



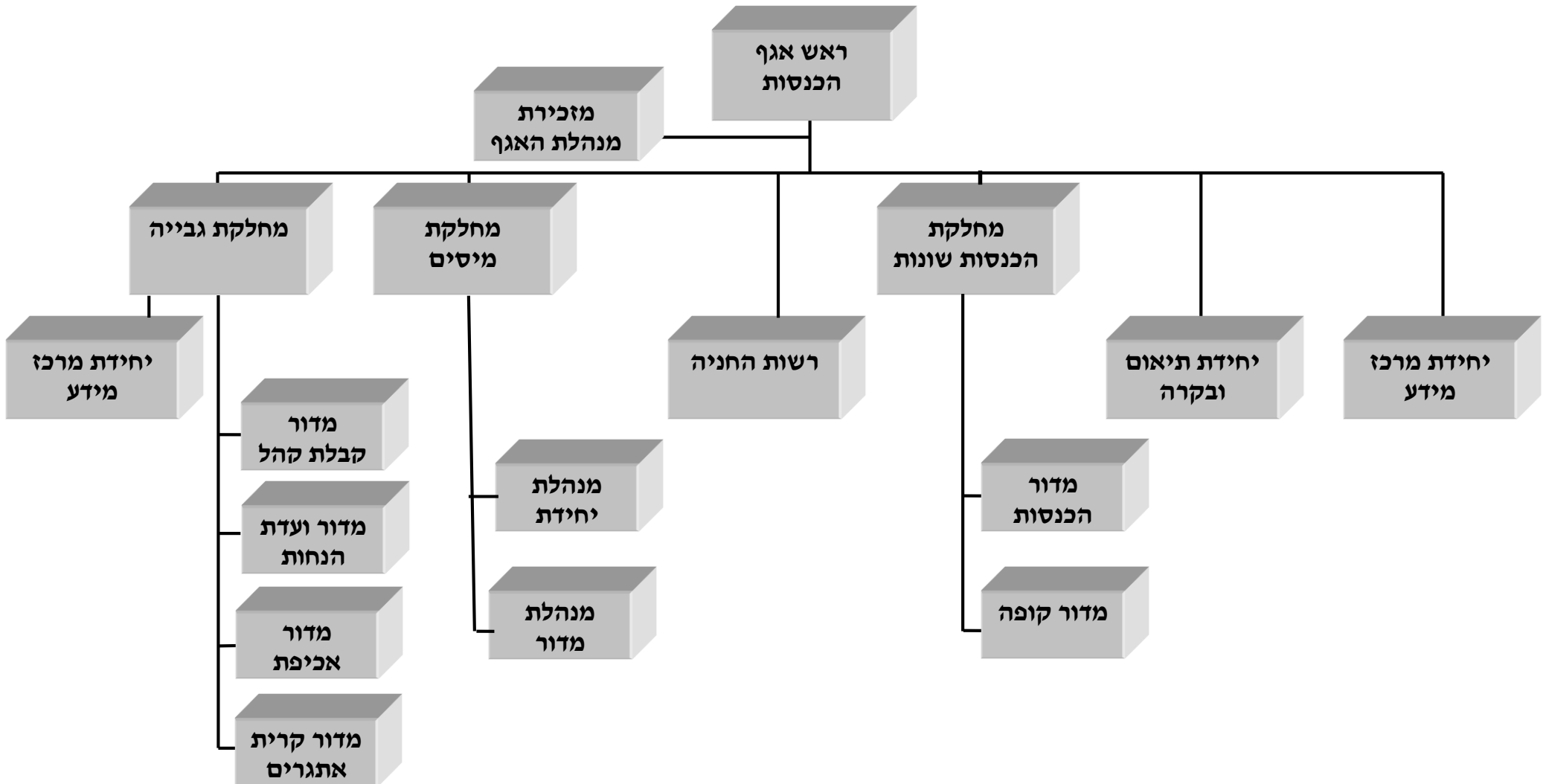
# אגף הכנסות



# תכנית עבודה לשנת 2016

## עיריית רעננה אגף הכנסות

מבנה ארגוני



# עיריית רעננה

## אגף הכנסות

### תכנית עבודה 2015

א. יעוד:

מקסום הכנסות העירייה, על פי חוק, באופן הגון ומקצועי תוך מתן שירות איכותי ותוך ניצול יעיל של משאבים.

