

עיריית כפר סבא – היטל השבחה

–דוח מעקב–

1. כללי

בשנת 1997/98 נערכה ביקורת באגף ההנדסה – מחלקת רישוי הבנייה ובמחלקת הגבייה, ונבדקו ההיבטים השונים של קביעת היטלי השבחה. במסגרת הביקורת בנושא היטל השבחה נסקרו נהלי העבודה והדיווח במחלקת הרישוי באגף ההנדסה ובמחלקת הגבייה המטפלים בקביעת שומות היטל השבחה.

בבואה לבחון את נהלי העבודה במחלקות השונות, התייחסה הביקורת הן לדרישות החוק בתוספת השלישית לחוק התכנון והבניה (תשכ"ה - 1965) והן להמלצות מבקר המדינה בדוח מס' 46 בעניין קביעת נהלים פנימיים בנושא שומות מס רכוש.

כפי שעלה מממצאי הביקורת, נהלי העבודה בקביעת שומה על ידי העירייה וכן שינויים בשומה בעקבות ערעור על השומה, אינם חורגים מהוראות החוק.

יחד עם זאת, לדעת הביקורת נוהלי עבודה אלו אינם תואמים כללי מינהל תקינים. הליקויים עליהם מצביעה הביקורת מוכיחים כי יש צורך בקביעת נהלים מפורטים אשר יחייבו את מחלקות העירייה העוסקות בגביית היטל השבחה.

לצורך קביעת נהלים אלה המליצה הביקורת על הקמת צוות מקצועי בכיר, במסגרת העירייה אשר יטפל בקביעת נהלים מפורטים לגבי השיטה והבקורות הדרושות בתהליך קביעת וגביית היטל השבחה.

2. עיקרי הליקויים עליהם הצביעה הביקורת בזמנו

2.1. העדר דיווחים מרכזיים

העדר דיווחים מרכזיים מהימנים של הפעילות בנושא היטל השבחה במחלקות העירייה השונות. העדר מידע מרכזי בידי הדרג הניהולי, בקשר למספר התיקים שנפתחו ומצב הטיפול בהם אינו מאפשר קיום בקרה ארגונית וכספית נאותה.

2.2. ליקויים בנהלים הקשורים למעקב ותיעוד

מחלקת רישוי

◆ קיים קושי באיתור מסמכים הקשורים לקביעת סכום היטל ההשבחה במחלקת הרישוי וכן העדר מסמך המסכם את השומות השונות שהוגשו בגין אותו תיק.

◆ העדר בקרות מספיקות במערכת המחשוב במחלקת הרישוי. במצב הנוכחי יש אפשרות לבטל תיק הרשום במערכת וכן להפיק דוח על ידי עובד מסוים בעוד הכניסה למערכת היתה ב"קוד" של עובד אחר. בנוסף לא קיימת במערכת אפשרות לשמירת מספר גרסאות שונות של שומת היטל השבחה.

◆ "תיקון" שומה שנערכה על ידי שמאי, בידי עובדת המחלקה, כשנתגלתה בשומה טעות טכנית.

מחלקת הגבייה

◆ אי שמירת ניירות עבודה לחישוב הצמדת היטל השבחה והעדר בקרה על חישובים אלה.

- ◆ העדר בקרה על רישום חיובי היטל השבחה בכרטיס הנכס.
- ◆ אי הקפדה על צירוף מסמכים מבססים להעתק האישורים לטאבו המתויקים במחלקה.

- ◆ פנקסים ריקים של אישורים לטאבו "תעודה על תשלום חובות לעירייה" נשמרים על מדף פתוח בחדר קבלת קהל במחלקת הגבייה, ללא בקרה על מסירת הפנקסים לעובדות המחלקה וללא תיוק ברצף, של עותקי אישורים שנמסרו.

2.3. ליקויים בשיטת הכנת "שומת הועדה" ו"שומה מוסכמת"

- ◆ ממדגם תיקים שנבדקו על ידי הביקורת עולה כי היתה הקטנה משמעותית בסכומי השומה בעקבות הגשת ערעור - נתון זה מצביע על מדיניות של קביעת שומות "גבוהות" שהביסוס המקצועי לקביעתם אינו איתן דיו.
- ◆ "שומה מוסכמת" נקבעת בהסכמת הצדדים ללא כל פירוט והנמקה.
- לדעת הביקורת נוהל זה אינו תואם כללי מינהל תקינים.

2.4. איחור בגביית הכנסות ממינהל מקרקעי ישראל

- כפי שעולה ממצאי הביקורת, הכנסות ממינהל מקרקעי ישראל התקבלו באיחור של כמעט שנה. יש לנהל מעקב רצוף אחר ההתחשבות עם מינהל מקרקעי ישראל, על-מנת לוודא כי לא מצטברים פיגורים בהעברת הכספים לעירייה.

2.5. המלצות הביקורת מתייחסות לתחומים הבאים :

- 2.5.1. שיפור ברמה המקצועית של הדוחות המתייחסים להיטל השבחה במחלקות הגבייה והרישוי כך שהדוחות יוכלו להוות מקור מידע מהימן לדרג הניהולי.
- 2.5.2. שיפור בנהלי עבודה הכוללים נהלים לגבי תיעוד בקרה פנימית ואמצעי בקרה הקשורים לשימוש במחשב.
- 2.5.3. מומלץ לשקול בהתייעצות עם גורמים מקצועיים שינוי המדיניות הנוגעת לקביעת "שומת הוועדה" כך שלא ייווצרו פערים מהותיים בין שומת הוועדה לשומה הסופית.
- 2.5.4. קביעת נוהל המחייב עריכת דוח המפרט ומנמק את ההפרשים בין סכומים שנקבעו בשומה המוסכמת בהשוואה לסכומים שנקבעו בשומת הוועדה.
- 2.5.5. בדוח מבקר המדינה מספר 46 יוחד פרק לנושא שומות והשגות במס רכוש. הדוח כולל ממצאים הנוגעים לנהלי הטיפול בהשגות ובהערכות שווי שונות הניתנות לנכסים דומים - ממצאים הרלוונטיים גם לנושא היטל השבחה.
- הביקורת ממליצה לשקול הקמת צוות בכיר במסגרת העירייה לקביעת נהלים פנימיים בנושא קביעת שומת היטל השבחה במחלקות השונות, וזאת בהתבסס על דוח מבקר המדינה בנושא מס רכוש.**

להלן פירוט של יתר הממצאים והמלצות הביקורת כפי שהתפרסמו בדוח השנתי מס' 21 של מבקר העירייה :

העדר דיווחים מרכזיים מהימנים בנושא היטל השבחה .3

3.1. נושא היטל השבחה מטופל במסגרת שתי מחלקות בעירייה:

א. מחלקת רישוי.

