve ustrezno obravnavati: oslabiti, izterjati po sodni poti ali odpisati«. (Trbižan, 2021, str. 40) Knjižnica mora seveda ustrezno ravnati tudi v primeru zastaranja terjatev, kar podrobneje predstavimo kasneje v članku. V segmentu COBISS3/Izposoja je omogočen pregled podatkov o stanju odprtih terjatev na določen dan. To so terjatve do uporabnikov knjižnice, ki so bile vzpostavljene v izposoji (Trbižan, 2022, str. 45).

2.1 Cenik MKK

Cene storitve oz. terjatve ima MKK zabeležene v ceniku, ki je objavljen na spletni strani knjižnice⁴. V MKK članu zaračunamo članarino glede na status uporabnika, zaračunamo tudi spletni vpis za uporabo e-gradiv.

Pravilnik o splošnih pogojih poslovanja Mestne knjižnice Kranj v 33. členu predpisuje, da kadar član knjižnice izposojenega gradiva ne vrne pravočasno, to je pred dnevom ali na dan izteka roka izposoje, je v zamudi z vračilom in mora poravnati stroške zamudnine po veljavnem ceniku. Tolerančni dan za vrnitev gradiva je prvi dan po izteku roka izposoje, ko se članu zamudnina ne obračuna. Če član izposojeno gradivo vrne kasneje kot prvi dan po poteku roka izposoje, knjižnica zamudnino obračuna od prvega prekoračenega dne naprej. Stroška pošiljanja opomina v MKK ne zaračunavamo.

31. člen Pravilnika pa predpisuje, da mora izgubljeno ali uničeno knjižnično gradivo in opremo uporabnik nadomestiti z enakim novim knjižničnim gradivom ali opremo. Če tega ne stori v enem mesecu, knjižnica zaračuna odškodnino v višini prodajne cene knjižničnega gradiva in opreme. Za gradivo, za katero knjižnica ne more pridobiti podatka o vrednosti ali ki je starejše od 10 let, zaračuna odškodnino in obdelavo zamenjanega gradiva po ceniku. Za izgubljeno, uničeno ali poškodovano redko knjižnično gradivo, arhivsko knjižnično gradivo in knjižnično gradivo iz posebnih zbirk odškodnino s pomočjo zunanjih strokovnjakov določi direktor knjižnice. Če pa član knjižnice izposojeno knjižnično gradivo ali opremo poškoduje v taki meri, da je potrebna ponovna vezava ali popravilo, mora plačati stroške ponovne vezave oziroma popravila. Prav tako mora član knjižnice plačati stroške drugih obnovitvenih posegov v knjižnično gradivo in opremo, če je do poškodbe prišlo iz vzrokov na njegovi strani. Če knjižnični delavec ob vračilu knjižničnega gradiva ali opreme ugotovi, da je bila nalepka s črtno

⁴ Spletna stran s cenikom MKK: <https://www.mkk.si/asset/sMzwrgjBK7f9AJ7BG>.

kodo ali RFID-nalepka na gradivu ali opremi namerno uničena, zaračuna uporabniku odškodnino po ceniku (Pravilnik, 30. čl.).

Knjižnica zaračuna medknjižnično izposajo gradiva tako članu, ki je naročil gradivo po medknjižnični izposoji, kot drugi knjižnici, ki si je gradivo izposodila za svoje člane. Izjema so gorenjske splošne knjižnice, s katerimi ima MKK v okviru posebnih območnih nalog drugačen dogovor.

Cenik vključuje tudi višino zneskov za različne načine reproduciranja gradiv (fotokopiranje, skeniranje, digitalizacija). Pod rubriko ostalo pa so vključene še postavke o neprevzetem gradivu, dostavi idr.

2.2 Spremljanje terjatev

Stanje odprtih terjatev na dan 17. 8. 2022 priča, da je imela MKK odprtih za 12.985,27 EUR terjatev, ki od dne, ko so bile evidentirane, pa do dne 17. 8. 2022 niso bile poravnane. Tabela 2 prikazuje glavne skupine terjatev, ki jih v svojem ceniku vodi MKK. Podrobnejši pregled storitev/terjatev predstavljamo samo za enoto Kranj, za druge enote prikažemo samo skupno stanje evidentiranih terjatev na dan 17. 8. 2022. Tabela smo pripravili v segmentu COBISS3/Izposoja v mapi Evidentiranje in poravnava terjatev, kjer smo izbrali razred Evidentirana terjatev in izvedli metodo Pregled terjatev.

Tabela 2: Pregled stanja evidentiranih terjatev po enotah in storitvah v MKK (z dne 17. 8. 2022)

Enota	Storitev/terjatev	Znesek
Kranj	članarina/vpisnina	1.517,00
	izgubljena izkaznica – IZG	2,00 EUR
	izgubljeno ali uničeno gradivo in oprema	1.109,40 EUR
	izkaznica ob vpisu	14,00 EUR
	izpisi fotokopij/skenov na tiskalniku	3,00 EUR
	neizveden prevzem gradiva	171,00 EUR
	ostalo – obveščanje/dopisnica	2,00 EUR
	poškodovano gradivo ali oprema – obdelava zamenjanega gradiva	79,00 EUR
	prevzem in vračilo gradiva v drugi enoti MKK	9,30 EUR
	vračilo gradiva v drugi enoti MKK	8,40 EUR
	vračilo v drugem odd.	7,50 EUR
	zamudnina	8.158,90 EUR
Skupaj Kranj		11.095,50 EUR
Skupaj ostale enote		1.889,76 EUR
Skupaj za vse enote		12.985,27 EUR

Analiza terjatev, ki so nastale v obdobju 2019–2022, kaže, da je plačilna disciplina uporabnikov MKK zelo dobra in da MKK zelo uspešno opominja svoje uporabnike o njihovih dolgovih. Na podlagi tabele 3, ki kaže pregled stanja evidentiranih neporavnanih in poravnanih terjatev (plačil) v tem obdobju, lahko ugotovimo, da je iz obdobja 16. 8. 2019–16. 8. 2020 odprtih samo

še 0,3 % vseh terjatev, iz obdobja 16. 8. 2020–16. 8. 2021 je odprtih 0,4 % vseh terjatev, iz obdobja 16. 8. 2021–16. 8. 2022 pa je 5,6 % odprtih terjatev. V času ukrepov zaradi pandemije COVID-19 v letih 2020 in 2021 je bilo terjatev manj.

Tabela 3: Pregled stanja evidentiranih neporavnanih in poravnanih terjatev (plačil)

Obdobje	16. 8. 2019– 16. 8. 2022	16. 8. 2019– 16. 8. 2020	16. 8. 2020– 16. 8. 2021	16. 8. 2021– 16. 8. 2022	Stanje terjatev na dan 17. 8. 2022
Evidentirane, neporavnane terjatve (v EUR)⁵	12.570,57	541,20	652,40	11.376,97	12.985,27
Znesek vseh poravnanih terjatev (v EUR)⁶	516.288,09	171.854,04	154.250,45	191.064,70	

2.3 Poravnava terjatev

Uporabniki in člani knjižnice lahko svoje dolgove v MKK poravnajo na več različnih načinov. Lahko jih poravnajo osebno v knjižnici, kjer lahko opravijo gotovinsko ali negotovinsko plačilo. Terjatev lahko plačajo preko TRR-računa knjižnice, knjižnica jim prav tako lahko izstavi račun za opravljeno storitev. Seveda pa lahko terjatev poravnajo tudi z negotovinskim plačilom preko e-plačil UJP v spletni aplikaciji Moja knjižnica. Povezava jih vodi do spletne strani Uprave za javna plačila, kjer lahko izbirajo med različnimi možnostmi plačevanja. Na voljo so plačilne kartice, mobilno plačevanje in plačilo prek spletne banke.

