
מחלקת הגביה

דוח ביקורת 2018-6

מבקר המועצה

תוכן עניינים

| <u>עמוד</u> | <u>שם הפרק</u> | <u>פרק</u> |
|-------------|---|------------|
| 255 | כללי – מבוא, מטרה, היקף, מתודולוגיה | א |
| 259 | תמצית ממצאים | ב |
| 265 | המלצות | ג |
| 269 | פירוט ממצאים | ד |
| 269 | מדיניות ונהלים | 1 |
| 272 | ארגון מחלקת הגביה | 2 |
| 275 | אבטחת מידע | 3 |
| 276 | קביעת גובה השומה | 4 |
| 282 | שירות לקוחות | 5 |
| 287 | חובות ארנונה | 6 |
| 289 | מנגנוני בקרה של המועצה | 7 |
| 292 | ניהול קופה | 8 |
| 294 | סטטוס טיפול בממצאי הדוח המפורט | 9 |
| 296 | סיכום ומסקנות | 10 |
| 298 | סטטוס סעיפים רלוונטיים מנוהל העסקת חברות גביה | נספח |

פרק א' – כללי

1. מבוא

סמכותן של הרשויות המקומיות בישראל להטיל ארנונה כללית קבועה בחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992 (להלן: "חוק ההסדרים"). החיוב בארנונה נעשה לפי שיעור תשלום ליחידת שטח והבסיס לכך הוא האמור בסעיף 8(א) לחוק ההסדרים. סעיף 8(א) לחוק ההסדרים קובע כי "מועצה תטיל בכל שנת כספים ארנונה כללית, על הנכסים שבתחומה שאינם אדמת בנין; הארנונה תחושב לפי יחידת שטח בהתאם לסוג הנכס, לשימוש ולמיקומו, ותשולם בידי המחזיק בנכס".

תקנה 3(א) לתקנות הסדרים במשק המדינה (ארנונה כללית ברשויות המקומיות), התשס"ז-2007 ("תקנות ההסדרים"), אשר הותקנו מכוח חוק ההסדרים, קובעת מהי יחידת השטח הבסיסית לחיוב בארנונה. בתקנה הנ"ל נאמר כך: "חישוב שטחו של נכס לצורך הטלת ארנונה כללית יהיה במטרים רבועים; הארנונה הכללית אשר תוטל על נכס תהיה בסכום המתקבל ממכפלת מספר המטרים הרבועים של הנכס בסכום הארנונה למטר רבוע".

רוב המקורות הכספיים לפעילות המועצה מתקבלים באמצעות מחלקת הגביה של המועצה אשר מופעלת על ידי חברת הגביה. חברת הגביה כפופה למנהל הגביה, שהוא גזבר המועצה. ע' הגזבר משמש כמפקח על מחלקת הגביה.

המועצה המקומית וחברת הגביה מחויבים לפועל, בין היתר, על בסיס המסמכים הבאים:

א. "נוהל העסקת חברות גביה"¹ שפורסם על ידי משרד הפנים (להלן: "נוהל משרד הפנים").

ב. ההסכם בין המועצה לבין הקבלן (להלן: "ההסכם").

יצוין כי בעקבות פסק הדין בבג"ץ 4113/13 לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים נ' שר הפנים (26.3.18, פורסם בנבו, להלן: "פסק הדין") יתכנו תיקוני חקיקה אשר ישפיעו על ההתקשרות בין המועצה לבין חברת הגביה.

במהלך שנת 2018 הוחלפה מערכת הגביה מהמערכת הקודמת למערכת החדשה; יצוין כי בעת הביקורת המערכת החדשה עדיין בתהליך הטמעה.

להלן פילוח גבית ארנונה לפי אמצעים תשלום (ללא החזרים בסך 4.1 מיליון ₪):

| מס"ד | אמצעי התשלום | סכום (מש"ח) | % | הערות |
|------|---------------|-------------|-------|---------------------------------------|
| 1 | כרטיסי אשראי | 29.1 | 30.9% | |
| 2 | העברה בנקאית | 25.7 | 27.3% | |
| 3 | הוראות קבע | 14.4 | 15.3% | |
| 4 | המחאות מזומן | 9.5 | 10.1% | בנוסף בקופה שקים דחויים בסך 23 אלף ₪. |
| 5 | תשלום בבנק | 7.5 | 8.0% | בנק הדואר ובנק הפועלים |
| 6 | המחאות דחויות | 2.7 | 2.9% | |
| 7 | כסף מזומן | 1.9 | 2.0% | |

1 ראה חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/03

| מס"ד | אמצעי התשלום | סכום (מש"ח) | % | הערות |
|------|----------------------------|----------------|---------------|-------|
| 8 | הסדר מוסדות | 1.9 | 2.0% | |
| 9 | הסדר משכורת | 0.9 | 1.0% | |
| 10 | קיזוז תשלומים לספקים | 0.5 | 0.5% | |
| 11 | חיוב זיכוי מוסדות מועצה | 0.1 | 0.1% | |
| 12 | סה"כ | 94.3 | 100.0% | |

2. מטרות הביקורת

לבחון את נאותות התשתית עליה מבוססת מערך הגביה של המועצה.

3. היקף הביקורת

הביקורת התמקדה בעיקר בתחומים הבאים:

- א. סביבת הבקרה - קיום מדיניות, נהלים ותכניות עבודה, הרשאות והפרדת תפקידים, התקשרות עם חברת הגביה, מנגנוני בקרה של הגזברות על אגף הגביה.
- ב. בסיס הנתונים לקביעת שומה – סיווג נכסים, גודל הנכס, תעריפים
- ג. ניהול קופה
- ד. תיקון ליקויים מהדוח המפורט מטעם משרד הפנים
- ה. עמידה באבטחת מידע/חוק הגנת הפרטיות

4. מתודולוגיה – שיטת הביקורת

במסגרת הביקורת, נערכו פגישות עם העובדים הבאים:

- א. מנהלת מחלקת הגביה – נציגת חברת הגביה
- ב. עובדות מחלקת הגביה
- ג. ע' הגזבר
- ד. מנהלת חשבונות בגזברות

נסקרו מסמכים רלוונטיים לרבות: נהלי עבודה, החוזה בין המועצה לבין חברת הגביה בנושא הגביה, הרשאות במערכת המידע, הפרקים שקשורים למחלקת הגביה בדוח המפורט של משרד הפנים, הוראות בדבר ארנונה לשנים 2014 ו-2015 ועוד.

נותחו נתונים "שנשלפו" לבקשת הביקורת ממערכת המערכת החדשה ובהם: פירוט נכסים, חיובי ארנונה, תעריפי ארנונה, פילוח תשלומים.

הביקורת נערכה בחציון השני של שנת 2018.

ההתייחסויות לטיוטת הדוח שולבו בדוח הסופי.

הביקורת נערכה על פי תקני ביקורת מקובלים ובהתאם לכך ננקטו אותם נהלי ביקורת שנחשבו לדרושים בהתאם לנסיבות.

פרק ב' – תמצית הממצאים

מדיניות ונהלים

1. במועצה לא קיימת מדיניות כתובה מעודכנת בתחום הגביה. (1.2)
2. נהלי העבודה הקיימים של המחלקה אינם ערוכים כנהלים פורמליים עם מטרה, יעוד, אחראיות, תאריך אישור, גורם מאשר וכד'. (1.3)
3. נהלי המחלקה מכסים חלק קטן מפעילותה; חסרים נהלים בתחומי פעילות מרכזיים של המחלקה כגון הקמת לקוח חדש במערכת, זיכויים, קבלת קהל, טיפול בלקוחות, ניהול קופה. (1.3)
בהתייחסותה לטיוטת הדוח, מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "בשנת 2019 תהיה התייחסות להכנת נהלי מחלקה נוספים".
4. הטפסים באתר המועצה שקשורים למחלקת הגביה אינם אחידים ואינם מעודכנים, בין היתר מספרי טלפון ופקס אינם מעודכנים, הטפסים אינם ממוספרים ועל חלק מהטפסים חסר לוגו של המועצה. (1.4) **(תוקן במהלך הביקורת).**

ארגון מחלקת הגביה

5. נכון לתחילת נובמבר 2018 לא היה לרשות מחלקת הגביה פקח ארנונה, ולכן בחלק מהמקרים מחלקת הגביה נתנה אישור נכס ריק וגינות לתלויות על סמך תמונות ומבלי לבקר בנכס עצמו. כמו כן, ללא פקח ארנונה, אין בעל תפקיד שמסתובב ביישוב כדי לאתר נכסים שבוצעו בהם שינויים כגון הגדלת נכס, פתיחת עסקים בנכסים קיימים וכד'. (2.2)
6. במהלך הפגישות שערכה הביקורת עם מנהלת המחלקה נמצא כי מספר רב של נושאים דרשו את טיפולה הדחוף, דבר שעשוי להצביע על כך שקיים ריכוזיות יתר במחלקה. (2.3)
7. במועצה לא נמצא תיעוד לראיונות ו/או לבדיקות שנערכו על ידי וועדה מטעם המועצה כדי לאשר את העסקת עובדי חברת הגביה כנדרש בחוזה ובנוהל משרד הפנים. (2.4)

8. למרות שההסכם מאפשר זאת, המועצה אינה מבצעת כל בקרה בנושא תנאי ההעסקה של העובדים. כתוצאה מכך היא חושפת את עצמה במידה שחברת הגביה לא תעמוד בדרישות החוק מבחינת תנאי ההעסקה של העובדים. (2.5)

אבטחת מידע והגנת הפרטיות

9. המועצה לא מסרה לחברת הגביה הנחיות אבטחת מידע ולא הכניסה להסכם סעיף בנוגע לאיסור שימוש במידע לצרכים אחרים כנדרש. (3)

10. לכלל עובדי המחלקה אותה הרשאה לבצע את כלל הפעולות במערכת, בניגוד לכללי אבטחת מידע מקובלים. (3)

11. לדברי מנהלת מחלקת הגביה, היא פועלת על פי הנחיות אבטחת מידע של קב"ט חברת הגביה, אך טענה שאינה רשאית למסור למועצה מהם כללי אבטחת המידע שאליהם היא מחויבת. הביקורת רואה את הנושא בחומרה מאחר שמבלי לדעת מהם כללי אבטחת המידע בנוגע למאגרי מידע של המועצה, היא אינה יכולה לוודא שהמידע מאובטח כנדרש. (3)

קביעת גובה השומה

12. המועצה אינה עומדת בדרישה הרגולטורית לערוך סקר מדידות פעם בחמש שנים; לפי התיעוד שבידי הביקורת, עד לעריכת סקר המדידות שהחלה בשנת 2018, המועצה לעולם לא ערכה מדידות של כלל הנכסים ביישוב. נכון למועד הביקורת, המועצה סיימה סקר מדידות בנכסים עסקיים בלבד וחלק מהבניינים חדשים; טרם החל סקר מדידות בבתי מגורים קיימים. (4.2)

