

מכרז לניהול שירותי גבייה ואכיפה  
מועצה מקומית חורפיש – מכרז זוטא מס' 01/25

א. המועצה המקומית חורפיש מזמינה בזאת הצעות לניהול שירותי גבייה ואכיפה עבור כלל החובות, על בסיס דוחות מפורטים ולכל התקופות הרלוונטיות, תוך דגש על מתן פתרונות יצירתיים לגבייה מנהלית ומשפטית כאחד. המכרז נועד להבטיח ניהול מקצועי, יעיל ושקוף של חובות המועצה, תוך מתן דגש על מענה מותאם אישית לצורכי המועצה והתושבים, ושיפור משמעותי ברמת השירותים הניתנים על ידי המועצה.

ב. המועצה מחפשת חברה בעלת ניסיון מוכח בגבייה מנהלית ומשפטית, שתוכל להבטיח גבייה אפקטיבית של כל החובות, תוך שימוש בכלים מתקדמים וגישות חדשניות. המטרה היא לשפר את היעילות הכללית, לשפר את האמון בין התושבים למועצה, ולשפר את מצב התקציב בצורה שקופה והוגנת, תוך שיתוף פעולה מלא עם כל הגורמים הרלוונטיים.

1. כללי

1.1. המועצה המקומית חורפיש (להלן: "המועצה") מעוניינת להתקשר עם חברה מקצועית לניהול מערך גבייה ואכיפה לצורך שיפור יעילות הגבייה ושיפור עמידה ביעדי תקציב. המועצה שואפת להבטיח גבייה אפקטיבית באמצעות שילוב של טכנולוגיות מתקדמות וניהול מקצועי. השאיפה היא לקדם תהליכי גבייה שיהיו גם יעילים וגם מותאמים אישית לצורכי תושבי המועצה.

1.2. מטרת המכרז כוללות:

1.3. ניהול גבייה של כלל החובות (כולל חובות שוטפים, פיגורים והיסטוריים).

1.3. גבייה אפקטיבית של חובות ארנונה, מים, היטלים ואגרות, תוך שמירה על שקיפות ושוויון מול כלל התושבים.

1.4. שימוש בגבייה משפטית במקרים בהם הגבייה המנהלית אינה מספקת תוצאות מספקות.

1.5. שיפור תהליכי הגבייה באמצעות ייעול ושימוש בכלים חדשניים לניהול חובות.

1.6. פיתוח מערך קשרי לקוחות ותוכניות לתמיכה בתושבים לצורך מניעת חובות חדשים.

2. שיתוף פעולה מלא עם גורמי הרווחה והמועצה לצורך התמודדות עם חובות של תושבים במצב כלכלי קשה.

2.1. תקופת ההתקשרות היא לשנה אחת, עם אופציה להארכה לשנתיים נוספות בכפוף לעמידה ביעדים המוגדרים בחוזה זה. הארכות נוספות ייבחנו בהתאם לאיכות השירות וליעדי הגבייה שהושגו. המועצה שומרת לעצמה את הזכות להפסיק את ההתקשרות בכל עת בכפוף למתן הודעה מוקדמת של 60 יום.

2.2. החברה שתיבחר תידרש להציג דוחות רבעוניים מפורטים, כולל ניתוח ביצועים, הצעות לשיפור, ודוחות סיכום מפורטים בהתאם לדרישות המועצה. החברה תספק גם דוחות מותאמים אישית לפי דרישות מיוחדות של המועצה או גופים חיצוניים, תוך התמקדות על מתן פתרונות מתקדמים ויישומיים לשיפור תהליכי הגבייה.

2.3. החברה תציב עובד/ת במשרדי המועצה שיתמקד בביצוע עבודות הגבייה השוטפות. עובד זה ישתף פעולה באופן מלא עם כלל הגורמים הרלוונטיים במועצה, לרבות הגובר, מנהל הארנונה, ומחלקת הרווחה. בנוסף, העובד ילווה את התושבים במתן פתרונות מותאמים אישית לצורכיהם.

2.4. החברה תעבוד בשיתוף פעולה עם מחלקת הרווחה לצורך זיהוי חייבים במצב כלכלי קשה, ותציע פתרונות מותאמים לחובות אלה בהתאם להמלצות גורמי הרווחה.

