

## **תפקידים ומטלות נוספים עובד/ת יחידת גבייה במועצה מקומית סביון**

### **1. שירותים המבוקשים**

- 1.1 גביית ארנונה בכל תחומי העירייה, אגרות ותשלומי השתתפות עצמית בכל חיובי הרשות, וכל תשלום חובה נוסף שייקבע על ידי המועצה, לרבות היטלי פיתוח או חליפיהם, מיסים ותשלומים על פי חוקי העזר או כל הוראה אחרת של המועצה.
- 1.2 הפעלת אמצעי אכיפה לגביית חובות בפיגור.
- 1.3 שירות לקוחות, קבלת קהל ומענה טלפוני.
- 1.4 ביצוע בדיקות לוגית מים.
- 1.5 חישוב מים תקופתי.
- 1.6 טיפול ותמיכה בחיובי מים והמלצה לטיפול בפחת המים.
- 1.7 דוחות על פי דרישת רשות המים ומשרדי הממשלה.
- 1.8 טיפול, תיאום וגביית כספים בגין פעילויות יזומות של מחלקות המועצה (כגון פעילויות תרבות, חוגים וכיו"ב), וכל פעילות אחרת כפי שתבקש המועצה לנכון לגבות בעבורה ו/או בקשר אליה כספים.
- 1.9 טיפול בחובות מסופקים ואבודים, לרבות ביצוע מחיקת חובות על פי דרישת המועצה ובכפוף לכל דין.
- 1.10 טיפול בהנחות ארנונה.
- 1.11 סיוע במתן מענה להשגות בארנונה ולעררי ארנונה ובהליכים משפטיים בגין נושאים אשר בטיפול המחלקת הגבייה, לרבות הופעה בוועדות הערר ובערכאות המשפטיות, הכל בהתאם להנחיות המועצה.
- 1.12 קיזוז חובות ארנונה וכל חוב אחר של מחלקת הגבייהים וקבלנים העובדים עם המועצה.
- 1.13 פעולות קיזוז בין מוסדות וגופים של המועצה.
- 1.14 טיפול בגביית שיקים שלא כובדו ו/או בהוראות קבע שחזרו שנמסרו למועצה. המועצה אינו מתחייב למסור שיקים חוזרים לטיפול המחלקת הגבייה.
- 1.15 תיעוד כלל פעולות הגבייה ואכיפת הגבייה שיבוצעו ע"י המחלקת הגבייה מכל מין וסוג במערכת המידע של המועצה, לרבות סריקת כלל האסמכתאות לפעולות אלה על פי מפתוח שיורה המועצה. בנוסף, האסמכתאות כאמור תתויקנה בתיקי החייבים, והכל כפי שיורה המועצה.
- 1.16 הפקדות קופה - בבנקים כחלק מתפקיד הקופאי.
- 1.17 טיוב נתוני גבייה כולל החלפות משלמים, עדכוני שומה, אישורים לטאבו ועוד.

## **2 תפקידי עובד/ת יחידת גבייה**

- 2.1 מתן שירותי הגבייה, כמפורט בפרק זה, ובכללן כל הפעולות אשר מקובל ונהוג לבצע במחלקות גבייה ברשויות מקומיות.
- 2.2 יישום נהלי המועצה, עדכון שוטף בדרישות הדין והפסיקה ושמירה על רמת שליטה ומיומנות גבוהה במערכות המידע הייעודיות של המועצה לניהול הגבייה.
- 2.3 פיקוח על תקינות הנתונים הרלוונטיים בטבלאות מערכת המידע של המועצה.
- 2.4 עדכון טבלאות תעריפים, מדדים, ריבית, בנקים וכו'.
- 2.5 הרצת דוחות ביקורת לפי מועדים ובהתאם לדרישת המועצה.
- 2.6 אחריות לטיוב נתונים שוטף במערכת המידע של המועצה.
- 2.7 הפקת דוחות לרשות המים ומשרדי ממשלה ככל שידרשו.
- 2.8 ריכוז חובות מסופקים ואבודים והצגתם למועצה לפחות פעם ברבעון.
- 2.9 ידע מעמיק בהפעלת מערכת המידע של המועצה.
- 2.10 טיפול בהתאמות גבייה כרטיסי אשראי – הנהלת חשבונות, והטמעת ממשק ממוחשב מורחב.
- 2.11 על כל תקלה במערכת המידע של המועצה, עובד הגבייה ידווח בדוא"ל למנהל מטעם המועצה. כמו כן, יש לוודא טיפול בתקלה.