13. בעת הביקורת היה טעות בו נכס של עסק שנמדד במסגרת סקר מדידות (משלם א') נרשם בטעות כנכס של עסק אחר (משלם ב') והוא חויב בהתאם – דבר שעלול להצביע על בעיה בבקרה על המדידות. (4.2)

14. בבדיקה מדגמית של הביקורת על תיעוד גודל הנכס של 11 נכסים נמצא כי ב-46% מהמקרים חסר תיעוד לאופן קביעת גודל הנכס, ב-

36% מדובר בתיעוד משנות ה-80 למאה הקודמת וב-18% מהמקרים מדובר בנכסים חדשים שגודל הנכס מתבסס על תכניות של הקבלן. (4.3)

15. מבדיקה מדגמית של תיעוד לשינויים בגודל/סיווג הנכסים שבוצעו בתחילת שנת 2018 ב-4 נכסים, נמצא כי קיים תיעוד לשינויים אלה (למרות שחלק מתיעוד נמצא במערכת הישנה ולא עברה עדיין למערכת החדשה). (4.4)

שירות ללקוחות

16. במחלקת הגביה לא מנוהל תיעוד המרכז את כלל הפניות שהתקבלו אצלה. מנהלת השומה מסרה לביקורת שהיא עוקבת אחרי טיפול בפניות באמצעות דוא"ל שלה. כמו כן, היא מסרה לביקורת כי במערכת החדשה ישנה במערכת CRM שניתן להשתמש בה, אך זה כרוך בתשלום נוסף. ללא מערכת CRM, קיים קושי לעקוב אחר הטיפול בפניות – משך הטיפול, פניות חוזרות וכד'. (5.2)

17. הפניות מהמוקד העירוני שהועברו למחלקת הגביה לא הגיעו למנהלת השומה שאמורה לרכז את כלל הפניות שקשורות למחלקת הגביה, ולכן היא אינה מודעת להן. (5.2)

18. במערכת של המוקד קיימות פניות רבות שמסווגת כפניות שבאחריות מחלקת הגביה שפתוחות לאורך זמן. בין ה-1.1.2017 עד ה-31.10.2018 (22 חודשים) נרשמו במוקד העירוני 335 פניות שסווגו כפניות של מחלקת הגביה, כאשר נכון לסוף אוקטובר 2018, 73 פניות עדיין פתוחות (21%). (5.3)

19. הביקורת מעירה כי חלק מהתלונות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור ולמבקר המדינה היו נמנעות אם מחלקת הגביה הייתה חוזרת לתושבים שפונים אליה. (5.4) **(תוקן תוך כזי הביקורת).**

20. במועצה לא נערך סקר שביעות רצון כדי לבחון את רמת שביעות הרצון של התושבים משירותי מחלקת הגביה. (5.5)

21. במועצה לא קיימת ועדת ערער פעילה, כתוצאה מכך ערעורים של תושבים מתעכבים והגזבר נאלץ לקבל החלטות בנושא ללא התכנסות הועדה. (5.6)

חובות ארנונה

22. נכון לאוקטובר 2018 סך חובות ארנונה בגין שנת 2017 ומטה הסתכמו ל-7.5 מיליון ₪ מ-575 חייבים. 28 מהם חייבים את פרטו החוב (כ-6 מיליון ₪). כמעט מחצית מהחוב היא משנת 2011 ומטה.
(6)

23. הסיבות העיקריות לחובות הן: משלמים שאינם משלמים באופן סדיר, תהליך ערעור ומחלוקת על גובה השומה, וחדרי טרפו – חובות עבר, כי הנושא לא נוהל נכון על ידי המועצה בעבר, מחלוקות. (6)
24. נמצא כי לא עוקל החשבון של משלם ג' למרות חוב מצטבר בסך 1.1 מיליון ₪. (6)

מנגנוני בקרה של המועצה

25. המועצה לא אישרה בכתב את שתי עובדות החברה שרשאיות לעדכן את נתוני הנכסים (מנהלת הגביה והסגנית); יובהר כי בניגוד לנוהל משרד הפנים, על פי ההרשאות במערכת לכל העובדות קיימת אפשרות לעדכן נתונים במערכת. (7.2)

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "המועצה יוצאת בקרוב למכרז חדש, כאשר במסגרתו יינתן דגש לאמור בסעיף זה".

26. הגזבר לא קבע נוהל עבודה מפורט בכתב לפעילות מחלקת הגביה כפי שנדרש על פי נוהל משרד הפנים. (7.2)

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "המועצה נמצאת בתהליך הכנת ספר נהלים, כאשר חלק מהם יתייחס גם לגביה".

27. מחלקת הגביה אינה מעבירה לגזבר, אחת לתקופה שתקבע או באופן שוטף, את רשימות החייבים אשר נשלחו להם התרעות ראשוניות ואשר טרם פרעו את חובם בתוך פרק הזמן שנקבע בהתרעות, כפי שנדרש בנוהל משרד הפנים. יצוין כי הדוח קיים ומנהלת מחלקת הגביה נעזרת בו לצרכים שלה. (7.2)

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "מחלקת הגביה מעבירה את רשימות החייבים לפי דרישה".

28. המועצה לא קבעה הסדרי תשלום לחובות בגין מיסים עירוניים כנדרש בנוהל משרד הפנים. כתוצאה מכך, מנהלת מחלקת הגביה קובעת הסדרי תשלום על פי שיקול דעתה ולא על פי הנחיות המועצה.

(7.2)

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "הגזברות מבקשת לבחון ממצא זה בשנית. תיעשה בדיקה על ידי מול [מנהלת מחלקת הגביה], מנהלת מחלקת הגביה".

29. המפקח מטעם הגזבר אינו עורך את הבקורות שנקבעו בנוהל משרד הפנים: בדיקה מדגמית של תיקי חייבים אשר טופלו על ידי חברת הגביה, בדיקת תלויות שהתקבלו כנגד החברה, הגשת דין וחשבון לגזבר הכולל את פעולות הפיקוח שביצע, חריגות וחוו"ד על מידת עמידת החברה בכללים. (7.2)

בהתייחסותה לטיוטת הדוח, מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "עוזר הגזבר מבצע ביקורת על מחלקת הגביה באופן שוטף, כמו כן אחת לשבוע מתקיימת פגישת עבודה ובנוסף נמצא בקשר רציף איתי ועם עובדים מטעמי".

הביקורת מעירה כי לא נמצא תיעוד לביקורות אלה.

30. נמצא כי המועצה אינה מנצלת את מנגנוני הבקרה שסוכמו בהסכם עם החברה – היא לא הגדירה לחברה דוחות בקרה לתחומים השונים; כמו כן, לא נמצא תיעוד לישיבות, ביקורות ותצפיות של

הגזברות במחלקת הגביה. (7.3)

ניהול קופה

31. בביקורת פתע נמצא הפרש קטן בסך כ- 5 ₪ באחת הקופות. (8.2)

בהתייחסותה לטיוטת הדוח, מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "לעיתים הבנות לוקחות כסף או משאילות כסף מקופת עודפים לצורך פריטה במקרים מסוימים לוקחות כסף ומניחות פתק בקופה המתעד את הסכום שנלקח בסיום היום בעת סגירת קופה ראשית כל עובדת נשארת עם הכסף העודף שברשותה והשאר מופקד לבנק לפי דו"ח קופה. בנוסף אציין כי [חברת הגביה] נתנה לנו קופת עודפים בסך 800.00 ₪ בסיכומו של דבר לכל עובדת יש קופת עודפים בסך 100.00 ₪ ולקופאית הראשית 300.00 ₪.

32. בניגוד לנוהל משרד הפנים, עובדי מחלקת הגביה מפקידים את הכספים בבוקר למחרת ולא באותו יום ומלינים את הכספים בכספת במהלך הלילה. (8.3)

בהתייחסותה לטיוטת הדוח, מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "אין ברירה מכוון שקבלת קהל היא עד השעה 13.00 ולעיתים יש תושבים שטרם הסתיים הטיפול בהם ולכן זה גולש מעבר לשעה שהבנק נסגר. דבר נוסף סגירת קופה של כל אחת מהעובדות אורכת כ- 10 דקות ולאחר מכן יש צורך לבצע סגירה של קופה ראשית ולכן לא נוכל לעמוד בלוח זמנים של הבנק."

סטטוס הטיפול בדוח המפורט של משרד הפנים

33. המועצה טרם השלימה את תיקון הליקויים שעלו בדוח המפורט של משרד הפנים לשנת 2017 – טרם הושלם תהליך מחיקת חובות, עדיין לא קיימת קישוריות שוטפת בין מחלקת הגביה לבין מחלקת ההנדסה וסקר המדידות לא הסתיים. (9)

פרק ג' – המלצות

מדיניות ונהלים

1. להכין מסמך מדיניות אשר מגדיר את עיקרי המדיניות של הגביה במועצה.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "המועצה עבדה עד כה לפי ספר נהלים מומלץ של [חברת הגביה] שעבר את בדיקתנו, יחד עם זאת המועצה תגבש מדיניות מעודכנת עם יציאתה למכרז החדש".

הביקורת מעירה במהלך הביקורת לא נמצא ספר נהלים של חברת הגביה.

2. לערוך נהלי עבודה כתובים ורשמיים בתחום הגביה אשר יתייחסו לתחומי הפעילות השונים של המחלקה, לרבות ניהול קופה, הקמת לקוח וכד'.

בהתייחסות לטיוטת הדוח מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "יש תיק נהלי מחלקה. מפעם לפעם מתעדכן, בשנת 2019 נשתדל להכין תיק נהלים". "בעקבות הביקורת הוכן נוהל ניהול קופה".
בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "המועצה נמצאת בתהליך הכנת ספר נהלים, כאשר חלק מהם יתייחס גם לגביה".

ארגון מחלקת הגביה

3. על המועצה לדאוג להעמדת פקח ארנונה לטובת בדיקות שקשורים לפניית של תושבים כגון נכס ריק או גינות תלויות, וכדי לסייר בשטח ולאחר שינויים בנכסים.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "ההמלצה מקובלת – המועצה תדאג להעמדת פקח ארנונה כאמור".

4. לבחון כיצד ניתן לשפר את תהליכי העבודה כדי לצמצם את התלות של עובדי המחלקה במנהלת, תוך קיום בקרה נאותה.

5. להקפיד לאשר את כלל עובדי מחלקת הגביה באמצעות וועדה מטעם המועצה הכוללת את המנכ"ל, הגזבר והיועצת המשפטית או נציגיהם, כנדרש בנוהל משרד הפנים.

6. לבצע בקרה אחר תנאי ההעסקה של עובדי חברת הגביה, כפי שמתאפשר על פי ההסכם.

בהתייחסות לסעיפים 4-6 שלעיל, הגזבר מסר לביקורת כי " המועצה יוצאת בקרוב למכרז חדש, כאשר במסגרתו יינתן דגש לאמור בסעיף זה".

