

מתן הנחות נזקק ארנונה למגורים

רקע

1. ארנונה היא מס הנגבה אחת לשנה על נכס הנמצא בשטח שיפוטה של הרשות המקומית. הארנונה ושיעורה נקבעים במועצת העיר לגבי כל נכס בהתחשב במספר קריטריונים עיקריים:

- מהות הנכס: השימוש שנעשה בנכס על-פי צו ההטלה (מגורים, עסקים וכדומה).
- שטח הנכס לפי מ"ר, בהתאם לשיטת המדידה הנהוגה ברשות.
- מקום הנכס: האזור בו נמצא הנכס בשטח שיפוט הרשות.
- זהות המחזיק בפועל בנכס.

2. תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ"ג-1993 (להלן - **תקנות**) מחייבות את הרשויות המקומיות להעניק הנחה מסכום הארנונה הכללית שהוטלה באותה שנת הכספים על מחזיק בנכס בהתקיים תנאים המפורטים בתקנות ובצו ארנונה לאותה שנת כספים.

3. ועדת הנחות בארנונה (להלן - **ועדת הנחות** או **ועדה**) היא ועדת חובה שתפקידה לבחון את זכאותם של תושבים להנחות על-פי קריטריונים שקבע החוק, בסוגי הנחות שונים, בהתאם למצבו הספציפי של מבקש ההנחה.¹

סעיף 149ד לפקודת העיריות [נוסח חדש] מסמיך את ועדת הנחות לאשר הנחה לנזקק: "1) לתת הנחה מסכום הארנונה הכללית המוטלת על הנכס באותה שנת כספים, אלמלא ההנחה, בשיעורים המפורטים להלן:

(א) לנזקק המחזיק בנכס המשמש למגוריו - עד 70%; לעניין זה,

'נזקק' - מחזיק שנגרמו לו הוצאות חריגות, גבוהות במיוחד, בשל טיפול רפואי חד-פעמי או מתמשך שלו או של בן משפחתו או בשל אירוע אשר הביא להרעה משמעותית, בלתי צפויה, במצבו החומרי;

4. להלן הנחות ארנונה שאישרה ועדת הנחות ארנונה בין השנים 2008-2013:

שנה	מספר מקבלי הנחה	סכום הנחת נזקק, באלפי ש"ח
2008	1,344	2,127
2009	2,201	3,687
2010	1,835	3,413
2011	2,030	3,715
2012	1,595	3,062
2013	1,404	2,471

חלק ניכר מהבקשות מאושרות בידי חברי ועדת הנחות באופן רטרואקטיבי. כך לדוגמה, בשנת 2013 אושרו 533 בקשות בסך 798,000 ש"ח בגין שנת 2012.

¹ מתוך "המדריך השימושי לנבחר ברשות המקומית", דצמבר 2010.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשות שהוגשו בשנת המס לגביה מתבקשת ההנחה, ורק הדיון בהן מתבצע בפועל בשנת המס העוקבת. מכל מקום, ועדת ההנחות אינה דנה בבקשות שמוגשות בחלוף שנת המס שלגביה מוגשת הבקשה."

5. בשנת 2013 הוגשו לוועדת הנחות 1,557 בקשות להנחת תשלומי ארנונה. נכון למועד הביקורת (נובמבר 2014) הונחו על שולחנה של הוועדה 1,416 בקשות שהוגשו במהלך שנת 2014 בגין שנה זו:

שנה	מספר בקשות שנדונו בוועדה	מספר בקשות שאושרו	אחוז	הנחת נזקק באישור הוועדה, באלפי ש"ח
2013	1,557	871	56	1,673
*2014	1,097	888	81	1,643

* נכון ל-30.11.14. במהלך דצמבר 2014 ערכה הוועדה מספר ישיבות נוספות (319 בקשות טרם נדונו).

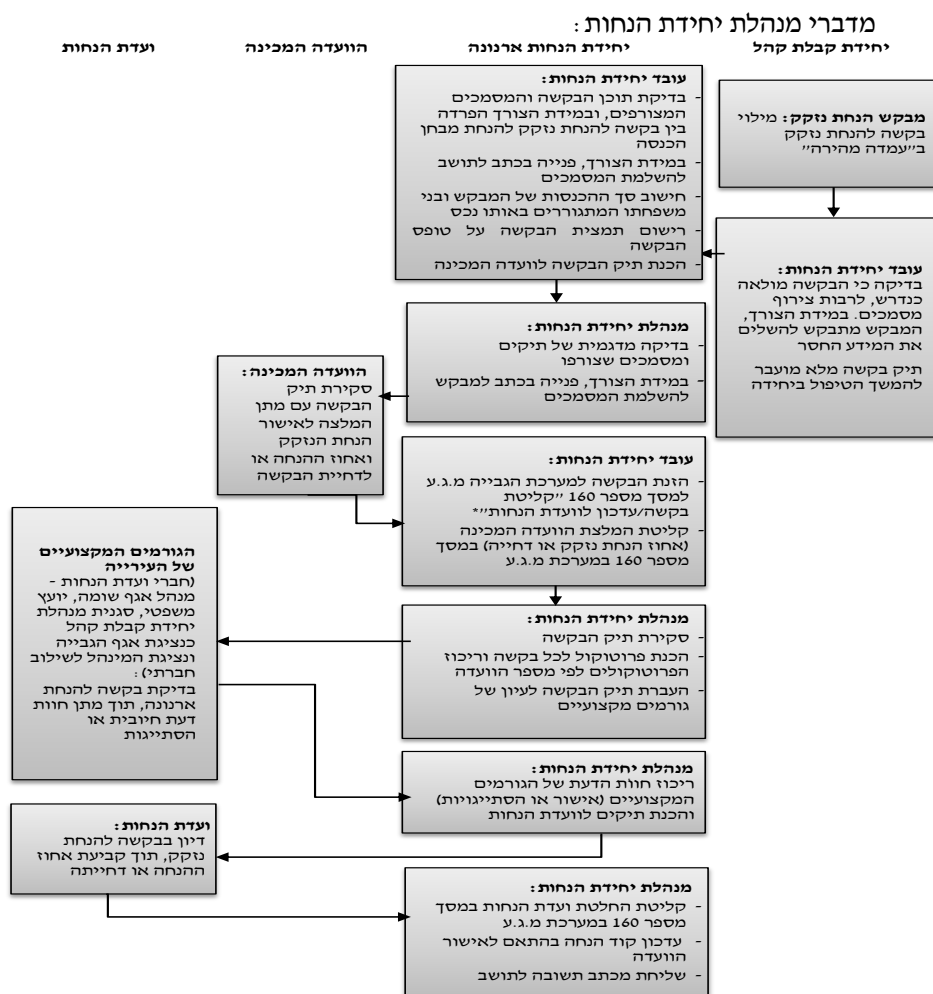
עבודת הביקורת

1. מטרת הביקורת הייתה לבחון את נאותות פעילות ועדת הנחות, עמידתה בדרישות החוק ואופן טיפולה בבקשות על-פי הגדרת נזקק (להלן - **בקשת נזקק**).
2. הביקורת כללה, בין היתר, את הפעולות הבאות:
 - א. פגישות צוות הביקורת עם מנהלת יחידת הנחות, מנהל הארנונה, סגנית מנהל אגף הגבייה, מנהלת יחידת קבלת קהל, מנהל מחלקת השומה ויועץ משפטי חיצוני לעירייה.
 - ב. תצפיות בישיבת הוועדה המכינה שנערכה ב-2.11.14 ובישיבת ועדת הנחות שנערכה ב-19.11.14.
 - ג. ניתוח קובץ ממוחשב הכולל את כל התנועות הכספיות שנעשו בנכסי תושבי העיר בשנת 2013.
 - ד. עיון בפרוטוקולים של הוועדה המכינה ושל ועדת הנחות ובשמונים תיקי נזקק שהוגשו לוועדת הנחות בתקופה ינואר 2013 עד נובמבר 2014.
3. נבדקו תיקי הנחות שהוגשו לוועדה בין ינואר 2013 לנובמבר 2014.
4. הליך איסוף ממצאי הביקורת נערך בחודשים אוגוסט-נובמבר 2014.

ממצאים

1. הליך טיפול בבקשת נזקק

- 1.1 באוגוסט 2014 החלה יחידת הנחות ארנונה במינהל הכספים (להלן - **יחידת הנחות** או **יחידה**) לתת שירותים ליחידת קבלת קהל הממוקמת באולם חדש בבניין העירייה, זאת, כחלק משיפור תהליכי עבודה במינהל זה. כמו כן, בתחילת שנת 2014 הוחלפה מנהלת יחידת הנחות.
- 1.2 נוהל עירוני בנושא "ועדת הנחות מארנונה" (מספר 0320-31) (להלן - **נוהל ועדת הנחות**) מתאר את הליך הטיפול בבקשות נזקק ומגדיר את תחומי האחריות של הגורמים המעורבים: רכזת הוועדה, הוועדה המכינה וועדת הנחות. נמצא כי הנוהל טרם עודכן בשינויים שבוצעו, כאמור.
- 1.3 להלן תהליך העבודה החדש בטיפול בבקשות נזקק להנחות מארנונה כפי שעולה



* במידה שיש לעובד יחידת הנחות זמן פנוי, הוא מוזן את הבקשה למסך 160 לפני התכנסות ועדת המכינה.

1.4 בסיכום ישיבה מ-2.6.14 שעסקה בנושא "שיפור תהליכים של ועדת הנחות ארנונה מקבלת הבקשה עד להחזרת תשובה לתושב (החלטת הוועדה)" נכתב כי הממונה על הנהלים בעירייה "תתאים את הפרוטוקול לנהלים קיימים בעירייה" וכן ש"העובדים יתחילו לעבוד לפי הנהלים החדשים החל מחודש ספטמבר 2014". הממונה על הנהלים מסרה לביקורת כי נכון לדצמבר 2014 לא קיבלה כל מידע על אודות שינוי תהליכי העבודה לצורך עדכון הנהל העירוני.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"השינויים הנדרשים בנוהל העירוני הנם טכניים בלבד ונובעים מהצורך להתאימם לפתיחת קבלת קהל. הדרישה לעדכון הנהל תימסר בהקדם לממונה על הנהלים."

