

פרק ב': יחידת הגבייה

1. כללי

- 1.1 עיקר פעילותם של העובדים ביחידת הגבייה (חדר 104) מתרכזת בטיפול בפניות קהל התושבים בנושאים הבאים:
 - 1.1.1 בירור יתרות חוב/זכות בחשבונות הארנונה.
 - 1.1.2 הנפקת שוברים לתשלום במקרים של תשלום לאחר עדכון החיוב, אובדן השובר וסגירת חשבונות כשמשנתנים הפרטים של המחזיק בנכס.
 - 1.1.3 הצטרפות להסדר של תשלומים שוטפים באמצעות הוראות קבע בבנק.
 - 1.1.4 פרעון חובות באמצעים השונים (הוראות קבע, המחאות או הסדרים מיוחדים).
 - 1.1.5 אישור לקבלת החזרים כספיים הנובעים מיתרות זכות בחשבונות.
 - 1.1.6 גבייה מרוכזת מעובדי העירייה באמצעות תשלומי השכר.
- 1.2 הפעילויות המפורטות לעיל מבוצעות על-ידי אחד העובדים או קבוצת עובדים בהתאם לתפקידים שהוטלו עליהם.
- 1.3 מרבית שעות העבודה של העובדים ביחידת הגבייה מתרכזת בטיפול בקהל הפונים ומיעוטה בטיפול בניירת הנוגעת לעבודתם.

2. הטיפול בקהל הפונים לבירורים והנפקת שוברי תשלום

- 2.1 בעמדות קבלת הקהל לצורך בירורים והנפקת שוברי תשלום מועסקים שבעה עובדים. אולם, יש לציין, כי במהלך הביקורת נמצא לא אחת, כי עמדות אלו אינן מאוישות במלואן בשל התחלופה התכופה שהיתה בתקופה זו של עובדים המועסקים בעמדות אלו. הדבר גרם להמתנה ארוכה ביותר בתור של קהל הפונים לעמדות אלו.
- 2.2 שתי עובדות מבין עובדים אלו אמורות לאייש את עמדות המענה הטלפוני (ראה סעיף 9), כך שיוותרו רק חמש עמדות לקבלת קהל. אולם, בשל העומס הרב של קהל הפונים נתבקשו עובדות אלו לאייש את עמדות קבלת הקהל ולענות לשיחות הטלפון במקביל לעבודתן.
- 2.3 מבין העובדים הללו עובד אחד הינו דובר אמהרית ועובדת אחת דוברת רוסית. אין ספק, כי חסרונם של עובדים נוספים הדוברים רוסית מקשה על העבודה והעובדים מסתייעים לא אחת בסדרן המוצב בפתח הדלת על מנת לתרגם את דברי הפונה.
- 2.4 הפנייה של קהל התושבים אל דלפקי האשנבים נעשית באופן מסודר על-ידי הסדרן, כך שבכל פעם שתושב עוזב את העמדה, נשאל העובד שבעמדה אם ניתן לשלוח אליו פונה חדש ורק אז מופנה אליו הבא בתור.

תהליך גביית מסי העירייה והאגרות

יש לציין, כי לעתים לאחר עזיבתו של הפונה את הדלפק, מבצע העובד פעולות נוספות בחשבונו של הפונה, ולכן הוא עדיין אינו פנוי לקבלת פונה חדש.

3. גביית חובות באמצעות הסדרים

3.1 ביחידה המתוארת בסעיף 2, מבצעות שתי עובדות, בנוסף על עבודתן השוטפת ביחידה הסדרי תשלומים על חוב קיים.

3.1.1 **הסדרים בהוראות קבע** - פעולה זו שונה מהסדר הוראות קבע על חיובים שוטפים, משום שמדובר בסכום ידוע וברור (סכום החוב) וההסדר מבוצע עד לסיום תשלום חוב זה.

3.1.2 **הסדרים מיוחדים** - במקרים בהם התושב בעל החוב אינו יכול להשתמש בחשבון הבנק לפרעון חובו (כגון: בהוראות קבע או בהמחאות), מאשרים הממונה על ההכנסות או סגנו הסדר מיוחד, על-פיו אמור החייב להגיע בכל חודש לבניין העירייה ולהסדיר את תשלום החוב במזומן, או, לחילופין, נמסרים לידי מספר שוברי תשלום שוטפים והוא אמור לשלם אחת לחודש.