Članu knjižnice, ki živi v težkih socialnih razmerah, lahko v izjemnih primerih knjižnica omogoči poravnavo zamudnine in morebitne odškodnine v več obrokih ali odpiše terjatev na osnovi prošnje, ki jo član naslovi na knjižnico in ji priloži ustrezna dokazila. Podobno prošnjo lahko vloži tudi član knjižnice, ki zaradi izjemnih razmer (nesreče in podobno) ni mogel vrniti gradiva oziroma mu podaljšati roka izposoje osebno, telefonsko, prek aplikacije ali spleta in so mu zaradi tega nastale terjatve zaradi zamudnine. Prošnjo za oprostitev dolga ali plačilo dolga po obrokih naslovi na direktorja in ji priloži uradna dokazila.

3 Metode izterjave za nevrnjeno gradivo in neporavnane terjatve v MKK

Če član svojih terjatev zaradi različnih vzrokov ne poravnava, mora začeti knjižnica člana aktivneje spodbujati k plačilu dolga. »Knjižnica mora namreč tudi pri terjatvah do uporabnikov knjižnice ravnati kot dober gospodar: izvajati izterjavo prek opominjanja k plačilu, če pa to ni uspešno, mora terjatev predati v izvršbo.« (Trbižan, 2022, str. 46)

⁵ Znesek terjatev, ki so bile v določenem obdobju evidentirane in do 19. 8. 2022 še neporavnane (odprte terjatve) v COBISS3/Izposoja po izpisu I-IZV-06.

⁶ Znesek, ki je bil v tem obdobju poravnanih (poravnane terjatve) v COBISS3/Izposoja po izpisu I-BP-03.

V Pravilniku je določeno, da mora član svoje finančne dolgove poravnati najkasneje v roku 21 dni, sicer ne more uporabljati storitev knjižnice (če je dolg višji od zneska letne članarine za odraslo osebo).

V MKK svoje uporabnike terjamo na dveh področjih:

- nevrnjeno gradivo,
- neporavnane terjatve/dolgovi.

Metode izterjave smo v MKK izoblikovali po določenem scenariju oz. protokolu, ki poteka v štirih glavnih fazah:

1. Opozarjanje. Člani v prvi fazi prejema opozorila/obvestila: za pretečen rok izposoje⁷ in za neporavnane terjatve.⁸ Ta faza poteka nepretrgoma in se odvija skozi celo leto.
2. Opominjanje. V drugi fazi članom pošiljamo opomine in obvestila o neporavnanih terjativah. Opomini se pošiljajo kontinuirano, takrat ko so za to izpolnjeni pogoji, obvestila o neporavnanih terjativah pa se pošiljajo dvakrat letno. Enkrat to obvestilo pošljemo vsem članom, ki svojih terjatev niso poravnali pravočasno, drugič pa to obvestilo pošljemo neaktivnim uporabnikom, ki iz baze niso brisani zaradi neporavnanih terjatev.
3. Izvensodne izterjave. Če na področju izterjave nevrnjene gradiva člani kljub opominom ne vrnejo gradiva s pretečenim rokom izposoje in če kljub obvestilu o neporavnanih terjativah ne uredijo svojih terjatev, preidemo na tretjo fazo izvensodne izterjave. V tej fazi primere, ki jih z obveščanjem nismo rešili sami, predamo agenciji za upravljanje terjatev. To fazo za nas izvede zunanji izvajalec. Na področju izterjave nevrnjene gradiva to storimo 4-krat letno, na področju neplačanih terjatev pa 1-krat letno.
4. Sodne izterjave. Če po izvensodni fazi izterjave niso bile uspešne, preidemo v fazo izvršb. Gre za zadeve, ki so primerne za vložitev na sodišče. Tako knjižnica preide na zadnjo, četrto stopnjo delovanja na področju izterjav, ki jo zanjo, prav tako kot tretjo stopnjo, izvede zunanji izvajalec.

Merili za predajo dolžnikov zunanjemu izvajalcu, agenciji Prohit, sta naslednji:

- za področje nevrnjene gradiva velja, da uporabnik kljub trem opominom gradiva ni vrnil v knjižnico;
- za področje neporavnanih terjatev/dolgov pa velja, da terjatev presega 5,00 EUR dolga, ki ni nastal v zadnjih treh tednih.

V nadaljevanju podrobneje predstavljamo postopke dela v knjižnici za tretjo fazo, v kateri izvedemo analizo in pripravo podatkov za agencijo Prohit, nato sledi pregled poslovanja z agencijo Prohit.

⁷ Obvestilo o skorajšnjem poteku roka izposoje (tri dni pred potekom roka izposoje).

⁸ Obvestilo o neporavnanih terjativah (tri dni po evidentirani terjatvi).

3.1 Postopek izterjave za nevrnjeno gradivo (neizterjane tožbe)

3.1.1 Pregled opominov za vrnitev gradiva

MKK svoje člane na vrnitev gradiva opominja s pisnimi opomini. Prvi opomin knjižnica pošlje (najprej) osmi koledarski dan po izteku (prekoračitvi) roka izposoje, drugi in tretji opomin (tj. opomin pred izterjavo) pa v presledkih po 14 koledarskih dni, tretji opomin pošilja priporočeno. Skupaj z opominom knjižnica članu pošlje tudi izpis evidentiranega gradiva, ki si ga je izposodil, a ga v določenem roku ni vrnil (Pravilnik, čl. 34).

V obdobju od 16. . 2019 do 16. 8. 2022 je MKK 21.300 članom izstavila 46.226 opominov.⁹ Od tega je 17.626 članov prejelo 39.162 prvih opominov, 2.722 članov 5.272 drugih opominov ter 952 članov 1.792 tretjih opominov.

Če član po prejemu treh opominov v roku petnajstih dni od zadnjega opomina ne vrne izposojenega gradiva, »knjižnica terjatev preda pooblaščeni organizaciji za izterjavo oziroma odvetniku. Gradiva v izterjavi ni možno nadomestiti z drugim gradivom, temveč mora član vrniti zahtevano gradivo ali pa zanj plačati odškodnino. Dokler član v postopku izterjave ne poravna svojih obveznosti, ne more uporabljati storitev knjižnice.« (Pravilnik, čl. 35)

V času od 16. 8. 2019 do 16. 8. 2022 je bilo 952 članov, ki so s strani knjižnice prejeli tretji opomin. Zaradi nevrnjenega gradiva smo v izterjavo predali 567 zadev, kar predstavlja 60 %. Preostalih 40 % članov je po tretjem opominu gradivo vrnilo ali pa plačalo zanj odškodnino. Skoraj dve tretjini tistih, ki po tretjem opominu gradiva ne vrnejo, je gradivo najverjetneje izgubilo, založilo, uničilo ipd., vendar tega v knjižnico niso sporočili.

