

מבקר המדינה | דוח על הביקורת בשלטון המקומי |  
התשפ"ג-2023



ביקורת פיננסית

---

# ארנונה ברשויות המקומיות - השירות לתושב





## ארנונה ברשויות המקומיות - השירות לתושב

### רקע

אחד התפקידים המרכזיים של הרשות המקומית הוא לספק שירותים לתושבים, לבעלי העסקים ולבעלי עניין נוספים המתגוררים והפועלים בתחום שיפוטה. צרכני השירותים בעידן המודרני אינם מסתפקים בעצם קבלת השירות אלא מצפים לשירות איכותי ולקבלת מענה מהיר, בין היתר בערוצים דיגיטליים, לזמינות השירותים ולמידע נגיש ומותאם להם בזמן אמת<sup>1</sup>. הקשר עם הציבור בעידן החדש דורש ידע והבנה, והוא מתבסס על ערוצי תקשורת ועל כלים מתקדמים ההולכים ומשתכללים כל הזמן<sup>2</sup>.

הארנונה היא המס העיקרי שהרשויות המקומיות בישראל גובות, והיא המקור העיקרי למימון ההוצאות הכרוכות בביצוע תפקידיהן ולאספקת שירותים לתושביהן. בתחום גביית הארנונה מרבית הרשויות המקומיות מספקות שירות בשלושה ערוצים עיקריים: שירות טלפוני, שירות מקוון ושירות פרונטלי. השונות הרבה בקהל מקבלי השירות, הנעה בין קהל המעדיף שירות פרונטלי לבין קהל המעדיף שירות בערוץ הדיגיטלי, מציבה לפני הרשות את האתגר של ניהול השונות ותיעדוף ערוצי השירות. זמינות השירות לתושב בתחום הארנונה ואיכותו נמדדות בכמה היבטים, ובהם המידע בנושא ארנונה שהרשות מעמידה לרשות התושבים באתר שלה במרשתת (אינטרנט); היקף השירות המקוון ואיכותו; משך הטיפול בפניות; ואיכותו וזמינותו של השירות הטלפוני והפרונטלי.

1 מבקר המדינה, **דוחות על הביקורת בשלטון המקומי 2021** (2021), "שירותים מקוונים של רשויות מקומיות בשגרה ובחירום", עמ' 311 - 414.

2 משרד הפנים ומפעם עמק זרעאל והגליל העליון, "ערוצי התקשורת עם הציבור בעידן הדיגיטלי" (אוקטובר 2018).



נתוני מפתח

**כ-49,000**

מספר הפניות המקוונות בנושא ארנונה שהוגשו לאגפי הגבייה בעיריות **אשדוד, כפר סבא ונוף הגליל**, במועצה האזורית **עמק זרעאל** ובמועצה המקומית **קריית טבעון** בשנת 2021 (ללא פניות שהוגשו באמצעות הדואר האלקטרוני)

**רק 5%**

שיעור הנישומים בעיריית **נוף הגליל** (990 נישומים) שהצטרפו לשירות השובר הדיגיטלי נכון לשנת 2022 (הרשות בעלת מספר המצטרפים הקטן ביותר)

**40%**  
**בלבד**

שיעור הנישומים במועצה האזורית **עמק זרעאל** (6,721 נישומים) שהצטרפו לשירות השובר הדיגיטלי נכון לשנת 2022 (הרשות בעלת שיעור המצטרפים הגדול ביותר)

**3 מתוך 6**

מספר הרשויות המקומיות שנבדקו שלא עקבו בקביעות אחר התפלגות פניות התושבים בנושא ארנונה בערוצי השירות השונים (עיריית **נוף הגליל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון וריינה**)

**25,198**

מספר הפניות הטלפוניות לאגפי הגבייה (מתוך כ-262,000 שיחות), שבהן נטשו הפונים את ההמתנה בשנת 2021 בעיריות **אשדוד, כפר סבא ונוף הגליל**, במועצה האזורית **עמק זרעאל** ובמועצה המקומית **קריית טבעון**

**34%**

שיעור הפניות המקוונות (11,158 פניות) שהוגשו לעיריית **אשדוד** בשנת 2021 ושמשך הטיפול בהן חרג מזמני התקן שנקבעו באמנת השירות של העירייה.

