



מנהל כספי- מחלקת הכנסות

דוח תקופתי לשירותי הגבייה לשנת 2025

בהתאם לסעיף 330 ז' לחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב – 2022, בדבר דין וחשבון על שירותי הגבייה שניתנו לרשות מקומית בשנה שקדמה למועד הדיווח (להלן: "החוק") מצורף בזאת דוח תקופתי של חברת הגבייה לשנת 2025.

שיעורי הגבייה

מסלול גבייה מנהלי	
94.33%	אחוז גבייה שוטף בארנונה
97.64%	אחוז גבייה מצטבר (שלוש שנים אחרונות)
8,321 אלפי ₪	סך גביית היתרות (אלפי ₪)

מסלול גבייה אזרחי (טיפול עו"ד)	
5.7%	אחוז הגבייה*

*אחוז הגבייה במסלול אזרחי יחושב לפי הנוסחה הבאה: סך הגבייה לאותה השנה חלקי סך החובות שהועבר באותה השנה.

בקרה ופיקוח

פעולות בקרה ופיקוח

בסעיף זה יצוינו כלל פעולות הבקרה והפיקוח שביצעה מועצה אזורית עמק חפר בעניין חברת הגבייה שעימה התקשרה.

מועד הבקרה	פירוט	
ספטמבר	איזו 9001 + 27001	מבדק ISO
3/26		ביקורת מבקר משרד הפנים
		ביקורת מבקר הרשות
הביקורת מתבצעת באופן שוטף	גביה, הנחות, אכיפה	ביקורת פנימית (גזבר)
3/26	דוח ביצוע מפורט לביצועי 2025	הגשת דוח ביצוע לרשות

מנהל כספי - מחלקת הכנסות

נתוני שירות

פירוט	
13	כמות עובדים מערך הגבייה
שעות קבלת קהל - בתיאום מראש בלבד - בימים: א', ב', ד', ה' בין השעות: 8:30-12:30 - ביום: ג' בין השעות: 15:00-18:00 - מענה טלפוני 1-700-506-400 שעות פעילות - מוקד טלפוני חיצוני מוקד טלפוני 1-700-506-400 : <u>לתשלומים</u> - א'-ה' 8:30-22:00 - ו' 8:30-12:30 לבירורים - א'-ה' 8:30-17:30 - ו' 8:30-12:30 שירות אישי ומהיר 24/7 באמצעות WHATSAPP במספר - 055-9762008 בכל נושא, ניתן לפנות דרך <u>אתר מאסט</u>	פעילות קבלת קהל
כ-4,500	כמות פניות תושב אשר טופלו
כ-18,000	כמות שיחות תושב אשר טופלו
	אחר /נוסף

נתוני תלונות

1. בשנת 2024 התקבלו 3 תלונות.
2. התלונות טופלו תוך 24 שעות לשביעות רצון התושבים

גזבר עירייה/מועצה