2. הוועדה המכינה

2.1 ב-13.12.13 אישרה מועצת העיר את הרכב הוועדה המכינה המונה 11 חברים - שני חברי מועצה ותשעה נציגי ציבור תושבי העיר. מדובר בוועדה עירונית המוסמכת לדון בבקשות להנחות מארנונה למגורים בלבד, בהתאם לקריטריונים שנקבעו בנוהל ועדת הנחות, ולהעביר את המלצותיה לוועדת הנחות. ועדת הנחות אינה מחויבת לקבל את המלצות הוועדה המכינה.

2.2 ב-2.11.14 נכח יועץ הביקורת כמשקיף בישיבת הוועדה המכינה בה השתתפו חמישה נציגי ציבור ומנהלת יחידת הנחות, המשמשת כרכזת הוועדה המכינה. נמצא כי בכל תיק בקשה עיין חבר ועדה אחד בלבד שרשם את שיעור ההנחה עליה המליץ. דהיינו, לא התנהל דיון ענייני לגבי כל בקשה בין חברי הוועדה המכינה. הביקורת התרשמה כי רק שניים מבין חברי הוועדה המכינה הכירו כראוי את ההוראות הרגולטוריות בעניין הנחות מארנונה בכלל, והנחות נזקק בפרט. חלק מחברי הוועדה המכינה העלו שאלות בפני מנהלת יחידת הנחות מהן ניתן להסיק על חוסר הבנה בסיסית בנוגע לנושא הנחות מארנונה. כמו כן, מהערוותיהם מסתמן הרושם כי החלטותיהם התקבלו בהתאם לשיקול דעתם בלבד. כך לדוגמה, באחת הבקשות הומלץ לאשר הנחה בשיעור 80%, בעוד שההנחה המרבית המותרת היא 70% בלבד. במקרה אחר, התלבט חבר הוועדה בשיעור ההנחה המומלצת בין 20% ל-70% ובסופו של דבר המליץ על 45% הנחה.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"לאחר הבחירות הוקמה ועדה מכינה חדשה, שהתכנסה לקבלת הדרכה והסבר של קריטריונים לקביעת אחוזי הנחה ע"י [מנהל השומה] ומנהלת מחלקת ההנחות הקודמת עפ"י נוהלי עבודה של עיריית ראשון לציון (נוהל ועדת הנחות מארנונה...)"

2.3 בשנים 2013 ו-2014 (לא כולל דצמבר) התקיימו 17 ו-9 ישיבות של הוועדה המכינה, בהתאמה. לכל ישיבה נערך פרוטוקול בו פורטו שמות חברי הוועדה שנכחו ומספרי תיקים (בקשות נזקק) בהם ניתנה המלצה להנחה ושיעורה.

2.4 החלטה בדבר שיעור ההנחה נרשמה לכל בקשה על תדפיס מסך מספר 160. נמצא כי לא נרשם נימוק לאף החלטה.

2.5 עובדי היחידה קולטים את המלצות הוועדה המכינה למערכת מ.ג.ע לצורך הצגתה בהמשך לחברי ועדת הנחות. בבדיקת מסמכי שמונים בקשות נזקק מהשנים 2013 ו-2014 נמצאה התאמה מלאה בין המלצת הוועדה המכינה לשיעור הנחת נזקק שנקלט במחשב.

3. חוות דעת מקצועית

סעיף 9 לתקנות הנחות ארנונה קובע כי "סופס הבקשה יועבר לגובר ולמנהל מחלקת הרווחה שיעבירו להחלטת הוועדה, בצירוף חוות דעת בכתב".

תיקי הבקשות לאחר ועדת מכינה מועברים לגורמים מקצועיים שהם גם חברים בוועדת הנחות: מנהל אגף שומה, נציגת המינהל לשילוב חברתי, יועץ משפטי חיצוני לעירייה וסגנית מנהלת יחידת קבלת קהל המשמשת כנציגת אגף הגבייה. כל אחד מהגורמים הנ"ל מתבקש לרשום האם יש לו הסתייגויות מהמלצות הוועדה המכינה.

נמצא כי לא מתקבלת התייחסות לבקשות מהמינהל לשילוב חברתי.

תגובת ראשת המינהל לשילוב חברתי:

"...התוודעתי לשינוי במתכונת לקבלת דוחות סוציאליים וביקשתי לחזור למתכונת הישנה. אגף הכנסות העירייה יפנה בבקשה לקבלת דוחות סוציאליים על בסיס בקשה שתוגש ע"י תושבים (דווח לי ע"י העובדים הסוציאליים כי הפנייה אליהם נעשית לאחרונה ע"י התושבים עצמם ולא פנייה מאגף ההכנסות)".

4. ועדת הנחות

4.1 הרכב הוועדה

לפי פקודת העיריות, חברי הוועדה הם שלושה חברי מועצה², גזבר העירייה, מנהל מחלקת רווחה (המינהל לשילוב חברתי) ומנהל מחלקת הגבייה, או מי שכל אחד מהם הסמיכו לכך מבין עובדי העירייה ויועץ משפטי לעירייה. ב-11.12.13 אישרה מועצת העירייה את מינויים של שלושה חברי מועצה כחברים בוועדה (המשנה לראש העירייה - יו"ר) ושלושה ממלאי מקום. כמו כן, מונו מנהל אגף שומה כממלא מקום גזבר העירייה, ממלאת מקום מנהלת מרחב תיכון במינהל לשילוב חברתי כנציגת המינהל לשילוב חברתי, מנהל אגף הגבייה ויועץ משפטי חיצוני לעירייה.

4.2 כינוס הוועדה ונוכחות בישיבות

בשנים 2013 ו-2014 (עד דצמבר) התכנסה הוועדה 21 ו-10 פעמים, בהתאמה. לפי הפקודה, מניין חוקי בישיבות ועדת הנחות הוא נוכחות של יו"ר הוועדה או ממלא מקומו, היועץ המשפטי וגזבר העירייה.

² שניים מהם חברים בסיעות המיוצגות בוועדת ההנהלה ואחד חבר בסיעה הגדולה ביותר שאינה מיוצגת בוועדת הנהלה.

בסקירת 17 פרוטוקולים משיבות ועדת הנחות שהתקיימו בתקופה 15.12.13 עד 20.8.14 נמצא כי בכל ישיבה השתתפו לפחות חמישה חברים, וביניהם יו"ר הוועדה או ממלא מקומו, היועץ המשפטי וממלא מקום הגזבר. כמו כן, נציגת המינהל לשילוב חברתי נכחה רק בחלק מהישיבות: בשתיים מהישיבות בשנת 2013 ובתשע מהישיבות שנערכו בשנת 2014.

תגובת ראשת המינהל לשילוב חברתי:

"הנושא הובא לידיעתי בתאריך 07/12/14 במסגרת שיחת טלפון של יו"ר הוועדה שביקש למנות נציג של המינהל לוועדה. מיד נעשתה בדיקה מול העובדים הסוציאליים ופנייה לראש מינהל אמרכלות לאשר שעות נוספות (לעובדים אשר אינם מקבלים שעות גלובליות). התמנתה הגב' [עובדת המינהל לשילוב חברתי] להיות נציגת המינהל בוועדה, כאשר באחריותה לדאוג לממלא מקום בימים בהם תתקיים הוועדה בשעות העבודה כמו גם בערבים בהם לא תהיה פנויה."

4.3 עדכון מליאת המועצה

לפי סעיף 149ד(ה) לפקודת העיריות [נוסח חדש], החלטות הוועדה אינן טעונות אישור המועצה, אך יונחו על שולחנה. נמצא כי פרוטוקולים של ישיבות הוועדה, אף ללא פרטים מזהים, לא הוגשו למועצה.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"בעבר לא היה נהוג, ממצא הביקורת - יבוצע."

5. דיון בבקשות בוועדת הנחות

- 5.1 מעיון בפרוטוקולים של ישיבות ועדת הנחות ומנוכחות בישיבת הוועדה שנערכה ב-19.11.14 עולה כי סדר יומה של הוועדה קבוע:
- דיון בבקשות שהחלו לדון בהן בישיבות קודמות. לעתים, החלטתה של הוועדה נדחית לצורך השלמת מסמכים/עריכת בדיקות נוספות/קבלת ממצאי חקירה.
 - ערעורי מבקשים לאחר קבלת תשובה מהעירייה.
 - תיקים שלא נכללו בסדר היום.
 - בקשות שלגביהן היו לגורמים המקצועיים הסתייגויות מהמלצת הוועדה המכינה - ההחלטה מתקבלת לאחר דיון של חברי הוועדה. למעשה, חברי ועדת הנחות אינם דנים בבקשות נזקק חדשות שלא הוגשו לגביהן הסתייגויות להמלצת הוועדה המכינה, אלא רק מאשרים אותן.
- 5.2 לפי סעיף 10(ב) לתקנות, "הוועדה תיתן החלטתה, בכתב, בצירוף הנימוקים". מעיון בפרוטוקולים של ועדת הנחות עולה כי לא נרשמו נימוקי חברי הוועדה להחלטתם, אלא רק אחוז הנחה סופי.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"הוועדה בוחנת כמעשה שגרה את הנימוקים המפורטים בבקשת ההנחה, בהתאם למידע המופיע בריכוז תיקי הבקשות בכל ישיבה של הוועדה. מכל מקום, ככל שיש צורך בכך מוסיפה הוועדה נימוקים או הבהרות לכל בקשה שנדונה בפניה."

5.3 מצפיית הביקורת בהתנהלות חברי הוועדה שהתכנסה ב-14.11.19 עולה כי שני חברי מועצה שהם חברי הוועדה שנכחו בישיבה זו חיוו דעתם רק בנוגע לבקשות בודדות. זאת ועוד, לאחר שהוחלט על שיעור ההנחה לתיק שלא מן המניין שהביא אחד מהם לישיבה, הם עזבו את החדר, והחברים האחרים המשיכו לדון ביתר הבקשות. להלן הבקשה: "בני זוג פרודים + קטינים, הבת הגדולה אוטיסטית, משכנתא 6,000 ש"ח, האם אינה עובדת, הכנסה 12,000 ש"ח". בבעלות המבקשת נמצא בית חדש בשטח בנוי של 207 מ"ר.