3. תנאי סף להשתתפות במכרז

3.1. המציע הוא תאגיד הרשום כדין בישראל, ובעל רישיון עוסק מורשה תקף, המסוגל להבטיח עמידה בכל הדרישות המצוינות במסמכי המכרז. החברה תידרש להמציא אישורים נדרשים המעידים על כך.

3.2. ניסיון מוכח של לפחות חמש שנים במתן שירותי גבייה ואכיפה, כולל ניהול מערכי גבייה משלוש רשויות מקומיות לפחות. על המציע להציג תיעוד מפורט של ניסיון זה, כולל דוגמאות לפרויקטים מוצלחים ודוחות ביצועים ברורים המוכיחים את הצלחתו.

3.3. על המציע להיות בעל תקן ISO 9001:2015 בתוקף, המעיד על איכות ניהול השירותים שהוא מספק. התקן יוגש עם מסמכי ההצעה.

3.4. המציע יתחייב לפעול לפי כל דין, לרבות הוראות משרד הפנים לניהול מערכי גבייה, ולוודא עמידה מלאה בדרישות חוקי העבודה וחוקי הפרטיות. כמו כן, החברה תידרש לספק תוכנית עבודה מפורטת הכוללת עמידה בלוחות זמנים מוגדרים.

3.5. המציע ומנהליו אינם בעלי עבר פלילי ואין נגדם כתבי אישום בעבירות שיש עמן קלון. המציע יידרש להגיש תצהיר חתום המאשר עמידה בדרישה זו.

3.6. על המציע לצרף המלצות מרשויות מקומיות קודמות ולהגיש תצהיר על עמידתו בדרישות המכרז, כולל אסמכתאות כתובות מאת גופים איתם עבד בעבר. יינתן יתרון למציעים עם ניסיון בגבייה באזורים בעלי מאפיינים דומים לאזור המועצה.

3.7. על המציע להגיש אישור ביטוח אחריות מקצועית בקיום הפרויקט המוצע, בסכום של 1,000,000 ש"ח (מיליון ש"ח) לכל מקרה. הביטוח יצטרך לכסות גם את נזקי צד ג', ובפרט את מועצה מקומית חורפיש כנגד כל תביעה או דרישה הנובעת מפעולות המציע, תוך כדי או בעקבות ביצוע ההסכם.

המפרט על המציע להציג את פוליסת הביטוח התקפה ואת אישור תשלום דמי הביטוח לצורך קיום התחייבויותיו בהסכם, ויהיה עליו לדאוג לכל חידוש או עדכון של הפוליסה במהלך כל תקופת ההתקשרות עם המועצה.

3.8. המציע מתחייב לפעול בהתאם להוראות החוק בעניין ניכוי מס במקור. המועצה תהא רשאית לנכות מס במקור מהתשלומים המגיעים למציע, בהתאם להוראות חוק מיסוי הכנסות. המציע מתחייב לספק את כל המסמכים הנדרשים לצורך כך, אישור ניכוי מס במקור, וכל מסמך אחר שיידרש על ידי רשות המיסים.

3.9. המציע מתחייב לנהל רישומים וספרים בהתאם להוראות הדין, ולשמור על כל המסמכים החשבונאיים והמסמכים התומכים בעסקאות שביצע, לפי תקנות ניהול ספרים. כל התייעוד יישמר במשך תקופה של שבע שנים לפחות לאחר סיום ההתקשרות וכי עליו לצרף להצעתו אישור ניהול ספרים בתוקף.

4. לאחר הזכייה במכרז, יהיה על המציע להגיש ערבות ביצוע בסכום של 50,000 ש"ח (חמישים אלף ש"ח), אשר תינתן למועצה/עירייה כנגד כל הפרת התחייבויותיו המפורטות בהסכם שיתקבל עם הזוכה.

5. הערבות תינתן בצורת ערבות בנקאית או בשיק בנקאי שהונפק על ידי בנק מוכר, ותהיה בתוקף לתקופה של 12 חודשים לפחות, או במשך כל תקופת ההתקשרות, לפי המוקדם מבניהם.

6. יובהר כי במקרה של אי ביצוע ההתחייבויות על ידי הזוכה, המועצה יהיה זכאי לממש את הערבות לצורך כיסוי כל נזק שייגרם כתוצאה מההפרה.