ב. מטרות:

1. טיפול מיטבי בחיובי ארנונה, חוגים, גני ילדים, שילוט ודוחות חניה.
2. הגדלת בסיס חיוב ארנונה למקסימום (מס אמת).
3. מתן שירות מיטבי בכל תחומי העיסוק ובכל הערוצים.
4. מקסום תהליכי גביית הכספים מחייבים.
5. גבייה עבור תאגיד מי רעננה בע"מ.
6. הגברת שיתוף הפעולה עם גופים בעירייה- אגף הנדסה, חזות העיר וכו'.
7. בקרה וטיפול בחובות אבודים.
8. שיפור תהליך הבקרה על פעילויות האגף לרבות חיובים, זיכויים וגבייה.

ג. משימות האגף

מחלקת מיסים:

צו ארנונה

1. עדכון צו הארנונה השנתי בהתאם להחלטת המועצה ואישור משרד הפנים. (תוך עדכון שינויים בסיווגים והתעריפים).
2. חיוב נכסים בארנונה שנתית והוצאת חשבונות דו חודשיים בהתאם לצו הארנונה.
3. עדכון שומות בעקבות שינויי שטחים, שינויי סיווג, השגות.

מדידות:

4. מדידת נכסים- סקר מדידה עירוני, עדכון שטחים, עדכון שומה.
5. קשר הדוק עם אגף הנדסה – כחלק מהליך מתן טופס 4 ו/או שחרור ערבות וכן חלק מהליך מתן אישור לטאבו נשלחת מדידה לצורך חיוב מס אמת.
6. קבלת קהל, מענה טלפוני, וטיפול בדואר בכל נושאי השומה:

6.1. עדכון חיובי ארנונה בהתאם לשינויי שומה (שטחים, מחזיקים, סיווגים).



6.2. חיוב ארנונה עם קבלת טופס 4.

6.3. החלפת מחזיקים בעסקים.

6.4. החלפת בעלים במכירת נכסים.

6.5. מתן אישורים לטאבו, כולל סגירת חובות.

6.6. גביית אגרות בניה והיטלי פיתוח.

#### ועדת ערר לענייני ארנונה

7. טיפול ומענה להשגות ועררים.

8. ארגון והכנת החומר לדיון, תיאום וכינוס כל המשתתפים (חברי ועדה, העירייה, העוררים), השתתפות בדיון בוועדה.

#### ועדת תמיכות - עמותות מבקשי פטור

9. טיפול בבקשות של עמותות להנחות לרבות ריכוז החומר לועדת תמיכות.

### מחלקת גביה:

#### 1. קבלת קהל:

1.1. גבית תשלומים לרבות עבור "מי רעננה".

1.2. מענה לבירורי חשבונות.

1.3. החלפת מחזיקים- שכירות מגורים

1.4. טיפול בהנחות לסוגיהן בהתאם לחוק ההסדרים לאחר הצגת המסמכים הנדרשים.

#### 2. אכיפה:

2.1. אכיפה כנגד חייבי מיסי ארנונה, תאגיד המים (בקבלנות משנה) וחייבים שונים כגון:

חוגים, שכר לימוד גנים, יול"א, שילוט, חובות וטרינריה וחובות שנפסקו בבתי משפט

2.1.1. שליחת התראות והודעות דרישה לחייבים.

2.1.2. טיפול משפטי והוצאה לפועל באמצעות עורכי דין.

2.2. טיפול בהמחאות חוזרות.

2.3. טיפול בכינוסי נכסים.

2.4. ניתוקי מדי מים- לתאגיד המים.



### 3. טיפול בהנחות ובמחיקת חובות.

3.1. טיפול בהנחות על רקע כלכלי, ריכוז החומר לועדת הנחות וביצוע החלטות ועדת הנחות- בארנונה, חוגים ושירות פסיכולוגי.

3.2. טיפול במחיקת חובות.