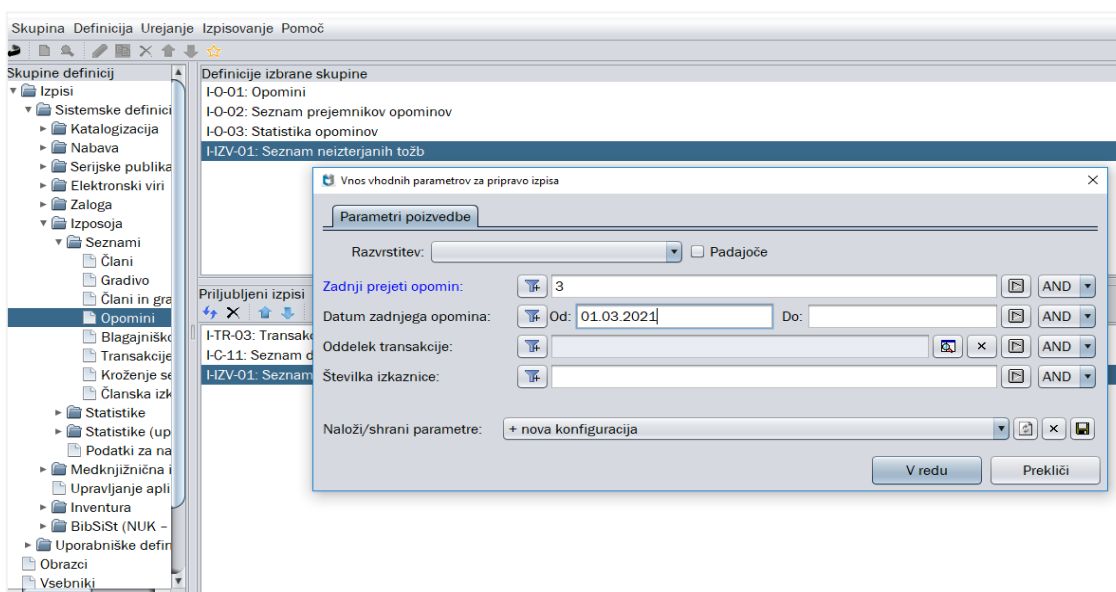
3.1.2 Seznam neizterjanih tožb za nevrnjeno gradivo

Preden zadeve predamo agenciji Prohit, pripravimo t. i. seznam neizterjanih tožb.¹⁰ Gre za izpis zbirnih podatkov o evidentiranem gradivu, za katerega velja zadnji opomin (v MKK je zadnji opomin tretji). Tak seznam MKK pripravi štirikrat letno.

Pri pripravi seznama v segmentu COBISS3/Izposoja upoštevamo naslednje parametre: zadnji prejeti opomin je enako 3, začetni datum zadnjega opomina pa je datum, ki sledi datumu, ko smo zadnjič pripravili izpis. Končni datum, ki ga zajamemo v izpis, je 15 dni pred tekočim datumom. Vse enote zajamemo hkrati (slika 1).

⁹ V segmentu COBISS3/Izposoja izpis I-O-03.

¹⁰ V segmentu COBISS3/Izposoja izpis I-IZV-01.



Slika 1: Seznam neizterjanih tožb

Z izpisom, ki ga kasneje uredimo abecedno po priimkih terjanih članov, dobimo naslednje podatke: številka izkaznice, terjatve, ime, priimek, ime in priimek skrbnika/poroka, ulica in hišna št., poštna št. in kraj (upoštevata se poštni naslov, ki je bil uporabljen za naslavljanje zadnjega opomina), telefonska številka (vnesena med naslovi za e-obveščanje in med naslovi člana), datum zadnjega opomina, stroški zadnjega opomina, trenutna zamudnina (podatek o trenutni zamudnini je vezan na izvod gradiva), nabavna cena izvoda, znesek popusta (iz segmenta COBISS3/Nabava), 996/9973 – Cena (z bančnega računa) (izpišeta se cena in stopnja popusta v skladu s formatom COMARC/H; stopnja popusta je informativnega značaja in pove, koliko odstotkov popusta je vračunanega v ceni izvoda), enota knjižnice, inventarna številka, naslov izvoda, datum izposoje in datum poteka. Na koncu seznama se izpiše še skupni znesek neporavnanih terjatev pri članih.

Tistemu gradivu, ki nima vnesene nabavne vrednosti, je ceno treba vnesti naknadno. Podatek o ceni poiščemo v katalogu, na internetu ali določimo glede na cenik MKK. Slednje je določeno s postavko Knjižno gradivo – starejše od 10 let, znesek pa je določen glede na velikost in število strani. Če je cena v SIT, jo je treba pretvoriti v evre. Poleg vnosa cene gradiva je zelo pomembno tudi, da dodamo postavko iz cenika »obdelava zamenjanega knjižničnega gradiva« (Pravilnik, čl. 31).

Nato sledi urejanje podatkov pri članu. Izposojeno gradivo, ki ga po treh opominih član ni vrnil, označimo kot izgubljen. Evidentiramo zamudnino za to gradivo, evidentiramo terjatev za vrednost izgubljenega gradiva in terjatev za njegovo obdelavo.¹¹ Pri članu označimo, da je v izterjavi, ter mu v opombo zapišemo – »v izterjavi mesec«. Zapiše se tisti mesec, v katerem gre član v izterjavo.

Datoteko z urejeno tabelo izpisa članov s podatki za izterjavo zaščitimo z geslom in jo pošljemo agenciji Prohit. O tem obvestimo tudi zaposlene. Zaposleni skupaj z obvestilom dobijo

¹¹ Evidentirane terjatve, ki so vnesene v segmentu COBISS3/Izposoja, morajo biti identične terjatvam, ki so navedene v tabeli, ki jo posredujemo Prohitu.

navodilo, kako ravnati, če član v času izterjave vrne gradivo, ki je bilo označeno za izgubljeno, in katere podatke pri članu morajo posodobiti, ko član poravnava vse odprte terjatve knjižnice. V našem postopku morajo brisati opombo o izterjavi, izbrisati, da je član v izterjavi, in brisati prepoved izposoje na dom, ki se samodejno zabeleži ob poslanem tretjem opominu. Če član gradivo v času izterjave vrne v knjižnico, se mu terjatvi za to gradivo odpišeta (terjatev za vrednost izgubljenega gradiva in terjatev za njegovo obdelavo). Za razlog odpisa terjatve se izbere »tekem izterjave vrnjeno«.

Zaposleni so s tem sporočilom opozorjeni, da morajo vse poravnane terjatve v knjižnici in vse dogodke v povezavi s terjanimi člani sporočiti naprej osebi, ki v knjižnici ureja izterjavo. Stanje je namreč treba ažurno vnašati v bazo Prohita, da ne prihaja do napačnega terjanja dolžnika. Vse poravnane terjatve moramo spremljati tudi v računovodstvu za primer, da dolžniki terjatev poravnajo preko TRR-računa.

Prohit tedensko poroča MKK, katera plačila so bila izvedena za to obdobje. Pošljejo stisnjeno datoteko, zaščiten z geslom. Sporočene plačane zneske zavedemo kot negotovinsko poravnavo zunaj knjižnice. Če dolžnik terjatev poravnava prek agencije, plača tudi odvetniške stroške, če jo plača v knjižnici, ta strošek odpade.

3.2 Postopek izterjave za nepravilne terjatve/dolgove

Postopek izterjave za nepravilne terjatve, tj. dolgove, vključuje tako aktivne kot tudi neaktivne člane.

MKK po Pravilniku enkrat letno svoje člane z nepravilnimi finančnimi terjatvami obvesti o višini dolga do knjižnice in jih pozove k plačilu. »Če član kljub pozivu ne poravnava svojega finančnega dolga v petnajstih dneh od izstavitve obvestila, knjižnica terjatev preda pooblaščenim organizaciji za izterjavo oziroma odvetniku.« (Pravilnik, čl. 35) Za ta namen v knjižnici pripravimo Obvestila o nepravilnih terjatvah vsem članom knjižnice z dolgom in Seznam dolgov članov.

Prav tako enkrat letno MKK pošlje obvestilo vsem neaktivnim članom, ki iz baze MKK niso izbrisani zaradi nepravilnih terjatev do knjižnice. V obvestilu neaktivnega člana z nepravilnimi terjatvami pozovemo, da naj knjižnico obvesti, ali želi biti po plačilu terjatve brisan iz baze knjižnice. Če član to željo izrazi, ga brišemo iz baze z razlogom »izbris na željo«. Za ta namen v knjižnici pripravimo Obvestila o nepravilnih terjatvah neaktivnim članom knjižnice z dolgom.