**21 ימים**

זמן התקן הקצר ביותר לטיפול בפנייה לבקשת הנחה לנזקק שקבעה רשות מקומית (המועצה האזורית **עמק זרעאל**)

**120 ימים**

זמן התקן הארוך ביותר לטיפול בפנייה לבקשת הנחה לנזקק שקבעה רשות מקומית (עיריית **כפר סבא**)



20:00	16:00	7%	23%
השעה המאוחרת ביותר שבה ניתן לקבל מענה טלפוני באגפי הגבייה של עיריית <b>אשדוד, כפר סבא ונוף הגליל</b>	השעה המאוחרת ביותר שבה ניתן לקבל מענה טלפוני באגפי הגבייה של המועצה האזורית <b>עמק זרעאל</b> , והמועצות המקומיות <b>קריית טבעון וריינה</b>	שיעור השיחות שננטשו במענה הטלפוני (5,602 שיחות) מתוך כלל השיחות הנכנסות בעיריית <b>כפר סבא</b> בשנת 2021	שיעור השיחות שננטשו במענה הטלפוני (7,758 שיחות) מתוך כלל השיחות הנכנסות בעיריית <b>נוף הגליל</b> בשנת 2021

## פעולות הביקורת

בחודשים מאי עד נובמבר 2022 בדק משרד מבקר המדינה את נושא השירות לתושב בתחום הארנונה ברשויות המקומיות בהיבטים האלה: מתן מידע לציבור; אמנות השירות; השירות המקוון, הפרונטלי והטלפוני; ובחינת איכות השירות. הבדיקה נעשתה בשש רשויות מקומיות: עיריית **אשדוד, כפר סבא ונוף הגליל**<sup>3</sup>, המועצות המקומיות **קריית טבעון וריינה** והמועצה האזורית **עמק זרעאל** (הרשויות המקומיות שנבדקו). בדוח הביקורת שולבו דוגמאות לתלונות שנבדקו בנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה בנושא השירות לתושב בתחום הארנונה בשנים 2019 - 2021, ולהחלטות שהתקבלו בעניינן.

## תמונת המצב העולה מן הביקורת

**פרסום מידע לציבור** - כל הרשויות המקומיות שנבדקו - **אשדוד, כפר סבא, נוף הגליל, עמק זרעאל, קריית טבעון וריינה**, לא פרסמו את צווי הארנונה המעודכנים שלהן על לוחות המודעות ברשות, ושתיים מהן - המועצות המקומיות **קריית טבעון וריינה** - לא פרסמו את צו הארנונה באתריהן במרשתיים במועדים הקבועים בדין. לגבי פרסום הבקשה לאישור חריג - העיריית **כפר סבא ונוף הגליל**, המועצה האזורית **עמק זרעאל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון וריינה** לא פרסמו לציבור את כל המידע שהן נדרשות לפרסם בנושא הבקשה לאישור חריג שהגישו למשרדי הפנים והאוצר בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011. לגבי פרסום הנחות בארנונה ושיעורן - עיריית **נוף הגליל** והמועצה המקומית **ריינה** לא פרסמו באתריהן במרשתיים מידע בדבר ההנחות והפטורים שהן מעניקות לזכאים ובדבר הקריטריונים לזכאות להם; המועצה המקומית **קריית טבעון** לא פרסמה את רשימת ההנחות באופן מרוכז

3 בשנת 2019 שונה שם היישוב מנצרת עילית לנוף הגליל.



ונגיש; ועיריית **כפר סבא** והמועצה האזורית **עמק זרעאל** לא פרסמו מידע לגבי הנחת נזקק.

**קו** **ערוצי התקשורת עם אגף הגבייה** - עיריית **נוף הגליל**, המועצה האזורית **עמק זרעאל** והמועצה המקומית **ריינה** לא פרסמו באתריהן במרשתת את שעות הפעילות של המענה הטלפוני באגף הגבייה.

**קו** **פרסום מידע בהודעת התשלום השנתית על ארנונה כללית** - נמצא כי עיריית **נוף הגליל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון** ו**ריינה** לא פרסמו בהודעת התשלום השנתית ששלחו לתושבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור ואת דרכי הגשת התלונה, כנדרש. עוד נמצא כי עיריית **אשדוד** לא פרסמה את מועדי קבלת הקהל ואת שעות הפעילות של המענה הטלפוני באגף הגבייה, וכי המועצה המקומית **ריינה** לא פרסמה את פרטי ההתקשרות עם אגף הגבייה בהודעת התשלום השנתית, וחסרים בהודעה זו פרטים בסיסיים ליצירת קשר, לביוררים ולביצוע תשלומים, ובהם שעות קבלת הקהל באגף הגבייה וכתובתו, מספר הטלפון של האגף לצורך ביוררים או תשלומים ואמצעי התשלום האפשריים.

