



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
 לקבלת שירותים מקוונים בנושא עסקים - ניתן לפנות באמצעות פקס: 08-9561397 מייל: b.arnona@ashdod.muni.il

תנאי ביצוע	זמן ביצוע (ימי עבודה)	התחייבות המחלקה	השירות
החלפת מחזיקים בנכס			
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
עדכון הוראת קבע			
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
קבלת אישורים (לא כולל אישורים לטאבו)			
	עד 3 ימים	הפקת האישור המבוקש ושליחתו ללקוח	הפקת האישור המבוקש על ידי הלקוח
קבלת שובר לתשלום			
	עד 3 ימים	הפקת שובר לתשלום ושליחתו ללקוח	הפקת שובר לתשלום ללקוח



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