

☞ **מועצה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: בקרת תהליך - מיקוד בתשומות: תהליך הגביה	מס' הנוהל: 2.01.3	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 4.8.11	תאריך עדכון: 27.9.12	דף מס': 1
		מתוך: 7

1. מטרת הנוהל

מטרת הנוהל הינה לתאר את תהליך הגביה המתבצע במועצה המקומית. בנוהל יוגדרו מקורות ההכנסה של המועצה, תהליך הגביה, אכיפת הגביה וצמתי הבקרה על תהליך הגביה. מחלקת הגביה פועלת לקידום האיכות תוך הצבת מדדים לאיכות (נספח 1).

2. הגדרות

2.1. חברת גביה חיצונית – חברה שהוסמכה על ידי המועצה לביצוע פעולות הגביה והאכיפה בשם המועצה.

2.2. התראה – מכתב תזכורת על קיום חוב.

2.3. אכיפת גביה – ביצוע כל הפעולות הנדרשות לצורך גביית חוב בהתאם לחוק:

2.3.1. אכיפה מנהלית:

2.3.1.1. עיקול חשבון הבנק של החייב.

2.3.1.2. עיקול ברישום (של מטלטלין).

2.3.1.3. הוצאת מטלטלין מבעלות החייב.

2.3.1.4. עיקול שכר.

2.3.2. אכיפה מתוקף חוק עזר עירוני:

2.3.2.1. ניתוק הנכס מרשת המים העירונית. הניתוק יבוצע בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 6/2004 מחודש יוני 2004 (מסמך ישים 1) ובהתאם להוראות גזבר המועצה (מסמך ישים 2).

3. תוכן הנוהל

3.1. מקורות ההכנסה של המועצה המקומית נחלקים לשני סוגים מרכזיים:

3.1.1. חיובים הנגבים בתקופת חיוב קבועה, למשל מסי ארנונה, אגרות מים וביוב, חינוך וכו'.

3.1.2. חיובים הנוצרים כתוצאה מפעילותה השוטפת של המועצה אך אינם נגבים בתקופת חיוב קבועה: למשל אגרות והיטלי בניה, רשיון שילוט וכו'.

3.2. בראשית כל חודש, תעביר חברת הגביה החיצונית לידי גזבר העירייה תחזית לגבי חיוב מזומנים וצפי גביה להוראות קבע ושיקים מעותדים.

3.3. הדו"ח יביא בחשבון את ההיבטים הבאים:

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: בקרת תהליך - מיקוד בתשומות: תהליך הגביה	מס' הנוהל: 2.01.3	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 4.8.11	תאריך עדכון: 27.9.12	דף מס': 2
		מתוך: 7

- 3.3.1.** החיוב החודשי בכל סעיף התחשב בחיובים שיצאו בפועל ללקוחות.
- 3.3.2.** צפי הגביה ישקלל את הפרמטרים הבאים: הערכת פעילות, הסדרי תשלומים שסוכמו עם התושבים ופיגורים/איחורים בתשלום מחודשים קודמים הצפויים להיפרע בחודש הנדון.
- 3.4.** הנתונים מתבססים בחלקם על נתונים המופיעים במערכת הממוחשבת, ובחלקם על סמך הערכות וזיכוי כרטיסי אשראי עתידיים.

אכיפת גביה:

- 3.5.** בקרה על תהליכי הגביה ואכיפת הגביה יעשה באגף הגזברות שבמועצה.
- 3.6.** אחת לארבעה חודשים תצא חברת הגביה החיצונית במבצעי אכיפה מעמיקים.
- 3.7.** באחריות החברה לקבוע את סך הפיגורים בתשלום שהצטברו מאי תשלום של לפחות שני חשבונות דו חודשיים אחרונים (משך זמן של ארבעה חודשים).
- 3.8.** חברת הגביה תשלח התראה ראשונה לתשלום חוב לכל תושב שצבר פיגור בתשלום בתקופה האמורה לעיל.
- 3.9.** חייב שלא ישלם חובו במהלך שלושה שבועות מיום קבלת ההתראה תישלח לו דרישה לתשלום ע"י חברת הגביה.
- 3.10.** אם כ- 25 יום לאחר שליחת דרישת התשלום, טרם פרע החייב את חובו, ניתן יהיה להפעיל כנגדו את כל אמצעי הגביה המפורטים בסעיף 2.3, ע"פ חוק ולאחר קבלת אישורו של גזבר המועצה.

