



חטיבת שירות לקוחות

דו"ח שנתי

אודות יישום חוק חופש המידע

2013

הכנה ועריכה:

יהודה מונסוניגו, עו"ד, מנהל תחום בכיר, פניות הציבור וחופש המידע
יהודית כהן, ראש ענף מסירת מידע



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

דבר הממונה על חוק חופש המידע

חוק חופש המידע (להלן - "החוק"), אשר נכנס לתוקפו בחודש מאי 1999, קובע כי לכל אזרח או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית, וזאת באמצעות הממונה על חוק חופש המידע.

הלכה למעשה, מקנה החוק לאזרחי ותושבי ישראל (ולעיתים גם לזרים) זכות מהותית עפ"י דין, לקבל מכל רשות ציבורית כהגדרתה, מידע על פעילותה, כגון: הנחיות מנהליות לפיהן פועלת הרשות, נתונים סטטיסטיים, מידע על חלוקת עבודה ובעלי התפקידים, תקציב שנתי, מידע על סניפי הרשות ברחבי הארץ וכיו"ב.

שקיפות מעשה השלטון, הינה חלק בלתי נפרד מאחריותו כלפי הציבור, שכן השלטון הוא נאמן של האזרחים. מסירת המידע הינה חיונית לצורך בקרה ופיקוח על מעשיו של השלטון ולשיפור תפקודן של הרשויות. הוצאתו לאור של המעשה השלטוני, מהווה יסוד מוסד בשיטת המשפט בישראל, באופן שהמעשה השלטוני לא יעשה במחשכים, אלא יהא גלוי ונראה לעיני כל בבחינת מראית פני הצדק.

בדו"ח לשנת 2013, נכללת סקירה אודות רשות המסים בישראל, כינונה, תחומי אחריותה, תפקידיה וסמכויותיה, המבנה הארגוני שלה, רשימת בעלי התפקידים, תקציבה, פעילויותיה השונות, וכן דיווח בנוגע לבקשות לקבלת מידע אשר הוגשו בשנה החולפת.

כממונה על חוק חופש המידע ברשות המסים בישראל ותוך הכרה בשלטון החוק המבוסס על ערכים של שוויון ועל יסודות הצדק והמשפט- מוגש בזה דין וחשבון על פעילותה של הרשות לשנת 2013.

בברכה,

דן פלד

סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות
והממונה על חוק חופש המידע



חטיבת שירות לקוחות

דו"ח הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2013

תוכן העניינים:

1.	פירוט מבנה הרשות.....	4.
2.	חזון רשות המסים ותחומי האחריות של הרשות.....	5.
3.	בעלי תפקידים ודרכי התקשרות.....	6.
4.	פריסה גיאוגרפית של משרדי הרשות.....	7.
5.	סקירת עיקרי הפעילות מתוך תוכנית העבודה לשנים 4-2013.....	8.
6.	תקציב רשות המסים לשנת 2013.....	20.
7.	תקציב רשות המסים לשנת 2014.....	20.
8.	התפלגות הכנסות ממסים לשנת 2013.....	21.
9.	רשימת חוברות ועלוני מידע שפורסמו לציבור בשנת 2013.....	24.
10.	כתובות לעיון בהנחיות המנהליות הכתובות לפיהן פועלת הרשות.....	26.
11.	רשימת משרדי הרשות.....	27.
12.	רשימת מאגרי המידע של הרשות הרשומים לפי חוק הגנת הפרטיות.....	34.
13.	רשימת החוקים שמנהל הרשות ממונה על ביצועם.....	35.
14.	דיווח הממונה על הפעלת חוק חופש המידע ברשות המסים.....	36.
	• מס' הבקשות למידע שהוגשו בשנת 2013 • מס' הבקשות למידע שנענו בשנת 2013 ○ מס' הבקשות שנענו בחיוב ○ מס' הבקשות שנענו בשלילה או באופן חלקי לפי העילות המפורטות בחוק חופש המידע. • מס' הבקשות שטרם נענו. • מס' העתירות המנהליות שהוגשו על החלטות הממונה.	
15.	דיווח הממונה על פניות הציבור ברשות המסים.....	38.
16.	דיווח פעילות בתחום מס הכנסה שלילי.....	41.
17.	פעילות מרכז המידע והשירות הטלפוני.....	44.
	נספחים:	
	• חוק חופש המידע..... • תקנות חופש המידע.....	45. 51.

1. פירוט מבנה הרשות

1.1 בהתאם להחלטת הממשלה מיום 18.3.2013, מונה **מר משה אשר**, עו"ד ורו"ח, למנהל רשות המסים בישראל.

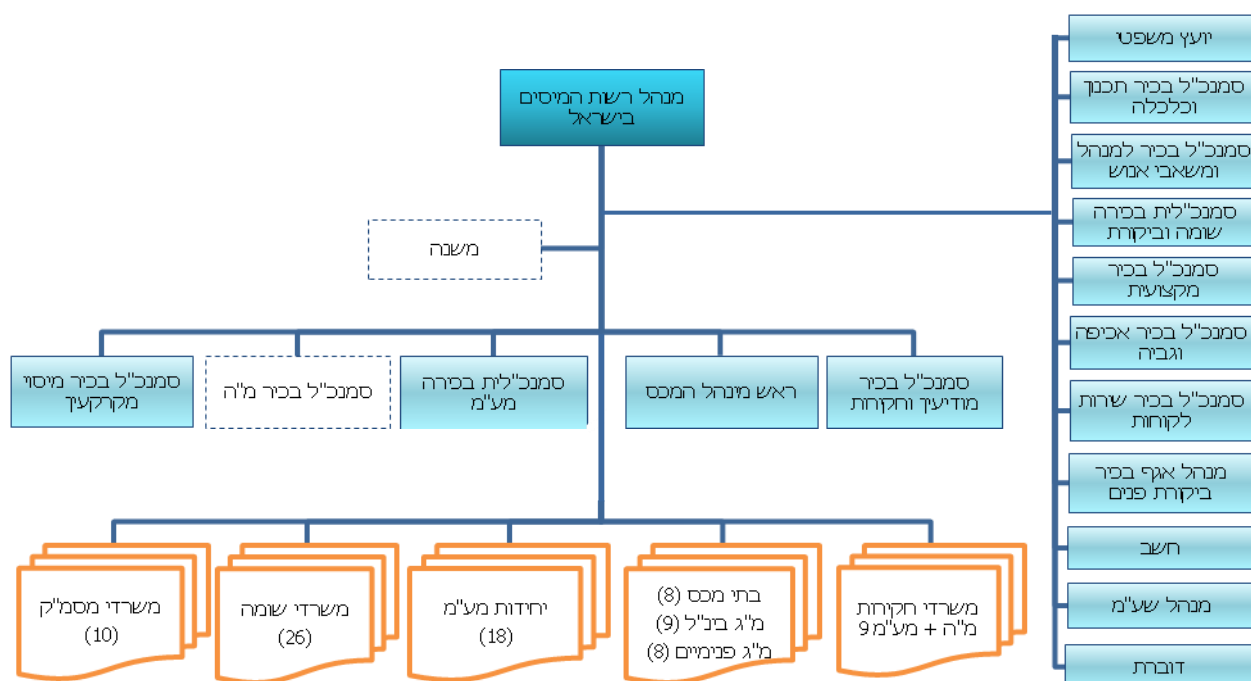
1.2 תחת סמכותו של מנהל רשות המסים בישראל, הוצבו האגפים הבאים:

1.2.1 אגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין.

1.2.2 אגף המכס ומע"מ.

1.2.3 שע"מ.

תרשים מבנה ארגוני



2. חזון רשות המסים

רשות המסים תפעל ביעילות לאכיפת גביית המסים ולמתן שרות יעיל, איכותי והוגן, תוך העצמת ההון האנושי בארגון והטמעת המחויבות והערך החברתי שבתשלום מס אמת.

מטרות ותחומי האחריות של הרשות הינן בעיקר כמפורט להלן:

2.1. העמקת הגביה.

2.2. הגברת האכיפה וההרתעה.

2.3. מאבק בהון שחור.

2.4. מאבק בתכנוני מס "קשים".

2.5. קידום הצמיחה וכלכלה ותמיכה באדם העובד.

2.6. שיפור השירות, הסרת חסמים והקטנת בירוקרטיה.

2.7. טיפוח עובדים.

3. בעלי תפקידים בהנהלת רשות המסים ודרכי התקשרות

השם	התפקיד	מספר הטלפון	מספר הפקס
משה אשר, עו"ד (רו"ח)	מנהל רשות המסים	02-6664100	02-6664105
לא מאויש	המשנה למנהל רשות המסים	02-6663816/7	02-6663818
לא מאויש	ראש מינהל מכס	02-6663816/7	02-6663818
רו"ח אהרון אליהו	סמנכ"ל בכיר לעניינים מקצועיים	02-6559110	02-6525276
אבי ארדיטי	סמנכ"ל בכיר לחקירות ומודיעין	02-6664071/5	02-6664072
רו"ח מירי סביון	סמנכ"ל בכיר לשומה ובקורת	02-6559033	02-6525991
יוסי יהודה	סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש	02-6664034/5	02-6664037
ערן יעקב	סמנכ"ל בכיר לתכנון וכלכלה	02-6663931/3	02-6663932
עו"ד זאב פורת	סמנכ"ל בכיר לאכיפת הגבייה	02-6663894/3903	02-6663897
דן פלד	סמנכ"ל בכיר שרות לקוחות	02-6559112/3	02-6559167
מאיר אסולין	סמנכ"ל בכיר מיסוי מקרקעין	02-6559555	02-6559553
נהיד מכבי	סמנכ"לית בכירה מע"מ	02-6664702	02-6664715
ישעיה בנימין	מנהל שע"מ	02-5688311	02-5688500
עו"ד אורי קלינר	היועץ המשפטי לרשות המסים	02-6663852/3/5	02-66638521
רו"ח אמיר כהן	מנהל אגף בכיר (ביקורת פנים ותלונות ציבור)	02-6559124/5	02-6559452
אבי בראל	חשב בכיר רשות המסים	02-6663962/9	02-6663970
דניאל וקנין	מנהל אגף בכיר שומה וביקורת (מע"מ)	02-6663885	02-6663884
מישאל כהן	מנהל אגף בכיר (מודיעין ארצי)	03-7953101	03-5170851
עידית לב-זרחיה	דוברת רשות המסים	02-6664112	02-6664117
ד"ר אורי ברוק	מנהל תחום בכיר (יועץ למנהל רשות המסים)	02-6664113	02-6664105
רו"ח יעקב קרטה	יועץ מקצועי למנהל רשות המסים	02-6664114	02-6664105
רו"ח רובי בוטבול	יועץ מקצועי למנהל רשות המסים	02-6664109	02-6664105
רו"ח שרית דנגור	יועצת מקצועית למנהל רשות המסים	02-6664109	02-6664105

4. פריסה גיאוגרפית של משרדי הרשות



5. סקירת עיקרי הפעילות מתוך תוכנית העבודה לשנים 2013-2014

להלן סקירה כללית של עיקרי הפעילות מתוך תוכניות העבודה של רשות המיסים. יודגש כי סקירה זו הינה כללית וחלקית ונוגעת בעיקרי הדברים בלבד. (להרחבה נא ראו תוכנית העבודה לשנת 2013 ושנת 2014).

