



רשות האכיפה
והגבייה

חטיבת שירות הלקוחות

נערכים למערכת כלים שלובים

מסמך תדרוך והנחיות לעורכי הדין מקושרים לבתי

תוכנה



חטיבת שירות הלקוחות

תוכן עניינים

1. רקע כללי עמ'
2. אבני הדרך עמ'
3. מה נשתנה ? מיפוי שינויי תהליכים עמ'
4. מעטפת התמיכה עמ'



רשות האכיפה
והגבייה

חטיבת שירות הלקוחות

1. רקע כללי

הרשות נמצאת בתהליך מתמשך של מהפיכת שירות הרואה בלקוח כמרכז העשייה. המעבר למערכת כלים שלובים הנה צעד נוסף חשוב ומשמעותי בדרכנו לשיפור חווית לקוחותינו.

החלפת המערכת מהווה פרוייקט ארגוני רחב היקף, גורמים רבים שותפים לפרויקט זה ועושים את מירב המאמצים להצלחתו

2. אבני הדרך

המעבר למערכת כלים שלובים מחייב היערכות טכנולוגית רחבת היקף לטובת הסבת נתונים. בשל כך, נקבעו כמה אבני דרך לתהליך הכולל. להלן תפורטנה אבני הדרך ומפרט השירות שיינתן בכל אחת מהן.

אבן דרך	תאריכים	מפרט השירות
השבתה שלב א	3 ימי עבודה ללא קהל	שירות פרונטאלי: ✓ כלל הלשכות אינן מקבלות קהל פרט למקרים דחופים ✓ סייג : לשכת כ"ס מקבלת קהל כבשגרה שירות טלפוני : ✓ מענה טלפוני מלא – מידע כללי ואישי
השבתה שלב ב	יום עבודה אחד של גזירת הנתונים מהמערכת הקיימת	שירות פרונטאלי: ✓ כלל הלשכות אינן מקהלות קהל לרבות כ"ס פרט למקרים דחופים שירות טלפוני: ✓ מתן מידע כללי בלבד, לא יתאפשר קבלת מידע אישי
השבתה שלב ג	הסבת הנתונים	שירות פרונטאלי: ✓ כלל הלשכות, לרבות כ"ס, אינן מקבלות קהל פרט למקרים דחופים שיטופלו באופן ידני



חטיבת שירות הלקוחות

טיפול במקרים דחופים:

למערכת

"כלים"

שלובים" -

כשלושה

שבועות

תתקבלנה בקשות דחופות בנושאים הבאים בלבד :

- ✓ בקשת זוכה/חייב לביטול מימוש כספים
- ✓ בקשת זוכה/חייב לעיכוב/מכירת פריטים רק עבור המכרזים שקבועים לפני תקופת ההשבתה או אחריה. לא יתקיימו מכרזים בתקופת ההשבתה.
- ✓ בקשת זוכה לביצוע הליך טרם מתן אזהרה
- ✓ בקשת זוכה/חייב לביטול עיכוב/הגבלת יציאה מהארץ או הגבלת דרכון אם הדבר מעכב את יציאתו מהארץ ובלבד שמועד היציאה מהארץ הינו בתקופת השבתת הלשכה או עד 3 ימים לאחר תום ההשבתה
- ✓ בקשה לביטול פקודת מאסר או שחרור ממאסר ופקודות מאסר ידניות מסוג מזונות
- ✓ בקשת זוכה לעיכוב יציאת החייב מהארץ לפני מתן אזהרה או לאחר מתן אזהרה ובלבד שצוין בתצהיר נפרד הסיבות לדחיפות הבקשה
- ✓ בקשת זוכה/חייב לביטול הגבלת רישיון נהיגה
- ✓ בתיקי מזונות/ כינוס נכסים – נוסף על העניינים האמורים לעיל, בקשות דחופות שיתקבלו לפי שיקול דעת מנהל הלשכה ולפי הטעמים שיפורטו בהן

להלן דגשים להגשת בקשות :

