



מבקר העירייה

דוח ביקורת בנושא

אישור העדר חובות וסקר נכסים

תוכן העניינים

3	עיקרי הממצאים וההמלצות.....
11	1. מבוא.....
12	2. מטרות הביקורת.....
12	3. היקף וגבולות הביקורת.....
13	4. נהלים
15	5. מערכת המידע.....
16	6. בקשות להעדר חובות.....
25	7. השירות לתושב.....
31	8. מכרז למתן שרותי מדידה.....
33	9. בדיקת מדגם חשבוניות.....
35	10. מערכת ממוחשבת.....
36	11. קביעת אופן ביצוע המדידות.....
38	12. בקרה על תוצאות המדידות והטמעתן במערכת הגביה.....
40	13. לוחות זמנים.....
43	14. ביצוע סקר מדידות.....

עיקרי הממצאים וההמלצות

תקציר זה כולל את עיקרי הממצאים וההמלצות, כדי לקבל מידע מלא יש לפנות לדוח המפורט. מספור הסעיפים מקביל למספור בגוף הדוח.

1. מבוא

הארנונה הכללית המוטלת על נכס מחושבת מסכום המתקבל ממכפלת מספר המטרים הרבועים של הנכס בתעריף הארנונה למטר רבוע. אחד האמצעים העומדים לרשות העירייה לגביית חובות ארנונה והיטלי השבחה הינו "אישור העדר חובות" המהווה תנאי מקדים לרישום במרשם המקרקעין. אישור הניתן לאחר תשלום החובות אם קיימים. כדי לאמוד את חוב הארנונה או היטל השבחה מבצעת העירייה באמצעות קבלני משנה מדידה של הנכס ובודקת את חבות היטל השבחה באמצעות שמאים חיצוניים.

4. נהלים

4.1 כללי

נהלים כתובים מגדירים את מדיניות הארגון תוך תיאור התהליך, קביעת תחומי האחריות ומיסוד מנגנוני בקרה ופיקוח בתהליך במהלך הביקורת נבחנו הנהלים הרלוונטיים.

- נמצאו 2 גרסאות של ההוראה, "הפקת אישור לטאבו" ממועדים שונים, דבר מעיד על כך שאין מעקב סדור על עדכון הנהלים.
- בדיקתנו העלתה כי הנהלים אינם משקפים את תהליכי העבודה בפועל ואינם כוללים את כל תהליכי העבודה כמפורט בגוף הדוח.
- נוסף לנוהל ה-ISO, נמצא מסמך WORD, "הליך הטיפול בבקשה לאישור לטאבו", הכולל תאור שיטת העבודה, המסמך לא מעוגן במסגרת הפורמלית של נהלי ISO ולא ערוך במתכונת של נוהל.

המלצות

- לפעול לעדכון הנהלים הקיימים והתאמתם לתהליכים הנהוגים לרבות קביעת זמני תקן, חלוקת האחריות בין היחידות השונות המעורבות בתהליך והגדרת מנגנוני הבקרה, פיקוח ודווח.
- לצרף לנוהל ה-ISO את הטופס העדכני הנדרש ליישומו ולגבש רשימת טפסים ישימים עדכנית.

5. מערכות מידע

העירייה עושה שימוש במערכת CRM (Q flow) לניהול ומעקב אחר תהליך הנפקת אישור העדר חובות. על אף שהמערכת ממוחשבת והמסמכים מוגשים באופן מקוון, המערכת אינה מאפשרת מעקב ובקרה אוטומטיים על הגשת הבקשה, המסמכים הנדרשים והשלמת תהליך הבקשה. הבדיקות בכל שלב וההעברה לשלב הבא מבוצעים באופן ידני.

העירייה נמצאת בתהליך אפיון מערכת ממוחשבת חדשה שתאפשר ניהול ומעקב אוטומטיים של תהליך האישור לטאבו. בהתאם לתוכנית העבודה לשנת 2023, המעבר לעבודה למערכת החדשה תוכנן לרבעון 2 בשנת 2023 למועד הביקורת טרם הוטמעה המערכת.

המלצה

- לפעול לקידום הטמעת מערכת המידע החדשה במקום מערכת CRM כך שתתאפשר בקרה נאותה בתהליך העבודה, הפקת שאילתות וייעול התהליך.

6. בקשה להעדר חובות

6.3 אמצעים להגשת הבקשה

באתר העירייה (מנהל הכספי) מופיעה האפשרות להגשת בקשה מקוונת, עם זאת לא מופיע מידע אודות אפשרויות נוספות להגשת הבקשה ולא מפורסמים המסמכים הנדרשים וסכום האגרה. אנו סבורים יש להציג באתר העירייה את מלוא המידע והאפשרויות להגשת הבקשה. נמצא כי באתר העירייה מופיעים שני טפסים שונים עבור הגשת בקשה, האחד בלשונית של אגף ההנדסה והאחר בלשונית של אגף הגביה.

6.4 שלמות המסמכים המצורפים לבקשה

במסגרת הגשת הבקשה המקוונת נדרש צירוף מסמכים על פי רשימה שמופיעה בטופס הדיגיטלי באתר, עם זאת המערכת מאפשרת הגשת הבקשה גם במקרה בו לא צורפו כלל המסמכים לבקשה ואינה חוסמת הגשת בקשה "חסרה". לפיכך, לגבי כל בקשה שמוגשת נדרשים נציגי המחלקה לבדוק כל מסמך באופן ידני ולוודא כי כל המסמכים הוגשו.

המלצות

- להוסיף לאתר העירייה מידע מלא בדבר האמצעים להגשת הבקשה עבור אישור לטאבו והמסמכים הנדרשים בתהליך.
- להסיר מאתר העירייה את הטופס הלא עדכני עבור הבקשה לקבלת תעודה לרשם המקרקעין (טאבו).
- להטמיע במערכת הממוחשבת החדשה, הגדרת שדות חובה בעניין צירוף המסמכים הנדרשים לצורך אישור הבקשה באופן המאפשר בקרה ממוכנת על שלמות המסמכים שצורפו לבקשה.

6.5 אגרה הפקת האישור

מתן אישור לטאבו, כפוף בין היתר לתשלום "אגרת תעודות אישור". הביקורת בחנה מדגם אישורים לטאבו שניתנו ללא תשלום אגרה בגינם, לא נמצאו ממצאים חריגים, יחד עם זאת נמצא כי אין בקרה אפליקטיבית החוסמת הפקת אישור ללא תשלום אגרה.

המלצה

- לבחון הטמעת בקרה אפליקטיבית על תשלום האגרה, בקרה מסוג זה חוסמת את האפשרות למתן אישור טרם תשלום האגרה ומחייבת שיוך תשלום לכל בקשה.

6.6

אישורים מרוכזים של העדר חבות בהיטל השבחה של מחלקת השבחה

תנאי למתן אישור העדר חובות הינה בדיקת חבות השבחה. קיימים מקרים, בעיקר בבניינים חדשים, בהם קיים אישור גורף של מנהלת מחלקת השבחה להעדר חבות השבחה. במקרים אלו מנהלת מדור טאבו במנהל הכספי מנפיקה אישור לטאבו ללא בדיקה פרטנית של מחלקת השבחה.

נמצא כי ברשות מנהלת מדור אישור הטאבו אין רשימה סדורה הכוללת את האישורים המרוכזים שהתקבלו ממנהלת מחלקת השבחה. בנוסף, במערכת CRM אין זיהוי לפטור הניתן מהאישורים המרוכזים ולכן לא ניתן לבצע בקרה על השימוש באישורים אלו.

המלצה

- להוסיף למערכת CRM חיווי על אישור שניתן בהסתמך על פטור גורף שניתן ע"י מנהלת מחלקת השבחה באופן המאפשר זיהוי הפטורים הגורפים ובקרה על השימוש בהם.

6.7

הפקת האישור

אישור העדר חובות מועבר ישירות לרשם המקרקעין בממשק דיגיטלי, בנוסף נשלח האישור למבקש בדואר אלקטרוני.

האישורים לטאבו אינם כוללים מספר סידורי רציף באופן שאינו מאפשר בקרה על שלמות הבקשות לאישור לטאבו שטופלו ואימות מול התיעוד במערכות המידע (הגבייה ו- CRM).

מבדיקת הביקורת עולה כי נציגי מחלקת שירות לקוחות באגף הכנסות העירייה הקפידו להעביר לתושבים את האישורים כאשר הם חתומים על ידי ראש העירייה או נציגו, תוקף האישורים שנדגמו הינו 4 חודשים.

המלצה

- לשקול הוספת מספר סידורי לאישור לטאבו באופן שיאפשר בקרה נאותה.

6.8

בקרה על ניפוק אישור לטאבו

תיעוד האישור לטאבו מופיע במערכת המידע CRM, מבדיקת הביקורת עולה כי אין אפשרות לבצע בקרה ממוכנת אחר הנפקת אישורים לטאבו במטרה לוודא כי לא ניתנו אישורים לפני תשלום היטל השבחה מאחר ואין ממשק אוטומטי בין מערכות המידע השונות ואין שדה חז ערכי משותף המאפשר הפגשת נתונים כגון – מספר מזהה של הנכס.

כמו כן נמצא כי החיווי "מועד הנפקת אישור לטאבו" במערכת ה CRM אינו מעיד בהכרח על הנפקת האישור אלא על סגירת הפניה, דבר הפוגע בביצוע בקרה שוטפת.

המלצה

- לבחון בניית ממשק בין מערכות המידע באופן בו חוב השבחה יוצג במערכת CRM וכן לאפשר בקרה על ניפוק האישורים.
- לדייק את החיווי במערכת ה CRM באופן שישקף את סטטוס הפעולה.

7. השירות לתושב
- 7.1 יעדי העירייה
 "שירות מיטבי" מהווה חלק מחזון העיר ויעדיה בהתאם לתוכניות העבודה לשנים 2022-23. נושא זה מעוגן בקוד האתי של העירייה ומופיע כיעד בתוכנית העבודה.
- 7.2 אמנת השירות (SLA)
 אמנת שירות היא הצהרה כתובה בה נותן השירות משקף את מדיניות השירות שלו תוך פירוט תכולת השירותים שהוא מספק, היקפם, תנאים למתן השירות והגדרתם של מדדי שירות ברורים ומדידים לאופן ורמת השירות. באתר העירייה לא מפורסמת אמנת שירות, זאת לעומת רשויות רבות המפרסמות אמנת שירות לרבות זמני תקן.
- 7.3 תקן הזמן - אישור לטאבו
 בנהלי העירייה לא כלולים תקני הזמן של המחלקות המעורבות בתהליך.
- 7.4 זמן הביצוע בתהליך העבודה
 ניתן להפיק ממערכת ה CRM דוח המתעד את פרק הזמן ממועד הבקשה לאישור לטאבו ועד למועד מתן האישור, אולם במחלקת אישורי הטאבו לא עושים בו שימוש לבחינת זמני התגובה הממוצעים לאיתור חריגים ולשיפור תהליכי העבודה.
- 7.5 סבירות הדיווחים
 מסקירת הדוח שהופק ממערכת ה CRM עולה כי תאריך העברת המשימה למחלקת ההשבחה זהה לתאריך תשובת מחלקת ההשבחה ולמועד הנפקת האישור. נראה כי תאריכים אלו אינם משקפים את המועדים בהם בוצעו התהליכים.
- 7.6 זמן הטיפול הכולל
 ניתוח זמן הטיפול הכולל, ממועד קבלת הבקשה ועד מועד מתן האישור, נע בין 0 ל-518 יום כאשר 34% מהבקשות נענו לאחר 90 יום.
- נזכיר כי במקרים בהם מחויבת עריכת שומת השבחה זמן הטיפול אמור להיות 90 יום.
- 7.7 זמן טיפול מחלקת השבחה
 ניתוח נתוני הדוח העלה כי 89% מהבקשות נענו על ידי מחלקת ההשבחה עד 60 יום מהעברת הבקשה למחלקה וזמן הטיפול הממוצע של מחלקת השבחה הינו 28 ימים. ב-2% מהבקשות משך הטיפול עלה על 90 יום.
- 7.8 זמן טיפול מחלקת הגבייה
 מסד הנתונים מעלה זמן תגובה סביר ממועד מקבלת הבקשה ועד להעברתה למחלקת השבחה, אך זמן תגובה ממושך מקבלת תשובת מחלקת השבחה ועד מתן האישור לטאבו.
- שלב 1 טיפול מחלקת הגבייה - ברוב המקרים (98%) משך הזמן מקבלת הבקשה ועד להעברתה למחלקת השבחה הינו כ- 4 ימים בממוצע.
- שלב 2 טיפול מחלקת הגבייה - ב 22% מהמקרים משך הזמן לאחר מענה מחלקת ההשבחה עד מועד מתן אישור לטאבו למבקש שהיה מעל 90 יום.

מנתונים עולה כי ב- 22% מהבקשות משך הזמן עד למועד קבלת האישור ארוך ומעל 90 יום.

תלונות ציבור בנושא אישור לטאבו

7.9

מבדיקת דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022 עולה כי הוגשו 12 תלונות בנושא "בקשה לאישור לטאבו", כל התלונות נמצאו מוצדקות. מפילוח 12 התלונות עולה כי 9 מהתלונות היו מול אגף ההכנסות והן מהוות כ- 40% מהתלונות המתייחסות לאגף ההכנסות (23 תלונות) ו-3 תלונות מול מנהל הנדסה ומהוות כ-20% מהתלונות המתייחסות למנהל הנדסה (15 תלונות).

המלצות

- לקבוע זמני תקן למחלקת הגבייה ולמחלקת ההשבחה לטיפול בבקשות האישור לטאבו. לעגן זאת במסגרת נוהלי המחלקות ולכלול בנהל מנגנוני בקרה ופיקוח על יישום זמני התקן.
- לפעול ליישום המלצת משרד הפנים בנושא אמנת SLA לשיפור השירות לתושב.
- לפרסם את זמן התקן להנפקת האישור באתר האינטרנט של העירייה לשקיפות נאותה.
- לבחון פרסום מדדי זמן למתן שירות בכל הקשור לניפוק אישורים לטאבו במסגרת כוללת של אמנת שירות.

מכרז למתן שרותי מדידה

.8

קיומו של הסכם ההתקשרות תקין

8.3

המכרז למתן שירותי מדידות לארנונה והיטלי פיתוח פורסם בספטמבר 2022 בסמוך לפקיעת החוזה הקודם אוקטובר 2022, הביא לכך שהסכם חדש נחתם במרץ 2023, 4 חודשים לאחר פקיעת החוזה הקודם.

המלצה

- להיערך לעריכת מכרז מבעוד מועד כדי לאפשר חתימת חוזה חדש עם תום תקופת החוזה הקודם.

בדיקת מדגם חשבוניות

.9

מסקירת מדגם חשבוניות לחודש 2022.1-3 לשתי חברות המדידה נמצא כי התמורה ששולמה לחברות המדידה הייתה בהתאם לטבלת התעריפים שעודכנה במהלך המכרז יחד עם זאת נמצא כי בהסכם ההתקשרות החתום לא שונה המחיר למ"ר בהתאם לשינוי בטבלת התעריפים, כך שבפועל המחירים בהסכמי ההתקשרות החתומים שונים מהתשלום בפועל לחברות המדידה.

המלצה

- להקפיד כי במקרים בהם שונה האומדן לעדכן את הסכמי ההתקשרות בהתאם כדי להימנע מחוסר התאמה בין תנאי המכרז לחוזה ההתקשרות.

מערכת ממוחשבת

.10

נמצא כי לא קיימת מערכת ייעודית במחלקת השומה לניהול תהליך מדידות הנכסים, כך שתהליך הבקרה והמעקב אחר המדידות אינו ממוכן. עובדות מחלקת השומה מנהלות מעקב אחר התהליך באמצעות גיליונות אקסל. קובץ האקסל מחולק למספר גיליונות באופן שלכל שבוע מוקצה גיליון ייעודי, והבקשות מוזנות לגיליון הייעודי בשבוע הרלוונטי שבו נשלחה הבקשה לחברת המדידות.