אבטחת מידע והגנת הפרטיות

7. על המועצה למסור לחברת הגביה הנחיות בתחום אבטחת מידע כנדרש בהסכם ולבצע בקרה על יישומן.

8. להגדיר הרשאות שונות לעובדים השונים, תוך צמצום מספר בעלי התפקידים אשר רשאית לבצע פעולות בעלות משמעות כספית במערכת.

בהתייחסות לטיטוט הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי הגזברות תבחן בשיתוף עם מנמ"ר המועצה את הרשאות העובדים, ותטפל בהתאם לכללי אבטחה מקובלים.

9. לדרוש מחברת הגביה למסור למועצה את הסדרי אבטחת המידע אותם היא נוקטת כדי לשמור על המידע האישי של התושבים.

בהתייחסות לסעיפים 7 ו-9 שלעיל, הגזבר מסר לביקורת כי " המועצה יוצאת בקרוב למכרז חדש, כאשר במסגרתו יינתן דגש לאמור בסעיף זה".

קביעת גובה השומה

10. להשלים בהקדם את המדידה של כלל הנכסים ביישוב.

בהתייחסות לטיטוט הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "במסגרת סקר המדידות המועצה נמצאת בשלב הסופי, קרי מדידת הבניינים האחרונים וצמודי הקרקע".

11. לשפר את הבקרה על המדידות טרם חיוב העסקים/תושבים.

12. לוודא שבמערכת המידע קיים תיעוד לאופן קביעת גודל הנכס וסיווגו.

בהתייחסות לטיטוט הדוח (המלצות 11 + 12), הגזבר מסר לביקורת כי " המועצה מקיימת בקרה שוטפת אחר כל הטמעת נתוני המדידה. אנו ניקח לתשומת ליבנו את הממצא ונפיק לקחים".

13. לוודא שכלל הנתונים אודות הנכסים מועברים מהמערכת הישנה למערכת החדשה.

בהתייחסות לטיוטת הדוח הגזבר מסר לביקורת כי המועצה תבצע בדיקה כאמור."

שירות ללקוחות

14. לבחון הטמעת מערכת CRM שתסייע בניהול הפניות שמתקבלות למחלקת הגביה.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "המועצה תבחן את ההמלצה".

15. במסגרת ריכוז הפניות שמתקבלות מהתושבים למחלקת הגביה לכלול גם את הפניות שמגיעות למוקד העירוני.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "המועצה יוצאת בקרוב למכרז חדש, כאשר במסגרתו יינתן דגש לאמור בסעיף זה".

16. להקפיד לטפל בפניות במוקד המועצה שקשורות למחלקת הגביה ולעדכן סטטוס במערכת המוקד.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "הנושא יטופל מול מנהל המוקד".

17. מדי תקופה (כגון שנתיים) לערוך סקר שביעות רצון אודות השירות שניתן על ידי מחלקת הגביה.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "ההמלצה תובא לידיעת מנכ"ל המועצה, במטרה לבצע סקר שביעות רצון כללי שיערך על כלל מחלקות המועצה".

18. להקים ועדת ערער לארנונה כדי לטפל בערעורים.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "במועצה קיימת ועדת ערר, כאשר אנו נפעל על מנת לכנסה".

חובות ארנונה

19. על המועצה לטפל ביתר שאת לצמצום החובות הארנונה.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "מועצה פועלת על מנת לצמצם את החובות האמורים".

מנגנוני בקרה של המועצה

20. על הגזברות ליישם את כלל מנגנוני הבקרה שנקבעו בנוהל משרד הפנים.

21. על הגזברות להפעיל את הבקורות שמוגדרות בהסכם ותעד אותם – לרבות דרישת דוחות בקרה, ביקורות, תצפיות ושיבות.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "המועצה מקבלת דוחות בקרה, נערכות ישיבות, יחד עם זאת אנו נקפיד בהמשך לתעד".

ניהול קופה

22. להקפיד שהקופה מאוזנת בכל עת.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "ההערה מקובלת".

23. הגזבר יבחן מהו הפתרון לכך שלא ניתן להפקיד את הכספים כפי שנקבע בנוהל משרד הפנים.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי "לאור שינוי במדיניות הבנקים, קיימת בעייתיות בהתנהלות, לרבות הפקדות שיקים ומזומנים. הגזברות תבחן את הדרך לעמוד בנוהל משרד הפנים כאמור".

סטטוס הטיפול בדוח המפורט של משרד הפנים

24. להשלים בהקדם את תיקון הליקויים שעלו בדוח המפורט מטעם משרד הפנים.

בהתייחסות לטיוטת הדוח, הגזבר מסר לביקורת כי " המועצה תפעל לתיקון הליקויים".

פרק ד' - פירוט הממצאים

1. מדיניות ונהלים

1.1. כללי

על מנת להבטיח כי תהליכים יתבצעו כמתוכנן, נדרש, בייחוד בתהליכים הכרוכים בטיפול בכספים, לקבוע מדיניות ונהלי עבודה כתובים. מעבר להסדרת תהליכי עבודה, נהלים כתובים חשובים כי הם מבטיחים קיומם של מנגנוני בקרה, וכן מגדירים את הסמכות והאחריות של כל בעל תפקיד בתחום. הביקורת סקרה את נהלי העבודה בתחום הגביה.

1.2. מדיניות כתובה

במועצה לא קיימת מדיניות כתובה מעודכנת בתחום הגביה. להלן דוגמאות לסוגיות שאמורות לבוא לידי ביטוי במדיניות הכתובה:

- א. האם לתת הנחה למי שמשלם את הארנונה מראש
- ב. רמת השירות שצריך לתת לתושבים
- ג. ההרשאות לצפייה ועדכון נתונים במערכת המידע

1.3. נהלי עבודה כתובים

מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת העתקי נהלי העבודה של המחלקה. להלן הנהלים:

- א. נוהל תוכנית בניה ותוספת
- ב. נוהל מטופלים בתביעה משפטית
- ג. בקשה לקבלת אישור בטאבו
- ד. החזר שיק לתושב
- ה. חיבור מד מים קבלנים

1. נוהל בקשות לוועדת הנחות

נהלי העבודה הקיימים של המחלקה אינם ערוכים כנהלים פורמליים עם מטרה, יעוד, אחראיות, תאריך אישור, גורם מאשר וכד'.

נהלי המחלקה מכסים חלק קטן מפעילותה; חסרים נהלים בתחומי פעילות מרכזיים של המחלקה כגון הקמת לקוח חדש במערכת, זיכויים, טיפול בלקוחות, ניהול קופה.

בהתייחסותה לטייטת הדוח, מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "בשנת 2019 תהיה התייחסות להכנת נהלי מחלקה נוספים".

1.4. טפסים בשימוש במחלקה

בנוסף לנהלים, ישנם טפסים שמשמשים את המחלקה.

נמצא כי הטפסים באתר המועצה שקשורים למחלקת הגביה אינם אחידים ואינם מעודכנים, בין היתר מספרי טלפון ופקס אינם מעודכנים, הטפסים אינם ממוספרים ועל חלק מהטפסים חסר לוגו של המועצה.

הטבלה שלהן מפרטת את הממצאים בנוגע לטפסים :

| מס"ד | שם הטופס | הערות |
|------|--|--|
| 1 | טופס בקשה להחלפת צרכנים בנכס | מספר טלפון ופקס אינם מעודכנים. אין מספר טופס. |
| 2 | דיווח על מספר הנפשות המתגוררות דרך קבע ביחידת הדיור. | אין מספר טופס, מספר פקס לא מעודכן. ללא לוגו מועצה. |
| 3 | הוראות קבע באמצעות כרטיס אשראי | אין מספר טופס. |
| 4 | הרשאה לחיוב חשבון | אין מספר טופס. |
| 5 | עדכון כתובת למשלוח דואר | אין מספר טופס. מספר טלפון/פקס לא מעודכן. |

| מס"ד | שם הטופס | הערות |
|------|------------------------------------|--|
| 6 | בקשה למתן הנחה – משפחה חד הורית | אין מספר טופס. מספר טלפון/פקס לא מעודכן. |

בהתייחסות לטיוטת הדוח מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי " הנושא טופל מול דובר הרשות לגבי טפסים הנמצאים באתר בנוגע לטפסי המחלקה נפתח תיק עם הטפסים כולל מספור, תיקון לוגו, עדכון מס' טלפון, ופקס".

2. ארגון מחלקת הגביה

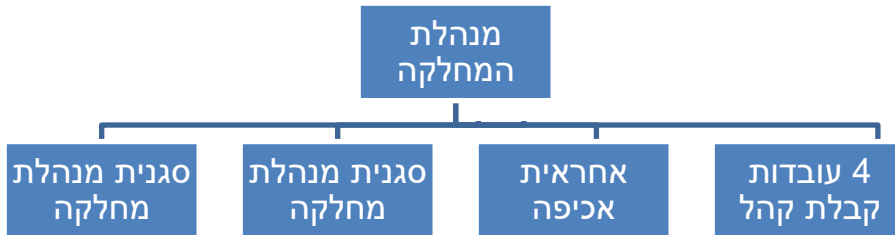
2.1. כללי

כדי לתת שירות מיטבי לתושבים וכדי לבצע את העבודה כנדרש, מחלקת הגביה צריכה להעמיד כמות מינימאלית של עובדי מחלקת הגביה שמטפלים בגבייה ובפניות התושבים. להלן ציטוט מהסעיף בהסכם:

5.6 בנוסף לאמור לעיל, יעמיד הספק מטעמו לפחות 3 עמדות לקבלת קהל, כולל עמדת מנהל גבייה, שיאוישו ע"י עובדים, שיכהנו בתפקידי, אכיפה, קבלת קהל, קופה, שומח, שילוט, בקרה ועוד, כפי שיקבע בתאום עם מנהל/ת/ת אגף ההכנסות או מי מטעמו. מינויים של העובדים הנזכרים בסעיף זה כפוף לאישור מראש ובכתב של המועצה.

בנוסף ונדרש פקח ארנונה כדי לבדוק האם נעשו שינויים בנכסים, בקשות לאישור "נכס ריק" ו"פטור גינה תלויה" ועוד.

התרשים שלהלן מציג את המבנה הארגוני של מחלקת הגביה, נכון לאמצע נובמבר 2018:



2.2. פקח ארנונה

קיים צורך בפקח ארנונה שיסתובב ביישוב כדי לאתר נכסים שבוצעו בהם שינויים וכדי לבדוק נכס ריק ופניות נוספות של תושבים כגון הנחה בגין גינה תלויה.