- ✓ **בקשת זוכה לביצוע הליך טרם אזהרה:**
במידה שישנו חשש ממשי לסיכול גביית החוב ע"י הברחת נכסים, תוגש הבקשה בטפסי ההגשה הקיימים, בצירוף תצהיר. הבקשה תועבר לרשם למתן החלטה. הביצוע יוטל על ב"כ הזוכה.
- ✓ **בקשת חייב לביטול עיכוב/הגבלת יציאה מן הארץ / ביטול הגבלת דרכון :**
בקשת חייב תתקבל אם יפרט דחיפותה. הבקשה תועבר להחלטת רשם.
- ✓ **בקשת זוכה לעיכוב יציאת חייב מן הארץ :**
כאשר קיים חשש ממשי שהחייב יעזוב את הארץ במהלך תקופת ההשבתה. במידה שאכן קיימת דחיפות להוצאת עיכוב היציאה, תוגש בקשת זוכה בצירוף תצהיר ואסמכתא המאשרת תקינות פרטי החייב בתיק. הבקשה תועבר להחלטת רשם.
- ✓ **בקשת זוכה/חייב לביטול הגבלת רישיון נהיגה :**
הבקשה תועבר להחלטת רשם. הרשם יורה האם לאפשר לחייב לחדש רישיון נהיגה או לא. במידה והרשם הורה על ביטול ההגבלה, יימסר



חטיבת שירות הלקוחות

מסמך לחייב, אותו ימסור למשרד הרישוי ועל פיו יונפק לו רישיון נהיגה.

תשלומים:

✓ ניתן יהיה לבצע תשלומים בבנק הדואר בלבד והללו יקפו לזכות התיקים רק בסיום ההשבתה. לכן, אם חייב שילם את מלוא החוב בתיק בבנק הדואר/ישירות במשרד עורך הדין מייצג הזוכה, לא ניתן יהיה לסגור את התיק אך ניתן יהיה לקבל אישור על ביטול הליך מסוים, אם יש צורך דחוף בכך

שונות:

- ✓ מנין ימי ההשבתה יתווסף לכל ההליכים תלויי מועד – התייצבות/מסירה, התנגדות, הליכים זמניים מסוג: פקודת מאסר, צו הבאה והגבלות חייב בתיק
- ✓ בתקופת ההשבתה לא יתבצעו הליכים מבצעיים מכל סוג שהוא, לרבות בהליכי כינוס נכסים אלא אם אושרו על ידי רשם ההוצאה לפועל בצורה מפורשת
- ✓ מיטלטלין ורכבים שעוקלו, המאוחסנים וממתינים לחלוף 14 ימים למכירה, לא יועמדו למכירה אלא רק בתום ההשבתה
- ✓ בתקופת ההשבתה לא יובאו חייבים בצווי הבאה ומאסר ע"י המשטרה
- ✓ דיונים בתיקי המרכז לגביית קנסות יתקיימו במועדם
- ✓ בהתאם לצורך, יתקיימו דיונים דחופים בהוצל"פ במהלך ההשבתה
- ✓ בדיקות יכולת בפני חוקרים תתקיימנה במועדן
- ✓ לא ניתן לפתוח תיקים חדשים בתקופת ההשבתה

שירות טלפוני:

✓ יינתן מידע כללי ומידע אישי הנכון לתאריך גזירת הנתונים

<p>שירות פרונטאלי:</p> <p>✓ כלל הלשכות, לרבות לשכת כ"ס, אינן מקבלות קהל פרט לטיפול במקרים הדחופים כאמור.</p> <p>שירות טלפוני:</p> <p>✓ יינתן מידע כללי בלבד, לא יינתן מידע אישי</p>	<p>עליית המערכת, 2-3 ימי עבודה ללא קהל</p>	<p>השבתה שלב ד</p>
---	--	--------------------



רשות האכיפה
והגבייה

חטיבת שירות הלקוחות

<p>שירות פרונטאלי: ✓ כלל השכחות פתוחות ומקבלות קהל</p> <p>שירות טלפוני: ✓ יינתן מענה מלא , מידע כללי ואישי</p> <p>רמות שירות צפויות לאחר השקת המערכת: ✓ בקשות דחופות : 3 ימים ✓ בקשות שאינן דחופות : 3 שבועות</p>		פתיחת לשכות