במקרה הנ"ל נשמעו שני חברי המועצה מדווחים על היכרותם עם המבקש: "נפרדו רק עכשיו. היא לא עובדת. אמורה לקבל מזונות 12,000 ש"ח." הוועדה אישרה הנחת נזקק מרבית - 70%.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר באישה שבתחילת שנת 2014 בעלה עזב אותה ואת ששת ילדיה הקטינים בגילאים 4 עד 10. שתי הבנות הבכורות הן תאומות, שאחת מהן לוקה באוטיזם עם צרכים מיוחדים ונכות כללית בשיעור 126%. מבקשת ההנחה אינה עובדת בשל גידול ילדיה, תשלום המזונות מהבעל הפרוד הנו משוער בלבד ואין ודאות כי ישולם לה על ידו בכל חודש ובאותו סכום. לכן, גם בשים לב לזכאותה להנחה בשיעור 33% בגין קבלת קצבת ילד נכה, הוחלט ע"י הוועדה על מתן הנחה בארנונה לשנת 2014 בשיעור 70%. המבקשת אינה 'אשמה' כי עברה להתגורר בנכס גדול יחסית טרם עזיבתו של הבעל, והיא גם מטופלת בטיפול סוציאלי של מחלקת הרווחה. על כן, גם הייתה חשיבות בדיון בבקשה מחוץ לסדר יומה של הוועדה כדי למנוע ממבקשת ההנחה להגיע לסף עוני או אף חמור מכך."

הביקורת מעירה לגבי מקרה זה, שהוועדה רשאית לדון בבקשה, בדומה לכל בקשה אחרת המונחת לפתחה. עם זאת, לא לכל מבקש יש בוועדה נציג המכיר את חומרת מצבו, ומשכך, חוות דעת מסוג זה עלולה לפגוע בשוויון בין המבקשים השונים.

5.4 תיקים שלא מן המניין

בסקירת הפרוטוקולים משיבות ועדת הנחות נמצא כי לסדר יום של כל ישיבה נוספו תיקים מחוץ לסדר היום, שלא נקלטו במסך מספר 160. התיקים אמנם נבדקו בידי מנהלת יחידת הנחות והיא אף ציינה בבקשה אם חסרו מסמכים, אך התיקים לא נבחנו בוועדה המכינה (תיקים שלא מן המניין).

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"הבקשות המובאות מחוץ לסדר היום (תיקים שלא מן המניין) הם אך ורק בקשות של יו"ר הוועדה או באישורו האישי..."

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"לא מדובר על מספר גדול של תיקים כאשר חלקם מובאים על ידי מנהלת יחידת ההנחות וחלקם על ידי חברי הוועדה, ובכל מקרה, כל תיק שכזה נבחן ונבדק במהלך הישיבה לרבות כל המסמכים המצורפים לו טרם קבלת החלטה, ולפיכך, אותן אמות מידה לבחינת הזכאות להנחה מוחלות על תיקים אלו.
"....ניתן להיווכח כי מדובר במקרים בודדים בלבד, שאין בהם כדי לפגוע בהתנהלותה הסדירה והרציפה של ועדת ההנחות."

במהלך שנת 2014 (עד דצמבר) הוגשו לוועדת הנחות כ-68 תיקים שלא מן המניין. נמצא כי שניים מהתיקים נדחו ובשלושה מהם נתבקשה השלמת מסמכים. ביתר המקרים אושרה הנחת ארנונה בשיעור שבין 30%-ל-70%.

6. הגשת בקשה להנחת נזקק

6.1 בקשה להנחת נזקק מוגשת לעירייה באמצעות "טופס בקשה לקבלת הנחה מתשלום ארנונה כללית לדירת מגורים למחזיק שהוא נזקק" לפי התקנות, בצירוף המסמכים והאישורים הנדרשים המעידים על מצבו החומרי/רפואי של המחזיק בנכס. המבקש רשאי להגיש את הבקשה באופן פיזי באולם קבלת קהל או לשלוח אותה בפקס, בדואר או בדואר אלקטרוני לפקידי יחידת הנחות.

6.2 באוגוסט 2014 אויש המשרד האחורי באולם קבלת קהל (back office) בנציגים של יחידות מקצועיות: שומה, הנחות, אישורים לטאבו והוראות קבע.
בכניסה לאולם קבלת קהל מקבלים את המבקש פקידים ב"עמדה המהירה" המנתבים אותו במידת הצורך, לעובדים אחרים ביחידת קבלת קהל או במשרד האחורי, לפי מהות הפנייה.

6.3 בקשת נזקק מטופלת בשלב ראשון בידי פקידי ה"עמדה המהירה". באחריותם לבדוק כי טופס 2 מולא כנדרש וצורפו המסמכים והאישורים הנדרשים, ולאחר מכן להעביר את החומר לבדיקת נציג יחידת הנחות במשרד האחורי.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"העמדה המהירה מפנה את הטפסים בלי בדיקה [back office]. הנציגה [של יחידת הנחות] בודקת במקום אם הטופס מולא כנדרש, האם נמצאים האישורים הנדרשים להנחת נזקק או מבחן הכנסה."

6.4 מבדיקת 284 בקשות שנדונו בישיבות ועדת הנחות ארנונה במהלך חודש נובמבר 2014 עולה כי משך זמן הטיפול הממוצע בבקשה, ממועד הגשת הבקשה ועד לשליחת מכתב למבקש, עומד על כחמישה חודשים וחצי. לדברי מנהלת יחידת הנחות, העיכוב בטיפול נובע מהיעדר מסמכים נדרשים לטיפול וקביעת הגדרתו של מבקש ההנחה כ"נזקק".

6.5 מרבית הבקשות להנחת ארנונה, לרבות הנחת נזקק, מוגשות בתחילת שנת המס. אחריותו של עובד יחידת הנחות חלה על מתן עזרה מקצועית לעובדי יחידת קבלת

קהל, אישור וקליטה במערכת מ.ג.ע, מתן הנחות משולבות³, טיפול בבקשות להנחות ארנונה שנשלחו לעירייה בדואר ובדיקת קיום מסמכים לבקשות נזק. הביקורת מעירה כי בתחילת שנה עלול להיווצר "צוואר בקבוק" בעמדת עובד יחידת הנחות במשרד האחורי. כתוצאה מכך, תושבים יאלצו להמתין זמן רב שיגרום להתקהלות במשרדי קבלת קהל.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"יחידת הנחות זיהתה את הבעיה שעלול להיווצר צוואר בקבוק בתחילת שנה, ללא קשר לביקורת, וניתנה הנחייה להוסיף עמדה לקבלת טפסים ולסייע מקצועית לעובדי קבלת קהל."

בישיבה מ-2.6.14 שעסקה בנושא "שיפור תהליכים של ועדת הנחות ארנונה מקבלת הבקשה עד להחזרת תשובה לתושב (החלטת הוועדה)"⁴ הוחלט כי במועד הבקשה ייבדקו כל המסמכים מול התושב ובמידה שחסר מסמך - הבקשה לא תירשם במערכת והטפסים יוחזרו למבקש עד להשלמת המסמך החסר. יו"ר ועדת הנחות הוסיף כי על מנהל אגף שומה דאז לבצע בקרה כי הנחיה זו מבוצעת.

נמצא כי הבקשות מגיעות לנציג יחידת הנחות ללא בדיקה מוקדמת של קיום המסמכים הנדרשים ו/או ללא בדיקה כי טופס הבקשה מולא כראוי. הביקורת סבורה כי יש להטיל לכל הפחות על עובדי ה"עמדה המהירה" את בדיקת קיום כל המסמכים בהתאם לרשימת תיוג, לפני העברת הבקשה לנציג יחידת הנחות להמשך בדיקותיו.

כמו כן, באולם קבלת קהל לא מפורסמות רשימת המסמכים הנדרשים לצירוף לבקשת נזק.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"בפועל, נציגת הנחות אשר נמצאת ב[back office] נותנת מענה להנחות מורכבות, שאלות פקידי קבלת קהל וקבלת טפסים לוועדת הנחות ומבחן הכנסה. הטפסים מגיעים ישירות לידי נציגת הנחות. יש לקחת בחשבון שקליטת הטפסים צריכה להיות מושלמת כדי שנוכל ליצור שינוי בשירות לתושב."

7. מסמכים בתיק בקשת נזק

7.1 במסגרת הביקורת נדגמו באופן אקראי שלושים בקשות נזק שאושרו בשנת 2013 וחמישים בקשות נזק שאושרו בשנת 2014 (להלן - מדגם).

³ הנחה משולבת - מספר הנחות לכנס, כגון במקרה בו מתגוררות באותו נכס מספר משפחות הזכאיות להנחות שונות.

⁴ בנוכחות המשנה לראש העירייה המשמש כיו"ר ועדת הנחות, מנהל אגף הכנסות, מנהל אגף שומה דאז, סגנית מנהלת יחידת הנחות והממונה על הנהלים בעירייה.

7.2 תיעוד הבקשות

- א. עובד יחידת הנחות פותח תיק במערכת מ.ג.ע לכל בקשת נזקק - פרטי הבקשה נקלטים במסך "קליטת בקשה/עדכון לוועדת הנחות" (מספר 160) והבקשה מקבלת מספר סידורי. כמו כן, מסמכי הבקשה מתויקים בקלסר המסודר לפי סדר קבלת התיקים ומספרי ועדת הנחות בה הם ידונו. הנתונים שנקלטו במערכת מהווים בסיס לדיון של הוועדה.
- ב. לדברי מנהלת יחידת הנחות, היא בודקת חלק מהתיקים שהתקבלו במטרה לוודא את נכונות הפרטים שנקלטו במערכת והתאמתם לטופס 2, שלמות המסמכים המצורפים ויצירת דרישה להשלמת המסמכים, במידת הצורך.
- ג. בסקירת המדגם נמצא כי לכל בקשה נפתח תיק ממוספר במערכת מ.ג.ע, ותיוק המסמכים התבצע בקלסרים, כאמור. הדיון בבקשות נקבע בהתאם למספר הסידורי (נכנס ראשון יוצא ראשון), אלא אם לא הושלמו כל המסמכים.