5.1. חטיבת אכיפת הגביה:

5.1.1 בשנת 2013 תתמקד חטיבת אכיפת הגביה בהעמקת גביית החובות וזאת בצל החשש מהאטה כלכלית וירידה בהכנסות ממסים. הגברת הנוכחות הפיזית של היחידות בשטח תמשיך להיות יעד מרכזי בפעילות הרשות במטרה לחזק את יכולת ההרתעה ולהעלות רמת הציות והדיווח בקרב לקוחות הרשות.

5.1.2. להלן הנושאים וההדגשים לתוכנית העבודה לשנת 2013 -

5.1.2.1 פיקוח ובקרה על תהליכי אכיפה - הקמת וועדה לקביעת נהלים ותהליכי עבודה לתיקון הליקויים בעבודת האכיפה כפי שעלו בדוח מבקר המדינה 61ב'.

5.1.2.2 הטמעת מערך הקנסות המנהליים החדשים שיטלו במערכת הדיווח המקוון בגין אי ציות לדרישות הדיווח המפורט.

5.1.1.3 העמקת והרחבת השימוש בקנסות מנהליים בגין אי הגשת דוחות חודשיים ו/או שנתיים במערכי מס הכנסה, ניכויים ומיסוי מקרקעין.

5.1.1.4 הטמעת המנגנון של החלת עיצום כספי לפי סעיף 195ב לפקודת מס הכנסה בגין אי הגשת דוחות שנתיים מקוונים, למס הכנסה בתיקי יחידים, ולניכויים בתיקי מעבידים ומנכים.

5.1.1.5 הרחבת מאגרי המידע ומערכות האכיפה בנתונים עדכניים לצורך שיפור האפקטיביות בהטלת עיקולי צד ג'.

5.1.1.6 שינוי שיטת המחשוב של מחסני ההוצל"פ.

5.1.1.7 סיווג מחדש של סדר הענפים הכלכליים בשיתוף הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ושע"מ.

5.1.1.8 המשך פיתוח הממשקים מול הבנקים להטלת עיקולי צד ג' באופן ממוכן.

5.1.1.9 המשך פיתוח מערכות הגביה החדשות בתחום מע"מ, ניכויים ומיסוי מקרקעין.

5.1.1.10 טיוב המידע המתקבל מהטאבו ומהמינהל.

5.1.1.11 קליטת עיקולי צד ג' מגופים חיצוניים באופן ממוכן.

5.1.1.12 אפיון מערכת כינוסים חדשה בשע"מ.

5.1.1.13 סיום אפיון מערכת - MFRK.

5.1.3 בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים. יישום תכנית למבצעי אכיפה ביחידות הרשות, שיפור תהליך הבקרה על תוכניות העבודה, יישום תכנית הדרכה בתחום הגבייה, יישום ההשלכות של התיקון לחוק קיזוז מיסים, התש"מ - 1980.

5.2. חטיבת שומה וביקורת:

5.2.1. החטיבה אחראית על ביצוע ויישום מדיניות הרשות בתחום הליכי השומה והביקורת. חטיבת השומה והביקורת הציבה לה למטרה ליישם, הלכה למעשה, את השגת מטרות העל של הרשות, קרי הגברת ההרתעה, שיפור השירות ללקוח ויעילות הטיפול. החטיבה אחראית על פרויקטים ארוכי טווח, במיוחד בתחום טיוב עבודת השומה, פישוט המערכות והגברת הנוכחות ב"שטח".

5.2.2. להלן תמצית הנושאים ופעילויות בתוכנית העבודה -

5.2.2.1. ייעול תהליך השומה, לרבות פיתוח מערכות מחשב, שיפור שאלות מחשב וביקורת ממוחשבת.

5.2.2.2. אחריות על יישום אחיד של מדיניות השומה באמצעות הגדרת תוכניות עבודה ומעקב על ביצועה.

5.2.2.3. תמיכה ביחידות השטח בביצוע שומה וביקורת.

5.2.2.4. יצירת שיתופי פעולה וצוותי עבודה בעבודת המטה - שטח במטרה לשפר תהליכי עבודה.

5.2.2.5. פיקוח ובקרה על עבודת יחידות השטח.

5.2.2.6. הכשרה, הסמכה ושיפור המקצועיות.

5.2.2.7. טיפול בממשקים שוטפים מול מחלקות האגף.

5.2.2.8. אימות שלמות ונכונות הדיווחים המתקבלים במס הכנסה, מע"מ ומיסוי מקרקעין.

5.2.2.9. יצירת אלמנט הרתעה באמצעות נוכחות מוגברת בשטח.

5.2.2.10. בניית מערכת שכר עידוד לעובדים ובחינת שיטת הפרמיה והליגה.

5.2.2.11. ביצוע הדרכות, ימי עיון, פרסום והוראות ביצוע.

5.2.2.12. ליווי התמחות במפקחות ובראיית-חשבון.

5.2.3. בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים, הכנת תוכניות עבודה עדכניות בנושאי שומה וביקורת, ניכויים מע"מ, מיסוי מקרקעין ופיצויים, פיתוח אמצעי לניתוח דוחות כספיים (טופס 6111), תיקון שיטת שכר עידוד, שיפור מערכות למתן פטור/ הקטנת שיעור ניכוי במקור, פיתוח יישום מקוון בנושאי הצהרות הון, דוח מקוצר לבעלי עסקים קטנים, פיתוח מערכות ממוחשבות שונות, גיבוש צעדי אכיפה בנושא מחירי העברה, הטמעת תיקון 76 לחוק מיסוי מקרקעין (מחשוב ושיטת עבודה), מעבר לשומה עצמית ודו"ח מקוון במיסוי מקרקעין, ביצוע תרגיל כולל לבחינת הנזק הישיר (פיצוי פעולות איבה), פיתוח תיק ביקורת ממוחשבת במע"מ, התאמת השומה להנהלת חשבונות חדשה.

5.3. חטיבת שירות לקוחות:

5.3.1. מערך שירות הלקוחות מהווה שינוי תפישה יסודי ברשות המסים בישראל שמטרתו בראש ובראשונה לספק שירות יעיל, זמין וידידותי ללקוחות. שירות כיעד ניהולי ומחויבות ההנהלה לשירות המנוהל עם מדידה ויעדים ברורים, תוך התאמת ערוצי הפניה והשירות לעונתיות ולאזורים גיאוגרפים (עפ"י מאפייני האוכלוסייה).

5.3.2. חטיבת שירות לקוחות פועלת ליעל את תהליכי העבודה, תוך התמקדות בלקוחות, באמצעות פעולות לאיתור "צווארי בקבוק" בתהליכי השירות, טיפול בהם והטמעת נורמות עבודה איכותיות ויעילות.

5.3.3. שירות הלקוחות פועל גם לשיפור זמינות השירות באמצעים מקוונים כגון: אינטרנט, מוקד טלפוני ועוד וכן באמצעות מייצגים - באופן שיהפוך את השירות לזמין, יעיל ואיכותי יותר במטרה לצמצם בצורה משמעותית את החיכוך של הלקוחות עם רשויות המס. כמו כן, המערך אחראי בין היתר לתפעול שוטף של רשת מס הכנסה ומע"מ, מוקד הניכויים, מרשם המייצגים, מוקד שירות טלפוני, הקשר של המייצגים עם הרשות, פניות הציבור וחוק חופש המידע.

5.3.4. מעבר לאמור, חטיבת שירות לקוחות אחראית ליישום שינויי חקיקה ו/או רגולציה "אד-הוק", בעלי אופי תפעולי ושירותי מובהק, כגון: מס הכנסה שלילי.

5.3.5. יעדים ומטרות -

5.3.5.1. הרחבת מרכז המידע והשירות הטלפוני והעברת המענה הטלפוני של כלל יחידות הרשות למרכז שירות ארצי, שיפור המענה הטלפוני תוך שמירה על סודיות המידע ועל אחידות המענה, יישום מערכת CRM מתקדמת במרכז השירות הארצי ובשלוחות יחידות הרשות.

5.3.5.2. שיפור הזמינות וצמצום החיכוך עם הלקוחות ה"תמימים" והסטת המופע הפרונטאלי לערוצים ישירים (טלפון, אינטרנט, מייצגים).

5.3.5.3. נראות - הפרדת אזורי השירות מאזורי הביקורת והאכיפה וכן פרסום אמנת שירות.

5.3.5.4. בחינת המבנה הארגוני של חטיבת שירות לקוחות.

5.3.5.5. תמיכה בהעמקת הגבייה.

5.3.5.6. שירות סניפי- הפעלת חוק מס הכנסה שלילי- עצמאים ושכירים, כולל יישום תיקון מס' 5 בחוק מס הכנסה שלילי (מענק מוגדל להורה עובד בשיעור 50%). שינוי התפיסה התפעולית במשרדי רשות המסים. שיפור תהליכים ופינוי משאבים לצורך העמקת השומה והגביה. שיפור ויעול השירות ללקוח. הצבת מערכת לניהול תורים במשרדים. הצבת עמדות לשירות עצמי - "קיוסק מידע" במשרדים. ביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות והפעלת לשכות הדרכה.

5.3.5.7. תפעול וניהול רשת - ניהול וקליטת דיווחי מעבידים והחייבים בניכוי מס במקור באופן מקוון (דוחות 126/856). ניהול בסיס נתונים אחיד מס הכנסה - מע"מ - מיסוי מקרקעין. טיוב הרשת. הורדת היקפי דואר חוזר. פתיחה

וסגירת תיקים בנקודה אחת והתאמות כספיות(פיתוח שאילתה ניהולית), הטמעת שינוי הסיווג הענפי.

5.3.5.8. שירות ישיר - שיפור זמינות השירות. הסטת הפעילות הפרונטאלית לפעילות טלפונית מקוונת ופעילות באמצעות מייצגים. הרחבת שירותי האינטרנט "ממשל זמין". שיפור המענה הטלפוני במשרדי רשות המסים ופיתוח מערכות מידע ממוחשבות באמצעות הטלפון. הפעלה יעילה ושירותית של מוקד המידע הטלפוני בנושאים שונים והרחבת הטיפול באמצעות המוקד לנושאים נוספים. שיפור הקשר עם מייצגים באמצעות מחשב שע"מ. שיפור וייעול קליטת יפויי כוח למייצגים במרשם המייצגים. שיפור וייעול תהליכי עבודה בנושא הסדר אורכות, הטמעת השימוש באמצעים ישירים.

