

רישום תקבולים ומתן הנחות מתקבולי ארנונה

דוח ביקורת

1. בללי

במסגרת תוכנית העבודה לשנת 2005 נערכה ביקורת בנושא רישום תקבולים ומתן הנחות מארנונה. הביקורת בחנה את תהליכי העבודה והבקרה החל מהשלב בו מבקש תושב לבצע תשלום ארנונה דרך הגשת בקשה לקבלת הנחה ועד לאישורה במערכת הממוחשבת וביצוע התשלום.

2. מטרות הבדיקה

- א. בחינת הליך רישום תקבולי הארנונה.
- ב. בחינת הליך מתן הנחות מארנונה לתושבים.
- ג. בדיקת קיומן ואיכותן של הבקורות הקיימות בכל אחד מהנושאים דלעיל ואיתור פרצות המאפשרות קיומן של שגיאות או ביצוע הונאות העלולות לגרום לנזקים כספיים ואחרים.

3. הפעולות שבוצעו

- א. נערכו שיחות עם הגורמים הבאים:
 1. מנהלת מחלקת הגבייה.
 2. סגנית מנהלת מחלקת הגבייה.
 3. מנהלת מדור הנחות, מחלקת הגבייה.
 4. פקידות קבלת קהל במחלקת הגבייה.
 5. נציג חברת מ.ג.ער. - חברת המספקת שירותי תמיכה ואכיפה עבור מחלקת הגבייה.

- ב. נתקבלו נתונים לגבי היקף גביית הארנונה בעירייה בין השנים 1995-2004.
- ג. נבדקו באופן מדגמי (כ-5%) נאותות מתן הנחות (לפי מבחן הכנסה) בין השנים 2001-2002.
- ד. נבחנו תהליכי העבודה המבוצעים במחלקת הגבייה בנוגע לרישום תקבולי ארנונה ומתן הנחות.
- ה. נעשתה הערכה של הבקורות הקיימות.

4. הממצאים

א. רקע

ארנונה הינה מס שנתי המוטל על תושבים מכוח פקודת העיריות (נוסח חדש) ואשר משולם לעירייה עבור השימוש הנעשה בנכסים הנמצאים בשטחה ואשר לזכותם נזקפים השירותים המוניציפאליים שהעירייה מעניקה לתושביה.

מועצת העירייה מטילה את הארנונה הכללית לשנת הכספים מתוקף הסמכות המוקנית לה בחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1993 ובכפוף לתקנות ההסדרים במשק המדינה, המותקנות מדי שנה. צו המיסים המתפרסם על ידי העירייה כולל את החלטת מועצת העירייה על הטלת מס הארנונה וכן מגדיר את אזורי המס השונים, את סוגי הבניינים וסוגי השימושים בנכסים וקובע את תעריפי המס המתאימים.

הארנונה מוטלת על כל מחזיק בנכס. המחזיק הינו בעל הזיקה הקרובה ביותר לנכס ויכול שיהיה בעל הנכס, שוכר הנכס ואף פולש חסר זכויות משפטיות כלשהן.

חיוב הארנונה הינו שנתי (מחודש ינואר ועד לחודש דצמבר) ונקבע בהתאם למכפלת שטח הנכס בתעריף הקבוע בצו למטר רבוע. התעריף נקבע בהתאם לאזור המס, סוג הבניין והשימוש הנעשה בפועל בנכס (כגון: למגורים, משרדים, שירותים וכד').

עדכון נתוני חיוב הארנונה - שטח הנכס וסוג השימוש בו - מבוצע בעירייה על ידי יחידת השומה שבמחלקת הגבייה.

ב. הליך רישום תקבולי ארנונה

תקבול ארנונה הינו תקבול דו חודשי המשולם על ידי תושב באמצעות מוקד טלפוני, בסניפי הבנקים השונים, באתר האינטרנט של העירייה, בהעברה בנקאית או באמצעות תשלום במחלקת הגבייה. תושבים המבקשים לשלם את הארנונה במחלקת הגבייה ניגשים לאחת מפקידות קבלת הקהל ומבצעים את התשלום במזומן או באמצעות שיק או בכרטיס אשראי.

פקידת קבלת הקהל גובה את התשלום בגין הארנונה, מזינה את פרטי המשלם והתשלום במערכת ומפיקה קבלה למשלם. תושב המעוניין לשלם את הארנונה באמצעות הוראת קבע נדרש למלא טופס בקשה בו נרשמים פרטיו האישיים ופרטי חשבון הבנק או פרטי כרטיס האשראי ממנו יבוצע החיוב.

במקרים בהם נדרשת פקידת קבלת הקהל לבטל קבלה שהונפקה על ידה עליה לקבל אישור בכתב על גבי הקבלה המבוטלת ממנהלת מחלקת הגבייה, מסגניתה או מנציג חברת מ.ג.ע.ר, חברת המספקת שירותי תמיכה ואכיפה עבור מחלקת הגבייה. הקבלה החתומה מתוויקת בקלסר נפרד המיועד לכך שנמצא אצל הקופאית הראשית.

בסוף יום העבודה מסכמות פקידות קבלת הקהל את סך התשלומים שהתקבלו, לרבות תשלומי ארנונה, ומפיקות מהמערכת דוח ריכוז תקבולים המפרט את הסכומים שנתקבלו בהתאם לסוג התשלום. העתקי הקבלות שהופקו במהלך היום, בצירוף התשלום (שיקים או מזומן) ובצירוף דוח ריכוז התקבולים הממוחשב נמסרים לבדיקתה של הקופאית הראשית. הקופאית הראשית מוודאת נאותות הפקת הקבלות בהתאם לתשלום המצורף וכמו כן מבצעת התאמה בין סך התקבולים בגין הקבלות לבין דוח ריכוז התקבולים ומאשרת בחתימתה את הבדיקה על גבי דוח ריכוז התקבולים שהעתק ממנו נמסר לפקידת קבלת הקהל.