**קו** **מעקב הרשויות המקומיות אחר נתוני השימוש בערוצי השירות - הפרונטלי, הטלפוני והמקוון** - עיריית **נוף הגליל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון** ו**ריינה** אינן עוקבות אחר התפלגות הפניות בין ערוצי השירות השונים באגף הגבייה.

**קו** **שירותים מקוונים באתרי הרשויות המקומיות במרשתת** - נמצא כי כל הרשויות המקומיות שנבדקו הקימו אתרים במרשתת כנדרש בחוק, והן משתמשות בהם גם לצורך מתן שירות מקוון לתושב בתחום הארנונה. עם זאת, הביקורת העלתה כי רמת השירותים המקוונים לא הייתה אחידה, וכי הרשויות נבדלות ביניהן במידה ניכרת מבחינת השירות המקוון הזמין לתושב באתריהן במרשתת. בבחינת 18 שירותים מקוונים מרכזיים בתחום הארנונה באתרי הרשויות המקומיות שנבדקו עולה כי עיריית **אשדוד** מעמידה לרשות התושבים באתר שלה במרשתת את כל השירותים שנבחנו, עיריית **כפר סבא** והמועצה המקומית **קריית טבעון** העמידו לרשות התושבים יותר מ-80% מהשירותים המקוונים שנבחנו, והמועצה האזורית **עמק זרעאל** כ-61% מהשירותים. לעומת זאת, עיריית **נוף הגליל** והמועצה המקומית **ריינה** העמידו לרשות התושבים פחות מ-50% מהשירותים המקוונים שנבחנו. כך למשל, באתרים של עיריית **נוף הגליל** והמועצה המקומית **ריינה** במרשתת לא קיים טופס לפנייה כללית ולא ניתן לזמן תור לשירות פרונטלי באגף הגבייה; במועצה המקומית **ריינה** לא ניתן להגיש בקשה מקוונת לאישור לטאבו; עיריית **נוף הגליל**, המועצה האזורית **עמק זרעאל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון** ו**ריינה** אינן מעמידות לרשות התושבים טופס בקשה להחזר כספי או טופס לשינוי כתובת למשלוח דואר; ובאתרי כל הרשויות המקומיות שנבדקו במרשתת, מלבד עיריית **אשדוד**, לא ניתן להגיש בקשה מקוונת לאישור תושבות, באתר המועצה המקומית **ריינה** ניתן להוריד את הטופס האמור ולמלא אותו באופן ידני.

**קו** **פעולות הרשויות לעידוד המעבר לשוברי תשלום דיגיטליים** - אף שאין חובה לכך, בשנים האחרונות החלו חלק מהרשויות המקומיות לקדם את המעבר מדיוור הודעות תשלום הארנונה באמצעות הדואר לדיוורן באופן דיגיטלי: בעיריית **אשדוד**,



**כפר סבא ונוף הגליל**, במועצה האזורית **עמק יזרעאל** ובמועצה המקומית **קריית טבעון** נרשמה מגמת עלייה במספר הנישומים שמקבלים את הודעות התשלום באופן דיגיטלי בכל שנה - משנת 2020 עד מועד הביקורת. למשל, המועצה המקומית **קריית טבעון** הכפילה את מספר הנישומים במועצה שהיא מעבירה אליהם את הודעות התשלום לארנונה באופן דיגיטלי מ-798 נישומים בשנת 2020 ל-1,668 נישומים בשנת 2022. בעיריות **אשדוד** ו**כפר סבא** קצב הגידול במספר הנרשמים לשירות מתון יותר, ושיעור מקבלי הודעות התשלום באופן דיגיטלי בהן גדל בכ-10% מדי שנה, ובכל אחת מהרשויות האמורות היו בשנת 2022 יותר מ-12,000 נישומים שמקבלים הודעות תשלום באופן דיגיטלי. עיריית **נוף הגליל** החלה בשנת 2022 ב"פיילוט" לבחינת המעבר לדיוור דיגיטלי של הודעות התשלום, והיא הפעילה את השירות האמור באופן מוגבל, נמצא כי העירייה שלחה לנרשמים לשירות השובר הדיגיטלי את הודעות תשלום הארנונה גם בדואר; והמועצה המקומית **ריינה** הפיצה את הודעות תשלום הארנונה לנישומים באמצעות הדואר בלבד. נמצא כי למרות פעולות הרשויות המקומיות שנבדקו לעידוד המעבר משוברי תשלום המופצים בדואר לשוברי תשלום דיגיטליים, מרבית הנישומים עדיין מקבלים את הודעות תשלום הארנונה באמצעות הדואר. למשל, בעיריית **אשדוד** 81% מהנישומים עדיין מקבלים את שוברי התשלום באמצעות הדואר; בעיריית **כפר סבא** - 67% מהנישומים; בעיריית **נוף הגליל** - 95% מהנישומים; במועצה האזורית **עמק יזרעאל** - 60% מהנישומים; במועצה המקומית **קריית טבעון** - 70% מהנישומים; ובמועצה המקומית **ריינה** - 100% מהנישומים.