5.3.5.9. פניות ציבור וחוק חופש המידע - שדרוג המערכת הממוחשבת ("מפ"ל") לטיפול בפניות לקוחות באינטרנט. סקר שביעות רצון לקוחות ממוחשב. הקמת מערכת ממוחשבת לניהול בקשות לקבלת מידע ובניית בסיס נתונים. בניית דוחות סטטיסטיים למערכת מפ"ל ומסירת מידע, ניהול הוועדה למסירת מידע.

5.3.5.10. תכנון ובקרה - הקמת מערך השתלמויות לנותני שירות במשרדי מס הכנסה, מיסוי מקרקעין ומע"מ. עריכת מחקר לביצוע סקרי שביעות רצון בקרב עובדים ולקוחות ושיפור תהליכי עבודה. קידום סיסמת VTEL (סיסמא לזיהוי לקוחות בטלפון) במשרדי מס הכנסה, מיסוי מקרקעין ומע"מ. בניית מערכת ממוחשבת חדישה לזיהוי הלקוחות בטלפון. בניית טפסים אחידים וידידותיים במע"מ, בנייה ועדכון מדריך ללקוח במע"מ.

5.3.6. בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים, בחינת המבנה הארגוני של חטיבת שירות לקוחות, יישום והרחבת מענק העבודה בכל הארץ, שדרוג מערכות ממוחשבות התומכות ביישום חוק"מס הכנסה שלילי", הכנת הצעות לשינויי חקיקה, ביצוע הדרכות שוטפות לעובדי מוקד המידע והשירות הטלפוני, הכנת "אמנת שירות" ויישומה, שיפור וייעול המידע והשירות הטלפוני, קידום והטמעת מערכת ממוחשבת לניהול תורים, הטמעת עמדות לשירות עצמי ביחידות השונות, "ממשל זמין"(שיפור זמינות השרות ללקוח באמצעים מקוונים), בניית מאגר שאלות ותשובות למערכת מפ"ל.

5.4. החטיבה לחקירות ומודיעין:

5.4.1. בשנת העבודה 2013, יושם דגש על טיפול בעבירות, בענפים ובתחומים שנקבעו כיעדים ע"י הנהלת רשות המסים, על מנת לחזק את ההרתעה ולהעמיק את הגביה והאכיפה בהתאם.

5.4.2. תוכנית העבודה מבוססת על ביצוע בפועל בשנים קודמות ועל מצבת כוח האדם בשנת העבודה הבאה, תוך התחשבות בטיפול בתיקים גדולים ומורכבים, הכשרה מקצועית, קורסים והשתלמויות.

5.4.3. בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים כמו כן, יושם דגש על יצירת הרתעה, אכיפת חוקי המס והעמקת הגביה תוך התמקדות בהון השחור דרך נושאי ההתעניינות, הענפים, ויעדי האדם שנקבעו ע"י כל יחידה.

5.5. מינהל המכס:

5.5.1. תוכנית העבודה לשנת 2013, נותנת ביטוי מרכזי לפעילות מינהל המכס ברשות המסים בישראל. מינהל המכס הוא הגוף המוביל ביצירת תיאום בתהליכי העבודה בין כל העוסקים ביבוא ויצוא טובין במדינת ישראל ובכלל זה משרדי ממשלה, סוכני המכס, נמלי ישראל, וכמו כן כל המעורבים בפעילות הכלכלית במשק ובתחומי המיסוי העקיף.

5.5.2. תחום המכס הינו ציר מרכזי בניהול סחר החוץ של מדינת ישראל ובמקביל מהווה גורם חשוב בתחום סחר הפנים של מדינת ישראל. עובדי מינהל המכס מטפלים בכל ההיבטים המקצועיים והתהליכיים הנגזרים מחוקים, תקנות, צווים והסכמים בינלאומיים.

5.5.3. יעדים מטרות -

- 5.5.3.1. המשך יישום החלטות ועדת טרכטנברג בהתאם להחלטות הממשלה.
- 5.5.3.2. שיפור שיטות העבודה ואיכות השירות הניתן לאנשי קהילת סחר החוץ, יבואנים, יצואנים וכלל הציבור העוסק בתחום.
- 5.5.3.3. המשך הקמת מערכת "סחר חוץ" חדשה (שער עולמי) למדינת ישראל בשיתוף קהיליית הסחר (תהליך רב-שנתי).
- 5.5.3.4. המשך שיפור ושדרוג מערכות המחשוב הנוכחית של סחר החוץ של מדינת ישראל (יצוא, מעקב מטענים וכו').
- 5.5.3.5. המשך הטמעת "מערכת מסלול" עם כל משרדי הממשלה ע"מ לשפר ולייעל את יכולת האכיפה והשירות הניתנים ליבואנים.
- 5.5.3.6. הקמת מערכת לניהול ידע במינהל המכס תוך ניצול טכנולוגיות מידע להערכת סיכונים על בסיס הנתונים הנקלטים טרם הגעת הסחורה.

5.5.3.7 שיפור סביבת העבודה של העובד במינהל המכס (הקניית ידע מקצועי וכלים טכנולוגיים).

5.5.3.8 המשך יישום מודלים ומערכות לניהול סיכונים (פרופיילינג).

5.5.3.9 העמקת התיאום ושיתוף הפעולה עם הרשות הפלשתינאית.

5.5.3.10 החלת פקודת ותקנות המכס על מסופי מטען אוויריים.

5.5.3.11 התאמת הפעולות המקצועיות בבתי המכס ויצירת אחידות בתהליכי עבודה.

5.5.3.12 המשך היערכות לשינוי תהליכי עבודה בדואר-חבילות.

5.5.3.13 המשך הטמעת מערכת תיאום וניהול הגבולות במעברים היבשתיים.

5.5.4 בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים, הכנסה מדורגת של תכולות נוספות של מערכת "שער עולמי" לרבות הדרכות פרונטאליות לעובדים.

5.6 חטיבה משפטית:

5.6.1 החטיבה המשפטית מתכננת את הגדלת משרות ואיושן. וכן את, קידום מהלך מחשוב החטיבה ובכלל זה קבלת אישור הנהלת הרשות, קביעת תקציב, המשך אפיון המערכת ובנייתה ע"י שע"מ.

יעדי תוכנית מרכזיים של החטיבה -

5.6.2 בתחום הפלילי

5.6.2.1 הגשת כתבי אישום תוך התמקדות בתיקים גדולים ומשמעותיים, וניהול תביעות באמצעות עוה"ד התובעים שבמדורי התביעות שבמחלקה המשפטית.

5.6.2.1.1 בדיקה מקיפה של חומר החקירה בתיקים השונים שהועברו ליחידות התביעה מפקידי השומה לחקירות וקבלת החלטות בדבר הגשת כתבי אישום או סגירת התיקים.

5.6.2.1.2 הדרכת תובעים ביחידות השדה ובדיקת כתבי האישום הנערכים על ידם.

5.6.2.1.3 ליווי משפטי שוטף לביצוע כל משימות הרשות בתחום הפלילי (תיקוני חקיקה, וועדות כופר, טיפול בתיקי יועצי מס, ובבקשות לעיכוב הליכים וחנינות וליווי פרקליטויות).

5.6.2.2 המשך שיתוף הפעולה מול הפרקליטות בנוגע לתיקי חקירה הכוללים עבירות מטריאליות ושיפור.

5.6.2.3 ליווי חקירות המתנהלות ע"י יחידות החקירה השונות.

5.6.2.4 הקמת מדור תביעות בפקיד שומה חקירות מרכז- לרבות קליטת עורכי דין והכשרתם כתובעים.

5.6.3. בתחום האזרחי

5.6.3.1. קידום תיקוני חקיקה בכלל ובנושאי גביה ואכיפה בפרט וכן, ייצוג רשות המסים בוועדות שרים לענייני חקיקה ובוועדות הכנסת השונות.

5.6.3.2. המשך הבדיקה של עררים לפי חוק מיסוי מקרקעין התלויים ועומדים בפני ועדות הערר השונות.

5.6.3.3. פרסום הנחיות היועמ"ש ונהלים נדרשים לכל יחידות הרשות.

5.6.3.4. ייעוץ משפטי (רפרנטורה) שוטף לכל משרדי השומה ולכל היחידות ברשות.

5.6.3.5. ליווי משפטי לכל החלטות במיסוי (רולינג) במגוון התחומים.

5.6.3.6. טיפול משפטי שוטף בכל הנוגע לעררים אשר הוגשו על החלטות מנהל קרן הפיצויים לרבות מתן חוו"ד וניהול הייצוג המשפטי (באמצעות עו"ד חיצוניים), יעוץ משפטי לפרקליטויות כאשר מוגשים ערעורים על החלטות וועדות הערר וכו'.

5.6.3.7. ליווי משפטי לפרקליטויות השונות.

5.6.3.8. הכנה וניסוח של מסמכי מכרזים לרכישת שירותים או טובין, לרבות ליווי משפטי.

5.6.3.9. קביעת עמדה משפטית בכל סוגיה משפטית הנדרשת מהמטה ומיחידות השדה.

5.6.4. בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים לרבות, חקיקה משלימה לחוק ההסדרים 2013-2014.

5.7. חטיבה מקצועית :

5.7.1. החטיבה המקצועית פועלת בשלושה מישורים עיקריים: המישור הראשון - הינו קביעה והתווית המדיניות בנושאים מקצועיים לרבות ייזום וטיפול בהצעות חוק ותקנות. המישור השני - הינו תמיכה וליווי המשרדים בנושאים מקצועיים לרבות הכנת חוזרים מקצועיים, הקמת צוותים לטיפול בנושאי מס, ביצוע הדרכות בשיתוף מחלקת הדרכה והפעלת מערך רפרנטורה מקצועית במשרדי מס הכנסה, מיסוי מקרקעין ומע"מ. המישור השלישי - הינו הפעלת המוסד להחלטות מיסוי במסגרתו ניתן מענה לבקשות להחלטות מיסוי מקדמיות (פרה-רולינג) בתחומי המס השונים - חוקי עידוד השקעות, שינוי מבנה, שוק ההון, קופות גמל, מיסוי מקרקעין מיסוי בינלאומי, אופציות לעובדים, חקלאות, מלכ"רים ומע"מ.

5.7.2. יעדים ומטרות -

5.7.2.1. ייעול הליך מתן החלטות מיסוי - צמצום פרק הזמן במתן החלטות מיסוי, פתיחת ממשק אינטרנטי להגשת בקשות להחלטות מיסוי.