הביקורת מצאה כי:

1) לא מבוצעת בקרה אחר ביטולי קבלות שבוצעו במערכת הממוחשבת ולא מופק דוח חריגים בנושא.

המשמעות:

ניתן לבצע מעילה בכספי הרשות באמצעות ביטול קבלות שהופקו לתושבים מהם התקבלו הכספים וגניבת התקבולים. המעילה תוסתר על ידי זיכוי חשבון המשלם במערכת הממוחשבת או באמצעות רישום הנחה.

תגובת מנהלת מחלקת הגבייה לממצאי הביקורת:

"בעקבות הביקורת ניתנה הוראה כי אחת לשבוע תעשה בקרה צ"י הקופאית הראשית מסך 3718 המאפשר לראות את כל העסקאות המבוטלות כראיה לזאת של טלרית, כראית יום הביצוע וכדל"ל. תהליך זה נעשה אחת לחודש בעבר, בעקבות הצרת הביקורת 303M3001 1600000 הלאומית.

אחת לשבוע בעת ביצוע הבקרה על פקודות היומן מתאקדת הקופאית הראשית בדיקה של הזיכויים או מתן הנחה ורישום הנתונים בפקודת היומן באיבוי כל המסמכים הרלוונטיים הנדרשים.

הבקרה על פקודות היומן דורשת טווח של מס' ימים על מנת לבחון שבין סגירת הקופה לרישום הפקודה לזיכוי החשבון לא בוצעו תהליכים שאינם חופפים את מוצד תיצוד הפצילות של יום סגירת הקופה. פצילות המונעת ביצוע חליפה של תהליכים שאינם תקינים.

מאקביל מתנהל דו"ח של כל הקבלות המבוטלות מרכזות בתיק נפרד הפתוח לציון של כל ביקורת."

2) פקידת השומה האחראית על עדכון נתוני חיוב הארנונה במערכת הממוחשבת משמשת לעיתים כפקידת קבלת קהל הגובה כספים מתושבים ומעניקה הנחות מתשלומי הארנונה.

המשמעות:

מאחר שלא קיימת הפרדה מלאה בין הגורם המעדכן את נתוני חיוב הארנונה לבין הגורם הגובה כספים מתושבים ניתן להזין נתוני חיוב שגויים על מנת להיטיב עם תושבים או על מנת לבצע מעילה בגובה הפרשי חיוב, כאשר התושב המשלם יזוכה במערכת באמצעות מתן הנחה.

תגובת מנהלת מחלקת הגבייה לממצאי הביקורת:

"באשר להצגת הנחה לפלט צ"י פקידת שומה.

להלן הצרותינו: בעת שפלט מסוים מחליף החזקה בנכס ומטפל בתהליך זה הן באח' שומה והן בקבלת קהל והתושב זכאי להנחה, המתוחמת בזמן, החלפת כתובת המלט והן את זיכוי צ"י התקנות כפי שנקבע באוצר החלטה. כנ"ל לגבי הנחה הניתנת לנכס מסיבות של היותו נכס ריק או שנהרס אך כדי שאינו ראוי לשימוש, בכפוף לתצהירי מחשבות ולביקורת הפיקוח על היותו הנכס במצב זה.

כמו כן באט יש נקודת שיה בקבלת קהל, צומס של תושבים רבים לקבלת שרות נצטות פציולות של הצגת פקידים לתחומים שונים כדי לסייע בתחום שבו קיימ צומס. זו אינה פצולת שהצורה ומכיוון שהמתואר לציף מתבצצ רק במצבים אלה אין אנו רואים בכך פציה. בנוסף לביקורת שנצטית צ"י הקופאית הראשית נצטית ביקורת מדאמית על תנצות מקובצות אחת לחודש, צ"י אחד מצוות המנהלים של האח' טט הפציולות של ביטול הוראות קבצ או תיקון הקבצ או זיכוי לתושב, נחקרת הסיבה ונדקת הפציולות."

ג. מתן הנחות

מדי שנה מפרסם שר הפנים תקנות בדבר מתן הנחה בארנונה בהן נקבעים שעורי ההנחה המירביים אותן רשאיות הרשויות המקומיות להעניק לתושבים. מועצת העירייה אימצה שיעורי הנחה מירביים אלו כפי שנקבעו.

**1. הנחות כלליות מכוח תקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה),
התשנ"ג-1993**

סעיף 2 לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993 מפרט את המקרים בהם רשאית הרשות המקומית לתת הנחות לתושבים בהתאם לקריטריונים סוציאליים ובהיקף שנקבע, כלהלן:

הגבלה	הנחה מירבית	זכאות להנחה
עד 100 מ"ר	25%	גבר שמלאו לו 65 או אישה שמלאו לה 60, אם הם מקבלים: (1) קצבת זקנה (2) קצבת שארים. (3) קצבת תלויים. (4) קצבת נכות בשל פגיעה בעבודה
עד 100 מ"ר	100%	גבר שמלאו לו 65 או אישה שמלאו לה 60, אם הם מקבלים: (1) קצבת זקנה + גמלת הבטחת הכנסה (2) קצבת שארים + גמלת הבטחת הכנסה (3) קצבת תלויים + גמלת הבטחת הכנסה (4) קצבת נכות + גמלת הבטחת הכנסה
	80%	נכה אשר דרגת אי כושר השתכרותו היא בשיעור 75% ומעלה או מי שטרם קבלת קצבת זקנה נקבעה לו נכות כאמור.
	40%	נכה אשר דרגת נכותו הרפואית היא בשיעור של 90% ומעלה או מי שטרם קבלת קצבת הזקנה נקבעה לו נכות כאמור.