רשות האכיפה
והגבייה

חטיבת שירות הלקוחות

אבני הדרך – תמצית



פתיחת לשכות

עבודה על
המערכת

כלל
הלשכות
נפתחות
לקבלת
קהל

מענה מלא
כללי ואישי

השבתה שלב ד

עליית
המערכת,
ביצוע טיוב
למערכת

כלל הלשכות
סגורות, קבלת
בקשת דחופות
בלבד

מידע כללי
בלבד

השבתה שלב ג

הסבת
נתונים
למערכת
החדשה

כלל הלשכות
סגורות, קבלת
בקשות
דחופות בלבד

מידע כללי,
מידע אישי
מעודכן
לשלב ג

השבתה שלב ב

גירת
נתונים
ממערכת
המקור

כלל
הלשכות
סגורות

מידע כללי
בלבד

השבתה שלב א

השלמת
הקלדות
למערכת
המקור

לשכות
סגורות,
פרט לשכת
כ"ס

מענה מלא





חטיבת שירות הלקוחות

3. מה נשתנה ? מיפוי השינויים בתהליכי העבודה :

בפרק זה ימופו עיקרי השינויים בתהליכי העבודה מולכם, לקוחותינו, כפי שנגזרים ממהלך החלפת המערכת.

השינויים יתוארו בהתאמה לשלבי תהליכי הטיפול הראשיים בתיק הוצאה לפועל:



פתיחת תיק		
ממחר ...	כיום	פעולה
<ul style="list-style-type: none"> ✓ שידור במדיה של הבקשה לביצוע לפתיחת התיק בצירוף המסמכים . ✓ אין צורך בסריקת טופס ההגשה של הבקשה לביצוע, ניתן יהיה להעביר טפסים במערכת ע"י חתימה אלקטרונית. ✓ משימת אישור פתיחת התיק תיבדק ותטופל בלשכה ובסיום הטיפול יועבר אירוע המאשר את פתיחת התיק בצירוף מספר התיק. ✓ במקרה של אי אישור פתיחת התיק יועבר עדכון על הסיבות לאי מתן האישור. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ שידור במדיה ✓ קבלת מספר זמני ✓ הגעה ללשכה להצגת מסמכים ופתיחה בפועל של התיק 	פתיחת התיק
<p>לעורכי דין המייצגים כבישי אגרה : הוגדר במערכת סוג תיק ייעודי לתיקים מסוג כבישי אגרה, ובתיקים אלו יתעדכן הקנס בגובה 25% בצורה אוטומטית בחלוף 90 הימים</p> <p>דגשים :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ משך הזמן ותהליך פתיחת התיק יקוצרו משמעותית, אין צורך בהגעה ללשכה ! ✓ חל שיפור מהותי בעולם המיקודים : <p>בוצע טיוב יסודי של מערך המיקודים. המיקוד נותר במתכונת של 5 ספרות אך במתכונת מותאמת לדואר ישראל כך שצפויה התאמה</p>		



רשות האכיפה
והגבייה

חטיבת שירות הלקוחות

מלאה בין המיקודים של דואר ישראל למיקודים שיופיעו בלשכות במערכת.		
---	--	--

מסירת אזהרה

פעולה	כיום	ממחר ...
שליחת אזהרה	<input checked="" type="checkbox"/> בבקשה למסירה אישית של האזהרה, המתנה לקבלת האזהרה של 10 ימים <input checked="" type="checkbox"/> בתיקים מסוג פסק דין נדרש לצרף שני עותקים של פסק הדין במעמד פתיחת התיק	<input checked="" type="checkbox"/> מידי – באמצעות הדפסה מקומית בלשכה <input checked="" type="checkbox"/> אין צורך בצירוף פסק הדין בתיק. האזהרה בצירוף פסק הדין תישלח מבית הדפוס של הרשות.

ניהול תיק שוטף

פעולה	עד היום	ממחר ...
מנגנון התשלום והחיוב	<input checked="" type="checkbox"/> נוהלה קופת הפקדה של עורך הדין	<input checked="" type="checkbox"/> עם עלייתה לאוויר של מערכת "כלים שלובים" יעמדו בפניכם מספר אמצעי תשלום לביצוע תשלומים עבור אגרות והליכים: <ol style="list-style-type: none"> 1. מזומן 2. המחאה 3. כרטיס אשראי – עתידי, טרם פעיל 4. הרשאה לחיוב חשבון באמצעות ההרשאה לחיוב חשבון, אשר תחליף את קופת ההפקדות הנהוגה כיום בלשכות ניתן יהיה לשלם עבור פתיחת תיקים וביצוע הליכים גם מרחוק. על מנת לבצע פעולות באמצעות הרשאה לחיוב חשבון יש: <ol style="list-style-type: none"> 1. למלא ולחתום את טופס ההרשאה 2. להחתים את הבנק במקום המיועד לכך בחלקו התחתון של הטופס 3. להעביר את טופס ההרשאה החתום לידי הלשכה <input checked="" type="checkbox"/> המערכת מאפשרת הפקת דוח המפרט את החיובים השונים שבוצעו באמצעות ההרשאה לחיוב חשבון לרבות הפרטים הבאים:



רשות האכיפה
והגבייה

חטיבת שירות הלקוחות

<ul style="list-style-type: none"> ○ שם החייב ○ מספר תיק ○ מספר הליך ○ סכום החיוב ○ תאריך <p>4. יש למלא טופס נפרד עבור כל חשבון בנק בגינו נדרשת הרשאה לחיוב חשבון</p>		
<p>✓ מרבית הבקשות, ביניהן הבקשות השכיחות:</p> <ul style="list-style-type: none"> • בקשות לנקיטת הליכים: עיקולי צד ג', עיקולי רכב, עיקול מיטלטליו, הוצאת מעוקלים, עיקול כספי זוכה, מימוש כספים • בקשות למסירת מידע • בקשות להטלת הגבלות • ביטול הליכים, הקטנות קרן וסגירות תיקים • בקשה לעיכוב יציאה מהארץ <p>ניתנות להגשה מרחוק באמצעות בתי התוכנה, ואינן מחייבות הגעה ללשכה!</p> <p>הערה: בעתיד תתאפשר הגשה של בקשות נוספות</p> <p>בקשה דחופה שמצריכה החלטת רשם תוגש פרונטאלית בלבד למעט בקשה לעיכוב יציאה מהארץ שתוגש ללא צורך בהגעה ללשכה.</p> <p>✓ בקשה למימוש – אין צורך בהגעה ללשכה, תשובת ההליך מוצגת לרשם ולכן אין צורך בצירוף תדפיס התשובה</p>	<p>✓ הפעלת עיקולי בנקים בלבד באמצעות המדיה</p> <p>✓ הפעלת יתר ההליכים מחייבת הגעה פיזית ללשכה להגשת הבקשות</p> <p>✓ בקשה למימוש מחייבת צירוף אישור תשובה חיובית והגשתו פרונטאלית בלשכה</p>	<p>הפעלת הליכים בתיק</p>
<p>✓ ניתן לראות את הבקשות שהוגשו ע"י הצד השני לאחר שתיסרקנה למערכת.</p>	<p>✓ כיום לא ניתן לצפות בבקשות שהוגשו על ידי הצד השני</p>	<p>צפייה בבקשות</p>



חטיבת שירות הלקוחות

		שינויים נוספים
<p>✓ ניתן לבצע את הבדיקה באמצעות האזור האישי באתר האינטרנט</p>	<p>✓ בדיקת תוקף הליך מבצעי טרם ביצוע – אפשרית בלשכה בלבד</p>	
<p>✓ הליך שחרור רכב – יבוסס על ממשק אוטומטי ברמת און ליין לפיו עורך הדין יוכל לבטל את ההליך ולאפשר שחרור הרכב ללא הגעה ללשכה</p>	<p>✓ הליך שחרור רכב מחייב הגעת החייב ללשכה לקבלת טופס השחרור בטרם יפנה למחסן לשחרור הרכב</p>	
<p>✓ ניתן להגיש בקשה לרישום עיקול כספי זוכה על כלל תיקי החייב נשוא הבקשה (מבלי לדעת את מספרי התיקים). אם ימצאו תיקים בהם החייב הנו זוכה, מקבל הזוכה חיווי כי נרשם עיקול. כאשר יתפסו כספים, הללו מעוקלים והזוכה יקבל הודעה נוספת, בכדי שיוכל להגיש בקשה למימושם.</p>	<p>✓ עיקול כספי זוכה – נדרשת בקשה לרשם לקבל את רשימת תיקי החייב בהם הוא זוכה ולהגיש בקשה בכל תיק לעיקול הכספים.</p>	
<p>✓ אם ישנם מספר זוכים, כל אחד יכול להיות מיוצג ע"י עו"ד אחר.</p>	<p>✓ המערכת מאפשרת ייצוג ע"י עו"ד אחד.</p>	
<p>✓ יש אפשרות להגדיר משפחה של עורכי דין תחת אותו משרד וכל עו"ד מהרשימה מוכר לצורך הגשת בקשות בתיקים וקבלת שירות. כמו כן, ניתן להגדיר מייצג זוכה וכונס נכסים כשתי ישויות נפרדות, כך שאין קושי במינוי כונס שאיננו מייצג הזוכה בתיק. שני הגורמים יקבלו את הדיוור הרלוונטי בתיק</p>	<p>✓ ניתן לזהות עו"ד אחד ורק הוא יכול לקבל שירות בתיק.</p>	
<p>✓ השיוך הלשכתי הופך ללא רלוונטי ומאפשר קבלת תשלום ע"ח</p>		