כאשר מתקבלות תוצאות המדידה, עובדות מחלקת השומה מזינות את תוצאות המדידה ומועד קבלתה לגיליון האקסל הרלוונטי ולאחר בדיקת סבירות מזינות את נתוני המדידה למערכת האוטומציה באופן ידני. שימוש בגיליונות אקסל המוזנים ידנית חשוף לטעויות ולאיבוד מידע ואינו כולל מערך בקורות ואפשרויות ניהול ושלילת מידע.

בשל העדר מערכת ממוחשבת לניהול הבקשות למדידה והשימוש בקבצי אקסל באופן המתואר לעיל, לא ניתן להפיק דוחות בקרה בחתכים שונים. כך לדוגמה, לא ניתן להפיק דוח לגבי נכסים שנבדקו בבדיקה חוזרת, נכסים שלגביהם הועלתה טענה כנגד המדידה אולם לא הוגש ערעור, וכד'. הנ"ל קיבל ביטוי במהלך הביקורת כאשר חלק מהנתונים שהתבקשו לא היו בהישג ידם של עובדי מחלקת השומה, כמתואר בדוח המפורט. מנהלת מחלקת השומה מסרה, כי העירייה נמצאת בתהליך אפיון של מערכת ממוחשבת ייעודית.

המלצה

- לקדם את אפיון המערכת הייעודית לניהול המדידות והטמעתה בהקדם.

קביעת אופן ביצוע המדידות

11

התקשרות

11.1

חווה ההתקשרות כולל מפרט לביצוע מדידות. במסגרת המפרט פורטו תהליכי העבודה בהם נדרשים המודדים לעמוד, אופן ביצוע המדידה לכל סוג של נכס, התייחסות להשגות ודרכי הדיווח והגשת המסמכים למחלקת השומה. מהביקורת עולה, כי טרם כניסת החברות לעבוד במסגרת החווה קיימו נציגי מחלקת השומה ישיבת התנעה עם עובדי החברה שזכו במכרז לביצוע המדידות והעבירו להם הנחיות לביצוע ותיאום ההליך מול המחלקה בכל הקשור לביצוע המדידות והעברתן למחלקה. בסיום הפגישה יצא סיכום הנחיות לחברת המדידות.

תיאום מדידה

11.2

בסעיף 4 לקובץ ההנחיות נקבע, בין היתר, כי:

"4.1 הקבלן יקבל מהמנהל דרישה בכתב לביצוע מדידת הנכס... ויהיה עליו ליצור קשר טלפוני עם המחזיק בנכס, בהתאם לפרטים שימסרו על ידי העירייה לצורך תיאום מדידה בנכס וזאת תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת הדרישה.

4.2 במקרה ולא עלה בידי הקבלן לתאם טלפונית מדידה בנכס, על הקבלן להוציא הודעה על כוונה לביצוע מדידה כאמור בסעיף 5 להלן תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת הדרישה".

מסקירת קובץ רשימת הנכסים שהועברו למדידה בשנת 2022 נמצא כי פרט ל- 3 נכסים נמסרו לחברות פרטי התקשרות של המחזיק כנדרש (סה"כ נבדקו בקובץ כ- 1,000 נכסים שהועברו למדידה בשנת 2022).

מדידה חיצונית (הערכה)

11.3

בסעיף 5 למפרט נקבע כי על המודד לתאם את המדידה בטלפון עם המחזיק. על אף שרוב המדידות מבוצעות לאור פניה יזומה של המחזיק לקבלת אישור העדר חובות, אין בפנייה לעירייה הסכמה לביצוע מדידה בנכס. לכן, ייתכנו מצבים בהם דיירים לא ישתפו פעולה עם המודדים ולא יאפשרו להם להיכנס לנכס

לביצוע המדידה, כגון: סכסוך בין דיירים בנוגע להליך רישום מבנה בעירייה, חשש מגילוי של בניה בלתי חוקית או אנשים מבוגרים החוששים להכניס זרים לביתם.

במקרה בו לא הצליחו ליצור קשר עם התושב המודד אמור להשאיר בנכס מכתב דרישה לתיאום מדידה בתוך 14 ימים. לאחר שחלפו 14 הימים ולא תואמה מדידה, המודד ישאיר מכתב נוסף/ ישלח מכתב נוסף בדואר לתיאום מדידה בתוך 14 ימים נוספים. תושב שלא יצור קשר לצורך תיאום בפרק הזמן הנ"ל תבוצע מדידה חיצונית (הערכה) על ידי המודד באמצעים העומדים לרשותו מחוץ לנכס וע"פ מיטב הנתונים בעירייה (בגבייה ובוועדה לתכנון ובנייה). ההערכה תהיה מנומקת ומוסברת באופן שתהיה קרובה למציאות המצטיירת מהנתונים הקיימים.

לא נמצא תיעוד במערכת הגבייה של העירייה לגבי אילו נכסים בוצעה מדידה בהערכה בשל העדר יכולת לתאם מדידה מול המחזיק בנכס.

המלצה

- להטמיע אפשרות במסגרת המערכת הממוחשבת החדשה לקודד את המדידות שבוצעו על פי הערכה לצורכי בקרה.

בקרה על תוצאות המדידות והטמעתן במערכת הגבייה

.12

במסגרת הביקורת נערכה בדיקה מדגמית של 18 נכסים שנמדדו ונבחנה התאמה בין שטח הנכס שנמדד לבין שטח הנכס לחיוב ארנונה במערכת הגבייה. בבדיקה נמצאה התאמה מלאה בין תוצאות המדידה לנתוני הנכסים במערכת הגבייה.

יחד עם זאת, לא נמצא תיעוד לבדיקות שמבצעות נציגות מחלקת השומה בתהליך הבדיקה ולא נמצא ריכוז של הנכסים שנשלחו לבדיקה חוזרת.

המלצה

- לתעד את תהליך הבקרה לגבי כל נכס, ככל שמתאפשר בין השאר לתעד את תהליך העברת הנכסים למדידה, כולל קידוד ייעודי של הנכסים שהועברו למדידה חוזרת, במסגרת המערכת הממוחשבת החדשה שתוטמע במחלקת השומה.

לוחות זמנים

.13

מנהלת מחלקת שומה מסרה כי לא קיימת מערכת ייעודית שמבצע מעקב ובקרה אחר תהליך מסירת הנכסים למדידה וקבלת תוצאות המדידה חזרה מחברת המדידות ולא מתקיים מעקב שיטתי אחר לוחות הזמנים של זמני המדידות.

מסקירת קבצי המעקב באקסל נמצאו מדידות שהועברו לחברת המדידות ולא נמצא תיעוד לקבלת תוצאות המדידות במחלקת השומה (בהעדר ניהול ומעקב אחר המדידות במערכת ממוחשבת אוטומטית קיים קושי לדעת את ההיקף המלא של הבקשות למדידה שנשלחו לחברת המדידות ולא נענו). מספר דוגמאות שנדגמו כלולים בגוף הדוח.

כמו כן, נמצאו מדידות שהועברו לעירייה לאחר חלוף זמן רב ביחס ללוחות הזמנים שנקבעו במפרט השירותים עליו התחייבו חברות המדידה כמפורט בגוף הדוח.

מנהלת מחלקת שומה מסרה, כי לאור העובדה שמרבית המדידות הינן לבקשת התושבים ויש להחזיר להם תשובה, מתקיים מעקב בלתי תלוי של התושב והסיכוי לפספס את המדידה נמוך. נציין כי למרות שמרבית המדידות מבוצעות לבקשת המחזיקים בנכס עדיין קיימים מדידות המבוצעות מיוזמת העירייה, יתרה מכך על המחלקה לשאוף לתת שירות מיטבי מבחינת לוחות הזמנים ולקיים מעקב אקטיבי על מועדי החזרת המדידות ולא להיסמך על בעלי הנכסים שיפנו לאחר זמן בדרישה לזרז הטיפול בעניינם.

המלצה

- לנהל מעקב שיטתי אחר קבלת תוצאות המדידה אחת שבוע ולבחון את סטטוס הטיפול במדידות.

ביצוע סקר מדידות

.14

החקיקה הקיימת מאפשרת לרשות המקומית לבצע סקר נכסים, אך אינה מחייבת זאת. עם זאת, חשיבות ביצוע סקר נכסים לקביעת ארנונה אחת למס' שנים, לא השתנתה, והיא נגזרת מהעובדה כי שינויים בגודל הנכסים כתוצאה מתוספת שטחים מבונים או משינוי השימוש בנכס המחייב שינוי סיווג, אינם תמיד מדווחים לעירייה. ומכאן הצורך ליזום ביצוע פעולות לאיתור שינויים בנכסים בעיר לטובת מימוש פוטנציאל הגבייה זאת לצד חובתה לשמור על הסדר התכנוני בתחומיה.

העירייה מזמינה מדידות נכסים לרוב בעקבות פניית תושבים לקבלת אישור העדר חובות. ובנוסף, כל בניה חדשה בעיר נמדדת. ככלל, לא מבוצעות מדידות נכסים באופן יזום על ידי העירייה.

הדוח המפורט-

מבוא

1.

מס הארנונה

1.1

אחד המקורות העיקריים למימון התקציב לצורך ביצוע מטלותיה ולמיצוי סמכויותיה של רשות מקומית הוא הכנסות עצמיות. הכנסות אלו מבוססות בין השאר על תקבולי מס הארנונה שהרשות המקומית מטילה על המחזיקים בנכסים בתחומה, לפי ייעודם, שטחם ומיקומם. בפקודת העיריות [נוסח חדש] (להלן - פקודת העיריות) נקבעו סמכויותיה של העירייה להטיל ארנונה, אגרות, היטלים ושאר תשלומי חובה, וכן לחוקק חוקי עזר כדי לאפשר לה לגבות אותם. עם חקיקת חוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992 (להלן - חוק ההסדרים), הפך הוא למקור הסמכות להטלת ארנונה.

חוק ההסדרים ותקנות הסדרים במשק המדינה ס' 2 (ארנונה כללית ברשויות המקומיות), התשס"ז-2007 (להלן - תקנות הארנונה) שהותקנו מכוח חוק זה, קובעים כי בכל שנת כספים תטיל רשות מקומית ארנונה כללית על הנכסים שבתחומה שאינם אדמת בניין, וחובת התשלום תוטל על המחזיק בנכס. כן נקבע כי הארנונה תוטל באמצעות צווי ארנונה שתעדכן המועצה הנבחרת של הרשות המקומית מדי שנה בשנה, וכי הפקת שומות הארנונה וגבייתה מוטלות על הרשות המקומית.

הארנונה השנתית מחושבת לפי שטחו הכולל של הנכס, סעיף 3 לתקנות הארנונה קובע כי חישוב שטחו של נכס לצורך הטלת ארנונה כללית יהיה במטרים רבועים. הארנונה הכללית אשר תוטל על נכס תהיה בסכום המתקבל ממכפלת מספר המטרים הרבועים של הנכס בתעריף הארנונה למטר רבוע. לצורך הטלת ארנונה כללית לשנת כספים מסוימת, יראו את סך כל שטחו של נכס, כסך כל השטח כפי שחושב לצורך הטלת ארנונה כללית בשנת הכספים הקודמת, זולת אם נתגלתה טעות בחישוב השטח, שאינה תוצאה של שיטת חישוב שונה. עוד נקבע כי לשטחו של בנין ייתוסף, לצורך הטלת ארנונה כללית, כל שטח אשר ניתוסף לו בפועל כתוצאה מבניה במהלך השימוש בנכס, אם לא נכלל עדיין בחישוב השטח לצורך הטלת ארנונה כללית לשנת הכספים הקודמת.

אישור העדר חובות

1.2

אחד האמצעים העומדים לרשות העירייה לגביית חובות ארנונה והטלי השבחה הינו "אישור העדר חובות" המהווה תנאי מקדים לרישום במרשם המקרקעין. סעיף 324 לפקודת העיריות קובע " לא תירשם בפנקסי המקרקעין כל העברה של נכס, אלא אם הוצגה לפני הרשם תעודה התומה בידי ראש העיריה או מי שהוא הסמיך לכך, המעידה שכל החובות המגיעים לעירייה מאת בעל הנכס ביחס לאותו נכס עד ליום מתן התעודה והנובעים מהוראות הפקודה או מדין אחר –סולקו במלואם או שאין חובות כאלה".

סעיף 10 (א) לתוספת השלישית לחוק התכנון והבנייה קובע "לא תירשם בפנקסי המקרקעין פעולה שהיא בבחינת מימוש זכויות במקרקעין, אלא לאחר שהוצגה בפני הרשם תעודה החתומה בידי יושב ראש הועדה המקומית או ביד מי שהסמיכו לכך, המעידה כי שולמו כל הסכומים המגיעים אותה שעה כהיטל החל על המקרקעין על פי תוספת זו או ניתנה ערובה לתשלומם, כולו או מקצתו, הכל כנדרש על פי תוספת זו".

תקנות המקרקעין (ניהול ורישום), תשע"ב-2011 (להלן: "תקנות המקרקעין") קובעות בסעיף 9 כי לבקשה לרישום עסקה במקרקעין יצורפו "מסמכים להוכחה כי שולמו כל האגרות, המיסים, הארנונות ושאר תשלומי החובה שתשלומם הוא תנאי לרישום עסקה במקרקעין". כללו של דבר כל העברת זכויות או רישום משכון מחייב קבלת אישור העדר חובות מהרשות, אישור הניתן לאחר תשלום החובות אם קיימים. כדי לאמוד את חוב הארנונה או היטל ההשבחה מבצעת העירייה באמצעות קבלני משנה מדידה של הנכס ובודקת את חבות הטל ההשבחה באמצעות שמאים חיצוניים.

סקר נכסים

1.3

החקיקה הקיימת מאפשרת לרשויות המקומיות לבצע סקר נכסים, אך אינה מחייבת זאת. משרד הפנים דורש מרשויות מקומיות לבצע סקר נכסים כתנאי לאישור תוכנית הבראה וכתנאי לקבלת החלק המותנה במענק האיזון אולם הוראות אלו אינן רלוונטיות לעיריית הרצליה.

מטרת סקר הנכסים היא לבסס את גביית המיסים העירוניים על בסיס שטח הנכסים העדכני, ובכך לייצר שוויון בין בעלי ומחזיקי הנכסים בעיר, גביית ארנונה על בסיס שטחי הנכסים בפועל מטיבה הן עם התושבים והן עם העירייה.

סעיף 287 לפקודת העיריות לעניין השגת ידיעות קובע, כי לעניין ארנונה רשאי מי שהוסמך לכך על ידי ראש העירייה לערוך, בעצמו או על ידי שליחיו, כל מפקד וחקירה שימצא לנחוץ; לדרוש מכל בעל או מחזיק למסור לו או לשליחיו כל ידיעה שבידו ולהראות לו או לשליחיו כל מסמך שברשותו, הדרוש לו בקשר לתפקידיו; להיכנס בכל עת סבירה לנכסים, בעצמו או על ידי שליחיו, ולערוך בהם בדיקות ומדידות, ולהשתמש בכל הידיעות שהושגו כאמור ובכל ידיעה וחומר אחרים".

מטרות הביקורת

.2

- לבחון את פעולות העירייה בכל הקשור בביצוע סקר נכסים לצורך מדידת הנכסים לחישוב הארנונה המוטלת על כל נכס.
- לבחון את נאותות תהליך מתן אישור על העדר חובות לתושבים לצורכי רישום לטאבו.
- להמליץ על צעדים הנגזרים ממצאי הביקורת.

היקף וגבולות הביקורת

.3

הביקורת התבססה על נתונים ממערכת הגביה ורשימת הנכסים שהועברו למדידה. הביקורת התבססה על שיטות העבודה כדלהלן:

- סקירת נהלי עבודה פנימיים.
- שיחות ובירורים עם עובדים ומנהלים.
- בחינת תהליכי קבלת נתוני המדידה והטמעתם במערכת הגביה.
- בחינת קיומם והלימותם של אמצעי הבקרה הפיקוח והדיווח.
- ביצוע בדיקות מבססות מדגמית.

