



הערות ראש העירייה

1. דוח הביקורת מהווה נדבך חשוב במהלך העירוני הארגוני הכולל המבוצע בשנים האחרונות במסגרות שונות שמטרתו, טיוב ושיפור תהליכי עבודה באגפים אלה בפרט ובתהליכי הגבייה העירוניים ככלל.
 2. כפועל יוצא מהדוח, נכתבו נוהלי עבודה חדשים, שופרו תהליכי עבודה קיימים, בוצעו שינויים ארגוניים שהביאו מחד, לשיפור השירות הניתן ע"י המינהל ומאידך, להגברת מאמצי הגבייה המתבצעת במינהל.
שינויים אלו יוטמעו בפרוייקט המחוג"ג – מערכת ממוחשבת לחיוב וגבייה.
 3. המלצות הביקורת מקובלות ומיושמות:
- ✓ תיאום המערכות הממוחשבות – מבוצע עדכון לילי של מערכת הגבייה לגבי סטטוס הפעילות שבוצעה ע"י קבלני ההוצאה לפועל, כפי שנקלטה במערכת האכיפה.
 - ✓ אבטחת מידע –
 - ❖ הסיסמאות הקיימות מופו ע"י מנהל אבטחת המידע בעירייה ובשלב שני בוטלו או עודכנו בהתאם.
 - ❖ מופו ההרשאות הקיימות במחשב המרכזי וברשת.
 - ❖ תהליך מיפוי ההרשאות הנדרשות לכל בעלי התפקיד נמצא בעיצומו.
 - ✓ בוטלה פעולת הקלדת מלל חופשי שיש בה בכדי לעכב תהליכי אכיפה. במקרים בהם לא ניתן להגביל המלל החופשי, רוענו ההנחיות לעובדים ומתבצעת בקרה.
 - ✓ הסדרי הבנקים בדרך של הוראת קבע הועברו למחלקת הנהלת חשבונות, תוך קביעת מנגנוני בקרה נאותים.
 - ✓ פתיחת חשבונות ארנונה חדשים הינה חלק מהפעילות השוטפת. כל פעולה חייבת באישור של מפקח ראשי. בסוף יום העבודה מופק דוח בקרה לאישור מנהל המחלקה, רק לאחר אישורו מתבצעת הפעולה הלכה למעשה.
 - ✓ מתן הנחות לנכס – במידה ונדרשות מספר הנחות שונות למחזיקים שונים באותו נכס, הפעולה מתבצעת באופן ידני תוך הפעלת בקרה.
 - ✓ שופרו הבקורות על תהליך העברות כספים בין חשבונות ארנונה, תוך שימת דגש על צירוף מסמכים רלוונטיים.
 - ✓ החומר במחסן האגף מסודר ע"מ לאפשר שליפה מהירה ומיידית.



- ✓ הוצאה הנחייה לעובדים לצרוף צילום תעודת זהות של מחזיק חדש בנכס הן בקבלת קהל פרונטלית והן בחומר המתקבל בדואר. כמו כן, יתבצע עדכון באתר האינטרנט העירוני לגבי מסמכים שחובה לשלחם.
- ✓ דוחות חקירת יכולת מבוצעים כיום בהתאם למפרט המופיע במכרז. המלצות הביקורת תיושמה בעת הכנת המכרז הבא.
- ✓ תושבים זרים – יועמקו הבקרה והפיקוח לגבי זהות מחזיק הנכס בפועל.
- ✓ ביקורות נכסים בשטח – במהלך שנת 2003, עברו חוקרי החוץ באגף חיובי ארנונה הכשרה וקורס ספציפי, במסגרתו נקבעו סטנדרטים מקצועיים ונוהלי עבודה לביצוע ביקורות בשטח.
- ✓ שינויים הנעשים בנכסים ע"מ להקטין החיוב הכללי של הנכס – קיימים נהלים פנימיים של האגף ומתבצעות בקורות מחמירות בנושא. כל פעולה מתבצעת ע"י עובד ומבוקרת ע"י גורם אחר, ע"מ למנוע כפילות. לביצוע שינויים נדרשות אסמכתאות בדיקת מודד, או בדיקה חיצונית.
- ✓ המלצת הביקורת בדבר פעולות עובדי האגף בנתוני נכסים שבאחזקתם או באחזקת עובדים אחרים – מקובלת. הופצו הנחיות ברורות לעובדים בנושא. יושם דגש על עבודה בהתאם לנוהל שהוציא אגף משאבי אנוש בנושא.
- ✓ בכל שינוי שומה, נדרש אישור של לפחות שני עובדים שונים וברוב המקרים עד ארבעה עובדים. במקביל, מופקים דוחות בקרה וחריגים לאיתור מקרים בהם ביצע עובד הן את הפעולה והן את אישורה. לאור המלצת הביקורת, רוענו נוהלי הבקרה הקיימים ועודכנו מגנוני בקרה נוספים.
- ✓ מחזיק נכס שהינו ספק עירוני – המלצת הביקורת מקובלת. בשגרה, הקיזוזים מבוצעים באופן אוטומטי. במקרים בהם יש לספק מעל עשרה חשבונות ארנונה, הפעולה מבוצעת באופן ידני תוך בקרה מחמירה.
- ✓ באגף רישוי עסקים פותחו שני דוחות מחשב המיועדים לערוך בקרה והשוואת נתונים. דוח חודשי הנשלח לאגף חיובי ארנונה ובו מפורטים העסקים החדשים שהגישו בקשה לרשיון ונתוני השוואה של הבעלים ושטח העסק. פותח דוח העורך השוואה בין רישומי ארנונה לרישומי אגף רישוי עסקים בפרמטרים הבאים: סוג העסק, שמות הבעלים, שטח העסק – אם שונה. בדיון בראשות המנכ"ל, הנחה המנכ"ל לפעול לשיתוף פעולה אופטימלי בין אגף רישוי עסקים ואגף חיובי ארנונה.