## **3 פעולות הגבייה**

- 3.1 גביית ארנונה, מים, אגרות, היטלים, תשלומי השתתפות עצמית בתחומי החינוך והתרבות, וכל תשלום חובה נוסף שייקבע על ידי המועצה, לרבות אגרות, היטלים, מיסים ותשלומים על פי חוקי העזר או כל הוראה אחרת של המועצה.
- 3.2 הפעלת אמצעי אכיפה לגביית חובות בפיגור.
- 3.3 שירות לקוחות, קבלת קהל ומענה טלפוני.
- 3.4 טיפול, תיאום וגביית כספים בגין פעילויות יזומות של מחלקות המועצה (כגון פעילויות תרבות, חוגים וכיו"ב), וכל פעילות אחרת כפי שימצא המועצה לנכון לגבות בעבורה ו/או בקשר אליה כספים.
- 3.5 טיפול בחובות מסופקים ואבודים, לרבות ביצוע מחיקת חובות על פי דרישת המועצה ובכפוף לכל דין.
- 3.6 טיפול בהנחות ארנונה וחינוך.
- 3.7 קיזוז חובות ארנונה וכל חוב אחר של מחלקת הגבייהם וקבלנים העובדים עם המועצה.
- 3.8 פעולות קיזוז בין מוסדות וגופים של המועצה.
- 3.9 טיפול בגביית שיקים שלא כובדו ו/או בהוראות קבע שחזרו שנמסרו למועצה. המועצה אינו מתחייב למסור שיקים חוזרים לטיפול המחלקת הגבייה.
- 3.10 תיעוד כלל פעולות הגבייה ואכיפת הגבייה שיבוצעו ע"י המחלקת הגבייה מכל מין וסוג במערכת המידע של המועצה, לרבות סריקת כלל האסמכתאות לפעולות אלה על פי מפתוח שיורה המועצה. בנוסף, האסמכתאות כאמור תתויקנה בתיקי החייבים, והכל כפי שיורה המועצה.

#### **4 ארנונה**

- 4.1 קליטת תושב חדש ועדכון פרטיו במערכת המידע של המועצה, מתן הסבר לתושב על זכויותיו וחובותיו כגון: הנחת הוראת קבע/תשלום מראש וכיו"ב.
- 4.2 יצירת שומות ו/או ביצוע עדכוני שומה בכרטיסי הנכסים במערכת המידע של המועצה (בעקבות מדידת נכסים, השגות עררים וערעורים, שינויי מדד ו/או תעריפים, פעילות פיקוח על הבנייה וכיו"ב).
- 4.3 הוצאת הודעות שומה.
- 4.4 רישום פקודות יומן, לפי מקום גבייה, מנה ותאריך.
- 4.5 בדיקת פקודות היומן, אישורן, קיבוען ואיזוןן במערכת המידע של המועצה.
- 4.6 טיפול בסעיפים תקציביים, חיובים, קליטת תנועות כספיות והפקת חשבונית מס/קבלה בגין תשלום חוב.
- 4.7 עדכון הוראות קבע, הסדרי תשלום ותיקון חשבונות.
- 4.8 הכנת תשובות להשגות, עררים וערעורים בשם מנהל הארנונה של המועצה. יודגש, כי לא תישלחנה תשובות לתושבים על ידי המועצה בטרם אישורן על ידי מנהל הארנונה והמנהל מטעם המועצה.
- 4.9 עדכון פרטים לנכס בהתאם להרשאות והנחיות המועצה.
- 4.10 החלפת מחזיקים ו/או בעלים.
- 4.11 תוכניות בנייה:
- 4.11.1 מעקב אחר נכסים בבנייה/נכסים לא ראויים ופתיחת נכסים חדשים במערכת המידע של המועצה בהתאם לאגרות בניה, טופס 4, מדידת נכסים, פעילות פיקוח על הבנייה, וכיו"ב, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.
- 4.11.2 עדכון תחשיב אגרות והיטלים וחוקי עזר במערכת וגביית החוב שנוצר ומעקב מול מחלקת הנדסה לגביית היטלים.
- 4.12 שיגור למסב - ה. קבע, באשראי ומשכורות עובדי המועצה.
- 4.13 הוצאת אישורים לטאבו.
- 4.14 חישוב ועדכון תעריפי ארנונה לפי מדד מפורסם כל 15 בחודש.
- 4.15 סיוע בהכנת צו ארנונה על פי דרישות משרד הפנים והנחיות המועצה עד למועד הקבוע בחוק.