חטיבת שירות הלקוחות

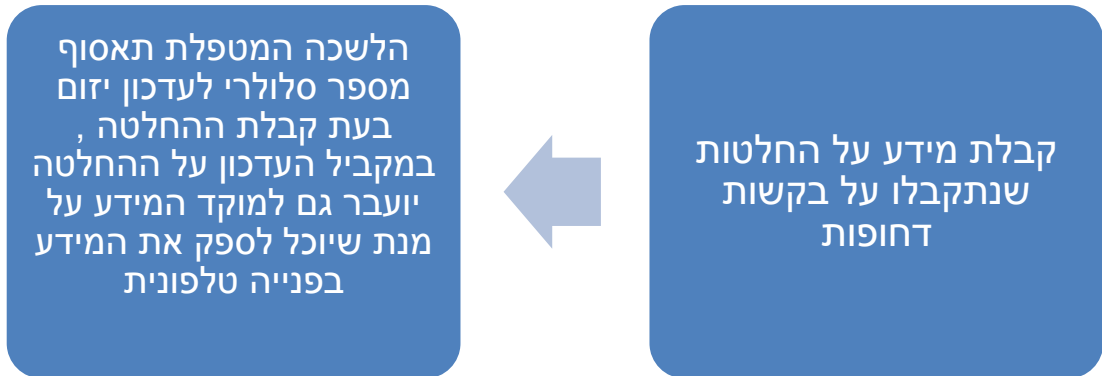
<p>החוב בכל לשכה (ללא צורך בטרטור החייב לתשלום בסניף הדואר) וכן העברת תיקים תתאפשר ללא ביטול הליכים</p> <p>✓ צד ג' הופך להיות מסייע בתיק וניתן, בפשטות, לנקוט כנגדו בהליכים עפ"י החלטת רשם.</p>	<p>✓ ישנה משמעות לשיוך לשכתי גם בהיבט התשלום שאפשרי רק בלשכה בה מתנהל התיק וגם בהיבט העברת תיקים מלשכה ללשכה שכיום מחייבת ביטול הליכים בתיק</p> <p>✓ לא ניתן לנקוט הליכים נגד מי שאינם חייבים בתיק. למשל במקרה שהוכח לרשם כי החייב נוהג מנהג בעלים על רכבים ומאשר עיקולו, הביצוע מורכב ומחייב פעילות ידנית.</p>	
<p>✓ דף החשבון בכלים שלובים מפורט יותר וניתן לפילוח – הוצאות הליכים, תקבולים בגין תשלומים וכו'.</p>	<p>✓ דף החשבון אינו מפורט דיו</p>	דף חשבון
<p>✓ החלטת הרשם למתן תגובה תייצר פעילות למתן תגובה מהגורם הרלוונטי. מתן התגובה יכול להתבצע מרחוק וללא הגעה ללשכה</p>	<p>✓ כיום מחייב מעקב והגעה ללשכה למתן התגובה</p>	מתן תגובות
<p>הטפסים מאפשרים הגשה באמצעות חתימה אלקטרונית. מצ"ב טבלה המתארת את השינויים בטפסי ההגשה.</p>	<p>הטפסים אינם ניתנים לעריכה ומחייבים חתימה ידנית וסריקת הטופס בטרם יישלח</p>	טפסי הגשה



