

# שירותי מצוין

# בזמן

משדרגים את **אמנת השירות** של עיריית אשדוד



## אמנת שירותי אגף הגבייה

אמנת שירות זו מהווה כתב התחייבות בין עיריית אשדוד - אגף הגבייה לתושבי העיר ומקבלי השירות לעמידה בביצוע איכותי, נגיש וזמין של מגוון השירותים המקוונים הניתנים על ידי האגף, בהתאם לחזון ראש העיר, ד"ר יחיאל לסרי, התושב במרכז. אגף הגבייה הציב כיעד מרכזי את קידום ואת טיפוחם של ערכי השירות המתבססים על תפיסה ארגונית הממוקדת בתושב. שירותים מקוונים אלה המוצגים באמנת השירות חוסכים עבורכם הגעה לאגף הגבייה. כל זאת באמצעות שליחת פקס/מייל.

לקבלת שירותים מקוונים בנושא מגורים - ניתן לפנות באמצעות פקס: 08-8545445 מייל: [arnona@ashdod.muni.il](mailto:arnona@ashdod.muni.il)  
לקבלת שירותים מקוונים בנושא עסקים - ניתן לפנות באמצעות פקס: 08-9561397 מייל: [b.arnona@ashdod.muni.il](mailto:b.arnona@ashdod.muni.il)

תנאי ביצוע	זמן ביצוע (ימי עבודה)	התחייבות המחלקה	השירות
<b>החלפת מחזיקים בנכס</b>			
הגשת חוזה שכירות הכולל צילום ת"ז של המשלם הנכנס ובתנאי שאין צורך בבדיקת מפקח	עד 3 ימים	ביצוע פעולות החלפת המחזיק במערכת, הפקת שוברי תשלום למשלם היוצא ולמשלם הנכנס	החלפת מחזיקים בנכס
<b>עדכון הוראת קבע</b>			
הוראת קבע בבנק - בתנאי שהוגשה הרשאה חתומה על ידי הבנק. הוראת קבע באשראי - בתנאי שהלקוח מילא את טופס ה"ק עם פרטי כרטיס האשראי	עד 3 ימים	עדכון פרטי הוראת הקבע במערכת הגבייה	עדכון הוראת קבע
<b>קבלת אישורים (לא כולל אישורים לטאבו)</b>			
	עד 3 ימים	הפקת האישור המבוקש ושליחתו ללקוח	הפקת האישור המבוקש על ידי הלקוח
<b>קבלת שובר לתשלום</b>			
	עד 3 ימים	הפקת שובר לתשלום ושליחתו ללקוח	הפקת שובר לתשלום ללקוח

השירות	התחייבות המחלקה	זמן ביצוע (ימי עבודה)	תנאי ביצוע
<b>אישור לטאבו</b>			
הנפקת אישור עירייה לטאבו בבנייה רוויה שאינה קומה ראשונה או אחרונה שאינה מצריכה אישור הנדסה	סריקת המסמכים למערכת הגבייה, קבלת אישור ממורשית החתימה, גביית מיסים ואגרה מהלקוח והכנת האישור לטאבו	עד 3 ימים	מותנה בתשלום הארנונה ואגרת הטאבו
הנפקת אישור עירייה לטאבו בנכסים אחרים	סריקת המסמכים למערכת הגבייה ולפורטל אישורי הטאבו, גביית מיסים ואגרה מהלקוח. אם מדובר בהעברת בעלות אזי רישום הלקוח כמחזיק בנכס, העברת המסמכים לסבב חתימות במחלקת הנדסה	עד 45 ימים	מותנה בהמצאת כל המסמכים הנדרשים
	עדכון הלקוח טלפונית כאשר התקבל אישור/חיוב ממחלקת הנדסה	עד 3 ימים	קבלת האישור מותנה בתשלום המיסים
<b>הנחות</b>			
טיפול בבקשה להנחה	הנחות על פי חוק/על פי מבחן הכנסה	עד 7 ימים	מותנה בהגשת המסמכים הרלוונטים העומדים בקריטריונים
	הנחות הדורשות אישור ועדה	עד 45 ימים	
<b>פניות / תלונות הציבור</b>			
מענה לפניות/תלונות ציבור	מענה ראשוני	עד 2 ימים	
	מענה סופי	עד 30 ימים	
<b>נכס ריק</b>			
בדיקת מפקח	בדיקה ראשונית של מפקח בנכסים ריקים	עד 30 ימים	
הזנת פטור נכס ריק	הזנת פטור נכס ריק במערכת הגבייה לאחר תום הבדיקות והאישור הסופי	עד 7 ימים	
<b>נכס לא ראוי לשימוש</b>			
בדיקת מפקח	בדיקה ראשונית של מפקח בנכסים לא ראויים לשימוש	עד 14 ימים	
הזנת פטור ומענה סופי	הזנת פטור ומענה סופי לאחר החלטת ועדה/מנהלת מח' שומה	עד 7 ימים	
<b>טיפול בהחזרי כספים</b>			
ביצוע החזר כספים ללקוח	מילוי בקשה להחזר כספים, העברה למחלקת בקרה לאישור יתרת הזכות, העברה למורשית חתימה, העברה למבצעת החזר בפועל	עד 30 ימים	