5.7.2.2. חקיקה בנושאים מקצועיים - הקמת צוותים לטיפול בנושאים בהם קיים חוסר מתאם בולט בחקיקה הגורם לפגיעה בכושר ההרתעה או לעיוותי מס, והצעת רפורמות נדרשות בחוקי המס.

5.7.2.3. פרסום חוזרים מקצועיים - כתיבת חוזרים מקצועיים בתחומי המס השונים כתוצאה משינויי חקיקה ובנושאים עקרוניים בעלי השלכות רחב.

5.7.2.4. מתן מענה מקצועי למשרדים בכל תחומי המס - ביצוע הדרכות במשרדי השומה להטמעת שינויים והנחיות חדשות.

5.7.2.5. פרסום "מסלולים ירוקים" למתן החלטת מיסוי.

5.7.2.6. ניהול פניות שלא במסגרת החלטת מיסוי וייעול הליך הטיפול בהן.

5.7.2.7. ועדות מקצועיות וצוותי עבודה לקידום וטיפול בנושאים מקצועיים שונים.

5.7.2.8. הרצאות והשתתפויות בפורומים מקצועיים שונים.

5.7.2.9. שיפור נוהלי העבודה בנושא חילופי מידע בין מדינות.

5.7.2.10. מיכון ובניית מאגרי טפסים.

5.7.3. בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים לרבות, ביצוע רפורמה בהגדרת תפקידו ועבודתו של הרפרנט המקצועי במשרדי השומה, הרחבת השימוש בפורום רפרנטים מקצועיים, תיעוד ומחשוב תהליך הרפרנט ורה, בניית תוכנית הדרכה שנתית במשרדי השומה, פרסום חוזר החלטות מיסוי, הוספת מסלולים ירוקים, המשך פיתוח מודול להגשת בקשות להחלטות מיסוי באמצעות האינטרנט, בניית מערכת ממוחשבת לפניות שונות שאינן החלטות מיסוי, הקמת צוותי עבודה להתקנת תקנות בנושא "תכנון מס חייב בדיווח", הקמת צוות לטיפול בנושא חברות שקופות.

5.8. החטיבה לתכנון וכלכלה:

5.8.1. החטיבה לתכנון וכלכלה ברשות המסים מאגדת תחת כנפיה פעילות בתחומי תכנון מדיניות המסים ויישומה, ניתוחים כלכליים, ואיסוף וניתוח המידע על כלל ההיבטים הנוגעים למערכת המס, הן בראיה מקרו-כלכלית והן בהיבט התפעולי, מתוך שאיפה לייצר ראייה אינטגרטיבית וקידום פעילות הרשות תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות לשיפור השירות וצמצום העלמות מסים ע"י שימוש במודלים כלכליים.

5.8.2. יעדים ומטרות -

5.8.2.1. המלצה על מדיניות מיסוי.

5.8.2.2. ניתוח מקרו-כלכלי של מצב המשק, מיפוי העיוותים המבניים והמלצות לטיפול בהם בכלי מסוים.

5.8.2.3. תכנון ויישום של רפורמות מבניות.

5.8.2.4. תכנון תומך בהגברת אפקטיביות הביצוע.

5.8.2.5. תכנון כלכלי.

- 5.8.2.6. פיתוח מערכות מידע ואינטגרציה פנימית וחיצונית.
- 5.8.2.7. מדידה וחקר ביצועים של מחלקות הרשות.
- 5.8.2.8. מידע, סטטיסטיקה ובניית תוכנית עבודה.
- 5.8.2.9. בניית מערכת BI.
- 5.8.2.10. דיווחים מקוונים - פיתוח המערכת, ניתוחים, בניית פרופיל עוסק.
- 5.8.2.11. מיסוי ירוק - שינויים, מעקב, התפתחות ומגמות.
- 5.8.2.12. ליווי המעבר לסיווג ענפי חדש מול שע"מ.
- 5.8.2.13. בניית מערכת דיווח וחיזוי הכנסות לסוגיהן.
- 5.8.2.14. בניית מערכת תמריצים לעידוד השימוש במערכות בטיחות ברכב.
- 5.8.3. בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים לרבות, פיתוח מודלים לניהול סיכונים ובנית מערך נתונים ראוי כבסיס לפיתוח מודלים כאמור, מעקב אחר הרפורמה במיסוי ירוק בהיבט התפעולי והכלכלי.
- 5.9. מינהל ומערכות מידע :
 - 5.9.1. חטיבת המינהל אחראית לתיאום פעולות הרשות עם גורמי פנים וחוץ בנושאי תקציב, משאבי אנוש, הדרכה, לוגיסטיקה, רווחה, מערכות מידע, ביטחון ועוד. החטיבה אחראית לארגון עבודת הרשות וביצוע מכלול פעולות שמטרתן לסייע לחטיבות המקצועיות של הרשות.
 - תוכנית העבודה של החטיבה לשנת 2013 מיועדת להעמיד לרשות המסים את המשאבים והכלים הנדרשים לביצוע המטלות השוטפות, וכן ביצוע פרויקטים אד-הוק, כל זאת תחת מגבלות התקציב המאושר.
 - 5.9.2. מטרות ויעדים -
 - 5.9.2.1. ניצול המשאבים שהוקצו לרשות המסים, לפי תוכנית העבודה וסדרי העדיפויות וזאת לאור המגבלות אשר מחייבות פיקוח ובקרה על חלוקת המשאבים.
 - 5.9.2.2. קביעת סדרי עדיפויות הן לשנת העבודה השוטפת והן כבסיס לתוכנית רב שנתית.
 - 5.9.2.3. החטיבה אחראית בין היתר על ניהול התקציב, משאבי אנוש, מערכות מידע וארגון, בינוי רכש ולוגיסטיקה, הדרכה, ביטחון, אבטחת מידע, איכות ומצינונות ורווחה.
 - 5.9.2.4. קליטת עובדים, עידוד פרישת עובדים ומיציא זכויות עובדים.
 - 5.9.2.5. המשך פיתוח של מערכות מידע וארגון.
 - 5.9.2.6. תכנון בינוי ושדרוג משרדים.
 - 5.9.2.7. עריכת השתלמויות, קורסים וימי עיון.
 - 5.9.2.8. פיתוח תשתיות שיקוף, בידוק וזיהוי במעברי הגבול.
 - 5.9.2.9. שיפור תהליכים וביקורת בנושא אבטחת מידע.

5.9.2.10 פעולות הטמעה לשיפור האיכות והמצוינות.

5.9.2.11 פעולות רווחה וסיוע לעובדים וגמלאים.

5.9.3 בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים לרבות, קידום הסכם שכר מודרני ומבצע פרישה מרצון, פתיחת קורסי מפקחות, מבקרי חשבונות, מעיכים וחוקרים, הטמעת מערכת "מנהל" בהנהלה ובבתי המכס, התקנת מערכת "ניהול תורים" כפיילוט, הקמת פורטל יועצי המס, מצבת עובדים לשעת חירום.

5.10. חטיבת החשבונות:

5.10.1 חטיבת החשבונות פועלת במסגרת תפקידיו של החשב לקיים פיקוח תקציבי וחשבי ולספק שירותי תשלומים וניהול חשבונות הנוגעים לתפעול המשרד והתחייבויותיו.

5.10.2 החשב פועל מכוח חוק יסודות התקציב ומכוח החלטת ממשלה המחייבת את צירוף חתימתו לחתימותיהם של המורשים על פי חוק נכסי המדינה.

5.10.3 בהיות החשב נציג החשב"ל, אין עבודתו נתונה לביקורת פנים של רשות המסים והוא מקיים ביקורת פנימית מטעמו באמצעות מבקר החשבונות.

5.10.4 מטרות ויעדים -

5.10.4.1 פיתוח כלים לבקרה שוטפת אחר ביצוע תקציב האגף בהתאם לחוק התקציב, הנחיות החשב הכללי וכללי מינהל תקין.

5.10.4.2 פיתוח כלי דיווח שוטפים שיסייעו להנהלת המשרד, החשב הכללי ויחידות המשרד השונות תוך כדי טיוב נתונים.

5.10.4.3 מעקב ופיתוח על ביצוע תקציב הרשות באופן יעיל וחשכוני.

5.10.4.4 גיבוש מכרז בינמשרדי למתן שירותים בנושא מעוקלים (רכב ומטלטלין).

5.10.4.5 גיבוש נהלי עבודה חדשים לטיפול בתשלום לכונסי נכסים.

5.10.4.6 הפעלת מערכת למתן החזר מע"מ לתיירים.

5.10.4.7 בחינת הסדר תשלום מיסי יבוא במס"ב לסוכני מכס/יבואנים.

5.10.4.8 פיתוח ממשק בין בנק ישראל ורשות המסים לתשלומי מיסי בלו דלק.

5.10.4.9 מכרז שמאים במסגרת קרן פיצויים, בעיתות חירום.

5.10.4.10 הקמת קרן להחזר ערבויות מכר לפי "חוק המכר" בהתאם להחלטת הממשלה 8/7/2012.

5.10.4.11 מכרז לטיפול בסחורה בלתי נתבעת עבור המכס.

5.10.5 בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים.

5.11. החטיבה לביקורת פנים:

- 5.11.1. עובדי חטיבת הביקורת הפנימית ברשות המסים בישראל אחראים לביקורת פעולות כל יחידות הרשות. מבקר הפנים של הרשות, משמש גם נציב קבילות הציבור וכן משמש כנציב קבילות לעובדי הרשות.
- 5.11.2. הנושאים המטופלים ע"י החטיבה תואמים לתוכנית העבודה השנתית, אך מושפעים לעיתים מדרישות מיוחדות המופנות לחטיבת הביקורת מטעם גורמים שונים ברשות או מחוצה לה, וכן מאילוצים, נסיבות והתפתחויות בלתי צפויות במהלך השנה.
- 5.11.3. תפקידי ביקורת הפנים נגזרים מהוראות החוק, התקשי"ר, הוראות ביצוע, חוזרים מקצועיים ומגילת זכויות הנישום.
- 5.11.4. פעילות החטיבה מתמקדת בביקורת, בדיקה, פיקוח ומעקב בנושאים הבאים:
 - 5.11.4.1. נושאים מקצועיים במגוון תחומי פעילות הרשות.
 - 5.11.4.2. פעילות הרשות לאור הנחיות המטה, בדיקת עמידה ביעדים, החיסכון, היעילות ודרך קבלת ההחלטות.
 - 5.11.4.3. נוהלי ארגון ומינהל.
 - 5.11.4.4. תלונות הציבור ותלונות פנימיות.
 - 5.11.4.5. ניהול גורמי סיכון- במטרה ליצור תהליך שיטתי ומובנה לגורמי הסיכון האפשריים.
 - 5.11.4.6. טוהר המידות והמשמעת של עובדי הרשות.
 - 5.11.4.7. אבטחת מידע ברשות.
 - 5.11.4.8. טיפול בדוחות מבקר המדינה ומעקב מועיל ויעיל אחר תיקון הליקויים בתיאום עם אגף הפיקוח הכללי במשרד ראש הממשלה, משרד מבקר המדינה וועדת הביקורת של הכנסת.
- 5.11.5. יעדים ומטרות -
 - 5.11.5.1. סיוע למימוש מטרות הארגון באמצעות ביקורת ובקרה על כל פעילויות הארגון.
 - 5.11.5.2. טיפול יעיל וממצה בתלונות מגורמי פנים וחוץ כמענה הולם לבעיות נקודתיות ומערכתיות.
 - 5.11.5.3. שיפור הבקרה והביקורת השיטתית.
 - 5.11.5.4. מיסוד תהליך ניהול הסיכונים ברשות המסים.
 - 5.11.5.5. הטמעת תהליך ממוחשב של ניהול תיקי ביקורת ומעקב אחר תיקון ליקויים ברשות.
 - 5.11.5.6. כתיבת קוד אתי לרשות המסים פרסומו והטמעתו באמצעות הנחיות והדרכות.