3.2 הסדרים אלו מבוצעים בדרך-כלל לאחר פעולה של ניתוק שיעון המים שבעקבותיה מוכן התושב לכלל הסדר ובלבד שיחברו לו מחדש את שיעון המים.

3.3 העובדות האחראיות על הסדרים אלו אחראיות על ביצוע המעקב השוטף אחר ביצוע התשלומים.

3.4 הביקורת בדקה את אופן ביצוע הוראות הקבע על חובות ואת אופן המעקב על התשלומים ומצאה, כי הטיפול בנושא זה עקבי ותקין, כך שבמקרה שהוראת קבע אינה מכובדת על-ידי הבנק, מעבירה העובדת האחראית את פרטי החשבון להמשך טיפול ואף בודקת, כי אכן הטיפול בגביית החוב ממשיך.

3.5 עם זאת, הבדיקה עם העובדת האחראית על תשלום חובות באמצעות תשלומים במזומן (הסדר מיוחד), העלתה, כי קיים קושי לעקוב אחר עמידתם של התושבים בהסדר זה, משום שדוח המחשב המונפק אחת לחודש מכיל רשימה של למעלה מ-1,000 חייבים שלא עמדו בהסדר מסיבות שונות. דוח מורכב זה מצריך שעות עבודה רבות על מנת לבדוק את הסיבה לאי-העמידה בהסדר והמשך טיפול בהתאם לסיבה. משימה זו מוטלת על עובדת אחת בלבד שברוב שעות עבודתה עוסקת בקבלת קהל ומתפנה למשימה זו רק אחת לשבוע, ביום שלישי, בשעות הבוקר, כאשר אין קבלת קהל.

3.6 אין ספק, כי במסגרת הזמן העומד לרשות עובדת זו לא ניתן להשלים את המעקב אחר החייבים שלא עמדו בהסדרים והתוצאה היא, שהחייב אינו פורע את חובו וממשיך לצבור חובות.

תהליך גביית מסי העירייה והאגרות

3.7 העובדת האחראית על המעקב בהסדרים המיוחדים עוסקת במעקב אחר חייבים שלא עמדו בהסדרים יותר מפעם אחת באמצעות רשימה מיוחדת המונחת לפנייה. כמו- כן, היא ממשיכה לעקוב אחר החייבים שלא עמדו בהסדרים ושלגביהם היא נתנה הוראה לניתוק מים. אולם, היא אינה עורכת מעקב אחר חייבים שהועברו על- ידה לטיפול בתביעה משפטית (כאשר ניתוק המים אינו יעיל/אפשרי).

3.8 הביקורת מדגישה, כי הנתק מסוג זה במעקב אחר חייבים גורם לכך שהחייבים ממשיכים לצבור חובות כבדים והם אינם מטופלים בקצב הרצוי.

3.9 לדעת הביקורת, רצוי, כי עובדת זו תכין את הרשימות למעקב בשני סוגי הטיפול (ניתוק מים ותביעות משפטיות) והמעקב יוטל על היחידות המטפלות בנושאים אלו, כך יוותר בידיה של העובדת זמן למעקב אחר חייבים שלא עמדו בהסדרים.

3.10 המחלקה דיווחה לביקורת, כי חל שינוי בדוחות המחשב על יתרות החובות המיועדים לביצוע אכיפת גבייה באמצעות ניתוק מים או גבייה מינהלית, כך שחשבונו של חייב שלא עמד בהסדר תשלומים כלשהו במשך שלושה חודשים רצופים, יופיע בדוח זה ויינקטו נגדו פעולות האכיפה.

3.11 הביקורת התרשמה, כי קיימים מקרים לא מעטים בהם חייבים מתחייבים להסדרים המיוחדים, אולם לא עומדים בהם, ובכל זאת מאושר להם הסדר נוסף שאף אותו הם לא מכבדים. סכום החוב ממשיך לתפוח והקושי לגבותו מתגבר.

3.12 דוגמאות:

3.12.1 חשבון מס' 713523 - החל משנת 1995 ועד שנת 2004, בוצעו בחשבון זה 7 הסדרים, כשבכל פעם החייב אינו עומד בהסדר ולאחר זמן מה מאושר לו הסדר חדש.