ב. מחלקת גבייה.

בכל אחת מהמחלקות קיימות רשימות מרכזות לגבי תיקי היטל השבחה שבטיפול המחלקה אך עקב אי התאמות שנתגלו בדוחות כמפורט להלן, אין הרשימות יכולות להוות מקור מידע מהימן לדרג הניהולי.

3.2. הכנסות מהיטל השבחה במחלקת הרישוי - התאמה בין דוחות

שונים במערכת

◆ **אי התאמה בין הדוחות במחלקת הרישוי באגף ההנדסה.**

כפי שנראה מהטבלה להלן, קיים הפרש בלתי מוסבר בין הדוחות המחלקתיים לגבי תשלומי היטל השבחה כפי שהם מרוכזים לפי סעיפים ובין הריכוז לפי חודשים. לא קיבלנו הסבר לאי התאמה זו.

<u>1995</u>	<u>1996</u>	
<u>₪</u>	<u>₪</u>	
4,085,257	6,852,379	סה"כ לפי דוח חתכים של סעיפי היטל השבחה
<u>4,694,880</u>	<u>8,452,800</u>	סה"כ לפי הכנסות בפועל (מיון לפי חודשים)
<u>(609,623)</u>	<u>1,600,421</u>	הפרש לא מוסבר בין הדוחות המקבילים

משמעות קיום אי התאמה בסכומים מהותיים היא כי אין אפשרות לדרגים הניהוליים לקבל נתונים מסכמים לגבי הפעילות הכספית במחלקה.

3.3. העדר התאמה בין מערכת הגבייה לספרי הנהלת החשבונות

כפי שעולה מנתוני הטבלה להלן, לא קיימת התאמה בין סכומי ההכנסות מהיטל השבחה כפי שהם רשומים בספרי הנהלת החשבונות לבין הנתונים בדוחות הגבייה. הנתונים בספרי הנהלת החשבונות מבוססים על דוחות הקופה והבנקים.

<u>1995</u>	<u>1996</u>	
<u>ש"ח</u>	<u>ש"ח</u>	
3,264,231	9,444,903	הכנסות במחלקת הרישוי (דוח 33)
<u>1,321,301</u>	<u>673,995</u>	הכנסות במחלקת הגבייה (דוח 3)
4,585,532	10,118,898	סה"כ דוחות
<u>(7,663,270)</u>	<u>(9,263,619)</u>	לפי כרטיס הנהח"ש
<u>3,077,738</u>	<u>855,279</u>	הפרש לא מוסבר

אי התאמה של דוחות הגבייה לנתונים אלה גורמת לבעיות הבאות:

- 1) דוחות הגבייה אינם יכולים לשמש את הדרג הניהולי כמקור מידע בגין נתוני הכנסות העירייה.
- 2) יתכן והרישומים בכרטיס התושב אינם משקפים את הפעולות, כפי שנעשו בפועל.

מנהלת מחלקת הגבייה הסבירה לביקורת בזמנו כי בהנהלת החשבונות נרשמות הכנסות הקשורות להיטלי השבחה (פרוגרמת הכנסות ממינהל מקרקעי ישראל) ואלה הכנסות שבדרך כלל אינן

עוברות באמצעות מחלקת הגבייה. הפרשי הסכומים המופיעים בהתאמות בין שתי המערכות (גבייה והנה"ח) הינם עקב אי רישום ההכנסות הנ"ל. החל משנת 1997 נעשות התאמות מלאות ומקפידים על דיוק הרישומים בשתי המערכות. הדבר אושר גם על ידי גזבר העירייה.

3.4. הביקורת המליצה:

◆ דוחות במחלקת הרישוי:

יש לפנות לחברה לאוטומציה לקבלת הסברים מקיפים לגבי הדוחות שניתן להפיק מהמערכת בחתכים שונים כך שניתן יהיה להפיק מהם מידע מהימן עבור הדרג הניהולי.

◆ דוחות מערכת הגבייה:

בשנת 1995 הוגש דוח לחברת מחשוב אשר בדקה את אי ההתאמה של דוח מערכת הגבייה (ראה נספח מס' 9) לנתוני הנהלת החשבונות. מדוח זה עולה כי רוב הליקויים הגורמים לאי התאמות מקורם בטעויות אנוש הנובעות מחוסר הכרת תוכנת מערכת הגבייה. מומלץ לפעול לשפור הידע המקצועי של המשתמשים במערכת ובנוסף לערוך התאמות שוטפות בין המערכות על-מנת לאתר בעיות ולתקן, ובכך להבטיח רמת בקרה נאותה.

מנהלת מחלקת הגבייה הסבירה, בזמנו, לביקורת כי במהלך השנתיים האחרונות מלווה חברת מ.ג.ע.ר. את מחלקת הגבייה בסיוע שוטף בנושאים מגוונים ומסובכים ובביצועם של פרויקטים מיוחדים, בין יתר הנושאים הושם דגש באפשרויות השימוש הרבות הגלומות במערכת הגבייה, הוטמעו נהלי רישום ושיטות עבודה חדשות וכן

שופרו תהליכי הבקרה בין המערכות השונות. כל הפעולות הנ"ל נעשו על-מנת להקטין למינימום האפשרי את אי-ההתאמות.

4. ליקויים בנהלים הקשורים למעקב ותיעוד

4.1 עיקרי הליקויים בנהלי עבודה בעת בקשת היתר בניה

4.1.1 קושי באיתור מסמכים בגין היטל השבחה

שומות בגין היטל השבחה מתויקות במחלקת הרישוי בתוך תיקי הנכס הכולל מסמכים רבים נוספים, כך שקשה לעתים לאתר את המסמכים הרלוונטים.

4.1.2 העדר שיטת תיוק מסודרת כאשר מוגשות מספר בקשות

לבניה

מתוך סקירת תיקי היטל השבחה בעירייה עולה, כי בחלק מהתיקים מוגשות מספר בקשות לבניה ומתקבלות שומות שונות. החומר הרב המצטבר בתיקים מקשה על ההתמצאות.

4.1.3 אפשרות לבטל תיק במערכת המחשוב

לפקידת הרישוי ישנה אפשרות לבטל תיק בדרך הבאה:
פקידת הרישוי נכנסת למספר תיק קיים ומשנה את הפרטים של שם המבקש ופרטי הנכס, כך אותו מספר תיק משמש לטיפול בנכס חדש ואין עקבות לפרטים של התיק הקודם שהיה קיים במערכת.