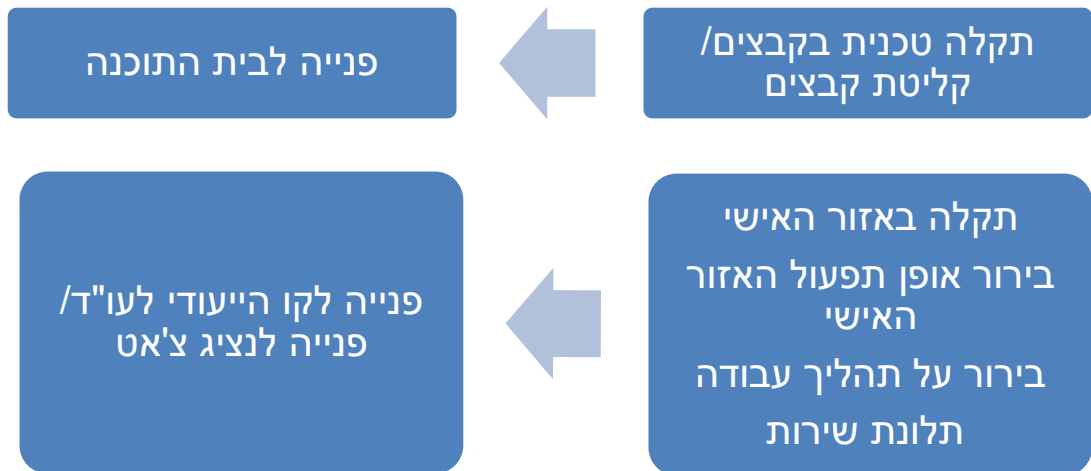
חטיבת שירות הלקוחות

4. מעטפת התמיכה – מענה על פניות חריגות / תקלות

בתקופת ההשבתה :



לאחר עליית המערכת , 23.4 ואילך (כ"ס 22.4 ואילך) :





רשות האכיפה
והגבייה

חטיבת שירות הלקוחות

נספחים



שירות המס

דוגמה לטופס הרשאה לחיוב חשבון

קוד מסלוקה	סוג החשבון	מספר חשבון בבנק
בנק סניף		
אסמכתא/מס' מזהה של הלקוח בחברה	קוד מוסד	
	50693	

לכבוד

בנק

סניף

כתובת הסניף

1. אני/הח"מ _____ שם בעלי החשבון כמופיע בספרי הבנק _____ מס' זהות/ח.פ. _____ מס' רישיון עו"ד _____

כתובת _____ רחוב _____ מס' _____ עיר _____ מיקוד _____

דוא"ל _____@_____

נותנים לכן בזה הוראה לחייב את חשבונו/נו הנ"ל בסניפכם, בגין **חיובים שונים** בסכומים במועדים שיומצאו לכם מדי פעם בפעם באמצעי מגנטי ע"י **רשות האכיפה והגבייה – גזברות ארצית**, כמפורט מטה ב"פרטי ההרשאה".

2. ידוע לי/נו כי:

- הוראה זו ניתנת לביטול ע"י הודעה ממני/מאתנו בכתב לבנק ול - **רשות האכיפה והגבייה – גזברות ארצית** שתכנס לתוקף יום עסקים אחד לאחר מתן ההודעה בבנק וכן, ניתנת לביטול עפ"י הוראת כל דין.
- אהיה/נהיה רשאים לבטל מראש חיוב מסוים ובלבד, שהודעה על כך תימסר על-ידי/נו לבנק בכתב, לפחות יום עסקים אחד לפני מועד החיוב.
- אהיה/נהיה רשאים לבטל חיוב, לא יותר מתשעים ימים ממועד החיוב, אם אוכיח/ נוכיח לבנק, כי החיוב אינו תואם את המועדים או הסכומים שנקבעו בכתב ההרשאה, אם נקבעו.
- ידוע לי/נו כי הפרטים שצויינו בכתב ההרשאה ומילויים, הם נושאים שעלינו להסדיר עם המוטב.
- ידוע לי/נו כי סכומי החיוב עפ"י הרשאה זו, יופיעו בדפי החשבון וכי לא תישלח לי/נו ע"י הבנק הודעה מיוחדת בגין חיובים אלה.
- הבנק יפעל בהתאם להוראות בכתב הרשאה זה, כל עוד מצב החשבון יאפשר זאת, וכל עוד לא תהיה מניעה חוקית או אחרת לביצוען.
- הבנק רשאי להוציא/אנו מן ההסדר המפורט בכתב הרשאה זה, את תהיה לו סיבה סבירה לכך, ויודיע לי/נו על כך מיד לאחר קבלת החלטתו, תוך ציון הסיבה.
- נא לאשר ל- **רשות האכיפה והגבייה – גזברות ארצית** בספח המחובר לזה, קבלת הוראות אלו ממני/מאתנו.

פ ר ט י ה ה ר ש א ה

סכום החיוב ומועדיו, יקבעו מעת לעת על ידי רשות האכיפה והגבייה - גזברות ארצית - על פי חיובים בתיק ההוצאה לפועל.