5.11.6. בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים.

5.12. דוברות והסברה:

5.12.1. היחידה מטפלת במגוון תחומים שמשותף להם הצורך להביא בפני הציבור את כל המידע הרלוונטי, הנדרש לו בממשקים השונים מול רשות המסים. זאת על מנת לאפשר לציבור למצות את זכויותיו ולמלא אחר חובותיו בהתאם לחוקים, לתקנות ולהוראות.

5.12.2. יחידת ההסברה אמונה על מערך ההסברה של הרשות, ופעולותיה מבוצעות הן באופן שוטף והן במבצעי אד-הוק.

5.12.3. אתר האינטרנט של הרשות משמש כממשק מרכזי ואינטראקטיבי לפעילות שבין הגולש לבין הרשות. לפיכך, ניתן דגש רב לפיתוח יישומים נוספים וממשקים ידידותיים למשתמש, על מנת להקטין את הצורך של הלקוחות להגיע למשרדי הרשות. אשר על כן, האתר מנוהל ומתוחזק באופן שוטף תוך הקפדה רבה על פרסום מידע נכון ועדכני לציבור.

5.12.4. יעדים ומטרות -

5.12.4.1. עידוד הציבור לביצוע תשלומים כחוק בדרך של ביצוע פעולות הסברה ודוברות.

5.12.4.2. ביצוע פעולות הסברה לעידוד הציבור לביצוע תשלומי המס השונים, כחוק תוך שימוש במדיה הכתובה והאלקטרונית.

5.12.4.3. ניהול, תפעול, תחזוקה והמשך פיתוח של אתר האינטרנט.

5.12.4.4. פרסומים משפטיים.

5.12.4.5. ארגון החומר הפרסומי של הרשות.

5.12.4.6. עידוד הציבור להשתמש בשירותים המקוונים שבאתר המיסים.

5.12.5. בשנת המס 2014 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשיגרה ובפרויקטים רב שנתיים, פעילות הסברה לאור שינויי החקיקה הצפויים ובשיווק המהלכים לשיפור השירות ברשות.

תקציב רשות המסים לשנת 2013 (באלפי ₪)

סעיף	שם סעיף	תקציב	ביצוע	אחוז ביצוע	יתרת התחייבויות
0552	רשות המסים	2,562,763	2,364,601	92	408,569
055201	רשות המסים ראשי*	2,383,947	2,210,338	93	386,459
055202	שירות עיבוד ממוכנים	178,816	154,262	86	22,110

* אגפי מס הכנסה ומיסוי מקרקעין מע"מ ומכס

תקציב רשות המסים לשנת 2014 (באלפי ₪)

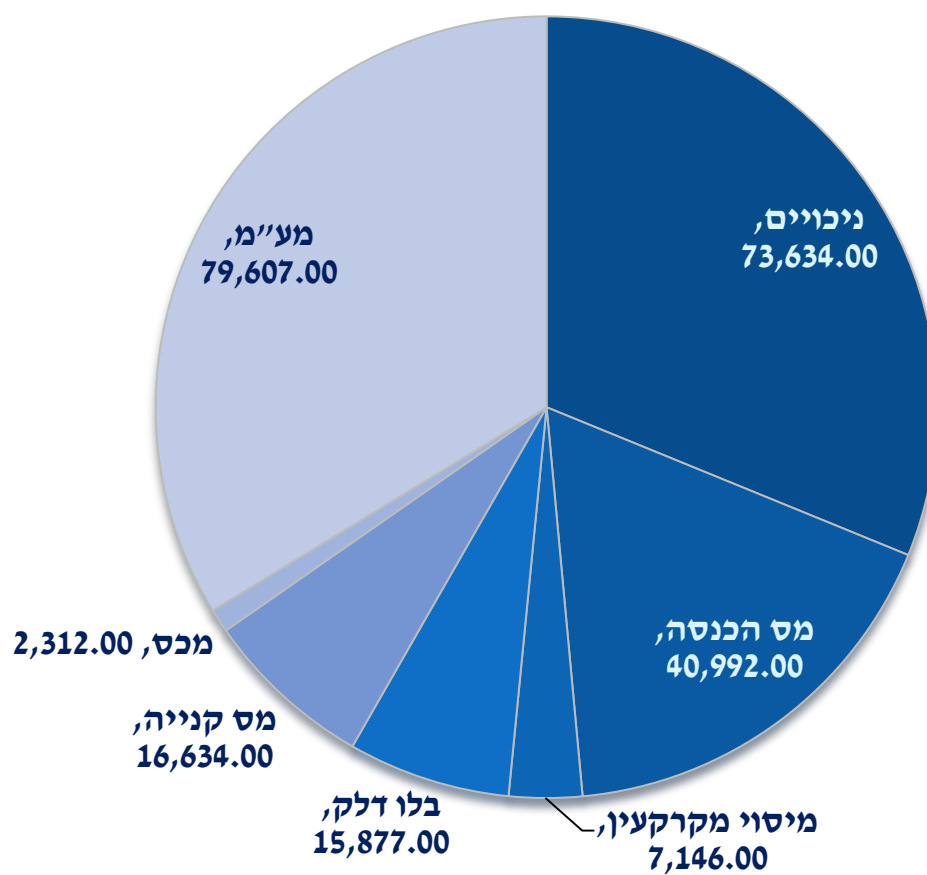
מספר פרט	שם הפרט	תקציב
0552	רשות המסים	1,780,849
055201	רשות המסים ראשי	1,639,063
055202	שירות עיבוד ממוכנים	141,786

התפלגות הכנסות ממסים לשנת 2013

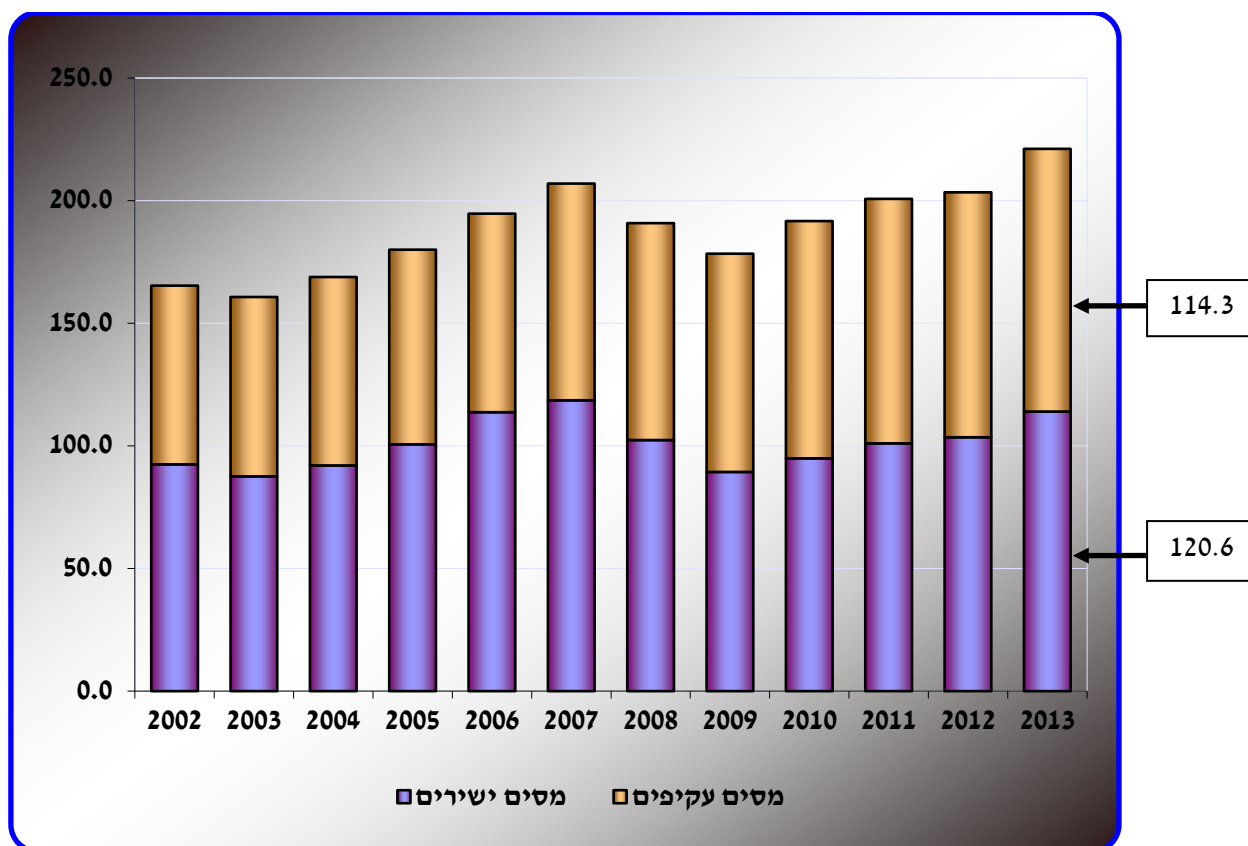
הכנסות ממסים בשנת 2013 - 236.0 מיליארדי ש"ח

התפלגות הכנסות - לפי סוג מס 2013

לפי סוגי מס - במיליארדי ₪



הכנסות ממסים ישירים ועקיפים בשנים 2002-2013
(מיליארדי ש"ח, במחירים אחידים של שנת 2013)