Kot posebno merilo na področju nepravilnih terjatev/dolgov velja, da v primeru terjatev, ki presegajo 5,00 EUR dolga, ki ni nastal v zadnjih treh tednih, po neuspešnem pozivu zadevo predamo agenciji Prohit.

3.2.1 Obvestila o nepravilnih terjatvah vsem članom knjižnice z dolgom

Knjižnica je do leta 2021 svojim dolžnikom pošiljala obvestilo, pripravljeno v segmentu COBISS3/Izposoja z izpisom I-C-13: *Obvestilo o nepravilnih terjatvah* (pošiljanje s klasično pošto nad 3,00 EUR), ki ga je IZUM pred leti pripravil posebej za našo knjižnico. Leta 2021, ko

je področje izterjav prevzela nova zaposlena¹², je IZUM na pobudo MKK pripravil možnost pošiljanja dveh vrst obvestil.

Prva obvestila so bila namenjena članom, katerih dolg je enak ali manjši od 4,99 EUR. Ta obvestila je bilo mogoče izstaviti prek e-poštnega naslova, če ga je član imel vnesenega v bazo podatkov, ali pisno s klasično pošto, če ga ni imel. Druga vrsta obvestila je bila namenjena članom, katerih dolg je enak ali višji od 5,00 EUR. Ta obvestila so se pošiljala izključno pisno s klasično pošto.

Marca 2022 so na IZUM-u pripravili novo rešitev v segmentu COBISS3/Izposoja, in sicer pošiljanje obvestil prek metode Evidentirana terjatev / Pošlji obvestilo o nepravilnih terjatvah. Obvestila se lahko pošiljajo samo po e-pošti¹³, po e-pošti, če jo imajo vneseno v bazo, sicer pa s klasično pošto, ali pa vsem samo s klasično pošto.

Pri vpisu parametrov lahko določimo višino dolga, ki ga morajo imeti člani, da bodo prejeli obvestilo. Višino dolga vpišemo pri parametrih »Skupni dolg enak ali višji od« oz. »Skupni dolg enak ali nižji od«. V MKK želimo ločiti obvestila do 4,99 EUR in nad 5,00 EUR. Na tem mestu lahko določimo tudi, ali naj se višina dolga nanaša na vse terjatve ali le na terjatve, evidentirane v izbranem obdobju.

Ko dobimo seznam prejemnikov obvestil o nepravilnih terjatvah, se na seznamu posebej osredotočimo na tiste, ki imajo terjatev zavedeno na postavki »članarina«. Pri vseh takih članih preverimo, ali so si po tistem, ko je bila evidentirana omenjena terjatev, še kaj izposodili. Obdobje preverjanja je med datumom evidentirane terjatve in datumom, ko delamo seznam. Preverimo, ali je na dan evidentirane terjatve gradivo samo vrnil ali ga je tudi podaljšal in si izposodil gradivo. Če je član gradivo samo vrnil in kasneje ni opravil nobene transakcije več, terjatev odpišemo z razlogom »neuporabljen zavedena članarina«. Če pa si je član še izposodil ali podaljšal že izposojeno gradivo, pustimo terjatev evidentirano in ga s tem uvrstimo med tiste člane, ki bodo prejeli obvestilo o nepravilnih terjatvah.

Po urejanju podatkov pripravljena obvestila pošljemo, preverjanje izvedemo po 15 dneh. Temu sledi priprava podatkov za predajo zadev agenciji Prohit. Tabela 4 kaže število poslanih obvestil in predanih zadev v obdobju od 16. 8. 2019 do 16. 8. 2022. Podatki kažejo, da je bilo v tem obdobju poslanih 3.198 obvestil, kasneje pa na Prohit vloženi 60 zadev (1,87 odstotka) v povezavi z nepravilnimi terjatvami, ki jih knjižnici ni uspela sami izterjati.

Tabela 4: Število obvestil o nepravilnih terjatvah

Leto	Št. obvestil	Št. vloženi zadev v povezavi z nepravilnimi terjatvami
2019* ¹⁴	/	/
2020	928	14
2021	877	29
2022	1.393	17
SKUPAJ	3.198	60

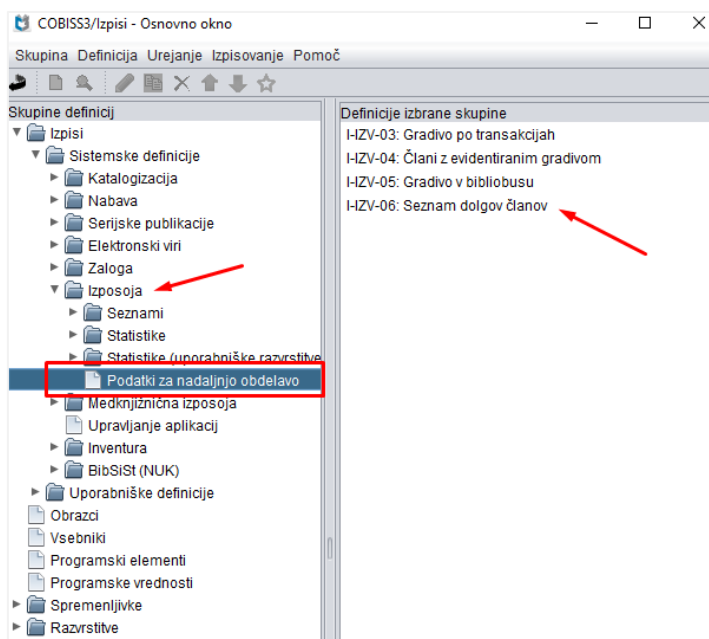
¹² Avtorica članka.

¹³ Če član e-pošte nima vnesene v sistem, obvestila ne prejme.

¹⁴ V letu 2019 so bila obvestila poslana meseca februarja, zadeve vložene marca 2019, zato število ni zajeto v obdobju od 16. 8. 2019 naprej.

3.2.2 Seznam dolgov članov

Podatke za oddajo zadev agenciji Prohit pripravimo v segmentu COBISS3/Izposoja s pomočjo izpisa I-IZV-06 *Seznam dolgov članov* (slika 2).



Slika 2: Seznam dolgov članov

V izpisu lahko zajamemo vse nepravilne terjatve v določenem obdobju. Izpis v MKK pripravimo vsako leto februarja za preteklo koledarsko leto. Pri tem izločimo vse terjatve, ki so vezane na izgubljeno gradivo in ki jih vodimo v okviru neizterjanih tožb (slika 3).

Slika 3: Parametri poizvedbe za pripravo izpisa I-IZV-06

V tabelo zajamemo naslednje podatke: številka izkaznice člana, trenutna zamudnina (v vseh enotah), datum zadnjega obiska člana, ime člana, priimek člana, ime in priimek skrbnika/poroka, ulica in hišna številka, poštna št., telefonska številka (vnesena med naslovi člana in med naslovi za e-obveščanje), enota knjižnice, v kateri je terjatev evidentirana, datum transakcije oz. evidentiranja terjatve, storitev/terjatev, cena * količina, dolg člana, inventarna

številka, naslov izvoda, nabavna cena izvoda ter podrobnosti (pri zamudnini se izpišejo inventarna številka, naslov gradiva in obdobje zamude). Tabela uredimo po priimkih članov in brišemo vse terjatve, nižje od 5,00 EUR.

Hkrati pa pri članu uredimo podatke v segmentu COBISS3/Izposoja, in sicer označimo, da je v izterjavi. Opombe v tem primeru ne vnašamo. Datoteko z urejeno tabelo izpisa članov s podatki za izterjavo zaščitimo z geslom in jo pošljemo agenciji Prohit. O tem obvestimo tudi zaposlene. Prohit enkrat tedensko pošlje seznam članov, ki so pri njih poravnali terjatve. To stanje ažuriramo v bazi MKK.