נכון לתחילת נובמבר 2018 לא היה לרשות מחלקת הגביה פקח ארנונה, ולכן בחלק מהמקרים מחלקת הגביה נתנה אישור נכס ריק וגינות לתלויות על סמך תמונות ומבלי לבקר בנכס עצמו. כמו כן, ללא פקח ארנונה, אין בעל תפקיד שמסתובב ביישוב כדי לאתר נכסים שבוצעו בהם שינויים כגון הגדלת נכס, פתיחת עסקים בנכסים קיימים וכד'.

2.3. ריכוז סמכויות

חשוב שהמחלקה תוכל לפעול ללא מעורבות יתרה של מנהלת המחלקה ושהיא תעסוק בעיקר בניהול ובקרה.

במהלך הפגישות שערכה הביקורת עם מנהלת המחלקה נמצא כי מספר רב של נושאים דרשו את טיפולה הדחוף, דבר שעשוי להצביע על כך שקיים ריכוזיות יתר במחלקה.

2.4. אישור העירייה להעסקת עובדים

על פי נוהל משרד הפנים, על וועדה מטעם המועצה לאשר את עובדי חברת הגביה אשר כוללת את המנכ"ל או נציגו, היועץ המשפטי או נציגו וגזבר הרשות או נציגו.

במועצה לא נמצא תיעוד לראיונות ו/או לבדיקות שנערכו על ידי וועדה מטעם המועצה כדי לאשר את העסקת עובדי חברת הגביה כנדרש בחוזה ובנוהל משרד הפנים.

2.5. זכויות עובדי אגף הגביה

למועצה קיימת אחריות לוודא שחברות כוח אדם איתן יש לה התקשרויות משלמות לעובדים שכר לפי חוק, כולל התשלומים הסוציאליים. נושא זה בא לידי ביטוי בחוזה עם חברת הגביה:

- א. המועצה תהיה רשאית מעת לעת, לדרוש מהספק הוכחות לגבי ביצוע תשלומים על פי דיון ושכר לא תפחת משכר מינימום. (ס' 4.5 בהסכם).
- ב. הספק מתחייב שבביצוע העבודה ינוהלו, לשביעות רצונות של המנהל, פנקס כוח אדם שיידרש בהם שמו, מקצועו וסיווגו המקצועי של כל עובד וכן ימי עבודתו. (ס' 5.13 בהסכם).
- ג. הספק מתחייב להמציא למנהל/ת, לפי הדרישה, את פנקסי כוח האדם לשם ביקורת, וכן להמציא למנהל/ת לפי דרישתו ולשביעות רצונו, מצבת כוח אדם חודשית, שבועית ויומית שתכלול חלוקת העובדים לפי מקצועותיהם, תפקיד והעסקתם. (ס' 5.14 בהסכם).
- נמצא כי, למרות שההסכם מאפשר זאת, המועצה אינה מבצעת כל בקרה בנושא תנאי העסקה של העובדים. כתוצאה מכך היא חושפת את עצמה במידה שחברת הגביה לא תעמוד בדרישות החוק מבחינת תנאי העסקה של העובדים.**

3. אבטחת מידע

3.1. כללי

בחברת הגביה מנהלים מידע פרטי רגיש של תושבים אשר כפוף לחוק הגנת הפרטיות ומחייב נקיטת אמצעי אבטחת מידע מחמירים.

3.2. כללי אבטחת מידע

לפי ההסכם של המועצה עם חברת הגביה (סעיף 5.32): "הספק יהא מחויב לציית לנוהלי אבטחת מידע, לרבות לעניין הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, דרישות אנט-וירוס והפצה פנימית וחיצונית בדואר אלקטרוני".

לפי סעיף 7ט בנוהל משרד הפנים כתוב: "ההסכם שבין חברת הגביה והרשות המקומית יכלול התחייבות של חברת הגביה לפיה כל מידע שהגיע לחברה או לעובדים המועסקים על ידה במתן שרות לרשות המקומית אגב ביצוע החוזה ומתן השרות ישמש רק לצורך ביצוע השרות בלבד, לא יעשו בו כל שימוש במידע לצורך אחר ולא ימסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו".

נמצא כי המועצה לא מסרה למחלקת הגביה הנחיות אבטחת מידע ולא הכניסה להסכם סעיף בנוגע לאיסור שימוש במידע לצרכים אחרים כנדרש.

כמו כן, נמצא כי לכלל עובדי המחלקה אותה הרשאה לבצע את כלל הפעולות במערכת, בניגוד לכללי אבטחת מידע מקובלים.

לדברי מנהלת מחלקת הגביה, היא פועלת על פי הנחיות אבטחת מידע של קב"ט חברת הגביה, אך טענה שאינה רשאית למסור למועצה מהם כללי אבטחת המידע שאליהם היא מחויבת. הביקורת רואה את הנושא בחומרה מאחר שמבלי לדעת מהם כללי אבטחת המידע בנוגע למאגרי מידע של המועצה, היא אינה יכולה לוודא שהמידע מאובטח כנדרש.

4. קביעת גובה השומה

4.1. כללי

כל נכס מזוהה על פי מספר נכס חד ערכי (בהתאם לקביעה של מחלקת הגביה) ומשווה למשלם אשר מזוהה באופן חד ערכי על פי תעודת זהות אם מדובר באדם פרטי, או לפי מספר עוסק מורשה/ח.פ. אם מדובר בעסק.

שומת הארנונה בגין נכס מסוים מתבססת על גודל הנכס והתעריף שלו (שמהווה פונקציה של סיווג הנכס). לכל משלם יכול להיות נכס אחד או יותר בסיווג מסוים או מספר סיווגים.

הטבלה שלהלן מציגה את התפלגות הנכסים על פי סיווגים:

| מס"ד | סיווג ראשי | מספר נכסים | סכום לתשלום |
|------|---------------------------|-------------|-------------------|
| 1 | מבני מגורים (1) | 6,697 | 5,943,448.7 |
| 2 | משרדים, שירותים ומסחר (2) | 715 | 3,059,538.1 |
| 3 | קרקע תפוסה (8) | 170 | 861,539.6 |
| 4 | מלאכה (6) | 20 | 439,606.2 |
| 5 | תעשייה (4) | 29 | 430,091.6 |
| 6 | חניונים (10) | 26 | 380,625.4 |
| 7 | בנקים וחברות ביטוח (3) | 6 | 162,067.8 |
| 8 | בתי מלון (5) | 2 | 74,724.5 |
| 9 | אדמה חקלאית (7) | 247 | 25,636.9 |
| 10 | מבנה חקלאי (11) | 27 | 16,096.5 |
| 11 | נכסים אחרים (12) | 21 | 7,096.5 |
| 12 | סה"כ | 7960 | 11400471.8 |

הערות: 1) המספרים בסוגריים הם הסיווג הראשי בצו הארנונה.

2) משרדים, שירותים ומסחר (2) כוללים חנויות, קניונים, מרכזים מסחריים, בתי חולים, משרד הביטחון, תחנות דלק, תחנות מוניות ומתקני חלוקת דואר.

2 נכסים שבגינם משלמים בלבד.

יצוין כי ביישוב קיימים מבנים ששייכים למשרד הביטחון שחוב הארנונה שלהם הוא בהתאם להסכם בין המועצה לבין משרד הביטחון (כולל אחוז הנחה בשיעור של 70%) ושלא קיימת אפשרות לבדוק את השטחים עקב סיבות ביטחוניות. נושא זה לא נבדק במסגרת הביקורת.

4.2. סקר מדידות

כפי שעלה מדוחות הביקורת המפורטים מטעם משרד הפנים בשנים האחרונות ומדוח מבקר המועצה משנת 2016 בנושא ניהול הנכסים, **המועצה לא ערכה סקר מדידות נכסים מדי חמש שנים לכלל הנכסים המחויבים בארנונה כפי שנדרש.**

מעבר למחויבות הרגולטורית לבצע סקר מדידות, הסקר מהווה הכלי האפקטיבי ביותר כדי לזהות שינויים בנכסים או טעויות בחיוב נכסים, כולל נכסים שאינם מחויבים בארנונה, שינויים בגודל הנכס או שאינם מסווגים בצורה נכונה. זו גם הדרך הטובה ביותר לאמת את גודל הכנס במבנה חדש, או לאחר הרחבת נכס קיים.

המועצה אינה עומדת בדרישה הרגולטורית לערוך סקר מדידות פעם בחמש שנים; לפי התיעוד שבידי הביקורת, עד לעריכת סקר המדידות שהחלה בשנת 2018, המועצה לעולם לא ערכה מדידות של כלל הנכסים ביישוב. נכון למועד הביקורת, המועצה סיימה סקר מדידות בנכסים עסקיים בלבד וחלק מהבניינים חדשים; טרם החל סקר מדידות בבתי מגורים קיימים.

יצוין כי כל עוד המועצה אינה עורכת סקר מדידות מלא בכלל הנכסים ביישוב היא מפסידה כסף רב – בין היתר בעקבות הצורך לתקן את גודל הנכסים בהתאם לשינויים שחלו לנכסים במשך עשרות שנים.

בעת הביקורת היה טעות בו נכס של עסק שנמדד במסגרת סקר מדידות (משלם א') נרשם בטעות כנכס של עסק אחר (משלם ב') והוא חויב בהתאם – דבר שעלול להצביע על בעיה בבקרה על המדידות.

4.3. תיעוד גודל הנכס

קיימות שתי אפשרויות עיקריות לקביעת גודל הנכס :

- א. מדידת הנכס - ככלל הדרך המדויקת ביותר לקבוע את גודל הנכס היא על בסיס מדידה פיזית בשטח.
- ב. על בסיס תכניות הבניה המאושרות – יצוין כי בד"כ קיימים פערים בין התכניות לבין גודל הנכס בפועל.

בבדיקה מדגמית של הביקורת על תיעוד גודל הנכס של 11 נכסים נמצא כי ב-46% מהמקרים חסר תיעוד לאופן קביעת גודל הנכס, ב-36% מדובר בתיעוד משנות ה-80 למאה הקודמת וב-18% מהמקרים מדובר בנכסים חדשים שגודל הנכס מתבסס על תכניות של הקבלן.