#### מחלקת הכנסות שונות:

1. ריכוז חומר הנוגע לכל הכנסות העירייה למעט ארנונה ומים-

- 1.1. חוגים- חיוב וגביה מכ- 16,000 משתתפים. קליטת הוראות קבע במערכת העירונית כאשר חלקו מתבצע באמצעות ממשק. ביצוע שינויים שוטפים, טיפול בהחזרי הוראות קבע והפקת דוחות למרכזים שונים. כל זאת בשיתוף פעולה מלא עם אגפי העירייה הרלבנטים.
  - 1.2. גני ילדים- חיוב וגביה מכ-3,000 ילדים הלומדים בגני הילדים. קליטת הוראות קבע, ביצוע שינויים חודשיים, וטיפול בהחזרי הוראות קבע בבנקים.
  - 1.3. שילוט- חיוב וגביה של אגרת שילוט. קליטת ממשק עם פרטי השלטים מאגף חזות העיר בתדירות חודשית, שליחת חיובים, גביית הכסף וטיפול בהחזרי הוראות קבע בבנקים.
  - 1.4. בחינת תשלומים בעקבות חיובים שנקבעו דרך מערכת בתי המשפט. בקרה ומעקב אחר מועדי תשלומי גזרי הדין, העברת הנתונים לאגפים השונים.
2. ריכוז הקופה העירונית – בחינה והתאמה של כל התשלומים המתקבלים מכל יחידות העירייה מול הבנקים והגזברות, הפקדות יומיות לבנק, משיכת תשלומים מהאינטרנט, תשלומים במוקד הטלפוני של החברה לאוטומציה, וקופות האגף, הפקדת שיקים דחויים, הקלדות של חומר מהבנק (כגון מסלקות שגויות) ריכוז ההפקדות מהעברות בנקאיות, קיזוזי ספקים ומשכורות, סליקת בנקים וטיפול בשגויים, הפקת דוחות החזרי כספים והתחייבויות, טיפול בהחזרי הוראות קבע (בנקאיות וכרטיסי אשראי), תיקוני מס"ב ושליחה למס"ב.
3. הכנסות שונות – בדיקה, התאמה ומעקב אחר קבלת תשלומים ממשרדי ממשלה, תב"רים, חוזים, מפעל הפיס וכדומה.
4. מתן מענה לצרכי מחשוב של האגף חומרה ותוכנה, קליטת ממשקים שונים, הפקת דוחות לצרכי חיוב, בקרה ואכיפה. טיפול בתקלות מול אגף המחשוב, חברת התוכנה (אוטומציה) וחברת הדפוס.

#### רשות החניה:

1. גבית דוחות חניה בכל אמצעי התשלום.
2. הסבת דוחות חניה מחברות ליסינג וכדומה על פי נתונים המתקבלים מהם.
3. טיפול ומתן מענה לערעורים על דוחות חניה בשיתוף עם התובעת העירונית.



4. טיפול משפטי והוצאה לפועל באמצעות עורכי דין.

5. טיפול במחיקת חובות אבודים ודוחות ישנים.

6. מתן תו תושב ותו חניה אזורי.

### יחידת תיאום ובקרה

1. הכנת הנתונים לביקורת השנתית והרבעונית של משרד הפנים.
2. התאמת ההכנסות בין מערכת הגביה למערכת הנהלת החשבונות.
3. סגירת שנה ופתיחת שנה בקופה ובמאזן.
4. מעבר יתרות משנה לשנה במערכות המחשוב.
5. פרויקטים מיוחדים בתחום שומת הארנונה.
6. בחינת דוח הפחתת חיובים ומתן הסבר לעובדים לצורך שיפור, תיקון והנחייה.
7. בחינת דוח יתרות זכות ומתן הנחייה להעברת החזרים לתושבים בהתאם לצורך.
8. בחינת דוח שינוי סיווג ושינוי גודל.
9. בדיקת נכונות סיווגים תוך מתן דגש על מלאכה ותעשייה.

### יחידת מרכז מידע

1. מוקד טלפוני למענה לפנייות תושבים.
2. מעקב ובקרה על פניות תושבים בטלפון.
3. מעקב ובקרה על טיפול בתושבים המגיעים לקבלת קהל לצורך צמצום זמן המתנה.
4. מעקב ובקרה על טיפול בפניות תושבים בכתב לצורך צמצום זמן מתן המענה.
5. טיפול בבקשות לקבלת פטור נכס ריק ונכס לא ראוי.

### מחלקת שכר

1. קבלת נתונים ממשאבי אנוש ותרגום לתשלום שכר.
2. הפקה ובדיקה של תלושי שכר.
3. הכנת פקודת משכורת.



4. טיפול בתשלום מקדמות לעובדים.
5. זיכויים וחייבים לרשויות השונות: מס הכנסה, ביטוח לאומי, קופות גמל, קרנות השתלמות ועוד.
6. טיפול בתשלומי פרישה וגמלאים.
7. טפול בהסכמי השכר החדשים.
8. קבלת קהל ומענה טלפוני לעובדים.

#### כללי – שמירה על הטבע וחסכון במשאבים

1. שליחת חשבוניות בדוא"ל.
2. סריקה שוטפת של מסמכים וקישורם לכרטיסי המשלם.