3.2.3 Obvestila o neporavnanih terjativah neaktivnim članom knjižnice z dolgom

Po paketnem brisanju neaktivnih članov, ki ga MKK izvede julija vsako leto, v bazi ostanejo tudi neaktivni člani, ki niso izbrisani zaradi neporavnanih finančnih dolgov. Tem osebam knjižnica pošlje obvestilo prek segmenta COBISS3/Izposoja *Splošna obvestila*. Metoda Član/Pošlji splošno obvestilo omogoča obveščanje točno določene skupine ljudi. V našem primeru v iskalnem oknu izberemo neporavnane terjatve, izločimo kategorije 124 – organizacijske enote ustanove, 125 – pravne osebe ter 126 – enote za medoddelčno izposajo. Za datum zadnjega obiska in datum poteka članstva določimo obdobje izpred enega leta. Neaktivnim članom z evidentiranimi zahtevki za medknjižnično izposajo ni možno poslati tega obvestila, ker v iskalniku Član ni ustreznega iskalnega polja za iskanje zahtevkov MI.

3.3 Izterjave z agencijo Prohit

Agencija Prohit dolžnike opominja po vnaprej dogovorjenem scenariju in protokolu. Dolžnikom se najprej pošljejo trije opomini na 21 dni. Vsakemu opominu sledi poziv dolžniku po dveh do treh dneh. Poziv dolžniku sestavlja telefonski klic, v primeru neodzivnosti dolžnika pa še SMS in e-sporočilo kot poziv k poravnanju odprtih obveznosti. Vedno se kontaktira s polnoletno osebo, zato je ob vpisu mladoletnih oseb v knjižnico zelo pomembno, da se vnašajo podatki o njihovem skrbniku. Med MKK in Prohitom velja dogovor, da v primeru, da član v času, ko ga terjamo, umre, izvršitev zaustavimo in odpišemo odprt dolg.

Od leta 2019, ko je MKK začela poslovno sodelovati s Prohitom, je bilo do septembra 2022 v predsodno izterjavo predanih 898 zadev. V to število so vključene neizterjane tožbe (nevrnjeno gradivo po treh opominih) ter neporavnani dolgovi članov (evidentirane terjatve, ki kljub obveščanju niso poravnane). Iz tabele 5 je razvidno, da je odstotek zadev, predanih v izterjavo, glede na število aktivnih članov pravzaprav nizek (v povprečju 1,21 %).

Tabela 5: Število predanih zadev v izterjavo

Leto	Št. predanih zadev	Predan znesek	Aktivni člani MKK	Odstotek predanih zadev v izterjavo glede na aktivne člane
2019	271	7.190,02	21.283	1,27
2020	164	4.340,18	19.021	0,86
2021	254	5.312,20	16.895	1,50
2022 ¹⁵	209	5.457,01	/	/

¹⁵ Zajet čas do septembra 2022.

Največ terjanih zneskov se giblje v razredu od 0 do 100 EUR, najmanj pa nad 500 EUR. Terjatve, ki bi bile višja od 1.000 EUR, od leta 2019 ni bilo (tabela 6). Glede na podatek o uspešnosti izterjave lahko sklepamo, da nižji kot je terjani znesek, višja je uspešnost izterjave.

Tabela 6: Višina terjatev v izterjavi od leta 2019–2022

Višina terjatve v EUR	Št. primerov v izterjavi	Struktura primerov v izterjavi	Uspešnost izterjave
od 0 do 100	840	93,54 %	78,54 %
od 100 do 200	36	4,01 %	50,14 %
od 200 do 300	12	1,34 %	33,62 %
od 300 do 500	9	1,00 %	41,03 %
od 500 do 1.000	1	0,11 %	0,00 %
nad 1.000	/	/	/

Če v fazi izvensodne izterjave s sklepanjem dogovora Prohit kljub vsem naštetim pozivom ni bil uspešen, pripravi predloge izvršb. Gre za zadeve, ki so po mnenju agencije primerne za vložitev na sodišče. Tako knjižnica preide na zadnjo, četrto stopnjo delovanja na področju izterjav, ki jo zanjo, prav tako kot tretjo stopnjo, izvede zunanji izvajalec. Med MKK in Prohitom velja dogovor, da Prohit na sodišče ne vlaga zadev, v katerih je dolžnik voden na naslovu v tujini, prav tako se na sodišče ne vlaga zadev, v katerih je dolžnik pokojen.

Splošna praksa je, da se vlagajo zadeve nad 50,00 EUR glavnice¹⁶, lahko pa se vloži tudi nižji znesek. Ker je knjižnica kot proračunski uporabnik opravičena plačila sodne takse (kar pomeni, da zanjo ni vstopnega stroška ob predaji zadev v izvršilni postopek), se je Komisija za izterjavo pri MKK¹⁷ odločila, da vlaga zadeve, katerih dolg je enak ali presega 30,00 EUR. Dolžnike se vlaga paketno, poleg osebnih podatkov je vsakemu dolžniku treba priložiti izpisek odprtih postavk (evidentirane terjatve). Zelo pomembno je, kot je bilo že omenjeno, da se pred vložitvijo preveri starost dolžnika (in če gre za mladoletno osebo, se preveri, ali so podatki skrbnika pravilno zabeleženi) ter naslov, na katerega se bo izvršba naslovila.¹⁸

Ko MKK pregleda predloge izvršb, ki jih je pripravil Prohit, odobri spisec dolžnikov, ki so določeni za sodno obravnavo. Prohit jih naslednji delovni dan vloži na sodišče. Takrat MKK tem dolžnikom v bazi vnese opombo, npr. »sodišče 2022«. Potem je treba počakati na pravnomočnost sklepa, ki pa je odvisna od tega, kdaj bo dolžnik prevzel sklep o izvršbi in ali bo v zakonskem roku podal ugovor.

Preko Prohita je bilo od začetka sodelovanja leta 2019 na sodišče vloženih 26 zadev (vse januarja 2022). Do septembra 2022 je bilo zaprtih 12 zadev (izterjani znesek je bil v višini 955,17 EUR), 14 zadev je še odprtih (znesek v sodni izterjavi je v višini 1.576,96 EUR).

Prohit knjižnici na začetku vsakega meseca pošlje generalno poročilo za pretekli mesec. Vanj zapiše, kakšno je stanje aktivnih izvensodnih zadev, katere zadeve so se zaprle in katere zadeve so v aktivnem reševanju, torej tik pred zaprtjem. Prav tako poročilo pošlje za sodne zadeve

¹⁶ V glavnico je vključena zamudnina, vrednost gradiva, vrednost obdelave gradiva.

¹⁷ V MKK ustanovljena leta 2021.

¹⁸ Skladno s 15. členom Zakona o knjižničarstvu se pred predajo izvršbe na sodišče na upravni enoti preveri uporabnikov naslov.

(odprte in zaprte zadeve). Poročilo je zelo pomembno, saj je dodatna varovalka, da so vsi podatki o dolžnikih poenoteni na obeh straneh in da ne prihaja do napak pri terjanju. Področje izterjav je že brez napak dovolj občutljivo za dolžnike.

4 Odpis terjatev v MKK

MKK enkrat letno paketno odpiše terjatve, starejše od 3 let¹⁹; to stori preden paketno odpiše neaktivne člane.

