מבקר העירייה

דוח ביקורת בנושא

הנחות בארנונה

מרץ 2013

תוכן העניינים

1. מבוא..... 3
2. מטרות הביקורת..... 7
3. היקף וגבולות הביקורת..... 7
4. נהלי עבודה..... 8
5. הנחות בארנונה למגורים..... 9
6. הנחות ע"פ קריטריונים-משרד הביטחון..... 15
7. הנחות המתעדכנות באופן אוטומטי..... 16
8. הנחות בגין נכס ריק..... 19
9. הנחות רטרואקטיביות..... 19
10. נכס המשמש לצרכי נציגות דיפלומטית..... 20
11. עובדי מחלקת הכנסות העירייה-מתן הנחות בתשלומי הארנונה..... 24
12. חתימה ומילוי פרטים-בקשות למתן הנחה..... 25
13. ביקורת ממוכנת על קובץ ההנחות..... 26
14. ועדת הנחות..... 27

1. מבוא

בתוקף סמכותה מחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי תקציב) התשנ"ג – 1992 (להלן- "חוק ההסדרים") החליטה מועצת עיריית הרצליה ביום 23/11/2010 להטיל בתחומה השיפוטי של עיריית הרצליה (להלן- העירייה), ארנונה כללית לשנת 2011.

סעיף 12 לחוק ההסדרים קובע כי שר הפנים ושר האוצר רשאים להתקין תקנות בדבר הנחות ופטורים בתשלום מס מארנונה.

1.1 רקע חוקי

להלן רשימה חלקית של החוקים, התקנות, הפקודות והצווים המתייחסים להנחות ופטורים ממס הארנונה:

חוקים

- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) התשכ"ח - 1968 (להלן - חוק ביטוח לאומי).
- חוק האזרחים הוותיקים התש"ן- 1989 (להלן- חוק האזרחים הוותיקים).
- חוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב והמדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2003), התשס"ג -2002 (להלן – התיקון לפקודת הפטורין).

תקנות

- תקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה) התשנ"ג-1993 (להלן- התקנות).
- תקנות ההסדרים במשק המדינה (ארנונה כללית ברשויות המקומיות בשנת 2000), תש"ס-2000 (להלן – תקנות לארנונה כללית).

פקודות

- פקודת מיסי העירייה ומסי הממשלה (פיטורין), 1938 (להלן – פקודת הפיטורין) .

בהתאם לפקודת מיסי העירייה ומיסי הממשלה (פיטורין), 1938, על הרשות המקומית לפטור ו/או להמעיט את תשלום מס הארנונה של מוסדות שונים העומדים בתקנות הפקודה, כגון: מוסדות דת, רווחה, שגרירות של מדינה זרה ועוד.

להלן חלק מרשימת ההנחות הניתנות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו בתקנות ההסדרים והמפורטות בצו הארנונה:

- הנחה על בסיס כלכלי – בהתאם למפתח הכנסה ולמספר הנפשות בדירה כמפורט בתוספת הראשונה לתקנות ההסדרים.

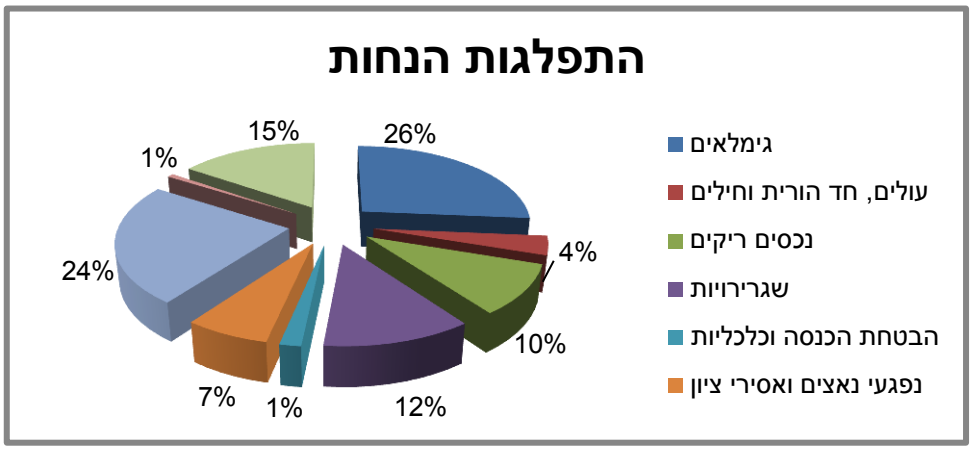
- למחזיק של נכס ריק, שאין משתמשים בו במשך תקופה מצטברת של עד 6 חודשים- תינתן הנחה של 100% פעם אחת במשך תקופת בעלותו של האדם על הנכס.
- הנחה בהתאם לאישור של ועדת הנחות עירונית (ועדת הנחות תהא מוסמכת עפ"י תקנות ההסדרים לאשר הנחה למחזיק בנכס שנגרמו לו הוצאות חריגות גבוהות).

1.2 נתונים כספיים

הנחות הארנונה לשנת 2012 הסתכמו בכ 36 מליון ₪ עפ"י הפרוט כדלהלן .

קבוצת הנחות	אלפי ש"ח	אחוז
גמלאים	9,448	26%
עולים, חד הורית וחיילים	1,348	4%
נכסים ריקים	3,506	10%
שגרירויות	4,208	12%
הבטחת הכנסה וכלכליות	610	1%
נפגעי נאצים ואסירי ציון	2,407	7%
נכים	8,534	24%
הנחות וועדה	258	1%
מוסדות	5,519	15%
סה"כ	**35,839**	**100%**

להלן תרשים המציג את התפלגות סוגי ההנחות:

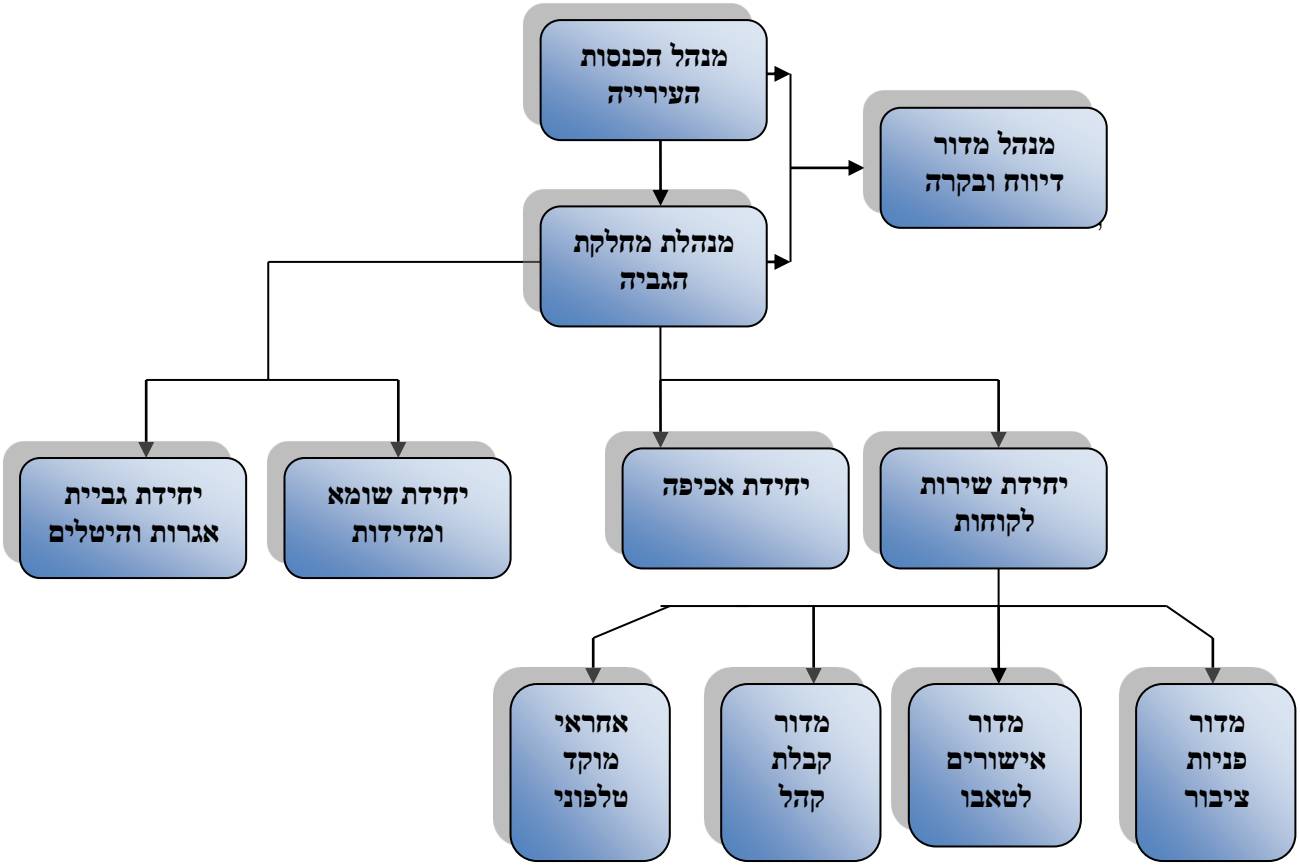


מהנתונים עולה כי 25% מסך ההנחות הינם הנחות גמלאים וכ 25% נוספים הינם הנחות נכים.

1.3 יחידת שרות הלקוחות

הזנת ההנחות בפועל לתושבי העיר הזכאים לכך הינה באחריות יחידת שרות הלקוחות שהינה חלק ממחלקת הגביה העירונית.

להלן המבנה הארגוני של מחלקת הגביה:



יחידת שירות הלקוחות (להלן- היחידה), מספקת לתושבי העיר את כלל השירותים הקשורים בתשלום המיסים העירוניים כדלהלן:

- ארנונה, היטלים ועוד.
- ביצוע הסדרי תשלום.
- טיפול בבקשה להנחה.
- שינוי מחזיקים בנכס.
- טיפול בקליטה, ביטול ועדכון הוראת קבע.
- טיפול בבקשות לקבלת פטור בתשלום הארנונה בשל החזקת נכס ריק.

כאמור, מחלקת שרות הלקוחות מופקדת על בחינת התושבים לחלק ניכר מהנחות הארנונה. עובדי המחלקה מזינים בפועל את שיעורי ההנחה בחשבונות התושבים הזכאים לכך.

2. מטרות הביקורת

במסגרת הביקורת נבחנו תהליכי העבודה הקשורים במתן הנחות בארנונה תוך מתן דגש לנושאים כדלהלן:

- בחינת קיומם של נהלי עבודה בכתב, בע"פ ויישומם בפועל.
- בחינת אופן מתן ההנחה לרבות עמידת התושב מקבל ההנחה, בדרישות הצו, החוק, בתקנות ובנהלים הרלוונטיים.
- בחינת נכונות הזכאות להנחה של התושבים הפונים - בחינת אחוז ההנחה שניתן בהשוואה לחוק ולצו, התאמה לסווג התושב במערכת.
- נכונות מילוי הטפסים וקיומם של מסמכים תומכים בהליך מתן ההנחה לתושבים.
- בחינת הליך מתן ההנחות על ידי ועדת ההנחות.
- בחינת הליך מתן הנחה בגין נכס ריק.

3. היקף וגבולות הביקורת

הביקורת התבססה על נתונים משנת 2011. הביקורת כללה שימוש בשיטות העבודה כדלהלן:

- סקירת נהלי העירייה, דוחות פנימיים ותכתובות.
- סקירת הוראות החוק והנחיות הרשות המקומית.
- שיחות ובירורים עם מנהלים ועובדים.
- בחינת קיומם והלימותם של אמצעי הבקרה הפיקוח והדיווח.
- ביצוע בדיקות מבסוסות מדגמיות.
- ביקורת עיבוד נתונים אלקטרוניים (להלן- ביקורת ענ"א), ביצוע מדגמים ממוחשבים, בחינת איכות הנתונים וביצוע ניתוחים סטטיסטיים.

הביקורת התבססה על בדיקות מדגמיות ואין הכרח שתחשוף כל ליקוי אם קיים.

4. נהלי עבודה

נהלי עבודה מהווים את המסגרת הארגונית המאגדת את הליכי ונוהגי העבודה, נהלי העבודה כוללים מנגנוני בקרה, פיקוח ודווח ומכאן חשיבות עיגונם בכתב.

מסקירת קובץ נוהלי "ISO" של העירייה עולה, כי קיים נוהל עבודה מס' 5.1.04.05 מתאריך 26.1.12 בנושא מתן הנחות מארנונה (להלן - נוהל עבודה).

אולם נוהל עבודה זה אינו מפורט דיו ואינו כולל את כלל תהליכי העבודה המתייחסים למתן ההנחות השונות.

כך לדוגמא, אין התייחסות פרטנית לטיפול במתן הנחות באופן רטרואקטיבי, לרבות ביצוע תחשיב ההנחה ועדכונה במערכת.

נוהל העבודה אינו כולל הגדרת תחומי אחריות והגדרות התפקיד והסמכויות של בעלי התפקידים השונים ביחידה.

נהלי עבודה מאפשרים לעירייה להפעיל את סמכותה ומדיניותה בקלות ובמהירות , מחילים את עקרון האחידות והעקביות בפעילות העירונית וכוללים, כאמור, מנגנוני בקרה, פיקוח ודיווח ומכאן חשיבות עיגונם בכתב.

המלצת הביקורת

- לפעול לעיגון תהליכי העבודה בנהלים מפורטים שיכללו מנגנוני בקרה ופיקוח הגדרת סמכויות ותחומי אחריות.

5. הנחות בארנונה למגורים

5.1 כללי

הנחות לארנונה למגורים מפורטות בצו הארנונה של העיריה ומתבססות בעיקרן על חוק הביטוח הלאומי התשכ"ח -1968 , על חוק האזרחים הוותיקים התש"ן – 1989 ועל תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה) התשנ"ג – 1993.

מתן ההנחות בפועל מתבצע על ידי עובדי יחידת שירות הלקוחות המזינים למערכת הממוחשבת של החברה לאוטומציה (להלן- המערכת) את קוד ההנחה המתאים לקריטריונים שהוגדרו בצו. הגדרת ההנחה הינה בהתאם לרשימת קודים הקיימת במערכת. עובדי המחלקה המאשרים את ההנחות לתושבים, מזינים במערכת את הקוד המתאים, בהתאם לשיעור ההנחה לו זכאי התושב. המערכת כוללת נתונים כגון: תוקף ההנחה, מספר הנכס והמשלם, פרטי החיוב והתשלומים של התושב.
להלן תיאור תהליך העבודה שמתבצע ביחידת שירות הלקוחות, בכל הנוגע למתן הנחות בתשלום הארנונה.

- תושב המבקש לקבל הנחה בתשלום מס הארנונה, נדרש להגיש למחלקה אסמכתאות המעידות על זכאותו, זאת בהתאם לסעיף 5 בפרק "תנאים למתן הנחות" בצו הארנונה.
- כלל עובדי היחידה רשאים לקבל את מסמכי התושבים וע"פ המסמכים לקבוע את שיעור ההנחה לו זכאי התושב.
- עובד היחידה המטפל בתושב מבצע אימות של נתוני התושב, דרך מאגר הנתונים של הביטוח הלאומי זאת לגבי אותן ההנחות הניתנות מכח זכאויות המתבססות על נתוני הביטוח הלאומי ומזין את קוד ההנחה.
- תושב המתגורר בשכירות, נדרש להציג חוזה שכירות שנסרק למערכת הממוחשבת, ותוקף ההנחה שניתן לתושב מוגבל עד לתום תקופת השכירות. בתום תקופת השכירות, ההנחה מתבטלת באופן אוטומטית.
- במקרה בו הבקשה להנחה הוגשה בשנה קודמת ללא קיום מסמכים רלוונטיים והמסמכים הושלמו לאחר מכן, ניתנת לתושב הנחה רטרואקטיבית.

5.2 **הנחות שהוגדרו בחוק הביטוח הלאומי ובחוק אזרחים ותיקים**.