דו"ח הכנסות מגביה:

- 3.11.** עד ה- 15 לכל חודש, תעביר חברת הגביה החיצונית לידי גזבר המועצה דו"ח גביה מאוזן הכולל: מחד, את סך סכום זיכוי התושבים (על פי סוג השירות) ומאידך, גביית הכספים תוך פירוט ערוצי התשלום לכל סוג נכסים.
- 3.12.** הדו"ח יועבר למחלקת הנהלת חשבונות לצורך בדיקת ערוצי התשלום.
- 3.12.1.** הליך של התאמת נכסים ייעשה עבור אותם סכומים ששולמו באמצעות שיקים.

בקרה על תהליך חיוב הארנונה:

- 3.13.** בקרת חיובי הארנונה נעשית באמצעות בקרה על שטח וסוג הנכס וחיובו בהתאם לקבוע בצו המסים בפרק העוסק בחיובי ארנונה (מסמך ישים 3).
- 3.13.1.** מחלקת הגביה, בהנחיית הגזבר, אחראית לביצוע סקר נכסים אחת לתקופה שתקבע. ממצאי המדידה יעודכנו במערכת הממוחשבת והתושב יחויב/יזוכה בהתאם.

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: בקרת תהליך - מיקוד בתשומות: תהליך הגביה	מס' הנוהל: 2.01.3	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 4.8.11	תאריך עדכון: 27.9.12	דף מס': 3
		מתוך: 7

3.13.2. כל נכס חדש שיקבל טופס 4 מאגף ההנדסה יימדד על ידי חברת מדידה לצורך יצירת חיוב ארנונה מהימן.

3.13.2.1. חיוב הארנונה הראשוני שישלח לתושב לאחר קבלת טופס 4 יהיה חיוב זמני ע"פ ההערכה עד לביצוע המדידה על ידי חברת המדידות.

3.13.3. לאחר ביצוע המדידה, לתושב ישלח החיוב המעודכן בצירוף סקיצת המדידה. התושב ראשי לערער על ממצאי המדידה ועל החיוב בהתאם, בתוך פרק זמן קבוע.

ערעור על שומת ארנונה:

3.14. חוק ההסדרים במשק המדינה (מסמך ישים 4) קובע כי תושב יכול להשיג תוך 90 יום מיום קבלת הודעת התשלום.

3.15. ההשגה תיעשה בפני גזבר המועצה בתפקידו כמנהל הארנונה, זאת מהסיבות הבאות:

3.15.1. הנכס אינו מצוי באזור המצוין בהודעת התשלום.

3.15.2. בהודעת התשלום נפלה טעות ברישום סוג הנכס, גודלו, או השימוש בו.

3.15.3. בעל הנכס אינו מחזיק בנכס כמשמעו בפקודת העיריות.

3.16. על מנהל הארנונה להשיב להשגה בתוך 60 יום מיום קבלת ההשגה.

3.17. על מנת להבטיח שהתשובה למשיג תשלח במועדה, מחלקת הגביה תנהל מעקב אחר מתן התשובה לתושב באמצעות רישום מתאים.

3.17.1. במקביל, ינוהל תיק השגות בו יתויקו מכתבי ההשגה של התושבים בצירוף מכתבי התשובה שנשלחו אליהם.

3.18. תושב ראשי לערער תוך 30 יום מיום קבלת התשובה על ההשגה לועדת ערר שליד המועצה.

3.19. הגשת הערר תיעשה למזכירת ועדת ערר אשר תהיה אחראית לזימון חברי הועדה ולהעברת החומר הנדרש ליו"ר הועדה.