4.1.4. אי הקפדה על נוהל כניסה למערכת המחשוב

כפי שדווח לביקורת על ידי פקידת הרישוי אין הקפדה על נוהל המחייב כל פקידת רישוי להפיק חשבונות מהמסוף בו נכנסה בקוד הפרטי שלה, כך שיש מקרים שהשם של המפיקה המודפס על השומה אינו זהה לשם המפיקה בפועל.

4.1.5. תיקון שומה על ידי פקידת רישוי בעקבות טעות טכנית

של שמאי

שומה בתיק 15454 בגין תוספת בניה על גג : השומה מתייחסת לבקשה לתוספת בניה של 27.14 מ"ר של גג (מתוך סה"כ 39.11 מ"ר). החיוב שהוצא בפועל הוא בגין 16.11 מ"ר בלבד. חישוב סכום השומה המוקטנת נעשה על ידי פקידת הרישוי בכתב יד על גבי מכתבו של השמאי. נהלי עבודה תקינים מחייבים קבלת שומה מתוקנת מהשמאי כאשר מתגלה טעות בעריכת השומה וזאת גם כאשר מדובר בטעות טכנית לכאורה.

הביקורת המליצה לפעול לשיפור הנהלים במחלקת הרישוי בתחומים הבאים :

◆ **תיוק**

תיוק שומות, תכתובת והעתקי חשבונות בגין היטל השבחה בתיק נפרד אשר ניתן יהיה לאתר לפי מס' תיק הבנין, ולפי גוש/חלקה. התיק יכלול רשימה מסכמת של המסמכים העיקריים בתיק : שומת ועדה, שומה אחרת, שומה מוסכמת/מכרעת, והסכומים שנקבעו בכל אחת מהשומות.

◆ **ריכוז נתונים מכל הבקשות בתיק הבניין**

לדעת הביקורת היה צורך להכין טופס מרכז לכל גוש/חלקה לסיכום נתוני השומות שהוגשו בבקשות השונות כמפורט להלן:

הדוח המרכזי יכלול את הנתונים הבאים לגבי כל אחת מהבקשות בתיק:

◆ הבקשה אליה מתייחסת השומה.

◆ תאריך הוצאת השומה.

◆ גובה השומה.

◆ התאריך הקובע של השומה.

◆ שם השמאי.

נתונים אלה יפורטו לכל שומה: שומת וועדה, שומה אחרת ושומה מוסכמת/מכרעת.

◆ **מחשוב**

יש לפעול בשיתוף עם חברת האוטומציה לשיפור הבקרות במערכת המחשוב שבשימוש המחלקה בהתייחס לנושאים הבאים:

1. נהלי בקרה שלא יאפשרו ביטול תיק במערכת.
2. שמירה במחשב של כל גרסאות החשבונות שהופקו.
3. בקרות אשר יאפשרו לפקיד רישוי להפיק חשבונות רק על ידי זיהוי בקוד הפרטי שניתן לו.

◆ **"תיקון שומות"**

הקפדה על נהלי בקרה במקרה שמתגלה טעות בשומה, אשר יחייבו החזרה של שומה לשמאי האחראי לעריכתו. אין לאפשר לפקידת הרישוי ל"תקן" שומה גם כאשר מדובר בטעות טכנית בלבד.

4.2. עיקרי הליקויים בנוהלי עבודה בעת בקשת אשור לטאבו

א. אי שמירת ניירות עבודה לחישוב הצמדת היטל השבחה

מנהלת מדור היטלים במחלקת הגביה מבצעת את חישובי ההצמדה באופן ידני ללא שמירת תיעוד מתאים. בתיקים שנבדקו על-ידינו לא נמצאו ניירות עבודה המפרטים את אופן חישוב ההצמדה להיטל השבחה.

ב. טעות בחישוב ההצמדה בסכום מהותי

לדוגמה, בתיק בניין גוש 7606 חלקה 56-64 הנתונים היו כדלקמן: סכום השבחה לפי לוח שומה שהתאריך הקובע בו הוא 25.5.1992 היה בסך 578,510 ש"ח. חשוב ההצמדה של לוח השומה נעשה בתאריך: 15.12.1996. לפי לוחות המדדים שיעור ההצמדה הגיע לגובה של 48.24%.

על בסיס נתונים אלה סכום היטל השבחה המחושב הוא 428,793 ש"ח. (50% מההשבחה צמוד למדד). סכום היטל השבחה כפי שנרשם בתיק המבקש היה 377,998 ש"ח. לא היה בתיק נייר עבודה לחישוב סכום ההצמדה. כמו-כן לא קיבלנו הסבר לאופן חישוב הסכום הנ"ל. משמעות טעות החישוב היא הפסד של כ- 50,000 ש"ח עבור העירייה.

מנהלת מחלקת הגבייה הודיעה, בזמנו, לביקורת כי הופסק ביצוע חישובי ההצמדה באופן ידני. החל מ-1.1.98 החישוב נערך באמצעות תוכנת עזר (חישוב הצמדה למדד/תשומות הבניה הנמוך ביניהם). דפי החישוב מתוייקים בפקודת היומן וגם מצרפים העתק לטופס האישור לטאבו.

ג. **רישום סכום חיוב מוטעה בכרטיס הנכס**
 בכרטיס נכס שנבדק על-ידי הביקורת נמצא סכום חיוב בגין היטל השבחה של 49,840 ש"ח לתאריך 16.5.96. לא ניתן היה לקבל הסבר למהות סכום זה. רישום סכומים ללא בקרה מתאימה גורם לכך שהרישומים בכרטיסת אינם משקפים את החיובים בפועל ואינם יכולים לספק נתונים מתאימים למקבלי החלטות.

ד. **תיק שחסר בו מסמך מבסס.**
 טופס תעודה (אשור לטאבו) מס' 230 מיום 23.7.96. לתעודה זו צורף טופס בקשה מיום 5.7.96 בו מחלקת הרישוי מעירה כי יש לבדוק במסמכי הנכס בטאבו האם הגג מוצמד לדירה.
לא צורף לאישור כל מסמך בגין בדיקה זו.
 בעקבות הביקורת הוגש לנו טופס בקשה נוסף בגין תיק זה מיום 21.11.95 ובו הערה של מחלקת הרישוי כי "הגג מוצמד על פי הנסח הרצ"ב". **הנסח לא נמצא מצורף לבקשה.**

לדברי מנהלת מחלקת הגבייה, בעקבות ממצאי הביקורת ותוך כדי הביקורת, הנושא נבדק מחדש ונמצא כי בדרך כלל כל המסמכים הקשורים לבקשת התושב מתויקים יחד עם העתק האישור שנשאר במחלקת הגבייה.