#### **5 מים**

- 5.1 קליטת קובץ קריאות מים
- 5.2 ביצוע בדיקה לוגית של קריאות המים
- 5.3 הוצאת מכתבי התראה – על חריגות בקריאות
- 5.4 במידת הצורך שליחת מודד לביצוע קריאה ידנית
- 5.5 הוצאת חישובי מים
- 5.6 משלוח הודעות לתושבים
- 5.7 טיפול בחשבונות חריגים

- 5.8 כל הפעולות הנדרשות כולל התראות על החלפות מדים .
- 5.9 טיפול והמלצות לטיפול בפחת המים.
- 5.10 טיפול והפקת דוחות לרשות המים.
- 5.11 ביצוע תיקוני חשבון כתוצאה מקריאה שגויה/נזילות מים
- 5.12 טיפול בנזילות מים ומענה מול התושב.

## **6 חינוך**

- 6.1 קליטת תלמידים חדשים ועדכונים במשך השנה .
- 6.2 יצירת חיובי חינוך שנתיים וחד פעמיים.
- 6.3 יצירת זיכויים בהתאם להחזרים שתקבע המועצה.
- 6.4 הכנת הוראות קבע .
- 6.5 הפקת תלושי הודעות חיוב .
- 6.6 הפקת התראות .
- 6.7 ביצוע פעולות אכיפה בהתאם לדרישות החוק
- 6.8 גביית כספים בגין כל חיובי החינוך כגון: קרן קרב, ביטוח תלמידים, סל תרבות, הזנה וכו'.
- 6.9 התאמת רישום ילדי הגן :
- א. זיהוי משלמים ועדכון ילדי הגן.
- ב. רישום ה. קבע בטפסים וחתימת הורים.
- ג. עדכון הוראות קבע מערכת.
- ד. שליחת הוראות קבע לבנקים.
- ה. קבלת הוראות קבע חתומות מהבנקים ועדכונים במערכת.
- ו. שיגור מסב לשכל"מ כל חודש.
- ז. התחשבות מול גורמים חיצוניים.
- ח. עדכון נתונים ו/או ביטול לפי מזכרים ממחלקת החינוך.
- ט. הפקת דו"חות לפי בקשת הגזברות/חינוך.

## **7 שילוט**

- 8.1 - פיקוח וביצוע סקר שילוט שנתי
- 8.2 - הטמעת הסקר במערכת הגבייה
- 8.3 - הוצאת תלושי שילוט שנתי
- 8.4 - גבייה ואכיפת חובות שילוט

## **8 חשבונות וטפסים**

- 8.1 הכנת כלל החשבונות והטפסים בהתאם לפורמטים שיוגדרו על ידי המנהל מטעם המועצה ובהתאם ללוחות הזמנים ותוכנית העבודה כפי שנקבעו עם המועצה
- 8.2 הדפסה, שכפול, שליחה וגבייה של כלל החשבונות המופקים על ידי המועצה, לרבות:
- 8.2.1 שוברי תשלום דו חודשיים- כל ראשון לחודש דו חודשי

