



תאריך: 31/3/2024

דוח תקופתי לשירותי הגבייה לשנת 2023

בהתאם לסעיף 330 ז' לחוק לתיקון פקודת העיריות (מס' 151), התשפ"ב-2022, בדבר דין וחשבון על שירותי הגבייה שניתנו לרשות המקומית בשנה שקדמה למועד הדיווח (להלן: "החוק") מצורף בזאת דוח תקופתי של חברת הגבייה לשנת 2023.

שיעורי הגבייה

מסלול גבייה מנהלי	
87.1%	אחוז גבייה שוטף בארנונה
97%	אחוז גבייה מצטבר (3 שנים אחרונות)
781	סך גביית היתרות (אלפי ₪)

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

*אחוז הגבייה במסלול האזרחי יחושב לפי הנוסחה הבאה: סך הגבייה לאותה השנה חלקי סך החובות שהועברו באותה שנה.

"כי אין לך דבר רב עוצמה כרעיון שהגיעה שעתו להתגשם" ויקטור הוגו

■ מחלקת כספים ■ שד' בן גוריון 1 ■ מיקוד 8060000 ■ 08-6596202

9051288508 ■ www.mitzpe-ramon.muni.il ■ gizbarut@mitzpe-ramon.muni.il



בקרה ופיקוח

פעולות בקרה ופיקוח

בסעיף זה יצוינו כלל פעולות הבקרה והפיקוח שביצעה העירייה/ מועצה מקומית מצפה רמון בעניין חברת הגבייה שעמה התקשרה.

מועד הבקרה	פירוט	
		מבדק ISO
		ביקורת משרד הפנים
		ביקורת מבקר הרשות
מידי חודש	בקרת יעדים – אחוז גביה + אכיפה	ביקורת פנימית (גזבר)
6/3/2024	הוגש דוח מפורט של גביה שומה אכיפה	הגשת דוח ביצוע לרשות

נתוני שירות

פירוט	
1 מנהלת + 2 עובדות	כמות עובדים במערך הגבייה
ימי א-ה 08:00 – 12:00 ימי ב- 16:00 – 18:00	פעילות קבלת קהל
מצ"ב פירוט	כמות פניות תושב אשר טופלו
מצ"ב פירוט	כמות שיחות תושב אשר טופלו
	אחר/נוסף

נתוני תלונות

1. בשנת **2023** התקבלו **3** תלונות/ לא התקבלו כלל תלונות.
2. התלונות טופלו תוך **48** שעות לשיעור רצון התושבים.

גזבר מועצה מקומית מצפה רמון

ענבל בן דוד, רוי"ח
גזברית
חמועצה המקומית
מצפה רמון

"כי אין לך דבר רב עוצמה כרעיון שהגיעה שעתו להתגשם" ויקטור הוגו

■ מחלקת כספים ■ שד' בן גוריון 1 ■ מיקוד 8060000 ■ 08-6596202 ■

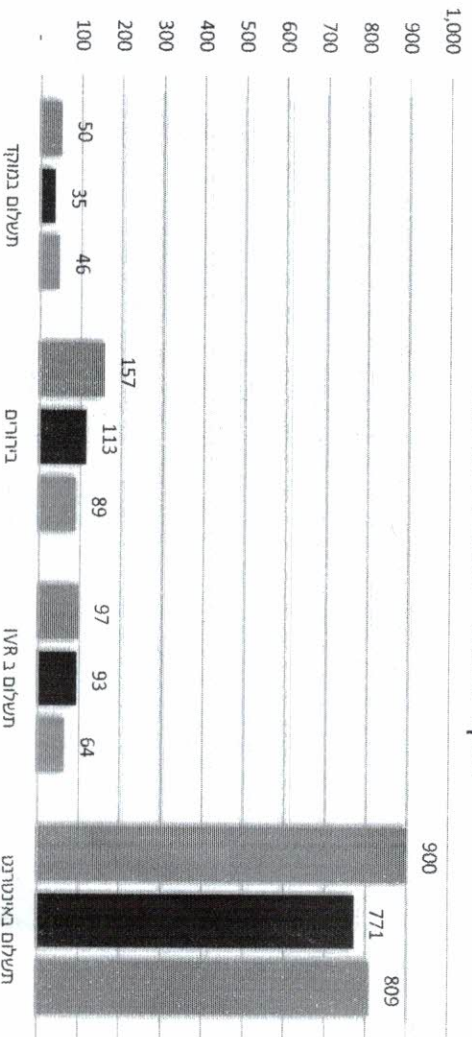
079 08-6588512 ■ www.mitzpe-ramon.muni.il ■ gizbarut@mitzpe-ramon.muni.il