תגובות מחלקת השבחה באגף הרישוי כמו גם תגובות מחלקת שירות ומחלקת הכנסות באגף הגביה משולבת בגוף הדוח. הביקורת התבססה על בדיקות מדגמיות ואין הכרח שתחשוף כל ליקוי אם קיים.

נהלים

4.

כללי

4.1

נהלים כתובים מגדירים את מדיניות הארגון תוך תיאור התהליך, קביעת תחומי האחריות ומיסוד מנגנוני בקרה ופיקוח בתהליך. קיומם של נהלי עבודה מאפשר טיפול אחיד, שיטתי, עקבי ומייעילים את תהליכי העבודה. נהלים הכוללים מנגנוני בקרה ופיקוח מאפשרים לממונים לקיים בקרה על התהליך, זיהוי ליקויים וחריגים, הפקת לקחים וקיומה של פעילות מתקנת המסייעת ביישום יעדים מיטבי. מבדיקת הביקורת עולה כי במסגרת נהלי ה-ISO של העירייה מופיעה הוראת העבודה להלן המתייחסת לטיפול בבקשות באישור העדר חובות לטאבו:

מס' הוראה	שם ההוראה	מועד	מטרת ההוראה
5.1.04.01	הפקת אישור לטאבו	9.2.17	תיאור תהליך הנפקת אישור לטאבו
5.1.04.02	גביית אגרות והיטלי פיתוח	15.7.21	תיאור תהליך החיוב וגביית אגרות והיטלים טרם הנפקת האישור

4.2

גרסאות נוהל "הפקת אישור לטאבו"

במהלך הביקורת נמצאו 2 גרסאות של ההוראה, "הפקת אישור לטאבו" ובשתי הגרסאות מופיע כי העדכון האחרון בנוהל הינו "עדכון מס': 3" אך ממועדים שונים (9.2.17, 30.8.12). הדבר מעיד על כך שאין מעקב סדור על עדכון הנהלים להלן פרטי בדיקתנו:

• עדכון מס' 3 מתאריך 9.2.17

שם הוראה: הפקת אישור לטאבו	מס' ההוראה: 5.1.04.01	עדכון מס': 3
תאריך הוראה קודם: 1.9.10	תאריך עדכון: 9.2.17	דף מס': 1
		מתוך: 3

• עדכון מס' 3 מתאריך 30.8.12

שם הוראה: הפקת אישור לרשם המקרקעין (טאבו)	מס' ההוראה: 5.1.04.01	עדכון מס': 3
תאריך הוראה קודם: 9.1.05	תאריך עדכון: 30.8.12	דף מס': 1
		מתוך: 4

4.3

תאימות הוראות הנוהל לתהליכי העבודה

בדיקתנו העלתה כי הנהלים אינם משקפים את תהליכי העבודה בפועל ואינם כוללים את כל תהליכי העבודה. להלן פרטי בדיקתנו:

- בהוראה "הפקת אישור לטאבו" לא מופיע הליך הטיפול בבקשה במערכת המידע (CRM) לרבות הממשק בין מדור אישורי טאבו במחלקת הגבייה לבין מחלקת השבחה.
- הנוהל אינו כולל את טפסי כתבי ההתחייבות כתנאי לקבלת האישור, ואת הליך הפנייה הדיגיטלי לקבלת האישור והעברתו בממשק אלקטרוני ישירות לרשות המקרקעין.

- הוראת העבודה לא כוללת התייחסות לקביעת תקני הזמן בתהליכי העבודה של כל היחידות המעורבות בתהליך – מדור השבחה במחלקת הגבייה, חברה קבלנית למדידות, מדור אישור לטאבו באגף הנדסה ומחלקת הגבייה באגף הכנסות העירייה.
- בהוראת העבודה "הפקת אישור לטאבו", במסגרת "מסמכים ישימים", יש אזכור של "טופס בקשה להעברת נכס בטאבו" כלהלן :

שם הוראה: הפקת אישור לטאבו		מס' ההוראה: 5.1.04.01		עדכון מס': 3	
תאריך הוראה קודם: 1.9.10	תאריך עדכון: 9.2.17	דף מס': 3	מתוך: 3		
4. אחריות ביצוע					
4.1. עובדי מחלקת הגבייה					
4.2. מדור היטלי השבחה – אגף הנדסה					
5. מסמכים ישימים					
5.1. מסמך ישים 1 – טופס "בקשה להעברת נכס בטאבו"					

עם זאת, הטופס הישים לא מצורף לנוהל ולא נמצאה רשימת טפסים עדכנית.

- בהוראת העבודה נקבע כי " באחריות פקידת הגבייה המטפלת בהנפקת האישור לנהל מעקב אחר סיום כל הבדיקות הנדרשות" (סעיף 3.6 בהוראה). עם זאת, לא נקבעה שיטת המעקב, הדיווח והבקרה על ביצוע המעקב בתהליך העבודה.

מסמך עבודה שלא במסגרת נהלי ה-ISO

4.4

נוסף לנוהל ה-ISO, התקבל מסמך WORD, "הליך הטיפול בבקשה לאישור לטאבו", המסמך לא מעוגן במסגרת הפורמלית של נהלי ISO ולא ערוך במתכונת האחידה הנהוגה בנהלי ה-ISO לרבות ציון מועד המסמך, הגורמים המאשרים את המסמך ומנגנוני הפיקוח והבקרה בתהליך. המסמך מתייחס לשיטת העבודה, השלבים בתהליך העבודה והפעולות הנדרשות והדיווח במערכת המידע בכל שלב החל מקבלת הבקשה ועד המענה למחלקת הגבייה.

המלצות

- לפעול לעדכון הנהלים הקיימים והתאמתם לתהליכים הנהוגים לרבות קביעת זמני תקן, חלוקת האחריות בין היחידות השונות המעורבות בתהליך והגדרת מנגנוני הבקרה, פיקוח ודווח.
- לצרף לנוהל ה-ISO את הטופס העדכני הנדרש ליישומו ולגבש רשימת טפסים ישימים עדכנית.

תגובת מחלקת השבחה באגף הרישוי

"קיימים נהלי עבודה לפעילות המחלקה לפי תקני האיכות הנדרשים. תיערך בחינה לעדכוןם לפי הצורך, תוך התייחסות לזמני תקן, תחומי אחריות, בקרה וכיו"ב."

מערכת המידע

5.

כללי

5.1

השימוש במערכת מידע ממוחשבת מאפשר מיכון תהליכי העבודה, תיעוד הפעולות, ניתוח מידע ושליפה מהירה של נתונים ודוחות. מערכות המידע כוללות כלים ניהוליים בקרות ממוכנות ומדרג אישורים. להלן מערכות המידע המעורבות בתהליך הפקת האישור לטאבו:

"CRM (Q flow)"

5.2

מערכת לניהול קשרי לקוחות המשמשת בין השאר לניהול ותיעוד תהליך הבקשות לאישור העדר חובות לטאבו.

עד שנת 2015 תהליך בדיקת וניפוק האישורים לטאבו בוצע באופן ידני. הבקשה והמסמכים הוגשו באופן ידני לעירייה, המסמכים הנלווים לבקשה התקבלו בעותק קשיח ונסרקו לרשת העירונית על ידי עובדי העירייה והמעקב אחר התהליך בוצע באופן ידני.

בדצמבר 2015 הטמיעה העירייה מערכת CRM לניהול ומעקב ממוחשבים אחר תהליך הבקשות והנפקת האישורים לטאבו. המערכת מאפשרת למבקש להגיש את הבקשה באופן מקוון מאתר העירייה, לסרוק את המסמכים הנלווים ישירות למערכת במעמד הגשת הבקשה, ולעקוב אחר סטטוס הבקשה.

מנהלת מחלקת שירות לקוחות באגף הכנסות העירייה מסרה, כי על אף שהמערכת ממוחשבת והמסמכים מוגשים באופן מקוון המערכת אינה מאפשרת מעקב ובקרה אוטומטיים על הגשת הבקשה, והמסמכים הנדרשים והשלמת תהליך הבקשה. הבדיקות בכל שלב וההעברה לשלב הבא מבוצע באופן ידני. העירייה נמצאת בתהליך אפיון מערכת ממוחשבת חדשה שתאפשר ניהול ומעקב אוטומטיים של תהליך האישור לטאבו. לביקורת הוצגה טיוטת מסמך אפיון אשר מציג את התהליך הנדרש על כל שלביו, נקודות בקרה במהלך הבדיקות, שליחת הודעות אוטומטיות להשלמת נתונים חסרים כולל שליחת קישור להשלמת החסר, והעברה אוטומטיות של הבקשה בהתאם לשלבי התהליך עד לשליחת האישור לתושב.

בהתאם לתוכנית העבודה לשנת 2023, המעבר לעבודה למערכת AP החדשה צפו היה עד רבעון 2 בשנת 2023 למועד הביקורת טרם הוטמעה המערכת.

עידים עירוניים	עידים אנפיים / מינהליים	משמות	מדדי ביצוע	עיר מקיימת	מועד תחילת תכנון (רבעון)	מועד גמר תכנון (רבעון)	אחריות לתכנון וביצוע (תפקיד)
חדשנות ודיגיטציה	שיפור המענה הדיגיטלי הניתן לתושב בנושא טאבו	אפיון והטמעת מערכת ה-AP במקום מערכת ה-CRM	מעבר לעבודה על מערכת ה-AP		Q1	Q2	מנהלת מחלקת שירות לקוחות

"One Complot" מערכת המידע המרכזית במנהל הנדסה (להלן – "קומפלוט")

5.3

המערכת בבעלות ה"חברה לאוטומציה החדשה" וכוללת מספר מודולים בהם נעשה שימוש במנהל הנדסה לצורך אישור הבקשה לאישור לטאבו כלהלן:

- מודול "מעקב תב"ע" ו- "ייעודי קרקע": משמשים בסיס מידע ומאגר של תוכניות בניין עיר וייעודי קרקע במרחב התכנון המקומי. במסגרת הפקת האישור לטאבו נבחנת התכנות להיטל השבחה באמצעות בסיס מאגר המידע הקיים במודול אודות הנכס לו נדרש האישור.
- מודול "היטלי השבחה": מודול לניהול תהליך הטיפול בהיטל השבחה ותיעוד שומות השבחה עקב

בקשה לאישור לטאבו .

מערכות ה- Billing של "אוטומציה החדשה"

5.4

מערכת לניהול מערך הגבייה העירוני התומכת בין השאר בחיוב האגרה לצורך קבלת האישור לטאבו ובדיקת פירעון חובות בעל הנכס טרם הפקת האישור. כאמור ריבוי המערכות מחייב ריכוז הטיפול באישור לטאבו במערכת CRM כפי שצוין לעיל המערכת הקיימת אינה מאפשרת מיכון התהליך ואינה כוללת בקרות מובנות.

המלצה

- לפעול לקידום הטמעת מערכת המידע החדשה במקום מערכת CRM כך שתאפשר בקרה נאותה בתהליך העבודה, הפקת שאילתות וייעול תהליכים.

תגובת מנהלת מחלקת שירות לקוחות

"אנו פועלים להחלפת מערכת ה-CRM כך שתתן מענה הן לצרכי הפונים והן תאפשר בקרה וייעול של תהליכי העבודה".

בקשה להעדר חובות

6

היקף הבקשות לאישורי טאבו

6.1

כאמור , רישום פעולות בפנקסי המקרקעין וביניהן העברת זכויות, מכר, רישום משכנתא מחייב קבלת אישור מאת העירייה על היעדר חובות בגין נכס המקרקעין . החובות המיוחסים לנכס כוללים: ארנונה , היטלים לרבות היטל השבחה שהחבות בגינו קמה עם מכירת הנכס. ככל שאין חובות ו/או החובות בגין הנכס שולמו , מונפק לבעל הנכס אישור העדר חובות לאחר תשלום אגרה. בשנים 2020 עד 2022 התקבלו 9,166 בקשות לקבלת אישור על העדר חובות לטאבו , להלן התפלגות היקף הבקשות והאישורים שניתנו. הנתונים ממערכת המידע CRM :

שנה	מספר הבקשות	מספר אישורים (*) שניתנו
2022	2,970	3,500 **
2021	3,711	3,199
2020	2,485	1,834
סך הכל	9,166	8,533

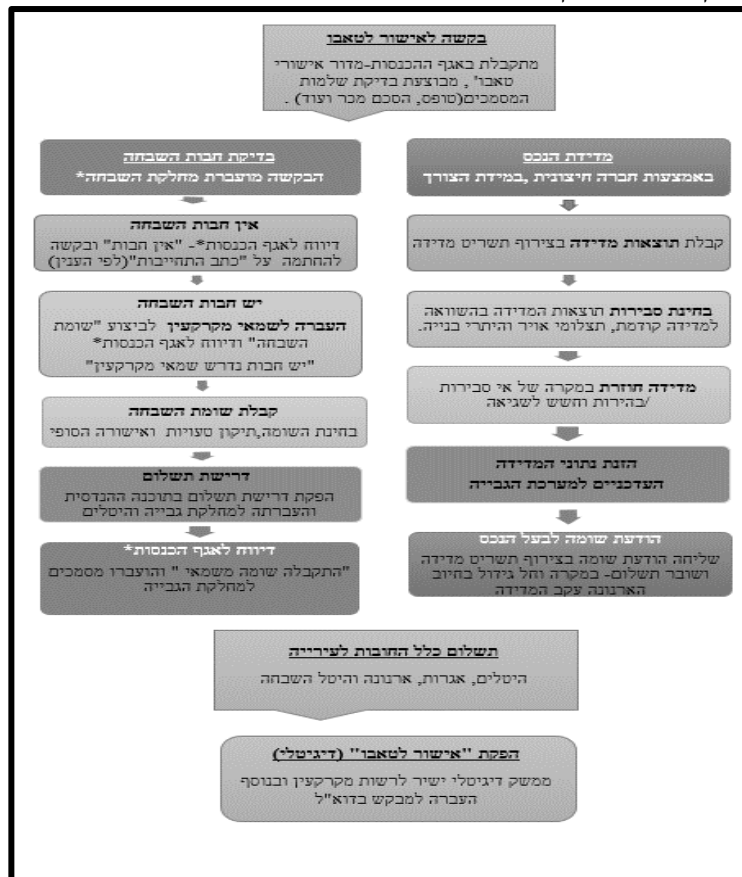
(*) כמות אישורים שניתנו באותה שנה כוללים גם בקשות שהוגשו בשנים קודמות . (***) בשנת 2022 מספר האישורים שניתנו כוללים אישורים שניתנו לבקשות משנים קודמות עובדה היכולה להסביר את מספר האישורים הגבוה ממספר הבקשות שהוגשו. מהנתונים עולה כי בשנים 2020-2022 התקבלו 9,166 בקשות , מתוכם העירייה הפיקה למועד הביקורת 8,533 אישורים (93%).

תהליך הבקשה

בדיקת החבות בהיטל השבחה הינו אחד האלמנטים הנבדקים טרם מתן אישור היעדר חובות. קיימים תהליכים נוספים הנדרשים לצורך מתן האישור, בעיקר מדידת הנכס לצורך בחינת חיוב ארנונה. להלן הגורמים המעורבים בתהליך:

היחידה/הגורם	תיאור המעורבות
מנהל הכספי/אגף הכנסות מדור אישורי טאבו	<ul style="list-style-type: none"> - קבלת הבקשה מבעל המקרקעין בצירוף מסמכים - גביית אגרת תעודת אישור - העברת הבקשה למדידה ולבדיקת של מחלקת השבחה - החתמת בעל מקרקעין על כתב התחייבות במידת הצורך - גביית היטל השבחה - הנפקת אישור לטאבו
מנהל הנדסה/מחלקת השבחה מדור אישורי טאבו, שמאי המחלקה	<ul style="list-style-type: none"> - בדיקת התכנות השבחה - העברת בקשה לביצוע שומה לשמאי במיקור חוץ - מעקב ובקרה על שומת המקרקעין עד לאישורה הסופי - הפקת דרישת היטל השבחה והעברתה לגבייה - דיווח למנהל הכספי על סטטוס הטיפול
מנהל הנדסה/מחלקת השבחה שמאים מיקור חוץ	<ul style="list-style-type: none"> - הערכת שומת השבחה למקרקעין וקביעת היטל השבחה

להלן תיאור תהליך הטיפול באישור העדר חובות:



התהליך מתועד במערכת CRM החל מקבלת הבקשה, הפקת אישור לטאבו מבוצעת על ידי מדור אישורי טאבו באגף הכנסות, בכפוף לתשלום החובות.