הכנסות רשות המסים 2011 - 2013 ואומדן 2014

במיליארדי ₪

שיעורי שינוי			יעד 2014	2013	2012	2011	המס
2014 לעומת 2013	2013 לעומת 2012	2012 לעומת 2011					
4.0%	10.1%	3.5%	244.3	234.9	213.4	206.2	סה"כ הכנסות מנתוני תקציב
0.7%	11.4%	5.0%	121.5	120.6	108.3	103.1	מסים ישירים מנתוני תקציב
	11.7%	4.3%		121.8	109.0	104.5	סה"כ מסים ישירים
	2.9%	8.6%		74.1	72.0	66.3	סה"כ ניכויים
	5.6%	10.2%		11.4	10.8	9.8	מ"ה עצמאיים
	37.1%	-1.3%		42.5	31.0	31.4	מ"ה חברות
	18.2%	-14.3%		7.8	6.6	7.7	מיסוי מקרקעין
	22.8%	6.5%		-14.0	-11.4	-10.7	החזרים
7.4%	8.8%	1.9%	122.8	114.3	105.1	103.1	מסים עקיפים מנתוני תקציב
6.6%	8.5%	2.3%	122.8	115.2	106.2	103.8	סה"כ מסים עקיפים
7.5%	12.0%	3.2%	85.5	79.5	71.0	68.8	מע"מ נטו
8.7%	-11.5%	-10.3%	2.5	2.3	2.6	2.9	מכס
9.1%	2.0%	0.0%	16.8	15.4	15.1	15.1	מ.ק יבוא
7.7%	18.2%	0.0%	1.4	1.3	1.1	1.1	מ.ק. מקומי
12.5%	0.0%	0.0%	0.9	0.8	0.8	0.8	מזה:מ.ק. סיגריות
4.4%	1.9%	3.3%	16.6	15.9	15.6	15.1	בלו דלק

רשימת חוברות ועלונים מידע שפורסמו לציבור (מתוך אתר האינטרנט של רשות המסים) :

מכס

מדריך צוות (אוויר וים)
מדריך לנוסע השב מחו"ל
חובת דיווח על הכנסת או הוצאת כספים לישראל וממנה
מדריך ליבוא אישי של רכב
מדריך לתייר
יבוא ויצוא דרך מעברי הגבול היבשתיים
יבוא בעלי חיים (כלבים וחתולים) לארץ - עברית ואנגלית
מדריך לעולה ולתושב חוץ
מדריך ליבוא בדואר חבילות
מדריך לנוסע דרך המעברים היבשתיים
הנחיות בנושא יצוא וכללי מקור
מדריך מכס לתושבים חוזרים
קבלת מידע מוקדם (פרה-רולינג) בנושא סיווג
استيراد وتصدير عن طريق معابر الحدود البرية والمعابر الداخلية- יבוא ויצוא דרך מעברי גבול יבשתיים
מדריך לעולה ולתושב חוץ- באנגלית.

מס הכנסה

קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון
הגשת בקשה להקלה במס ולתיאום מס
זיכוי ממס הכנסה לחיילים משוחררים
מדריך מס הכנסה לפתיחת עסק
מילוי בקשה להכרה כמוסד ציבורי (נספח 1)
חידוש הכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות 2014
בניית מודול להפקת קבצים במבנה אחיד
מהו מסמך ממוחשב?
הקלות במס הכנסה לגמלאים ובעלי הכנסות נמוכות
הטבות במס להורים עם ילדים קטנים
הקלות במס לשכירים
דע את זכויותיך
לשכות להדרכה וסיוע במילוי הדוח השנתי
מיסוי על רווחי השקעות בחו"ל של תושב ישראל
הקלות במס הכנסה לעולים ותושבים חוזרים
מדריך בנושא ועדה רפואית ופטור ממס הכנסה לנכים או עיוורים
מידע מ"ה למעסיקים
מדריך לתשלום ולהקלות במס על הכנסה של יחיד מהשכרת דירה למגורים בישראל
المزايا الضريبية للأباء والأمهات مع الأطفال، نشرة إعلانية باللغة العربية הטבות מס להורים עם ילדים

מדריך מע"מ למלכ"רים
קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון
חידוש הכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות 2014
מדריך לעוסקים ולמלכ"רים שיש להם עסקאות עם עוסקים ומלכ"רים הרשומים ברשות הפלסטינית
מע"מ בשיעור אפס על שירותי תיירות הניתנים לתייר בישראל

מדריך מע"מ לעוסק החדש
החזר מע"מ לתייר שרכש טובין בישראל
אזור סחר חופשי באילת
סכומים ושיעורים במע"מ
מידע מע"מ לעוסקים
ניכוי מס תשומות ברכישה או יבוא של רכב פרטי ואופנוע

דע זכויותיך וחובותיך מדריך למוכר/רוכש זכות במקרקעין 2014

מע"מ

קרבן פיצויים -

מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה
ביטוח רשות של חפצים ביתיים בפני נזקי מלחמה

מענק הכנסה

עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2012
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) 2012 - רוסית
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) 2012 - ערבית
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) 2012 - אמהרית
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2013 - בעברית
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2013 - באמהרית
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2013 - בערבית
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2013 - ברוסית
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2013 - באמהרית
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2013 - בערבית
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2013

הסתמכות על המדריכים, אין בה בלבד כדי להוכיח שמגיעות זכויות גם אם לא חלו שינויים בדינים בין מועד פרסום המדריכים למועד השימוש בהם.

מדריכי רשות המסים בישראל אינם באים לשנות כל דין או הוראה רשמית.

כתובות לעיון בהנחיות המנהליות הכתובות לפיהן פועלת הרשות

ניתן לעיון בהנחיות המנהליות המותרות בעיון עפ"י דין בכתובת :

הנהלת רשות המיסים בישראל

רח' בנק ישראל, 5 קריית הממשלה החדשה, ת"ד 320 ירושלים 91002

טל' : 02-6664100 פקס' : 02-6664105

ניתן לפנות אל הממונה על חוק חופש המידע ברשות המיסים בישראל, לפי הכתובת :

דן פלד - סמנכ"ל בכיר שרות לקוחות

הממונה על חוק חופש המידע ברשות המיסים בישראל

רח' כנפי נשרים 5 (נציבות מס הכנסה) ,

ירושלים 91010

טל' : 02- 6559112/3 פקס' : 02- 6559167

ניתן לפנות דרך אתר האינטרנט של רשות המיסים להורדת הנחיות מנהליות לפי הכתובת :

<http://taxes.gov.il>

6. רשימת משרדי הרשות

6.3. רשימת משרדי פקידי השומה

פקיד שומה	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
אוטונומיה	יוסף גולדשטיין	רח' יפו 236 ירושלים (בית דניאל)	02-5019263 076-8093550
אילת	שלומי מרק	בניין הקניון האדום, אילת 88000	08-6365730 076-8091124
אשקלון	איריס עומר	רח' הגבורה 9, אשקלון 78190	08-6836089 076-8090195
באר שבע	שלמה אוחיון	שד' שזר 1, באר-שבע 84894	08-6293555 08-6293528
גוש דן	רועי מקוב	רח' ז'בוטינסקי 43, רמת גן 52511	03-7530301 076-8090367
חדרה	שמעון לרנר	רח' הלל-יפה 1, חדרה 38203	04-6322569 076-8091414
חולון	יעל מירון	שדרות ירושלים 162, חולון 5882757	03-6505887 03-6505790
חיפה	יוסף בהלול	שד' פלי"ם 15, ת.ד. 613. חיפה 59033	04-8630279 04-8667249
טבריה	דניאל נאור	רח' אלחדיף 23, טבריה 14243	04-6714180 076-8091802
ירושלים 1	אבנר עופרי	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	02-6545108 076-8093399
ירושלים 2	יהושע יעקבי	רח' יפו 236 ירושלים (בית דניאל)	02-5019203 076-8093261
ירושלים 3	גלעד תקוע	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	02-6545414 02-6545413
כפר-סבא	פזית קלימן	רח' טשרניחובסקי 14, כפר-סבא 44281	09-7610100 09-7417373

04-6556561 076-8092069	רח' פאולוס השישי 701, נצרת 16100	משה ניסן	נצרת
09-8602600 09-8349261	רח' סמילנסקי 6, נתניה 42432	אילן עדני	נתניה
04-9918389 076-8092223	רח' שלום הגליל 1, עכו 22120	דוד מלכא	עכו
04-6529900 076-8092292	רח' ירושלים 4, עפולה 18126	אורי בן נון	עפולה
03-7633770 076-8091843	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	אברהם בכר	פשמ"ג
03-9399400 03-9312228	רח' ההסתדרות 26, פתח-תקוה 49540	מיכל איזנשטדט	פתח-תקווה
04-6929700 076-8092472	רח' ויצמן 20(מתחם דובק), צפת 1321736	יוסף בהלול	צפת
08-9446642 076-8092826	רח' עמיאל רוז'ינסקי 11,רחובות 7645311	מירב צדיקרי	רחובות
08-9788296 08-9221260	רח' הרצל 91 רמלה 76453	מיכל איזנשטדט	רמלה
03-7633300 076-8092884	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	דוד טובול	ת"א 1
03-7634333 076-8092729	רח' פרץ 3, תל-אביב 66853	יעקב סברנסקי	ת"א 3

03-7633550 076-8091217	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	ציפורה יוסף-סקלר	ת"א 4
03-7633655 03-7633658	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	יובל כהן	ת"א 5
03-6505827 03-6505818	שדרות ירושלים 162, חולון 5882757	קובי בנבנישתי	יחידה ארצית לשומה
08-9259800 08-9259888	רח' האיילון 12, לוד 7135220	אהרון עוז	היחידה הארצית לחקירות ומאבק בפשעה
03-7633410 076-8090473	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	טלחום פרדילוב	היחידה הארצית (הוצל"פ - אכיפת הגביה)

6.4. רשימת משרדי מיסוי מקרקעין

מנהלי מיסוי מקרקעין	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
באר-שבע	בוסיה סברדליק	שד' שזר 1, באר-שבע 49848	08-6293642 076-8090704
חדרה	תמר סעדה	רח' הלל-יפה 1, חדרה 38203	04-6326103 076-8090755
חיפה	דניאל בזורה	שד' פלי"ם 15, חיפה 59033	04-8630341 076-8090774
טבריה	דניאל נאור	רח' אלחדיף 23, טבריה 14243	04-6714180 076-8091802
ירושלים	שלמה חסידים	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	02-6545225 076-8090754
מרכז	אלחנן גלצר	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	03-7633110 076-8090845
נצרת	סמי ג'רוש	רח' פאולוס השישי 701, נצרת 16100	04-6458105 04-6458101
נתניה	אייל עזורי	רח' סמילנסקי 6, נתניה 42432	09-8623923 09-8602688
רחובות	שלמה חסידים	רח' רוז'ינסקי 11, רחובות 76453	08-9446779 076-8091016
ת"א	ירדנה אייזקוב (סרוסי)	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	03-7633190 03-7633192