7.3 שלמות המסמכים

- א. המבקש נדרש להמציא מסמכים מתאימים להוכחת מצב חומרי/רפואי כנוקק, כגון תלושי שכר, אישורים רפואיים, הסכם גירושין, הסכם כונס נכסים או פושט רגל.
- ב. מנהלת יחידת הנחות מקפידה לקבל את כל המסמכים הדרושים בהתאם לאופי בקשת הנזקק.
- ג. מנהלת יחידת הנחות מסרה כי עובדי היחידה עוברים על כל המסמכים, לרבות תלושי שכר, במטרה לאתר קיום חשבונות בנק נוספים של המבקש או בני משפחתו. לעתים, אף מזמינים חקירות אימות מגורים ו/או חקירות כלכליות. עם זאת, בחלק מתיקי המדגם לא נמצאו דפי כל חשבונות הבנק של המבקש ו/או של בני משפחתו. במהלך סקירת תלושי שכר של מבקש ו/או בני משפחתו, איתרה הביקורת מידע על קיום חשבונות בנק נוספים.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

- "הוצג בפני ע"י המבקר חשד לקיום חשבון בנק נוסף של נישום - נשלח מכתב עם בקשה להצגת החשבון הנוסף. נמצא במעקב."
- ד. מעיון בפרוטוקולים של ישיבות ועדת הנחות ובדיקת המדגם נמצא כי לעתים מוגשות לדיון הוועדה בקשות נזקק אף במקרים בהם המבקש לא המציא או סירב להמציא את המסמכים הנדרשים⁵. בישיבה בה נכח יועץ הביקורת ציינה מנהלת יחידת הנחות בפני ועדת הנחות כי חסרים מסמכים בבקשות מסוימות. לרוב, חברי הוועדה סירבו לדון בבקשות אלה עד להשלמת כל המסמכים הדרושים. במקרים בהם דנו בבקשה - היא לא אושרה.

⁵ סעיף 10 לתקנות קובע: "מבקש ימציא פרטים או מסמכים נוספים לצורך דיון בבקשתו, לפי דרישת הגובד או מנהל מחלקת הרווחה או הועדה, לפי הענין."

יו"ר ועדת הנחות הנחה שלא להביא לוועדה בקשות בלא שהושלמו כל המסמכים בגינן⁶. יו"ר הוועדה חזר על הנחיה זו גם בישיבה בה נכתב נציג הביקורת.

ה. במקרים בודדים נמצא מכתב הפניה מהמינהל לשילוב חברתי. לדברי מנהלת יחידת הנחות, עובדיה אינם נוהגים לבקש מכתב זה, ואלו שהוצגו - נמסרו ביוזמתו של המבקש.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"כל נישום המגיש בקשה לוועדה ויש בידו דוח סוציאלי - מגיש אותו. באם אין לו, כאשר נדרש, מתבקשים לפנות לעו"ס להבהרת מצבו הסוציאלי."

7.4 חישוב גובה ההכנסות

א. אחד הקריטריונים להגדרת נזקק הוא סה"כ הכנסות שלו ושל בני המשפחה המתגוררים עמו. חישוב ההכנסה נערך לפי הוראות התקנות להנחת מבחן הכנסה: סה"כ הכנסות⁷ בני הזוג המתגוררים באותו הנכס וחצי מהכנסתו של ילדם הבכור (מעל גיל 18), או בנכס בו מתגוררות מספר משפחות - סה"כ ההכנסות של מי שמלאו לו 18 שנה. כאמור, המבקש נדרש להמציא מסמכים מתאימים, כגון תלושי שכר, דפי חשבונות בנק, דוחות שומה ואישורים של המוסד לביטוח לאומי.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"הוועדה מוסמכת לפי התקנות לדרוש מסמכים נוספים ודרשה תלושי שכר של הילדים. נשקול ההמלצה."

נוסף על כך, בחישוב ההכנסות לא נלקחו בחשבון הכנסותיו של המבקש ו/או בני משפחתו בגין קצבאות שונות.

ב. עובד יחידת הנחות נדרש לעיין בדפי חשבון הבנק של המבקש ולערך התאמה בין ההכנסות שדווחו לבין סכומי הזיכויים בחשבונות הבנק בפועל. כל סכום מעבר לסכום המדווח שיימצא בחשבון הבנק יתווסף לגובה הכנסותיו של המבקש ובני משפחתו הגרים עמו.

ג. עובד יחידת הנחות קולט למערכת את מספר המתגוררים בנכס (במסך מספר 160) ואת גובה ההכנסות (במסך מספר 169). מערכת מ.ג.ע מבצעת חישוב של ההכנסה הכוללת והכנסה לנפש.

בבדיקת המדגם נמצא כי באחד התיקים הוזנו למערכת נתונים שגויים בנוגע לגובה ההכנסות. המידע נמסר למנהלת היחידה והועבר לבדיקה מחודשת של זכאות המבקש.

⁶ כאמור, לפי פרוטוקול סיכום ישיבה בנושא "שיפור תהליכים של ועדת הנחות ארנונה מקבלת הבקשה עד להחזרת תשובה לתושב (החלטת הוועדה)" מ-2.6.14.

⁷ שכר ברוטו, לפני ניכויי חובה (מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות) וניכויי רשות (פנסיה, הלוואות, דמי ועד ועוד).

ד. נמצא כי בחלק מהמקרים עובדי יחידת הנחות לא ביקשו את המסמך המתאים (דוח שומה שנה קודמת) להוכחת גובה הכנסות המבקש. הקושי של העובדים קיים בעיקר כאשר המבקש הוא עובד עצמאי או בעל הכנסות פסיביות⁸. כך לדוגמה, גובה הכנסות של עובד עצמאי אמור להיות מבוסס על דוח שומה שנתית אחרונה שהוגשה לרשות המסים.

"הכנסה שנתית ממוצעת" מוגדרת בתקנות לעצמאי כ"ממוצע... שחושב על פי הכנסתו החייבת במס כפי שנקבעה בשומת מס ההכנסה השנתית האחרונה שבידו, כשהיא מחולקת ב-12 ומתואמת למדד הממוצע של החודשים אוקטובר, נובמבר, דצמבר שלפני שנת הכספים שבעדה נדרשת ההנחה, בתוספת הכנסה ממוצעת לחודשים האמורים..."

אולם, נמצא כי עובדי היחידה מסתמכים על תמצית שהופקה מתוכנת הנהלת חשבונות, הפקת דוח ממערכת שע"מ של רשות המסים או על חוות דעת רואה חשבון או יועץ מס על הכנסות צפויות בגין שנה שוטפת.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"עצמאי מציג דוח שומה אחרון שבידו, אך במקרה שאין בידו דוח שומה, מציג אישור מרו"ח על הכנסות החייבות במס."

8. הצגת הבקשות בוועדות

מדי שנה מוגשות לעירייה אלפי בקשות נזק.

ב"מדריך השימושי לנבחר ברשות המקומית" מדצמבר 2010 נכתב בין היתר: "מקובל ורצוי שלקראת ישיבה תוכן טבלה מרכזת ובה הפרטים של הפונים שעניינם נידון בישיבה, סכומי החיוב, עילות הפנייה והמלצות לפנייה לפונים."

נמצא כי עם קליטת בקשת נזק ובדיקתה, מנהלת יחידת הנחות מכינה תיק לכל אחד מחברי הוועדות. כל תיק כולל את טופס הבקשה והמסמכים שצורפו ותדפיס מסך מספר 160 ממערכת מ.ג.ע הכולל את הנתונים הבאים:

- גודל הנכס בגינו מתבקשת ההנחה;
 - סכום הארנונה השנתית ויתרות חוב בגין הארנונה, במידה שקיימות;
 - סוג ההנחה ושיעורה בשנת הכספים הקודמת והנוכחית;
 - מספר הנפשות המתגוררות בנכס;
 - סה"כ הכנסות של המבקש ובני משפחתו והכנסה לנפש;
 - מהות הבקשה, לרבות פרטים על המבקש (עולה חדש, גרושה וכדומה), ומצבו הכלכלי ו/או הרפואי.
- בפני חברי ועדת הנחות מוצג גם פרוטוקול ועדת המכינה הכולל המלצה בנוגע לשיעור ההנחה המומלצת.

⁸ הכנסות שלא מעסק או משלח יד, כגון הכנסות מדמי שכירות, תמלוגים וריבית.

9. קביעת שיעור הנחת נזק

9.1 כאמור, "נזק" לצורך קבלת הנחה מארנונה מוגדר בפקודת העיריות כ"מחזיק שונרמו לו הוצאות חריגות, גבוהות במיוחד, בשל טיפול רפואי חד-פעמי או מתמשך שלו או של בן משפחתו או בשל אירוע אשר הביא להרעה משמעותית, בלתי צפויה, במצבו החומרי".

9.2 הקריטריונים לקבלת הנחת נזק לפי נוהל ועדת הנחות הם:

- הנחה מחמת טיפול רפואי חד-פעמי או מתמשך, של המבקש או בני משפחתו - מחלה ממארת, אירוע מוחי, התקף לב, נכים (דרגת נכות פחותה מ-75%), ילד נכה בגיר (עם הגדרת שיעור הנחה עד 30%) או מחלות אחרות שמשבשות באופן חמור את תפקוד ואורך חיים תקין של המשפחה.

- הנחה בגין אירוע אשר הביא להרעה משמעותית או בלתי צפויה במצבו החומרי של המבקש - פטירה, אסונות, תאונות עבודה, כונס נכסים על דירה, אבטלה, חוסר תעסוקה (עד תקופה של חצי שנה), גירושין (הנחה עד 20%), משפחה חד-הורית (במצב כלכלי קשה), אסיר או משפחות המטופלות ביחידות הרווחה.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"נבחנו את ההגדרות המופיעות בנוהל העירוני... טרם התיקון להגדרת נזק בתקנות ההנחה וככל שיידרש תיעשה התאמה."