הגבלה	הנחה מירבית	זכאות להנחה
עד 4 נפשות - עד 70 מ"ר מעל 4 נפשות - עד 90 מ"ר	66%	<p>הזכאי לאחת הגמלאות שלהלן :</p> <p>(1) גמלה כאסיר ציון או כבן משפחה של הרוג מלכות.</p> <p>(2) גמלת נכות לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1975.</p> <p>(3) גמלת נכות נרדפי נאצים מממשלות גרמניה, הולנד ואוסטריה או גמלת נכות לקורבנות מלחמה מממשלת בלגיה.</p>
	90%	בעל תעודת עיוור
עד 100 מ"ר	90%	עולה חדש למשך 12 חודשים מתוך 24 החודשים המתחילים ביום שנרשם במרשם האוכלוסין כעולה.
	70%	הזכאי לגמלת הבטחת הכנסה שהחל לקבלה לפני 1.1.2003 ובלבד שלא הייתה הפסקה של שישה חודשים רצופים בזכאותו לגמלה
	70%	הזכאי לתשלום לפי חוק המזונות שהחל לקבלה לפני 1.1.2003 ובלבד שלא הייתה הפסקה של שישה חודשים רצופים בזכאותו לגמלה.
	70%	הזכאי לגמלת סיעוד
	20%	הורה יחיד
	25%	בן או בת של מחזיק בנכס הזכאי לגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (דמי מחיה, עזרה ללימודים וסידורים לילד נכה).

תושב המעוניין לקבל הנחה מארנונה בהתאם לקריטריונים המפורטים לעיל, ניגש לאחת מפקידות קבלת הקהל ומוסר את המסמכים הנדרשים לשם הוכחת זכאותו להנחה. במקרים בהם מופיעים נתוני הזכאות במערכת הממוחשבת המקושרת לנתוני המוסד לביטוח לאומי ומשרד הפנים, פטור המבקש מהמצאת המסמכים כאמור.

פקידת קבלת קהל מזינה במערכת את קוד ההנחה לה זכאי התושב בהתאם לקריטריונים המפורטים לעיל, וכן את מועד תחילת הזכאות ומועד סיומה, כלהלן:

הזנת מועד תחילת הזכאות להנחה - במידה והתושב זכאי להנחה בארנונה מתאריך קודם (רטרואקטיבי) מזינה פקידת קבלת הקהל את מועד תחילת הזכאות להנחה במערכת הממוחשבת ומבצעת פקודת זיכוי בכרטיס החשבון של התושב בגובה ההנחה לה היה זכאי במהלך התקופה שחלפה ממועד תחילת הזכאות. פקודת הזיכוי נרשמת על ידי פקידת קבלת הקהל גם באופן ידני בטופס פקודות יומן המועבר לבדיקתה של הקופאית הראשית במחלקת הגבייה, בצירוף האישורים שנמסרו על ידי התושב (במידה ונמסרו). הקופאית הראשית מקבעת את פקודת הזיכוי במערכת הממוחשבת.

הזנת מועד תום הזכאות להנחה - במידה ועולה מאישורי הזכאות כי המבקש זכאי להנחה מארנונה לצמיתות מוזן במערכת תוקף ההנחה עד לסוף השנה. במידה והזכאות הינה זמנית מוזן מועד תום הזכאות כמועד תוקף ההנחה מארנונה. בתום המועד שהוזן במערכת הממוחשבת מתבטלת ההנחה במערכת ולמבקש נשלח חיוב ארנונה בתעריף המלא.

הבקרות הקיימות אחר נאותות מתן הנחות

א. מדי ארבעה חודשים, לאחר עדכון מאגרי המידע על ידי המוסד לביטוח לאומי, מופק דוח מהמערכת הממוחשבת המצביע על חריגות במתן הנחות לתושבים בהתאם למידע המתקבל מהמוסד לביטוח לאומי. הדוח נמסר לבדיקתן של פקידות קבלת הקהל המאמתות קיומן של חריגות כמפורט בדוח.

במידה ונמצא כי תושב אינו זכאי להנחה מתשלומי הארנונה, מבטלת פקידת קבלת הקהל את ההנחה במערכת הממוחשבת ומבצעת פקודת חיוב בכרטיס החשבון של התושב בגובה ההנחה שניתנה לו במהלך התקופה בה לא היה זכאי.

פקודת החיוב נרשמת בנוסף באופן ידני בטופס פקודת יומן הנמסר לבדיקתה של הקופאית הראשית אשר מקבעת את הפקודה במערכת הממוחשבת. לתושב נשלחת הודעה על ביטול ההנחה ועל סכום הפרשי הארנונה אותו נדרש לשלם לעירייה.

במידה ועולה מהבדיקה כי תושב זכאי להנחה מתשלומי הארנונה ואולם בהיקף שונה מזה המעודכן במערכת הממוחשבת, מבטלת פקידת קבלת הקהל את ההנחה הרשומה, מזינה במערכת את קוד ההנחה המתאים ומבצעת פקודת חיוב (או פקודת זיכוי במידה וההנחה המעודכנת גבוהה יותר) בגובה הפרש. לתושב נשלחת הודעה על שינוי היקף ההנחה ועל סכום הפרשי הארנונה אותו נדרש לשלם או לקבל מהעירייה.