בקשה לקבלת תעודת העדר חובות מוגשת באמצעות טופס ייעודי ובצירוף המסמכים הנלווים הבאים:

- העתק חוזה מכר
- נסח טאבו מעודכן
- תצהיר העברת זכויות מאושר ע"י עו"ד (במקרה של העברה ללא תמורה)

אמצעים להגשת הבקשה

6.3

העירייה מאפשרת לתושבים להגיש בקשה לאישורים לטאבו באמצעות אתר האינטרנט העירוני. באמצעות טופס בקשה דיגיטלי. התהליך באתר האינטרנט הינו תהליך מונחה, במסגרתו יש באפשרות המבקש למלא את הפרטים במערכת על פי השלבים שמוצגים לו, לצרף את הטפסים הנדרשים ולהגיש את הבקשה באופן ממוכן, ללא צורך להגיע למשרדי העירייה.

נציגת מחלקת הגביה מסרה לביקורת כי תושבים שמתקשים להסתדר עם ההגשה הדיגיטלית יכולים להגיע למשרדי העירייה ולהגיש את הטפסים באופן ידני, עובדי מחלקת הגביה מסייעים במילוי הטפסים והגשת הבקשה.

מבדיקת הביקורת עולה כי באתר העירייה (מנהל הכספי) מופיעה האפשרות להגשת הבקשה המקוונת, עם זאת לא מופיע מידע אודות אפשרויות נוספות להגשת הבקשה ולא מפורסמים המסמכים הנלווים שיש לצרף לבקשה וסכום האגרה הנדרש להוצאת האישור . להלן המידע המופיע במרשתת העירייה במנהל הכספים:

אישור לטאבו

אישור הניתן מהעירייה לרשם המקרקעין, בו העירייה מאשרת כי לבעל הנכס אין חובות לעירייה בגין הנכס. על מנת שהעירייה תוכל להוציא אישור זה עליה לבדוק כי כל התשלומים בגין ארנונה, אגרות והיטלים לרבות היטלי השבחה סולקו מלואם.

אישור לרשם המקרקעין יכול להזמין:

- בעל הנכס.
- מורשה מטעמו (בעל ייפוי כוח נוטריוני).

לידיעתך

- אישור העדר חובות לעירייה אינו כולל תשלום חובות לתאגיד מי הרצליה. לברור יתרת חוב מים וביוב יש לפנות לתאגיד.
- האישור אינו מונפק במועד ההזמנה.

את הבקשה יש להגיש באמצעות טופס דיגיטלי


רק בטופס הבקשה הדיגיטלי מופיע כי ניתן להגיש את הבקשה באמצעים נוספים שאינם מפורטים באתר העירייה וכן המסמכים הנדרשים לצירוף לבקשה כלהלן:

ניתן להגיש בקשה הכוללת מסמכיה, בדרכים הבאות:

- באמצעות המייל GVIA2@HERZLIYA.MUNI.IL
- באמצעות הפקס 09-9597707.
- באמצעות הדואר בן גוריון 22 ת.ד 1 הרצליה
- במשרדנו בשעות קבלת הקהל.

לבקשה יש לצרף:	
סוג עסקה	מסמכים נדרשים
עסקת מכר	<ul style="list-style-type: none"> • טופס חתום של בקשה לקבלת תעודה לרשם המקרקעין (טאבו) להעברת זכויות בנכס. • העתק מחוזה המכר • נסח טאבו מעודכן
העברה ללא תמורה	<ul style="list-style-type: none"> • טופס חתום של בקשה לקבלת תעודה לרשם המקרקעין (טאבו) להעברת זכויות בנכס. • צהירי העברה מהמעביר והנעבר (מאומתים ע"י עו"ד) • נסח טאבו מעודכן
רישום משכנתא	<ul style="list-style-type: none"> • טופס חתום של בקשה לקבלת תעודה לרשם המקרקעין (טאבו) להעברת זכויות נכס. • אישור בנק ו/או שטר משכנתא • נסח טאבו מעודכן
הארכת אישור	הארכת תבוצע על גבי אישור מקורי בלבד. תוך חודשים ממועד תוקף האישור שניתן.

אנו סבורים כי יש לתת את כל הפרטים הרלוונטיים להגשת הבקשה בדף ראשי. נמצא כי באתר העירייה מופיעים שני טפסים שונים עבור הגשת בקשה לקבלת אישור לטאבו האחד בלשונית של אגף ההנדסה והאחר בלשונית של אגף הגביה כלהלן:
הטופס המופיע באתר בלשונית מנהל הכספי (בבקשה המקוונת)






בקשה לקבלת תעודה לרשם המקרקעין (טאבו)

רישום לצורך: מכר העברה ללא תמורה רישום חכירה בית משותף משכנתא

הטופס המופיע באתר בלשונית מנהל הנדסה - מחלקת השבחה

טופס בקשה להנפקת אישור לטאבו.pdf

תאריך חתימת הסכם העברה: _____

תאריך חתימת הסכם רכישה (היסטורי): _____

מס' פנייה: _____

מס' פזר: _____

מספר משלם: _____

אנו סבורים כי יש להציג באתר העירייה בשקיפות את מלוא המידע והאפשרויות להגשת הבקשה לרבות טופס אחיד ועדכני, המסמכים הנלווים הנדרשים וסכום האגרה לתשלום.

תגובת מחלקת השבחה באגף הרישוי

" בכל הקשור לפעילות ולאחריות מחלקת השבחה, יערכו בחינה ועדכון לפי הצורך של מסמכים ומידע שמפורסמים לציבור".

תגובת מנהלת מחלקת שירות לקוחות

"דף המידע תחת המנהל הכספי עדכן בהתאם להמלצות".

6.4

שלמות המסמכים המצורפים לבקשה

תושבים המבקשים אישור העדר חובות מצרפים לבקשה את המסמכים הנדרשים, בהתאם לתהליך המונחה במערכת. הטופס בצירוף המסמכים מועבר למחלקת הגבייה, עובדי מחלקת הגבייה בודקים כי צורפו כלל המסמכים הנדרשים ומעבירים את הבקשה להמשך טיפול.

נמצא כי במסגרת הגשת הבקשה המקוונת נדרש צירוף מסמכים על פי רשימה שמופיעה בטופס הדיגיטלי באתר, עם זאת המערכת מאפשרת הגשת הבקשה גם במקרה בו לא צורפו כלל המסמכים לבקשה ואינה חוסמת הגשת בקשה "חסרה". לפיכך, לגבי כל בקשה שמוגשת נדרשים נציגי המחלקה לבדוק כל מסמך באופן ידני ולוודא כי כל המסמכים הוגשו.

המלצות

- להוסיף לאתר העירייה מידע מלא בדבר האמצעים להגשת הבקשה עבור אישור לטאבו והמסמכים הנדרשים בתהליך.
- להסיר מאתר העירייה את הטופס הלא עדכני עבור הבקשה לקבלת תעודה לרשם המקרקעין (טאבו).
- להטמיע במערכת הממוחשבת החדשה, הגדרת שדות חובה בעניין צירוף המסמכים הנדרשים לצורך אישור הבקשה באופן המאפשר בקרה ממוכנת על שלמות המסמכים שצורפו לבקשה.

תגובת מנהלת מחלקת שירות

"דף המידע של הטאבו באתר העירייה עודכן. הבקשה להטמעת שדות חובה במערכת הממוחשבת הוגדרה באפיון".

אגרה הפקת האישור

6.5

מתן אישור לטאבו, כפוף בין היתר לתשלום "אגרת תעודות אישור". בהתאם לחוק עזר הרצליה, סכום האגרה עבור "תעודה הדרושה על פי סעיף 324 לפקודת העיריות" נכון ליום 1.12.22 הינו 76.48 ₪ (ליום 1.1.22 הינו 72.71 ₪) וסכום האגרה בעד העתק תעודה הינו 26.77 ₪ (ליום 1.1.22 הינו 25.5 ₪).

מבדיקה הביקורת עולה כי סכום האגרה העדכני מפורסם באתר העירייה במסגרת חוקי העזר העירוני ומתבצע עדכון חודשי של הסכום במערכת הגבייה בהתאם לשינוי במדד המחירים כנדרש. הביקורת בחנה מדגם תשלום בגין אישורים לטאבו שניתנו ללא תשלום אגרה בגינם. להלן החריגים שנמצאו:

מספר פניה	מספר פיזי	תאריך קבלה	ממצאי הבדיקה
202102000157	651*****100	04/03/21	טעות פקיד – שולמה אגרה בשנת 2020. הבקשה הקודמת ולא עבור הבקשה הנוכחית

מספר פניה	מספר פיזי	תאריך קבלה	ממצאי הבדיקה
202106000005	655*****200	01/07/21	אישור לטאבו בגין 2 נכסים, תשלום האגרה הינו בנכס אחר
202105000289	654*****400	20/07/21	למשלם הייתה קימת יתרת זכות בשירות ארנונה האגרה קוזה מיתרה זו
202105000302	651*****100	20/07/21	אישור לטאבו בגין 2 נכסים, תשלום האגרה הינו בנכס אחר
202105000294	652*****000	01/07/21	למשלם הייתה קימת יתרת זכות בשירות ארנונה האגרה קוזה מיתרה זו
202004000095	653*****500	07/06/21	האגרה שולמה בשנת 2020
202006000059	653*****900	30/05/21	האגרה שולמה בשנת 2020
202101000180	666*****500	21/04/21	למשלם הייתה קימת יתרת זכות בשירות ארנונה האגרה קוזה מיתרה זו
202106000143	792*****300	12/08/21	בהתאם לטופס הבקשה האישור הוא עבור נכס אחר ותשלום האגרה חויב ושולם בשנת 2021 בנכס זה

הבדיקה העלתה, כי ככלל האישורים ניתנים לאחר תשלום האגרה. במקרים שנדגמו נמצאו שני מקרים בהם קוזה סכום האגרה מיתרת זכות שני מקרים בהם שולמה האגרה בגין מספר נכסים ולכן אין חווי תשלום עבור הנכס הנבדק שאר המקרים שולמה האגרה בשנה הקודמת ולכן לא קיים חווי תשלום בגינה.

המלצה

- לבחון הטמעת בקרה אפליקטיבית על תשלום האגרה, בקרה מסוג זה חוסמת את האפשרות למתן אישור טרם תשלום האגרה ומחייבת שיוך תשלום לכל בקשה.

תגובת מנהלת מחלקת שירות

"מקבלים את ההמלצה".

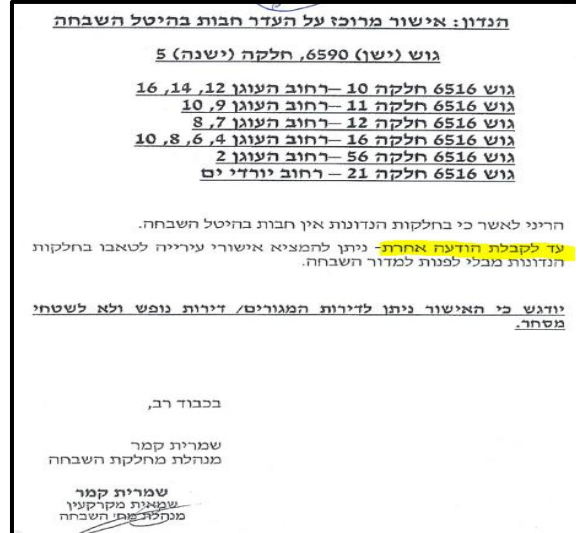
אישורים מרוכזים של העדר חבות בהיטל השבחה של מחלקת השבחה

6.6

כאמור, תנאי למתן אישור העדר חובות הינה בדיקת חבות השבחה. לביקורת נמסר כי לא נדרשת בדיקה פרטנית של מחלקת השבחה בכל מקרה של בקשת אישור לטאבו, קיימים מקרים בעיקר בבניינים חדשים בהם קיים אישור גורף של מנהלת מחלקת השבחה להעדר חבות השבחה. במקרים אלה מנהלת מדור טאבו

במנהל הכספי מנפיקה אישור לטאבו ללא בדיקה פרטנית של מחלקת השבחה, בהתאם לאישור מחלקת ההשבחה.

להלן דוגמא לאישור מרוכז של העדר חבות השבחה מיום 23.6.22 ממנהלת מחלקת השבחה למנהלת מדור אישורי הטאבו:



נמצא כי ברשות מנהלת מדור אישור הטאבו אין רשימה סדורה הכוללת את כל האישורים שהתקבלו ממנהלת מחלקת ההשבחה לנכסים בהם אין צורך בבחינת חבות בהיטל השבחה לרבות תוקף האישור. בנוסף, במערכת CRM אין זיהוי לפטור הגורף שניתן ולכן לא ניתן לבצע בקרה על השימוש באישורים המרוכזים. מנהלת מחלקת השבחה מסרה לביקורת כי היא מנהלת רשימה לאישורים המונפקים על ידה ובודקת את תוקף האישורים כל חצי שנה.

המלצה

- להוסיף למערכת CRM חיווי על אישור שניתן בהסתמך על פטור גורף שניתן ע"י מנהלת מחלקת השבחה באופן המאפשר זיהוי הפטורים הגורפים ובקרה על השימוש בהם.

תגובת מנהלת מחלקת שירות

"מקבלים את ההמלצה – תבדק האפשרות האם ניתן להוסיף זאת לאפיין והאם ניתן ליישם במערכת המידע".

הפקת האישור

6.7

אישור העדר חובות מועבר ישירות לרשם המקרקעין בממשק דיגיטלי, בנוסף נשלח האישור למבקש בדואר אלקטרוני. להלן דוגמא לאישור:

אישור לטאבו

מס' זיהוי נכס: 223032200000

תעודה לפי סעיף 324(א) לסקודת העירונית (נוסח חדש) התשכ"ד - 1964
וסעיף 10(א) לתוספת השלישית לחוק התכנון והבניה התשכ"ה - 1965

פרטי הנכס	גוש	חלקה	תת	כתובת הנכס
8688	322	0	הקדמה 72 הרצליה	

פרטי בעלים של הנכס

שם הבעלים	מספר זהות
[REDACTED]	[REDACTED]

פרטי הרוכשים

שם הרוכשים	מספר זהות
[REDACTED]	[REDACTED]

תוקף האישור עד: 27/01/2024
סוג אישור: עסקת מכר

הערות:

- לא קיים חוב היטלי פיתוח עד למועד הנפקת אישור זה.
- שולמ/ניתנה ערבות/התחייבות לתשלום כל הסכומים המגיעים בהיטל השבחה החלים על הנכס הנ"ל על פי חוק.
- אישור זה ניתן לצרכי רישום העברת זכויות במקרקעין בלשכת רישום המקרקעין.
- אישור זה אינו תקף להעברת זכויות בין הצדדים שלא פורטו בו.
- אישור זה אינו משחרר את בעל הנכס ו/או המחזיק בו מתשלום חוב שרביץ על הנכס בזמן מתן האישור ואשר מסיבה כלשהי לא נתגלה / לא נדרש ממבקש האישור ולא שולם על ידו בזמן מתן האישור.
- אין באישור זה כדי להעיד על תשלום חובות לטאבו מי הרצליה בע"מ, ככל שקיימים לרבות חובות בגין מים ולא היטלי ביוב ו/או צנרת.
- הערות:

מס' פנייה: 202308000050

חשה פדלון
ראש העירייה ויו"ר הוועדה
המקומית לתכנון ובניה

נערך ע"י: קיסוס מרון

מסקירת נוסח האישור עולים הממצאים להלן:

- תוקף האישור מוגבל ל-4 חודשים.
- באישור מצוין כי לא קיים חוב בגין היטלי פיתוח וחוב היטל השבחה שולם או ניתנה התחייבות/ערבות בגינו.
- באישור מצוין כי " אישור זה אינו משחרר את בעל הנכס ו/או המחזיק בו מתשלום חוב שרביץ על הנכס בזמן מתן האישור ואשר מסיבה כלשהי לא נתגלה / לא נדרש ממבקש האישור ולא שולם על ידו בזמן מתן האישור".