להלן טבלה המציגה נתונים אודות הבקשות להנחות שאושרו בשנת 2011 בהתאם לקריטריונים לזכאות שהוגדרו בחוק הביטוח הלאומי ובחוק אזרחים ותיקים:

קוד הנחה	תיאור ההנחה	שיעור ההנחה	הגבלת שטח	בקשות מאושרות	אחוז מתוך סך הבקשות שהוגשו בשנת 2011
216	אזרח ותיק שהוא גמלאי המקבל קצבת זקנה	25%	עד 100 מ"ר	2,460	19%
247	אזרח ותיק העומד בקריטריונים של הכנסה ע"פ חוק אזרחים ותיקים ומקבל קצבת זקנה	30%	עד 100 מ"ר	2,113	17%
243	אזרח ותיק העומד בקריטריונים של הכנסה ע"פ חוק אזרחים ותיקים ולא מקבל קצבת זקנה	30%	עד 100 מ"ר	209	2%
231	אזרח ותיק שהוא גמלאי המקבל בנוסף גמלת הבטחת/השלמת הכנסה/ קצבת שאירים	100%	עד 100 מ"ר	790	6%
241	מקבלי גמלה לילד/ה נכה הזכאי לגמלה ע"פ תקנות הביטוח הלאומי	33%	עד 100 מ"ר	119	1%
242	גמלת סיעוד לפי פרק ו' לחוק הביטוח הלאומי	70%	ללא הגבלה	488	4%
233	נכות אי כושר: תושב הזכאי לקצבה חודשית מלאה /נכה שטרם קבלת קצבת הזקנה היה נכה	80%	עד 200 מ"ר	1,395	11%
232	נכות בשיעור 90% ומעלה או מי שטרם קבלת קצבת זקנה נקבעה לו נכות	40%	ללא הגבלה	224	2%
סה"כ				**7,798**	**62.00%**

מהנתונים עולה כי כ 44% מהבקשות מתייחסות לאזרחים ותיקים.

5.3 **הנחת אזרח ותיק**

אזרחים ותיקים זכאים לשיעורי הנחה של 25%, 30% ו-100% כדלהלן:

- אזרח ותיק המקבל גמלת זיקנה זכאי להנחה בשיעור של 25%.
- אזרח ותיק המקבל הבטחת הכנסה מהביטוח הלאומי זכאי ל 100% הנחה, כל זאת עד ל 100 מ"ר.
- חוק האזרחים הוותיקים קבע בסעיף 9 כי אזרחים וותיקים זכאים להנחה בשיעור של 30% בכפוף לקריטריון כלכלי.

סעיף 9(ג)(4) לחוק קבע קריטריון כלכלי להנחה זו כדלהלן:

"ההנחה תינתן רק לאזרח ותיק שסך כל הכנסותיו, מכל מקור שהוא, אינו עולה על השכר הממוצע כפי שפורסם לאחרונה לפני הגשת הבקשה להנחה; גרים בדירה יותר מאזרח ותיק אחד, תינתן ההנחה רק אם סך כל הכנסות המתגוררים באותה דירה, מכל מקור שהוא, אינו עולה על 150% מהשכר הממוצע"

מכאן, שכל אזרח ותיק המקבל קצבת זיקנה זכאי להנחה של 25%. כדי לקבל 30% הנחה עפ"י חוק האזרחים הותיקים עליו לעמוד בקריטריון כלכלי כאמור לעיל.

סעיף 9(ג)(5) לחוק קבע כי *"ההנחה תינתן על פי בקשה בכתב חתומה בידי המבקש, הכוללת את הפרטים והמסמכים שקבעה הרשות המקומית לענין זה, ... או על פי הצהרה בכתב של המבקש כי מתקיימים לגביו התנאים המפורטים בפסקה (4)"*.

כפי שיפורט להלן, העירייה אינה מקפידה על קבלת מסמכים שיתמכו במבחן ההכנסה האמור.

משיחה עם מנהלת שירות הלקוחות ומנהלת מדור קבלת קהל הובהר לנו כי מדיניות העירייה, שאינה מעוגנת בכתב, הינה להסתפק בתצהיר זאת, עפ"י הסיפא של סעיף 9(ג)(5). אולם ממצאנו מעלים כי גם על קבלת תצהירים מידי שנה אין הקפדה יתרה.

בשולי הדברים נציין כי נוהג זה להסתפק בהצהרות אינו תואם את צו הארנונה שקבע בתנאים למתן הנחות סעיף 5 כי **"***מתן ההנחה מותנה בצירוף מסמכים המאמתים את העובדות***".**

לנוכח העובדה שמצב כלכלי הינו גורם העשוי להשתנות אנו סבורים שיש מקום לשקול מתן הנחה זו בהתבסס על מסמכים , במקרה בו מחליטה העירייה להסתפק בתצהיר יש לגבות החלטה זו בכתב לעגנה במסגרת נהלי המחלקה ולהקפיד על קבלת הצהרה מידי שנה.

5.4 **מדגם הביקורת**

במסגרת הביקורת נבחן קיומם של האסמכתאות הנדרשות לצורך מתן הנחות בתשלום הארנונה, בהתאם לקריטריונים שהוגדרו בצו הארנונה של העירייה. מדגם הביקורת כלל 28 בקשות להנחות שאושרו בשנת 2011.

מממצאי הביקורת עולה כי, מתוך 28 בקשות שנבדקו על ידי הביקורת 6 בקשות המהוות כ- 21% נמצאו לא תקינות.

להלן פירוט הממצאים

5.4.1 נמצאו 4 משלמים במדגם הביקורת שקבלו הנחה בשיעור 30% בגין אזרח ותיק המקבל קצבת זקנה.

מבדיקת הביקורת עולה כי, מלבד הצהרה על "הכנסות" שהמבקשים העבירו למחלקה במועד קבלת ההנחה - שנת 2004, המבקשים לא נדרשו להעביר למחלקה מסמכים, המהווים אסמכתא לכך שהתנאים שהוגדרו בסעיף 9(ג)(4) לחוק האזרחים וותיקים מתקיימים לגביהם, עדכון ההנחות של התושבים התבצע באופן אוטומטי, בכל שנה מחדש עד שנת 2011.

כפי שפורט לעיל בהרחבה הזכאות לקבלת 30% הנחה תלויה במבחן הכנסות זאת עפ"י סעיף 9(ג)(4) לחוק. ההנחה תינתן במקרה בו סך הכנסותיו אינו עולה על השכר הממוצע. אם גרים בדירה יותר מאזרח ותיק אחד, תינתן ההנחה רק אם סך כל הכנסות המתגוררים באותה דירה, אינו עולה על 150% מהשכר הממוצע.

העובדה כי מתן הנחה זו קשור למבחן הכנסות, מחדד את הצורך בהמצאת מסמכים תומכים שיאשרו כי התושב עומד בתנאים שנקבעו לקבלת ההנחה או בהתאם להחלטת העירייה עפ"י הצהרת התושב מידי שנה כי הוא עומד בקריטריונים האמורים.

תגובת המבוקר

מזה מספר שנים אנו מעניקים ההנחה ע"ס קבלת מסמכים בדבר גובה ההכנסות וזאת בנוסף להצהרה. אני מבקשים מסמכים אלה עם קבלת הבקשה הראשונה להנחה זו. אין אנו מבקשים מידי שנה מסמכים על גובה ההכנסות מאחר שהדבר יהווה הכבדה יתרה על התושבים הקשישים – יפגע בשירות הניתן להם וממילא המדובר בהכבדה גדולה ביותר על המחלקה באופן שיקשה מאד לעמוד בה, מאחר שמדובר באוכלוסיה לא קטנה.

5.4.2 נמצא משלם אחד אשר קיבל הנחה בשיעור 30% בגין הנחת אזרח ותיק המקבל קצבת זקנה.

מבדיקות הביקורת עולה כי, בתיק המסמכים של התושב לא קיימות אסמכתאות, כגון: הצהרה על הכנסות החתומה בידי התושב שהכנסותיו יחד עם המתגוררים עימו אינן עולות על 150% מהשכר הממוצע במשק ומסמכים נוספים המהווים אסמכתא לכך שהתושב עומד בקריטריונים שהוגדרו בסעיף 9(ג)(4) לחוק.