**קביעת אמנת שירות לאגף הגבייה ופרסומה, זמני התקן לטיפול בפניות מקוונות** - עיריית **נוף הגליל**, והמועצות המקומיות **קריית טבעון** ו**ריינה** לא קבעו אמנות שירות; עיריית **נוף הגליל** והמועצה המקומית **ריינה** לא הגדירו זמני תקן לטיפול בפניות התושבים לאגף הגבייה והמועצה האזורית **עמק יזרעאל** והמועצה המקומית **קריית טבעון** הגדירו זמני תקן, אך הן לא פרסמו אותם לתושבים באתריהן במרשתת.

**זמני הטיפול בפניות מקוונות לעומת זמני התקן שנקבעו** - נמצא כי זמן הטיפול ב-11,158 (כ-34%) מהפניות שהוגשו לעיריית **אשדוד** וב-414 (כ-20%) מהפניות שהוגשו למועצה האזורית **עמק יזרעאל** חרג מזמני התקן שהגדירו הרשויות האמורות. לעומתן זמן הטיפול ב-38 (כ-1%) מהפניות שהוגשו לעיריית **כפר סבא**; וב-24 (3%) מהפניות שהוגשו למועצה המקומית **קריית טבעון** חרג מזמני התקן שהגדירו הרשויות האמורות. מניתוח התפלגות הפניות שזמן הטיפול בהן חרג מזמני התקן עלה כי בעיריית **כפר סבא**, במועצה האזורית **עמק יזרעאל** ובמועצה המקומית **קריית טבעון** הפניות לבקשת הנחה או פטור היו בעלות שיעור החריגה הגדול ביותר מכלל סוגי הפניות האמורות ברשות בשנת 2021: בעיריית **כפר סבא** זמן הטיפול ב-55% מהפניות האמורות (21 פניות) חרג מהתקן; במועצה האזורית **עמק יזרעאל** - ב-40% מהפניות האמורות (166 פניות); ובמועצה המקומית **קריית טבעון** - ב-46% מהפניות האמורות (11 פניות). עוד נמצא כי בעיריות **אשדוד** ו**כפר סבא**, במועצה האזורית **עמק יזרעאל** ובמועצה המקומית **קריית טבעון** פניות לשינוי מחזיקים היו בעלות שיעור חריגה גבוה בשנת 2021: בעיריית **אשדוד** זמן הטיפול ב-37% מהפניות האמורות (4,128 פניות) חרג מהתקן שנקבע לשלושה ימים; בעיריית **כפר סבא** זמן הטיפול ב-13% מהפניות האמורות (5 פניות) חרג מהתקן שנקבע ל-14 ימים; במועצה



האזורית **עמק זרעאל** זמן הטיפול ב-15% מהפניות האמורות (62 פניות) חרג מהתקן שנקבע ל-14 ימים; ובמועצה המקומית **קריית טבעון** זמן הטיפול ב-42% מהפניות האמורות (10 פניות) חרג מהתקן שנקבע ל-30 ימים.