9.3 בדיקת תיקים

הביקורת עיינה בתיקי המדגם וב-35 תיקים שלא מן המניין (בתשעה מהם המבקשים הם עובדים או גמלאים של העירייה).

בסקירת תיקי המדגם ותיקים שלא מן המניין נמצאו 38 ו-16 בקשות נזק, בהתאמה, שאישרה הוועדה, בהן לא נמצאה עדות להרעה משמעותית או בלתי-צפויה במצבו החומרי או הרפואי של המבקש. אישור ההנחה ושיעורה אינו ברור אף לאור העובדה שלא נקבעו קריטריונים לרמת נזקות בהתאם לגובה ההכנסה ו/או מצבו המשפחתי של המבקש, וללא אחידות והתאמה ברורה בין גובה ההכנסות לשיעור ההנחה המאושרת.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"כל הנחה הניתנת למבקש הנחה בשיקול דעת של הוועדה לעניין עצם מתן ההנחה ושיעורה, לאחר הפעלת מבחני סבירות והיגיון, והכול בכפוף כמובן להוראות הדין."

להלן דוגמאות:

- מספר משלם 103⁹ (תיק שלא מן המניין)
- המבקשת היא גרושה הגרה לבדה.
- אושרה הנחת נזק בשיעור 50%.

⁹ שלוש ספרות אחרונות

בבדיקת המסמכים בתיק נמצא כי גובה ההכנסות הוא כ-6,200 ש"ח.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 25/11/14. מדובר במבקשת הנחה שעד ליום 1/9/14 קיבלה הנחה על פי תקנה בשיעור 70% עד 80 מ"ר משטח הנכס (שטח הנכס בפועל הוא 56 מ"ר) למקבלי קצבת הבטחת הכנסה, כאשר העירייה היא זו שביטלה את ההנחה על פי דין. מבקשת ההנחה משלמת שכר דירה בסך של כ-3,500 ש"ח, ומלבד קצבת הבטחת הכנסה, היא אף מקבלת סיוע ממשרד השיכון בשכר דירה עקב מצבה הסוציו-אקונומי הקשה. אדגיש כי בפועל מדובר בהפחתת שיעור ההנחה החל מיום 1/9/14."

■ בקשה מספר 881 (משנת 2013)

- המבקשת הוגדרה כ"גרושה + בת קטינה, בעל אינו משלם מזונות באופן סדיר".

- אושרה הנחת נזקק בשיעור של 50%.

בבדיקת מסמכי הבקשה נמצא כי גובה סה"כ ההכנסות הוא כ-7,600 ש"ח לחודש, יתרות חיוביות בחשבון הבנק והוראת קבע חודשית לפיקדון בגובה של 1,500 ש"ח (כגובה הארנונה השנתית לפני ההנחה).

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 9/9/13, לאחר שבועדה המכינה הומלצה הנחה בשיעור 60%. בעקבות הסתייגות שהועלתה כנגד שיעור ההנחה שהומלץ, נדונה הבקשה, וברוב קולות הוחלט על מתן הנחה בשיעור 50% בלבד. אציין כי בשנת 2012 קיבלה המבקשת הנחה בשיעור 60%, וייתכן כי הוועדה מצאה לנכון להוריד את שיעור ההנחה הניתן לה בהדרגתיות, על מנת שלא להקשות יתר על המידה על מבקשת ההנחה, שהנה בת לעדה האתיופית, גרושה, מפרנסת יחידה, שאינה מקבלת מהגרוש תשלום מזונות באופן סדיר, ומשתכרת שכר בסך נמוך יחסית של כ-6,000 ש"ח נטו. עוד אוסיף כי בשנת 2014 אושרה למבקשת ההנחה הנחה בשיעור של 40% בלבד."

■ מספר משלם 787 (תיק שלא מן המניין)

- המבקשת היא גרושה הגרה עם בתה, עובדת עירייה.

- אושרה הנחת נזקק בשיעור של 70%.

בבדיקת המסמכים בתיק נמצא כי גובה ההכנסות הוא כ-10,600 ש"ח ודווח על הוראות קבע לפיקדון בסך 400 ש"ח.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 25/11/14. הבקשה נדונה והוחלט על מתן הנחה בשיעור 70%. מדובר בבקשה של אם חד-הורית, המשתכרת שכר נמוך בסך של כ-5,500 ש"ח ברוטו בחודש בלבד, ומתגוררת בשכירות ומשלמת כ-4,000 ש"ח דמי שכירות מדי חודש. חישוב ההכנסה הכולל, ביחד עם בתה של מבקשת ההנחה הוא אמנם כ-10 אלף ש"ח בחודש, כנטען בטיוטה, אך

הוועדה הביאה בחשבון כי ככלל, ילדיהם של הורים שמבקשים את ההנחה, אינם מסייעים בעד ההורים בשיעור של 50% מהכנסותיהם כמיוחס להם, ולכן שיקול דעתה של הוועדה הנחה אותה לסייע בעד האם שמגדלת את ילדתה לבדה, ללא סיוע אחר. הוועדה כן מבקשת לסייע בעד הורים עצמאיים, בגבולות הסבירות וההיגיון. כמו כן, אין בעובדה שיש למבקשת ההנחה פיקדון חודשי בסך 400 ש"ח כדי לגרוע מזכותה להנחה, אף אם מדובר בהנחה המקסימלית האפשרית על פי חוק. כל מבקש הנחה רשאי גם לחסוך מעט כסף מדי חודש, בתקווה כי זה יעזור לו להיחלץ ממעגל העוני בעתיד, ולא יזדקק עוד להגשת בקשות להנחה."

■ מספר משלם 570 (תיק שלא מן המניין)

- המבקשת, עובדת עירייה, היא גרושה הגרה עם שני ילדיה.
- אושרה הנחת נזקק בשיעור של 70%.
- בבדיקת המסמכים בתיק נמצא כי גובה ההכנסות הוא כ-8,700 ש"ח (כולל מזונות).

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 30/9/14. מדובר באם חד-הורית, המגדלת את שני ילדיה לבדה. גובה ההכנסות הוא נמוך יחסית, כ-8,700 ש"ח ברוטו בחודש, כולל המזונות שהגרוש משלם לה. כאמור, הוועדה כן מבקשת לסייע בעד הורים עצמאיים, בגבולות הסבירות וההיגיון, וסבורה שיש מקום ליתן הנחה, אף אם זו המקסימלית, להורה שמנסה להתקיים בכבוד ולגדל את ילדיו בניסיון שלא להיקלע למעגל העוני."

■ מספר משלם 647 (תיק שלא מן המניין)

- המבקשת, עובדת עירייה, היא פרודה המגדלת שני ילדים.
- אושרה הנחת נזקק בשיעור של 60%.
- בבדיקת המסמכים בתיק נמצא כי גובה ההכנסות הוא כ-12,500 ש"ח.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 20/8/14. מדובר באם חד-הורית, המגדלת את שני ילדיה לבדה. בעקבות הליך גירושין קשה נקלעה המבקשת למצוקה כלכלית קשה, שבעטיה אף נוהל כנגדה הליך משפטי על ידי בנק הפועלים, והיא נזקקה לקבלת הלוואה בסכום גבוה של כ-100 אלף ש"ח; כאמור, הוועדה כן מבקשת לסייע בעד הורים עצמאיים, בגבולות הסבירות וההיגיון, וסבורה שיש מקום ליתן הנחה להורה שמנסה להתקיים בכבוד ולגדל את ילדיו בניסיון שלא להיקלע למעגל העוני. עוד יש לציין כי מדובר בבקשת ההנחה הראשונה המוגשת על ידי מבקשת ההנחה."

■ מספר משלם 996 (תיק שלא מן המניין)

- המבקשת היא פרודה המגדלת שישה ילדים בנכס בגודל של 207 מ"ר. הכנסתה לפני קבלת מזונות, היא כ-12,000 ש"ח.

- אושרה הנחת נזקק בשיעור של 70%.
בבדיקת המסמכים בתיק נמצא דף חשבון בנק לתקופה של שבועיים בלבד ולא בגין שלושה חודשים.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר באשה שבתחילת שנת 2014 בעלה עזב אותה ואת ששת ילדיה הקטינים... המבקשת אינה 'אשמה' כי עברה להתגורר בנכס גדול יחסית טרם עזיבתו של הבעל, והיא גם מטופלת בטיפול סוציאלי של מחלקת הרווחה. על כן, גם הייתה חשיבות בדיון בבקשה מחוץ לסדר יומה של הוועדה כדי למנוע ממבקשת ההנחה להגיע לסף עוני או אף חמור מכך."

"הוועדה רשמה בפניה את ההערה בנוגע לקבלת אסמכתאות על הכנסות למשך 3 חודשים כנדרש בתקנות, וככלל הוועדה דורשת כי כל בקשה תהיה מלאה ושלמה, בצירוף כל האסמכתאות הנדרשות, ואף דורשת השלמת מסמכים מכל מבקש הנחה שלא מצרף את כלל המסמכים הנדרשים ממנו או שמדובר בהשלמת מסמכים על פי שיקול דעתה של הוועדה."

- מספר משלם 933 (תיק שלא מן המניין)
 - המבקשים הם בני זוג הגרים עם בנם הנכה ופיליפינית המסייעת לו.
 - אושרה הנחת נזקק בשיעור של 60%.
 - בבדיקת המסמכים בתיק נמצא כי גובה סה"כ ההכנסות הוא כ-15,000 ש"ח. כמו כן, מקבל הבן הנכה קצבת נכות בסך כ-10,000 ש"ח שלא נלקחה בחשבון בקביעת גובה ההכנסות הכולל של בני הזוג.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 17/12/14. אמנם גובה ההכנסות הוא כ-15,000 ש"ח ברוטו לחודש. ואולם, בני הזוג המבוגרים (בשנות השבעים לחייהם) נדרשים לשאת בעול קשה מנשוא בגידול ילדם הנכה, הן עלות כלכלית לא מבוטלת בשל הצורך בהעסקת עובדת זרה שסועדת את בנם במשך היום, והן מעמסה נפשית בשל הקושי הרב בגידול ילד נכה. אציין כי החלטת הוועדה ניתנה אף בשים לב לכך שבני הזוג אינם זכאים להנחת ילד נכה, וזאת עקב הגבלת הזכאות להנחה זו בתקנות ההנחה ביחס לקבלת גמלה ספציפית מהמוסד לביטוח לאומי, ולכן לא כל ילד בגיר נכה זכאי כיום להנחת ילד נכה."