Poleg tega pa sproti odpisuje tudi terjatve, ki imajo podlage za odpis²⁰, ter tudi terjatve, pri katerih zaradi različnih razlogov ne pride do poravnave. To se lahko zgodi v primeru, ko je terjan uporabnik, ki živi v težkih socialnih razmerah in na knjižnico naslovi prošnjo o odpisu le teh. Tej prošnji mora priložiti ustrezna dokazila. Direktor knjižnice nato prošnjo odobri ali zavrne. V tem primeru se pri članu beleži tudi podlaga odpisa terjatev (»po navodilu nadrejenega«). Odpis terjatve se zgodi tudi v primeru, ko je zadeva predana na sodišče, terjatve pa ni mogoče izterjati zaradi različnih razlogov: dolžnik ni zaposlen, nima odprtega računa na banki, ima prenizke dohodke za rubež ipd.

Koliko terjatev je v letih 2019, 2020, 2021 in 2022 odpisala MKK, je razvidno iz tabele 7. V izpis²¹ smo zajeli obdobje od 16. 8. 2019 do 16. 8. 2022 in ugotovili, da je bilo v treh letih odpisanih za 10.537,68 EUR terjatev. Za primerjavo lahko povemo, da so bile v istem obdobju poravnane terjatve v višini 516.288,09 EUR, kar pomeni, da smo odpisali terjatve v višini 2 % poravnanih terjatev.

Tabela 7: Odpis terjatev v obdobju 16. 8. 2019–16. 8. 2022 in 1. 9. 2021–1. 9. 2022

Obdobje	16. 8. 2019– 16. 8. 2020	16. 8. 2020– 16. 8. 2021	16. 8. 2021– 16. 8. 2022	SKUPAJ 16. 8. 2019–16. 8. 2022	1. 9. 2021–1. 9. 2022
Skupaj	3.312,10	3.548,10	3.247,08	10.537,68	3.614,49 EUR

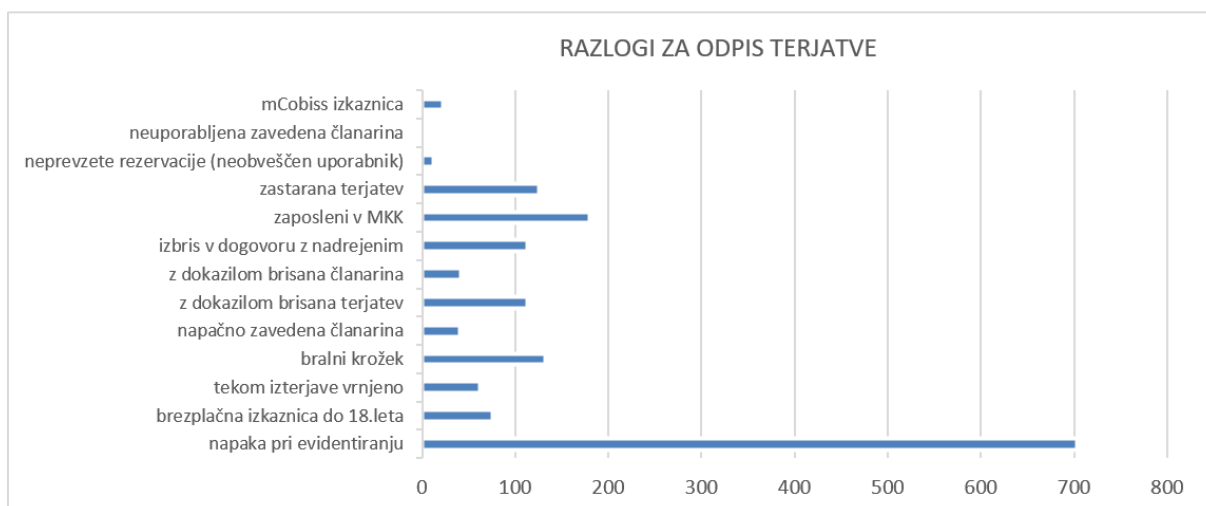
Ker pa smo v MKK podlage za odpis uvedli septembra leta 2021, smo želeli v tabeli 7 posebej prikazati tudi to obdobje. Na sliki 4 si lahko pogledamo, kakšne podlage za odpis smo uporabljali v MKK v obdobju od 1. 9. 2021 do 1. 9. 2022. Najpogosteje je bila uporabljena podlaga »napaka pri evidentiranju«. Ta se uporabi, ko zaposleni napačno evidentira terjatev pri članu in to takoj opazi. Prav tako se uporablja za brisanje terjatev fiktivnemu članu, ko testirajo določene korake v postopkih. Sledi podlaga za odpis »zaposleni v MKK«, ki se uporablja, ko se pri zaposlenem v MKK²² evidentira terjatev za prevzem ali vračilo gradiva v drugi enoti, česar programsko ni možno izklopiti. Naslednja podlaga, ki je najpogosteje uporabljena za odpis terjatve, je »bralni krožek«. Tudi tu gre za podobno situacijo kot pri zaposlenih v MKK.

¹⁹ Zaradi zakonskih določil o zastaranju terjatev.

²⁰ Razlogi oz. t. i. podlage za odpis terjatev so bile v MKK uvedene septembra leta 2021, podlaga »tekem izterjave vrnjeno« je bila uvedena februarja 2022.

²¹ V segmentu COBISS3/Izposoja izpis I-TR-04.

²² Zaposleni v MKK so oproščeni plačila članarine in zamudnine.



Slika 4: Pogostost uporabe določene podlage za odpis terjatve v MKK v času od 1. 9. 2021–1. 9. 2022²³

5 Diskusija o zaznanih težavah in rešitvah pri terjanju dolžnikov v knjižnici MKK

Prikazani rezultati na področju terjatev do članov kažejo, da MKK ravna kot dober gospodar. Navkljub temu smo imeli ob izvajanju izterjave tudi mi kar nekaj odprtih zadev, ki smo jih reševali že v preteklosti, intenzivneje pa v letih 2021 in 2022. Splošne knjižnice se s plačilno nedisciplino članov soočajo na različne načine. Za izterjave se uporabljajo dodatna obveščanja, npr. klicanje na dom ali pisni pozivi z opozorili, da se bo zadeva predala naprej sodišču, če terjatve ne bodo poravnane. Nekateri knjižničarji so v preteklosti hodili tudi na domove članov in tako skušali izterjati gradivo. Ker pa so knjižnice kljub vsem opisanim aktivnostim na področju izterjave dolgov pogostokrat nemočne in neuspešne in jim izvajanje teh aktivnosti jemlje preveč dragocenega časa, se vse več odločajo, da izvajanje izterjave prepuščajo zunanjim izvajalcem, ki so za to področje bolj usposobljeni. To smo storili tudi v MKK.

V letih 2021 in 2022 je v MKK potekala optimizacija postopkov na področju terjanja dolžnikov. Pri tem smo se osredotočili na izdelavo protokola, ki vključuje postopke za dva tipa glavnih terjatev: nevrnjeno gradivo in finančne terjatve/dolgovi. V postopkih smo želeli čim boljše izkoristiti možnosti programske opreme COBISS3. Stalna komunikacija in iskanje boljših rešitev tako z Institutom informacijskih znanosti (IZUM) kot tudi z zunanjim izvajalcem za upravljanje terjatev, agencijo Prohit, sta privedla do reorganizacije. Glavni cilj pri tem je bil, da knjižnica v kar najboljši meri poskrbi za pravočasno in dovolj pogosto obveščanje svojih članov o nepravilnih terjatvah ter ažurno vnašanje izvedenih plačil članov v obe bazi podatkov (tako v segmentu COBISS3/Izposoja kot tudi v Prohitovo bazo). Veliko pozornosti je bilo namenjeno izboljšanju obveščanja članov o odprtih terjatvah, pozivanju k rednemu plačevanju ter boljši komunikaciji med izterjevalcem, dolžnikom in knjižnico. Pozornost je bila usmerjena v pregled vseh odprtih zadev, ki jih je imela MKK iz naslova terjatev na okrajnih sodiščih, z namenom, da se neizterljive zadeve čim prej zaprejo.