תגובת המבוקר

הטעות תוקנה.

5.4.3 במדגם הביקורת נמצא משלם אחד אשר קיבל הנחה בשיעור 70% בגין קבלת גמלת מזונות, לפי צו הארנונה, אדם הזכאי לגמלת מזונות זכאי להנחה של 70% ובלבד שזכאותו החלה לפני 1.1.03 ולא חלה הפסקה רצופה של 6 חודשים ויותר בזכאותו לגמלה.

מבדיקת הביקורת עולה, כי בתיק המסמכים של התושב לא נמצאו מסמכים המהווים אסמכתאות המזכות את התושב בקבלת ההנחה.

תגובת המבוקר

אכן המסמך לא קיים במערכת. בדיקתנו במחלקת מזונות בביטוח לאומי כפר סבא, אישרה כי התושבת מקבלת קצבת מזונות לפני שנת 2003.

המלצות הביקורת

- לשקול מתן הנחת אזרח ותיק עפ"י חוק האזרחים הותיקים התלויה בקריטריונים של הכנסה בהתבסס על מסמכים מאמתים.
- במקרה בו מחליטה העירייה להסתפק בתצהיר יש לגבות החלטה זו בכתב לעגנה במסגרת נהלי המחלקה.
- להקפיד על קבלת תצהירים או מסמכים מאמתים מידי שנה כתנאי לחידוש ההנחות התלויות בקריטריונים של הכנסה.

5.5 **הזנת נתוני הביטוח הלאומי**

כאמור, חלק מההנחות ניתנות עפ"י חוק הביטוח הלאומי ובהסתמך על נתוני המוסד.

אחת לשנה מתקבל קובץ נתונים מהביטוח הלאומי, המועבר למחלקת המחשוב בעירייה.

רפרנטים ממחלקת המחשוב בעירייה מזינים (העשרת נתונים) את נתוני קובץ הביטוח הלאומי לתוך המערכת הממוחשבת.

עובדי היחידה מבצעים הצלבה בין נתוני הקובץ לנתונים הקיימים במערכת הממוחשבת, באמצעות זיהוי חד ערכי של תעודות הזהות של התושבים.

מתוך המערכת הממוחשבת מופק דוח הכולל את תעודות הזהות, קודי ההנחה ותוקף הזכאות המופיעים הן במערכת הממוחשבת העירונית והן בקובץ הביטוח הלאומי.

העובד ביחידה, עובר באופן ידני על הדוח שהופק מהמערכת הממוחשבת ומאתר תושבים שפג תוקף זכאותם ו/או שחל שינוי בתנאי הזכאות.

העובד מעדכן את מועד סיום ההנחה ו/או את קוד ההנחה במערכת הממוחשבת של מחלקת הגביה, וכן מבצע חישוב מעודכן של חיוב הארנונה, רטרואקטיבית למועד הזכאות.

במידה ואין שינוי בתוקף הזכאות, ההנחה מוארכת באופן אוטומטי לשנה הבאה.

במקרים מעין אלו בהן מעודכנים נתוני המערכת ממקור אחר, במקרה דנן מנתוני הביטוח הלאומי, מן הראוי להפיק דו"ח שגויים שירכז את נתוני המערכת שאינם תואמים את נתוני הביטוח הלאומי.

בירור שערכנו העלה כי קיימת אפשרות להפקת דוח שגויים באופן ממוכן אולם דוחות מעין אלו אינם מופקים ואינם משמשים את אנשי המחלקה.

במצב הקיים אנשי המחלקה פועלים באמצעות גיליונות אקסל לאיתור הנתונים השגויים בקליטת המאגר של נתוני הביטוח הלאומי.

למותר לציין את היתרונות שיש בסקירת דוח שגויים ממוכן המופק ישירות מהמערכת על פני עיבוד נתונים באמצעות גיליונות אקסל.

אנו סבורים שיש מקום לאפיון דוח שגויים שיופק מהמערכת מהלך שיתרום ליעילות העבודה ויצמצם את ההסתברות לשגיאות וטעויות שגיליונות האקסל חשופים אליהם.

המלצת הביקורת

- להקפיד על הפקת דוח שגויים הכולל את הנתונים שאינם מתאימים לנתוני הביטוח הלאומי ולבחון נתונים אלו באופן פרטני.

6. הנחות עפ"י קריטריונים- משרד הביטחון

להלן תיאור הליך מתן ההנחות, בהתייחס לתושבים הזכאים להנחה על פי ההגדרות שנקבעו על ידי משרד הביטחון, בעיקר תושב נכה צה"ל, משפחה שכולה או נפגעת פעולת איבה.

- התושב מגיש למחלקה אסמכתא ממשרד הביטחון המאשרת את זכאותו.
- נתוני משרד הביטחון נמסרים למחלקה פעם בשנה כדוחות מודפסים וההנחות מוארכות באופן אוטומטי בכל שנת מס.
- במידה וליחידה פונה תושב, המתגורר בשכירות, או שעובר לנכס אחר וזכאי להנחה בהתאם לקריטריונים של משרד הביטחון. עובד המחלקה בודק כי אין שינוי בזכאות התושב ע"פ הדוחות המודפסים המעודכנים של משרד הביטחון.
- העובד סורק למערכת הממוחשבת אישור בכתב יד בו מאשר עובד המחלקה כי בוצעה הבדיקה.

להלן טבלה המציגה את רשימת הבקשות להנחות שאושרו בשנת 2011 בהתאם לקריטריונים לזכאות, שקבע משרד הביטחון:

קוד הנחה	תיאור ההנחה	שיעור ההנחה	הגבלת שטח	סך בקשות בשנת 2011	אחוז מתוך סך הבקשות שהוגשו בשנת 2011
254	נכה צה"ל שמספר בני משפחתו המתגוררים עמו עד 4 נפשות	66%	עד 4 נפשות – 70 מ"ר	652	5%
255	נכה צה"ל שמספר בני משפחתו המתגוררים עמו מעל 4 נפשות	66%	מעל 4 נפשות – 90 מ"ר	209	2%
259	משפחה שכולה המונה עד 4 נפשות	66%	עד 4 נפשות – 70 מ"ר	153	1%
260	משפחה שכולה המונה מעל 4 נפשות	66%	מעל 4 נפשות – 90 מ"ר	4	0.03%
264	נפגע פעולות איבה שמספר בני משפחתו המתגוררים עמו עד 4 נפשות	66%	עד 4 נפשות – 70 מ"ר	23	0.18%
265	נפגע פעולות איבה שמספר בני משפחתו המתגוררים עמו מעל 4 נפשות	66%	עד 4 נפשות – 90 מ"ר	1	0.01%
סה"כ				**1042**	**8.22%**

<u>הביקורת בחנה 8 בקשות להנחה אשר אושרו בשנת 2011, בהתייחס לקריטריונים להנחות, שהוגדרו על ידי משרד הביטחון, הבקשות והליך אישורם נמצא תקין.</u>

7. הנחות המתעדכנות באופן אוטומטי

להלן רשימת ההנחות המתעדכנות באופן אוטומטי ואינן תלויות בהגשת בקשה ומסמכים מידי שנה. הנחות אלו מתאפיינות במצב אישי או פיזי קבוע. התושב נדרש פעם אחת להציג אישורים וכאמור ההנחה מתחדשת אוטומטית מידי שנה.