ב. מדי שלושה חודשים מופק דוח ממוחשב המפרט את שמות תושבי העיר שנפטרו במהלך שלושת החודשים, בהתאם למידע המתקבל ממשרד הפנים. דוח זה נמסר לבדיקה של פקידת קבלת הקהל המטפלת בנושא. במקרים בהם נמצא כי אחד מהתושבים שנפטרו מקבל הנחה מתשלומי הארנונה, מבטלת הפקידה את ההנחה הרשומה במערכת ומבצעת פקודת חיוב בגובה ההנחה שניתנה לתושב לאחר מועד פטירתו.

פקידת קבלת הקהל בודקת בנוסף את פרטי המתגוררים עם הנפטר בנכס על מנת לוודא זכאותם להנחה מארנונה. במידה ובהתאם לרישומי המוסד לביטוח לאומי המופיעים במערכת נמצא כי אחד מהמתגוררים בנכס זכאי להנחה מארנונה בהתאם לקריטריונים המפורטים לעיל, מעדכנת הפקידה את קוד ההנחה המתאים ממועד הפטירה ומבצעת פקודת זיכוי בגובה ההנחה לו הוא זכאי.

פקודת הזיכוי נרשמת על ידה גם באופן ידני בטופס פקודות יומן המועבר לבדיקתה של הקופאית הראשית אשר מקבעת את הפקודה במערכת הממוחשבת.

הביקורת מצאה כי:

3) לא מבוצעת בקרה אחר נאותות ההנחות הניתנות ממועד רישומן במערכת ואילך (ולא ממועד רטרואקטיבי).

4) לא קיימת הפרדה בין הגורם האחראי על מתן הנחות ורישומן במערכת הממוחשבת לבין הגורם המבצע את הבקרה אחר קיומן של חריגות במתן ההנחות.

המשמעות:

ניתן להזין הנחה במערכת הממוחשבת לתושב אשר אינו זכאי לכך על מנת להיטיב עימו או כתוצאה מטעות. מאחר שהגורם האחראי על מתן ההנחות ורישומן במערכת אחראי בנוסף על ביצוע הבקרה אחר מתן ההנחות, קיים חשש כי יחלוף זמן רב טרם תתגלה הטעות או המרמה ולאחר שנגרם נזק כספי לעירייה.

תגובת מנהלת מחלקת הגבייה לממצאי הביקורת:

"קובצי הזכאות של הביטוח הלאומי להנחות צפ"י התקנות, מאוקרות לפחות 3 פעמים בשנה.

כל סוג הנחה ורשימת הזכאים לה. במידה ונמצא כי תושב חדש להיות זכאי, מאובטח ההנחה מיום הודעת הביטוח הלאומי. כנ"ל מתבצעת בקרה לזכיית תושבים נפטרים בעיר, וביטול הנחות לזכאי אלה שהיו זכאים והחזיקו בנכסיט. בקרה זו מתבצעת 4 פעמים בשנה (פעם צידכון קובץ אוכלוסין צירוני).

תושב המקבל זכאות להנחה מאת המוסד לביטוח לאומי, אשר דן בזכאות בד"כ מס' שנים, ומצוי בפניו את האישור ניתנת ההנחה רק לזכאי אותה שנת כספית. במקרים חריגים היסטורית שהתושב היה זכאי להנחה והמידע היה מצוי בעירייה טרם קבלת הקבצים הממוחשבים, ניתנה הנחה חריגה באישור הנהלת

המחלקה בשנה השוטפת ושנה אחת רטרואקטיבי. (מצביט שנהנו בתי

משפט). על פי לחזור ולהדגיש לא ניתנה הנחה בשום אופן אלא בפיווי

אישורים המצאנים את הזכאות. במידה והנתון איננו מופיע בקובץ,

לחילופין, במידה והזכאות מופיעה בקובץ מצולט המסק של המערכת

הממוחשבת מסק 185,188,המצורף לפקודת היומן. קיבוצ פקודת הזיכוי נעשה

לאחר בקרת המסמכים צ"י קופאית ראשית.

המערכת הממוחשבת צפ"י קוד ההנחה קובעת את שיצורה וזיכוי ולכן לא

ניתן להזין הנחה שאינה תואמת את המסמכים. (לאחר ביצוע חישוב במקרה

על הנחה כזכרית). גם אם בשלל יוקלד קוד הנחה ללא מסמכים מלווים בתקופה הבאה על הבקרה (3 פעמים בשנה) יצלה הדוח בדו"ח החריטים לאי זכאות יתוקן ויחויב ממוצע קבלת ההנחה השלילה.

בצבר לא היתה הקפדה על פרקי זמן קצובים למתן הנחה החל משנת 2001 בוטלו מוצרי החלת ההנחה בקוד 9999. משנת 2001 קובצ מוצר לסיוט הנחה על אצלה על שנה או שנתיים. לדייריט שוכרים ניתנת הנחה עד מוצר תוט השכירות, הארכתה מותנית בהצרכת הודעה על ניצול אופציה להארכת חולה בנכס.

אין אני רואה שום הציה כי הביקורת נעשית צ"י פקידי קבלת קהל המזינים הנחות ומבקרים את החריטים אחת לרבעון. ההנחות המתוחמות בזמן נרשם במוצע סיוט ההנחה."