Ugotovili smo, da je za boljše odnose s člani zelo pomembno, da smo pri vnašanju plačil ažurni. To je pomembno tako za knjižnico kot tudi za agencijo za izterjavo. Zato so tako zaposleni v knjižnici kot tudi zaposleni na Prohitu ob vsaki predaji novih zadev v izterjavo opozorjeni, da

²³ Priprava s COBISS3/Izposoja izpis I-TR-04.

ažurno javljajo vsako plačilo. Zaposleni v knjižnici morajo informacijo o plačilu terjanega dolga čim prej sporočiti osebi, ki se v knjižnici ukvarja s področjem izterjave. Ta oseba mora informacijo čim prej vnesti v sistem, ki ga upravlja Prohit, saj je to izhodišče pri terjanju naših uporabnikov. Prav tako pa morajo zaposleni na Prohitu plačila, ki jih prejmejo oni, ažurno sporočati (najmanj enkrat tedensko) knjižnici, ki potem sproti ureja odprte terjatve. Ob primopredaji terjatev je novozaposlena v MKK namreč najprej zaznala težave na tem področju. Pojavljali so se člani, ki so že poravnali svoje terjatve preko Prohita, pa to zaradi neažurnega oz. preredkega javljanja plačil ni bilo zavedeno v segmentu COBISS3/Izposoja, in so imeli kljub poravnanim terjatvam še vedno onemogočeno poslovanje v knjižnici. Seveda je bilo nezadovoljstvo na strani teh članov upravičeno in razumljivo. Sledil je dogovor z odgovornimi na Prohitu, da vsa plačila javljajo ažurno najmanj enkrat tedensko. Prav tako so bile zaznane težave s člani, ki so terjatve že poravnali v knjižnici, pa to ni bilo ažurno vneseno v Prohitovi bazi, saj zaposleni tega niso ažurno sporočali naprej. Prohit jih je še naprej terjal za dolgove, ki so jih že plačali. Sledilo je naknadno preverjanje informacij na Prohitu, veliko je bilo nepotrebne komunikacije. Reševanju dvosmerne komunikacije med knjižnico in Prohitom smo namenili res veliko pozornosti in skušali prenos teh podatkov spraviti na najvišjo možno raven. V času pisanja tega članka v knjižnici beležimo minimalno število takih težav, lahko bi rekli skoraj ničelno.

Med optimizacijo postopkov se je pri pripravi specifikacije dolga pri posameznem dolžniku, ki ga je Prohit moral priložiti k vlogi za sodišče, pokazala težava, saj smo ugotovili, da specifikacije dolgov oz. izpiska odprtih postavk nimamo vnesenih tako, kot je treba za pravilno izpeljan pravni postopek. V knjižnici smo namreč, ko smo pripravljali seznam dolžnikov, v tabelo ročno vnašali tako vrednost nevrnjenega gradiva kot tudi vrednost obdelave za nadomestno gradivo. Samodejno se je z izpisom v tabelo vnesla samo zamudnina (programsko, pri članu pa še vedno ni bila vidna med evidentiranimi terjatvami). To pomeni, da je član v segmentu COBISS3/Izposoja med oddajo zadeve v izterjavo imel med terjatvami zavedene samo stare terjatve (če jih je imel), ki niso bile povezane z gradivom, za katerega je bila sprožena izterjava. Po posvetu s Prohitom smo se odločili, da ta postopek spremenimo. Tako smo od januarja 2022 naprej pred predajo zadeve v izterjavo vse gradivo, ki je bilo predano v izterjavo, v segmentu COBISS3/Izposoja označili za izgubljeno. Ob tem se je članu evidentirala zamudnina za dotično gradivo. Nato smo ročno evidentirali še vrednost izgubljenega gradiva in vrednost obdelave novega. Prej je bilo oboje evidentirano naknadno, ko je dolžnik prišel v knjižnico poravnat svoj dolg. Če je gradivo vrnil, se mu to ni evidentiralo, če pa ga je prijavil za izgubljenega, se je dolg evidentiral naknadno.

Pri prejemanju sklepov o dolžnikih knjižnice s strani sodišč smo naleteli na še eno težavo. MKK je v preteklosti preko agencije za upravljanje terjatev, s katero je sodelovala pred Prohitom, že vlagala zadeve na sodišče. Po nekaj mesecih delovanja na področju postopkov izterjave dolžnikov leta 2021 je zaposlena v MKK, ki je bila po novem zadolžena za postopke izterjave dolžnikov, ugotovila, da so nekatere zadeve v skladu s prejetimi sklepi sodišča še kar odprte, vendar dolžnikov ni bilo več v bazi podatkov knjižnice. Žal nismo ugotovili vzroka za tako stanje, predvidevamo, da se v preteklosti v segment COBISS3/Izposoja pri vseh dolžnikih niso vpisovale ustrezne opombe pri članih. Posledično je bil lahko takšen član izbrisan, če ni bil več aktiven. Preverili smo, v kakšni fazi so postopki iz prejšnjih let, in se odločili, da v primeru, ko dolžnika nimamo več v bazi, ustavimo postopek na sodišču. Januarja 2022 smo v izvedbo te naloge vključili Prohit, ki je od sodišč pridobil informacije o morebitnih aktivnih in

nezaključenih vloženih izvršbah, v katerih knjižnica nastopa kot upnik. Prohit je tako meseca maja 2022 pridobil sezname zaprtih in ene odprte tožbe iz leta 2013. Drugih do zaključka pisanja članka nismo prejeli. Edino odprto tožbo smo pregledali in ugotovili, da člana nimamo več v bazi podatkov članov, zato smo na sodišče naslovili prošnjo, da omenjeni primer zapre.

Kot smo že omenili, je zelo pomembno tudi, da se pri vpisu mladoletne osebe vnesejo ime in priimek njenega skrbnika ter naslov, na katerega bo skrbnik prejemal opomine knjižnice ali kasneje opomine agencije za izterjavo. Če tega podatka ni na seznamu, ko ga predamo agenciji Prohit, ima knjižnica veliko nepotrebnih nevšečnosti. Dobili smo klice staršev, saj so se odvetniki obračali direktno na otroka, ki je bil zaveden kot dolžnik. Uvedli smo dopolnitev postopka in sedaj vedno, preden zadeve predamo naprej agenciji za izterjavo, dodatno preverimo, ali je dolžnik mladoleten in ali ima pravilno vpisane podatke skrbnikov. Če podatkov ni, te pred oddajo vnesemo v sistem. Seveda ob tem skrbnike pozovemo, da terjatev poravnajo, preden jo oddamo v izterjavo. Občasno smo pri tem uspešni.

Zelo pomembno je tudi, da imajo člani v sistem vnesen pravilen naslov. Vsi člani knjižnice so sicer dolžni sporočiti vsako spremembo bivališča in drugih osebnih podatkov, ki so jih ob vpisu v knjižnico zapisali na pristopni izjavi, in sicer najkasneje v 21 dneh, tj. v času običajnega roka izposoje. Ker pa člani tega velikokrat ne storijo, knjižnični opomini prispejo na napačen naslov. Posledično napačne naslove prejme tudi agencija Prohit, zaradi česar prihaja do daljšega časa reševanja zadev. Zato smo uvedli dopolnitev postopka, tako da preden zadeve predamo naprej agenciji za izterjavo, naslove preverimo na pristojni UE. Ugotovili smo, da sam postopek izterjave zato teče hitreje in da prihaja do manj zapletov.

