

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 יכלול את כל התקבולים ואת כל היתרות החוב שנותרו להמשך טיפול- מוגש עד שבועיים בתום רבעון

**שיעורי הגבייה- מסלול גבייה מנהלי**

91.39%	אחוז גבייה שוטף בארנונה
99.31%	אחוז גבייה מצטבר כולל יתרות חוב
10,645	סך גביית היתרות (אלפי ₪)

**נתוני שירות**

פירוט	
<p>מנהלת גבייה- 1</p> <p>מנהלת תאגיד- 1</p> <p>סגנית מחלקת הגבייה- 1</p> <p>נציגות גבייה (כולל תאגיד)- 8</p> <p>פקח-1</p> <p>קופאית ראשית- (עובדת מועצה)-1</p> <p>סה"כ עובדים: 13</p>	כמות עובדים מערך הגבייה
<p>מתבצע כפי שמפורסם באתר המועצה</p> <p>פרונטלי: ימי א', ב', ד', ה' – 8:30-13:00 יום ג' 16:00-18:00</p> <p>טלפוני במחלקה: ימים א'-ה' בין השעות 14:15-15:30</p> <p>מוקד טלפוני: א-ה בין השעות 08:00-20:00</p>	פעילות קבלת קהל
<p>סה"כ 3,316</p> <p>בירורים/ תשלומים- 477</p> <p>הנחות ופטורים בארנונה- 476</p> <p>החלפת משלמים- 224</p> <p>אישור לטאבו- 214</p> <p>הוראות קבע- 404</p> <p>אחר- 1,521</p>	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 2025 נפתחו במוקד המועצה 234 פניות למחלקת הגבייה רובן בנושא בירור חיובי ארנונה ועדכון פרטי תשלום.

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