- 8.2.2 חשבונות תזכורת-לאחר מועד התשלום
- 8.2.3 חשבונות דרישה- לאחר מועד התשלום
- 8.2.4 התראות, הודעות בדבר חיוב ריבית והצמדה וכו'.
- 8.2.5 כל חשבון ו/או דרישת תשלום נוספת.
- 8.3 הדפסה, שכפול ושליחה של כלל הטפסים הנדרשים לביצוע פעולות הגבייה, לרבות:
- 8.3.1 דף מידע צבעוני בתחילת שנה המפרט את כל פעולות הגבייה, זכויות התושב, סוגי ההנחות, שעות פעילות, מספרי טלפון, דוא"ל. דף המידע יוכן על ידי מחלקת הגבייה ויאושר לפני הפקתו על ידי המנהל מטעם המועצה.
- 8.3.2 הוראות קבע.
- 8.3.3 אישור לטאבו.
- 8.3.4 סגירת חשבון והיעדר חובות.
- 8.3.5 טפסי בקשה להנחות ארנונה.
- 8.3.6 כל טופס ו/או הודעה אחרת.
- 8.4 שליחת החשבונות והטפסים במעטפות מסודרות לתיבות הדואר של התושבים ו/או לדוא"ל עפ"י בחירתו של התושב. חשבונות וטפסים בגין חובות בפיגור (דרישות תשלום, התראות וכיו"ב) יועברו לתושבים במסירה אישית ו/או בדואר רשום, הכל לפי הוראות המועצה.
- 8.5 טיפול בדואר חוזר (בשל שינוי בכתובת או בפרטי התושב וכיו"ב) ומשלוח חדש של החשבונות ו/או הטפסים לחייב באמצעות גישה למערכות שיסופקו על ידי המועצה.

## 9 גבייה בפועל

- 9.1 ניהול מעקב שוטף אחר תשלומי חיובים שוטפים וחובות בפיגור של החייבים.
- 9.2 ביצוע הסדרי תשלום, מעקב אחר ביצועם, ובכפוף לכל דין.
- 9.3 כל התשלומים שיבוצעו, לרבות תשלומים במזומן, כרטיסי אשראי, שיקים או כל אמצעי תשלום אחר, יתקבלו לפקודת המועצה בלבד ויופקדו לקופת המועצה ו/או חשבון הבנק של המועצה מידי יום עסקים, ובכל מקרה אחר בתוך 24 שעות, כולל סגירת קופה ועדכון במערכת, והכל כפי שייקבע ע"י המנהל מטעם המועצה. על ההמחאות יירשם/יוטבע בלי יוצא מהכלל "קרוס" וכן "לא סחיר" וכן "למוטב בלבד", ועל גב ההמחאה יירשמו מס' משלם ומס' עסקה מיד עם קבלתם ע"י עובדי הגבייה. בקבלת המחאת חברה בע"מ יש להחתים ערבות אישית של מנהל החברה ע"ג ההמחאה. כל זאת בהתאם לנהלי המועצה וההחניות שיינתנו על ידו מעת לעת.
- 9.4 עדכון שיקים חוזרים ועל עדכון החזר הוראות קבע במערכת וקליטת עמלה בגין כך.
- 9.5 הוצאת מכתב התראה לחייבים שהמחאותיהם או הוראות הקבע שלהם לא כובדו ע"י הבנקים ויפעל בכל אמצעי האכיפה המותרים על פי כל דין לגביית יתרות חוב שנוצרו עקב אי כיבוד אמצעי התשלום, והכל בכפוף להנחיות ואישור מראש של המנהל מטעם המועצה.

## 10 שירות לקוחות ממשרדי המועצה

- 10.1 קבלת קהל.
- 10.2 מענה לפניית תושבים המתקבלות בכתב ו/או בדוא"ל.

- 10.3 בירורי מצב חשבון מול תושבים וגופים.
- 10.4 הנפקת אישורים שונים לתושבים.
- 10.5 טיפול בחשבונות מוחזרים בשל שינוי כתובת ופרטים אחרים.
- 10.6 גיבוש הסדרי תשלום ומעקב אחר ביצועם, והכל בכפוף להוראות המנהל מטעם המועצה.
- 10.7 העברת קובץ התלושים התקופתי כולל הגלופה לשתילה במערכת הגבייה הפועלת במועצה (כיום החברה לאוטומציה)
- 10.8 כל פעולות האכיפה הנדרשות לביצוע אכיפה מנהלית בהתאם למועדי סרגל האכיפה.

### **11 טיפול בפניות וקבלת קהל**

- 11.1 מענה לפניות תושבים המגיעות בדואר ובדוא"ל ייענו בהתאם להוראות המועצה.
- 11.2 כל תשובה תישלח עם העתק למנהל מטעם המועצה ותתויק בתיק התושב.
- 11.3 מכתבים הממוענים לבעל תפקיד במועצה (מנכ"ל, גזבר וכו') - המנהל מטעם המועצה יאשר מראש את תוכן התשובה, טרם שיגורה לתושב.
- 11.4 חובה לענות בנימוס ובאדיבות לציבור הצרכנים ולעבוד בהתאם להנחיות שייקבעו ע"י המנהל מטעם המועצה.