קוד הנחה	תיאור ההנחה	שיעור ההנחה	הגבלת שטח	מס' בקשות ב2011	אחוז מתוך סך הבקשות שהוגשו בשנת 2011
235	עיוור הנושא תעודת עיוור	90%	ללא הגבלה	177	1%
238	הורה יחיד או הורה יחיד לילד המתגורר אתו המשרת בצה"ל בסדיר, וגילו אינו עולה על 21	20%	עד 100 מ"ר	838	7%
252	גמלת נכות בשל רדיפת הנאצים	66%	עד 4 נפשות עד 70 מ"ר	1	0.01%
253	מקבל גמלת נכות לפי חוק נכי רדיפות הנאצים	66%	מעל 4 נפשות עד 90 מ"ר	763	6%
250	מקבלי גמלת ממשלת גרמניה		עד 4 נפשות עד 70 מ"ר	180	1%
249	מקבלי גמלת ממשלת הולנד ממשלת אוסטריה וממשלת בלגיה		עד 4 נפשות עד 70 מ"ר	13	0.10%
257	אסיר ציון	66%	עד 100 מ"ר	10	0.08%
267	ניצולי שואה אשר לא קיבלו קצבה חודשית בקשר לנרדפותם עד כה	66%	עד 4 נפשות עד 70 מ"ר	111	1%
266	ניצולי שואה שמקבלים קצבה לפי ההסכם בין ועדת התביעות לבין גרמניה אשר לא קיבלו הנחה בארנונה עד כה	66%	עד 4 נפשות עד 70 מ"ר	55	0.43%
סה"כ				**2148**	**16.62%**

במסגרת הביקורת נדגמו 10 בקשות להנחות אשר התעדכנו באופן אוטומטי בשנת 2011.

מממצאי הביקורת עולה כי, מתוך 10 הבקשות להנחות שאושרו בקשה אחת נמצאה כלא תקינה, כדלהלן:

תושב קיבל הנחה בשיעור 90% בגין הנחת עיוור. מבדיקה שערכה הביקורת עלה כי למרות שהתושב נפטר בשנת 2005 נכון למועד הביקורת (פברואר 2012) אלמנתו של התושב המשיכה לקבל הנחה בתשלום הארנונה עבור הנכס בו התגורר התושב.

נציין כי מידי שנה מועבר קובץ נפטרים מהמוסד לביטוח לאומי, פעולה שהייתה אמורה לשנות את הסטאטוס של משלם זה.

המלצת הביקורת

- לבחון את הסיבות שסטאטוס התושב לא עודכן כנדרש ולוודא כי מקרים נוספים מעין אלו לא קיימים.

תגובת המבוקר

הליקוי תוקן ההנחה בוטלה ממועד הפטירה ובמקומה ניתנה לאלמנה ההנחה לה היא זכאית ממועד הפטירה – כמקבלת גימלת סיעוד (ששיעורה 70%). ההפרש בין ההנחות חויב בגין כל התקופה.

אנו מקפידים מזה מספר שנים לקבל רשימת נפטרים לפחות פעמיים בשנה ולעדכן הזכאויות להנחה בהתאם לממצאים.

8. הנחה בגין נכס ריק

במסגרת הביקורת נדגמו 6 בקשות להנחות שהוגשו למחלקה בשנת 2011 בהתאם לקריטריון: "הנחה למחזיק של בניין ריק", כפי שהוגדר בצו הארנונה כדלהלן: *"למחזיק/ה של בניין שאין משתמשים בו במשך תקופה מצטברת של עד 6 חודשים - תינתן הנחה של 100% במשך תקופות בעלותו של אדם בבניין, וכל עוד לא שונתה הבעלות בו".*

נמצא כי, כל המסמכים הוגשו כנדרש ותקופת ההנחה שקיבלו בעלי הנכסים, לא עלתה על 6 חודשים, כנדרש בצו.

9. הנחות רטרואקטיביות

הנחה רטרואקטיבית ניתנת במידה ומתברר כי מועד תחילת הזכאות של התושב להנחה קדם למועד אישור ההנחה במערכת. במקרה זה מחושבת ההנחה ממועד תחילת הזכאות ועד למועד הגשת הבקשה באופן ידני ע"י עובדי היחידה.

החישוב הידני הכולל את סכום ההפחתה, מוזן למערכת בקוד מיוחד ומקטין את חיוב הארנונה.

לנוכח העובדה שהנחה זו מחושבת ידנית ומקטינה ישירות את חיוב הארנונה אנו סבורים שיש לבצע בקרה מיוחדת על פעולות אלו, זאת באמצעות הפקת דוחות תקופתיים וסקירתם ע"י מנהלת המחלקה.

המלצות הביקורת

- לפעול להפקת דוחות תקופתיים של ההנחות שניתנו באופן רטרואקטיבי וחושבו באופן ידני על ידי עובדי היחידה.
- הדוחות ייבדקו על ידי מנהלת יחידת שירות הלקוחות באופן מדגמי, על מנת לצמצם את הסיכון לטעות בחישוב ההנחה, והגבייה בפועל של הארנונה.

תגובת המבוקר

בתוכנה החדשה בה אנו עובדים מחודש אוגוסט 2012 החישוב הינו אוטומטי ולא ידני.

10. נכס המשמש לצרכי נציגות דיפלומטית

10.1 רקע

כפי שעולה מהתיקון לפקודת הפיטורין, נציגויות דיפלומטיות זרות ודיפלומטים מטעמן זכאים לחיוב מופחת בתשלום מס הארנונה בשיעור של שני שלישים. בנוסף נקבע בתיקון לפקודת הפיטורין, כי החל משנת 2003 תחויבנה הנציגויות הדיפלומטיות בארנונה בשיעור שלא יפחת מסכום אגרת האשפה ששולמה על ידן עד 2003. שיעור אגרה זו הוגדר כשליש מסכום הארנונה הכללית, ועל כן שיעור מס הארנונה לשגרירויות דיפלומטיות הינו שליש מחישוב הארנונה הכללי.

- בשנת 2011 קיבלו 59 נציגויות דיפלומטיות ו/או דיפלומטים מטעמן הפחתה בתשלום מס הארנונה.
- סך ההפחתות בתשלום מס הארנונה עבור נציגויות דיפלומטיות בשנת 2011 הסתכמו ב-2,576,573 ש"ח המהווים כ 10% מסך ההנחות שניתנו בתשלום מס הארנונה.

10.2 הליך העבודה

להלן תיאור תהליך העבודה בכל הנוגע לחיוב הארנונה לנציגויות דיפלומטיות.

- בקשות לרישום מחזיק נציגות דיפלומטית מועברות לידי היחידה באמצעות מכתב.
- הנציגות הדיפלומטיות נדרשות להעביר לידי היחידה חוזה שכירות בתוקף בינה לבין בעלי הנכס במידה והנכס בגינו מתבקשת ההנחה הינו שכור.
- עובדי המחלקה דורשים לקבל מסמך המאשר את השתייכות הדיפלומט לנציגות. בין אם בהודעה בכתב מהנציגות ובין אם בהעתק תעודת דיפלומט בתוקף ממשרד החוץ.
- במקרה בו הנכס הינו בבעלות הנציגות הדיפלומטית, מבקשים עובדי המחלקה העתק מחוזה המכר.
- לאחר סריקה ממוחשבת של האסמכתאות, עובד המחלקה מזין למערכת שני נתונים: קוד הנחה 200 (הנחת שגרירות) ותאריכי תחילת הזכאות וסיום תוקפה, הנקבעים על פי תאריכי חוזה השכירות.
- יצירת החיוב הראשון מתבצעת באופן אוטומטי או בפקודת יומן ידנית, כאשר בשלב הראשון מחושבת שומת הארנונה המלאה, שהייתה מושתת על הנכס אלמלא הפטור החלקי בהתאם לסוג הנכס ולאזור.
- בשלב השני, מחושב סכום ההפחתה בשיעור שני שלישים מהשומה המקורית, כאשר החיוב הסופי בשיעור שליש מהארנונה מונפק ונשלח לשגרירות.

- מרגע עדכון הנחת השגרירות במערכת ועד תאריך גמר חוזה השכירות, מתן ההנחה לנציגויות מתבצע באופן אוטומטי.
- הפסקת הזכאות להנחה מתבצעת באחד משני מקרים: הגעה לתאריך סיום החוזה או, לחלופין, מכתב מהנציגות המודיע על סיום ההחזקה בנכס.

תהליך עבודה זה אינו מעוגן במסגרת נהלים כתובים והוא בבחינת תורה שבעל פה. לנוכח העובדה כי הנחות אלו מסתכמים לכ 10% מסך הנחות הארנונה אנו ממליצים לשקול עיגון ההוראות במסגרת של נהלים כתובים.