ה. **תעודות שלא צורפו אליהם טופס "אישור להעברת נכס בפנקסי רישום המקרקעין"**

תעודה מס' 210 מיום 11.7.96

תעודה מס' 408 מיום 1.8.96

לתעודות אלה לא צורפו טופסי האישור עליהם חותמים

במחלקת הגבייה, במחלקת התשתית והרישוי, ובמחלקת ההשבחה, כי אין לפונה חובות לעירייה. אי צרוף טופס אישורים כנדרש אינו תקין.

1. **העדר בקרה על פנקסים - "תעודה על תשלום חובות לעירייה"**

פנקסים של "תעודה על תשלום חובות לעירייה" מונחים על מדף פתוח בחדר קבלת קהל במחלקת גבייה. אין כל רישום של מספרי הפנקסים שנתקבלו מבית הדפוס וכמו-כן, אין רישום למי נמסרים הפנקסים. אין תיוק לפי מספר רץ של העתקי התעודות שנמסרו, והתיוק הוא לפי "גוש/חלקה".

מנהלת מחלקת הגבייה הבטיחה כי בעקבות הביקורת הנושא ייבדק מחדש ויטופל בהתאם.

הביקורת המליצה לפעול לשיפור הנהלים במחלקת הגבייה בתחומים הבאים:

- ◆ **בקרה על חישובים**
יש לקבוע נהלי בקרה על חישובי ההצמדה של היטל ההשבחה הכוללים שמירה של ניירות עבודה מפורטים ובדיקה נוספת של האחראי במחלקה.
- ◆ **בקרה על רישום בכרטיסי התושב**
מומלץ לפעול לשיפור הבקרה על הרישומים בכרטיסי התושב כך שישקפו את החיובים והתשלומים בפועל לגבי כל נכס.
- ◆ תיוק העתקי אישורים שניתנו בצירוף מסמכים מבססים העתקי אישורים לטאבו יש לתייק בצירוף מסמכים מבססים כנדרש.
- ◆ **בקרה על פנקסים "תעודה על תשלום חובות לעירייה"**
הבקרה לגבי פנקסים אלו תהיה ברמה הדומה לבקורות הדרושות

לגבי מסמכים בעלי ערך כספי - הבקרות יכללו את האלמנטים
הבאים:

- (1) מעקב אחר מספרי הפנקסים שנתקבלו מבית הדפוס.
- (2) מעקב אחר פנקסים שנמסרו לפקידות קבלת הקהל.
- (3) תיוק לפי מספר רץ של העתק אישורים שניתנו.

4.3. ליקויים בנהלי ביצוע החזרים

בתיק שנבדק על-ידינו בגין גוש 6427 חלקה 139, נמצאו הליקויים
הבאים:

א. רשום הערות בכתב יד על מכתב חישוב ההחזר

הערות של מחלקת הגבייה בנוגע לחובות ארנונה, אגרת
בית משפט ומס שילוט נרשמו בכתב-יד בשולי מכתב חישוב
ההחזר.
שיטה זו אינה תקינה ויכולה לגרום לחוסר בהירות במערכת.

ב. אי עדכון סכום ההחזר בריבית ובהצמדה

הוראת התשלום בגין ההחזר הנ"ל הוכנה בתאריך 5.6.97 ללא
תוספת הצמדה וריבית מיום 12.4.97 שעבורו הוכן חישוב ההחזר.
אי עדכון סכום ההחזר מנוגד לחוק וגורם להפסד לתושב.

ג. מתן אשור לביצוע החזר בגין היטל השבחה כאשר חובות ארנונה

שולמו בהמחאות דחיות

ביום 5.6.97 אישר מהנדס הרשות ביצוע החזר בגין היטל השבחה
לאחר אישור מחלקת הגבייה לגבי העדר חובות. אישור העדר
החובות ניתן על סמך תשלום המחאות דחיות לתאריכים שלאחר
תאריך מתן הוראה לביצוע החזר (1.6.97, 1.7.97, ו-1.8.97).
לדעת הביקורת נוהל זה של קבלת המחאות דחיות בגין חובות
של הפונה ובמקביל תשלום ההחזר על ידי העירייה אינו תקין.

ממחלקת הגבייה הוסבר לביקורת, בזמנו, כי תהליך ביצוע החזר לתושבים נבחן מחדש ושופר על-מנת לזרז הטיפול בנושא. תרשים הזרימה של אופן טיפול בפעולות החזר, כפי שמתבצע היום:

1. מחלקת רישוי הבניה
משלוח מכתב לתושב על זכאותו להחזר (העתק למחלקת הגבייה).
2. מחלקת הגבייה
ביצוע חישוב סכום מעודכן להחזר + בדיקת חובות קיימים. ביצוע רישום פעולות ההחזר והעברת העתק לגזברות העירייה.
3. גזברות העירייה
הכנת החזר + משלוח המחאה לתושב + העברת העתק למחלקת הגבייה לעדכון הרישום בספרים. הסדר חדש זה מוצא ביטוי בהוראת עבודה אשר נקבעה על-ידי גזבר העירייה.
- 4.4. המלצות הביקורת היו:
הביקורת המליצה לפעול לשיפור נהלי ביצוע החזרים בתחומים הבאים:

◆ **תיעוד**

נוהל בדיקת חובות הפונה לעירייה, כתנאי לקבלת החזר, צריך לכלול הקפדה על רישום אישורי המחלקות השונות על טופס מסודר. (ניתן לצורך זה להשתמש בטופס אישור להעברת נכס בפנקסי רישום המקרקעין – (ראה נספח מס' 3).

◆ **עדכון סכום ההחזר**

יש לקבוע נהלים בנוגע לעיתוי ביצוע חישוב ההחזר בקשר להיטל השבחה כך שהפונה יזוכה במלוא סכום הריבית וההצמדה המגיעה לו על פי החוק.

◆ **נוהל בדיקת חובות הפונה**

יש להקפיד על נוהל המחייב ביצוע החזרים לפונה רק כאשר כל חובות הפונה לעירייה שולמו עד תאריך מתן האישור.

5. מדיניות מקצועית בקביעת "שומת וועדה", "שומה

אחרת" ו"שומה מוסכמת"

א. אי הגשת "שומה אחרת" על ידי שמאי

במספר מקרים לא הוגשו שומות ערעור על שומת הוועדה בהן קבל הנישום. לפי ה"תוספת השלישית" לחוק, סעיף 14 (א) רשאי החייב להגיש "שומה אחרת" תוך 30 יום, ערוכה על ידי שמאי מוסמך מטעמו.