חתימת בעלי החשבון

תאריך

אישור הבנק

קוד מסלוקה	סוג החשבון	מספר חשבון בבנק
בנק סניף		
אסמכתא/מס' מזהה של הלקוח בחברה	קוד מוסד	
	50693	

סמך/את שיוך החשבון

חשבון לחיוב המשרד

חשבון לחיוב עו"ד המגיש

חתימה

לכבוד

רשות האכיפה והגבייה - גזברות ארצית

ת.ד. 34235

ירושלים 9143102

קיבלנו הוראות מ- _____ מס' רישיון עו"ד _____ לכבד חיובים בסכומים ובמועדים שיופיעו באמצעי

המגנטי שתציגו לנו מידי פעם בפעם, ואשר מספר חשבונו/נס בבנק יהיה נקוב בהם, והכל בהתאם למפורט בכתב ההרשאה.

רשמנו לפנינו את ההוראות ונפעל בהתאם כל עוד מצב החשבון יאפשר זאת, כל עוד לא תהיה מניעה חוקית או אחרת לביצוען, כל עוד לא

התקבלה אצלנו הוראת ביטול בכתב על ידי בעלי החשבון, או כל עוד לא הוצאו/ בעלי החשבון מן ההסדר.

אשור זה לא יפגע בהחייבויותיכם כלפינו לפי כתב השיפוי שנחתם על-ידכם.

ב כ ב ו ד ר ב,

בנק

סניף

תאריך



חטיבת שירות הלקוחות

טבלת ההמרה של קודי הבקשה בטפסים החדשים

מספר טופס חדש	תאור הבקשה חדש	קוד בקשה חדש	תאור קוד הבקשה/מהות/סוג בקשה	קוד בקשה ישן
216	בקשה לרישום עיקול מיטלטלין	1	עיקול מיטלטלין	1
216	בקשה להודעת פינוי	11	הודעת פינוי	11
216	בקשה לרישום עיקול רכב לפי מס מזהה/מס רישוי	13	עיקול רכב	13
215	בקשה לרישום עיקול מקרקעין	14	עיקול מקרקעין	14
216	בקשה להוצאת מעוקלים (עיקול והוצאה/הוצאת מעוקלים)	21	הוצאת מעוקלים	21
216	בקשה לצו פינוי	24	פינוי	24
216	בקשה לתפיסת רכב	32	תפיסת רכב	32
222	בקשה למתן צו חיוב בתשלומים/שינוי צו חיוב	50	צו חיוב בתשלומים	50
216	בקשה לצו מאסר	52	צו מאסר	52
217	בקשה לעיקול צד ג' מתחדש משכורת	55		
217	בקשה לרישום עיקול צד ג'	56	עיקול צד ג'	56
217	בקשה למימוש עיקול צד ג'	57	מימוש כספים	57
215	בקשה לעיכוב יציאה מן הארץ	58	עיכוב יציאה מהארץ	58
212	בקשה לזימון צד שלישי לחקירה	59	זימון לדיון/ברור	59
216	בקשה לצו הבאה	60	צו הבאה	60
214	בקשה לעיכוב הליך/הליכים	61	עיכוב הליכים	61
214	בקשה לביטול הליך/הליכים	62	ביטול הליכים	62
214	בקשה לחידוש הליך/הליכים	63	שפעול הליכים	63



חטיבת שירות הלקוחות

מספר טופס חדש	תאור הבקשה חדש	קוד בקשה חדש	תאור קוד הבקשה/מהות/סוג בקשה	קוד בקשה ישן
214	בקשה לסגירת תיק/חייב	71	סגירת תיק	71
222	בקשה לאיחוד תיקים לפי פרק ז' 3 לחוק	73	איחוד תיקים	73
222	בקשה לצרף תיק לאיחוד	74	הוספת תיק לאיחוד	74
215	בקשה למימוש עיקול כספי זוכה	84	עיקול כספי זוכה	84
215	רישום עיקול כספי זוכה	83		
220	בקשה לעיכוב כספים/שינוי עיכוב/ביטול עיכוב	86	עיכוב/שינוי/ביטול עיכוב כספים	85-87
213	בקשה למתן צו למסירת מידע	98	צו למסירת מידע	98
213	בקשה לעיון במידע	99	צפייה במידע	99
219	בקשה להוספת חייב	100	הוספת חייב לתיק	100
220	בקשה להגדלת/הוספת קרן חוב	101	הגדלת חוב	101
220	בקשה להקטנת חוב	102	הקטנת חוב	102
	בקשה להגדלת/הוספת קרן חוב	אין	הוספת קרן חוב	103
220	בקשה לשינוי כלל החישוב בתיק	104	הוספת כלל חישוב	104
218	בקשה להתנגדות לביצוע שטר	105	התנגדות לביצוע שטר/תביעה בסכום קצוב	105
218	התנגדות תיק תובענה	301		
218	הארכת מועד תובענה	136		
219	בקשה לשינוי פרטי גורם שאינו בא כוח	307	עדכון פרטי זוכה/חייב	106-107
212	בקשה לסגירת חייב	71	ביטול חייב	108
212	בקשה להחייאת חייב	196	החייאת חייב	109
219	בקשה לשינוי חשבון בנק לבא כוח	110	עדכון פרטי חשבון בא כח בתיק	110
219	בקשה לשינוי ייצוג	111	הוספת בא כח זוכה בתיק	111