3.12.2 חשבון מס' 720599 - החל משנת 1994 ועד שנת 2004, בוצעו בחשבון זה 5 הסדרים, כשבכל פעם החייב אינו עומד בהסדר ולאחר זמן מה מאושר לו הסדר חדש. יתרת חובו נכון לסוף שנת 2004 מסתכמת בכ-60,000 ש"ח. בחודש מאי הופנה לטיפול באמצעות תביעות משפטיות ומאז מצוי בהסדרים לתשלום חובותיו.

3.12.3 חשבון מס' 643470 - יתרת חוב המסתכמת בכ-34,000 ש"ח. החייב הגיע להסדר תשלומים מיוחד לאחר ניתוק מים, אולם לא עומד בו. בעבר הופנה לטיפול בתביעה משפטית, אולם ביצע הסדר שלא עמד בו.

3.12.4 הביקורת סבורה, כי יש לשקול היטב לפני מתן אישור הסדר נוסף לחייב שלא עמד בהסדר הקודם. לטענת המחלקה, יועברו חשבונות אלו ואחרים מסוגם להליך של גבייה מינהלית.

4. גבייה מרוכזת מעובדי העירייה

- 4.1 הגבייה המרוכזת מיועדת לעובדי העירייה המתגוררים בבת-ים ומעוניינים לשלם את מסי העירייה והאגרות באמצעות התחשבות בתלושי השכר שלהם. ביחידת הגבייה קיימת עובדת האחראית על נושא זה.
- 4.2 הביקורת מצאה, כי קיימים 921 עובדי עירייה ופנסיונרים של העירייה המצויים בהסדר גבייה מרוכזת כלשהו באמצעות תשלומי השכר. ההסדרים עשויים להיות בגין תשלומי הארנונה מראש (החל מחודש נובמבר של השנה הקודמת ובחמישה תשלומים), בגין תשלומי המים השוטפים ובגין תשלומי הארנונה השוטפים. עובדי העירייה יכולים, על-פי בחירתם, להצטרף לאחד או שניים מההסדרים האלו. כמו-כן, קיימים הסדרי תשלומים לפרעון חובות של עובדים באמצעות תשלומי השכר.
- 4.3 אחת לחודש מנפיקה מחלקת המחשב לעובדת האחראית על הגבייה המרוכזת דוח ובו פירוט רשימת העובדים המצויים בהסדר והסכומים האמורים להתקזז משכרם בחודש הקרוב. העובדת האחראית עוברת על הרשימות על מנת לבדוק אם קיימים חיובים חריגים (כגון: סכומים גבוהים מדי) על מנת למנוע טעויות בנושא רגיש זה.
- 4.4 ענף השכר מנפיק גם הוא דוח מחשב לעובדת האחראית על הגבייה המרוכזת ובו פירוט החיובים (או הזיכויים) שבוצעו בתלושי השכר של עובדי העירייה.
- 4.5 הביקורת מצאה, כי קיים פער במספר חשבונות בין הדוח של מחלקת המחשב לבין הדוח של ענף השכר, אולם העובדת האחראית אינה עורכת בדיקה לסיבות הפער. לטענתה, הפער נובע מעדכונים שבוצעו על-ידה לאחר הנפקתו של דוח המחשב או בשל חוסר היכולת של ענף השכר לחייב בתלוש השכר (כגון: כשהופסקו תשלומי השכר).
- 4.6 בדיקת הפער מסורבלת ביותר משום שהיא כרוכה בהשוואה בין שתי רשימות הכוללת מאות עובדים. אי-לכך, יש לבקש ממחלקת המחשב שתנפיק דוח מחשב של החשבונות שאינם מופיעים בשתי הרשימות. דוח כזה יכלול מספר חשבונות קטן שאותו ניתן יהיה לבדוק באופן יעיל יותר.
- 4.7 הביקורת ביקשה לבדוק את הנתונים על חובות עובדי העירייה בחשבונות הארנונה, אולם בשלב ראשון התברר, כי אין באפשרות מחלקת המחשב להנפיק דוח מסוג זה, והמידע על חובות העובדים מרוכז אך ורק לגבי העובדים המצויים בהסדר תשלומים באמצעות תשלומי השכר.
- לאחר מכן, לקראת תום הביקורת הודיעה מחלקת ההכנסות, כי מחלקת המחשב הכינה את הדוח על חובות עובדי העירייה, נכון לחודש דצמבר 2004, והוא כולל את רשימת עובדי העירייה תושבי העיר שלהם חשבון ארנונה על שמם.