המלצת הביקורת

- להגדיר ולהטמיע נוהל עבודה המסדיר מתן הנחה בארנונה על בסיס הנחה הניתנת לנציגויות דיפלומטיות.

תגובת המבוקר

מאחר והדרך היחידה להטלת החיוב המופחת לשגרירות במערכת האוטומציה הינה באמצעות קוד הנחה, על אף העובדה שאין המדובר בהנחה, הנוהל הכללי של מתן הנחות חל גם פה.

10.3 **מדגם הביקורת**

במסגרת הביקורת נערך מדגם שכלל 10 הפחתות ממס הארנונה אשר ניתנו בשנת 2011 לנציגויות דיפלומטיות או למחזיקים מטעמן, ונבדקו האסמכתאות, דהיינו, אישור הנציגות הדיפלומטית או תעודת דיפלומט למחזיק בנכס וכן קיומם של חוזי שכירות או אישורי בעלות כנדרש.

להלן טבלה המציגה את תוצאות המדגם, בהתייחס להתאמת האסמכתאות שנמצאו:

מס"ד	שם המחזיק בנכס (נציגות/דיפלומט)	סוג האסמכתא הנדרשת ע"י היחידה לצורך מתן ההנחה	אסמכתא
1	שגרירות גאנה	חוזה מכר	**קיימת**
2	הכוח הרב לאומי	חוזה שכירות תקף	**קיימת**
3	שגרירות סין	חוזה שכירות תקף	**קיימת**
4	שגרירות מצרים	חוזה שכירות תקף	**קיימת**
5	שגרירות גרמניה	חוזה שכירות תקף	**קיימת**
6	שגרירות הולנד	חוזה שכירות תקף	**קיימת**
7	נציג' קהיליית אירופה	חוזה שכירות תקף	**קיימת**
8	דיפלומט	1. חוזה שכירות תקף. 2.מסמך המאשר את זהות הדיפלומט	**קיימת**
9	דיפלומט	1. חוזה שכירות תקף. 2.מסמך המאשר את זהות הדיפלומט	**קיימת**
10	דיפלומט	1. חוזה שכירות תקף. 2.מסמך המאשר את זהות הדיפלומט	**קיימת**

ממצאנו מעלים כי הנחות שנדגמו ניתנו על בסיס אסמכתאות תקינות בהתאם לדרישות היחידה.

במסגרת הביקורת נבחן חישוב שיעור ההפחתה לנציגויות דיפלומטיות ו/או לנציגים מטעמן בגובה שני שלישים (67%) משומת הארנונה המקורית, כפי שנדרש בתיקון לפקודת הפטורין. הביקורת ערכה מדגם, אשר כלל 10 הפחתות שניתנו בשנת 2011 לנציגויות או מחזיקים מטעמן.

להלן טבלה המציגה את פירוט המדגם, בהתייחס לשיעור ההנחה שניתנה:

	שם המחזיק בנכס (נציגות/דיפלומט)	תקופת ההנחה שנבחנה במדגם	שומת הארנונה המקורית	סכום ההנחה	שיעור ההנחה	תקין
1	שגרירות גאנה	3-12.2011	20,002.5	13,335	67%	תקין
2	הכוח הרב לאומי	3-12.2011	12,935.5	8,624	67%	תקין
3	שגרירות סין	3-12.2011	8,383.6	5,589	67%	תקין
4	שגרירות מצרים	1-10.2011	16,601.7	11,068	67%	תקין
5	שגרירות גרמניה	3-12.2011	11,038	7,359	67%	תקין
6	שגרירות הולנד	3-12.2011	34,882.5	23,255	67%	תקין
7	נציג' קהיליית אירופה	3-12.2011	18,657.4	12,438	67%	תקין
8	דיפלומט	7-8.2011	3,117.5	2,078	67%	תקין
9	דיפלומט	7-8.2011	3,242.2	2,162	67%	תקין
10	דיפלומט	11-12.2011	1,192.8	795	67%	תקין

ממצאנו מעלים כי חיובי הארנונה וכן חישוב ההנחה הינו בהתאם לנדרש בתיקון לפקודת הפיטורין.

11. עובדי מחלקת הכנסות העירייה – מתן הנחות בתשלום הארנונה

מחלקת הכנסות העירייה כוללת 47 עובדים, מתוכם 5 עובדים זכאים לקבלת הנחות בתשלום מס הארנונה. הביקורת בחנה באם עובדי המחלקה, הזכאים להנחה בתשלום הארנונה, מקבלים את ההנחה בהתאם לקריטריונים שהוגדרו בצו הארנונה.

ממצאי הביקורת העלו כי ב-4 מקרים ניתנו ההנחות כדין למעט המקרה כדלהלן:

- אמה של אחת העובדות קיבלה הנחה בשיעור 80% בגין "הנחה על בסיס כלכלי". האם הצהירה כי היא מתגוררת לבד ומקבלת קצבת הבטחת הכנסה. מבדיקה שערכה הביקורת במאגר הנתונים של מרשם האוכלוסין, עלה כי בתה של האם מתגוררת עם האם באותה דירה, כך שבפועל האם אינה עומדת בקריטריונים המזכים אותה בקבלת ההנחה.

המלצת הביקורת

- לקבוע בנוהל כי הנחות לעובדי המחלקה וקרוביהם מדרגה ראשונה יאושרו ע"י מנהל היחידה.

תגובת המבוקר

הליקוי תוקן. הומלץ על ידינו כי העובדת, בה המדובר, תסיים עבודתה במחלקה.

12. חתימות ומילוי פרטים - בקשות למתן הנחה

סעיף 4 (א) "*בקשה למתן הנחה" פרק ב' לתקנות ההסדרים קובע כי "... הנחות יינתנו על פי בקשה חתומה שהמציא המבקש לרשות המקומית...".*

לביקורת נמסר כי רק במקרים כדלהלן נדרשים התושבים לצרף לבקשה הצהרה חתומה כי הפרטים שנמסרו ע"י התושב הינם נכונים.

- בקשה להנחה המוגשת לוועדת הנחות
- בקשה להנחה על בסיס כלכלי
- בקשה להנחה בגין נכס ריק או בשיפוצים

ביתר הבקשות למתן הנחות המתבססות על קריטריונים אחרים, התושבים אינם נדרשים להגיש לעובדי היחידה הצהרה חתומה.

הביקורת בחנה 5 בקשות לקבלת הנחה על בסיס כלכלי, במטרה לבחון את אופן מילוי הטפסים וקיומן של חתימות.

<u>מממצאי הביקורת עולה כי, בקשה אחת מתוך 5 הבקשות נמצאה כלא תקינה כדלהלן:</u>

תושב שקיבל הנחה בגין מבחן כלכלי. נמצא כי טופס הבקשה אינו חתום ע"י פקיד הגביה המאשר את הבקשה. בנוסף נמצא כי סעיפים ב , ג ו- ה בטופס הבקשה הכוללים פרטים אודות מספר המתגוררים בדירה ופרוט מקורות ההכנסה לא מולאו כנדרש.

<u>המלצות הביקורת</u>

- להקפיד על קבלת בקשות חתומות המעידות על אמיתות הנתונים המוצהרים ע"י מבקש הבקשה.
- בגין הנחות המעודכנות אוטומטית עבור מצב נתון, כגון עיוורים או ניצולי שואה, תימצא בתיק בקשה חתומה אחת. במקרים בהם מבוססת הבקשה על קריטריונים הנתונים לשינוי, כגון תושבים ותיקים על בסיס כלכלי, יש להמציא בקשה חתומה ומסמכים תומכים בכל שנה בה מוארכת הזכאות להנחה.
- עובדי המחלקה המאשרים את הבקשה ומזינים אותה למערכת יחתמו על גבי טופס הבקשה כי הוגשו כל המסמכים הנדרשים, וכי נבדקה ואושרה ההנחה על פי הקריטריונים שנקבעו בחוק ובצו.

13. ביקורת ממוכנת על קובץ ההנחות

במסגרת הביקורת בוצעו מספר בדיקות באמצעים ממוכנים. מטרת הבדיקות להצביע על נתונים חריגים בקובץ ההנחות הכולל את מקבלי ההנחות בשנת 2011.

