

ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל ישן: 2.01.3	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 1	מתוך: 10

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 ישם 1) ובהתאם להוראות גזבר המועצה (מסמך ישם 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'.

ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל ישן: 2.01.3	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 2	מתוך: 10

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

3.3. הדו"ח יביא בחשבון את ההיבטים הבאים:

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 בנקים ייעשה עבור אותם סכומים ששולמו באמצעות שיקים.

ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל 2.01.3 ישן:	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 3	מתוך: 10

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.

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.

3.13.4. שינוי מחזיקים בנכס

3.13.4.1. ישנן 3 אפשרויות לביצוע שינוי מחזיק בספרי המועצה:

1. בעת הוספת מחזיק
2. השמטת מחזיק
3. החלפת מחזיק/ים

3.13.4.2. בכל אחת מהאפשרויות, נדרשים מסמכים על פי החוק כגון חוזה מכירה רכישה נספח טאבו תעודות זהות. ישנם מקרים (גירושין או פטירה וכו') אשר עם היוודע המידע צריך לעדכן בספרים תוספת או השמטה. בין המסמכים הנדרשים לבדיקה יש לכלול גם את ההצהרה להקצבות מים (חתומה) המעידה על המחזיקים מלווה בתעודות מזהות או את טופס תושב חדש (נספח 2 – טופס הצהרת תושב, נספח 3 – טופס עדכון פרטי צרכן). בעת השמטה יזומה של מחזיק/ה (עקב פטירה או גירושין) יש לאשר עם מנהלת/סגנית המחלקה).

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.

ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל ישן: 2.01.3	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 4	מתוך: 10

- 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 רשאי לערער תוך 30 יום מיום קבלת התשובה על ההשגה לוועדת 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 לוועדת 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.

בקרה על חיובי המים:

- 3.22** בקרת חיובי המים תיעשה בשלושה מישורים: בקרה על קריאות המים ואיתור קריאות חריגות; חיוב ארנונה ומים בשלב קבלת היתרים לעבודות ביצוע, בניה או פיתוח; בקרה על חיובים בגין התחברות לקו ביוב.
- 3.22.1** חברת הגביה החיצונית אחראית לביצוע קריאות מדי המים ברחבי המועצה ולהפקתו של דו"ח בדיקה לוגי עם תום הזנת כל נתוני קריאות המים.
- 3.22.1.1** מטרת הדו"ח, לזהות אי התאמות/חריגות בקריאות המים ולבקר את חיוב המים המופקים לתושבים.

ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל ישן: 2.01.3	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 5	מתוך: 10

- 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 המים 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.
- 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.

ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל ישן: 2.01.3	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 6	מתוך: 10

3.24.3. אחת לשלושה חודשים, מחלקת הגביה תיידע את אגף החינוך על החזר הוראות קבע ועל אי תשלום של חיוב שכ"ל 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. מחלקת הגביה.

4.2. אגף חינוך וקהילה.

4.3. 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

6.2. נספח 2 – טופס הצהרת תושב

6.3. נספח 3 – טופס עדכון פרטי צרכן

7. תפוצה

7.1. ראש המועצה.

7.2. סגני ראש המועצה.

7.3. מנכ"ל המועצה.

ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל ישן: 2.01.3	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 7	מתוך: 10

7.4. גזבר המועצה.

7.5. מנהלת מחלקת הגביה.

7.6. כלל מנהלים ועובדי המועצה.

