

בהתאם לסעיף 330 ז' לחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב – 2022, בדבר דין וחשבון על שירותי הגבייה שניתנו לרשות מקומית בשנה שקדמה למועד הדיווח (להלן; "החוק") מצורף בזאת דוח תקופתי של חברת הגבייה לשנת 2024.

תחום גביית אגרות, היטלים וקנסות הינו נושא בעל חשיבות עליונה ליכולתה של הרשות לקיים את תפקידיה ולספק את השירותים הנדרשים לרווחת התושבים מחד ולשמור על האינטרס והסדר הציבורי מנגד.

מחלקת הגבייה במועצה מנהלת ומתפעלת באמצעות חברת גבייה "M.GROUP" (חברה חיצונית) הכוללת מנהלת גבייה, סגנית, שמונה נציגות שירות ופקח חוץ. כמו כן, המועצה התקשרה עם עו"ד חיצוני - "רפאל ושות' - משרד עורכי דין" לטיפול בגבייה משפטית.

מחלקת הגבייה במועצה אחראית, בין היתר, על גביית חיובי ארנונה, אגרות ובנוסף מרכזת גם את פעילות ועדת הנחות וועדת הערר. עובדות מחלקת הגבייה, עוסקות במתן מענה פרונטלי וטלפוני לפונים למועצה בזמני קבלת קהל ואחראיות, ביו היתר, על התחומים הבאים:

- קביעת שומה בהתאם למדידות שמצבע מודד מטעם המועצה
- ריכוז הוועדות השונות בנושא ארנונה, ועדת הנחות, וועדת ערר
- ביצוע אכיפה מנהלית לחייבים
- ניהול הנחות בארנונה על פי הכללים שנקבעו במשרד הפנים ו/או במליאת המועצה.

פעולות הבקרה והפיקוח שביצעה המועצה:

בחינת ניהול ותפעול מחלקת הגבייה בנושא חיובים וגביית מיסי ארנונה במועצה, בין היתר:

- דוח אפיון חובות- הסבר מפורט על אי גבייה והמלצה לדרכי טיפול נוספים- מוגש בסיום כל רבעון ועד שבועיים אחריו. טיפול בחובות כולל את השלבים:
 - הפקדת דרישת תשלום מיסים תקופתי
 - הפקת התראות בגין אי תשלום חוב
 - הפקת התראה שניה לאי תשלום חוב
- דוח תקבולים מפורט חודשי ומצטבר- כולל בתוכו את כל סוגי החיובים וכל סוגי התקבולים- מוגש בכל 1 לחודש בגין החודש שחלף
- דוח תקופתי- הדוח יכול את כל התקבולים ואת כל היתרות החוב שנותרו להמשך טיפול- מוגש עד שבועיים בתום רבעון

שיעורי הגבייה- מסלול גבייה מנהלי

| | |
|--------|---------------------------------|
| 91% | אחוז גבייה שוטף בארנונה |
| 79.65% | אחוז גבייה מצטבר כולל יתרות חוב |
| 66,828 | סך גביית היתרות (אלפי ₪) |

מסלול גבייה אזרחי (טיפול עו"ד)

בשנת 2024 הועברו 63 תיקים לגבייה מתוכם נסגרו 14 תיקים
 סה"כ 68 תיקים נסגרו בשנת 2024 (כולל תיקים משנים קודמים)
 22 תיקים נפתחו בהוצאה לפועל
 8 תיקים עוכבו בשל הליכי פש"ר
 5 תיקים בהסדר תשלומים
 2 תיקים בוטלו על ידי המועצה
 יתר התיקים, נשלחו התראות ו/או נפתחו תיקים בהוצאה לפועל ו/או בבתי המשפט

נתוני שירות

| פירוט | |
|--|-------------------------|
| מנהלת גבייה- 1 מנהלת תאגיד- 1 סגנית מחלקת הגבייה- 1 נציגות גבייה (כולל תאגיד)- 8 פקח-1 קופאית ראשית- (עובדת מועצה)-1 סה"כ עובדים: 13 | כמות עובדים מערך הגבייה |
| מתבצע כפי שמפורסם באתר המועצה פרונטלי: ימי א', ב', ד', ה' – 8:30-13:00 יום ג' 16:00-18:00 | פעילות קבלת קהל |

| | |
|---|---------------------------|
| טלפוני במחלקה: ימים א'-ה' בין השעות 14:15-15:30 מוקד טלפוני: א-ה בין השעות 08:00-20:00 | |
| סה"כ 1,775 בירורים/ תשלומים- 441 הנחות ופטורים בארנונה- 200 החלפת משלמים- 129 אישור לטאבו- 106 הוראות קבע- 260 אחר- 639 | כמות פניות תושב אשר טופלו |
| סה"כ 10,445 | כמות שיחות תושב אשר טופלו |

מעקב וטיפול אחר פניות ותלונות שהוגשו על מחלקת הגבייה

במהלך שנת 2024 נפתחו במוקד המועצה 250 פניות למחלקת הגבייה רובן בנושא בירור חיובי ארנונה ועדכון פרטי תשלום.

תלונות על מחלקת הגבייה הוגשו לממונה לפניות הציבור ויוצגו לציבור במהלך חודש מאי 2024.

החל משנת 2024 ניתן להגיש תלונות על התנהלות חברת הגבייה (M.GROUP) לגזבר המועצה במייל: m.gizbar@lev-hasharon.com