- מספר בקשה 859 (משנת 2013)
 - המבקשים הוגדרו כ"בני זוג, 2 קטינים, מתקשים לעמוד בהוצאות".
 - אושרה הנחת נזקק בשיעור של 40%.
 - בבדיקת מסמכי הבקשה נמצא כי גובה סה"כ ההכנסות הוא כ-11,100 לחודש, יתרות חיוביות בחשבון הבנק (נכון לפברואר 2014 - 58,000 ש"ח), וקיימת הוראת קבע חודשית לפיקדון בגובה של 900 ש"ח.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 9/9/13, לאחר שבועדה המכינה הומלצה הנחה בשיעור 50%. בעקבות הסתייגות שהועלתה כנגד שיעור ההנחה שהומלץ, נדונה הבקשה והוחלט לאשר הנחה ל-40% בלבד. אציין כי מדובר בבני זוג בני העדה האתיופית, וייתכן מאוד כי כוונת הוועדה הייתה לסייע למשפחה כדי שלא להיקלע למעגל העוני במתן הנחה בשיעור שאינו גבוה יחסית, אף בשים לב, ואולי בעיקר בשל, סך ההכנסה החודשית המשותפת ברוטו שהוא כ-11 אלף ש"ח. עוד אוסיף כי בשנת 2014 אושרה למבקשי ההנחה הנחה בשיעור של 10% בלבד."

■ מספר בקשה 856 (משנת 2013)

- המבקשים הוגדרו כ"בני זוג עובדים, 3 קטינים, ה. קבע לפיקדון 700 ש"ח".
- אושרה הנחת נזקק בשיעור של 50%.
- בבדיקת מסמכי הבקשה נמצא כי גובה סה"כ ההכנסות הוא 13,000 ש"ח.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשה להנחה, שהומלץ על ידי הוועדה המכינה ליתן הנחה בשיעור 50% ביחס לבקשה זו לא הועלתה כל הסתייגות, ועל כן זו אושרה במסגרת ישיבת הוועדה מיום 9.9.13. עוד אציין כי מדובר בהורדה של שיעור ההנחה אותה קיבלו מבקשי ההנחה בשנת 2012 (60%). מדובר בבני זוג עם 3 ילדים קטנים, וייתכן מאוד כי כוונת הוועדה הייתה מחד לסייע למשפחה כדי שלא להיקלע למעגל העוני ומנגד להוריד את שיעור ההנחה בהדרגתיות."

■ מספר בקשה 615 (משנת 2014)

- המבקשים הוגדרו כ"זוג + 3 בגירים, בעל מוכר ברווחה בעקבות התמכרות לסמים".
- אושרה הנחת נזקק בשיעור של 50%.
- בבדיקת מסמכי הבקשה נמצא כי סה"כ ההכנסה החודשית היא בגובה של כ-17,300 ש"ח לחודש, 12,000 ש"ח בממוצע מהסכום בגין משכורתו של הבעל והפקדות חודשיות לפיקדון בגובה של 500 ש"ח. לצורך הוכחת התמכרותו לסמים, הגיש המבקש אישור ממארכ 2013 על פנייתו לתחנה לטיפול בנפגעי סמים בינואר 2013 ובדיקותיו נמצאו נקיות מסמים.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"ראשית אציין כי ההנחה שאושרה למבקשי ההנחה הנה הורדה לעומת ההנחה שאושרה להם בשנת 2013 (60%). עוד אוסיף כי בני הזוג צברו חובות כבדים בעקבות השימוש של הבעל בסמים בעבר, ולפיכך דווקא בניסיון לעודד את שיקום המשפחה ולמנוע הידרדרות אפשרית הוחלט על הורדת שיעור ההנחה בהדרגתיות. כמו כן, באישור של מנהלת התחנה לטיפול בנפגעי הסמים משנת 2013 צוין שהבעל עתיד לעבור טיפול פרטני, ואין לומר שהטיפול בהתמכרות ובשימוש בסמים הסתיים לחלוטין."

- מספר משלם 664 (תיק שלא מן המניין)
המבקשים הם בני זוג הגרים עם שישה ילדים (שלושה בגירים), בנכס בגודל 188 מ"ר. אושרה הנחת נזקק בשיעור של 60%.
בבדיקת המסמכים בתיק נמצא כי גובה הכנסתם הכוללת של ההורים הוא כ-52,000 ש"ח והפקדות חודשיות לפיקדון בסך כ-10,000 ש"ח. בתיק לא נמצאו מסמכים מהם ניתן ללמוד על הכנסותיהם של שניים מהילדים הבגירים.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 20/8/14. מדובר בבני זוג מהעדה החרדית. הם מגדלים בביתם 6 ילדים, מתוכם 3 קטינים... אציין שבני הזוג הציגו אישורים מהמוסד לביטוח לאומי על כך שאינם עובדים. כמו כן, כפי שהוצהר על ידי בני הזוג, סכומי הכסף בחשבונם נועדו לכיסוי הלוואות שלקחו, כאשר ידוע הוא שבעדה החרדית ההלוואות ניתנות באופן פרטי ודיסקרטי, וכך גם החזר ההלוואה נעשה באותו אופן. לכן, הונחה דעתה של הוועדה כי אין מדובר בהכנסות גרידא, אלא סכומי כסף שנועדו להחזר הלוואות. עוד הוצג בפני הוועדה דו"ח של עובדת סוציאלית ממנהל הרווחה בעירייה, אשר אף היא תמכה במתן הנחה לבני הזוג בשל מצבם הסוציו-אקונומי. יצוין כי בשנת 2013 אושרה לבני הזוג הנחה בשיעור 70% כך שבשנת 2014 מדובר בהורדה של שיעור ההנחה (60%)."

- מספר משלם 040 (תיק שלא מן המניין)
 - המבקשים הם בני זוג הגרים עם שתי בנותיהן, בעלה של אחת הבנות ובנה.
 - אושרה הנחת נזקק בשיעור של 30% על כל שטח הדירה.בבדיקת המסמכים בתיק נמצא כי גובה ההכנסה הכוללת הוא כ-15,000 ש"ח ולבני הזוג פיקדון בבנק בסך 180,000 ש"ח, ממכירת מספר מונית. הבקשה היתה על חלק יחסי מהדירה בלבד (בגין בני הזוג ובתם הקטינה), בעוד שההנחה כאמור ניתנה על כל השטח.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 30/9/14. מדובר בבני זוג שבביתם גרים בנם ומשפחתו (נכד אחד) וכן ילדם הלומד בחטיבת הביניים. הכנסותיהם מסתכמות בסך של כ-15,000 ש"ח ברוטו לחודש, כאשר ניתן גם הסבר מניח את הדעת לפיקדון הקיים בחשבון הבנק של בני הזוג."

- מספר בקשה 116 (משנת 2013)
 - המבקשת הוגדרה כ"רווקה, מתקשה לעמוד בהוצאות שוטפות".
 - אושרה הנחת נזקק בשיעור של 30%.בבדיקת מסמכי הבקשה נמצא כי האישה מתגוררת לבדה בדירה בבעלותה, סה"כ הכנסתה כ-6,000 ש"ח לחודש, יתרות חיוביות בחשבון הבנק והפקדות חודשיות לפיקדון בגובה של 2,000 ש"ח. המבקשת הציגה חשבון בגין טיפול שיניים.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 20/2/13, לאחר שבועדה המכינה הומלצה הנחה בשיעור 40%. בעקבות הסתייגות שהועלתה כנגד שיעור ההנחה שהומלץ, נדונה הבקשה והוחלט להוריד את שיעור ההנחה ל-30% בלבד (הורדה גם לעומת ההנחה שקיבלה המבקשת בשנת 2012 - 40%). מבקשת ההנחה הציגה אסמכתאות לעניין בקשתה ולהוצאות רבות בגין טיפולי שיניים, שכן חודשי של כ-6,000 ש"ח ברוטו, ולאחר שהוכח כי אין בחשבון הבנק יתרות כספים בסכומים גבוהים. עוד אוסיף כי בשנת 2014 אושרה למבקשת ההנחה הנחה בשיעור של 10% בלבד."

■ מספר בקשה 118 (משנת 2013)

- המבקשת הוגדרה כ"אלמנה, עברה ת. עבודה ב-8/12, מצוקה כלכלית".
 - אושרה הנחת נזקק בשיעור של 50%.
 בבדיקת מסמכי הבקשה נמצא כי המשפחה מונה ארבע נפשות, סה"כ הכנסות בגובה של 16,500 ש"ח לחודש, יתרות חיוביות בחשבון הבנק והפקדה חודשית לפיקדון בגובה של 800 ש"ח. כמו כן, מדי פעם השתחררו כספים מהפיקדון עליו לא דווח כלל.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 20/2/13. בעקבות הסתייגות שהועלתה כנגד שיעור ההנחה שהומלץ, נדונה הבקשה והוחלט להגדיל את שיעור ההנחה ל-50%. מבקשת ההנחה מפרנסת יחידה של שלושת ילדיה שהם תלמידים בבתי ספר, וכדי למנוע הידרדרות של המשפחה למעגל העוני. עוד אוסיף כי בשנת 2014 אושרה למבקשת ההנחה הנחה בשיעור של 15% (עד 80 מ"ר) על פי הנחה להורה עצמאי בתקנות ההנחה."