הטבלה שלהלן מרכזת את הממצאים :

| מס"ד | הנושא | מספר מקרים | אחוז |
|------|---|------------|-------------|
| 1 | לא נמצא תיעוד לאופן קביעת גודל הנכס. | 5 | 46% |
| 2 | התיעוד הוא משנות ה-80 (מאז לא בוצעה מדידה של הנכס) | 4 | 36% |
| 3 | נכסים חדשים משנת 2010 ו-2018 - הגודל נקבע על פי תכניות שהוגשו על ידי הקבלן – הנכסים לא נמדדו. | 2 | 18% |
| 4 | סה"כ | 11 | 100% |

הטבלה שלהלן מציגה את תוצאות הבדיקה ברמת הנכס הבודד :

| מס"ד | מספר נכס | סוג נכס | גודל הנכס | קיום תיעוד | הערות |
|------|----------|---------|-----------|------------------|---|
| 1 | 43200 | 110 | 114 | קיים - משנת 2018 | בתחילה הנכס סווג כנכס בבניה. ב- 5.9.18 הפך ל- 110 (נכס למגורים). גודל הנכס נקבע לפי התכנית שהגיש הקבלן לפני שהתחיל לבנות. יש תיעוד. |
| 2 | 700 | 110 | 107 | קיים - משנת 84 | נמצא דף עם שרטוט לפי מדידה שבוצעה ב- 15.1.1984. |
| 3 | 1800 | 110 | 108 | קיים - משנת 89 | נמצא תיעוד - המדידה המקורית (95) הייתה בשנת 1987 ותוספת של 13 מ"ר בשנת 1989. |
| 4 | 6600 | 110 | 109 | קיים - משנת 84 | נמצא תיעוד לאגרת פיתוח משנת 1984 - גודל 109 מ"ר. יש גם תיעוד של מדידות מאותה שנה - אך מהתיעוד לא ניתן להבין מה גודל הנכס. |
| 5 | 12200 | 110 | 110 | אין | מדובר בנכס המושכר על ידי המועצה ברח' בעל הנס 17 בעבור מט"ל נוער (מחלקת רווחה). אין חיוב ארנונה. לא נמצאו מסמכים לקביעת גודל הנכס. |
| 6 | 21100 | 130 | 56 | קיים - משנת 1984 | נמצא תיעוד - לפי תכנית שהגישו בשנת 1984. |
| 7 | 234100 | 130 | 74 | אין | אין תיעוד. |
| 8 | 301800 | 321 | 176 | אין | אין תיעוד למדידה. |
| 9 | 131001 | 110 | 32 | אין | אין כתובת. כתוב אצלם כביש רמלה. החשבון נשלח לת.ד.. אין תיעוד לאופן קביעת גודל הנכס. |

| מס"ד | מספר נכס | סוג נכס | גודל הנכס | קיום תיעוד | הערות |
|------|----------|---------|-----------|------------------|---|
| 10 | 431200 | 110 | 175 | קיים – משנת 2010 | יש תיעוד. הקבלן העביר חישובים של הנכס בשנת 2010. הנכס לא נמדד. |
| 11 | 36201 | 320 | 84.15 | אין | צולם בשנת 2017 – לא ידוע אם הייתה מדידה. יש מדידה משנת 2002. לא ברור כיצד הגיעו לגודל הנכס. |

4.4. תיעוד לשינויים בגודל/סיווג הנכסים

מבדיקה מדגמית של תיעוד לשינויים בגודל/סיווג הנכסים שבוצעו בתחילת שנת 2018 ב- 4 נכסים. נמצא כי קיים תיעוד לשינויים אלה (למרות שחלק מתיעוד נמצא במערכת הישנה ולא עברה עדיין למערכת החדשה).

הטבלה שלהלן מציגה את תוצאות הבדיקה:

| מס"ד | מספר נכס | תיאור השינוי בתחילת 2018 | ממצאים |
|------|----------|---|--|
| 1 | 21001 | שינוי סיווג מ- 320 (עסק) ל- 110 (מגורים) לחלק מהנכס (57 מ"ר). | בעקבות סקר שילוט בשנת 2008 גילתה המועצה שבבית מנוהל עסק. כתוצאה מהגילוי בוצעה מדידה של גודל העסק. בשנת 2018, לאחר שנמצא כי העסק נסגר, הסיווג של המרתף שונה חזרה ל"מגורים". יצוין כי הוגש עירעור לוועדת ערער, מאחר שועדת הערער אינה מתכנסת, הגזבר החליט לקבל את הבקשה (לאחר בדיקה). יצוין כי חלק מהחומר שנמצא במערכת הקודמת לא עבר למערכת החדשה |
| 2 | 285000 | שינוי בסיווג הנכס מ- | מדובר בנכס שנהרס בשנת 2007 – יש אישור מחלקת הנדסה להריסה, אך עקב טעות לא ניתן פטור |

| ממצאים | תיאור השינוי בתחילת 2018 | מספר נכס | מס"ד |
|--------|---|---|------|
| | מארנונה. נוצר חוב בסך כ- 33 אלף ₪. בעקבות פניה של בעל הנכס, הגזבר אישר את שינוי גודל הנכס. כמו כן, נדרש לבטל את החוב מהתאריך שהנכס נהרס (שנת 2007). | 130 (מגורים) ל- 0 | |
| | השינוי הוא בעקבות אישור פטור מארנונה לגינה תלויה. | גודל הנכס שונה מ- 151.37 מ"ר ל- 171.57 מ"ר | 3 |
| | בעקבות מדידת הנכס – גודל הנכס עודכן ל- 227.55 | שינוי בגודל הנכס מ- 157.73 ל- 248.93 | 4 |

5. שירות לקוחות

5.1. כללי

מחלקת הגביה היא המחלקה בעלת הקשר ההדוק ביותר עם תושבים ולכן רמת השירות שלה נתפסת כרמת השירות של המועצה. לכן קיימת חשיבות רבה לכך שהמחלקה תספק את שירותיה ברמה הגבוהה ביותר.

יצוין כי עם המעבר של המחלקה ממתחם המועצה לקומה השניה שבקניון "באר-יעקב" ישנו שיפור ניכר בסביבת העבודה בה מתקבלים התושבים. יחד עם זאת, יצוין כי חלק גדול מהשירות ניתן באמצעות הטלפון.

5.2. טיפול בפניות של התושבים למחלקה

כדי שהשירות תהיה ברמה המקובלת חשוב שתושבים יוכלו לפנות למחלקה ולקבל מענה בזמן סביר לפניות שלהם בערוצים השונים.

מנהלת השומה היא גם אחראית על הטיפול בפניות מהציבור בנושאים שקשורים לתחומי האחריות של המחלקה. הפניות מגיעות אליה ממספר מקורות:

- א. המוקד של חברת הגביה – היא מסרה לביקורת שהיא בודקת את הפניות במוקד חברת הגביה פעם בשבוע.
- ב. דוא"ל למחלקת הגביה.
- ג. פקס לדוא"ל (Fax to Mail)

להלן הסיבות המרכזיות לפניות הציבור למחלקת הגביה:

- א. שינוי בסיווג נכס (לדוגמה סגירת עסק בבית)
- ב. החלפת משלם
- ג. עדכון מספר הנפשות בבית (חשבון מים)
- ד. ביצוע תשלומים
- ה. הוראות קבע

- ו. ערער על שילוט³
- ז. בקשה לאישור טאבו
- ח. פניות בקשר לחשבון מים חריג
- ט. בקשה ל"ינכס ריק"
- י. פטור מגינה תלויה
- יא. השגה על מדידת נכס
- יב. הנחות כגון: חד הוראי, נכה, עולה חדש, מילואים (לאחרונה שכיח).

מנהלת השומה מסרה לביקורת כי היא מעבירה את הפניות לטיפול עובדי המחלקה ומבצעת מעקב אחר הטיפול באמצעות דוא"ל שלה.

במחלקת הגביה לא מנוהל תיעוד המרכז את כלל הפניות שהתקבלו אצלה. מנהלת השומה מסרה לביקורת שהיא עוקבת אחרי טיפול בפניות באמצעות דוא"ל שלה. כמו כן, היא מסרה לביקורת כי במערכת החדשה ישנה במערכת CRM שניתן להשתמש בה, אך זה כרוך בתשלום נוסף. ללא מערכת CRM קיים קושי לעקוב אחר הטיפול בפניות – משך הטיפול, פניות חוזרות וכד'.

הפניות מהמוקד העירוני שהועברו למחלקת הגביה לא הגיעו למנהלת השומה שאמורה לרכז את כלל הפניות שקשורות למחלקת הגביה, ולכן היא אינה מודעת להם. (ראו תת הפרק הבא בנושא פניות מוקד).

5.3. פניות למוקד המועצה

במוקד המועצה מתקבלות פניות שמסווגות כפניות של מחלקת הגביה; הביקורת בדקה את סטטוס הטיפול בפניות מוקד שסווגו בתחום מחלקת הגביה כפי שמופיעות במערכת.

במערכת של המוקד קיימות פניות רבות שמסווגות כפניות שבאחריות מחלקת הגביה שפתוחות לאורך זמן. בין ה- 1.1.2017 עד ה- 31.10.2018

3 הנושא נבדק בביקורת מבקר המועצה לשנת 2015 בנושא השילוט

22 חודשים) נרשמו במוקד העירוני 335 פניות שסווגו כפניות של מחלקת הגביה, כאשר נכון לסוף אוקטובר 2018, 73 פניות עדיין פתוחות (21%), מתוכן 18 משנת 2017 ו-48 עד סוף ספטמבר 2017. הטבלה שלהן מציגה את הפניות הפתוחות:

| שנה/חודש | ביקורת נכס ריק | דו"חות חנייה | מיסים\ ארנונה | תשלומים | סכום כולל |
|------------------|----------------|--------------|---------------|-----------|-----------|
| 2017 | 1 | 2 | 13 | 2 | 18 |
| 6 | | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 12 | 1 | 1 | 12 | | 14 |
| 2018 | 1 | 12 | 27 | 15 | 55 |
| 2 | | | | 2 | 2 |
| 3 | | 2 | 9 | 7 | 18 |
| 4 | | 1 | 2 | | 3 |
| 5 | | 1 | 4 | 2 | 7 |
| 6 | | | 2 | | 2 |
| 7 | | 1 | | | 1 |
| 8 | 1 | 4 | 5 | | 10 |
| 9 | | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 10 | | 1 | 4 | 2 | 7 |
| סכום כולל | 2 | 14 | 40 | 17 | 73 |

5.4. תלונות ציבור

לממונה על תלונות הציבור של המועצה ולנציב תלונות הציבור שבמבקר המדינה מגיעות תלונות בנושאים שונים שקשורים למועצה, ביניהם בנושאים שקשורים למחלקת הגביה.