2. הנחות לפי מבחן הכנסה - מכוח סעיף 2(8) לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993

הנחה לפי מבחן הכנסה מוענקת לתושבים בהתאם למספר הנפשות המתגוררות בנכס ורמת הכנסותיהן לפי טבלת ההנחות שקבע שר הפנים המפורטת בתקנות. רמת ההכנסות כוללת הכנסה חודשית ברוטו של כל המתגוררים בנכס, מכל מקור הכנסה שהוא, לרבות משכורת, הכנסה משכר דירה, פנסיה, גמלאות וקצבאות ביטוח לאומי, למעט:

- מחצית מהכנסתם החודשית של ילדי המחזיק המתגוררים עימו בנכס.
- אדם המשכיר דירתו לאחר ושוכר דירה אחרת למגוריו, רק ההפרש (אם ישנו) בין דמי השכירות המשולם לו לבין דמי השכירות אותם משלם יחושב כהכנסה.

היקף ההנחה נקבע בהתאם לגובה ההכנסה החודשית הממוצעת של המתגוררים בנכס במהלך החודשים אוקטובר, נובמבר ודצמבר של השנה הקודמת לשנה עבורה מתבקשת ההנחה. לשם הוכחת הזכאות נדרשים המבקשים להמציא אישורי הכנסה לחודשים האמורים כאשר מבקש שהינו עצמאי נדרש להמציא את שומת מס ההכנסה השנתית האחרונה.

תושב המבקש לקבל הנחה בתשלומי הארנונה בשל גובה הכנסותיו נדרש להגיש למנהלת מדור הנחות טופס בקשה בצירוף תלושי המשכורת (או שומת מס ההכנסה השנתית, כאמור). מנהלת מדור הנחות פותחת במערכת הממוחשבת בקשה למתן הנחה ומזינה את מספר הנפשות המתגוררות בנכס, גובה ההכנסה החודשית הממוצעת לנפש ומועד תחילת הזכאות להנחה. נתונים אלו מאומתים על ידי מנהלת מדור הנחות בהתאם לתצהיר הבקשה, ספח תעודת הזהות של המבקש ומידע ממשרד הפנים המופיע במערכת בנוגע למספר הנפשות המתגוררות בנכס. לאחר הזנת הנתונים האמורים מתקבל במערכת קוד ההנחה המתאים.

הבקשות שנפתחות במערכת מופיעות ב"סטטוס 1" של פתיחת בקשה אך עדיין אינן מתעדכנות בכרטיס החשבון של המבקש במערכת הממוחשבת ואינן מזכות אותו בהנחה. לאחר פתיחת מספר בקשות במערכת מפיקה מנהלת מדור הנחות דוח ממוחשב המרכז את הבקשות שהצטברו כאשר לאחר הפקת הדוח נרשמות הבקשות במערכת ב"סטטוס 2" ואינן מזכות עדיין את המבקשים בהנחה.

צילום מסך הפקת דוח הנחות מצורף כנספת א' לדוח זה.

מנהלת מדור הנחות בודקת את נתוני ההנחות המופיעים בדוח על מנת לוודא נאותות רישומם בהתאם לבקשה והמסמכים שצורפו. בסיום הבדיקה מבצעת מנהלת מדור הנחות עדכון של נתוני הדוח במערכת הממוחשבת והבקשות הכלולות בדוח נרשמות במערכת ב"סטטוס 3". בסיום שלב זה מתעדכנת ההנחה במערכת הממוחשבת באופן שחיובי הארנונה שיופקו ממועד זה ואילך יכללו זיכוי בגובה ההנחה שניתנה.

במקרים בהם ניתנה הנחה באופן רטרואקטיבי, מבצעת מנהלת מדור הנחות פקודת זיכוי בגובה ההנחה לה זכאי המבקש בגין התקופה שחלפה, הנרשמת על ידה בנוסף גם באופן ידני בטופס פקודות יומן.

העתק מהדוח הממוחשב נמסר לבדיקתה של סגנית מנהלת מחלקת הגבייה אשר מבצעת בדיקה מדגמית של ההנחות ומאשרת בחתימתה את הבדיקה. בנוסף, מקבעת סגנית מנהלת מחלקת הגבייה במערכת הממוחשבת את ההנחות שהוזנו על ידי מנהלת מדור הנחות ממועד

רטרואקטיבי. בתום הבדיקה כאמור מעבירה מנהלת מדור הנחות את הדוח הממוחשב לאישורו של גזבר העירייה אשר מאשר את בדיקת הדוח בחתימתו.

3. הנחות לנזקים

סעיף 7 לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה) מסמיך את ועדת ההנחות של העירייה ליתן הנחה מארנונה (עד 70% מגובה הארנונה) למחזיק בנכס שהינו נזקק. הסעיף מגדיר "נזקק" כמחזיק בנכס אשר נגרמו לו הוצאות חריגות, גבוהות במיוחד, בשל אחת מהשתיים:

1. טיפול רפואי חד פעמי או מתמשך, שלו או של בן משפחתו.
2. אירוע אשר הביא להרעה משמעותית בלתי צפויה במצבו החומרי.

ועדת ההנחות מורכבת, בהתאם לפקודת העיריות (נוסח חדש), מהגורמים שלהלן:

- שלושה חברי מועצה אשר שניים מהם חברים בסיעות המיוצגות בוועדת ההנהלה ואחד חבר בסיעה הגדולה ביותר שאינה מיוצגת בוועדת ההנהלה, שקיבלה את מירב קולות הבוחרים.
- גזבר העירייה.
- מנהל מחלקת הרווחה.
- מנהל מחלקת הגבייה.
- היועץ המשפטי של העירייה.