■ מספר בקשה 642 (משנת 2014)

- המבקש הוגדר כ"רווק, נכה צה"ל 70%, אינו מסוגל לעבוד".
 - אושרה הנחת נזקק בשעור של 70% על כל הנכס.
 בבדיקת מסמכי הבקשה נמצא כי המבקש מתגורר לבדו בדירה ששטחה 137 מ"ר, סה"כ הכנסתו החודשית היא בגובה של 12,000 ש"ח, יתרות חשבון הבנק חיוביות והוא מחזיק תיק ניירות ערך בגובה של 175,000 ש"ח.
 הביקורת מציינת כי לפי סעיף 4.6 לצו הארנונה, נכה צה"ל זכאי להנחה בשיעור 66% מהארנונה עבור שטח של עד 70 מ"ר.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בנכה צה"ל שתפקודו היום-יומי נפגע אנושות עקב נכותו, והוא סובל מהלם קרב חמור ביותר, והוא נדרש לתשלום ארנונה רטרואקטיבית בעקבות עדכון גודל דירתו, כאשר לטענתו הוא לא ביצע כל שינוי בגודל הנכס. שיעור ההנחה נקבע לאחר הפעלת שיקול דעת של הוועדה, פה אחד ובשים לב לשיעור ההנחה המגיע למבקש ההנחה בשל היותו נכה צה"ל."

- מספר משלם 748 (תיק שלא מן המניין)
- המבקשת היא פנסיונרית הגרה לבדה בנכס בגודל 270 מ"ר.
- אושרה הנחת נזקק בשיעור של 30%.
- בבדיקת המסמכים בתיק נמצא כי גובה הכנסתה הוא כ-5,100 ש"ח.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מדובר בבקשת הנחה שנדונה בישיבת ועדה מיום 30/9/14. הוועדה מצאה לנכון ליתן למבקשי ההנחה הנחת נזקק לשנת 2014 בשיעור 30% על כלל שטח הנכס, וזאת אך ורק כנגד הסדרת כל חובותיהם של מבקשי ההנחה לעירייה, שהסתכמו ערב מתן ההנחה בכ-41,200 ש"ח לשנים 2010-2014. כלומר - הוועדה מצאה לנכון להגדיל את שיעור ההנחה באופן חד-פעמי, מעבר להנחה לה היו זכאים המבקשים על פי תקנה (30% עד 100 מ"ר לאזרח ותיק) בניסיון להביא את המבקשים לסילוק חובותיהם לעירייה, ואכן בפועל הוסדרו כל החובות לאחר מתן ההנחה."

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"מטבע הדברים, ועדה שכזו אשר עוסקת בעניינים רגישים צריכה להפעיל שיקול דעת וגמישות יחד עם שמירה על הליך קבלת החלטות שקוף ותיקן."

9.4 נוסף על כך, נמצאו בקשות שהוגשו לוועדת הנחות, אך נדחו משום שמבקשיהן לא נכללו בהגדרת "נזקק". הביקורת מעירה כי היעדר התאמת הבקשה להגדרת נזקק הייתה ברורה גם ללא צורך בדיון בוועדה. עם זאת, מנהלת יחידת הנחות מסרה כי אין לה זכות לקבל החלטה בדחיית בקשה, ולכן, כל בקשה מוגשת לדיון בוועדה.

9.5 כאמור, לפי הגדרת "נזקק" מדובר בהוצאות בשל טיפול רפואי חד-פעמי או מתמשך או שקרה לו אירוע אשר הביא להרעה משמעותית בלתי-צפויה במצבו החמור. נמצאו 112 מקרים בהם ניתנה הנחת נזקק בשנת 2013, אף שהנחה זו ניתנה גם בשנים הקודמות. בבדיקת 25 מהמקרים נמצא כי ב-18 מהם בוטלה ההנחה בשנת 2014 והתושב קיבל הנחת תקנה (ראו להלן). ביתר המקרים מדובר במצב רפואי מתמשך של התושב.

10. בדיקת הנחות כפולות

10.1 לעתים תושב מקבל הנחת נזקק אחרי שאושרה לו הנחה הכלולה בצו הארנונה במסגרת הנחות ופטורים לפי תקנות וחוקים (הנחה לאזרח ותיק, הנחה למקבלי גמלת הבטחת הכנסה מהמוסד לביטוח לאומי, הנחה לאסירי ציון, הנחה לנכי צה"ל, הנחה לעיוורים, הנחה לעולים חדשים ועוד) (להלן - **הנחת תקנה**). במקרה זה, עובד יחידת הנחות נדרש לבטל את הנחת התקנה שקיבל התושב ולקלוט רק את הנחת הנזקק.

10.2 הביקורת בדקה לגבי כל התושבים שקיבלו הנחת נזקק בשנת 2013 האם קיבלו הנחת תקנה שלא בוטלה באותה שנה. בדיקת הביקורת העלתה כי בשבעה מקרים לא בוטלה הנחת תקנה, אף שנקלטה גם הנחת נזקק.

מנהלת יחידת הנחות מסרה לביקורת כי ארבעה מבין מקרים אלו אותרו בידי עובדי היחידה בשנת 2014. שלושת המקרים הנוספים בסכום כולל של כ-1,000 ש"ח - לא אותרו.

תגובת מנהלת יחידת הנחות:

"כל המקרים תוקנו."

11. יתרות חוב ארנונה

סעיף 16 לתקנות קובע כי "זכאי להנחה שלא פרע במלואה את יתרת הארנונה שהוטלה על הנכס בשנת הכספים, עד יום 31 בדצמבר של אותה שנה, תהיה ההנחה שנקבעה לו בטלה מאותו יום ותיוסף ליתרת הארנונה".

לדברי מנהלת יחידת הנחות, מדי שנה מופק קובץ יתרות חוב ארנונה לצורך בדיקה האם זכאים להנחת נזקק פרעו את חובם בשנת הכספים הקודמת. במידה שהחוב לא נפרע, ההנחה שאושרה בשנה הקודמת מתבטלת. במידה שהחייב נמצא בהליך הסדר חוב מול מחלקת הגבייה, מתקבל אישור של מנהל או סגנית מחלקת הגבייה. בבדיקה הממוחשבת שערכה הביקורת לגבי התושבים שקיבלו הנחת נזקק בשנת 2013 לא נמצאו ליקויים.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"במסגרת תהליך קבלת החלטות בוועדת הנחות ברור כי יש לפעול ולמלא אחר הנהלים המחייבים, ולפיכך יש לפעול להפגמתם ויישומם. אשר על כן, בדעתי להורות על רענון ההנחיות וההמלצות בפני כל בעלי התפקידים הרלוונטיים."

ריכוז ממצאים ומסקנות

1. נוהל עירוני

הנוהל העירוני לא עודכן בדבר שינוי שיטת העבודה בה החלה יחידת הנחות לתת שירותים ליחידת קבלת קהל.

2. הוועדה המכינה

2.1 כל אחד מחברי הוועדה המכינה מעיין בתיק אחר המוגש לוועדה וממליץ על אחוז ההנחה, ללא דיון בין חברי הוועדה.

2.2 עובדי היחידה בוחנים את החלטות הוועדה המכינה, אך רק במידה שהם מסתייגים מהמלצה נערך דיון נוסף בוועדת הנחות. בדיון בו נכח יועץ הביקורת ניכר חוסר הבנה וידע בנושא של חלק מחברי הוועדה. פרוטוקול הדיונים לא כלל נימוק לאף אחת מהמלצות הוועדה.

3. חוות דעת מקצועית

המינהל לשילוב חברתי אינו מתייחס להמלצות הוועדה המכינה הנשלחות אליו לפני ועדת הנחות.

מאחר שחלק ממגישי הבקשות מטופלים בידי גורמי הרווחה בעיר, חוות דעתם של עובדי המינהל תסייע לוועדת הנחות לקבל החלטות ראויות.

4. ועדת הנחות

- 4.1 החלטות ועדת הנחות לא הונחו על שולחן המועצה, בניגוד לנדרש בפקודת העיריות.
- 4.2 נציגת המינהל לשילוב חברתי לא נכחה בכל ישיבות ועדת הנחות, על אף החשיבות בנוכחות נציג מינהל זה.
- 4.3 לכל תיק בקשת נזקק מצורפים תמצית הבקשה, שיעור הנחה מומלצת של הוועדה המכינה ושיעור הנחת נזקק שאישרה ועדת הנחות או דחיית הבקשה. עם זאת, לא נרשם בפרוטוקול נימוק ועדת הנחות לשיעור הנחה שאושרה או לאי-אישורה.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"הוועדה נסמכת כמעשה שגרה על הנימוקים המפורטים בבקשת ההנחה, בהתאם למידע המופיע בריכוז תיקי הבקשות בכל ישיבה של הוועדה, ככל שאין למי מחברי הוועדה הסתייגות ביחס להמלצת הוועדה המכינה בבקשה מסוימת. מכל מקום, ככל שיש צורך בכך, מוסיפה הוועדה נימוקים או הבהרות לכל בקשה שנדונה בפניה."

יש להעיר כי באף אחד מהתיקים בהם עיינה הביקורת לא נמצאו נימוקים או הבהרות להחלטת ועדת הנחות. זאת, אף במקרים בהם לא קיבלה ועדה הנחות את החלטת הוועדה המכינה ו/או את הסתייגות הגורמים המקצועיים.

- 4.4 בישיבת ועדת הנחות בה נכח יועץ הביקורת נשמעו הערות של חברי מועצה על אודות היכרותם עם המבקשת. יש לציין כי לא לכל מבקש יש בוועדה נציג המכיר את חומרת מצבו ולכן חוות דעת מעין אלה עלולות לגרום לאי-שוויון בין מבקשים שונים.

- 4.5 לסדר היום של ועדת הנחות נוספו תיקים שלא מן המניין שלא נקלטו במסך מספר 160, לא עברו את הליך הבדיקה ביחידת הנחות ולא נבחנו בוועדה המכינה ו/או בידי הגורמים המקצועיים.

לדעת הביקורת, דיון בבקשה ללא בדיקה מעמיקה והליך עבודה נאות מחוץ לסדר יומה של הוועדה גורם לאי-שוויון בין תושבי העיר בטיפול העירייה. זאת, מאחר שבקשות אלה זוכות לטיפול מהיר ללא המתנה של מספר חודשים עד לדיון בעניינן.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"המקרים בהם נדונות בקשות מחוץ לסדר היום, הם מקרים בודדים בלבד, שאין בהם כדי לפגוע בהתנהלותה הסדירה והרציפה של ועדת ההנחות, וככלל בקשות הנחה שמוגשות ראשונות הן גם שנדונות ראשונות.