13.1 מספר משלם

- במערכת הממוחשבת אין בקרות מובנות למניעת טעויות הקלדה, בהזנת מספר המשלם המתאים למספר ת"ז של תושב שניגש בפעם הראשונה למחלקת הארנונה, המערכת לא דורשת כי יוקלדו 9 ספרות.
- לא מתבצעת הצלבה ממוכנת מול מסד נתונים אחר כגון: מנהל האוכלוסין, לוודא שמספר תעודת הזהות הוקלד נכונה.
- הביקורת איתרה 4 מקרים בהם הוקלדה למערכת תעודת זהות שגויה כמספר משלם, כדלהלן:

ת"ז נכון	מספר משלם (ת"ז שגויה)
42228270	42228207
42728022	427282
1535517	153551
50072891	5007289

למען הסדר הטוב אנו סבורים שיש להקפיד כי מספר המשלם יתאים למספר ת"ז.

המלצת הביקורת

- לבחון הטמעת בקרות מובנות במערכת למניעת טעויות הקלדת מספרי ת"ז, כגון דרישת הקלדת מספר ת"ז בן 9 ספרות וכן השוואה ממוכנת עם מינהל האוכלוסין במטרה לוודא נכונות מספר ת"ז שהוקלד.

תגובת המבוקר

לא כל מס' המשלם הינם בהכרח מספרי תעודות זהות. לדוגמא: מס' דרכון של תושבים זרים, או מספרי זיהוי שנקבעו שלא על פי הנוסחה של תעודות זהות – למשל מספרי משלם של שגרירויות ועוד. יצוין כי מס' תעודות הזהות נבדקות אוטומטית ע"י המערכת במסך 2213 עם הקלדת מס' תעודת הזהות בשדה המיועד לכך.

13.2 **קודי הנחה - רקע**

לכל סוג הנחה קיים קוד המוזן למערכת בהתאם לזכאות התושב. חישוב חיוב הארנונה מתבצע אוטומטית בהתאם לקוד ההנחה שהוזן למערכת.

כאשר ההנחה מחושבת ע"י פקיד הגביה באופן ידני לדוגמא, בעת חישוב הנחה רטרואקטיבית מבוצעת ההנחה באמצעות פקודת יומן ידנית באופן ישיר, במקרה כזה קוד ההנחה שמוזן אינו משמש לחישוב ההנחה אלא מוצג כאינפורמציה נוספת המעידה על סוג ההנחה לה זכאי התושב.

במסגרת מדגם הביקורת עלו 5 מיקרים בהן קוד ההנחה המוצג במערכת אינו תואם את סוג ההנחה שניתן באמצעות פקודת היומן. נדגיש כי בכל המקרים האמורים לא נמצאה השפעה כספית על חישוב ההנחה לה זכאי התושב.

להלן פרוט המקרים שנמצאו:

- תושב הזכאי ל 30% הנחה בגין אזרח ותיק המקבל קצבת זקנה קוד 247. לתושב זה הוזן קוד הנחה 243 אזרח ותיק שאינו מקבל קצבת זקנה. מתן ההנחה לתושב זה נעשה באופן אוטומטי מהמערכת ובמקרה זה אין השפעה כספית רק מפני שאחוז ההנחה של שני קודים אלו הינו זהה.
- תושב הזכאי ל 30% הנחה בגין אזרח ותיק המקבל קצבת זקנה קוד 247. לתושב זה הוזן קוד הנחה 243 . מתן ההנחה לתושב זה נעשה באופן אוטומטי מהמערכת ובמקרה זה אין השפעה כספית רק מפני שאחוז ההנחה של שני קודים אלו הינו זהה.
- תושב הזכאי להנחה בשיעור של 80% עפ"י מבחן כלכלי. קוד ההנחה המתאים לכך הינו 274. נמצא כי לתושב זה הוקלד קוד הנחה מספר 380 שמשמעותו הנחת ועדה בשיעור של 80% .

  ההנחה לתושב זה התבצעה בפקודת יומן ידנית, ההשפעה של ממצא זה מתבטאת בהצגה שגויה של קוד ההנחה.
- תושב בעל מספר ת.ז- 52768876 נכס פיזי מספר- 6535002300700, זכאי להנחה בגין מבחן כלכלי אשר מהווה אחוז הנחה בשיעור של 80%. קוד ההנחה המתאים לכך הינו 274. בחודש אפריל 2011 שונה הקוד ל- 233 על ידי פקיד הגבייה שמשמעותו הנחת תושב נכה בשיעור של 80% ,ההשפעה של ממצא זה מתבטאת בהצגה שגויה של קוד ההנחה.
- תושב הזכאי להנחה בשיעור של 80% בגין מבחן כלכלי, קוד ההנחה המתאים לכך הינו 274. קוד ההנחה שצוין הינו 247 הנחת אזרח ותיק המקבל קצבת זקנה בשיעור של 30%. ההנחה לתושב זה התבצעה באמצעות פקודת יומן ידנית ומשמעותה הינה הצגה שגויה של סוג ההנחה במערכת.

המלצת הביקורת

- להקפיד על הזנת קוד ההנחה המתאים גם במקרים בהן הצגת הקוד הינה לצרכים אינפורמטיביים.

13.3 **תאריך ערך של ההנחה**

במסגרת הביקורת נבחנו תאריכי הערך המתייחסים להנחות בשנת 2011.

מממצאי הביקורת עולה כי, מתוך כלל ההנחות שניתנו בשנת 2011 נמצאו 9 מקרים, בהם תאריך הערך הוקלד באופן שגוי.

להלן פירוט ארבעה מקרים בהן התגלו פערים משמעותיים בין תאריכי הערך:

מספר משלם	תאריך ערך שגוי – כפי שהוקלד	תאריך ערך נכון
משלם 1	16 לינואר 2010	16 לינואר 2011
משלם 2	16 לספטמבר 2001	16 לספטמבר 2011
משלם 3	16 לינואר 2010	16 לינואר 2011
משלם 4	16 לינואר 2001	16 לינואר 2011

לתאריכי הערך חשיבות לנוכח העובדה שתשלומי הארנונה מוצמדים למדד המחירים לצרכן ותאריכי ערך שגויים יכול שישפיעו על סכום החיוב.

המלצת הביקורת

לבחון אם קיימת משמעות כספית ולתקן בהתאם את תאריכי הערך השגויים.

תגובת המבוקר

החשבונות הנ"ל תוקנו על פי תאריכי הערך הנכונים.

החל מאוגוסט 2012 אנו עובדים בתכנה החדשה והביצוע אוטומטי.

13.4 **מדגם קריטריון שטח הנכס בחישוב ההנחה**

אחד הקריטריונים החשובים לזכאות להנחות השונות הינו שטח הנכס.
במסגרת הביקורת נבחן יישום קריטריון זה של שטח הנכס במדגם של הנחות באופן ממוכן.
במדגם הביקורת לא נמצאו ממצאים חריגים.

13.5 **מדגם תקינות "משתמש קולט במערכת"**

במסגרת הביקורת נבחנו הקודים של המשתמשים במערכת, הבדיקה העלתה כי הקודים בהן נעשה שימוש בשנת 2011 משויכים לעובדי המחלקה כמו כן נמצאו עוד שני קודים המשמשים לתשלום באמצעות מענה קולי ובאמצעות האינטרנט.

13.6 **הנחות נמוכות**

במסגרת ביקורת ענ"א נמצאו 798 שורות הנחה, שבהן מופיעה הנחה הנמוכה מ 50 ש"ח. ניתוח מדגמי העלה כי הנחות אלו הינן בעיקר הפרשים בגין הנחה שמתייחסת לתקופה קצרה של יום אחד עד כמה ימים בודדים.

13.7 **הנחות גבוהות**

במסגרת ביקורת ענ"א נמצאו 54 שורות הנחה, שבהן קיימת הנחה של למעלה מ- 10,000 ש"ח.
בדיקה פרטנית של הנחות אלו עפ"י שיעור ההנחה סוג וגודל הנכס לא העלתה ממצאים חריגים, מרבית ההנחות מתייחסות לנציגויות דיפלומטיות ומיעוטם נכסי ממשלה ונכסים הרוסים או בשיפוץ.