האישורים לטאבו אינם כוללים מספר סידורי רציף באופן שאינו מאפשר בקרה על שלמות הבקשות לאישור לטאבו שטופלו השוואתם ואימות מול התיעוד במערכות המידע (הגבייה ו- CRM).

חתימה על האישור

האישור נחתם על ידי ראש העירייה ויו"ר הוועדה לתכנון ובניה. בשל העובדה שעשויים להיות שינויים בנכס, האישור ניתן למשך 4 חודשים. הביקורת ערכה בדיקה מדגמית של 10 אישורים ומצאה כי האישורים נחתמו על ידי ראש העירייה המכהן כיו"ר הוועדה לתכנון ובניה או נציגו כנדרש. להלן פירוט המדגם:

מספר פניה	מספר פיזי	סיבת הפניה	תאריך האישור	תאריך תוקף	ממצאים
202102000157	651*****100	אישור לטאבו	6.7.21	6.11.21	האישור נחתם ע"י נציגת ראש העירייה
202106000005	655*****200	אישור לטאבו	30.5.23	30.9.23	האישור נחתם ע"י ראש העירייה
202105000289	654*****400	אישור לטאבו	11.8.21	11.12.21	האישור נחתם ע"י נציגת ראש העירייה
202105000302	651*****100	אישור לטאבו	3.8.21	3.12.21	האישור נחתם ע"י נציגת ראש העירייה
202105000294	652*****000	אישור לטאבו	22.9.21	22.1.22	האישור נחתם ע"י נציגת ראש העירייה
202004000095	653*****500	אישור טאבו	20.5.21	20.9.21	האישור נחתם ע"י נציגת ראש העירייה
202006000059	653*****900	אישור לטאבו	5.5.21	5.9.21	האישור נחתם ע"י נציגת ראש העירייה
202101000180	666*****500	אישור לטאבו	6.12.22	6.4.23	האישור נחתם ע"י ראש העירייה
202106000143	792*****300	אישור לטאבו	3.11.21	3.3.22	האישור נחתם ע"י נציגת ראש העירייה
202106000018	657*****000	אישור לטאבו	29.8.21	29.12.21	האישור נחתם ע"י נציגת ראש העירייה

מבדיקת הביקורת עולה כי נציגי מחלקת שירות לקוחות באגף הכנסות העירייה הקפידו להעביר לתושבים את האישורים כאשר הם חתומים על ידי ראש העירייה או נציגו, תוקף האישורים שנדגמו הינו 4 חודשים.

המלצה

- לשקול הוספת מספר סידורי לאישור לטאבו לקיומה של בקרה נאותה.

תגובת מנהלת מחלקת שירות

"האישור הינו בהתאם להגדרות ולמבנה של מערכת רימון (משרד המשפטים) לא ניתן להוסיף מספר סידורי".

בקרה על ניפוק אישור לטאבו

6.8

תיעוד האישור לטאבו מופיע במערכת המידע CRM והוא כולל את פרטי הזיהוי להלן : מספר פניה, גוש וחלקה ומועד מתן האישור. יתרות חוב השבחה בגין מכר מופיעות במערכת הגבייה (אוטומציה) והן כוללות את פרטי הזיהוי להלן - מספר משלם ומספר פיזי של נכס. מבדיקת הביקורת עולה כי אין אפשרות לבצע בקרה ממוכנת אחר הנפקת אישורים לטאבו במטרה לוודא כי לא ניתנו אישורים לפני תשלום ההיטל לבעל נכס הכלול בקובץ החובות. מאחר ואין ממשק אוטומטי בין מערכות המידע ואין שדה חד ערכי משותף בשתי המערכות המאפשר הפגשת נתונים כגון – מספר מזהה של הנכס(גוש, חלק, תת חלקה, שם בעל הנכס).

מדגם הביקורת העלה 3 מקרים בהם נראה כי נופק אישור לטאבו טרם תשלום חוב היטל השבחה כדלהלן:

פרטים במערכת CRM במסגרת אישור לטאבו				הפרטים בקובץ חובות אוטומציה 31.12.22			
מועד מתן אישור לטאבו	גוש/חלקה	שם	מספר פניה	יתרת חוב בש"ח	שם חייב	שנת מקור	מספר הפיזי
11:49 12/12/2021	6592/**	מ.ש	202106000054	22,783,799	מ.ש	2021	659*****100
11:48 12/12/2021	6592/**	ב.ר	202107000291	18,688,524	ב.ר	2021	659*****100
8:20 5/4/2022	6546/***	ר.א	202008000080	283,309	ר.א	2021	654*****100

בדיקה פרטנית העלתה כי במקרים אלו לא נופק אישור למרות החיווי במערכת, בשני המקרים הראשונים "מועד הנפקת האישור" הינו מועד הפקת השומה ואלו במקרה השלישי "מועד הנפקת האישור" הוא מועד סגירת הפניה מאחר והמבקש לא שילם את ההיטל.

נמצא כי החיווי "מועד הנפקת אישור לטאבו" במערכת ה CRM אינו מעיד בהכרח על הנפקת האישור אלא על סגירת הפניה, דבר הפוגע באפשרות לביצוע בקרה שוטפת.

המלצה

- לבחון בניית ממשק בין מערכות המידע באופן שיאפשר בקרה על ניפוק האישורים.
- לדייק את החיווי במערכת ה CRM באופן שישקף את סטטוס הפעולה.

תגובת מחלקת השבחה באגף הרישוי

"מקבלים את ההמלצה. ייערך נוהל עבודה מסודר לעבודה בקומפלוט למקסום היכולת של המערכת ולתיעוד של הפעולות השונות בזמן אמת ולא בדיעבד".

7. השירות לתושב

7.1 יעדי העירייה

"שירות מיטבי" מהווה חלק מחזון העיר ויעדיה בהתאם לתוכניות העבודה לשנים 2022-23. נושא זה מעוגן בקוד האתי של העירייה ומופיע כיעד בתוכנית העבודה.

7.2 אמנת השירות (SLA)

משרד הפנים התווה לרשויות המקומיות מדיניות מומלצת בעניין "פיתוח איכות השירות ברשות מקומית" תוך הקמת אתר אינטרנט ייעודי הכולל המלצות בנושא הטמעת איכות השירות לרבות מינוי פונקציה ארגונית האחראית על איכות השירות וגיבושה של אמנת שירות ("Service Level Agreement" - SLA).

אמנת שירות היא הצהרה כתובה בה נותן השירות משקף את מדיניות השירות שלו תוך פירוט תכולת השירותים שהוא מספק, היקפם, תנאים למתן השירות והגדרתם של מדדי שירות ברורים ומדידים לאופן ורמת השירות. אמנת השירות משמשת מעין הסכם לתיאום ציפיות בין נותן השירות ללקוחותיו. בתהליכי העבודה בטיפול בבקשה לאישור לטאבו אגף ההכנסות ואגף הרישוי מספקים שירות הכולל ממשק עם ציבור התושבים לצורך בירור מידע, הגשת הבקשה, בירור היטל השבחה, הסדרת התשלום וקבלת האישור.

יצוין כי בתוכנית העבודה של מנהל הכספי (אגף ההכנסות) ומנהל הנדסה לשנים 2023/22 מופיע יעד "שיפור השירות בהתאם למדדי SLA" ו/או "הטמעת SLA ובניית דוחות מעקב" כדלהלן:

תוכנית עבודה מנהל כספי 2023

שירות מיסבי	שיפור השירות לתושב	הסמעת SLA ובניה דוחות מעקב	דוח יזמי למנהל, דוח עבודה ברמת ניג, דוח ברמת משא, דוח SLA בחינת SLA פנימי בין הגבייה ומחלקת השבחה	Q1	Q1	מנהלת מחלקת שירות לקוחות
-------------	--------------------	----------------------------	---	----	----	--------------------------

תוכנית עבודה מנהל כספי 2022

שירות מיסבי	שיפור ויעול שירות לתושב	SLA	מיפוי הפניות בנושא הארנונה והגדרת השירות וקביעת ל"ז לטיפול לכל סוג פניה	Q2	Q2	הכנסות
שירות מיסבי	שיפור ויעול שירות לתושב	SLA	קביעת מדדי שירות	Q2	Q2	הכנסות
שירות מיסבי	שיפור ויעול שירות לתושב	SLA	בניה של כל בקרה והסמעתן למנהל המדור	Q2	Q3	הכנסות

לצד זאת, באתר העירייה לא מפורסמת אמנת שירות כמולמץ על ידי משרד הפנים (SLA) לרבות תקני זמן למדדי השירות המסופקים על ידי יחידות העירייה, אגף הכנסות ומחלקת השבחה ובהתאם לתוכנית העבודה לעיל.

מבדיקת הביקורת עולה כי באתרי המרשתת של רשויות אחרות ביניהם כפר סבא, ירושלים, רעננה פתח תקווה, עכו, גבעת שמואל, לב השרון, כפר תבור, דרום השרון, חוף השרון ועוד. מופיעה הצהרת הרשות על אמנת השירות (SLA) והגדרת זמני תקן לביצוע שירות בנושאים שונים

תקן הזמן - אישור לטאבו

7.3

כללי

סעיף 4(4)(א) בתוספת השלישית קובע כי במקרה בו עריכת שומה נדחתה למועד מימוש הזכויות ובעל המקרקעין דורש עריכת שומה, תיערך שומת השבחה תוך 90 ימים מיום קבלת הדרישה. לא נקבע בחוק תקן זמן מחייב למתן אישור לטאבו אלא במקרה בו נערכת שומה על פי דרישת בעל המקרקעין – מאחר ומתן האישור מצריך עריכת שומה, במקרה בו קיימת היתכנות לחוב הטלי השבחה, הרי שניתן לראות את הבקשה לקבלת אישור העדר חובות כבקשה לקבלת שומת השבחה ויש להמציאו תוך 90 יום מקבלת הדרישה.

הביקורת בדעה כי ראוי שהעירייה כנותנת השירות, תקבע זמן תקן למתן האישור בשל חשיבות האישור והעובדה שאיחור בקבלתו עלול להסב נזק לתושב עד כדי ביטול עסקה. אחד האתגרים בתחום איכות השירות לתושב הוא הגדרה ותיחום השירות והאופן שבו צריך להעריכו.

פרסום ושקיפות זמן התקן

באתר העירייה לא מפורסם תקן הזמן למתן האישור לטאבו. גם בנהלי העירייה לא כלולים תקני הזמן של כל המחלקות המעורבות בתהליך (אגף הכנסות – מדור אישורי טאבו / מחלקת גביית היטלים, מנהל הנדסה- מחלקת השבחה).

מבדיקת הביקורת עולה כי רשויות אחרות מצהירות במרשתת על תקן הזמן לקבלת האישור לטאבו, לרוב עד 90 ימי עסקים ממועד הבקשה, להלן ריכוז זמני התקן כפי שמופיעים באתרי האינטרנט של מספר רשויות:

הרשות	זמן התקן
עיריית רעננה	" התהליך אורך עד 90 ימים"
עיריית כפר סבא	בהתאם לסוג הבקשה נע בין 7 ימים עד 90 ימי עסקים לכל היותר ובמקרה בו נדרש שמאי חיצוני- " זמני טיפול בבקשות המועברות לגורם חיצוני - משך זמן טיפול של בקשה שנדרש עבורה טיפול שמאי חיצוני הינו עד כ-90 ימי עסקים."
עיריית הוד השרון	7 ימי עסקים עד 60 יום .
עיריית מודיעין מכבים רעות	" התהליך אורך כ-30 ימי עבודה, החל ממועד השלמת כל המסמכים הנדרשים וקבלת אישור מהמערכת המקומת במייל. במהלך זמן זה מודדים את הנכס, בודקים את התאמתו להיתר הבנייה ובודקים חבות השבחה. במידה והנכס אינו תואם להיתר הבנייה הנכס יעבור ועדה של הלשכה המשפטית והפיקוח על הבנייה שתדון כל מקרה לגופו, ובמידת הצורך יגיע פקח לנכס ותידרש רישום הערת אזהרה בדבר אי התאמת הנכס להיתר."
עיריית ירושלים	" זמן הטיפול בבקשות המופנות לגורמים השונים, בהם היטלי השבחה, משתנה מתיק לתיק בהתאם למורכבות ולעומסים ויכול להמשך עד 60 יום".
עיריית פתח תקווה	"קבלת התעודה תינתן במשרדי אגף ההכנסות יחידת מגורים/ עסקים תוך 30 ימי עבודה מיום הבקשה למעט מקרים מיוחדים* מקרים מיוחדים - דירות גג, דירות מקבלן, דירות פרטיות, דו משפחתי, קוטג'ים, בניין עד 8 דיירים, דירות מושכרות, מגרשים, עסקים ותעשייה"
עכו	עד 14 ימי עבודה
מועצה אזורית לב השרון	"עד 45 ימי עבודה לקבלת תשובה (בקבלת כל הנתונים והמסמכים הדרושים)"

זמן הביצוע בתהליך העבודה

7.4

קיימים מספר תהליכים המשפיעים על משך זמן ניתוח האישור לטאבו וביניהם מדידת הנכס לצורך בחינת חיוב ארנונה ובדיקת חבות ההשבחה.

בדיקה שערכנו העלתה כי ניתן להפיק ממערכת ה CRM דוח המתעד את פרק הזמן ממועד הבקשה לאישור לטאבו ועד למועד מתן האישור, אולם במחלקת אישורי הטאבו לא עושים בו שימוש לבחינת זמני התגובה הממוצעים לאיתור חריגים ולשיפור תהליכי העבודה.

להלן צילום מסך מהדוח "היטל השבחה במסגרת אישור לטאבו" ממערכת ה CRM:

H	F	E	D
מועד הנפקת אישור לטאבו	מועד תשובת מחלקת השבחה	תאריך העברת המשימה למחלקת השבחה	תאריך הגשת בקשה לאישור
15:28 22/03/2022	15:28 22/03/2022	15:27 22/03/2022	09:03 03/05/2020
13:22 02/03/2022	13:21 02/03/2022	13:21 02/03/2022	11:02 08/06/2020
11:24 15/09/2022	12:19 12/05/2022	12:19 12/05/2022	11:29 13/07/2020
08:36 03/03/2022	08:36 03/03/2022	08:36 03/03/2022	07:57 26/07/2020

בדוח מתועדים משכי זמן של 4 שלבי הטיפול הבאים:

- תאריך הגשת הבקשה לאישור
- תאריך העברת המשימה לטיפול מחלקת השבחה
- מועד תשובת מחלקת השבחה
- מועד הנפקת אישור לטאבו

סבירות הדיווחים

7.5

מסקירת הדוח עלו מספר דיווחים לא סבירים בזמני הביצוע, להלן דוגמאות:

תאריך הגשת בקשה לאישור	תאריך העברת המשימה למחלקת השבחה	מועד תשובת מחלקת השבחה	מועד הנפקת אישור לטאבו
09:03 03/05/2020	15:27 22/03/2022	15:28 22/03/2022	15:28 22/03/2022
11:02 08/06/2020	13:21 02/03/2022	13:21 02/03/2022	13:22 02/03/2022
11:29 13/07/2020	12:19 12/05/2022	12:19 12/05/2022	11:24 15/09/2022
07:57 26/07/2020	08:36 03/03/2022	08:36 03/03/2022	08:36 03/03/2022
10:39 18/10/2020	08:39 03/03/2022	08:40 03/03/2022	08:40 03/03/2022
11:53 05/11/2020	09:06 03/03/2022	09:06 03/03/2022	09:07 03/03/2022
13:30 05/11/2020	09:01 03/03/2022	09:01 03/03/2022	09:01 03/03/2022
15:31 05/11/2020	08:45 03/03/2022	08:45 03/03/2022	08:45 03/03/2022

מהנתונים עולה כי תאריך העברת המשימה למחלקת השבחה זהה לתאריך תשובת מחלקת השבחה ולמועד הנפקת האישור. נראה כי תאריכים אלו אינם משקפים את המועדים בהם בוצעו התהליכים.