**שעות הפעילות של השירות הטלפוני והפרונטלי באגף הגבייה** - בכל הרשויות המקומיות שנבדקו - **אשדוד, כפר סבא, נוף הגליל, עמק זרעאל, קריית טבעון וריינה**, קבלת הקהל באגף הגבייה מתרכזת בשעות הבוקר והצהריים, והדבר עלול לאלץ חלק מהתושבים להיעדר מהעבודה לצורך קבלת שירותים באופן פרונטלי; המענה הטלפוני בעיריות **אשדוד, כפר סבא ונוף הגליל** עומד לרשות הציבור משעות הבוקר עד שעות הערב; במועצה האזורית **עמק זרעאל** ובמועצות המקומיות **קריית טבעון וריינה** המענה הטלפוני לבירורים בנושא ארנונה פועל עד שעות הצהריים בלבד.

**מעקב אחר זמני ההמתנה לקבלת השירות הפרונטלי והטלפוני באגף הגבייה** - חמש מתוך שש רשויות מקומיות שנבדקו - עיריות **כפר סבא ונוף הגליל**, המועצה האזורית **עמק זרעאל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון וריינה** לא אספו מידע על זמני ההמתנה של מקבלי השירות הפרונטלי באגף הגבייה. בבחינת פעולות הרשויות המקומיות שנבדקו לניטור איכות השירות הטלפוני, נמצא כי עיריות **אשדוד, כפר סבא ונוף הגליל** ניטרו את המידע באופן שוטף כדי לשפר את השירות לפי הנתונים המתקבלים, המועצה האזורית **עמק זרעאל** והמועצה המקומית **קריית טבעון** לא ניטרו את המידע באופן שוטף אף שהוא זמין להן, והמועצה המקומית **ריינה** לא אוספת נתונים לגבי איכות השירות הטלפוני.

**שיחות שננטשו במענה הטלפוני** - הועלה כי מתוך כ-261,830 פניות שהתקבלו בשנת 2021 במענה הטלפוני של אגפי הגבייה בחמש משש הרשויות שנבדקו - **אשדוד, כפר סבא, נוף הגליל, עמק זרעאל, קריית טבעון** ב-25,198 פניות, שהן 9.6% מסך הפניות, נטשו הפונים את ההמתנה. המועצה המקומית **ריינה** אינה עוקבת אחר נתוני השירות הטלפוני.

**סקר שביעות רצון** - נמצא כי עיריית **נוף הגליל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון וריינה** לא ערכו בשנים 2019 - 2022 סקר שביעות רצון לקבלת משוב מתושביהן בנוגע לטיפול בפניותיהם ולבחינת שביעות רצונם מהשירות באגף הגבייה.



**פרסום מידע לציבור - עיריית אשדוד** פרסמה רשימה מלאה ומפורטת של ההנחות בארנונה שהיא נותנת, לרבות שיעורן והתנאים והמסמכים הנדרשים לקבלתן, ואף קישור לטופס המתאים להגשת הבקשה לקבלת ההנחה. העירייה מפרסמת באתר שלה במרשתת חוברת המכילה מידע מרוכז, מקיף וחשוב עבור התושבים על זכויותיהם וחובותיהם הנוגעות לארנונה וכן הנחיות חשובות בנושא הארנונה.

**עמידה בזמני התקן שהוגדרו לטיפול בפניות - עיריית כפר סבא** והמועצה המקומית **קריית טבעון** עמדו בזמני התקן שהוגדרו לטיפול בפניות לאגף הגבייה -





בעיריית **כפר סבא** - ב-99% מהפניות; ובמועצה המקומית **קריית טבעון** ב-97% מהפניות.

**מעקב אחר זמני ההמתנה בשירות הפרונטלי באגף הגבייה** - עיריית **אשדוד** מדדה וניתחה באופן עקבי ומפורט את איכות השירות הפרונטלי באגף כדי להפיק לקחים ולפעול לשיפור.

**פרסום נתונים לציבור לגבי איכות השירות במענה הטלפוני** - עיריית **כפר סבא** מפרסמת לתושבים מדי חודש באתר שלה במרשתת את הנתונים על איכות השירות במענה הטלפוני, לרבות על זמני ההמתנה ושיעור השיחות שננטשו.

**סקר שביעות רצון** - עיריית **אשדוד** ו**כפר סבא** והמועצה האזורית **עמק זרעאל** ביצעו סקרי שביעות רצון בקרב תושבים שפנו לקבלת שירות באגף הגבייה.