#### **ד. יעדים:**

#### **מחלקת מיסים:**

1. חיוב כ-28,000 נכסים בארנונה שנתית והוצאת חשבון שנתי וחשבונות דו חודשיים.
2. עדכון צו ארנונה עם העלאת התעריף כפי שתאושר במועצת העיר והכנה לאישור משרד הפנים – צו ארנונה 2016.
3. טיפול ועדכון בכל נושאי השומה-טיפול מידי בהגעה פיזית של תושב וטיפול תוך 14 יום בבקשה שמגיעה בכתב.
4. צמצום מירבי של תלונות תושבים.
5. הגדלת כמות ועדות הערר המתכנסות בשנה, ומענה ע"פ החוק לעררים והשגות.
6. טיפול בבקשות של עמותות להנחות וריכוז חומר לועדת תמיכות בלו"ז על פי החוק.
7. מדידת נכסים לצורך מתן טופס 4, שיחרור ערבות ומתן אישור לטאבו תוך קיום קשר הדוק עם אגף ההנדסה.
8. התאמת חיוב ארנונה בהתאם לשינוי שומה על סמך מדידות.
9. הוצאת מכרז לצורך ביצוע מדידות בשטח.



א. שירות לקוחות -

1. טיפול ועדכון בנוגע להחלפת מחזיקים - טיפול מיידי בהגעה פיזית של תושב וטיפול תוך 14 יום בבקשה שמגיעה בכתב.

2. טיפול בבקשות להנחות- טיפול מיידי בהגעה פיזית של תושב, וטיפול תוך 14 יום בבקשה שמגיעה בכתב.

3. צמצום מירבי של תלונות תושבים.

ב. אכיפה –

4. בקרה וטיפול בחייבים – צמצום חובות.

5. הגשת תביעות לכונסי נכסים.

6. שמירה על אחוזי הגבייה הקיימים - בגביית ארנונה משוטף.

ג. מדור הנחות-

7. בקשת התושב להנחה על רקע כלכלי תדון בועדת הנחות תוך 90 יום מרגע הגשת הבקשה.

8. בקרה וטיפול בחובות אבודים של אנשים פרטיים ושל חברות – צמצום חובות אבודים.

**מחלקת הכנסות שונות:**

1. ביצוע חיובי גני ילדים בבנק כל 5 לחודש.

2. ביצוע חיובים עבור חוגים כל 28 לחודש והפקת דוחות חודשיים לכ- 70 מרכזים שונים.

3. בדיקת אימות הנחות המרכזים השונים.

4. ביצוע חיובי אגרת שילוט.

5. הוצאת דוח חודשי בנוגע לקבלת תשלומים ממשרדי ממשלה, חוזים, מפעל הפיס.

6. ריכוז כל התשלומים המתקבלים בעירייה, בחינה והתאמה סגירת קופה יומית וביצוע הפקדות.



1. העמקת גבית דוחות החניה בכל האמצעים הנדרשים.
2. איתור בעלויות אחת לחודש.
3. טיפול בהסבת דוחות מול חברות הליסינג.
4. שליחת מעטפיות תזכורת.
5. שליחת הודעות קנס לאחר 90 יום.
6. שליחת הודעות על פי פקודת המיסים גביה.
7. העברת החייבים לטיפול עורך דין.
8. טיפול מהיר בערעורים.

**יחידת תיאום ובקרה:**

1. עיבוי תפקיד היחידה בכל הקשור לבקרה השוטפת – הוצאת דוחות בתדירות שונה על פי הנושא.
2. בדיקה שוטפת של נכונות הסיווגים, סוגי הנכסים, ההפחתות שמבוצעים על ידי העובדים.
3. תיקון טעויות ומתן הסבר לעובדים לצורך תיקון ושיפור.
4. מיקסום התאמת ההכנסות בין מערכת הגביה למערכת הנהלת החשבונות

**יחידת מרכז מידע:**

1. מענה טלפוני- צמצום מכסימלי של אי מענה – עמידה בציון מעל 90%.
2. תורים- צמצום זמן המתנת התושבים – אחוז עמידה בציון מעל 90%.
3. צמצום בזמן הטיפול ובמתן מענה לפניית תושבים בכתב – עמידה ביעד של טיפול תוך 14 יום.
4. שיפור תהליך קבלת החלטות בבקשות לקבלת פטור נכס לא ראוי.

**מחלקת שכר:**

1. הכנת משכורות עד ה-1 לכל חודש וביצוע תשלום עד ה-5 לכל חודש במינימום טעויות.
2. הפקת דוח חודשי עד ה-15 לחודש לביטוח לאומי ולמס הכנסה.



3. הפקת דוחות שנתיים, בתחילת השנה העוקבת, לריכוז נתוני ימי מילואים, קרנות פנסיה, ביטוחי מנהלים, ממונה על השכר באוצר, ביטוח לאומי, מס הכנסה(126), טפסי 106.
4. הערכות למכרז להחלפת תוכנת שכר ומשאבי אנוש.
5. המשך הטיפול ביישום הוראות משרד האוצר לגבי חריגות שכר.

**כללי - שמירה על הטבע וחסכון במשאבים:**

1. גידול של-20% בשליחת חשבוניות בדוא"ל.