תהליך גביית מסי העירייה והאגרות

4.8 על-פי הנתונים המופיעים בדוח זה, קיימים 62 עובדי עירייה שלהם יתרת חוב הגבוהה מ- 1,500 ש"ח, מהם שמונה עובדים שיתרת חובם נעה מ-10,000 ש"ח ועד 73,000 ש"ח.

4.9 18 עובדים מבין עובדים אלו מצויים במסגרת של גבייה מרוכזת של התשלומים השוטפים באמצעות תלושי השכר. כמו- כן, 22 עובדים מבין עובדים אלו מצויים בהסדר תשלומים כלשהו (באמצעות תלושי השכר, באמצעות המחאות דחיות או בהסדרים מיוחדים) לפרעון יתרת חובם.

4.10 הביקורת סבורה, שעל המחלקה לפעול ביתר שאת לצמצום יתרות חובם של עובדי העירייה ובעיקר העובדים שיתרת חובם גבוהה באופן משמעותי.

4.11 המחלקה דיווחה לביקורת, כי דוח המחשב המפרט את יתרות החוב של עובדי העירייה הועבר לטיפול של העובדת האחראית על הנושא, והיא נדרשה לטפל בחייבים אלו בכל אמצעי האכיפה.

4.12 כמו- כן, הוכן דוח על חובות נבחרים הציבור לתאריך זה, על- פיו קיימים שני נבחרים ציבור שיתרת חובם גבוהה מ-1,500 ש"ח. המחלקה הבהירה לביקורת, כי לגבי אחד החייבים הוסדר החוב ולגבי החייב השני החוב נמצא בבירור לגבי מהותו.

4.13 כאמור לעיל, קיימים הסדרי תשלום מיוחדים לעובדי העירייה אשר צברו חובות בתשלומי הארנונה והמים, המעוניינים לשלם את חובם באמצעות התחשבנות בתשלומי השכר.

4.14 הביקורת מצאה מספר מקרים חריגים בהם אישרה הנהלת מחלקת ההכנסות במסגרת הסדרים אלו מספר תשלומים רב, לדוגמה: עובד צ.ח. (חשבון מס' 66582) צבר חוב בסך של כ- 25,000 ש"ח ובתחילת יולי 2004 אושר לו הסדר של **50 תשלומים** (למעלה מארבע שנים), כשכל תשלום מסתכם ב- 500 ש"ח ומקוּוּז באמצעות תשלומי השכר. יש לציין, כי עובד זה היה מצוי בעבר בהסדרים שונים, שבוצעו בעקבות ניתוקי מים בדירתו, אולם הוא לא עמד בהם והחוב הלך ותפח. לטענת המחלקה, חייב זה משלם למעלה מ-1,000 ש"ח לחודש (פרעון חוב + תשלום שוטף).

4.15 בנוסף לכך, מצאה הביקורת במקרה זה, כי במשך תקופה ארוכה יחסית לא טיפלה העירייה בגביית החוב משום שהכותרת בחשבונו של החייב נותרה ככותרת של עובד המצוי בהסדר מיוחד של גבייה מרוכזת, אולם, למעשה, הוא ביקש לבטל את ההסדר של גבייה באמצעות התחשבנות בתשלומי השכר והעובדת האחראית אכן הפסיקה את ההסדר, אולם לא מחקה את הכותרת. כיום, לדבריה, קיימת הקפדה יתרה על כך.

4.16 אחת לחודש מנפיקה מחלקת המחשב לעובדת האחראית דוח ובו פירוט רשימת עובדי העירייה שההסדר שבוצע עימם בגין תשלומי חוב הגיע לסיומו, וזאת על מנת שתיערך בדיקה לסגירת החוב בשלמותו כולל תשלומי ריבית והצמדה.

תהליך גביית מסי העירייה והאגרות

4.17 נמצא, כי בדוח זה קיימים למעשה חשבונות רבים בהם אין הגדרה של מועד סיום ההסדר ומספר התשלומים. לטענת העובדת האחראית, מדובר בהסדרים שבהם קיים מספר רב ביותר של תשלומים, וכן במקרים בהם התשלום החודשי אינו מכסה את תשלום החוב והחיוב השוטף, כך שבכל חודש מתווסף סכום נוסף ליתרת החוב. אי-הגדרה של מועד סיום ההסדר ומספר התשלומים מונע הצגתו של סך החוב בדוח זה.