כותב הנוהל: ישראל שטרסברג אורנה רוברמן	תפקיד: גזבר המועצה מנהלת מחלקת הגביה
מאשר הנוהל: גיל ליבנה	תפקיד: ראש המועצה

נספח 1 – מדדים - איכות מחלקת הגביה

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

ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל ישן: 2.01.3	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 8	מתוך: 10

מנהלת המחלקה באישור הגזבר.	אפריל ספטמבר כל רבעון	ב. הודעות על עיקולים וניתוקי מים. ג. דו"חות ריכוז למנהל-סטטוס.	
	כל חודש	דו"חות גביה לכל סוגי החיובים.	6

נספח 2 – הצהרת תושב

תושבים יקר/ים,

על מנת למנוע שיבושים במשלוח הודעות וחשבוניות לתושבים ובהתאם לתקנות בדבר הקצבת מים בתעריף מוזל נבקשכם למלא הטופס בצירוף ספחי תעודות זהות של כל הבוגרים בנכס .
תושב שלא ימלא הטופס ולא יחזירו למחלקת הגביה – לא יוכל לזכות בהקצבת מים .
כל הפרטים הינם לשימוש המועצה בלבד, לשירות התושב .

בברכה ,

מחלקת הגביה

-----נא מלא והחזר אלינו במייל בפקס או במחלקה-----

לכבוד

מחלקת הגביה

שם ומשפחת המחזיק	תעודת זהות	מספר הנכס

כתובת הנכס	מספר נפשות בנכס *	שטח גינה (ירוק)

מקום עבודה	טלפונים ניידים	טלפון בית
	05_ / 05_ /	

מען למשלוח מכתבים/ ת.ד.	דואר אלקטרוני	תאריך אכלוס

* יש לצרף צילום ת.זהות וספחים (כתובת מעודכנת) של כל הבוגרים המתגוררים בנכס. ההקצבה מיום מסירת ההודעה.



ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל ישן: 2.01.3	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 9	מתוך: 10

הערות: _____

הצהרה: הנני מצהיר כי כל הפרטים שמסרתי נכונים ומדויקים, ידוע לי שמסירת הודעה כוזבת תגרום לעונשים הקבועים בחוק והנני מתחייב/ת להודיעכם על כל שינוי בפרטים שהצהרתי.

תאריך: _____ חתימת המצהיר _____

שם הפקיד: _____ עודכן במחשב בתאריך: _____

נספח 3 – טופס עדכון פרטי צרכן מים

טופס עדכון פרטי צרכן מים

(יש למלא טופס זה ולהשיבו לספק המים)

לכבוד: **מועצה מקומית שהם**

מספר לזיהוי הצרכן _____ (מספר מזהה המופיע בחשבון המים)

תאריך _____

למילוי על ידי הצרכן:

שם הצרכן: _____ כתובת יחידת דיור: _____

טלפון לבידור: _____ פקס (לא חובה): _____ כתובת מייל (לא חובה): _____

מספר הנפשות המתגוררות דרך קבע ביחידת הדיור: _____

(יש לצרף תצלום ספחי ת.ז. של כל המתגוררים ביחידת הדיור ואת האישורים הנדרשים לגבי מי שאינם אזרחי ישראל)

מספר הנפשות שנקבעה לגביהן נכות רפואית או זכאיות לגמלת ניידות או לקצבה לשירותים מיוחדים: _____

(יש לצרף את האישורים הנדרשים)



ISO 9001:2015

שם נוהל: תהליך הגביה	מס' הנוהל ישן: 2.01.3	מס' הנוהל: 4.01.3	עדכון מס': 8
תאריך נוהל קודם: 1.2.15	תאריך עדכון: 1.11.16	דף מס': 10	מתוך: 10

צרכן נכבד, ניתן לשלוח טופס זה (בצירוף תצלומי כל ספחי תעודות הזהות והאישורים הנדרשים) באחת מהדרכים הבאות:

בדואר לכתובת: מועצה מקומית שהם, מחלקת הגביה רח' האודם 63 ת.ד. 1 שהם

בפקס: 03-9723097

בדוא"ל: shara@shoham.muni.il

ניתן להשאיר את הטפסים בצירוף המסמכים הרלבנטיים במוקד המועצה עבור מח' הגביה.

לא ניתן לדווח כי אדם מתגורר ביותר מיחידת דיור אחת בכל הארץ.

הדיווחים לעניין מספר הנפשות משפיעים הן על תעריף המים והן על ההיטל. מומלץ לעדכן את ספק המים במס' הנפשות המעודכן בהקדם.