להלן תלונות שקשורות למחלקת הגביה בשנים 2017 ו-2018 :

| מס"ד | גורם שאצלו הוגשה התלונה | שנה | פירוט התלונה | תוצאת הבדיקה |
|------|---------------------------------|------|---|--|
| 1 | ממונה על תלונות הציבור במועצה | 2017 | חיוב מים ללא קריאת מונה. | התלונה אינה מוצדקת - החיוב תקין . |
| 2 | ממונה על תלונות הציבור במועצה | 2017 | דרישה לתשלום בצירוף הוצאות גביה מינואר נודע למתלונן רק בעת קבלת ההתראה. | התלונה מוצדקת חלקית- מחלקת הגביה התעכבה במתן תשובה. |
| 3 | ממונה על תלונות הציבור במועצה | 2017 | אי קבלת הנחת נכה. | התלונה אינה מוצדקת – התושב אינו זכאי להנחה. |
| 4 | נציב תלונות הציבור במבקר המדינה | 2017 | צריכת מים | נציבות תלונות הציבור לא מצאה מקום להתערבות בעניין. |
| 5 | ממונה על תלונות הציבור במועצה | 2018 | בקשר לשירות במחלקת הגביה | התלונה נסגרה – הצדדים הגיעו להבנה. |
| 6 | ממונה על תלונות הציבור במועצה | 2018 | "חוב ארנונה שלא טופל כראוי". | התלונה מוצדקת חלקית- הוצא מכתב לתושב מעורך דין, למרות שמחלקת הגביה הייתה חייבת תשובה. |
| 7 | ממונה על תלונות הציבור במועצה | 2018 | אי קבלת תשובה לפנייה למוקד חברת הגביה. | התלונה מוצדקת חלקית- מחלקת הגביה לא הוציאה תשובה בכתב לתושב |
| 8 | נציב תלונות הציבור במבקר המדינה | 2018 | חיוב לא מצודק לתשלום חוב ארנונה ומים. | עקב חוסר הוכחות מצד המתלונן סיימו את הבירור. |
| 9 | נציב תלונות הציבור במבקר המדינה | 2018 | אי קבלת תשובה לבקשה לקבלת הנחת ארנונה. | לא נמצא מקום להמשך בירור. הערת הביקורת: ניתן היה להימנע מהתלונה אם מחלקת הגביה הייתה חוזרת למתלוננת. |

הביקורת מעירה כי חלק מהתלונות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור ולמבקר המדינה היו נמנעות אם מחלקת הגביה הייתה חוזרת לתושבים שפונים אליה.

מנהלת השומה מסרה לביקורת שבעקבות תלונות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור במועצה, כיום מעדכנים את התושבים באחד או יותר מהאמצעים הבאים:

- א. מסרון – שיטה עדיפה – בתנאי שיש את מספר הטלפון הנייד של הפונה.
- ב. דוא"ל חוזר – במידה שהפניה הייתה הדוא"ל.
- ג. באמצעות שיחת טלפון.

5.5. סקר שביעות רצון

סקר שביעות רצון מהווה כלי חשוב שמאפשר מדידת רמת השירות לתושבים, ובעקבותיו ניתן להפיק לקחים ולשפר את התחומים בהם שביעות הרצון אינה מספיק גבוהה.

נמצא כי במועצה לא נערך סקר שביעות רצון כדי לבחון את רמת שביעות הרצון של התושבים משירותי מחלקת הגביה.

5.6. ועדת ערער

ישנם תושבים שמגישים ערער על החלטות המועצה בקשר לחיוב הארנונה, בין היתר ערערים לאחר מדידת הנכס. הביקורת ביקשה ממחלקת הגביה את ריכוז הערערים שהתקבלו.

יצוין כי במחלקה קיימת רשימה מעודכנת של כל הערערים המוגשים לה הכוללת סטטוס טיפול תאריך ההגשה ופרטים נלווים. הטבלה הועברה לביקורת לאחר סיומה.

במועצה לא קיימת ועדת ערער פעילה, כתוצאה מכך ערעורים של תושבים מתעכבים והגזבר נאלץ לקבל החלטות בנושא ללא התכנסות הוועדה.

6. חובות ארנונה

חובתה של המועצה לדאוג לגביית חובות ארנונה מבעלי הנכסים.

נכון לאוקטובר 2018 סך חובות ארנונה בגין שנת 2017 ומטה הסתכמו ל-7.5 מיליון ₪ מ-575 חייבים. 28 מהם חייבים את פרטו החוב (כ-6 מיליון ₪). כמעט מחצית מהחוב היא משנת 2011 ומטה.

הטבלה שלהלן מציגה את החובות בפילוח לשנים (עד שנת 2017):

| מס"ד | השנה | החוב באלפי ש"ח | אחוז מסך החוב |
|------|-----------|----------------|---------------|
| 1 | 2017 | 1,401 | 18.7% |
| 2 | 2016 | 761 | 10.1% |
| 3 | 2015 | 615 | 0.8% |
| 4 | 2014 | 405 | 0.5% |
| 5 | 2013 | 343 | 0.5% |
| 6 | 2012 | 439 | 0.6% |
| 7 | 2011 ומטה | 3,534 | 47.1% |
| 8 | סה"כ | 7,499 | 100.0% |

להלן תהליך הטיפול בחובות כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהלת מחלקת הגביה:

- א. מחלקת הגביה שולחת שומה (יש כחודש וחצי לשלם).
- ב. התראה ראשונה – בדואר רגיל (15 ימים מהיום האחרון לתשלום).
- ג. התראה שניה – בדואר רשום (אחרי 25 יום נוספים)
- ד. מבצעים מעקב אחר דבר דואר כדי לוודא שהגיע (לפי מדבקה של הדואר הרשום).
- ה. אכיפה – אפשרויות:
 - 1) עיקול בנק
 - 2) עיקול שכר
 - 3) עיקול חברת אשראי
 - 4) עיקול קרנות פנסיה

השלבים מבוצעים באישור הגזבר (מנהל הגביה).

הביקורת בדקה מדגם של שש חובות, נמצא כי הסיבות העיקריות לחובות הן: משלמים שאינם משלמים באופן סדיר, תהליך ערעור ומחלוקת על גובה השומה, חדרי טרפו – חובות עבר כי הנושא לא נוהל נכון על ידי המועצה בעבר, מחלוקות.

כמו כן, נמצא כי לא עוקל החשבון של משלם ג' למרות חוב מצטבר בסך 1.1 מיליון ₪.

הטבלה שלהלן מציגה את תמונת מצב הטיפול בחלק מהחובות המרכזיים:

| מס"ד | מספר משלם | החוב (אלפי ₪) | ההסבר של מחלקת הגביה/גזברות |
|------|--------------|---------------|--|
| 1 | 580048899 | 1,122 | בעקבות שאלת הביקורת היא תעשה עיקול. היא אמרה שהוציאו עיקולים גם בעבר. הם משלמים אבל לא בצורה סדירה. |
| 2 | 520018946 | 666 | החברה הגישה עירעור. |
| 3 | 512294497 | 409 | קיימת מחלוקת בין המועצה לבין המשלם. הם שילמו את מה שלא נמצא במחלוקת. זה אמור לעלות בוועדת ערער (אשר טרם התכנסה). |
| 4 | 520000472 | 375 | החוב בעקבות חדרי "טרפו" – יש חובות עבר מאחר שהרישומים במחלקת הגביה לא היו נכונים. עשו סדר. נפגשו עם חברת החשמל והועבר להם הסכם. גם צריכה לעבור על זה. החובות הן מיום מסוים – מאותו יום עובדים לפי החישוב החדש. |
| 5 | 410 | 373 | נמצאים לקראת הסכם פשרה. |
| 6 | 557652633 | 274 | קיימת מחלוקת בין המועצה לבין הם טוענים שבעקבות הסכם הם לא צריכים לשלם את הסכום הזה. |
| 7 | סך חוב במדגם | 3,219 | |

7. מנגנוני בקרה של המועצה

7.1. כללי

נוהל משרד הפנים מנחה את הרשות המקומית במספר תחומים: הסמכת עובדי החברה לעדכון נתונים במערכת המידע, פעילות על פי נוהל עבודה של המועצה, אופן פעולה בתחום חובות ארנונה, אופן קבלת תשלום, אופן אישור עובדי מחלקת הגביה, סעיפים שיש לכלול בהסכם עם החברה, אבטחת מידע, מנגנוני בקרה, מינוי מפקח מטעם הרשות המקומית.

7.2. נוהל משרד הפנים

הביקורת בדקה האם נוהל משרד הפנים מיושם במועצה.

נמצא כי המועצה אינה מקפידה על יישום סעיפים רבים מתוך נוהל משרד הפנים:

- א. המועצה לא אישרה בכתב את שתי עובדות החברה שרשאיות לעדכן את נתוני הנכסים (מנהלת הגביה והסגנית); יובהר כי בניגוד לנוהל משרד הפנים, על פי ההרשאות במערכת לכל העובדות קיימת אפשרות לעדכן נתונים במערכת. (ס' 2 ב' בנוהל).
- ב. הגזבר לא קבע נוהל עבודה מפורט בכתב לפעילות מחלקת הגביה כפי שנדרש על פי נוהל משרד הפנים (ס' 3א בנוהל).
- ג. מחלקת הגביה אינה מעבירה לגזבר, אחת לתקופה שתקבע או באופן שוטף את רשימות החייבים אשר נשלחו להם התרעות ראשוניות ואשר טרם פרעו את חובם בתוך פרק הזמן שנקבע בהתרעות, כפי שנדרש בנוהל משרד הפנים. (ס' 3 ג' בנוהל). יצוין כי הדוח קיים ומנהלת מחלקת הגביה נעזרת בו לצרכים שלה.
- ד. המועצה לא קבעה הסדרי תשלום לחובות בגין מיסים עירוניים כנדרש בנוהל משרד הפנים. כתוצאה מכך, מנהלת מחלקת הגביה קובעת

הסדרי תשלום על פי שיקול דעתה ולא על פי הנחיות המועצה. (ס' 4 ד' בנוהל).

ה. כאמור, עובדי מחלקת הגביה מועסקים מבלי שאושרו על ידי המועצה כנדרש ומבלי שוועדה מטעם המועצה התכנסה לצורך מתן אישור זה. (להלן החברים שצריכים להיות בוועדה: מנכ"ל או נציגו, יועץ משפטי של המועצה או נציגו וגזבר הרשות או נציגו). כמו כן, בהסכם ההתקשרות עם חברת הגביה לא קיים סעיף המתנה את העסקתם של עובדי מחלקת הגביה באישורה של הוועדה. (ס' 7 בנוהל). יצוין כי על פי סעיף 5.16 בהסכם עם החברה כתוב "יובהר כי כל עובד שיציע הספק יאושר בכתב ע"י גזבר המועצה או בא כוחו" (אין אזכור לוועדה) – גם סעיף זה אינו מתבצע בפועל.

ו. כאמור, בהסכם עם חברת הגביה לא נכלל התחייבות של חברת הגביה לפיה כל מידע שהגיע לחברה או לעובדים המועסקים על ידה במתן שרות לרשות המקומית אגב ביצוע החוזה ומתן השרות ישמש רק לצורך ביצוע השירות בלבד, לא יעשו בו כל שימוש במידע לצורך אחר ולא ימסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו. (ס' 7ט בנוהל).

בהתייחסותה לטיטות הדוח, מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "כל עובד המתקבל לעבוד [בחברת הגביה] בזמן חתימה על הסכם העסקה חותם בין היתר על טופס הצהרת סודיות".

ז. המפקח מטעם הגזבר אינו עורך את הבקורות שקבעו בנוהל משרד הפנים: בדיקה מדגמית של תיקי חייבים אשר טופלו על ידי חברת הגביה, בדיקת תלונות שהתקבלו כנגד החברה, הגשת דין וחשבון לגזבר הכולל את פעולות הפיקוח שביצע, חריגות וחוו"ד על מידת עמידת החברה בכללים. (ס' 8 בנוהל).