כיושב ראש הוועדה מכהן אחד מחברי המועצה שמונה לכך על ידי המועצה.

תושב המעוניין בהנחה מתשלום ארנונה בשל הוצאות חריגות שהיו לו במהלך השנה נדרש להגיש למנהלת מדור הנחות בקשה לקבלת הנחה בצירוף מסמכים המעידים על הכנסותיו וכן אישורים וקבלות בגין ההוצאות החריגות.

מנהלת מדור הנחות פותחת במערכת הממוחשבת בקשה למתן הנחה ומעבירה את מסמכי הבקשה לוועדת ההנחות. הבקשות נידונות בוועדת ההנחות והחלטותיה נרשמות על גבי טפסי הבקשות. מנהלת מדור הנחות מתעדת את הדיון בפרוטוקול המאושר בחתימתה של יושבת ראש הוועדה.

בקשה למתן הנחה המאושרת על ידי הוועדה נרשמת על ידי מנהלת מדור הנחות במערכת הממוחשבת בהתאם לקוד ההנחה המתאים, כפי שאושר על ידי הוועדה. במקרים בהם נדחתה הבקשה, מזינה מנהלת מדור הנחות קוד של אי זכאות להנחה.

לאחר הזנת ההנחות מפיקה מנהלת מדור הנחות דוח ממוחשב המרכז את הבקשות שנפתחו. הבקשות מעודכנות במערכת ב"סטטוס 2" ואולם עדיין אינן מופיעות בכרטיסי החשבון ואינן מזכות את המבקשים בהנחה.

מנהלת מדור הנחות בודקת את נתוני ההנחות המופיעים בדוח על מנת לוודא נאותות רישומם בהתאם לפרוטוקול הוועדה. בסיום הבדיקה מבצעת מנהלת מדור הנחות עדכון של הדוח במערכת הממוחשבת והבקשות הכלולות בדוח נרשמות במערכת ב"סטטוס 3" של עדכון ההנחה וסיום הטיפול. לאחר עדכון זה מתעדכנת ההנחה במערכת באופן שחיובי הארנונה שיופקו ממועד זה ואילך יכללו זיכוי בגובה ההנחה שניתנה.

העתק מהדוח הממוחשב בצירוף הפרוטוקול נמסר לבדיקתה של סגנית מנהלת מחלקת הגבייה אשר מבצעת בדיקה מדגמית של ההנחות ומאשרת בחתימתה את הבדיקה. בנוסף, מקבעת סגנית מנהלת מחלקת הגבייה במערכת הממוחשבת את ההנחות שהוזנו על ידי מנהלת מדור הנחות ממועד רטרואקטיבי. בתום הבדיקה כאמור מוסרת מנהלת מדור הנחות את הדוח הממוחשב בצירוף הפרוטוקול לאישורו של גזבר העירייה אשר מאשר את בדיקת הדוח בחתימתו.

הביקורת מצאה כי:

- (5) ניתן להשמיט הנחות שהוזנו במערכת כך שלא יופיעו בדוח ריכוז הנחות הממוחשב שנמסר לביצוע הבקרה (ראה נספח א').
- (6) הזנת נתוני הנחות למערכת הממוחשבת בהתאם להחלטות ועדת הנחות וביצוע הבקרה אחר נאותות הזנת הנתונים הללו בהתאם לפרוטוקול הוועדה, מבוצעים על ידי אותו גורם.
- (7) פקידות קבלת הקהל בעלות הרשאה להזין במערכת הממוחשבת הנחה לפי מבחן הכנסה והנחה לנזקקים.
- (8) לא מבוצעת בקרה אחר נאותות מתן הנחות לפי מבחן הכנסה והנחות לנזקקים שהוזנו במערכת הממוחשבת.
- (9) ניתן להזין הנחה בשעורים גבוהים מהנדרש מבלי שקיימת בקרה מיכונית בנושא.

המשמעות:

ניתן להזין הנחות במערכת הממוחשבת לתושבים אשר אינם זכאים לכך על מנת להיטיב עימם או כתוצאה מטעות ולהשמיט נתוני הנחות אלה מהדוח הנמסר לבדיקתם של הגורמים המוסמכים. מאחר שלא מבוצעת בקרה המוודאת נאותות מתן הנחות שהוזנו במערכת הממוחשבת, קיים חשש כי מתן הנחות שלא כדין לא יתגלה או שיתגלה לאחר זמן רב ולעירייה יגרם נזק כספי רב.

המלצות:

יש להפיק מהמערכת הממוחשבת דוח המרכז את פרטי הנחות שהוזנו במערכת הממוחשבת במהלך תקופת הדוח, אשר ייבדק על ידי גורם מוסמך.

יש לבצע הפרדה בין הגורם אשר מזין את הנחות במערכת לבין הגורם המבצע את הבקרה אחר נאותות רישומן במערכת.

יש לחסום הרשאות למתן הנחות לפי מבחן הכנסה והנחות לנזקקים, לגורמים שאינם מוסמכים לטפל בנושא.

תגובת מנהלת מחלקת הגבייה לממצאי הביקורת:

”לסעיף 5

תחילת ההנחה מתאפשרת רק לאחר קבלת סטטוס 3 .

כף הנחה אחרת מופיעה בסטטוס 7 – ”בטיכול” איננו צובר לבדיקה ולט לא מוחלת הנחה.