3.20. באחריות מנהלת מחלקת הגביה לוודא כי מנהל הארנונה אכן הגיש את פירוט תשובתו לועדת ערר תוך 30 יום מיום קבלת הערר.

3.20.1. לצורך כך תנהל מעקב אחר מתן התשובה באמצעות רישום מתאים.

3.21. תושב שועדת ערר מצאה לנכון לדחות את הערר שהגיש יכול להגיש ערר תוך 30 יום לבית המשפט לעניינים מינהליים (בפתח תקוה) שבתחום השיפוט בו נמצאת הרשות, וזאת בשאלה משפטית בלבד.

שם נוהל: בקרת תהליך - מיקוד בתשומות: תהליך הגביה	מס' הנוהל: 2.01.3	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 4.8.11	תאריך עדכון: 27.9.12	דף מס': 4
		מתוך: 7

בקרה על חיובי המיס:

- 3.22.** בקרת חיובי המיס תיעשה בשלושה מישורים: בקרה על קריאות המיס ואיתור קריאות חריגות; חיוב ארנונה ומיס בשלב קבלת התורים לעבודות ביצוע, בניה או פיתוח; בקרה על חיובים בגין התחברות לקו ביוב.
- 3.22.1.** חברת הגביה החיצונית אחראית לביצוע קריאות מדי המיס ברחבי המועצה ולהפקתו של דו"ח בדיקה לוגי עם תום הזנת כל נתוני קריאות המיס.
- 3.22.1.1.** מטרת הדו"ח, לזהות אי התאמות/חריגות בקריאות המיס ולבקר את חיוב המיס המופקים לתושבים.
- 3.22.2.** קבלן/יזם הפונה לקבלת היתר לעבודות ביצוע/היתר בניה/היתר לפיתוח לא יקבל צו תחילת עבודה או היתר עבודה טרם קבלת אישור מן הגזברות.
- 3.22.3.** באחריות מחלקת הגביה שבאגף הגזברות לפנות לאגף הרלבנטי לשם בירור מירב הפרטים הנדרשים לקביעת גובה חיוב הארנונה (לקרוואנים או מכולות) ו/או חיוב המיס בעבור ההיתר המבוקש.
- 3.22.4.** קבלן/יזם המעוניין להתחבר לקו הביוב, לא יקבל מן האגף הרלבנטי את האישורים הנדרשים לשם התחברות לקו הביוב, ללא שימציא אישור ממחלקת הגביה שבגזברות. באישור יירשם סכום חיוב הקבלן בעבור החיבור לקו הביוב.

בקרה על ניהול קופות וקופות משנה:

- 3.23.** כל הפקדה של כסף תיעשה בקופות מחלקת הגביה בלבד.
- 3.23.1.** סכומים שונים - תרומות ושיתופי פעולה ברכישות שונות - יופקדו רק לאחר שיש אישור של מנהל האגף להפקדת הכסף בקופות מחלקת הגביה.
- 3.23.2.** קופות משנה הגובות כספים - ספריה עירונית, מקווה וכו' - ינפיקו לתושב קבלות זמניות ויעבירו העתק למחלקת הגביה.
- 3.23.3.** מחלקת הגביה תוודא התאמה בין סך הקבלות לבין סך הסכום שהתקבל ואם לא תיתגלנה חריגות, יופקד הסכום בקופת מחלקת הגביה.

חיוב שירותי חינוך:

- 3.24.** הבקרה על חיובי שירותי חינוך נעשית בשני מישורים: גבית התשלום בעבור שכ"ל; החתמת ההורים על הוראת קבע טרם ביצוע תהליכי הרישום; טיפול במקרים של החזר הוראות קבע.
- 3.24.1.** באחריות אגף החינוך להעביר הודעה למחלקת הגביה על כל ילד שיתווסף לגן טרום טרום חובה או לגן טרום חובה, על מנת שמחלקת הגביה תוכל לגבות את שכ"ל בהתאם.