לדוגמא:

בגוש 6428 חלקות 556 - 560 (הקלות).

בתיק זה הסתכם גובה היטל השבחה על פי שומת וועדה מ-6.12.94 בסך אלף ש"ח (צמוד למדד 10/94) על ידי שמאי מטעם העירייה. ב-24.1.94 נשלח מכתב למנהלת מחלקת רישוי בנייה בעיריית כפר-סבא על ידי בעל הפרויקט המערער על גובה התשלום. לא הוגשה שומה אחרת כמפורט בתוספת השלישית. בעקבות מכתב זה הוצאה על ידי שמאי מטעם העירייה שומה מוסכמת ע"ס 557 אלף ש"ח.

ב. הקטנה משמעותית בסכום השומה לאחר הגשת "שומה אחרת"
 מנתונים בגין מדגם תיקים (ראה טבלה בסעיף 3.3.6) שבהם הוגשה

"שומה אחרת" עולה כי בעקבות ערעור על שומת הוועדה היתה הקטנה משמעותית בסכום השומה. הסכום בו הוקטנה השומה נע בין 13 אלף ש"ח ל- 1,266 אלפי ש"ח לתיק (בין 15% ל- 43% מסכו שומת הוועדה). יתכן ושעורי הנחות אלה מצביעים על מדיניות של קביעת שומות גבוהות על-מנת לאפשר מרחב למשא ומתן בעקבות הגשת שומה אחרת.

ג. העדר הנמקה מקצועית בקביעת "שומה מוסכמת"

על טופס ובו סכום השומה המוסכמת חותמים נציגי העירייה והנישום כנדרש על פי החוק, לא ניתן כל פירוט או הסבר להפרשים בין הסכום שנקבע בשומת הוועדה לסכום שנקבע בשומה המוסכמת. לדעת הביקורת נוהל זה אינו תואם את כללי המינהל התקין מאחר ואינו מאפשר בקרה על השיקולים המקצועיים שהיוו בסיס להקטנת סכום השומה.

הביקורת המליצה:

- ◆ לשקול בהתייעצות עם גורמים מקצועיים קביעה של מדיניות המחלקה הנוגעת לאופן חישוב שומת הוועדה, כך שיהיה ביסוס מקצועי נאות לסכום השומה שנקבעה וניתן יהיה "להגן" על הקביעה בדיון בפני שמאי מכריע, כל זאת במטרה לצמצם את הפער בין שומת הוועדה לבין השומה הנקבעת לאחר הליכי הערעור. לדעת הביקורת מדיניות ברוח זו תתרום לשיפור הבקרה הניהולית והמקצועית בנושא היטל ההשבחה.
 - ◆ קביעת נוהל אשר יחייב עריכת דוח לביסוס השומה שנקבעה בשומה המוסכמת אשר יכלול את המרכיבים הבאים:
- ⊕ פירוט הסעיפים בהם יש הפרש בין הסכום שנקבע בשומת הוועדה לסכום שנקבע בשומה המוסכמת.

- ⊕ הנמקה מקצועית לביסוס השינוי בשיטת חישוב השומה בכל סעיף.
- ⊕ הסכום בו משתנה השומה בגין כל סעיף.

- ◆ לשקול קביעת נוהל המחייב הקפדה על קיום הוראות ה"תוספת השלישית" כלשונן - וביניהן ההוראה המחייבת הגשת שומה אחרת במקרה של ערעור על גובה שומת הוועדה.

6. התייחסות לדוח מבקר המדינה - שומות והשגות במס

רכוש

בדוח מספר 46 של מבקר המדינה יוחד פרק לנושא שומות והשגות במס רכוש. שומת מס רכוש, בדומה לשומת היטל השבחה, מבוססת על הערכת שווי מקרקעין.

להלן מובאים מספר ממצאים מתוך דוח מבקר המדינה הרלוונטיים גם לנושא היטל השבחה:

- ◆ לא נשמרה הוראת נוהל פנימי שלפיה מי שקבע שומה לא ידון בהשגה על אותה שומה.
- ◆ הביקורת העלתה שבמקרים לא מעטים נקבע מס הרכוש, לבעלי נכסים דומים, לפי הערכות שווי שונות.
- ◆ להחלטות בעניין ההשגות על שומות מס רכוש ניתנו נימוקים סתמיים. מבקרת המדינה הגיעה למסקנה כי לאור הממצאים שהועלו, על נציבות מס הכנסה לתת את דעתה למס הרכוש ולתקן את הטעון תיקון.

הביקורת המליצה:

לשקול הקמת צוות בכיר במסגרת העירייה על-מנת לקבוע נהלים פנימיים בנושא קביעת שומת היטל השבחה במחלקות הנכסים, הרישוי והתכנון באגף ההנדסה.
הנהלים ייקבעו בהתבסס על נהלים של נציבות מס הכנסה המתייחסים

למיסוי מקרקעין וכן על הניסיון שנצבר בעירייה ועל הממצאים שהועלו במסגרת דוח זה.

ביקורת מעקב

I. מחלוקת רישוי הבנייה –

כללי

עד יולי 2001 העבירה הועדה המקומית את הכנת השמאויות בגין היטלי השבחה לשמאים קבועים שהועסקו על ידי הועדה (להלן "שמאי הועדה").

שמאים אלה קיבלו את כל עבודות השומה, תוך חלוקה לאזורים, כאשר כל שמאי היה אחראי על עריכת שומות באזור מסויים בכפר-סבא (עד כמה שניתן היה לקיים חלוקה כאמור).

מאז יולי 2001 החלו עבודתן שתי שמאיות.

היקף עבודתן היה 40 שעות חודשיות, תפקידן כלל:

א. מענה לאישורים לטאבו כולל עריכת שומות (בגין מרתפים, עליות גג וגלריות).

ב. ריכוז של השמאויות וייחוסן לגוש/חלקה.

ג. ריכוז תשלומים לשמאי הועדה.

ד. מעקבים אחר ביצוע תשלומי היטל השבחה.

ה. מתן שומות בנושא הקלות, שימושים חורגים בהיתרי בניה.

ו. יעוץ בנושאי שמאויות (שומה מוסכמת ומכרעת).

ז. מתן מענה לתושבים בנושא שמאיות.

בינואר 2003 לאחר תקופת ניסיון, הוחלט כי משרה זו תאוּש על ידי שמאית אחת בלבד, כל הגדרות התפקיד, שצויינו לעיל, הופנו לטיפול הבלעדי.

היקף עבודתה 80 שעות חודשיות.

השמאית השניה, הפסיקה לעבוד עם העירייה באופן קבוע וכיום נשלחות

אליה בקשות לעריכת שומה, כפי שאלה נשלחות לשמאי הועדה האחרים (לפי אזור מסוים).