4.18 הביקורת סבורה, כי יש לבדוק את המקרים בהם למרות ההסדר יתרת החוב ממשיכה לתפוח ולשנותו, כך שסך התשלום החודשי יכסה הן את החיוב השוטף והן חלק מיתרת החוב. המחלקה דיווחה, כי העובדת האחראית על הנושא הונחתה לפעול בהתאם לכך.

4.19 הביקורת מצאה, כי הגדרת "עובד עירייה" אינה מופיעה בכל החשבונות שהם על שם עובדי העירייה ואיתורם נעשה במחלקת המחשב על-פי מספרי תעודות הזהות של העובדים.

4.20 בחודש אוגוסט 2004, היו מצויים בהסדר מיוחד של תשלומי חובות באמצעות תלושי השכר 44 עובדים, מהם שבעה עובדים שיתרת חובם הסתכמה בסכומים שנעו מ-10,000 ש"ח ועד 72,000 ש"ח. כמו-כן, נמצאו שני עובדים נוספים שאינם מצויים בהסדר כלשהו לתשלום חובם, למרות שיתרת חובם הסתכמה בסכום הגבוה מ-40,000 ש"ח. הביקורת התרשמה, כי לא נעשה מאמץ מיוחד לגבות את החובות הללו.

4.21 לשאלת הביקורת השיבה המחלקה, כי אין באפשרותה של העירייה לגבות את חובות עובדי העירייה באמצעות תשלומי השכר, אלא אם אכן ניתנה הסכמה מפורשת של העובד לכך, או, לחילופין, באמצעות הליך משפטי שתוצאתו עיקול המוטל על שכרו של העובד.

4.22 המחלקה דיווחה לביקורת, כי דוח על יתרות חוב העובדים הועבר לטיפול של העובדת האחראית על הנושא, והיא נדרשה לבדוק דוח זה בדקדקנות רבה ולהעביר את החיובים לאכיפה באמצעות ניתוק מים/גבייה מינהלית/תביעה משפטית. כמו-כן, כאמור לעיל, חייבים המצויים בהסדר גבייה מרוכזת והתשלום החודשי שלהם נמוך מהחיוב השוטף, יידרשו להגדיל את סך התשלום השוטף. גזבר העירייה מבצע את המעקב אחר הטיפול בדוח זה.

5. חיובי מים בחשבונות עובדי העירייה

5.1 הביקורת בדקה את חיובי המים שבוצעו בחשבונות עובדי העירייה המצויים בהסדר תשלום באמצעות התחשבנות בתשלומי השכר ומצאה, כי 20% מהחיובים בחשבונות אלו היו נמוכים מסך של 25 ש"ח (לא כולל ביוב ומד מים).

5.2 הביקורת ביקשה מהעובדת האחראית על חיובי המים לערוך בדיקה מדגמית להוכחת אמיתות הנתונים. בבדיקה זו נמצאו מספר מקרים של שעונים "עצורים", שבהם המונה אינו משתנה.

תהליך גביית מסי העירייה והאגרות

5.3 הביקורת מצאה, כי הטיפול בשעונים "עצורים" אינו שיטתי, למרות שעל-פי החוק יש להחליף את השעונים אחת לחמש שנים, ולא מתקיים הבירור ההכרחי על מנת לוודא, כי מדובר בשעון שאינו פועל על מנת להחליפו ולא באי-צריכת מים.

5.4 אין ספק שהממצאים שהתגלו בנושא זה לגבי אוכלוסיית עובדי העירייה תקפים גם לגבי כלל אוכלוסיית תושבי העיר בת-ים, כך שסביר להניח, כי קיימים מקרים של שעונים "עצורים" שאינם נבדקים.

הסיבה לממצאים אלו נבעה בעיקר מהעדר כוח-אדם, אולם לאחרונה הוחלט, כי הקבלן המועסק על-ידי העירייה לצורך ניתוקי שעוני מים יטפל גם בנושא השעונים ה"עצורים". פעולתו של הקבלן היא החלפת שעון המים המוגדר כ"עצור" מבלי לבדוק אם מדובר בדירה שאין מתגוררים בה. גזבר העירייה עדכן את הביקורת, כי מבין 700 שעונים "עצורים" הוחלפו על-ידי הקבלן עד עתה, 450 שעונים "עצורים" וסיום החלפת שאר השעונים יהיה בסוף חודש פברואר 2005.

