

הנחות בארנונה

ביקורת מעקב

1. בשנה האחרונה נעשה שינוי משמעותי בתהליכי העבודה הנוגעים למתן הנחות בארנונה. הבקורות שעוצבו בתהליך העבודה יוצרות מצב שוויוני בין התושבים בנושא הזכאות להנחה, במיוחד בכל הנוגע להנחות מבחן ההכנסה.
2. בשנת 2018, סך ההנחות בארנונה הסתכמו בכ- 72,442 אלפי ש"ח. מדובר בעלייה בשיעור 2.03% בהשוואה להנחות בשנת 2017, שהסתכמו בכ- 70,789 אלפי ש"ח.
3. למרות העלייה הנ"ל, היקף ההנחות בגין מצב כלכלי על בסיס מבחן ההכנסה ירד בשיעור של 18%. היקף הנחות אלו הסתכם בשנת 2018 בכ- 3,193 אלפי ש"ח, לעומת 3,878 אלפי ש"ח בשנת 2017. מדובר בנושא בו החלו בשנת 2018 תהליכי בקרה ובדיקה יסודיים ומקצועיים יותר.
4. גזבר העירייה מדגיש, שאף על פי ששנת 2018 היתה שנת הבחירות ברשויות המקומיות, תהליכי העבודה החדשים שנוצרו לא איפשרו ללחצים פוליטיים להשפיע על גובה ההנחות, שאושרו על פי מבחן ההכנסה.

המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2016	עדכון המצב
1. לשלוח בתחילת כל שנה חוברת מידע לתושב, בה מפורטים כל סוגי ההנחות למגורים, בצרוף להודעת חיוב הארנונה השנתית, בהתאם לצו המיסים.	בוצע חלקית. לדברי מנהל אגף ההכנסות, משיקולי עלות גבוהים לא הופקה החוברת, אולם <u>כל המידע</u> אודות ההנחות נגיש באתר האינטרנט העירוני באופן מפורט, אשר נותן לתושב את הכלים הדרושים לו בבואו לבחון את זכאותו. כמו כן, התושב יכול להגיש את הבקשה באמצעות אתר האינטרנט.
2. לעדכן את כלל הטפסים של הבקשות להנחות הקיימים באתר האינטרנט, לרבות מידע על הנספחים והאישורים הנוספים שעל התושב לצרף לבקשה כאסמכתאות לנכונות בקשתו.	בוצע.

הנחות בארנונה – ביקורת מעקב

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2016	
<p>בוצע חלקית.</p> <p>כיום, הטפסים נגישים באתר האינטרנט העירוני, אך הם אינם דיגיטליים. לאחר הטמעת מערכת המחשוב החדשה ב-01/01/2019, ניתן יהיה להפוך טפסים אלו לדיגיטליים.</p> <p>סגן מנהל האגף ציין כי הצפי להטמעת טפסים דיגיטליים הוא 03/2019, אך הוא הדגיש כי למרות זאת, באמצעות אתר האינטרנט ניתן להגיש בקשות להנחות, ובעקבות יישום המלצת הביקורת אין חובה להגיע למשרדי העירייה לצורך כך.</p> <p>בנוסף לכך ציין סגן מנהל האגף כי הושם דגש על איכות השירות לתושב, והנגשת המידע לא רק באמצעות האינטרנט. כיום, נשלחות הודעות SMS לתושבים בהן מידע הקשור לגבייה, ליתרות חובה ועוד. כמו כן, נשלח פירוט החיוב בארנונה.</p>	<p>3. לפתח אפשרות של טפסים דיגיטליים, באמצעותם יוכל התושב להגיש את הבקשה להנחה בתשלום הארנונה באמצעות אתר האינטרנט העירוני.</p>	
<p>בוצע חלקית.</p> <p>לדברי מנהל אגף ההכנסות, דוח החריגים לפעולת הסנכרון עם משרדי הממשלה הוגדר, והבקרה מתבצעת אחת לשנה, להוציא ביטוח לאומי בו הסנכרון מתבצע אחת לרבעון.</p> <p>הוקמה יחידת בקרה אשר מבצעת בקורות רבות אחר פעילות האגף. דוחות הבקרה באמצעותם יחידת הבקרה מבצעת את הבקורות מוגדרים על ידי המנהלים, בהתאם לצורכי האגף המשתנים מעת לעת.</p> <p>העירייה החלה לפעול במערכת מיחשוב חדשה, החל מיום 01/01/2019.</p> <p>למערכת זו דוחות בקרה מובנים. בשלב</p>	<p>4. להגדיר דוחות בקרה אשר יסייעו למנהלים באגף ההכנסות לאתר מקרים חריגים, אשר יהיו בסיס לבקרה אחר ההנחות המוגדרות במערכת הגבייה:</p> <p>1. דוח חריגים לפעולת הסנכרון עם משרדי הממשלה. הדוח יכלול את שמות התושבים אשר נוספו למערכת הגבייה, אך לא מופיעים בקבצים של המשרדים הממשלתיים, ושמות התושבים הנמצאים בקבצים של המשרדים הממשלתיים ולא נמצאים במערכת הגבייה כזכאים להנחה.</p> <p>2. דוח יומי המיועד לאחראית על הפטור מהארנונה, המכיל את הפניות לקבלת פטור שהתקבלו במהלך יום</p>	