עבודות "מסובכות" יותר נשארו בידי שמאי הועדה.

במסגרת שינוי נוהלי העבודה בנושא היטל השבחה, נערכה ביום 25/12/02 פגישה עם שמאי הועדה ומהנדס הרשות שמטרתה היתה להנהיג חוזה עם השמאים, בו יוסדרו נוהלי התשלום ותעריפי שכר הטרחה ומעקב אחר ביצוע התשלומים ויקבע לוח זמנים להכנת שומה.

באותה פגישה הונחו שמאי הועדה על ידי מהנדס הרשות כי בטרם קביעת השומה ישקלו היטב השיקולים לקביעת ההיטל, על-מנת שהשומות יהיו ריאליות, למניעת פערים על ידי הגשת שומות אחרות.

כמו-כן, נבחר צוות מקצועי אשר מטפל במסגרת העירייה, בנהלים והם מהנדס הרשות, שמאית הועדה ומנהלת מחלקת רישוי הבנייה.

שינוי נוסף נערך במסגרת נוהלי העבודה בין מחלקת הרישוי ומחלקת הגבייה, השינוי נעשה על ידי התקנת קישוריות בין שתי המחלקות בנושא המיחשוב, כך שכל חשבון שנערך ומופק במחלקה משוגר למחלקת הגבייה, בשלב הבא מיד לאחר התשלום מחלקת הגבייה תשגר מספר קבלה ותאריך התשלום.

1. סעיף 2.2 בדוח המעקב:

* **קושי באיתור מסמכים הקשורים לקביעת סכום היטל השבחה –** בהמלצת הדוח בכל תיק בנין מתויק בנפרד שומות, התכתבויות והעתקי החשבונות.

התיק נערך בכל בקשה להיתר חדשה ובתיקי בנין שנמצאים בארכיב, נערך סידור בכל פעם שנעשה שימוש בתיק הבניין.

* **העדר בקורות במערכת המיחשוב –** הנושא הועבר לידיעת חברת "קומפלוט" אולם, לטענתם מצריך שינוי גרסה. הנושא ייבדק על ידם וינתן פתרון. בשלב זה נבדקת אפשרות שימוש במערכת מעקב היטל

השבחה של "קומפלוט", שבה תוכל להשתמש שמאית הועדה ולעקוב גם אחר ביצוע תשלומים. השימוש במערכת ייתן פתרון לעניין היטל ההשבחה בלבד ומאחר והבעיה הינה גם באגרות ובהיטלים, התבקש מחברת "קומפלוט" פתרון כולל.

בקרב תועבר על ידם הצעת מחיר לשינוי, אשר תבחן ותיבדק על ידי אגף הנדסה.

בעניין ביטול תיקים, הדבר לא ניתן לביצוע, שכן הוא מגובה בהרשאות, כלומר לא לכל פקידת רישוי הרשאה לביצוע מחיקה.

* "תיקון שומה שנערכה על ידי שמאי ובידי עובדת המחלקה -

"תיקונים" כגון אלו אינם מתבצעים יותר, "התיקון" נעשה אך ורק על ידי שמאי הועדה, אשר ערך את השומה המקורית.

2. לעניין המלצות הביקורת סעיף 2.5 לדוח המעקב

- 2.5.1 - נערך שיפור ברמה המקצועית של הדוחות המתייחסים להיטל ההשבחה במחלקת רישוי ובנייה (שיפור בתוכנה).
- 2.5.2 - נעשתה פנייה לחברה לאוטומציה, לשיפור ושינוי בכל נוהלי העבודה הקשורים במחשב (ראה גם לעיל).
- 2.5.3 - לעניין שינוי המדיניות הנוגעת לקביעת "שומת הועדה" כך שלא ייווצרו פערים משמעותיים ננקטו צעדים משמעותיים לשיפור המצב (ראה גם לעיל).
- 2.5.4 - בדבר קביעת נוהל המחייב עריכת דוח המפרט ומנמק את ההפרשים (ננקטו צעדים כמפורט לעיל). בנוסף, יצויין, כי שמאית הועדה עורכת מעקב אחר שומות שמאי הועדה, "שמאות אחרת" ושומה מוסכמת, על מנת לאתר פערים ולמנוע אותם.
- כל שומה שיש בה פער מעבר לסביר מובאת לבדיקתו של הצוות הבכיר שנבחר, כפי שתואר לעיל.

3. העדר דיווחים מרכזיים ומהימניים בנושא היטל השבחה

סעיף 3.2 בדוח המעקב.

אי התאמה בין הדוחות במחלקת רישוי הבנייה בין מערכת הגבייה -

בתוכנת רישוי בנייה ניתן להפיק תשלומים רק בגין היתרי בנייה, לעומת הדוחות שבמחלקת הגבייה שהינם גם בגין אישורים לטאבו. על כן, זוהי ככל הנראה הסיבה להיווצרות הפערים שבין הדוחות.

לאחרונה, הותקנה קישוריות בין מחלקת רישוי ובנייה ומחלקת הגבייה בכל נושא החשבונות.

דהיינו, כל חשבון שנערך על ידי מחלקת רישוי ובנייה בגין בקשות להיתרי בניה בלבד, משוגר למחלקת הגבייה. בעתיד הקרוב הקישוריות תורחב, כך שעם תשלום החשבון תתעדכן מערכת הרישוי ישירות על ידי מחלקת הגבייה.

4. סעיף 4 בדוח הביקורת – ליקויים הקשורים למעקב ותיעוד:

סעיף 4.1.1 - תיקונים נערכים אך ורק על ידי שמאי הועדה.

סעיף 4.1.3 - מטופל על ידי החברה לאוטומציה תוך הבטחה למצוא פתרון לבעיה.

סעיף 4.1.4 - ישנה הקפדה שכל פקידת רישוי תנפיק חשבון רק מהמסוף שלה עם כניסה בקוד הפרטי שלה. על החשבון מופיע שם המפיקה בפועל.

סעיף 4.1.5 - אין עוד תיקונים של שומת השמאי הנעשים על ידי עובדות המחלקה. התיקון נעשה אך ורק על ידי שמאי הועדה, אשר ערך את השומה המקורית.

5. סעיף 5 לדוח – מדיניות מקצועית בקביעת שומת ועדה, שומה אחרת

ושומה מוסכמת:

סעיף א' – אי הגשת "שומה אחרת" על ידי שמאי. הועדה מקפידה כי ערעור על גובה שומה, יתאפשר אך ורק על ידי הגשת שומה אחרת תוך הקפדה על 30 הימים מיום שנמסרה הודעת השומה.