## עיקרי המלצות הביקורת

מומלץ כי עיריית **נוף הגליל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון** ו**ריינה** יעקבו באופן שוטף אחר התפלגות הפניות בין ערוצי השירות השונים - הפרונטלי, הטלפוני והמקוון. המעקב אחר נתוני השימוש בערוצי השירות יסייע להן לבחון את היקף השימוש בשירותים בערוצי השירות הפרונטלי והטלפוני לעומת ערוץ השירות המקוון ואת מגמות השימוש בשירותים האמורים, יאפשר להן להכין תוכנית להתאמת השירות לביקוש בפועל ויביא לשיפור היעילות ולחיסכון בכספי הציבור.

נוכח השימוש הגובר באמצעים מקוונים ככלי להידוק הקשר עם התושבים, ומאידך גיסא ככלי להגברת יעילות פעולת הרשות המקומית, מומלץ כי הרשויות המקומיות **כפר סבא**, **נוף הגליל**, **עמק זרעאל**, **קריית טבעון** ו**ריינה**, ירחיבו את השימוש בכלים המקוונים שהן מעמידות לרשות התושבים לביצוע פעולות בתחום הארנונה ויבחנו את השירותים והטפסים המקוונים החסרים באתריהן במרשתת מתוך ה-18 שנבחנו וישקלו להוסיפם.

מומלץ כי עיריית **נוף הגליל**, המועצה האזורית **עמק זרעאל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון** ו**ריינה** יקבעו אמנת שירות ובה יוגדרו מדדים לאיכות השירות והתנאים לעמידה בהם ויפרסמו אותה לציבור; מומלץ כי עיריית **אשדוד** ו**כפר סבא** יעדכנו את אמנת השירות של אגף הגבייה ויקבעו זמני תקן ותנאי ביצוע לכלל השירותים המקוונים שהן מעמידות לרשות התושבים בנושא ארנונה.

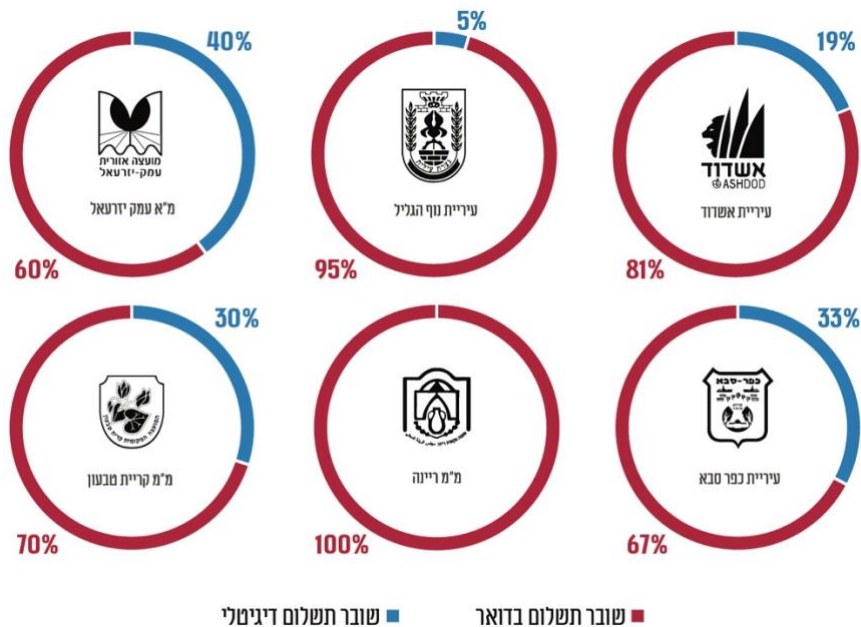
מומלץ כי עיריית **אשדוד** ו**כפר סבא**, המועצה האזורית **עמק זרעאל** והמועצה המקומית **קריית טבעון** יבחנו מדי פעם בפעם את זמני התקן שקבעו באמנת השירות או בנוהליהן הפנימיים ויעדכנו אותם לפי הצורך. מן הראוי שהרשויות המקומיות האמורות, משקבעו זמני תקן לטיפול בפניות, יפעילו מערך מדידה תומך ומתמשך אשר לווה את פעילותן ויכלול מידע שוטף ודוחות תקופתיים.