הנחות בארנונה – ביקורת מעקב

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2016	
<p>הראשון של תהליך ההטמעה, יחידת הבקרה תבחן את דוחות הבקרה הקיימים, ותגדיר את ההתאמות הדרושות לאופי העבודה, לרבות שינוי של דוחות קיימים ועיצוב של דוחות בקרה נוספים.</p>	<p>העבודה, על מנת שתבדוק שלמות הטפסים שהועברו אליה בדואר פנימי.</p>	
<p>בוצע חלקית.</p> <p>הוראת העבודה הקיימת בפורטל העירייה מעודכנת ליום 1/07/2007. אולם, מנהל אגף הכנסות ציין כי בכל הנושאים המובאים בהמלצה קיימות הנחיות מעודכנות.</p> <p>לדבריו, הוראת העבודה תעודכן בפורטל בסיום הסדרת התהליך שנעשה באגף בנושא מתן ההנחות.</p> <p>סגן מנהל האגף הדגיש כי שינוי תהליכי העבודה בנושא מתן ההנחות טרם הסתיים, וכאשר ייסתיים, יעודכנו הוראות העבודה גם בפורטל העירוני.</p> <p>לדברי גזבר העירייה, הצפי להטמעת הוראת העבודה בפורטל העירייה הוא בחודש 03/2019.</p>	<p>5. לעדכן את הנושאים החסרים בהוראת העבודה בנושא מתן הנחות על פי חוק ההסדרים, בין היתר, בנושאים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. לקבוע את הבקרות אותן חשוב לערוך אחר הממשק למידע ממערכות אחרות. 2. להגדיר את הבדיקות והבקורות שעל עובד הגבייה לערוך בעת בדיקת הטפסים של הבקשה, תוך התייחסות לטיב הבדיקות ולסריקת המסמכים לתוך המערכת. יש להתייחס בהוראת העבודה למסמכים השונים הדרושים לכול אחד מסוגי ההנחות. 3. לקבוע מדיניות באשר להעברת בקשות לחקירת יכולת כלכלית. 4. להגדיר את האחראים לביצוע ההוראה, תוך הבחנה בין אחריות ביצועית לאחריות ניהולית. 	
<p>בוצע חלקית.</p> <p>הוראת העבודה הקיימת בפורטל העירייה מעודכנת ליום 12/05/2008.</p> <p>מנהל אגף הכנסות ציין כי הוגדרו תבחינים אחידים לבחינת הבקשות, ולאחרונה גם תבחינים אלו צומצמו, כך שהגשת בקשה לוועדת ההנחות ניתנת רק לנוקקים, על פי הגדרתם בחוק.</p>	<p>6. לעדכן את הנושאים החסרים בהוראת העבודה בנושא ועדת ההנחות, בין היתר, בנושאים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. להוסיף בהוראת העבודה התייחסות לבחינת נתוני רקע כמו: גודל הנכס בגינו מתבקשת ההנחה, מספר המשפחות המתגוררות בנכס וכד'. 2. להגדיר תבחינים אחידים על פיהם על גזבר העירייה ועל מנהלת אגף הרווחה להמליץ לוועדה בנוגע 	

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2016	
	<p>לאישור ההנחה ושיעורה או דחייתה. להגדיר את התהליך של אופן קבלת ההחלטות על שיעור ההנחה במהלך דיוני הוועדה.</p>	
<p>בוצע. מנהל אגף ההכנסות עדכן את הוראת העבודה בנושא מתן פטור לנכס ריק. כמו כן, מנהל האגף כתב נוהל חדש בנושא פטור לנכס לא ראוי. שתי הוראות עבודה אלו נמצאות בתהליך אישור סופי לקראת הטמעתן בפורטל הנהלים העירוני.</p>	<p>7. לעדכן את הנושאים החסרים בהוראת העבודה בנושא מתן פטור לנכס ריק, בין היתר, בנושאים הבאים:</p> <p>1. לעדכן את התהליך המפורט בהוראת העבודה, ולהתאימו לתהליך הנעשה כיום, לרבות התייחסות למקרה בו המחזיק בנכס הוא הבעלים הראשון של בניין חדש ריק, צבירת הפטור על פני מספר תקופות, אופן הטיפול בתושב הפונה בעניין זה, הגדרת הפנייה לפטור במערכת על ידי עובדת מחלקת הגבייה, לצורך בקרת שלמות התהליך באופן יומי של האחראית על מתן הפטור.</p> <p>2. לקבוע מדיניות אחידה באשר לתהליך מתן הפטור מארנונה במקרים של נכס שאינו ראוי לשימוש, והבקרות אותן יש לערוך לאורך השנים. לדוגמה: קביעת התבחינים לפיהם הנכס אינו ראוי לשימוש וכד'.</p> <p>3. הגדרת מדיניות העירייה באשר לשיפוץ דירת מגורים, לרבות התבחינים בהם תוגדר דירה בשיפוץ כנכס שאינו ראוי לשימוש.</p>	