Tudi na področju obvestil o neporavnanih terjativah smo v zadnjem letu s pomočjo IZUM-a naredili nekaj sprememb. Že pred leti je IZUM posebej za našo knjižnico razvil posebno obvestilo o neporavnanih terjativah, ki ga je knjižnica pošiljala s klasično pošto, in sicer za vse dolžnike, katerih terjatve so bile enake ali višje od 3,00 EUR. V obveščanje tako ni zajemala uporabnikov, ki so imeli terjatve enake ali nižje od 2,99 EUR. Ti so bili o tem torej obveščeni samo enkrat (tri dni po evidentirani terjatvi) in nikoli več. Izkazalo se je, da so ti člani na to terjatev kasneje pozabili, sploh če niso več uporabljali storitev knjižnice. Zato se nam je zdelo pomembno, da to spremenimo. Septembra 2021 smo tako zaprosili IZUM, da nam pripravi dve vrsti obvestil. In sicer eno obvestilo za člane, ki imajo dolg enak ali nižji od 4,99 EUR, za pošiljanje po e-pošti oz. po pošti, če nimajo elektronske pošte. Drugo obvestilo je za člane, ki imajo dolg enak ali višji od 5,00 EUR, za pošiljanje s klasično pošto. Višino dolga smo spremenili, saj smo ga poenotili z višino dolga, ki smo jo uporabljali kot izhodišče za pošiljanje v izterjavo Prohitu. Novembra 2021 je bila programska rešitev pripravljena preko izpisa I-C-10 v segmentu COBISS3/Izposoja. Marca 2022 je bila rešitev še dopolnjena oz. popravljena.

Vnos e-naslava v bazo članov knjižnice ni obvezen, je uporabnikova svobodna izbira. Navkljub temu v knjižnici spodbujamo navedbo podatka, posebej za namene obveščanja o neporavnanih terjativah, o skorajšnjih opominih ipd. Zaradi spremembe pri obveščanju članov o neporavnanih terjativah smo pripravili večjo akcijo. Članom, ki še niso imeli zavedenega e-naslava, smo v obvestilu o neporavnanih terjativah, ki smo ga poslali po klasični pošti, sporočili, da za boljšo obveščenost priporočamo, da sporočijo e-naslove. Aktivnost je bila uspešna, saj je kar nekaj članov dopolnilo svoje podatke za obveščanje. Upamo, da bomo v prihodnje lahko člane obveščali o neporavnanih terjativah večkrat na leto. Zaradi ekonomičnosti to sedaj počnemo le enkrat letno, saj moramo vsaj polovico obvestil poslati s klasično pošto.

6 Zaključek

Spremljanje terjatev in redno opozarjanje članov o njihovih dolgovih je zelo pomembno delo knjižnice. Poleg tega da se knjižnica zaradi doslednega delovanja na tem področju obnaša zelo gospodarno, na ta način skrbi tudi za finančno dobrobit svojih članov. Vsaka zadeva, ki je predana naprej agenciji za upravljanje terjatev, je za člana dražja, saj terjatev povišajo stroški odvetnikov agencije. Še višji pa so stroški, če gre zadeva naprej na sodišče, saj se zraven vštejejo še sodni stroški.

Poleg finančne dobrobiti pa morajo imeti knjižnice pri svojem delovanju pred očmi cilj, ki ga vedno in povsod poudarja Ameriško bibliotekarsko društvo (ALA) (American, 2019), da je bistveno poslanstvo javno financiranih knjižnic brezplačen, enak in pravičen dostop do informacij v vseh oblikah za vse uporabnike knjižnice. Zato je zelo pomembno, da knjižnica s svojimi dejavnostmi prepreči, da bi zaradi slabšega ekonomskega položaja člana prihajalo do razlik v dostopu do informacij. Knjižnica lahko kljub temu, da evidentira terjatve za različne storitve, ki jih morajo dolžniki poravnati, s pravočasnim obveščanjem članov o terjatvah pripomore, da člani redno in pravočasno poravnajo dolgove.

Pregled stanja na področju izterjav je pokazal, da je Mestna knjižnica Kranj zelo dobro organizirana na področju obveščanja svojih članov o neporavnanih terjatvah in da je plačilna disciplina članov Mestne knjižnice Kranj zelo dobra. To sta potrdili dve ugotovitvi. Prva je, da je bilo v obdobju od leta 2019 do leta 2022 v povprečju poravnanih skoraj 98 % vseh evidentiranih terjatev, torej je v obdobju treh let knjižnica odpisala samo 2 % terjatev. Druga ugotovitev, ki potrjuje zgoraj zapisano dejstvo o uspešnem obveščanju članov knjižnice ter o njihovi dobri plačilni disciplini, pa je, da je samo 1,87 % zadev s področja neporavnanih terjatev predanih naprej agenciji za upravljanje terjatev Prohit. Ta je v zadnjih treh letih v povprečju uspešno rešila 66 % vseh vloženih zadev, na sodišče pa je v nadaljnjo obravnavo predala le 26 zadev.

Zahvala

Hvala direktorici Mestne knjižnice Kranj, ge. Maji Vunšek, za spodbudo ter prostor in čas, da sem lahko pripravila pričujoči članek.

Zahvaljujem se g. Tadeju Serdinšku (IZUM) za pomoč pri pripravi različnih vrst izpisov, stalnih posvetov pri iskanju boljših rešitev za njihovo oblikovanje in pomoč pri iskanju boljših rešitev v povezavi z obveščanjem uporabnikov o odprtih terjatvah in njihovi realizaciji. Hvala mag. Zdenki Kamenšek (IZUM) za strokovni pregled članka. Prav tako gre zahvala g. Sašu Gerečniku (Prohit) za hitre odzive na potrebe in želje po boljšem in hitrejšem obveščanju o plačilnih dolžnikov naše knjižnice in za pripravo analize sodelovanja MKK s Prohitom.

Reference

American Library Association, 2019. *Economic barriers to information access: an interpretation of the Library Bill of Rights*. Dostopno na: <https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/economicbarriers> [25. 9. 2022].

COBISS3/Izposoja: priročnik za uporabnike, 2019. Maribor: IZUM. Dostopno na: https://home.izum.si/izum/e-prirocniki/5_COBISS3_Izposoja/Cel_5_COBISS3_Izposoja.pdf [29. 8. 2022].

Kuralt, Š., 2015. Zaradi nevrnjenih knjig tudi več tisoč evrov dolga. *Delo*, 1. 1. 2015. Dostopno na: <https://old.delo.si/kultura/razno/zaradi-nevrnjenih-knjig-tudi-vec-tisoc-evrov-dolga.html> [25. 9. 2022]

Mestna knjižnica Kranj, 2022. *Letno poročilo 2021*. Kranj: MKK. Dostopno na: <https://www.mkk.si/asset/DEhTNaLWMfHPirHNs> [30. 8. 2022].

Mestna knjižnica Kranj, 2019. *Pravilnik o splošnih pogojih poslovanja*. Kranj: MKK. Dostopno na: <https://www.mkk.si/asset/DEhTNaLWMfHPirHNs> [30. 8. 2022].

Plahuta Simčič, V., 2011. Delova tema: Zamudnine v javnih knjižnicah. *Delo*, 7. 8. 2011. Dostopno na: <https://old.delo.si/novice/slovenija/delova-tema-zamudnine-v-javnih-knjiznicah.html> [25. 9. 2022].

Shaw, J., 2016. It's not fine to not pay your fine. *Public Libraries Online*, 19. 5. 2016. Dostopno na: <https://publiclibrariesonline.org/2016/05/its-not-fine-to-not-pay-your-fine/> [25. 9. 2022].

Trbižan, J., 2021. Poravnava, oslabitev in odpis kratkoročnih terjatev do kupcev v javnem sektorju. *IKS*, maj, str. 40–48.

Trbižan, J., 2022. Zaračunavanje in plačila storitev uporabnikov v knjižnici. *IKS*, 08–09, str. 43–53.

Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1), 2015. Uradni list RS, št. 87/01, 96/02 – ZUIJK in 92/15.