בהתייחסותה לטיטות הדוח, מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "עוזר הגזבר מבצע ביקורת על מחלקת הגביה באופן שוטף, כמו כן אחת לשבוע מתקיימת פגישת עבודה ובנוסף נמצא בקשר רציף איתי ועם עובדים מטעמי".

הביקורת מעירה כי לא נמצא תיעוד לביקורות אלה.

7.3. דוחות בקרה

דוחות בקרה מהווים כלי חשוב לפיקוח על חברת הגביה. ההסכם בין המועצה לבין חברת הגביה קובע בנושא זה:

- א. המועצה רשאית לדרוש מהספק מעת לעת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, דיווחים נוספים בקשר עם מתן השירותים והעבודות, והספק מתחייב למסור דיווחים אלה, תוך העמדת מלוא המידע שבידו ללא שהדבר יזכה אותו בכל תמורה נוספת. (ס' 5.27 בהסכם).
- ב. לצורך פיקוח, התייעלות ובקרה על ביצוע התחייבויות הספק, תתאם המועצה מראש, מעת לעת ישיבות, ביקורים ותצפיות. (ס' 5.29 בהסכם)

נמצא כי המועצה אינה מנצלת את מנגנוני הבקרה שסוכמו בהסכם עם החברה – היא לא הגדירה לחברה דוחות בקרה לתחומים השונים; כמו כן, לא נמצא תיעוד לישיבות, ביקורות ותצפיות של הגזברות במחלקת הגביה.

דוגמה אפשרית לדוח בקרה היא - דוח שינויים בגודל וסיווג נכס (כיום לא קיים דוח כזה).

8. ניהול קופה

8.1. כללי

תושבים רבים משלמים את ההיטלים, הארנונה והאגרות במשרדי מחלקת הגביה באמצעות כרטיסי אשראי, שקים או בכסף מזומן. כמו כן, ישנם תושבים שמשלמים באמצעות כרטיס אשראי דרך הטלפון.

כאמור, במחלקת הגביה לא נמצא נוהל ניהול קופה.

בהתייחסותה לטייטת הדוח מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "בעקבות הביקורת הוכן נוהל ניהול קופה."

8.2. ביקורת פתע

ביום 1.11.2018 הביקורת ערכה ביקורת פתע בקופה. בעת הבדיקה היו 3 עובדות ולכל אחת קופה משלה.

בביקורת פתע נמצא הפרש קטן בסך כ- 5 ₪ באחת הקופות.

להלן תוצאות ביקורת הפתע.

- 1) בדיקת קופה של עובדת א' - מזומן
 - i. קבלות 122.5 ₪.
 - ii. בקופה 127.6 ₪.
 - iii. **הפרש 5.1 ₪**
- הסבר: ילנה נתנה לה כסף לעודף.

- 2) בדיקת קופה עובדת ב' – מזומן + שיק
 - i. נמצא שיק בסך 35,689.89 ₪ - יש קבלה.
 - ii. מזומן בקופה 1,405.10
 - iii. קבלות בגין מזומן 1,405.10 – קיימת התאמה מלאה.

- 3) בדיקת קופה עובדת ג' – היו תשלומים בכרטיסי אשראי בלבד.

4) בדיקת כספת – בכספת היו שני שקי ערבון עם קרוס. לא נמצא כסף מזומן בכספת.

בהתייחסותה לטיטת הדוח, מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "לעיתים הבנות לוקחות כסף או משאילות כסף מקופת עודפים לצורך פריטה במקרים מסוימים לוקחות כסף ומניחות פתק בקופה המתעד את הסכום שנלקח בסיום היום בעת סגירת קופה ראשית כל עובדת נשארת עם הכסף העודף שברשותה והשאר מופקד לבנק לפי דו"ח קופה. בנוסף אציין כי [חברת הגביה] נתנה לנו קופת עודפים בסך 800.00 ₪ בסיכומו של דבר לכל עובדת יש קופת עודפים בסך 100.00 ₪ ולקופאית הראשית(ילנה) 300.00 ₪.

8.3. הפקדת כספים בבנק

על פי נוהל משרד הפנים – סעיף 4 ב' נקבע כי "תשלומים שהתקבלו בידי חברת הגביה יופקדו על ידי חברת הגביה, בסוף כל יום עבודה בחשבון הרשות המקומית שנקבע לשם כך".

הביקורת בדקה את עמידת מחלקת הגביה בנוהל משרד הפנים. להלן הממצאים:

נמצא כי, בניגוד לנוהל משרד הפנים עובדי מחלקת הגביה מפקידים את הכספים בבוקר למחרת ולא באותו יום ומלינים את הכספים בכספת במהלך הלילה.

- א. בסוף יום סוגרים קופה והכסף מועבר לכספת להפקדה בבוקר.
- ב. סניף הבנק נסגר בשעה 13:00 או 13:15 תלוי ביום. עקב מחסור בכוח אדם לא מפקידים את הכסף בצהריים.

בהתייחסותה לטיטת הדוח, מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי "אין ברירה מכוון שקבלת קהל היא עד השעה 13.00 ולעיתים יש תושבים שטרם הסתיים הטיפול בהם ולכן זה גולש מעבר לשעה שהבנק נסגר. דבר נוסף סגירת קופה של כל אחת מהעובדות אורכת כ- 10 דקות ולאחר מכן יש צורך לבצע סגירה של קופה ראשית ולכן לא נוכל לעמוד בלוח זמנים של הבנק."

9. סטטוס טיפול בממצאי הדוח המפורט של משרד הפנים

הביקורת בדקה את סטטוס הטיפול של המועצה בממצאי הדוח המפורט של משרד הפנים שקשורים למחלקת הגביה.

נמצא כי המועצה טרם השלימה את תיקון הליקויים שעלו בדוח המפורט של משרד הפנים לשנת 2017 – טרם הושלם תהליך מחיקת חובות, עדיין לא קיימת קישוריות שוטפת בין מחלקת הגביה לבין מחלקת ההנדסה וסקר המדידות לא הסתיים.

הטבלה שלהלן מציגה את הסטטוס:

| סטטוס נוכחי | תגובת המועצה לממצא | הממצא | מס"ד |
|-------------------------------------|--|---|------|
| תוקן חלקית. אין יותר נכס "לא קיים". | ישנו נוהל מחיקת חובות אשר אושר במליאת המועצה. בשנת 2018 ימחקו חובות בהתאם לנוהל. | יתרת החייבים בגין ארנונה ליום 31.12.2017 כוללת חייבים בגין סוג נכס "לא קיים" וסוג נכס "ברירת מחדל" בסך 1,957 אלפי ₪, בגינם לא מתבצעות פעולות גביה מהותיות. מרבית החובות האמורים מקורם עוד משנת 2004 ו/או ממועד מוקדם יותר, והמועצה גם לא נקטה לגביהם בהליך של מחיקת חובות על פי נוהל לפי הסברי המועצה סוג נכס "לא קיים" מתייחס לנכסים שנהרסו וסוג נכס "ברירת מחדל" מתייחס לחיובים ללא נכס, ובמהותם חובות אלה אינם ניתנים לגביה. | 1 |
| לא תוקן. הנדסה מעבירה בדוא"ל את | בשנת 2018 יוכן בנושא. נוהל | לא קיימת קישוריות שוטפת בין מחלקת הגביה לבין מחלקת ההנדסה במועצה. | 2 |

| סטטוס נוכחי | תגובת המועצה לממצא | הממצא | מס"ד |
|--|---|---|----------|
| <p>העדכון באותו יום. הגזבר ביקש לזמן פגישה כדי לעשות סדר. אם זה בניין חדש הקבלן מגיע כדי לקבל טופס 4 – כדי להתקין מדי מים.</p> | | | |
| <p>תוקן חלקית. עדיין בתהליך.</p> | <p>סקר המדידות נמצא בעיצומו של תהליך וצפוי כי יסתיים בסוף 2018, כאשר נותרו לביצוע מדידות המגורים.</p> | <p>המועצה לא השלימה סקר מדידות נכסים החל משנת 2008. העדר סקר נכסים מעודכן אינו מאפשר למועצה לבדוק האם חיובי הארנונה כוללים את כל הנכסים חייבי ארנונה, לרבות נכונות השטחים המחויבים ונכונות סווג הנכסים.</p> | <p>3</p> |

10. סיכום ומסקנות

הביקורת בחנה את נאותות התשתית עליה מבוסס מערך הגביה של המועצה ונמצאו מספר חולשות שנדרש לטפל בהם כדי לחזק את הבקרה:

- חסרים נהלי עבודה כתובים למספר תהליכים מרכזיים במחלקת הגביה.
- חסר פקח ארנונה לטובת בדיקות שקשורות לבדיקת פניות של תושבים וכדי לאתר נכסים בהם בוצעו שינויים המחייבים עדכון הארנונה.
- המועצה/הגזברות לא ביצע מספר בקרות שנדרשות על פי נוהל משרד הפנים, לדוגמה:
 - במועצה לא התכנסה וועדת לאישור עובדי מחלקת הגביה.
 - המועצה לא מסרה למחלקת הגביה הנחיות אבטחת מידע ולא ביצעה בקרות בנושא.
 - המועצה לא אישרה בכתב את העובדות שרשאיות לעדכן נתונים במערכת.
 - הגזברות לא קבעה נהלי עבודה בכתב למחלקת הגביה.
 - לא נמצא תיעוד לדיווחים שמחלקת הגביה אמורה להעביר לגזברות.
 - המפקח מטעם הגזבר אינו מבצע בקרות מתועדות על מחלקת הגביה.
- העדר מדידת נכסים
 - המועצה אינה עומדת בדרישות הרגולטוריות לערוך סקר מדידות פעם בחמש שנים; ישנם מבנים רבים במועצה שלעולם לא נערך בהם סקר מדידות.
 - במקרים רבים חסר תיעוד לאופן חישוב גודל הנכס.
- נמצאו חולשות בניהול פניות תושבים על ידי מחלקת הגביה
 - העדר כלי לביצוע מעקב אחר כלל פניות התושבים למחלקת הגביה.
 - העדר התייחסות לפניות המוקד העירוני בתחום הגביה.

- במועצה לא נערך סקר שביעות רצון כדי לבחון את רמת שביעות הרצון של התושבים משירותי המחלקה.
- במועצה לא קיימת ועדת ערער פעילה.

- חובות ארנונה
 - נכון לאוקטובר 2018 סך חובות ארנונה עד לשנת 2017 הסתכמו ל- 7.5 מיליון ₪.
 - נמצא כי לא עוקל חשבון של בעל נכס שהחוב המצטבר שלו הגיעה ל- 1.1 מיליון ₪.

- המועצה טרם השלימה את תיקון הליקויים שעלו בדוח המפורט של משרד הפנים.