7. בהגשת הערבות, יש לציין את מספר המכרז ואת שם המציע.

8. דרישות מקצועיות

8.1. החברה תידרש לנהל גבייה של כלל החובות המנהליים והמשפטיים על בסיס דוחות מפורטים ומעודכנים. כל פעולה תידרש להתבצע בהתאם לנהלים ולחוקי המדינה. הדוחות יוגשו בתדירות חודשית ורבעונית, תוך התמקדות בתוצאות וביעדים שהוגדרו מראש.

8.2. החברה תשלב פעולות גבייה משפטיות במקרה של כשלון הגבייה המנהלית, כולל:

\* הגשת תביעות משפטיות לבתי המשפט המוסמכים.

\* ניהול תיקי הוצאה לפועל, לרבות עיקולים ומכירת נכסים.

ניתוח סיכונים וסיכויים בניהול תיקים משפטיים, עם דגש על הפחתת עלויות למועצה.

9. מתן הצעות מפורטות לגבייה משפטית לפי הצלחה, כולל פירוט עלויות ואחוזי גבייה צפויים.

9.1. החברה תספק שירותי ייעוץ מקצועיים למועצה, כולל ניתוח חובות, הצעות לפתרונות ייעול ועמידה ביעדי גבייה. שירותי הייעוץ יכללו גם הצעות לשיפור תהליכי הגבייה ואמצעים טכנולוגיים שיביאו להגדלת אחוזי הגבייה. יינתן דגש על מניעת חובות עתידיים באמצעות כלים חינוכיים ותוכניות תמיכה מותאמות.

- 9.2. החברה תספק שירותים משלימים כמו תכנון מערך קשרי לקוחות למניעת חובות חדשים ויישום תוכניות תשלומים מותאמות לתושבים. בנוסף, החברה תציע מערך שירות לקוחות שיטפל בפניות תושבים בנושאי גבייה ויספק מענה זמין ומותאם לכלל האוכלוסייה.
- 9.3. החברה תכין דוח מפורט והמלצות לעניין חובות מסופקים ואבודים. דוח זה יכלול ניתוח של הסיבות לאי-גבייה, הערכה לגבי סיכויי הגבייה בעתיד, ופירוט ההמלצות למועצה בנוגע למחיקת חובות אבודים, במידת הצורך, או נקיטת צעדים נוספים לצורך גבייתם, לרבות הכנת בקשות לפי חוזרי מנכ"ל וסעיפי חוק לשם ביטול/מחיקת חוב מומלץ.
- 9.4. החברה תעבוד בשיתוף פעולה עם מחלקת הרווחה לצורך זיהוי חובות של אנשים במצב כלכלי קשה. החברה תכין דוחות ייעודיים המפרטים את החובות ותפעל להציע תוכניות תשלומים בהמלצת מחלקת הרווחה, במטרה להקל על חייבים במצב זה.
- 9.5. החברה תגיש הצעה מסודרת ומפורטת לדרכי פעולה, כולל פירוט הצעות לפעולות גבייה מנהלית ומשפטית, יחד עם מחירים מפורטים. הצעה זו תכלול גם:
10. תוכנית עבודה לעניין גבייה משפטית, לרבות הכנת תיקי הוצאה לפועל לפתיחה בלבד בליווי היועץ המשפטי של המועצה.
11. הצעות לשליחת התראות לפי סעיף 81 לחוק ההוצאה לפועל.
12. הצעה ייעודית לשירותי עורך דין מלווה מטעם החברה לצורך תמיכה בהליכי הגבייה המשפטית.
1. הצעת המחיר
  2. הצעת המחיר תכלול:
  2. עמלת גבייה בשיעור של \_\_\_\_\_% מסכום הגבייה החודשי.
  3. עלות כוללת של שירותי הגבייה המשפטית.
  4. דוח מפורט המפרט את אופן חישוב העלויות, כולל פילוח העלויות בין גבייה מנהלית ומשפטית.
  5. פירוט הוצאות נלוות (כגון עמלות לפעולות גבייה פרטניות בלבד, כמו עיקולים או תפיסת רכוש), אשר יאושרו על ידי מנהל הארנונה או הגזבר.