רק לאחר בקרה של הדו”ח צ”י סגנית מנהלת המחלקה ואישורו מקבצים את תחילת הדו”ח המסנה את הסטטוס מ-7 ל-3 ואז מוחלת הנחה.

סו”ף הסנה מופק דו”ח של כף המעמית הנמצאית בסטטוס 7 על מנת לבדוק מדוע לא שונה הסטטוס בד”כ הסיבה לאי הצהרה לסטטוס 3 הוא הצדד

מסמכים המאמתים את הצהרת המקב.

לסעיף 6 – תפקידה של מנהלת מדור הנחות הוא ליישם את החלטות הוצדה

בנוסף מתקיים תהליך בקרה על פצילותה טרם קיום הוצדה צ”י האלבר /

סגנו ומנהלת אל”ר הרווחה לכן אינני רואה בעיה בנושא זה.

לסעיף 7 – הצרה זו נלקחה לתשומת לבנו.

1. אין אפשרות לחסום קודי הנחות מסוימים למשתמשים מסוימים. כמו כן אין

אפשרות לזנוז מתן הנחה מסוימת שלא דרך מסכי וצדת הנחות.

2. מאידך צד לביצוע הבדיקה יופק אחת לחודש דוח מצרפת המצביע על מתן

הנחות כלכליות ומאתר מי המבצע שאינו אחראית המדור. רשות למתן הנחה

כלכלית ניתנה אך ורק למנהלת המדור בלבד.

לסעיף 8. כאמור נעשית בקרה מוקדמת טרם כינוס הוצדה צ”י ס/אלבר ,

ומנהלת הרווחה, המקבצים את נאותות המסמכים לנלקק.

לסעיף 9. לא ניתן לשנות הנחה, הקצדת נתוני ההכנסה של המקב אורט

למצרפת להגדיר אוטומטית את שיצור ההנחה צפ”י התקנות.”

10) האישורים הנמסרים לשם הוכחת זכאות להנחה לפי מבחן הכנסה בבקשות המוגשות במהלך השנה אינם משקפים את נתוני ההכנסה נכון למועד הגשת הבקשה אלא מתייחסים לנתוני ההכנסה, כפי שהיו בסוף השנה הקודמת.

11) בבדיקות שביצעה הביקורת נמצא כי מתוך 43 בקשות למתן הנחה לפי מבחן הכנסה שנבדקו, ב-17 בקשות (כ-40%) היו חסרים מסמכים הנדרשים להוכחת הזכאות. עוד נמצא כי לא מקפידים לתעד מסמכים מהמוסד לביטוח לאומי המאשרים את הצהרת המבקשים לפיה המתגוררים עימם בנכס אינם עובדים ואינם מקבלים גמלה כלשהי. רשימת מקבלי ההנחה כאמור, מצורפת כנספח ב' לדוח.

המשמעות:

קיים חשש כי יינתנו הנחות לתושבים אשר אינם זכאים לכך, בהתבסס על נתונים שאינם עדכניים, ובכך תיפגע קופת העירייה.

ד. מתן הנחות בשנים קודמות

מבדיקת נתוני גביית הארנונה במהלך השנים 2000-2003 עולה כי היקף גביית חיובי הארנונה בשנת 2003 עלה לעומת השנים הקודמות.

להלן נתונים השוואתיים של הגבייה במהלך השנים 2000-2003, כפי שנמסרו לביקורת על ידי מחלקת הגבייה:

2003 (באלפי ₪)	2002 (באלפי ₪)	2001 (באלפי ₪)	2000 (באלפי ₪)	
174,924	175,180	163,795	157,015	סה"כ חיוב כללי
-23,698	-21,632	-25,903	-23,562	סה"כ הנחות
151,225	153,548	137,892	133,453	סה"כ חיוב לגבייה (בניכוי הנחות)
131,561	126,977	112,907	104,425	סה"כ גבייה - מזומן
87%	83%	82%	78%	אחוז הגבייה

החל ממוחצית שנת 2002 החלה מחלקת הגבייה לבצע חקירות לאימות זכאותם של תושבים להנחות מתשלומי ארנונה בהתאם לנתוני הזכאות

שנמסרו על ידם. במסגרת החקירות נבדקו מדגם של מקבלי הנחות ונמצא כי מרביתם לא היו זכאים להנחה שניתנה להם על ידי העירייה.

תגובת מנהלת מחלקת הגבייה לממצאי הביקורת:

"לסצ'י ד'

טבלאת הנתונים מדגרת בצד צמנה.

משנה זו אנו אימצנו תהליכי צבודה רביט ומאונטי צל מנת לאנוצ קבלת הנחה למי שאינו לכאי.

התהליך איננו רק תהליך כספי, אלא חינוכי לתושביט שנהא בצבר לקבל הנחות ללא הקפדה ואימות נוסף מצבר להצהרותיהט - ולא נבחנה אמיתות הנתונים צליהט הצהירו ברמת אימות אורח חייט, חשבונות בנק חבי אכראי וכד'. פרסוט הליכיט אלה מונצ מתושביט להביט בקשות שקריות ולכן, כמות מקשי ההנחות צקה הצדר הכנסות פחת באופן משמעותי."