מומלץ כי עיריית **נוף הגליל**, המועצה האזורית **עמק יזרעאל** והמועצה המקומית **קריית טבעון** יבחנו דרכים לקיצור זמני ההמתנה למענה בשירות הטלפוני של אגף הגבייה, וזאת כדי לצמצם את מספר השיחות שננטשות ולייעל את השירות באגף הגבייה; מומלץ כי עיריות **אשדוד**, **כפר סבא** ו**נוף הגליל**, המועצה האזורית **עמק יזרעאל** והמועצה המקומית **קריית טבעון** יבחנו את הסיבות לכך שהפונים לשירות הטלפוני לצורך בירורים בנושא ארנונה נטשו את התור בלי שקיבלו שירות, וכי הן יפעלו בעניינן, בין היתר על ידי תגבור כוח האדם במוקד הטלפוני בחודשים המאופיינים בפניות טלפוניות מרובות; מומלץ כי עיריית **נוף הגליל** והמועצות המקומיות **קריית טבעון** ו**ריינה** יבצעו בקרב תושביהן סקרי שביעות רצון קצרי טווח ותקופתיים להערכת איכות השירות.

מומלץ כי משרד הפנים ינחה את הרשויות המקומיות לקבוע אמנת שירות ולהגדיר בה זמני תקן לשירותים שהן מספקות לתושבים, לקיים הליך סדור ותדיר למדידת היקף השימוש בשירותים המקוונים שהן מציעות לתושביהן באתריהן במרשתת ולהרחיב את היצע השירותים המקוונים שהן מעמידות לרשותם באתרים אלה בתחום הארנונה. עוד מומלץ כי משרד הפנים יפרסם לרשויות המקומיות הנחיות והמלצות הנוגעות למתכונת הפרסום ולהיקף המידע שעליהן לפרסם בנושא הארנונה.

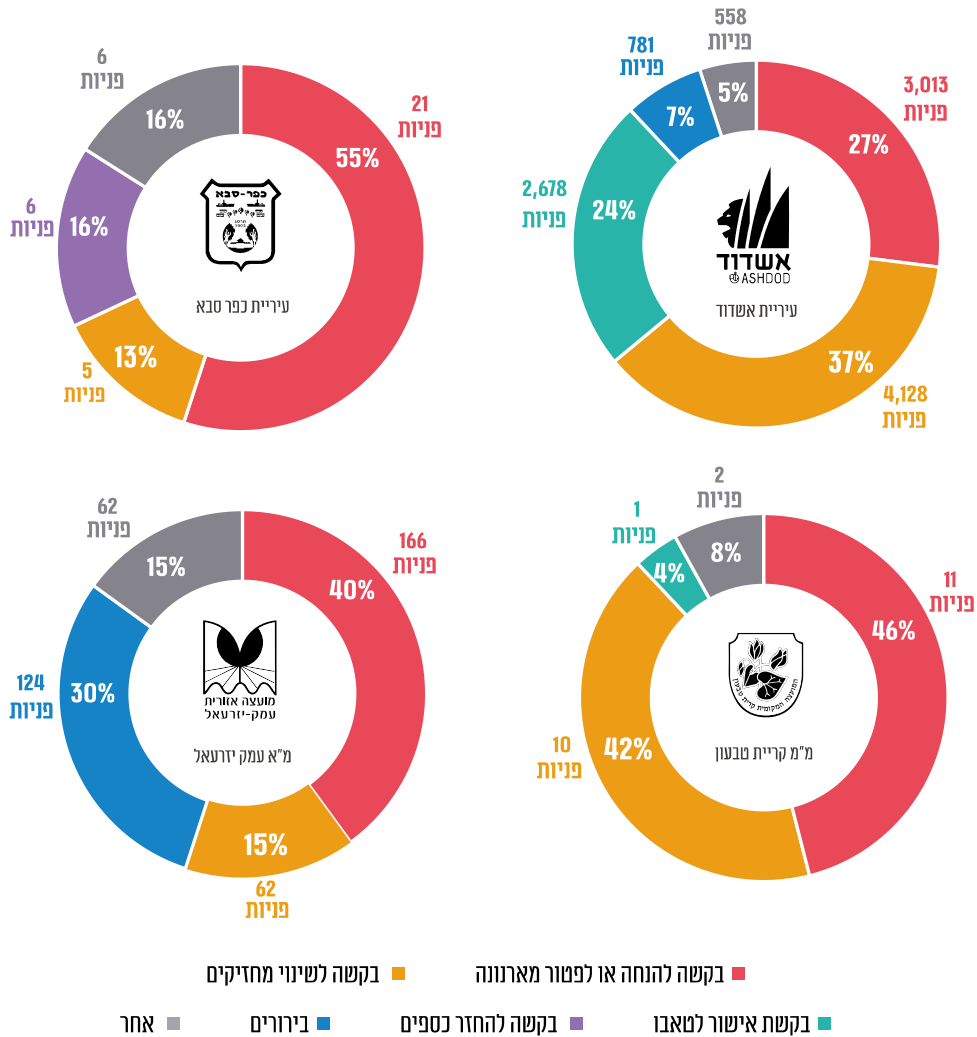
### התפלגות אופן דיוור הודעות תשלום הארנונה ברשויות המקומיות שנבדקו, 2022