אולם, במסגרת נוהלי העבודה כפי שפירטה מנהלת מחלקת רישוי ובנייה, שמאית הועדה הונחתה על ידי מהנדס הרשות, כי במקרים בהם סכומי השמאות הינם נמוכים יחסית, עליה להגיע לשומה מוסכמת ישירות עם הבעלים, על-מנת לחסוך הוצאות מיותרות.

סעיף ב' – הקטנה משמעותית בסכום השומה לאחר הגשת שומה אחרת. וסעיף ג' – העדר הזמנה מקצועית בקביעת "שומה מוסכמת".
לעניין זה, יש להתייחס להוראות החוק בתוספת השלישית לחוק התכנון והבנייה.

בתוספת השלישית לחוק נקבעו שלבים להחלטה סופית בדבר שומת השבחה, במידה וקיימת מחלוקת. שלבים אלה מיושמים ומופעלים אחד אחרי השני עד לקביעת שומה סופית:

- א. קביעה בידי שמאי מקרקעין שממנה הועדה מטעמה (סעיף 4 (1) לחוק).
 - ב. שומה אחרת שהגיש שמאי מקרקעין מטעמו של בעל המקרקעין (לפי סעיף 14 א' לחוק).
 - ג. שומה של שמאי מכריע שנבחר על ידי הועדה המקומית ובעל המקרקעין בהסכמה (לפי סעיף 14 ב' לחוק).
 - ד. קביעת בית משפט השלום בערעור על פי סעיף 14 (ג).
- סעיף 14 (1) לחוק קובע בנוסף כי "המועד לקביעת השומה הוא בסמוך לאחר אישור תוכנית, התרת השימוש החורג, או מתן הקלה".
- בקשר לשומה המתייחסת לתוספת זכויות עקב אישור תוכנית, רשאית הועדה המקומית להכין לוח שומה בסמוך לאישור התוכנית וגם רשאית היא לדחות את השומה עד למימוש הזכויות (סעיף 4 (2)).
- קביעת השומה כמובהר לעיל, הינה על פי הקביעה בחוק, עניין לשמאות של שמאי מקרקעין, אולם לפעמים, קביעת השומה איננה דבר פשוט ודורשת לעיתים, בנוסף, התערבות של חוות דעת משפטית בנוגע לבעיות וסוגיות שמתעוררות במהלך המנגנון של קביעת שומה.

ביצוע "שמאות" איננה בגדר קביעה ברורה וחד משמעית בגדר "מדע מדויק" וכי שלובים וגלומים בה שאלות של יישום, פירוש, בדיקת התאמה בין תוכניות, ונוסף, קיימת המחלוקת של מחירי השוק בזמן נתון, שגם הם משליכים על קביעת השומה.

לנוכח מכלול הפרמטרים והפירושים שניתן לתת למצב תכנוני שחל על מקרקעין מסוימים, ידוע, כי בשומות מקרקעין קיימת לא אחת (וברוב המקרים) פערים בין השמאים שפתרונם בא לפעמים על ידי "שומה מוסכמת", בין שמאי הועדה לבין עורך השומה האחרת ובאין הסכמה באמצעות "שמאי מכריע" ולפעמים אף באמצעות בית משפט.

יש להדגיש כי קורה לא אחת שלאחר שנתקבלו שתי שמאויות, זו של הוועדה וזו של בעל המקרקעין כשומה נגדית, השמאים של שני הצדדים מסכימים על "מיקצה שיפורים", ומסכימים ביחד על שומה מוסכמת וכי אז נחסך המנגנון של שמאי מכריע, אשר כשלעצמו כרוך בעלות כספית, אשר הצדדים מנסים לחסוך בדרך של הסכמה על נתונים, שמסייעים להגיע לידי שומה מוסכמת מבלי ההיזקקות לשמאי מכריע.

על כן, הפערים הקיימים, הם פועל יוצא מהיותו של המקצוע נעדר כל מאפיינים מדויקים כמקובל לחשוב "במדע מדויק", שהרי לעולם אין לדעת מה המספרים שהשמאי יציב לכל פרמטר בשעת קביעת השומה.

אולם, למרות האמור לעיל, כפי שכבר פורט להלן הוקם הצוות המקצועי אשר בוחן כל פער. שמאי הועדה הונחו לצמצום הפערים ונערך גם מעקב על ידי שמאית הועדה למניעת פערים.

לעניין סעיף ג' – אין החוק מחייב את שמאי הועדה לפרט ולנמק את הבסיס להקטנת הסכום ואולם, שוב גם במקרה זה הונחו שמאי הועדה כי במקרים וקיימים פערים גדולים כתוצאה מגילוי פרטים שלא היו ידועים ושלא נלקחו בחשבון בעת עריכת הדוח, לציין זאת בשומה המוסכמת.

II. מחלוקת הגבייה -

כללי

מחלוקת הגבייה הינה הגורם המבצע את החיוב המושת על נישום בהיטל השבחה במספר נקודות זמן:

1. בעת בקשה של בעלים לקבלת אישור על העדר חובות - מועבר טופס הבקשה אל אגף ההנדסה. אגף ההנדסה בהחזירו הטופס מציין באם חל היטל השבחה על הנכס ובגין איזה תוכניות. בשלב זה נוצר החיוב בכרטיס המשלם.

באם לא משולם ההיטל כולו או בחלקו, צובר החיוב הפרשי הצמדה עד לתשלום.

במקרה של מחלוקת לגבי גובה השומה, ופירעון חלקי ותשלום על החשבון על היתרה באם תוסכם, יוספו הפרשי ריבית בנוסף להפרשי ההצמדה.
2. בעת הגשת בקשה להיתר בנייה - חישוב כל ההוצאות נערך באמצעות פקידי מחלוקת רישוי בנייה.

מחלוקת הגבייה צופה בחיוב ויוצרת ספח לתשלום, המבוצע על ידי מבקש ההיתר.

לסעיף 2.2 בדוח המעקב -

ניירות העבודה המשקפים את ביצוע הצמדות המדד להיטל השבחה מוצמדים לפקודת היומן, וכוללים: תאריך פרסום התוכנית עד יום ביצוע החישוב כאשר דף תוכנת " כל נתון" מהווה חלק מהמסמכים המצורפים.

מנהלת מחלוקת הגבייה מבצעת בקרה מדגמית על חישובים אלה מעת לעת.

חיובי ההיטל נרשמים בכרטיס הנכס כנדרש.

בשנה האחרונה נרשמים בכרטיס הנכס גם הנתונים על מועד תחילת החיוב ובגין איזה תוכנית.