להלן פירוט ממצאי החקירות שבוצעו בשנים 2002 ו- 2003:

שנת 2002

במהלך שנת 2002 (החל מחודש יולי) נבדקה זכאותם של 56 תושבים אשר קיבלו הנחה מתשלומי ארנונה. נמצא כי 46 מהתושבים (83%) לא היו זכאים להנחה שניתנה להם בהיקף של כ- 181,000 ש"ח, כלהלן:

8 מקבלי הנחות אשר זכאותם נפסלה ללא צורך בביצוע בדיקות:

סך ההנחה בש"ח	סך החיוב השנתי בש"ח	היקף ההנחה	מספר מקבלי ההנחות	
26,172	32,718	80%	6	
10,843	18,073	60%	2	
<u>37,015</u>	50,791		8	סה"כ

38 מקבלי הנחות שזכאותם נפסלה בשל אי התאמה בין הנתונים שדווחו לנתונים שנמצאו במסגרת חקירות היכולת:

סך ההנחה בש"ח	סך החיוב השנתי בש"ח	היקף ההנחה	מספר מקבלי הנחות	
21,143	23,492	90%	4	
109,030	131,331	80%	28	
8,443	14,074	60%	4	
3,870	7,740	50%	1	
1,423	3,558	40%	1	
<u>143,909</u>	180,195		38	סה"כ

שנת 2003

במהלך שנת 2003 נבדקה זכאותם של 74 תושבים אשר קיבלו הנחה מתשלומי ארנונה. נמצא כי 47 מהתושבים (63%) לא היו זכאים להנחה שניתנה להם בשל אי התאמה בין הנתונים שדווחו לנתונים שנאספו בחקירה, בהיקף של כ- 149,000 ש"ח, כלהלן:

סך ההנחה בש"ח	סך החיוב השנתי בש"ח	היקף ההנחה	מספר מקבלי הנחות	
15,639	17,377	90%	4	
103,525	129,406	80%	31	
20,081	33,468	60%	8	
2,622	5,244	50%	1	
7,097	17,743	40%	3	
<u>148,964</u>	203,238		47	סה"כ

5. סיכום ומסקנות

מהביקורת עולה כי קיימות פרצות בתהליך רישום התקבולים מארנונה, הליך מתן הנחות לתושבים ובהליכי המעקב והבקרה, העלולות לאפשר פגיעה בכספי העירייה. בנוסף, במדגם שנערך במחלקה אחר נאותות מתן הנחות לתושבים, נמצא כי 83% מהם בשנת 2002 ו- 63% מהם במהלך שנת 2003 ניתנו שלא על פי ההנחיות. יצויין, כי סך ההנחות שניתנו בשנים אלו לתושבים מגיע לכדי 45 מיליון ש"ח.

להלן הליקויים העיקריים שנמצאו:

- א) לא מבוצעת בקרה אחר ביטולי קבלות תשלום שהופקו לתושבים ולא מופק דוח חריגים בנושא.
- ב) אין גורם המאשר את החלטותיה של מנהלת מדור הנחות בנוגע למתן הנחות לפי מבחן הכנסה והנחות לנזקקים, טרם הזנתן למערכת הממוחשבת.

- ג) דוח הבקרה אחר הנחות לפי מבחן הכנסה ואחר הנחות לנזקקים המופק על ידי מנהלת מדור הנחות הינו חלקי באופן שאינו כולל הנחות שהוזנו במערכת, במידה והוזנו, על ידי פקידות קבלת הקהל.
- ד) כמו כן, ניתן להשמיט הנחות לפי מבחן הכנסה והנחות לנזקקים שהוזנו במערכת הממוחשבת כך שלא יופיעו בדוח הבקרה הנבדק על ידי סגנית מנהלת המחלקה.
- ה) ניתן להזין הנחות לפי מבחן הכנסה בשעורים גבוהים מהנדרש מבלי שקיימת בקרה מיכונית בנושא.
- המצב כפי שתואר לעיל מצריך עיון מחדש ונקיטת צעדים אשר יבטיחו בקרה נאותה על רישום ההכנסות ופיקוח על מתן הנחות. הביקורת ממליצה על חיזוק הבקורות הנדרשות על מנת למנוע פרצות במערכת.

dingoo

נספח א':

מסך: 0161
 -כהן עדנה

דו"ח מבקשי הנחות
 =====

269000 עיריית כפר סבא
 02/10/2005 יום ראשון

```

+-----+
| 20051002 :..... תאריך ..... :..... מס' דו"ח |
| .. .. .1 :..... סטטוס בקשה |
| ( 1 מתומצת, 2 פרטים מלאים, |
| 3 פרטים חסרים , 4 המלצה) |
| 9999999 :..... עד מס' בקשה: |
| ..... :..... יש לכלול בקשה מספר |
| ..... :..... יש לדלג על בקשה מספר: |
|          999 :..... עד ק.תקנה :..... מק.תקנה |
|          :..... :..... ס.ש לתצוגה בדו"ח |
| (לשנים קודמות בלבד) :..... :..... שנה מבוקשת |
| דוח בלבד : לא :..... :..... מספר עותקים |
|          :..... :..... אופן הדפסה |
| ( BATCH - 2 ON LINE - 1 ) . :..... |
+-----+
    
```



עבור לחטך:
 Enter-PF1---PF2---PF3---PF4---PF5---PF6---PF7---PF8---PF9---PF10---PF11---PF12---
 בחירה שגר חזרה עזרה

נספח ב':מקבלי הנחות ללא צירוף נאות של מסמכיםשנת 2001

היקף הנחה	שם	
80%	-	1
80%	-	2
90%	-	3
35%	-	4
80%	-	5
80%	-	6
80%	-	7
90%	-	8
80%	-	9

שנת 2002

היקף הנחה	שם	
80%	-	1
60%	-	2
40%	-	3
80%	-	4
80%	-	5
80%	-	6
40%	-	7
80%	-	8