



## אמות מידה בעניין טיב ואיכות השירות- מחלקת הגביה

מחלקת הגביה במועצה אמונה על משלוח הודעות שומה לתושבים ולבעלי העסקים בנושא ארנונה ושמירה, הכנת צו הארנונה השנתי, הנפקת שוברי תשלום ארנונה, משלוח הודעות חוב, היטלים ומסים מקומיים.

### תחום אחריות המחלקה:

הכנה ומשלוח שומת ארנונה ושמירה שנתית ודו חודשית

גביית תשלומי ארנונה, אגרות והיטלים

הכנה ומשלוח אגרות שילוט

הנחות – בדיקת זכאות על פי דין

נכסים - ביצוע בדיקות נכסים לקביעת שומת ארנונה (בהתאם לסיווג הנכס, נכס ריק, לא ראוי לשימוש וכדומה)

החלפת מחזיקים

הכנת אישורים לטאבו

סיוע בהכנת צו הארנונה

ביצוע אכיפה מנהלית בהתאם להנחיות.

### מתן השירותים:

מתן השירותים יתבצע בהתאם לסעיף 330 כג' לפקודת העיריות (תיקון מס' 151) הכולל:

- גביית מיסים
- עדכון אמצעי תשלום
- בחינת הנחות על פי קריטריונים שנקבעו על פי דין
- עזרה בהכנת מענה להשגות
- הכנה בהגשה לוועדת ערר
- הכנת תחשיבי היטלי בתאום עם מחלקת ההנדסה



- מענה לפניות תושב בנושא ארנונה, היטלים ושילוט
- עדכון כתובות
- דיווח למועצה ברמה חודשית

### מדד השירות

פניות ציבור	מענה לפניות ציבור	14 ימים
החלפת משלמים- חילופי דיירים בנקס	בהתאם לפירוט באתר האינטרנט	14 ימים
תשלומים מקוונים	תשלום מקוון באמצעות אתר המועצה	מייד
תשלום במחלקת הגביה	תשלום פרונטלי במחלקה	2 שעות
השגות	תשובה להשגות בכל נושא	60 ימים
הנחות בארנונה על פי תקנות	בהתאם לפירוט באתר האינטרנט	14 ימים
הנחות בארנונה על פי מבחן הכנסה	לצורך מבחן הכנסה נדרשים מסמכים. פירוט באתר האינטרנט	30 ימים
הנחות בארנונה על פי ועדת הנחות	פירוט באתר האינטרנט	בהתאם לסדר יומה של הוועדה. (עד 120 ימים).
אישור לטאבו	לכל סוגי הנכסים	30 ימים
אישור לטאבו-למשכנתא	אישור לטאבו לצורך משכנתא	20 ימים
פטור נכס ריק	פירוט באתר האינטרנט	20 ימים
הוראת קבע (בקשה לחידוש או ביטול) באמצעות כרטיס אשראי או בנק		14 ימים