זמן הטיפול הכולל

7.6

ניתוח זמן הטיפול הכולל, ממועד קבלת הבקשה ועד מועד מתן האישור, נע בין 0 ל-518 יום כאשר 34% מהבקשות נענו לאחר 90 יום כמפורט להלן:

זמן תגובה	כמות	זמן תגובה ממוצע	שיעור מסך	שיעור
ימים		ימים	%	%
עד 30 יום	1,051	11	35%	35%
31-60	484	45	16%	52%
61-90	426	74	14%	66%
91-120	278	105	9%	
121-180	332	146	11%	
181-365	309	250	10%	
מעל 365 יום	44	430	1%	
סיכום	2,924	82	98%	
לא מופיע מועד מתן האישור לטאבו	46		2%	
סך הבקשות 2022	2,970		100%	

מנתוני הלוח עולה כי משכי זמן הביצוע ארוכים ביחס לזמנים המוצהרים על ידי רשויות אחרות. נזכיר כי במקרים בהם מחויבת עריכת שומת השבחה זמן הטיפול אמור להיות 90 יום, מהנתונים עולה כי 66% מהבקשות נענו בתוך 90 יום.

זמן טיפול מחלקת השבחה

7.7

89% מהבקשות נענו על ידי מחלקת השבחה עד 60 יום מהעברת הבקשה למחלקה כמפורט להלן:

שיעור מצטבר	שיעור מסך	זמן תגובה ממוצע	מס' בקשות	זמן תגובה
%	%	ימים		ימים
53%	53%	8	1,563	עד 30 יום
89%	36%	45	1,081	31-60
96%	7%	67	204	61-90
	1%	103	25	91-120
	1%	139	17	121-180
	0%	253	4	181-365
	0%	463	1	מעל 365 יום
	98%	28	2,893	סיכום
	2%		75	לא מופיע מועד העברה
	100%		2,970	סך הבקשות 2022

מנתוני הלוח עולה כי רוב הבקשות, כ- 90% , טופלו על ידי מחלקת ההשבחה במשך זמן הנמוך מ 60 יום וזמן התגובה הממוצע למשך הטיפול של מחלקת השבחה הינו 28 ימים . ב-2% מהבקשות יש חריגה מזמן התקן הקבוע בחוק לעניין עריכת שומה עם דרישת בעל המקרקעין (90 יום) וממוצע זמן הטיפול בחריגות אלו היה 136 יום .

זמן טיפול מחלקת הגבייה

7.8

מסד הנתונים מעלה זמן תגובה סביר ממועד מקבלת הבקשה ועד להעברתה למחלקת השבחה , אך זמן התגובה ממושך וארוך לאחר קבלת תשובת מחלקת השבחה ועד מתן האישור לטאבו כמפורט להלן:
שלב 1 טיפול מחלקת הגבייה - ברוב המקרים (98%) משך הזמן מקבלת הבקשה ועד להעברתה למחלקת השבחה הינו כ- 4 ימים בממוצע :

שיעור מסך הבקשות	זמן תגובה ממוצע	כמות בקשות	זמן תגובה
	ימים		ימים
98%	4	2892	עד 30 יום
1%	42	40	31-60
1%	73	16	61-90
0%	111	6	91-120
0%	137	9	121-180
0%	226	7	181-365
	0	0	מעל 365 יום
100%	6	2,970	סיכום

הביקורת מעירה, בהתאם לנתונים ישנן 78 בקשות (כ-2% מסך הבקשות) שהועברו לטיפול מחלקת השבחה לאחר 30 יום ובחלקן גם לאחר חצי שנה .

שלב 2 טיפול מחלקת הגבייה - משך הזמן לאחר מענה מחלקת ההשבחה עד מועד מתן אישור לטאבו למבקש, 22% מהמקרים מעל 90 יום:

שיעור מצטבר	שיעור מסך	זמן תגובה ממוצע	מס'	זמן תגובה
%	%	ימים		ימים
58%	58%	6	1735	עד 30 יום
70%	12%	44	354	31-60
78%	7%	74	219	61-90
	6%	105	171	91-120
	6%	144	168	121-180
	6%	250	189	181-365
	1%	420	20	מעל 365 יום
		49	2,856	סיכום
	4%		114	לא מופיעים המועדים*
			2,970	סך הבקשות

(* חסר מועד המענה של מחלקת השבחה ולא מופיע מועד מתן האישור על ידי מחלקת הגבייה .
 מנתונים עולה כי ב- 22% מהבקשות משך הזמן עד למועד קבלת האישור ארוך ומעל 90 יום.

תלונות ציבור בנושא אישור לטאבו

7.9

מבדיקת דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022 עולה כי הוגשו 12 תלונות בנושא "בקשה לאישור לטאבו שלא טופלה", כל התלונות נמצאו מוצדקות. מפילוח 12 התלונות עולה כי 9 מהתלונות היו מול אגף ההכנסות והן מהוות כ- 40% מהתלונות המתייחסות לאגף ההכנסות (23 תלונות) ו-3 תלונות מול מנהל הנדסה ומהוות כ-20% מהתלונות המתייחסות למנהל הנדסה (15 תלונות).

המלצות

- לקבוע זמני תקן למחלקת הגבייה ולמחלקת ההשבחה לטיפול בבקשות האישור לטאבו. לעגן זאת במסגרת נוהלי המחלקות ולכלול בנוהל מנגנוני בקרה ופיקוח על יישום זמני התקן.
- לפעול ליישום המלצת משרד הפנים בנושא אמנת SLA לשיפור השירות לתושב.
- לשקול פרסום זמן התקן להנפקת האישור באתר האינטרנט של העירייה לשקיפות נאותה.
- לבחון פרסום מדדי זמן למתן שירות בכל הקשור לניפוק אישורים לטאבו במסגרת כוללת של אמנת שירות .

תגובת מנהלת שירות לקוחות באגף ההכנסות

"בתהליך העבודה לאישור הטאבו מעורבות מספר יחידות בעירייה ולא רק מדור אישורי טאבו באגף ההכנסות. טרם נקבע זמן התקן בכל יחידה ואין מערכת מידע הבודקת את משך זמן הטיפול של כל יחידה בתהליך. זמן התקן לא פורסם באתר המרשתת של העירייה מאחר והעירייה לא רצתה להתחייב ולאכזב את המבקש עם הסטייה ממנו. כיום, אגף שירות לקוחות שוקד על אפיון התהליך לרבות קביעת זמני תקן בתהליך כחלק מאמנת SLA. העירייה נמצאת בתהליך של אפיון מערכת ממוחשבת חדשה שתאפשר ניהול ומעקב אוטומטיים של תהליך האישור לטאבו".

תגובת מחלקת מחלקת שירות

"אציין כי התקופה הנבדקת אינה מייצגת נאמנה את זמני הטיפול כיום".

מכרז למתן שירותי מדידה

8.

כללי

8.1

בפקודת העיריות נקבע כי עירייה לא תתקשר בחוזה להזמנת טובין או לביצוע עבודה אלא על פי מכרז פומבי.

בתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח-1987 (להלן - תקנות המכרזים), נקבעו הכללים לביצוע המכרז הפומבי ולניהולו. כללים אלו נועדו להבטיח כי התקשרות העירייה עם גופי חוץ תהיה מבוססת על תהליך שוויוני ותחרותי אשר ינוהל באופן פומבי.

בשנת 2019 פרסמה העירייה מכרז מסגרת פומבי מס' 34-2019-19 למתן שירותי מדידות לארנונה והיטלי פיתוח בעיר הרצליה. במסמכי המכרז נקבע, כי העירייה תבחר שני קבלנים לצורך מתן השירותים.

עיון בפרוטוקול ועדת המכרזים מיום 26.8.19 מעלה כי למכרז הוגשו 3 הצעות כדלהלן:

- חברת ש.ל.מ. – שירותים לרשויות המקומיות בע"מ (להלן: "של"מ"),
- זייד-אורניב בע"מ
- אשד ניהול נכסים (1993) בע"מ (להלן: "אשד").

בישיבת ועדת המכרזים הכריזה הוועדה שחברות המדידה של"מ ואשד הן הזוכות במכרז. בתאריך 28.8.19 החליט ראש העירייה לאמץ את בחירת וועדת המכרזים ואשר את החברות של"מ ואשד כזוכות במכרז, ובתאריך 1.9.19 העבירה העירייה לכל אחד מהמזעירים הודעה בכתב על החלטתה.

אומדן למכרז

8.2

בתקנות העיריות מכרזים, נקבע בין היתר, כי לפני תום המועד להגשת ההצעות, יו"ר הוועדה או מי מטעמו, יפקיד בתיבת המכרזים אומדן מפורט של ההוצאות או ההכנסות הכרוכות בחוזה המוצע.

מסמך האומדן מאפשר לוועדת המכרזים לקבל הערכה מקצועית מוקדמת באשר להיקף ההוצאות הצפוי במסגרת השירות ולבחון את ההצעות המתקבלות וסבירותן.

במסמכי המכרז נקבעו מחירי מקסימום להצעה לפי מ"ר נמדד, ל-4 סוגים שונים של נכסים:

- א. שטח בנוי למגורים
- ב. שטח בנוי לא למגורים,
- ג. חניון
- ד. שטח קרקע.

המזעירים התבקשו להגיש את הצעתם כאחוז (%) הנחה ממחירי המקסימום לכלל סוגי הנכסים והגדלים. נמצא כי העירייה ערכה אומדן עלויות מאושר בחתימת מנהל אגף הכנסות העירייה בתאריך 11.7.19. מחירי המקסימום שנקבעו במכרז שממנו התבקשו המזעירים לתת הנחה נקבע כאומדן למכרז.

במסמך הבהרות לשאלות המזעירים מיום 9.7.19 נקבע בסעיף ג' כי:



"**העירייה מתכבדת להודיע כי לאחר בחינת שאלות ההבהרה עודכנה הצעת המחיר, ביחס לחלק מהפריטים המפורטים בהצעה.**

הצעת המחיר המעודכנת מצורפת כנספח א' לקובץ הבהרות זה....

על המציעים להגיש את הצעותיהם על הצעת המחיר המעודכנת ולמלא אותה בהתאם להוראות המכרז...".

ממצאנו מעלים כי טופס הצעת המחיר בו נדרשו המתמודדים לציין את שיעור ההנחה כלל את האומדן העדכני אולם בחוזה עצמו נכלל האומדן הקודם.

להלן צילום האומדן העדכני לעומת צילום האומדן הקודם שנכלל בחוזה :

מסמך אומדן חתום		מסמכי המכרז	
			
<p>מסמך אומדן חתום</p> <p>מסמכי המכרז</p>		<p>הצעת מחיר</p>	
A	B	C	D
שם המזכיר	שם המזכיר (במ"ר)	שם המזכיר (במ"ר)	שם המזכיר (במ"ר)
1	1.10	1.10	1.10
2	1.22	1.11	1.11
3	0.94	0.94	0.94
4	0.89	0.89	0.89
5	0.83	0.83	0.83
6	0.83	0.83	0.83
7	0.87	0.87	0.87
8	0.84	0.84	0.84
9	0.78	0.78	0.78
10	0.78	0.78	0.78
11	0.85	0.85	0.85
12	0.80	0.80	0.80
13	0.55	0.55	0.55
14	0.55	0.55	0.55
15	0.50	0.50	0.50
16	0.40	0.40	0.40
17	0.75	0.75	0.75
18	0.70	0.70	0.70
19	0.20	0.20	0.20
20	0.18	0.18	0.18
21	0.10	0.10	0.10
22	0.10	0.10	0.10
23	0.10	0.10	0.10
24	0.05	0.05	0.05

ניתן להיווכח, כי המחירים בטור "מחיר מקסימום למ"ר (לא כולל מע"מ)" כפי שהתפרסמו שונים מהמחירים שרשומים במסמך האומדן הסופי החתום.

מסקירת טופס מספר 11 המעודכן להזמנה להציע הצעות במכרז "הצעת המחיר" המעודכן שצורף לקובץ ההבהרות נמצאה התאמה מלאה לאומדן המאושר על ידי מנהל אגף הכנסות העירייה.

8.3 קיומו של הסכם ההתקשרות תקין

בעקבות הזכייה חתמו חב' אשד וחב' של"מ בתאריכים 28.10.19 ו- 29.10.19 בהתאמה, עם העירייה על חוזה התקשרות כנדרש. ההסכמים הינם לתקופה של 12 חודשים וכוללים אופציה להארכה בשתי תקופות נוספות של עד 12 חודשים כל אחת. כלומר, ההסכמים יהיו בתוקף לכל היותר עד ליום 27.10.22 ו- 28.10.22 בהתאמה.

בתאריך 22.9.22 פורסם מכרז חדש לביצוע מדידות נכסים מטעם העירייה, במסגרתו נבחרו שתי חברות: חברת מילגם עימם נחתם הסכם בתאריך 21.2.23 וחברת של"מ עימם נחתם הסכם בתאריך 1.3.23. פרסום מכרז בספטמבר 2022 בסמוך לפקיעת החוזה הקודם אוקטובר 2022 הביא לכך שהסכם חדש נחתם במרץ 2023, 4 חודשים לאחר פקיעת החוזה הקודם.

אישור על קיום ביטוחים

8.4

סעיף 25 להסכם ההתקשרות עם הזוכים במכרז קובע את הכיסוי הביטוחי הנדרש, לתקופת ההתקשרות. הכיסוי כולל: ביטוח חבות כללי בסכום מינימום של 1,000,000 ₪, ביטוח חבות מעבידים בסכום מינימום של 20,000,000 ₪, וביטוח אחריות מקצועית של מינימום 1,000,000 ₪. מבדיקת הביקורת עלה, כי החברות של"מ ואשד העבירו אישור קיום ביטוחים התקף לכל אורך תקופת ההתקשרות.

קיומן של תעודות הסמכה למודדים

8.5

המדידות מבוצעות באמצעות מודדים מוסמכים. בסעיף 9.4 למסמכי המכרז נקבע, בין היתר, כי: "המציע מעסיק כעובד מודד מוסמך בעל הסמכה מלשכת המודדים המוסמכים...". לבקשת הביקורת הוצגו מסמכי ההסמכה של המודדים מטעם חברות המדידה ונמצא כי החברות מעסיקות מודדים מוסמכים כנדרש.

המלצה

- להיערך לעריכת מכרז מבעוד מועד כדי לאפשר חתימת חוזה חדש עם תום תקופת החוזה הקודם.

בדיקת מדגם השבוניות

9

בגין שירותי המדידות החברות זכאיות לתמורה כפי שנקבע בהסכם ההתקשרות. בסעיף 18.1 להסמכי ההתקשרות עם חברות המדידה נקבע, כי: "תמורת ביצוע מדידה בפועל ובכפוף לאישור המנהל למדידה, יהיה זכאי הקבלן לתמורה למ"ר בהתאם לסוג המבנה כמפורט בסעיף 18.4 להלן בניכוי 20% הנחה...".