חטיבת שירות הלקוחות

מספר טופס חדש	תאור הבקשה חדש	קוד בקשה חדש	תאור קוד הבקשה/מהות/סוג בקשה	קוד בקשה ישן
212	בקשה לדחיית מועד דיון	112	דחיית מועד דיון	112
212	בקשה לביטול מועד דיון	113	ביטול מועד דיון	113
219	בקשה לשינוי ייצוג	111	החלפת בא כח זוכה בתיק	114
	בקשה לביטול הליך/הליכים	62	החזרת מטלטלין	115
222	בקשה להכריז על חייב מוגבל באמצעים/ביטול הכרזה/שינוי הגבלות	116	הכרזה על חייב כמוגבל באמצעים	116-118
218	בקשה בטענת פרעתי	119	טענת פרעתי	119
219	בקשה לשינוי ייצוג	111	ביטול בא-כח זוכה בתיק	120
211	בקשה להעברת תיק ללשכה אחרת	122	העברת תיק ללשכה אחרת	122
220	בקשה לעיכוב כספים/שינוי עיכוב/ביטול עיכוב	86	שחרור כספים מעוכבים	126
224	בקשה למינוי כונס נכסים על נכס מקרקעין בקשה למינוי כונס נכסים על רכב (הערה: הקביעה מהו סוג הבקשה המתאים בנט-הוצל"פ תעשה על פי השדה "סוג הנכס" המוגדר במקור כחלק מפרטי התיק)	132	מינוי כונס נכסים	132
220	בקשה לחילוט/החזר עירבון	134	חילוט/החזר עירבון	134
218	בקשה להארכת מועד והתנגדות לביצוע שטר	135	הארכת מועד להגשת התנגדות	135
211	בקשה להוספת צו עשה	142	הוספת צו עשה לתיק	142
222	בקשה לביטול איחוד תיקים	154	סגירת תיק איחוד	154
212	בקשה לזימון החייב לחקירה	159	בקשה לביצוע חקירת יכולת לחייב	159
ע"ג טופס ישן	בקשה להגבלת חייב לא מוגבל באמצעים	310	הגבלות חייב בתיק	163-168
ע"ג טופס הבקשה לביצוע	בקשה לדחיית תשלום אגרה	2	פטור מתשלום אגרה בפתיחת תיק	194



חטיבת שירות הלקוחות

מספר טופס חדש	תאור הבקשה חדש	קוד בקשה חדש	תאור קוד הבקשה/מהות/סוג בקשה	קוד בקשה ישן
214	בקשה להחייאת תיק/חייב	196	החייאת תיק	196
211	בקשה להפקת אזהרה חוזרת	200	הפקת אזהרה חוזרת	200
211	בקשה למסירה אישית של האזהרה	201	מסירה אישית של אזהרה	201
212	בקשה להעברת תיק למסלול רגיל	210	העברת תיק ממסלול מקוצר למסלול רגיל	210
212	הודעה בדבר אופן סיום מסלול מקוצר	212	גניזת תיק במסלול מקוצר	212
211	בקשה כללית	988	בקשה אחרת	988
227	אישור מכר	303		
226	דוח ביניים	304		
229	דוח כינוס סופי	305		
211	החלטה בהיעדר	306		
211	חיוב צד ג' בחוב הפסוק	308		
211	חיוב נאמן/כ"נ בחוב הפסוק	309		
214	ביטול הגבלות חייב בתיק	311		