הנחות בארנונה – ביקורת מעקב

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2016	
<p>בוצע.</p> <p>בעקבות הביקורת הוקמה יחידת בקרה הכוללת מנהלת ושתי עובדות בקרה. הבקרה הנעשית כיום מתוכננת, ולכן היא אפקטיבית יותר. כמו כן הבקרה מתועדת במערכת ההכנסות.</p>	<p>8. לקבוע עבור עורכת הבקרה תוכנית בקרה סדורה באשר לשינויים אותם חשוב שהיא תבדוק, ובכול שינוי את הפרמטרים החשובים לבדיקה מבחינת מידת השפעתם על הכנסות העירייה. כמו כן, חשוב ליצור עבור עורכת הבקרה הירארכיה של בדיקת שינויים ולהגדיר אלו שינויים יש לבדוק באופן מלא, ואלו שינויים ניתן לדגום.</p>	
<p>בוצע חלקית.</p> <p>הטופס מובנה במערכת, באופן שהוא מתאר את התהליך במלואו. כאמור, בשלב זה, במערכת הקיימת עדכון אוטומטי של הגורמים המאשרים אינו אפשרי.</p>	<p>9. להגדיר טופס דיגיטלי מובנה במערכת לתיעוד תהליך מתן <u>הפטור לנכס ריק/שאינו ראוי לשימוש</u>. הטופס יעודכן אוטומטית על ידי הגורמים המאשרים, בהתאם לשלבים השונים בתהליך.</p>	
<p>לא בוצע.</p> <p>במערכת הקיימת הדבר אינו אפשרי. מנהל אגף ההכנסות ציין כי הנושא ייבחן עם הטמעת מערכת המחשוב החדשה.</p>	<p>10. לבחון את האפשרות לפצל את הפטור מארנונה לחלקי הנכס השונים, ולבחון את האפשרות לחייב בארנונה את החלקים בהם נעשה שימוש.</p>	
<p>בוצע באופן חלקי.</p> <p>תוכנית העבודה למפקח כוללת ביקורת בנכסים שאינם ראויים למגורים לתקופה שעולה על חצי שנה. לא נעשית ביקורת פתע בנכס.</p>	<p>11. להגדיר למפקח במחלקת הגבייה תוכנית מובנית לביקור בנכסים שהוגדר כי הם אינם ראויים למגורים, ואושר להם פטור מארנונה, כולל עריכת ביקורי פתע בנכס.</p>	
<p>בוצע באופן חלקי.</p> <p>קיים דיון פרטני בכל בקשה, אולם אין ציון של הסיבות על פיהן הוחלט להעניק את ההנחה לתושב על גבי טופס ההחלטה. החל מהוועדה הבאה, יוקפד לציין את הסיבות למתן ההנחה.</p>	<p>12. לערוך דיון פרטני בכול בקשה בה דנים בוועדת ההנחות, ולפרט את הנימוקים בפרוטוקולים. בנוסף, לציין בטפסים של ההכנה לוועדה את הסיבות על פיהן הוחלט להעניק את ההנחה לתושב.</p>	

הנחות בארנונה – ביקורת מעקב

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2016	
<p>בוצע. הוגדרו תבחינים ספציפיים לבחינת הגדרת "נזקק" הזכאי לפנות לוועדת ההנחות.</p>	<p>13. לחדד לעובדי הגבייה את התבחינים המוגדרים בחוק ל"נזקק" הזכאי לפנות לוועדת ההנחות, ולהפנות על פיהם את התושבים לוועדת ההנחות.</p>	<p>13.</p>
<p>בוצע. כתוצאה מיישום ההמלצה, כמות הבקשות המועברת לוועדת ההנחות ירדה באופן משמעותי. לאחרונה נוסח מכתב אשר נשלח לתושבים שאינם עומדים בהגדרת "נזקק", המסביר כי התושב אינו עומד בהגדרות החוק, ולכן הבקשה לא נידונה בוועדת ההנחות.</p>	<p>14. להעביר לוועדת ההנחות רק את אותן בקשות אשר עומדות בתנאי הסף המוגדרים בתקנות.</p>	<p>14.</p>
<p>בוצע. במסגרת ההדרכות הנעשות לעובדי האגף חודדו ההנחיות הללו.</p>	<p>15. לחדד לעובדי הגבייה את ההנחיות בדבר השמירה על הסודיות והפרטיות של המבקשים הנחה בארנונה, "הנזקקים", וכמובן של החלטות ועדת ההנחות.</p>	<p>15.</p>
<p>לא בוצע. במערכת הקיימת הדבר אינו אפשרי. מנהל אגף ההכנסות ציין כי הנושא ייבחן עם הטמעת מערכת המחשוב החדשה ב-01/01/2019.</p>	<p>16. ליצור מערך הרשאות, כך, שהגישה לטופס ההכנה לוועדת ההנחות (המהווה גם את טופס ההחלטה) תהיה רק למזכירת הוועדה, למנהל האגף ולגזבר העירייה.</p>	<p>16.</p>