### **12 אכיפה מנהלית**

ביצוע פעולות אכיפה מנהלית בהתאם לדין, לפקודת המסים (גביה), והתקנות הנלוות אליה, הנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 7.1002 בנושא "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גביה)", נוהל מחיקת חובות שפרסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 5/2012, כל הנחייה רגולטורית וחקיקה בעניין זה וכל נוהל עבודה שיימסר לו על ידי המנהל מטעם המועצה, והכל בזהירות, בסבירות ובמימנות.

### **13 חובות מסופקים ואבודים**

- 13.1 ביצוע נהלי העבודה של המועצה, הנחיות ועדת הנחות ו/או מחיקת חובות והיועץ המשפטי של המועצה, נוהל מחיקת חובות שפורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 5/2012, הנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 7.1002 בנושא "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גביה)" וכל הוראות דין רלוונטיות אחרות, יהיו הנהלים הקובעים לגבי ביצוע מחיקת חובות כאמור לעיל.

### **14 הנחות בארנונה**

- 14.1 עדכון ההנחות במערכת המידע של המועצה על פי קריטריונים שייקבעו על ידי המועצה ובכפוף לכל דין.
- 14.2 הפקת מכתבים לתושבים בנושא הנחות בארנונה על פי החלטות המועצה והמנהל מטעם המועצה.
- 14.3 טיפול בבקשות להנחה בארנונה על פי הוראות כל דין והנחיות המנהל מטעם המועצה, לרבות הנחות על פי מבחן הכנסה.
- 14.4 על ריכוז ובדיקת המסמכים הדרושים לוועדת ההנחות של המועצה בקשר עם בקשות תושבים לקבלת הנחות

### **15 עדכון נתונים, בדיקות, הפקת דוחות שונים**

- 15.1 עדכון קובץ התושבים על פי תעודות זהות.
- 15.2 ריכוז מידע לגבי כתובות מקום עבודה, כתובות מקום מגורים וחשבונות בנקים של התושבים ועדכונם במערכות המידע של המועצה.
- 15.3 ביצוע עדכונים, שינויים, תוספות ותיקוני שומה ו/או חיובים אחרים בכרטיסי הנכס במערכות המידע של המועצה.

## **16 סיוע לגורמים המוסמכים במועצה**

- 16.1 תיאום מדיניות בנושאי גבייה.
- 16.2 סיוע בריכוז, הכנה, בדיקה והגשת חומר, מיד עם דרישה ראשונה, לועדת ההנחות, לועדת ערר, לבתי משפט ולכל ועדה אחרת, לרבות: מסירת כל מידע או נתון, השתתפות בישיבות ובדיונים, מסירת נתונים שיידרשו במהלך הישיבה, הכנת והדפסת פרוטוקול הישיבה, משלוח החלטות למבקשי ההנחה ועדכון במחשבי המועצה לאחר קבלת אישור הגורמים המוסמכים מטעם המועצה, יישום החלטות והנחיות המועצה וכיו"ב.
- 16.3 תאומים והתאמות עם מחלקות הגבייה, הגזברות, ההנדסה, השירותים החברתיים והחינוך במועצה, לרבות:

### **16.3.1 מחלקת הנדסה- במועצה**

- 16.3.1.1 תיאום כתובות, תיאום מספרי גוש חלקה ותת חלקה.
- 16.3.1.2 בדיקת הכנה לטופס 4, תעודת גמר ואכלוס.
- 16.3.1.3 תוכניות בניה - קבלת תחשיב לגביית אגרות בניה, בדיקת החישוב על פי חוקי עזר, אישורים לטאבו, תיאום שומה.
- 2.1.1.1 חיובים שונים כגון כבישים מדרכות וכל דרישה אחרת שתגיע ממחלקת ההנדסה או הגזברות.
- 2.1.1.2 הפקת דוחות ככל שידרשו.
- 2.1.2 **המחלקה לשירותים חברתיים ומחלקת חינוך – הן במועצה**
- 2.1.2.1 גביית תשלומי השתתפות עצמית ו/או אגרות במידה ויהיו וכל פעולת תשלום/גבייה שתועבר לטיפול ע"י מנהלי המחלקות כאמור לעיל.
- 2.1.2.2 הפקת דוחות ככל שידרשו.