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: בקרת תהליך - מיקוד בתשומות: תהליך הגביה	מס' הנוהל: 2.01.3	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 4.8.11	תאריך עדכון: 27.9.12	דף מס': 5
		מתוך: 7

3.24.2. הוריו של ילד חדש המעוניינים לבצע רישום ושיבוץ של ילד לגן, לא יוכלו להתחיל בתהליך הרישום באגף החינוך ללא קבלת אישור ממחלקת הגביה שחתמו על הוראת קבע.

3.24.3. אחת לשלושה חודשים, מחלקת הגביה תיידע את אגף החינוך על החזר הוראות קבע ועל אי תשלום של חיוב שכייל בגני ילדים.

3.24.3.1. במידה וההורים לא יפרעו את חובם עד לסוף החודש, אגף החינוך יוציא מכתב לגנים ולהורים ויידעם על הוצאת הילד מן הגן בשל אי תשלום החוב.

4. אחריות ביצוע

4.1. גזבר המועצה.

4.2. מחלקת הגביה.

4.3. אגף חינוך וקהילה.

4.4. אגף הנדסה.

5. מסמכים ישימים

5.1. מסמך ישים 1 – חוזר מנכ"ל משרד הפנים 6/2004.

5.2. מסמך ישים 2 – הנחיות גזבר המועצה לביצוע ניתוק מים.

5.3. מסמך ישים 3 – צו המסים.

5.4. מסמך ישים 4 – חוק ההסדרים במשק המדינה

6. נספחים

6.1 נספח 1 – רשימת מדדים - איכות מחלקת הגביה

☞ **מועצה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל:	מס' הנוהל: 2.01.3	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 4.8.11	תאריך עדכון: 27.9.12	דף מס': 6
		מתוך: 7

7. תפוצה

- .7.1 ראש המועצה.
- .7.2 סגני ראש המועצה.
- .7.3 מנכ"ל המועצה.
- .7.4 גזבר המועצה.
- .7.5 מנהלת מחלקת הגביה.
- .7.6 כלל מנהלים ועובדי המועצה.

כותב הנוהל:	תפקיד: גזבר המועצה
מאשר הנוהל: גיל ליבנה	תפקיד: ראש המועצה

☞ **מוצגה מקומית - שהט** ☞

שם נוהל: בקרת תהליך - מיקוד בתשומות: תהליך הגביה	מס' הנוהל: 2.01.3	עדכון מס': 7
תאריך נוהל קודם: 4.8.11	תאריך עדכון: 27.9.12	דף מס': 7
		מתוך: 7

נספח 1 – מדדים - איכות מחלקת הגביה

נושא/נוהל נבדק	מדד	הערות
1	מענה לתלונות תושבים.	מנהל המחלקה
2	<p><u>טיפול בעררים:</u></p> <p>א. מענה עפ"י החוק – להשגה.</p> <p>ב. מענה עפ"י החוק-ערר.</p> <p>ג. דו"חות ריכוז למנהל.</p>	<p>49 יום</p> <p>בחתימת מנהל הארנונה.</p> <p>60 יום</p> <p>בחתימת עו"ד.</p> <p>כל חודש.</p>
3	הרשאות לעובדי מח' הגביה.	מנהלת המחלקה באישור הגזבר במערכת epr
4	<p><u>הגדלת שומות גביה:</u></p> <p>א. הוצאת שומות חדשות.</p> <p>ב. דו"ח ריכוז למנהל-סטטוס.</p>	<p>עדכון כל חצי שנה.</p> <p>שוטף.</p> <p>כל רבעון.</p>
5	<p><u>אכיפת גביה על חייבים:</u></p> <p>א. הוצאת התרעות לחייבים</p> <p>ב. הודעות על עיקולים וניתוקי מים.</p> <p>ג. דו"חות ריכוז למנהל-סטטוס.</p>	<p>מנהלת המחלקה.</p> <p>פברואר יולי</p> <p>מנהלת המחלקה באישור הגזבר.</p> <p>אפריל ספטמבר</p> <p>כל רבעון</p>
6	דו"חות גביה לכל סוגי החיובים.	מנהלת המחלקה באישור הגזבר.
	כל חודש	