על פי נתוני הרשויות המקומיות שנבדקו, בעיבוד משרד מבקר המדינה.



### סוגי הפניות שזמן הטיפול בהן חרג מזמני התקן, 2021



על פי נתוני הרשויות המקומיות שנבדקו, בעיבוד משרד מבקר המדינה.



## סיכום

הארנונה היא המס העיקרי שהרשויות המקומיות בישראל גובות, והיא המקור העיקרי למימון ההוצאות הכרוכות בביצוע תפקידיהן ולאספקת שירותים לתושביהן. לשירותים שהרשות המקומית מספקת יש השפעה ישירה על איכות חייהם ורווחתם של התושבים ועל מצבם הכלכלי והחברתי.

בדוח זה הועלו ליקויים בכל הקשור להיקף ולאיכות של השירות המקוון, של השירות הטלפוני ושל השירות הפרונטלי שהרשויות מציעות לתושביהן בתחום הארנונה, ולמידע שהן מפרסמות לציבור על זכויותיו וחובותיו בנושא ארנונה, הן במדיה הדיגיטלית והן בהודעות המופצות לבתי התושבים בדואר. ממצאי הביקורת מלמדים כי הרשויות המקומיות שנבדקו נבדלות ביניהן במידה ניכרת מבחינת השירות המקוון הזמין באתריהן במרשתת, וכי למרות פעולות הרשויות המקומיות שנבדקו לעידוד המעבר משוברי תשלום המופצים בדואר לשוברי תשלום דיגיטליים, מרבית הנישומים בתחומי שיפוטן עדיין מקבלים את הודעות תשלום הארנונה באמצעות הדואר.

על הרשויות המקומיות - העיריות **אשדוד**, **כפר סבא** ו**נוף הגליל**, המועצות המקומיות **קריית טבעון** ו**ריינה** והמועצה האזורית **עמק זרעאל** - לפעול לתיקון הליקויים ולבחינת ההמלצות שעלו בדוח לפי העניין, ובין היתר בכל הקשור לקביעת אמנת שירות שבה יוגדרו מדדים לאיכות השירות והתנאים לעמידה בהם, ובכלל הקשור להפעלת מערך מדידה תומך ומתמשך אשר ילווה את פעילותן ויכלול מידע שוטף על מידת עמידתן במדדים שנקבעו. מומלץ כי כלל הרשויות המקומיות ישאפו להעמיד לרשות הציבור, ובייחוד לרשותן של אוכלוסיות הראויות לקידום, את מרב המידע בנושא ארנונה. עליהן לכלול את נושא השירות לתושב בסדר היום שלהן תוך אימוץ כלים חדשניים לשיפור איכות השירות שעשויים לתרום לחיסכון בכספי ציבור, לרווחת התושבים ולאיכות הסביבה. מומלץ כי משרד הפנים ינחה את כלל הרשויות המקומיות לקבוע אמנת שירות ולהגדיר בה זמני תקן לשירותים שהן מספקות לתושבים, לקיים הליך סדור ותדיר למדידת היקף השימוש בשירותים המקוונים שהן מציעות לתושביהן באתריהן במרשתת, ולהרחבת היצע השירותים המקוונים שהן מעמידות לרשותם באתרים אלה בתחום הארנונה, וזאת לצורך ייעול השירות לציבור תוך חיסכון בכספי ציבור ותרומה לאיכות הסביבה. עוד מומלץ כי משרד הפנים יפרסם לרשויות המקומיות הנחיות והמלצות הנוגעות למתכונת הפרסום ולהיקף המידע שעליהן לפרסם בנושא הארנונה.