להלן טבלת סוגי שטחים ומחירים כפי שמופיעה בסעיף 18.4 להסמכי ההתקשרות:

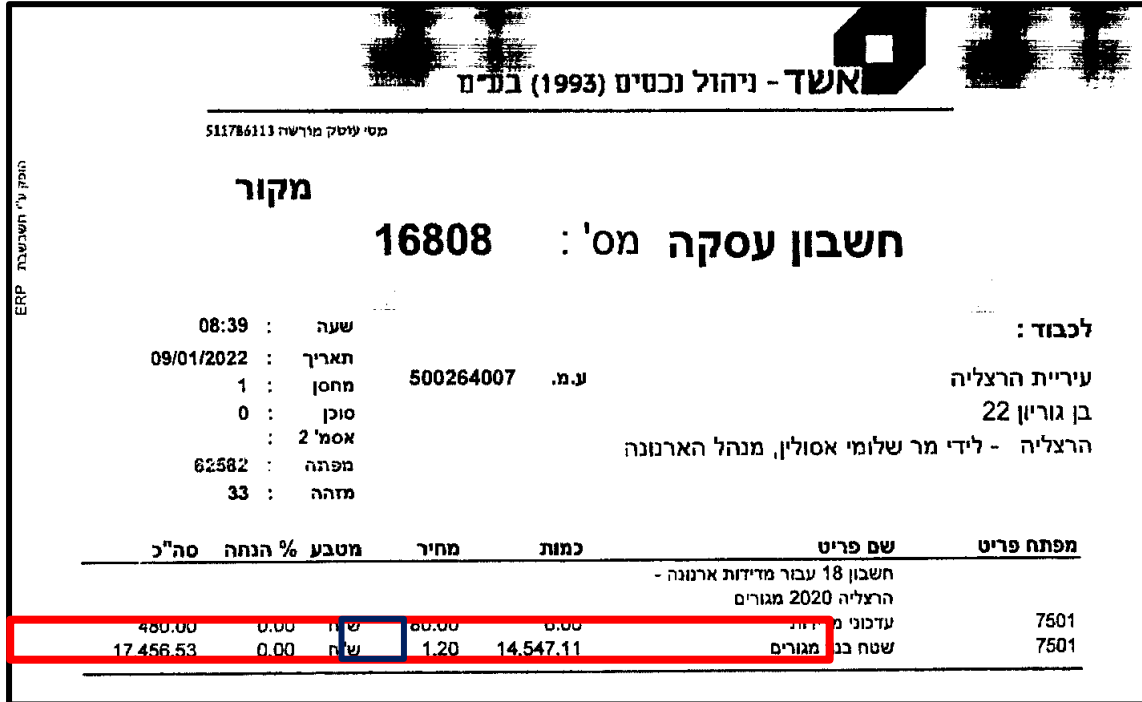
18.4 טבלת סוגי שטחים ומחירים:			
מס'יד	סוג השטח	שטח ברוטו (במ"ר)	מחיר מקסימום למ"ר בש"ח (לא כולל מע"מ)
1	שטח בנוי למגורים	לכל מ"ר	1.10
		עד 100 מ"ר	0.85
2	שטח בנוי לא למגורים	101 מ"ר- 200 מ"ר	0.78
		201 מ"ר- 500 מ"ר	0.65
		501 מ"ר- 1,001 מ"ר	0.60
		1,001 מ"ר- 5,000 מ"ר	0.55
		5,001 מ"ר- 10,000 מ"ר	0.55
		10,001 מ"ר ואילך	0.50
3	חניון	לכל מ"ר	0.40
		עד 100 מ"ר	0.25
4	שטח קרקע	101 מ"ר- 200 מ"ר	0.20
		201 מ"ר- 500 מ"ר	0.18
		501 מ"ר- 1,000 מ"ר	0.10
		1,001 מ"ר- 5,000 מ"ר	0.10
		5,001 מ"ר- 10,000 מ"ר	0.10
		10,001 מ"ר ואילך	0.05

כלומר, על פי ההסכם החתום שהוצג לביקורת התמורה לה זכאיות חברות המדידה היא 0.88 ₪ למ"ר בשטח בנוי למגורים.

בסעיף 18.2 להסכמי ההתקשרות נקבע, בין היתר, כי: " ... במידה ולא נמצא שינוי בשטח הנכס ביחס למדידה המקורית יהיה זכאי הקבלן לתמורה בסך 80 (שמונים) ש"ח לכל מדידה..."

ממצאים

מסקירת מדגם חשבוניות לחודש 1-3.2022 לשתי חברות המדידה נמצא כי התמורה ששולמה לחברות המדידה הייתה בסך 1.2 ש"ח למ"ר. להלן חשבונית לדוגמה:



מס' עסק מורשה 511786113

מקור

חשבון עסקה מס' : 16808

שעה : 08:39
 תאריך : 09/01/2022
 מחסן : 1
 סוכן : 0
 אסמ' : 2
 מפתח : 62582
 מזהה : 33

לכבוד :
 עיריית הרצליה
 בן גוריון 22
 הרצליה - לידי מר שלומי אסולין, מנהל הארנונה

שם פריט	מפתח פריט	כמות	מחיר	מטבע	% הנחה	סה"כ
חשבון 18 עבר מדידות ארנונה - הרצליה 2020 מגורים	7501					
עדכוני מדידות	7501	1.20	14,547.11	ש"ח	0.00	17,456.53
שטח בנ"מ				ש"ח	0.00	480.00

כאמור בסעיף "אומדן למכרז" לעיל, למכרז טבלת התעריפים עודכנה והמחיר למ"ר בנוי למגורים, ממנו נדרשו המציעים להציע הנחה נקבע על 1.5 ש"ח למ"ר, כך שהנחה בשיעור של 20% מביאה את המחיר הסופי ל- 1.2 ש"ח למ"ר כפי ששולם לחברות המדידה. כלומר המחיר למ"ר שהציעו המציעים ואושרה על ידע העירייה 1.2 ש"ח למ"ר.

יחד עם זאת, בהסכם ההתקשרות החתום עם המודדים לא שונה המחיר למ"ר בהתאם לשינוי בטבלת התעריפים, כך שבפועל המחירים בהסכמי ההתקשרות החתומים שונים מהתשלום בפועל לחברות המדידה.

המלצה

- יש להקפיד כי במקרים בהם שונה האומדן יש לעדכן את הסכמי ההתקשרות בהתאם כדי להימנע מחוסר התאמה בין תנאי המכרז לחוזה ההתקשרות.

תגובת מחלקת שומה

"הצעת המחיר היא חלק בלתי נפרד ממסמכי ההסכם שנחתם והיא מאוחרת בציר הזמן ולמעשה מהווה את המחיר הסופי העדכני ולפיה אנו פועלים".

10.

מערכת ממוחשבתכללי

לצורך מעקב ובקרה יעילים אחר תהליכי עבודה בכלל ותהליך המדידות בפרט יש לנהל את הפעילות במערכת מידע ייעודית, שתאפשר התראות אוטומטיות על עמידה בלוחות זמנים, בקרה על שלמות הנתונים, ניתוח נתונים על פי קטגוריות מוגדרות מראש, וכד'.

ממצאים

נמצא כי לא קיימת מערכת ייעודית במחלקת השומה לניהול תהליך מדידות הנכסים, כך שתהליך הבקרה והמעקב אחר המדידות אינו ממוכן. עובדות מחלקת השומה מנהלות מעקב אחר התהליך באמצעות גיליונות אקסל. במסגרת קבצי האקסל מנהלים, בין היתר, כמות הנכסים שנמסרו למדידה, זהות חברת המדידה, תאריך מסירת הנכסים למדידה תאריך קבלת המדידה, גודל הנכסים, וכד'.

כל בקשה למדידת נכס שמוגשת למחלקת השומה מוזנת לקובץ אקסל ייעודי. קובץ האקסל מחולקת למספר גיליונות באופן שלכל שבוע מוקצה גיליון ייעודי, והבקשות מוזנות לגיליון הייעודי בשבוע הרלוונטי שבו נשלחה הבקשה לחברת המדידות. הקובץ כולל את נתוני הנכסים שהועברו למדידה, בין היתר: מספר הפניה, מספר הנכס, כתובת הנכס, פרטי המחזיק בנכס, פרטי איש קשר מטעם המחזיק, סיבת הפניה, גודל הנכס במערכת, ועוד.

ביום חמישי בשבוע נשלחת רשימת הבקשות למדידות שהוגשו במהלך השבוע לחברת המדידות כפי שנרשמו בגיליון של אותו שבוע.

כאשר מתקבלות תוצאות המדידה, עובדות מחלקת השומה מזינות את תוצאות המדידה ומועד קבלתה לגיליון האקסל הרלוונטי ולאחר בדיקת סבירות מזינות את נתוני המדידה למערכת האוטומציה באופן ידני.

שימוש בגיליונות אקסל המוזנים ידנית חשוף לטעויות ולאיבוד מידע ואינו כולל מערך בקורות ואפשרויות ניהול ושליפת מידע.

נתוני המדידה מוזנים למערכת הגביה העירונית המנוהלת באוטומציה, מערכת זו מבצעת את חיובי הארנונה בהתאם לשטחי הנכסים.

מסקירת הקבצים שהועברו לביקורת עולה כי לכל שנה קיים קובץ ייעודי וכל מנת נכסים שהועברה למדידה מרוכזת בגיליון ייעודי בקובץ.

בשל העדר מערכת ממוחשבת לניהול הבקשות למדידה והשימוש בקבצי אקסל באופן המתואר לעיל, לא ניתן להפיק דוחות בקרה בחתכים שונים. כך לדוגמה, לא ניתן להפיק דוח לגבי נכסים שנבדקו בבדיקה חוזרת, נכסים שלגביהם הועלתה טענה כנגד המדידה אולם לא הוגש ערעור, וכד'.

הנ"ל קיבל ביטוי במהלך הביקורת כאשר חלק מהנתונים שהתבקשו לא היו בהישג ידם של עובדי מחלקת השומה, כפי שמוצג במהלך דוח הביקורת.

מנהלת מחלקת השומה מסרה, כי העירייה נמצאת בתהליך אפיון של מערכת ממוחשבת ייעודית.

המלצה

- לקדם את אפיון המערכת הייעודית לניהול המדידות והטמעתה בהקדם.

תגובת מנהלת מחלקת השומה

- "תוצאות המדידה עוברות בדיקה מקיפה ומעמיקה של נכונות שטח הנכס אל מול תשריט המדידה שהתקבל, רק לאחר סיום בדיקה זו ייוזנו נתוני השטח למערכת האוטומציה"
- "העירייה נמצאת בתהליך אפיון של מערכת ממוחשבת ייעודית"

קביעת אופן ביצוע המדידות

11.

כללי

במסגרת המדידות על החברה המבצעת את המדידות לעבור בנכסים, למדוד אותם ולדווח לעירייה על גודל הנכסים. תוצאות המדידה מהוות את הבסיס לחיובי הארנונה, לכן ישנה חשיבות רבה לדיוק במדידת הנכסים, העברת המידע באופן מלא לעירייה, הזנת הנתונים למערכת חיובי הארנונה בדיוק מרבי וחיוב התושבים בהתאם לגודל הנכסים וסוג השימוש בנכס על פי צו הארנונה המאושר. תוצאות המדידות עשויות להשפיע על גודל הנכסים ולגרור הגדלת חיובי הארנונה לתושבים. לאור האמור, ישנה חשיבות לקיומו של תכנון מוקדם ומתואם תוך ביצוע פעולות בקרה של נציגי העירייה על תוצרי המדידה באופן שיבטיח את יעילות התהליך ותקינותו.

התקשרות

11.1

חווה ההתקשרות כולל מפרט לביצוע מדידות. במסגרת המפרט פורטו ההגדרות למונחים הרלוונטיים לביצוע עבודות המדידה, כגון: בית מגורים בודד, בית מגורים משותף, שטח עיקרי, שטחים משותפים בבניין, מטר רבוע, סוגי בניין למגורים, ומושגים רלוונטיים נוספים לביצוע עבודות מדידת הנכסים. כמו כן, פורטו תהליכי העבודה בהם נדרשים המודדים לעמוד, אופן ביצוע המדידה לכל סוג של נכס, התייחסות להשגות ודרכי הדיווח והגשת המסמכים למחלקת השומה. מהביקורת עולה, כי טרם כניסת החברות לעבוד במסגרת החוזה קיימו נציגי מחלקת השומה ישיבת התנעה עם עובדי החברה שזכו במכרז לביצוע המדידות והעבירו להם הנחיות לביצוע ותיאום ההליך מול המחלקה בכל הקשור לביצוע המדידות והעברתן למחלקה. בסיום הפגישה יצא סיכום הנחיות לחברת המדידות.

תיאום מדידה

11.2

- בסעיף 4 לקובץ הנחיות נקבע, בין היתר, כי:
"4.1 הקבלן יקבל מהמנהל דרישה בכתב לביצוע מדידת הנכס... ויהיה עליו ליצור קשר טלפוני עם המחזיק בנכס, בהתאם לפרטים שימסרו על ידי העירייה לצורך תיאום מדידה בנכס וזאת תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת הדרישה.
- 4.2 במקרה ולא עלה בידי הקבלן לתאם טלפונית מדידה בנכס, על הקבלן להוציא הודעה על כוונה לביצוע מדידה כאמור בסעיף 5 להלן תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת הדרישה".

ממצאים

נמצא כי נציגות מחלקת השומה מעבירות למודדים את רשימת הנכסים למדידה אחת לשבוע באמצעות קובץ אקסל, במסגרתו מפורטים פרטי הנכסים אותם מבקשת העירייה למדוד, בין היתר: מספר פיזי של הנכס, כתובת הנכס, שם המחזיק בנכס ופרטי איש קשר כולל מספר טלפון מספר טלפון ליצירת קשר. מסקירת קובץ רשימת הנכסים שהועברו למדידה בשנת 2022 נמצא כי פרט ל- 3 נכסים בכתובת יהודה הבורר 7 ו- 3 ובכתובת צה"ל 21-23, נמסרו לחברות פרטי התקשרות של המחזיק כנדרש (סה"כ נבדקו בקובץ כ- 1,000 נכסים שהועברו למדידה בשנת 2022).

מדידה חיצונית (הערכה)

11.3

בסעיף 5 למפרט נקבע כי על המודד לתאם את המדידה בטלפון עם המחזיק. על אף שרוב המדידות מבוצעות לאור פניה יזומה של המחזיק, אין בפנייה לעירייה הסכמה לביצוע מדידה בנכס. לכן, ייתכנו מצבים בהם דיירים לא ישתפו פעולה עם המודדים ולא יאפשרו להם להיכנס לנכס לביצוע המדידה, כגון: סכסוך בין דיירים בנוגע להליך רישום מבנה בעירייה, חשש מגילוי של בניה בלתי חוקית או אנשים מבוגרים החוששים להכניס זרים לביתם.

במקרה בו לא הצליחו ליצור קשר עם התושב המודד אמור להשאיר בנכס מכתב דרישה לתיאום מדידה בתוך 14 ימים. לאחר שחלפו 14 הימים ולא תואמה מדידה, המודד ישאיר מכתב נוסף/ ישלח מכתב נוסף בדואר לתיאום מדידה בתוך 14 ימים נוספים. תושב שלא יצור קשר לצורך תיאום בפרק הזמן הנ"ל תבוצע מדידה חיצונית (הערכה) על ידי המודד באמצעים העומדים לרשותו מחוץ לנכס וע"פ מיטב הנתונים בעירייה (בגבייה ובוועדה לתכנון ובנייה). ההערכה תהיה מנומקת ומוסברת באופן שתהיה קרובה למציאות המצטיירת מהנתונים הקיימים.

ממצאים

לא נמצא תיעוד במערכת הגבייה של העירייה לגבי אילו נכסים בוצעה מדידה בהערכה בשל העדר יכולת לתאם מדידה מול המחזיק בנכס.

המלצה

- לבחון קידוד המדידות שבוצעו על פי הערכה במערכת החדשה לצורכי בקרה.

תגובת מנהלת מחלקת שומה

"קיים בהחלט תיעוד בכל נכס ונכס אך בשלב זה, בו אין מערכת ממוחשבת, לא ניתן לפלח נכסים אלו מכלל הנכסים שנמדדו".

צילום הנכסים שנמדדו

11.4

המדידות מתבצעות באמצעות כלי מדידה ייעודיים. מהביקורת עולה כי הקבלן אמור להעביר במנה מרוכזת את החומרים הבאים:

- תשריט לכל נכס.

- קובץ אקסל המכיל פירוט של כלל הנכסים שנמדדו, לרבות מספר הנכס, מספר איתור, שם המחזיק, סוג הנכס, שטח מדוד, שטח לחיוב, סיווג, וקואורדינטות של הנכס.