6. גבייה באמצעות הוראות קבע

6.1 תושב המעוניין בתשלום מסי העירייה והאגרות באמצעות הוראת קבע לחשבון הבנק שלו, עליו להחתים את נציג הבנק בו מתנהל החשבון על טופס מיוחד אותו מנפיקה העירייה לתושב ולוודא, כי טופס זה יוחזר לעירייה על מנת שתינתן ההוראה המתאימה.

6.2 החיובים באמצעות הוראות קבע נעשים באופן ממוחשב, על-פי העדכונים המבוצעים במחלקת ההכנסות, כך שניתן לבצע באמצעות תוכנת המחשב פעולות שונות בהוראות קבע, כגון: שינויים בפרטי הבנק, הקפאת הוראת קבע, ביטול הוראת קבע ועוד.

6.3 ביחידת הגבייה עובדת האחראית על נושא זה, כשבמקביל היא גם מטפלת בפניות הקהל לביצוע הסדרי תשלום חובות באמצעות המחאות דחיות.

7. גבייה חובות באמצעות המחאות דחיות

7.1 העירייה מאפשרת לתושבים בעלי חוב לפרוע את חובם בתשלומים באמצעות המחאות דחיות. העובדות המטפלות בנושא זה רשאיות על-פי שיקול דעתן לאשר פרעון חוב עד 10 תשלומים. מעבר למספר תשלומים זה, עליהן לקבל את אישורו של הממונה על ההכנסות או סגנו.

7.2 הביקורת מצאה, כי תושבים רבים מבקשים מפקידות קבלת הקהל למלא עבורם את הפרטים בהמחאות משום שהם מתקשים בכתיבה (תושבים עולים, תושבים קשישים וכו'). הפקידות נאלצות בלית ברירה לבצע פעולה זו הכרוכה בגזילת זמן רב ביותר משום שמדובר בסדרה של המחאות (עד 36), המעכבת עד מאד את תור הממתינים.

תהליך גביית מסי העירייה והאגרות

7.3 לאחרונה, נרכשה בהוראת גזבר העירייה, מכונה מיוחדת לכתובת המחאות, אולם בעיית הקלדה למחשב וטעויות ההקלדה טרם נפתרו. גזבר העירייה הבהיר, כי בתחילה נרכשה מכונה משוכללת יותר שכללה גם את אפשרות הקלדת פרטי ההמחאות לתוכנת המחשב, אולם לאחר ניסיונות ממושכים נמצא, כי היא אינה מתאימה למערכת הקיימת בעירייה ולכן הוחלפה. הפתרון הנראה לעין כעת הוא רכישתו של סורק אופטי שישלים את הפעולה.

8. זיכויים והחזרים כספיים

8.1 בחשבונות התושבים מצטברים לא אחת מסיבות שונות זיכויים שאותם יש להחזיר לתושבים. ניתן לבצע החזרים כספיים במספר דרכים, כדלקמן:

8.1.1 באמצעות זיכוי החשבון במקום גבייה.

8.1.2 באמצעות משיכת כספים במזומן מקופת העירייה (עד 300 ש"ח).

8.1.3 באמצעות משיכת כספים בהמחאה לפקודת בעל החשבון.

8.2 הביקורת בדקה את שיטת העבודה על-פיה מבצעת העובדת האחראית על החזרים והזיכויים הכספיים ומצאה, כי עבודתה מבוצעת באופן תקין ביותר וכוללת מעקב ותיעוד בכתב של הפעולות המבוצעות במסגרת זו. בנוסף, קיימים אישורים בכתב של הממונה על ההכנסות על החזרים והזיכויים הכספיים המבוצעים בחשבונות.

9. המענה הטלפוני

9.1 בחודש יולי החל לפעול שירות המענה הטלפוני במתכונתו החדשה, על-פיו מועסקות שתי עובדות לצורך הטיפול בפניות הטלפוניות בלבד. יש לציין, כי מדובר בעובדות שאך לאחרונה נקלטו לעבודה במחלקת ההכנסות ואינן מכירות את העבודה לפרטיה.