"סדר היום יכול וייקבע על ידי יו"ר הוועדה בהסכמת יתר חברי הוועדה הנוכחים בישיבה, על פי שיקול דעת. ההערה בדבר אפשרות לפגיעה בעיקרון השוויון אינה יכולה לעמוד לדעתי, שעה שתפקידם של חברי הוועדה הוא לסייע לכל מבקשי הנחה

שמצבם בכי רע, על סף פת לחם בחלק מהמקרים, תוך הפעלת עקרונות של סבירות, שיקול דעת ובכפוף לחוקיות קבלת ההחלטה בדבר שיעור ההנחה למבקש ההנחה." יש להדגיש כי נקודת המוצא היא שכל הבקשות המוגשות לוועדת הנחות הן של מבקשים שמצבם בכי רע, ומכאן שבמתן קדימות לטיפול בבקשות של מבקשים שפנו לגורם זה או אחר נוהגים איפה ואיפה בין המבקשים.

5. הגשת בקשה להנחת נזק

5.1 עובדי ה"עמדה המהירה" ביחידת קבלת קהל אינם בודקים קיום המסמכים הנדרשים וכי טופס הבקשה מולא כראוי.

תגובת מנהל אגף השומה:

"עמדה מהירה התחילה לבדוק טפסים לוועדה רק מחודש נובמבר 2014."

5.2 באולם קבלת קהל לא מפורסמת רשימת המסמכים הנדרשים לצירוף לבקשת נזק.

6. מסמכים בתיק נזק

6.1 בבדיקת מדגם תיקים נמצא כי בחלק מהמקרים לא הומצאו כל המסמכים המבוקשים. כמו כן, בחלקם לא נדרשו ולא נמצאו כל דפי הבנק של המבקש ו/או של בני משפחתו או שהוגשו מסמכים רפואיים לא עדכניים.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"ככלל, הוועדה דורשת ומקפידה כי כל בקשה תהיה מלאה ושלמה, בצירוף כל האסמכתאות הנדרשות, ואף דורשת השלמת מסמכים מכל מבקש הנחה שלא מצרף את כלל המסמכים הנדרשים ממנו או שמדובר בהשלמת מסמכים על פי שיקול דעתה של הוועדה."

6.2 בחישוב ההכנסות לא הובאו בחשבון הכנסותיו של המבקש ו/או בני משפחתו בגין קצבת זיקנה, קצבת שאירים וקצבה בגין ילד נכה, בדומה לדרישות התקנות להנחת מבחן הכנסה. לדעת הביקורת, הנחת נזק שונה במהותה מהנחת מבחן הכנסה ולכן יש להתייחס לכל הכנסה של המבקש ו/או בני משפחתו המתגוררים עמו, לרבות קצבאות המתקבלות מהמוסד לביטוח לאומי.

7. קביעת שיעור הנחת נזק

בניגוד להגדרת "נזק" בפקודת העיריות והקריטריונים שנקבעו בנוהל עירוני, בסקירת תיקים שאישרה הוועדה נמצאו בקשות בהן לא נמצאה עדות להרעה משמעותית או בלתי-צפויה במצבו החומרי או הרפואי של המבקש. אישור ההנחה ושיעורה אינו ברור, בייחוד, לאור העובדה שלא נקבעו קריטריונים לרמת נזקות בהתאם לגובה ההכנסה ו/או מצבו המשפחתי של המבקש, וללא אחידות והתאמה ברורה בין גובה ההכנסות לשיעור ההנחה המאושרת.

תגובת מנהל אגף השומה:

"אכן כך נעשה היום."

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"כל הנחה הניתנת למבקש הנחה הנה בשיקול דעת של הוועדה לעניין עצם מתן ההנחה ושיעורה, לאחר הפעלת מבחני סבירות והגיון, בכפוף כמובן להוראות החוק."

8. הנחות כפולות

במספר מקרים בהם אושרה הנחת נזקק, לא נמחקה מהמערכת הנחת ארנונה על-פי תקנה.

המלצות

1. יש לעדכן את הנוהל העירוני, לרבות בכל הנוגע לטיפול הגורמים המעורבים בהליך קבלת הבקשות והטיפול בהן: יחידת קבלת קהל, נציג יחידת הנחות במשרד האחורי באולם קבלת קהל, עובדי יחידת הנחות, חברי הוועדה המכינה, חברי ועדת הנחות והגורמים המקצועיים הנותנים שירותים לוועדת הנחות, רישום נימוקי הוועדה המכינה בקביעת אחוז ההנחה, רישום פרוטוקולים לוועדת הנחות וקביעת קריטריונים אחידים לאישור שיעור הנחה.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"הוריתי על עדכון הנוהל העירוני בהתאם לכלל השינויים שחלו בעבודתה של יחידת ההנחות ושל הוועדה בתקופה האחרונה."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה תבוצע.

2. לדעת הביקורת, עריכת דיונים בוועדה המכינה תתרום להבנתם של החברים את הנושא ועשויה לייצר הסתייגויות של עובדי היחידה.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"בכוונתי להנחות את יחידת ההנחות לערוך ריענון ולימוד מקיף וממצה של כל הוראות הדין החלות על בקשות הנחה בארנונה לכל חברי הוועדה המכינה... ככלל, הוועדה נסמכת על נימוקי הוועדה המכינה בנוגע להמלצתה על מתן ההנחה."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה תבוצע, וכן שחברי הוועדה המכינה יקבלו את תמצית הבקשה שיכינו עובדי יחידת הנחות בצירוף אחוז הנחה מומלץ. במידה שחברי הוועדה יסתייגו מהאחוז המומלץ הם ירשמו נימוק לאישור אחוז הנחה שונה.

3. על ראשת המינהל לשילוב חברתי או נציג מטעמה, להעביר התייחסות בכתב להמלצות הוועדה המכינה ולוודא כי בכל דיון של ועדת הנחות ישתתף נציג המינהל.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"לאחרונה נמסרה לראש המינהל לשילוב חברתי בעירייה הנחייתי לפיה נדרשת נוכחות של עובדת סוציאלית בכל ישיבה של ועדת ההנחות, שכן יש בכך כדי לסייע רבות לעבודתה של הוועדה, ואכן מעתה ואילך ישנה הקפדה על נוכחות של עובדת סוציאלית בישיבות הוועדה."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה מבוצעת.

4. יש להעביר פרוטוקולים של ועדת הנחות (ללא פרטי נזקק) לעיון המועצה.

תגובת יו"ר ועדת הנחות:

"בכוונתי להנחות את רכזת הוועדה להביא לשולחנה של מועצת העירייה את ריכוז החלטותיה של ועדת הנחות כנדרש על פי דין."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה תבוצע.

5. יש לרשום בפרוטוקולים של הוועדות את עיקרי הדברים מכל דיון ואת הסיבות לאישור הבקשה והאחוז שאושר או דחייתה.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה תבוצע.

6. יש לדון בוועדה בתיקים מחוץ לסדר היום רק במקרים חריגים, באישור בכתב מיו"ר הוועדה, והנימוק על מתן הקדימות בטיפול יירשם בפרוטוקול.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה תבוצע.

7. הביקורת סבורה כי יש להטיל על עובדי ה"עמדה המהירה" לכל הפחות, בדיקת קיום כל המסמכים בהתאם לרשימת תיוג, לפני העברת הבקשה להמשך הבדיקות בידי נציג יחידת הנחות.

מעורבות עובדי ה"עמדה המהירה" בבחינת המסמכים שהוגשו תחסוך זמן המתנה לתושב ותעלה את רמת השירות שנותנת העירייה.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה תבוצע.

8. יש לפרסם בכניסה לאולם קבלת קהל את הדרישות המפורטות לבקשת נזקק ואת המסמכים שיש לצרף לבקשה, במטרה להקל על הטיפול בבקשות ולחסוך פניות של תושבים לעובדי היחידה בדבר מסמכים שיש להגיש.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה תבוצע.

9. יש לבחון את הבקשות ולדרוש במידת הצורך, את דפי כל חשבונות הבנק של המבקש ובני משפחתו - לצורך כך יש לעיין במסמכים המוגשים וללמוד מהם על קיומם של חשבונות אלה (כגון תלושי שכר). כמו כן, יש לדרוש מסמכים רפואיים עדכניים ולא להסתמך על אישורים שהונפקו מספר שנים קודם לכן. בכל מקרה, אין להביא לדיון בוועדות בקשות בהן המבקשים סירבו להמציא מסמכים לעובדי יחידת הנחות.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה מבוצעת.

10. יש לשנות את אופן חישוב סה"כ ההכנסות למבקש ההנחה ולבני משפחתו המתגוררים עמו כך שיובאו בחשבון כל ההכנסות, לרבות קצבאות שונות.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה מבוצעת.

11. לצורך בחינת הכנסותיו של עובד עצמאי, יש לקבל דוח שומה אחרון. במידה שלטענת המבקש חל שינוי מהותי מהמצב שהוצג בדוח - יש לבקש חוות דעת של רואה חשבון ו/או יועץ מס על שינוי זה.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה מבוצעת.

12. יש לאשר הנחת נזקק בהתאם לקבוע בפקודה ובקריטריונים שנקבעו בנוהל העירוני. הביקורת ממליצה לעדכן את הקריטריונים בנוהל העירוני כך שתיעשה הבחנה בין אירוע שבעקבותיו נגרמה הרעה משמעותית בלתי-צפויה במצבו החומרי של המבקש, כגון פיטורין (כמצוין בחוק), לבין אירוע שעלול לגרום להרעה במצבו החומרי ונעשה מתוך בחירה, כגון עלויות עקב טיפול שיניים לבעלי הכנסה ממוצעת ומעלה, לקיחת משכנתא גבוהה או הפקדת כספים בפיקדון בבנק.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים הוחלט לקבל חוות דעת משפטית.

13. יש להקפיד על מחיקת הנחות ארנונה על-פי תקנה עת מאשרים הנחת נזקק.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים דווח כי ההמלצה מבוצעת.