14. ועדת הנחות

14.1 כללי

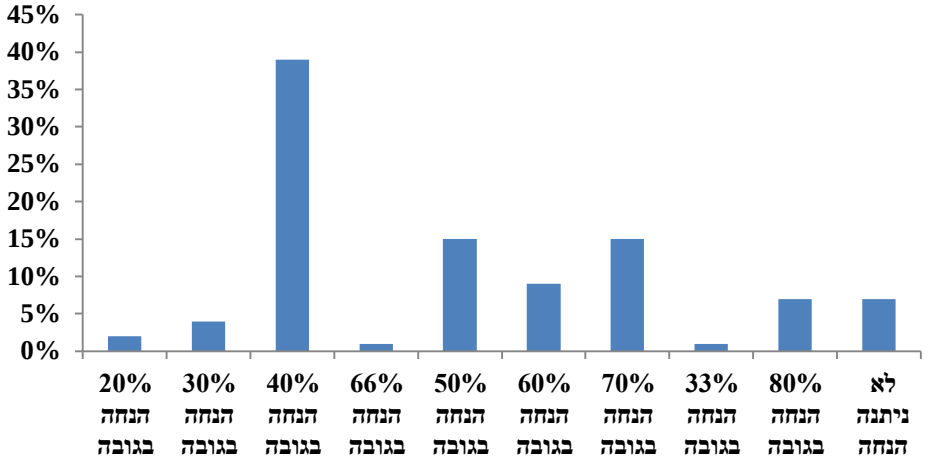
סעיף 7 בפרק ד' לתקנות ההסדרים קובע, כי "*ועדת הנחות תהא מוסמכת לתת הנחה בשיעור של עד 70% למחזיק בנכס שהוא נזקק; לעניין זה "נזקק"- מחזיק שנגרמו לו הוצאות חריגות, גבוהות במיוחד בשל אחת מאלה: טיפול רפואי חד- פעמי או מתמשך, שלו או של בן משפחתו או אירוע אשר הביא להרעה משמעותית בלתי צפויה במצבו החומרי*".

בפרוטוקול ישיבת מועצת העיר מתאריך 31.12.08 מתועד מינוי של קוורום ועדת הנחות בארנונה.

סעיף 149 (3) (ב) לפקודת העיריות קובע כי חברי הועדה יהיו "*שלושה חברי מועצה אשר שניים מהם חברים בסיעות המיוצגות בועדת ההנהלה ואחד חבר בסיעה הגדולה ביותר שאינה מיוצגת בועדת ההנחה*". נמצא כי הרכב ועדת ההנחות תואם את הוראות החוק.

בשנת 2011 ועדת ההנחות התכנסה 18 פעמים, במהלכן נידונו 302 בקשות של תושבי העיר לקבלת הנחה בתשלום ארנונה ו/או למחיקת חובות ארנונה של התושבים כלפי העיריה.

להלן תרשים המציג את חלוקת אחוזי ההנחה שאושרו בפועל בשנת 2011:



על פי הוראות צו הארנונה תושב המבקש לפנות לוועדת הנחות נדרש להגיש למחלקה בקשה חתומה ע"ג "טופס בקשה לנזקק".

- בטרם הגשת הבקשה לוועדת ההנחות, עובדי המחלקה נדרשים לוודא כי חשבון הארנונה של התושב הפונה, הנו על שמו והוא זה שמחזיק בנכס בגינו מתבקשת ההנחה.
- לצורך קבלת ההנחה התושבים נדרשים להמציא למחלקה אישורים לגבי עיסוקם והכנסותיהם, לרבות תדפיסי חשבונות הבנק לשלושת החודשים האחרונים, ביחס לכל אחד מבני הבית הבגירים.
- התושבים נדרשים להמציא למחלקה אישורים ו/או קבלות על הוצאות רפואיות.

14.2 **מידגם הביקורת**

במסגרת הביקורת נבחנו המסמכים ששמשו בסיס להחלטת ועדת ההנחות. בהקשר זה נציין, כי בפני ועדת ההנחות יש להציג מסמכים המעידים על כושר ההשתכרות של המבקש ואישורים רפואיים במקרה הצורך.

מדגם הביקורת כלל 15 תיקים, אשר נידונו בוועדת הנחות שהתכנסה בשנת 2011.

ממצאי הביקורת עולה, כי ב- 5 תיקים המהווים כ- 33% מתוך סך התיקים שנדגמו על ידי הביקורת, לא אותרו כלל המסמכים המהווים אסמכתא לזכאות התושב להנחה, כדלהלן:

1. בקשה מס' 275 - התושבת פנתה לוועדה עקב פיטורין. הביקורת לא איתרה תדפיסי בנק עבור שלושת החודשים שקדמו לבקשה כנדרש. הוועדה החליטה לאשר לתושבת 20% הנחה כאם חד הורית, ועוד 10% נוספים עקב פיטורין.
2. בקשה מס' 242 - התושבים פנו לוועדה עקב בעיות כלכליות. אותר רק תלוש שכר אחד של האישה (נדרשים להציג שלושה תלושים), ושני תלושים של הגבר, לא ניתן לקבוע מה השכר הממוצע מאחר וקיימים הפרשים גבוהים בין שני התלושים. בנוסף, נכתב בטופס המלצת הוועדה כי, מתן ההנחה הינו בעקבות המלצת הרווחה. לא נמצא בתיק המלצה בכתב ממחלקת הרווחה. לתושבים אלו אושרה הנחה בשיעור של 40%.
3. בקשה מס' 170 - התושבים פנו לוועדה עקב בעיות רפואיות של הבת. הביקורת לא איתרה במסמכי הבקשה תדפיסי בנק עבור שלושת החודשים שקדמו לבקשה. בנוסף, בטופס הבקשה נרשם כי יוצג מכתב המלצה מעובדת סוציאלית. לא נמצא בתיק המלצה בכתב ממחלקת הרווחה. לתושבים אלו אושרה הנחה בשיעור של 40%.
4. בקשה מס' 25 - התושבים פנו לוועדה עקב בעיות רפואיות של הבעל. הביקורת לא איתרה מסמך המאשר שהאישה לא עובדת. לתושבים אלו אושרה הנחה בשיעור של 70%.
5. בקשה מס' 63 - התושבת פנתה לוועדה עקב בעיות רפואיות. הביקורת לא איתרה תדפיסי בנק לשלושת החודשים שקדמו לוועדה. כמו כן לא אותרו מסמכים בדבר הכנסות התושבת. התושבת הצהירה שהיא גרושה. הוועדה החליטה לאשר הנחה בשיעור של 80% על בסיס מבחן כלכלי.

המלצת הביקורת

- להקפיד על קבלת כלל האסמכתאות שישמשו בסיס להחלטות הוועדה לרבות אסמכתאות המעידות על הכנסת המבקשים , אישורים רפואיים וכן המלצות אנשי מחלקת הרווחה.

14.3 **שיעורי ההנחה**

במסגרת הביקורת נבחנו שיעורי ההנחות שניתנו ע"י וועדת ההנחות בשנת 2011.

להלן מממצאי הביקורת:

- לא קיימת במחלקה נוסחה ו/או שיטתיות ברורה לחישוב שיעור ההנחה שנקבע על ידי הוועדה.
- לא קיים מסמך רשמי או נוהל כתוב המפרט את אופן קביעת שיעור ההנחה שניתן על ידי הוועדה.
- במחלקה לא קיימים קריטריונים ברורים שעשויים להסביר את שיעור ההנחה שניתן בפועל.

המלצות הביקורת

- במידה וההנחה שניתנה הינה בהתאם להמלצות מחלקת הרווחה, יישמר תיעוד בכתב של ההמלצות שניתנו לוועדה.
- פרוטוקולים של ועדת ההנחות יכילו הסבר ברור על הסיבות לאישור או דחייה של הבקשה.
- להגדיר קריטריונים ברורים עליהם תתבסס הוועדה לצורך מתן ההנחות בפועל.