התוצר הסופי המתקבל מהמדידה מגיע כתשריט מדידה הכולל ציור סכמתי של הנכס שנמדד, מידות אורך ורוחב של הגבולות השונים של הנכס וריכוז שטחים שנמדדו תוך חלוקה לשטח לחיוב ושטח שאינו לחיוב. סעיף 8.8 לקובץ ההנחיות מנחה לעניין הצילום, כדלקמן:

"בכפוף לקבלת אישור המחזיק בכתב, יצלם המודד תאי שטח חריגים/ בעייתיים (אשר עלולים להיות שנויים במחלוקת), כגון חדר כביסה, עליות גג, חניה, מרפסת וכד', בלבד". הרציונל להנחיה זו, היא מתן מענה מבוסס להשגות של בעלי נכסים על תוצאות המדידה וכן תעוד מיקרים גבוליים לצורך בקרה על עבודת המודד.

ממצאים

בדיקתנו העלתה כי הנחיה זו מיושמת, וככלל, נכסים אינם מצולמים באופן גורף כדי לא לפגוע בפרטיות הדיירים ורק במקרים חריגים שהמודד אינו בטוח לגבי השטח לחיוב ו/או במקרים בהם יכולים להתגלע חילוקי דעות עם מחזיקי הנכס מצולמים המקומות הרלוונטיים.

12. בקרה על תוצאות המדידות והטמעתן במערכת הגביה

תוצאות המדידה מהוות בסיס, בין היתר, לחישוב חיוב המחזיק בנכס בדמי הארנונה בהתאם לגודל הנכס שנמדד. לאחר קבלת תוצאות המדידה, נתוני המדידה מוזנים למערכת הגביה. ומכאן חשיבות הזנה מדויקת של נתוני שטחי הנכסים למערכת.

תוצאות המדידה מועברות כתשריט מודפס המוגש למחלקת השומה בעירייה. נציגות מחלקת השומה מקבלות את התסריטים, מעדכנות בקובץ האקסל כי המדידה הועברה לעירייה ומתחילים בתהליך בדיקת המדידה.

תוצאות המדידה מושוות מול הנתונים הקיימים במערכת: מדידות קודמות של הנכס, תצלומי אור, דגשים שהועברו לבדיקה ממחלקת הטאבו ובדיקת השטחים לחיוב והשטחים שאינם לחיוב. לגבי נכס חדש מתבצעת בדיקה של תוצאות המדידה אל מול היתר הבניה שניתן לנכס.

כל נכס שלגביו נמצא שינוי בשטח הנמדד לעומת השטח שרשום במערכת נבדק אל מול נציגות חברת בר טכנולוגיות שעורכות בדיקה מעמיקה מול נתוני היתר הבניה ו/או נתונים נוספים. ככל שנמצא גידול בשטח, חברת בר טכנולוגיות עורכת חישוב לצורך חיוב הפרשי היטלי פיתוח.

במידה ונמצאו טעויות או אי בהירות בנתוני המדידה המודד נשלח שוב לביצוע מדידה חוזרת או בדיקה של המדידה, לפי העניין. לחילופין, ככל שהוא בטוח בתוצאות המדידה שמסר לעירייה, עליו להציג אסמכתה התומכות בגרסתו וכן לכתוב מזכר על תוצאות המדידה.

הביקורת מציינת, כי לאור העובדה שתהליך מדידות הנכסים אינו מנוהל במערכת ממוחשבת ייעודית, לא עלה בידי עובדות מחלקת השומה להציג לביקורת נתונים על היקף התופעה של מדידות חוזרות כתוצאה מטענות של המחזיקים כנגד גודל הנכס המעודכן בעקבות המדידה.

לאחר שנציגת מחלקת השומה מוודאת כי נתוני המדידה נכונים היא מזינה את תוצאות המדידה למערכת הגביה ומעדכנת את נתוני השומה. מועד זה נחשב למועד הקובע לעניין תחילת החיוב בארנונה לפי תוצאות המדידה.

במקרים בהם חל גידול בחיוב הארנונה כתוצאה מנתוני המדידה החדשים נשלחת הודעת שומה למחזיק בנכס בצירוף התסריט שהועבר מהמודד, ובמידת הצורך נשלח גם שובר תשלום.

ממצאים

במסגרת הביקורת נערכה בדיקה מדגמית של 18 נכסים שנמדדו ונבחנה התאמה בין שטח הנכס שנמדד לבין שטח הנכס לחיוב ארנונה במערכת הגביה. בבדיקה נמצאה התאמה מלאה בין תוצאות המדידה לנתוני הנכסים במערכת הגביה. להלן תוצאות הבדיקה המדגמית:

גודל לחיוב במדידה	גודל קיים במערכת נטו (מ"ר)	מספר פיזי
139.66	140	654*****100
159.09	159	666*****300
249.48	249	654*****400
68.13	68	654*****300
79.33	79	666*****000
120.16	120	641*****100
618.5	618	666*****100
202.02	202	653*****200
427.81	428	666*****100
83.57	84	653*****300
232.32	232	654*****100
383.84	336	651*****100
82.67	83	653*****000
137.39	137	653*****500
132.39	132	653*****700
96.56	97	653*****100
162.94	163	666*****100
199.32	199	654*****500

לא נמצאו פערים בין נתוני המדידה לנתונים במערכת הגביה.

יחד עם זאת, לא קיים תיעוד לתהליכי הבקרה שתוארו לעיל לכן לא עלה בידי הביקורת לבחון את שלמות תהליכי הבקרה שתוארו לעיל. בין היתר: לא נמצא תיעוד לבדיקות שמבצעות נציגות מחלקת השומה לכל אורך תהליך הבדיקה ולא נמצא ריכוז של הנכסים שנשלחו לבדיקה חוזרת.

המלצה

- לתעד את תהליך הבקרה לגבי כל נכס, בין השאר לתעד את תהליך העברת הנכסים למדידה מתחילתו ועד סופו, כולל קידוד ייעודי של הנכסים שהועברו למדידה חוזרת, במסגרת המערכת הממוחשבת החדשה שתוטמע במחלקת השומה.

תגובת מנהלת מחלקת שומה

"הבדיקות מתועדות כיום במערכת האוטומציה. תיעוד הבדיקות קיים בכל נכס ונכס אך לא ניתן להפיק דוח ייעודי בהיעדר מערכת ממוחשבת".

לוחות זמנים**13.**

בסעיף 5 למפרט השירות בהסכם עם חברות המדידה נקבע, בין היתר, כי על המודדים להודיע למחזיקי הנכסים על הכוונה למדידה ולתאם עמם מדידה בתוך 14 ימים. במידה ולא התקבלה תשובה יש לפנות למחזיקים ולבקש תיאום מדידה ב- 14 הימים הבאים. במידה ולא תיאם המחזיק מדידה גם לאחר תום 14 הימים הנוספים, על המודד לבצע מדידה חיצונית ללא תיאום מול המחזיק.

עוד נקבע בסעיף 7 למפרט השירות, כי על חברות המדידה להחזיר לעירייה את תוצאות המדידה בתוך 5 ימי עבודה מסיום ביצוע המדידה של הנכס.

כלומר, בהנחה שהמחזיק לא החזיר תשובה לתיאום מדידה, פרק הזמן המרבי להעברת תוצאות המדידה למחלקת שומה לא יעלה על כחודש וחצי. (שתי הודעות לתיאום מדידה בנות 14 יום כל אחד, ותיאום פנימי של מדידה מטעם חברת המדידה).

הבקשות למדידה מגיעות מאגף ההכנסות. במקרה של חתימה על טופס טיולים לקראת הוצאת טופס 4 או במקרה של תוספת בניה מתקבל מידע מאגף הפיקוח על הבניה ומחלקת השומה מוציאה הזמנה למדידה. במקרה של בניה ללא היתר מתקבל מידע מהשירות המשפטי ומחלקת שומה עורכת בדיקה האם הנכס כבר נמדד או שיש צורך בהזמנת מדידה חדשה עדכנית. ההחלטה על הזמנת המדידה היא של מחלקת שומה. מאגף הכנסות. בגין אישור תוספת בניה, קבלת טופס 4, או שקיים חשש לבניה בלתי חוקית ומבקשה לקבלת אישור לטאבו.

כל יחידה מעבירה בקשה באופן נפרד ונציגות מחלקת השומה מרכזות את הבקשות בקובץ אקסל ומציינות את תאריך המסירה לחברת המדידות, שהוא התאריך של יום חמישי באותו שבוע קלנדררי. ביום חמישי בסוף כל שבוע מועברת הרשימה לחברת המדידות הרלוונטית לביצוע המדידה לכל הנכסים שברשימה. עם סיום המדידה מושבות תוצאותיה חזרה למחלקת השומה. נציגת מחלקת שומה מסמנת בקובץ האקסל את תאריך קבלת תוצאות המדידה ומעבירה את התוצאות ליחידה הרלוונטית להמשך מתן שירות לתושב.

ממצאים

מנהלת מחלקת שומה מסרה כי לא קיימת מערכת ייעודית שמבצע מעקב ובקרה אחר תהליך מסירת הנכסים למדידה וקבלת תוצאות המדידה חזרה מחברת המדידות ולא מתקיים מעקב שיטתי אחר לוחות הזמנים של זמני המדידות.

הביקורת מציינת, כי בהעדר מעקב ובקרה שיטתיים כאמור ייתכן מצב שחלק מהנכסים שנשלחו למדידה לא נמדדו וממלא תוצאות המדידה לא הועברו לעירייה, והטיפול בנכס זה יתעכב או לחילופין לא יתבצע. מסקירת קבצי המעקב באקסל נמצאו מדידות שהועברו לחברת המדידות ולא נמצא תיעוד לקבלת תוצאות המדידות במחלקת השומה (בהעדר ניהול ומעקב אחר המדידות במערכת ממוחשבת אוטומטית קיים קושי לדעת את ההיקף המלא של הבקשות למדידה שנשלחו לחברת המדידות ולא נענו) להלן מספר דוגמאות:

מספר פניה	מספר פיזי	יועבר לחברת - ש.ל.מ. / אשד	בתאריך
202209000217	652*****200	ש.ל.מ.	20/10/22
202211000006	651*****00	ש.ל.מ.	13/11/22
202210000136	652*****200	ש.ל.מ.	13/11/22
202210000214	666*****100	ש.ל.מ.	17/11/22
202211000148	720*****100	ש.ל.מ.	17/11/22
202205000126	666*****000	ש.ל.מ.	17/11/22
202211000072	666*****200	ש.ל.מ.	17/11/22
202212000047	654*****00	ש.ל.מ.	15/12/22
202212000057	666*****000	ש.ל.מ.	15/12/22
202212000054	642*****000	ש.ל.מ.	15/12/22
202212000096	655*****200	ש.ל.מ.	15/12/22
202212000088	654*****200	ש.ל.מ.	15/12/22

מנהל אגף גביה מסר לביקורת כי: "הטבלה כוללת שני מקרים בהם הפניה נסגרה ונמצאה במסגרת פניה אחרת. שבעה מקרים של פניה רישום משכנתא בה ניתנה התחייבות של המבקש לביצוע מדידה וניתן האישור (אין חובת מדידה). שני מקרים בהם התקבלה המדידה ועודכנה במיקום שגוי בטבלת האקסל.

ומקרה אחד בו הפניה נסגרה מאחר ומדובר במגרש ללא מבנים ואין צורך במדידה."

נדגיש כי מיקרים אלו עדיין פתוחים במערכת והמלצתנו לטיוב הנתונים בעינה עומדת.

כמו כן, נמצאו מדידות שהועברו לעירייה לאחר חלוף זמן רב ביחס ללוחות הזמנים שנקבעו במפרט השירותים עליו התחייבו חברות המדידה.

להלן מספר דוגמאות:

מספר פניה	מספר פיזי	עדכון מדידה	סיבת הפניה	תאריך העברה למודד	תאריך קבלת תוצאות המדידה	משך הזמן לתשובה
202108000064	653*****300	לא	אישור לטאבו	5.8.21	2.1.22	5 חודשים
202107000187	654*****800	לא	אישור לטאבו	25.7.21	21.11.21	4 חודשים
202106000254	653*****400	לא	אישור לטאבו	25.7.21	6.12.21	4.5 חודשים
202212000156	655*****400	לא	אישור לטאבו	29.12.22	4.4.23	3 חודשים
202212000046	657*****000	כן	אישור לטאבו	15.12.22	23.4.23	4 חודשים
202211000219	653*****100	כן	אישור לטאבו	1.12.22	30.3.23	4 חודשים

מנהלת מחלקת שומה מסרה, כי לאור העובדה שמרבית המדידות הינן לבקשת התושבים ויש להחזיר להם תשובה, מתקיים מעקב בלתי תלוי של התושב והסיכוי לפספס את המדידה נמוך. נציין כי למרות שמרבית המדידות מבוצעות לבקשת המחזיקים בנכס עדיין קיימים מדידות המבוצעות מיוזמת העירייה, יתרה מכך על המחלקה לשאוף לתת שירות מיטבי מבחינת לוחות הזמנים ולקיים מעקב אקטיבי על מועדי החזרת המדידות ולא להיסמך על בעלי הנכסים שיפנו לאחר זמן בדרישה לזרז הטיפול בעניינם.

המלצה

- לנהל מעקב שיטתי אחר קבלת תוצאות המדידה אחת שבוע ולבחון את סטטוס הטיפול במדידות.

סקר מדידות

החקיקה הקיימת מאפשרת לרשות המקומית לבצע סקר נכסים, אך אינה מחייבת זאת. ההנחיה המנהלית הכלולה בחוזר מנכ"ל 2/08 קובעת חובת ביצוע סקר אחת ל-5 שנים רק לרשויות שנמצאות בתוכנית הבראה/מקבלות מענקי איזון, הנחיה זו אינה רלוונטית לעיר הרצליה. עם זאת, חשיבות ביצוע סקר נכסים לקביעת ארנונה אחת למס' שנים, לא השתנתה, והיא נגזרת מהעובדה כי שינויים בגודל הנכסים כתוצאה מתוספת שטחים מבונים או משינוי השימוש בנכס המחייב שינוי סיווג אינם תמיד מדווחים לעירייה. ומכאן הצורך ליזום ביצוע פעולות לאיתור שינויים בנכסים בעיר לטובת מימוש פוטנציאל הגבייה זאת לצד חובתה לשמור על הסדר התכנוני בתחומיה.

העירייה אינה נוהגת לערוך סקר נכסים יזום במסגרתו ימדדו כל הנכסים ברחבי העיר בהתאם לתוכנית עבודה אחת לתקופה שנקבעה מראש.

המחלקה מזמינה מדידות נכסים לרוב בעקבות פניות של תושבים, בקשה לאישור העדר חובות לצורך רישום לטאבו, השגה על קביעת ארנונה או לצורך אישור משכנתא ובנוסף, כל בניה חדשה בעיר נמדדת.

תגובת מנהל אגף גבייה

העירייה מבצעת באופן יזום מדידות בשלב טופס 4, בבקשות לאישור לטאבו, בבנייני עסקים כשיש שינויים, ובימים אלה מבצעת העירייה סקר שעניינו חריגות בניה. בחודש אוקטובר 2022 נתקבלה החלטה אצל מנכ"ל העירייה, לבצע סקר מדידות בגין חריגות בניה לצורך גביית ארנונה והיטלים. בוצע פיילוט על 343 נכסים. במסגרת הסקר נעשו 186 ניסיונות תיאום מדידה, תואמו 57 מדידות ובוצעו 49 מדידות בפועל. ביצוע מדידות בשיטת חיוב נטו, המבוצעת בעיר, מחייבת כניסה לתוך הנכסים ולפיכך מצריכה תיאומים ואישור להיכנס לנכסי המחזיקים. על פי הנתונים כאמור, ניתן לראות כי קיימים קשיים מהותיים ביותר לביצוע סקר נכסים מקיף, לפיכך אלו מבוצעים בנכסים ובנקודות זמן קריטיות לחיוב כפי שפורט לעיל.