6. עלות הוצאות הגבייה לפעולות פרטניות שתבוצענה בהתאם לדוחות מפורטים, כולל פעולות כמו עיקולים, תפיסת רכוש או כל פעולה אחרת שתידרש לאישור מוקדם.

א. אחוזי העמלה יפורטו בהתאם למדרגות הבאות:

ב. עבור גבייה עד 7,000,000 ש"ח: עד 2% עמלה

ג. עבור גבייה מעל 7,000,000 ₪: עד 3.5 עמלה

ד. המציע יפרט את גישתו למניעת חובות חוזרים וכיצד העמלה תשמש כמרכיב מעודד להגדלת שיעורי ההצלחה. המציע יפרט גם את כל השירותים הנוספים שיספקו במסגרת המחיר.

ה. גביית חובות תתבצע לפי מדרגות סכומים מפורטות, בדומה לדוגמה שהוצגה במסמכי המכרז.

7. דוחות ובקרה

א. החברה תגיש דוחות תקופתיים הכוללים:

ב. סיכום תקבולים חודשי ורבעוני.

ג. דוחות סיווג חובות מפורטים לכלל התקופות.

ד. דוחות אודות הצלחות הגבייה המנהלית והמשפטית, כולל ניתוח סיבות לאי

ה. הצלחה במקרים מסוימים.

א. דוחות ניתוח יוגשו עם הצעות לשיפור הביצועים והמלצות להמשך

הפעולה. דוחות אלה יכללו התייחסות לחובות בעלי סיכון גבוה לגבייה

משפטית, תוך פירוט הצעות לפעולות נדרשות.

ב. החברה תידרש להציג דוחות מותאמים אישית לבקשת גזבר המועצה, ראש המועצה או גופים חיצוניים כמו משרד הפנים.

ג. החברה תדאג להציג תוכניות עבודה רבעוניות עם פירוט הפעולות שבוצעו והפעולות המתוכננות.

ד. החברה תגיש דוחות ייעודיים בשיתוף עם מחלקת הרווחה, אשר יכללו פירוט חובות של חייבים במצב כלכלי קשה, לצד הצעות לתוכניות תשלומים מותאמות.

#### 8. תנאי תשלום

א. התשלום יתבצע על בסיס חודשי כנגד חשבונית מס ודוחות ביצוע מאומתים על ידי גזבר המועצה.

ב. כל תשלום יתבצע תוך 30 ימים מיום הגשת החשבונית. עיכובים בתשלום יגררו ריבית והצמדה לפי הוראות החשב הכללי.

ג. המועצה שומרת לעצמה את הזכות להחזיק תשלום במידה ולא מולאו דרישות הדיווח או נמצאו אי-סדרים בדוחות. בנוסף, יבוצע בקרה חודשית על התשלומים המועברים.

סיכום:

9. הצעת המחיר תכלול את הרכיבים הבאים:

א. עמלת גבייה:

עמלה בשיעור מוגדר מתוך סך כל הגבייה החודשית (לרבות חובות שוטפים, חובות בפיגור וחובות היסטוריים), בהתבסס על מדרגות סכומים שיפורטו בהצעה. על החברה להציג את אחוזי העמלה לכל מדרגת סכום.

ב. גבייה משפטית:

הצעה מפורטת לעלויות שירותי הגבייה המשפטית, לרבות:

הכנת תיקי הוצאה לפועל לפתיחה בלבד בליווי היועץ המשפטי של המועצה.

שליחת התראות לחייבים לפי סעיף 81 לחוק ההוצאה לפועל.

ד. טיפול בחובות משפטיים:

הצעה מפורטת כולל שירותי עורך דין מלווה מטעם החברה, לרבות:  
אחוזים מהגבייה בפועל בתיקים המטופלים על ידי עורך הדין.

ה. ההצעה תכלול פירוט מלא של אופן חישוב העלויות, לרבות הוצאות  
נלוות שאושרו מראש על ידי הגזבר או מנהל הארנונה. המציע יתחייב  
לשקיפות מלאה בהגשת הדוחות הכספיים הנוגעים לעמלות ולעלויות  
השירותים המוצעים.

בכבוד רב

אנוור עאמר

ראש המועצה המקומית חורפיש