ממונה אזורי	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
אוטונומיה	שמוליק מייזליק	רח' הבנאים 2, אשדוד 7760902	08-8510576 08-8510564
אשדוד	אלי פולק	רח' האורגים 2 (בניין הפורום) אשדוד, ת.ד. 241	08-8561926 076-8094478
באר-שבע	גדעון לואיה	שדרות שז"ר 31, באר שבע, מיקוד 84894	08-6293393 08-6230115
רמלה	אבי סימני	רח' ויצמן 19, גבעתיים, ת"ד 75, מיקוד 53391	08-9788001 076-8094880
חדרה	פסח הלפרין	רח' הלל-יפה 1, חדרה, מיקוד 38203	04-6340951 04-6322926
חיפה	יצחק סוקמן	פלי"ם 15, קרית הממשלה, חיפה	04-8630632 04-8679440
טבריה	ירון קרן צבי	אלחדיף 23, טבריה	04-6714222 04-6714225
יחידת הדלק	שמוליק מייזליק	רח' האלון 2, כפר נטר 4059300	09-9533500 09-9533526
ירושלים	נטע סבח	רח' כנפי נשרים 66, בית כנפי האלה, ירושלים 95465	02-6545510 02-6545515
מס קניה ת"א	ארו בנימין	רח' המסגר 16, תל-אביב	03-6369454 03-6880458
נצרת	ירון קרן צבי	רח' המלאכה 52, נצרת עילית, מיקוד 17000	04-6458818 04-6458800
נתניה	זילפה גלינדוס	רח' סמילנסקי 8, נתניה 42432	09-8821971 09-8606353
עכו	צבי רחמים	שלום הגליל 1, עכו	04-9852923 04-9916163
גוש דן	דני פוקץ	רח' הרצל 91 רמלה 76453	03-5721314
ת"א 1	שמעיה סלח	רח' רוטשילד 29, בת ים 5931606	03-6552240 076-8094016
ת"א 2	איריס בן דוד	רח' רוטשילד 29, בת ים 5931606	03-6552218 076-8094030

03-6898203 03-6898260	השלושה 2, תל-אביב	אורי כליף	ת"א 3
03-9394215 03-9346476	רח' ההסתדרות 26, פ"ת 49540	רפי גבאי	פתח-תקווה

6.6. רשימת בתי המכס

טלפון פקסימיליה	כתובת	שם ומשפחה	בית מכס
08-6383832 08-6374146	קריית המשרדים הקניון, אילת	אידית הרוש	אילת
08-8510777 08-8510548	רח' האורגים 2 (בניין הפורום) אשדוד, ת.ד. 241	יוסי בן ישי	אשדוד
04-8354750 04-8672706	שער הנמל 3, ת"ד 245, חיפה, מיקוד 32000	יעקב יהב	חיפה
02-6545510 02-6545515	רח' כנפי נשרים 66, בית כנפי האלה, ירושלים 95465	אבי סימני	ירושלים
09-8613394 09-8606348	רח' סמילנסקי 6, נתניה, מיקוד 42432	אופיר זילברמן	מעברי גבול
03-9751100 03-9751104	בית המכס נתב"ג, לוד, מיקוד 70100	רפי גבאי חזקיה	נתב"ג
03-9421601 03-9421604	רח' ישראל גלילי 3א ת.ד. 4242 ראשלי"צ 75142 ראשלי"צ	ירדן יופה	מרכז

6.7. רשימת ממוני חקירות מכס ומע"מ

מח' חקירות	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
באר שבע	ארז עמיקם	שדרות שז"ר 31, באר שבע מיקוד 84894	08-6293380 08-6293303
חיפה	כהן ארמונד	שער הנמל 3, ת"ד 245, חיפה, מיקוד 32000	04-8354987 04-8672810
ירושלים	ארז עמיקם	רח' שלומציון המלכה 18, ת"ד 279, ירושלים, מיקוד 91002	02-6664146 02-6664142
ת"א והמרכז	פז פיטוסי יונתן	רח' יפת 42, יפו	03-9537401 03-9537486
יח' הסמים	זאב ציגלברג	רח' כנפי נשרים 24, גבעת שאול, ירושלים, 91012	02-6330608 02-6668281

6.8. רשימת ממוני חקירות מס הכנסה

מח' חקירות	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
חקירות חיפה	יעקב שובזק	שד' פל-ים 15, חיפה	04-8624852 076-8091700
חקירות ירושלים	אהרון ניצינסקי	מגדל דניאל, רח' יפו 236, ירושלים	02-5019283 02-6301061
חקירות ת"א	רון חכם	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב	03-7633885 076-8090659
חקירות מרכז	אריה נחמני	הצורף 5, א.ת. חולון	03-5571600 03-5587450

7. רשימת מאגרי המידע של הרשות הרשומים לפי חוק הגנת הפרטיות

- מאגר מידע מערכת סחר חוץ - מל"מ
 - מאגר הכולל את מלוא המידע על סחר החוץ של מדינת ישראל לרבות ייבוא וייצוא מאת ואל מדינות היעד השונות . כן כולל המאגר את כל הנתונים הנוגעים ליבואנים, יצואנים וסוכני המכס בישראל.
- מאגר מידע - שע"מ
 - מאגר הכולל את מלוא המידע הנוגע ללקוחות רשות המסים לרבות מצב החשבון של לקוחות הרשות וזאת באמצעות שאילתות מובנות . לצורך מיצוי המידע, מקושר המאגר למאגרים ממשלתיים שונים.

8. רשימת החוקים שמנהל הרשות ממונה על ביצועם

8.3. רשות המסים בישראל הינה הגורם הממונה על גביית מסים ישירים, מסי רכוש, היטלים

מיוחדים, מסים משכר ומסי רווחים עפ"י החוק.

8.4. הרשות פועלת מתוקף חוקים, תקנות והוראות שעיקרן כיום:

- פקודת מס הכנסה.
- החוק להגדלת שיעור השתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מס הכנסה שלילי).
- חוק מיסוי מקרקעין (שבח, מכירה רכישה).
- חוק מס רכוש וקרן פיצויים.
- חוקי עידוד.
- חוק מס ערך מוסף, התשל"ו - 1975 .
- חוק מס מעסיקים .
- חוק עבירות מנהליות.
- פקודת המסים גביה.
- חוק מס הכנסה (תאומים בשל אינפלציה) התשמ"ה - 1985.
- פקודת המכס (נוסח חדש).
- חוק סוכני המכס, התשכ"ה - 1964.
- פקודת המשקאות המשכרים (ייצור ומכירה) [נוסח חדש] .
- פקודת הכהילים המפוגלים [נוסח חדש] .
- פקודת היבוא והיצוא [נוסח חדש] .
- חוק מס קניה (טובין ושירותים) , התשי"ב - 1952 .
- פקודת הטבק [נוסח חדש].
- חוק מסי מכס ובלו (שינוי תעריף), התשי"ט - 1949.
- פקודת מס הבולים.
- חוק הבלו על הדלק, התשי"ח - 1958.
- חוק מס הבולים על מסמכים, התשכ"א - 1961 .
- חוק היטלי סחר, התשנ"א - 1991 .
- חוק העבירות המנהליות, התשמ"ו - 1985 .
- תקנות והוראות שונות המתייחסות לחוקים או הפקודות דלעיל.

המסים הנגבים/משולמים ע"י רשות המסים:

- מס הכנסה - המתחלק למס הכנסות שוטפות, מס על חברות ומס על רווחי הון.
- מס הכנסה שלילי.
- מס שבח מקרקעין.
- מס רכישה.
- מס רכוש (החל משנת 2000 שיעורו 0).
- מס קניה (החל מ - 1.1.2000).
- מס שכר (מלכרי"ם) ומס רווח (מוסדות כספיים).
- מס מעסיקים.
- מס ערך מוסף.
- מכס.
- בלו.

9. דיווח הממונה על הפעלת חוק חופש המידע ברשות המסים, וטיפול בבקשות לקבלת מידע עפ"י החוק - לשנת 2013

להלן התפלגות המידע אודות הבקשות :

אחוזים	מספר	
70.5%	268	1. הרשות מסרה את כל המידע המבוקש
3.4%	13	2. הרשות מסרה את המידע המבוקש באופן חלקי
22.9%	87	3. הרשות דחתה את הבקשה למסירת מידע
0.5%	2	4. הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה
1.1%	4	5. הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הנוגעים לפונה
1.6%	6	6. הטיפול בבקשה טרם הסתיים
100%	380	סה"כ
	24	7. המידע אינו מצוי בידי הרשות הציבורית
	1	8. הרשות הפנתה את המבוקש לקבלת מידע מאת רשות ציבורית
	5	9. הרשות הפנתה את המבקש למקום בו המידע פורסם ברבים
	2	10. בקשות בדיון משפטי

מידע אודות בקשות שסורבו

סך הבקשות שסורבו (סעיפים 2,3)	100
-------------------------------	-----

העילה	מספר הבקשות שנדחו בשל עילה זו
8(1) - הקצאת משאבים	6
8(2) - נוצר לפני 7 שנים	0
8(3) - לא ניתן לאתר	24
8(4) - פורסם ברבים	5
8(5) - נוצר בידי רשות אחרת	1
9(א)1 - פגיעה בביטחון הציבור	0
9(א)1 - פגיעה ביחסי החוץ	-
9(א)1 - פגיעה בביטחון הציבור	0

9(א)(1) - פגיעה בביטחון או שלומו של אדם	-
9(א)(2) - צו	-
9(א)(3) - פגיעה בפרטיות	1
9(א)(4) איסור על פי דין	77
9(ב)(1) - שיבוש תפקוד הרשות	-
9(ב)(2) - מדיניות בעיצוב	-
9(ב)(3) - משא ומתן	-
9(ב)(4) - דיונים פנימיים	2
9(ב)(5) - ניהול פנימי	-
9(ב)(6) - סוד מסחרי	1
9(ב)(7) - תנאי לאי מסירה	-
9(ב)(8) - שיטות עבודה ונהלים שלרשות אכיפה	-
9(ב)(8) - ענייני משמעת של עובד ברשות ציבורית	-
9(ב)(9) - ניהול פנימי	-
9(ב)(10) - פרטיות הנפטר	-
14 - החוק אינו חל	-
20 - קיים הסדר אחר למסירת המידע	-
עילת דחיה אינה ידועה	-
סה"כ	117

מידע אודות זמני טיפול בבקשות שנענו

סך הבקשות הרלוונטיות (סעיפים 1,2,3)	368
-------------------------------------	-----

זמן הטיפול	במספר	באחוזים
עד 15 יום	176	45.4%
בין 16 ל-30 יום	81	20.9%
בין 31 ל-60 יום	56	14.4%
בין 61 ל-120 יום	43	11%
מעל 120 יום	32	8.3%
סה"כ	388	100%

עתירות : הוגשו 2 עתירות מנהליות בשנת 2013
אגרות : אין נתונים לגבי סכום האגרות שהתקבלו

15 דיווח הממונה על פניות הציבור ברשות המסים

הדו"ח השנתי של הממונה על פניות הציבור לשנת 2013

א. כללי

1. במטרה לשפר השירות ולאפשר מענה יעיל ומהיר לפניות הציבור באינטרנט, הוכשרו למעלה מ-200 עובדים של רשות המסים (רפרנטים בהנהלה ו"מנהלי פניות" ביחידות השדה), כנאמנים על מתן המענה ללקוחות במערכת פניות לקוחות (מפ"ל).
2. "מפ"ל" הינה מערכת המנתבת את הפניות מהאינטרנט באופן אוטומטי - ישירות לגורם המטפל הרלוונטי, בהתאם לאופי הפנייה ומהותה, תוך מתן מענה באמצעות המערכת ישירות לפונה. המערכת מאפשרת שמירת ההתכתבות ועיבוד סטטיסטי, מדידת זמנים, ביצוע משוב מהלקוחות לגבי איכות התשובה שקיבלו וכן מאפשרת ללקוח לשלוח את פנייתו גם על גבי קובץ PDF.