אין מקום, לדעת מנהלת מחלוקת הגבייה, לצרף לעותק אישור לטאבו המתוייק במחלקה את שומת היטל השבחה.

שומות היטלי ההשבחה מתויקות במחלקת הגבייה על פי גוש/חלקה ובסדר פנימי כרונולוגי.

פנקסי האישורים על העדר חובות (אישור לטאבו) מצויים בחדרה של מנהלת מחלקת הגבייה, בארון נעול וסגור וניתנים לפקידים המטפלים באישורים, בתמורה לפנקסים ריקים.

אין צבירה של פנקסים חתומים בעמדות קבלת קהל ובודאי פנקסים שאינם נעולים.

לסעיף 2.4 – הועבר לגבייה לחברה הכלכלית ולכן אינו באחריות מחלקת הגבייה.

לסעיף 2.5.1 - מחלקת הגבייה מפיקה דוח עבור שמאית הועדה לגבי כל התשלומים ששולמו בגין היטלי השבחה לאותו חודש עבור כל משלם. לדברי מנהלת מחלקת הגבייה אין אפשרות במערכת לקבל דוח על תשלום היטל השבחה בזיהוי על פי גוש וחלקה.

לסעיף 2.5.2 - כל פעולה המתבצעת על ידי כל אחד מהמורשים נרשמת במחשב על פי קוד המבצע = מספרו, הפעולה נרשמת גם על פי תאריך ומהות הפעולה נרשמת במסך האסמכתאות.

לסעיף 3.1 - העדר דיווחים מרכזיים מהימנים בנושא היטל השבחה. מזה כשנתיים קיימת הקפדה רבה ברישום החיובים של היטלי השבחה. במערכת הגבייה ניתן להוציא דוח על פי חתך שנה, על פי חתך שם התוכנית. לא ניתן כאמור להוציא מידע בדוח לגבי החיוב/ תשלומים על פי גוש וחלקה.

תעשה פנייה לחברה לאוטומציה על ידי מחלקת הגבייה בנושא, לצורך בדיקת אפשרויות של הפקת דוחות על פי כל הפרמטרים הנדרשים.

לסעיף 3.3 - העדר התאמה בין מערכת הגבייה לספרי הנהלת החשבונות. משנת 1999 נעשית התאמה בין מחלקת הגבייה להנהלת החשבונות על כל סוגי השרות, למעט נושא חינוך.

הכרטיסים מותאמים לקראת הדוח השנתי המועבר לרואה חשבון, מטעם משרד הפנים.

באופן כללי אין פערי סכומים. לגבי מקרים פרטניים של אי התאמה, ניתן הסבר לגבי כל סכום והסיבה להיותו בלתי מותאם.

כל זאת בתנאי שמועברים כרטיסי הנהלת חשבונות המנוטרלים מסכומים שאינם שייכים לכרטיס.

לסעיף 3.4 - בנוסף לאמור בסעיף 3.3, נעשית התאמה בין מערכת הגבייה למערכת הנהלת חשבונות שלוש פעמים בשנה, בשונה משנים עברו בהם נעשתה התאמה רק בסוף שנה. החלטה זו באה למנוע אי התאמות מצטברות וטיפול בניטרול סעיפים שאינם רשומים נכון, מוקדם ככל האפשר.

תוכנות החיוב מוכרות למשתמשים. הוכנס שיפור טכנולוגי המאפשר צפייה במחלקת הגבייה על פי מספר הבקשה. בימים אלה נבחנת האפשרות שמחלקת רישוי בנייה תוכל לצפות בביצוע תשלום על ידי מבקש ההיתר.

לסעיף 4 - ליקויים בנהלים הקשורים למעקב ותיעוד.

מתוך הנחה שכל העתקי השומות מועברים למחלקת הגבייה קיים איסוף שומות על פי מפתח גוש/חלקה ותאריכים כרונולוגיים לכל שומה שהוצאה בגוש.

מנהלת מחלקת הגבייה מסרה לביקורת כי אין מחלקת הגבייה יכולה לקבל על עצמה אחריות לגבי שומות שלא הועברו לידיעתה.

לסעיף 4.2. א' ראה התייחסות לסעיף 2.2 לעיל.

כל מבקש בקשה על העדר חובות לצורך הרישום בטאבו, באותם מקרים של נכסים צמודי קרקע, דירות גג, פנטהאוז וגן, מגרשים, רישום בית משותף והעברה ללא תמורה, מתבקש מבקש הבקשה, להמציא למחלקת הגבייה נסח טאבו מעודכן. יוצא מן הכלל הזה הוא לאחר רישום בניין כבית משותף שלב יחוד הנכסים לבעלים. (יחוד דירות) שכן בשלב זה מועבר העתק מצו הבתים המשותפים ונסח טאבו מרוכז. ללא המצאת מסמכים אלה לא מתבצע השלב השני של העברת הבקשה לגורמים באגף הנדסה.

לסעיף 4-ו' תיוק טופסי הבקשה מתבצע על פי מס' גוש חלקה.

אין ערך, לדעת מנהלת מחלקת הגבייה, לבצע התיוק לפי מספר רץ שכן אופן הזיהוי של הטופס ללא ביצוע רישום ממוחשב יומיומי אינו עונה על הדרישה. מאידך איתור אישורים שניתנו על פי שיטת גוש/חלקה עונה על הנדרש.

לסעיף 4.3 - ליקויים בנהלי ביצוע החזרים.

א. מערכת הגבייה עברה הסבה למספר משלם על פי ת.ז. ולא מספר

נומרי כלשהו.

- תוצאה של הסבה זו גרמה לריכוז כל היתרות תחת כרטיס מרכז של המשלם מסך (310). תהליך זה מאפשר הוצאת מידע אל החייב על פי סוגי השרות (פעילויות) הכספיות השונות. אי לכך, אין מקום ולא נרשם שום מידע בכתב יד בשולי מכתב. המכתב לכל היותר, נותן הסבר לרשום בכרטיס המשלם.
- ב. כל החזר שמוחזר למשלם מקבל הפרשי הצמדה וריבית כחוק, בנוי על תוכנת "כל נתון" המהווה חלק מהמסמכים המצורפים להחזר.
- ג. אין כיום אירועים המתוארים בתת סעיף ג', כל חייב החייב בסוג שרות כלשהו, כולל ארנונה עד סוף השנה לא יקבל החזר ללא תשלום כל חובותיו קודם. יתרת הסכום באם נשארת, תועבר לזכאי.
- גזברות העירייה בהנחיות הגזבר מבצעת בקרה על סכום החזר, אופן חישובו וסיבות החזר.