נספח - סטטוס סעיפים רלוונטיים מנוהל העסקת חברות גביה

הביקורת בחנה עמידת המועצה בנוהל העסקת חברת הגביה. הטבלה שלהלן מפרטת את הסעיפים⁴ מהנוהל וסטטוס העמידה: נוהל העסקת חברת גביה – נבדק פרט לסי' 6 – הכנת מסמכים לצורך הנחות ארנונה (גם בהמשך לפגישה עם מנהלת מחלקת הגביה):

| סטטוס | פירוט הסעיף | הסעיף בנוהל | מס' ד |
|---|---|----------------|----------|
| (1) אין אישור בכתב לשני נציגי החברה (מנהלת + סגנית). (2) הגזברות לא פרסמה הנחיות בכתב. | הרשות המקומית רשאית להעזר בחברת הגביה לצורך עדכון נתוני הנכסים בתחום הרשות בגינם מוטל מסוי עירוני ובלבד שעדכון נתונים כאמור יעשה על ידי עובד אחד בלבד של חברת הגביה אשר זהותו אושרה על ידי גזבר הרשות המקומית. הרשות המקומית רשאית להתיר לחברת הגביה לקבוע עובד נוסף שלה, שיהיה ממלא מקומו של העובד שיוסמך לעדכן את הנתונים, בהעדרו. עדכון הנתונים יעשה על פי הנחיות בכתב שיוצאו לחברת הגביה על ידי גזבר הרשות המקומית ואשר יקבעו כללים ברורים באילו נסיבות | 2 ב | 1 |

4 הביקורת בחנה את הנוהל, למעט סעיף 6 – הכנת מסמכים לצורך הנחות ארנונה.

| מס"ד | הסעיף בנוהל | פירוט הסעיף | סטטוס |
|------|-------------|---|--|
| | | ניתן לעדכן את נתוני הנכסים ואילו מסמכים יש להציג בפני חברת הגביה כאסמכתא לאותם שינויים. הכללים יקבעו באופן שלא יוותר, כלל, שקול הדעת בידי עובד חברת הגביה ביחס לעדכון הנתונים המבוקש. כמו כן, יקבע בהם שבמקרה של ספק על חברת הגביה לקבל את אשור גזבר הרשות לשינוי המבוקש, או עובד של הגזברות הכפוף לו. (להלן: נציג הגזבר). | |
| 2 | 3 א | החברה תפעל על פי נוהל עבודה מפורט, בכתב, יקבע על ידי גזבר הרשות ויתייחס לכל הפעולות אותן בצע החברה והאשורים שידרשו לכל פעולה. | הגזברות לא הוציא נוהל עבודה – ע' הגזבר מסר לביקורת כי יבוצע במסגרת כתיבת נהלים למועצה. |
| 3 | 3 ב | הפעלת אמצעי גביה כנגד חייבים, לבד ממשלוח התרעה ראשונית על קיומו של חוב שלא שולם תהיה טעונה החלטה פרטנית של גזבר הרשות. | מבוצע. |
| 4 | 3 ג | חברת הגביה תעביר לגזבר הרשות, אחת לתקופה שתקבע או באופן שוטף את רשימות החייבים אשר נשלחו להם התרעות ראשוניות ואשר טרם פרעו את חובם בתוך פרק הזמן שנקבע בהתרעות. גזבר הרשות או נציגו יורה לחברה, בכתב ביחס לכל אחד מהחייבים האם לנקוט באמצעי גביה ובאילו אמצעי לנקוט. | קיים דוח כזה במחלקת הגביה, אך הוא לא מועבר לגזבר. |
| 5 | 3 ד | אשור הגזבר או נציגו ינתן לנקיטה באמצעי גביה אחד בלבד בכל פעם. לא פרע החייב את חובו לאחר נקיטה באותו אמצעי תעביר | מבוצע. |

| מס"ד | הסעיף בנוהל | פירוט הסעיף | סטטוס |
|------|-------------|--|---|
| | | החברה את פרטי החייב פעם נוספת לגזבר, אשר יורה בכתב, בדבר אמצעי הגביה הנוסף שינקט. | |
| 6 | 4 א | התשלום בגין חיובי המסוי העירוני יעשה בקופת הרשות המקומית או בסניפי הבנקים שיקבעו על ידי הרשות או, לפי קביעת הרשות המקומית, בידי חברת הגביה. | מבוצע. |
| 7 | ג4 | לא תקבל חברת הגביה תשלום בשיק משורטט או בכרטיס אשראי אלא אם הם לפקודת הרשות המקומית. כן רשאית חברת הגביה לקבל תשלום במזומן. התשלומים שהתקבלו בידי חברת הגביה יופקדו על ידי חברת הגביה, בסוף כל יום עבודה בחשבון הרשות המקומית שנקבע לשם כך. חברת הגביה תנהל רישום מדויק של התשלומים שהתקבלו בגין חיובי המסוי העירוני באופן שיקבע על ידי גזבר הרשות המקומית, ויועבר לידי הרשות אחת לתקופה שתקבע, ואשר לא תעלה על חודש ימים. | 1) התשלומים הם לטובת המועצה המקומית ומופקדים בחשבון הבנק של המועצה. 2) הכספים מופקדים למחרת ולא באותו יום. |
| 8 | ג4 | חברת הגביה תנפיק לכל משלם קבלה על התשלום שבוצע על ידו. | מנהלת מחלקת הגביה מסרה לביקורת שמבוצע. |
| 9 | 4 ד | הרשות המקומית רשאית לקבוע הסדרי תשלום לחובות בגין מסים עירוניים, ככל שאלה מותרים על פי כל דין. | הרשות המקומית לא קבעה הסדרי תשלום. מנהלת מחלקת |

| מס"ד | הסעיף בנוהל | פירוט הסעיף | סטטוס |
|------|-------------|--|---|
| | | נקבעו הוראות בדבר הסדרי תשלום, לרבות מספר התשלומים המותר והריבית שיש לגבות בגינם, תוכל חברת הגביה, אם הרשות המקומית תטיל זאת עליה, לאפשר לחייבים לשלם את חובם על פי אותם הסדרי תשלום. לא תתיר חברת הגביה חריגה כלשהי מהסדרי התשלום שנקבעו על ידי הרשות המקומית. | הגביה מאשרת הסדרי תשלום על פי שיקול דעתה. |
| 10 | 7 א | לא תעסיק רשות מקומית חברת גביה אלא אם זהותם של עובדי החברה המספקים את השירותים לרשות המקומית אושרה על ידה. | לא קיים אישור בכתב לעובדי מחלקת הגביה. |
| 11 | ג7 | אשור להעסקת עובד ינתן על ידי ועדה שתמנה הרשות המקומית ואשר תכלול את מנכ"ל הרשות המקומית או נציגו, היועץ המשפטי של הרשות או נציגו וגזבר הרשות או נציגו. | לא בוצע. הרשות לא מינתה ועדה כנדרש. |
| 12 | 7 ד | הוועדה רשאית לבקש מכל מועמד מידע ומסמכים נוספים ככל שידרשו לה, ורשאית היא להזמין את המועמדים לראיון טרם מתן האשור. לא תאשר הוועדה העסקת עובד חברת גביה המיועד לעסוק בביצוע אמצעי גביה (לרבות מסירה אישית של הודעות, ביצוע עיקולים ברישום והוצאת מעוקלים). אלא לאחר שתראיין אותם. | לא בוצע. אין ועדה. |
| 13 | 17 | בהסכם ההתקשרות עם חברת הגביה יכלול סעיף המתנה העסקת עובדים ע"י חברת הגביה לצורך מתן השירותים לרשות באישורה של | לא קיים. |

| מס"ד | הסעיף בנוהל | פירוט הסעיף | סטטוס |
|------|----------------|--|--|
| | | הוועדה ומקנה לרשות את הזכות להודיע בכל עת על ביטול האשור להעסקת עובד פלוני ועל החובה להחליפו. | |
| 14 | 7ז | בהסכם ההתקשרות עם חברת הגביה יכלול סעיף המחייב כל עובד חברת גביה המועסק המתן שירותים לרשות לעבור הדרכה שתנתן על ידי הרשות המקומית ותתייחס להבטים החוקיים והנהליים של עבודת הגביה אם יערוך המרכז לשלטון מקומי או גוף ציבורי אחר גורס בענין זה, שיאושר על ידי משרד הפנים יחייבו אותם עובדים להשתתף בו. | לא קיים. |
| 15 | 7 ח | חברת הגביה תמנה אחראי לביצוע ההסכם עם הרשות המקומית. האחראי יהיה איש הקשר עם הרשות המקומית ויהיה ממונה על כל עובדי חברת הגביה המספקת שירותים לרשות. זהותו של האחראי תאושר על ידי גזבר הרשות המקומית. | מבוצע – האחראית היא מנהלת מחלקת הגביה. |
| 16 | 7 ט | ההסכם שבין חברת הגביה והרשות המקומית יכלול התחייבות של חברת הגביה לפיה כל מידע שהגיע לחברה או לעובדים המועסקים על ידה במתן שרות לרשות המקומית אגב ביצוע החוזה ומתן השרות ישמש רק לצורך ביצוע השרות בלבד, לא יעשו בו כל שמוש במידע לצורך אחר ולא ימסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו. | לא קיים. |

| מס"ד | הסעיף בנוהל | פירוט הסעיף | סטטוס |
|------|----------------|--|---|
| 17 | 8 א | הרשות המקומית תמנה עובד שיהיה כפוף לגזבר הרשות אשר יהיה אחראי על הקשר עם חברת הגביה ועל הפיקוח והבקרה עליה (להלן - המפקח). | המפקח הוא עוזר הגזבר. אין כתב מינוי. |
| 18 | 8 ב | החברה תערוך אחת לתקופה שתקבע על ידי הרשות ולא פחות מאחת לרבעון דין וחשבון מפורט על הפעולות שביצעה עבור הרשות בתקופת הדו"ח, על החייבים שטיפלה בהם ועל תוצאות הטיפול. הדין וחשבון יועבר למפקח. | לא מבוצע. |
| 19 | ג8 | המפקח יערוך בדיקות מדגמיות של תיקי חייבים אשר טופלו על ידי חברת הגביה על מנת לוודא שהוראות הדין, נוהל זה וההנחיות שניתנו על ידי הרשות המקומית בוצעו כנדרש. | לא מבוצע. |
| 20 | 8 ד | המפקח יהיה אחראי לבדיקת כל תלונה שתקבל כנגד החברה, יברר אותה וימסור את מסקנות בדיקתו לגזבר הרשות. | לא מבוצע. |
| 21 | 8 ה | אחת לתקופה שתקבע יגיש המפקח דין וחשבון לגזבר הרשות ובו סיכום פעולות הפיקוח והבקרה שביצע, פרוט החריגות שנתקל בהם, אם היו כאלה, מהנחיות וחוות דעתו לגבי מידת עמידתה של החברה בכללים. | לא מבוצע. |