9.2 בשוברי התשלום הנשלחים לבתי האב מופיע מספר טלפון המיועד לפניות וברורים טלפוניים. השעות בהן מוזמן הציבור לפנות בפנייה טלפונית חופף את שעות קבלת הקהל במחלקת ההכנסות.

9.3 עם זאת, במקביל לטיפול בפניות הטלפוניות באמצעות המענה הטלפוני מטפלות פקידות קבלת הקהל המופקדות על נושא השומה, ההנחות וגבייה באמצעות המחאות או הוראות קבע גם בפניות טלפוניות. הסיבה לכך נעוצה בעובדה, כי בשוברי התשלום שנשלחו לבתי התושבים פורסמו גם הטלפונים של יחידות אלו, וכן העובדות המשיבות למענה הטלפוני לא קיבלו מידע בנושא זה ואין הן יכולות להשיב בנושאים אלו.

תהליך גביית מסי העירייה והאגרות

9.4 הפניות הטלפוניות מתקבלות במהלך כל יום העבודה ולא אחת עומדת בפני הפקידה הדילמה האם להמשיך בטיפול בקהל הנמצא מולה ולהתעלם מהפנייה הטלפונית או לענות לטלפון ולהסתכן בנזיפה ממקבל השירות באותו רגע. יתרה מכך, לא פעם היתה הביקורת עדה לנזיפות באמצעות הטלפון שקיבלו פקידות ממנהלי המחלקה על כך שאינן עונות לטלפון.

9.5 אין ספק, שיש לפתור בדרך כזו או אחרת את הבעייה של מתן שירות לקהל המגיע לבניין העירייה וקהל הפונה באמצעות הטלפון.

9.6 במהלך הביקורת ולאחר שהתעורר הצורך לאייש עמדות נוספות ביחידת הגבייה (חדר 104) בשל עומס קהל הפונים, הועברו העובדות האחראיות על המענה הטלפוני לאיוש עמדות אלו, ובמקביל לעבודתן בקבלת הקהל הן משיבות לפניות הטלפוניות. אין ספק, שזו לא היתה המטרה שלשמה הוחלט על המענה הטלפוני מלכתחילה ולמעשה לא התקדם דבר בעניין זה.

9.7 המחלקה עדכנה את הביקורת בעקבות פנייתה, כי החל משנת הכספים הבאה (2005) תשכור העירייה את שירותיו של קבלן משנה לצורך המענה הטלפוני. בימים אלו מתגבש הסכם ההתקשרות של הקבלן (שהינו בלעדי בשוק בשירות זה) עם העירייה, שיחל ב- 20.1.2005.

10. קבלת מידע ושירותים באמצעות האינטרנט

10.1 בשנת 2004, הוקם אתר עיריית בת-ים באינטרנט, הכולל מידע ושירותים הנוגעים לעיר בת-ים בכלל ולעיריית בת-ים בפרט. האתר הוקם באמצעותה של חברה קבלנית שנשכרה על-ידי העירייה לצורך כך.

10.2 הביקורת בדקה ומצאה, כי בתחומי עיסוקיה של מחלקת ההכנסות קיים באתר האינטרנט מידע על פעילותיה של המחלקה בתחומים הנוגעים לשירותי תושב, כגון: הגשת בקשה להנחה בארנונה, אישור לרישום בטאבו, קבלת פטור מארנונה לנכס ריק ועוד.

10.3 המידע כולל את האפשרות להדפיס טפסים שונים המתייחסים לפעולות אלו שאותם על התושב למלא ולהגיש למחלקה.

10.4 כמו-כן, קיימת אפשרות לבצע תשלומים באמצעות האינטרנט, אולם זאת בתנאי שבידי התושב שובר תשלום מתאים. שירות זה דומה לשירות הניתן לתושב באמצעות ה"טלאול" (מענה טלפוני מאוייש).

10.5 מלאכת בניית האתר עדיין לא הושלמה וקיימים תחומים בהם הפעילות אינה מלאה או אפילו חסרה. מנהל המוקד העירוני פועל בשיתוף מחלקת המחשב והחברה הקבלנית שנשכרה לצורך כך, להשלמת הפרטים החסרים עד לניצול מלוא הפוטנציאל של האתר.