פניות תושבים למוקד הטלפוני - השוואה בין השנים

כמות פניות

	2023	2022	2021	2020	פילוח פניות תושבים
תשלום במוקד	46	35	50	47	
בזרחים	89	113	157	180	
תשלום ב IVR	64	93	97	111	
תשלום באינטרנט	809	771	900	94	
סה"כ פניות בזרחים + תשלום	135	148	207	227	
סה"כ פניות כולל אינטרנט ו IVR	1,008	1,012	1,204	432	

מוקד טלפוני - תמהיל השירות

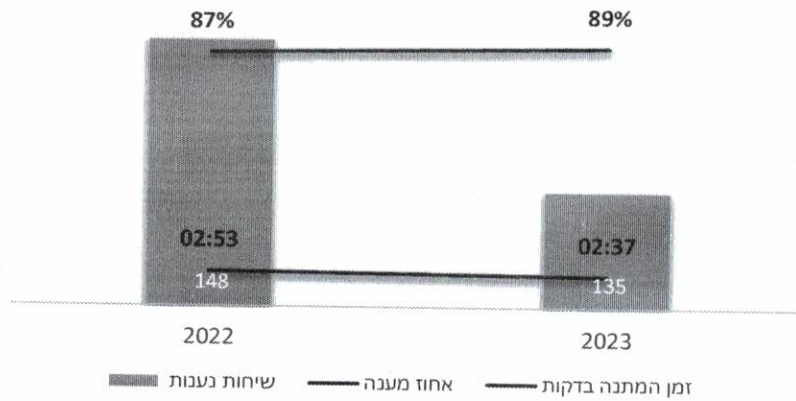


■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

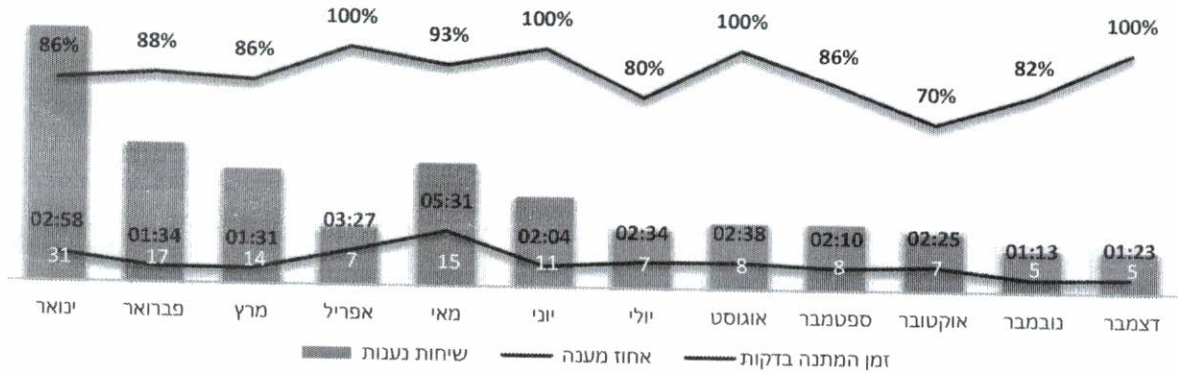
מוקד טלפוני - זמני שירות

2023	2022	
135	148	שיחות נעמת
89%	87%	אחוז מענה
0:02:37	0:02:53	זמן המתנה ממוצע

זמני שירות לאורך השנים



זמני שירות 2023



נתוני פניות דיגיטליות - טפסים מקוונים

שנה	כמות פניות דיגיטליות (טפסים מקוונים)
2020	165
2021	2,116
2022	2,756
2023	3,264