ב. תקציר הדו"ח

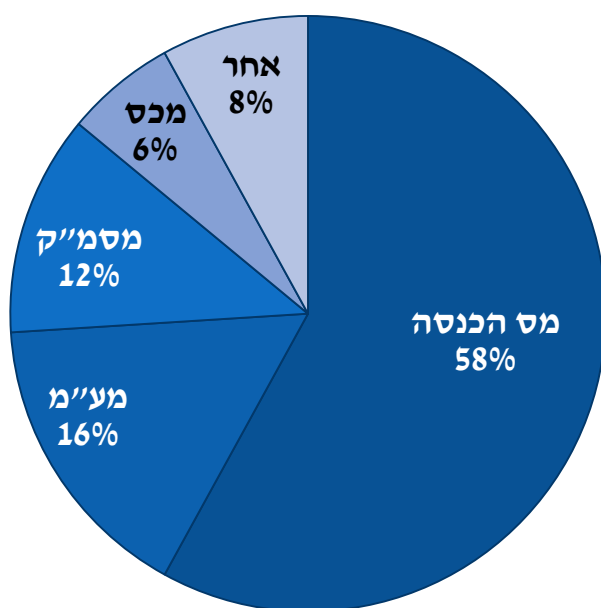
1. הדו"ח דלהלן, מסכם את הפעילות לתקופה שבין 1 לינואר ועד ליום 31 בדצמבר 2012, תוך הצגת מכלול הפניות אשר נותבו וטופלו ע"י מנהלי הפניות והרפרנטים ביחידות השדה ובמטה הנהלת רשות המסים בישראל.
2. סך הפניות שתקבלו בשנת 2013: כ - 2,888 פניות במוצע חודשי (34,595 שנתית).
3. שיעור פניות שנענו: 100% (34,595).
4. התפלגות פניות לשנת 2013: שכירים: 24%
עצמאים: 19%
מייצגים: 32%
אחרים: 8%
אזרח/תושב: 10%
נוספים (כגון- חיילים משוחררים, פנסיונרים, יבואנים ויצואנים): 6%
5. התפלגות הפניות לפי "נושא ראשי": מס הכנסה: 58%
מיסוי מקרקעין: 12%
מכס: 6%
מע"מ: 16%
השאר הוגדר כ- "אחר".
6. זמן המענה הממוצע לפנייה עמד בשנת 2013 על 8 ימים.
יודגש כי תשובות ביניים מתקבלת אצל הפונה באופן מיידי.

ג. פיתוחים נוספים במערכת "מפ"ל"

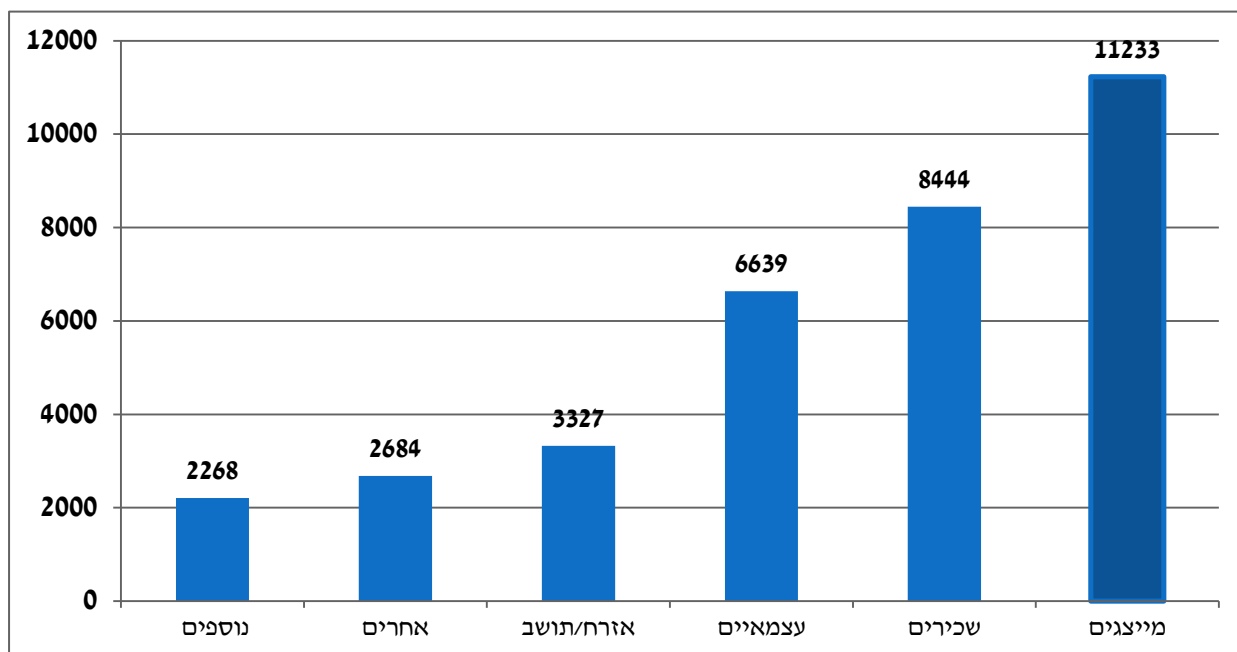
1. במסגרת פיתוח היישומים הנוספים למערכת "מפ"ל", הושלם פיתוח דף פניות חדש באינטרנט המאפשר לפונה לקבל תגובה מיידית לקליטת פנייתו והודעה הכוללת מספר הפניה המאפשר מעקב מתאים.
2. כמו כן, המענה לשאלות נפוצות יטויב לפי נושאי משנה וישולב במערכת, כך שעם בחירת נושא הפניה, מתקבלת רשימה רלוונטית של שאלות ותשובות נפוצות הרלוונטיות לאותו נושא.
3. כמו כן הוספה אפשרות חדשה לשליחת פניה ישירות לבעלי תפקידים ברשות כולל רפרנטים של מפ"ל.

סיכום המענה לפניות (עפ"י בחירת הפונה) לפי נושא ראשי

1/1/2013 - לתקופה : 31/12/2013



התפלגות פניות (עפ"י בחירת הפונה) לפי סוג הפונה לתקופה: 31/12/2013 - 01/01/2013



דיווח פעילות בתחום מענק עבודה (מס הכנסה שלילי):

1. רקע:

במסגרת מדיניות הממשלה להגדלת שיעור ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים, בדרך של **סיוע לעובדים ברמות השכר הנמוכות והבטחת רמת חיים של העובדים בגיל פרישה**, החליטה הממשלה על מספר צעדים ליישום מדיניותה האמורה וזאת בהחלטת ממשלה מס' 1134 מיום 4 בפברואר 2007. בהתאם לכך העבירה הממשלה בכנסת ב-27 בדצמבר 2007 את **החוק להגדלת שיעור ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מס הכנסה שלילי)**, התשס"ח - 2007 (להלן: **"חוק מס הכנסה שלילי"**) והטילה על **רשות המסים** את תפקיד יישום והטמעת החוק.

תחולת החוק

משנת 2012 ואילך (לגבי תביעות בעד חודשי עבודה בשנות המס 2011 ואילך) החוק חל על כל **"עובד" (שכיר) ו/או "עצמאי"**, ללא תלות במקום מגוריו.

הערכות לקידום, יישום והטמעת החוק

כאמור, עם קבלת החלטת הממשלה ליישום החוק והטלת יישומו על רשות המסים, הוחלט **שחטיבת שירות לקוחות** תוציא לפועל את יישומו. על מנת שהחוק יוטמע באופן **המיטבי ביותר**, **תוך יצירת סביבת עבודה נוחה**, **יעילה וצמצום הברוקרטיה למינימום**, נקטה **חטיבת שירות לקוחות** ברשות המסים - האחראית על יישום החוק, במספר פעולות, כגון: פיתוח תהליך פשוט להגשת תביעה, מהלכים ממוחשבים, הרחבת בסיס הנתונים, שיפור מערכות המידע, יצירת מודעות, הקמת מרכז מידע טלפוני, הטמעת יישומו של החוק בקרב עובדי משרדי השומה ועוד.

הכנת חוזרים מקצועיים והוראות ביצוע

הוכנו והופצו ע"י חטיבת שירות לקוחות חוזרים מקצועיים והוראות ביצוע לעובדים במכלול התפקידים המטפלים בחוק "מס הכנסה שלילי" מכל היבטיו, המסבירים את כל התהליך ואת פרטי הטיפול בו ע"י קבוצות העובדים השונות באגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין.

2. יצירת מודעות בדבר חקיקת חוק "מס הכנסה שלילי"

א. פניה יזומה וישירה לאזרחים פוטנציאלים לקבלת המענק

ב. שיתוף פעולה עם גורמי חוץ

במסגרת הטמעת החוק והגברת המודעות, פנתה חטיבת שירות לקוחות ביחד עם הדוברות למספר גורמי חוץ, כגון: עמותת ידיד, מתנ"סים, רשויות מקומיות וכיוצ"ב, וננקטו פעולות משותפות **להגברת המודעות בדבר הזכויות שישנן בעקבות חקיקת החוק**.

הפצת עלוני המידע בסניפי ובסוכנויות הדואר השונים.

ג. פרסום מידע בכלי התקשורת השונים

נערך **קמפיין פרסומי רחב** במסגרתו בין היתר, פרסמה הרשות **מודעות** בעיתונות הכתובה המספקות הסבר על תנאי הזכאות לקבלת המענק וכיוצ"ב, שודר **ג'ינגל ברדיו** המזמין את הציבור להגיש תביעה ו/או לקבל מידע נוסף ממרכז המידע הטלפוני של רשות המסים או באתר רשות המסים באינטרנט ועוד.

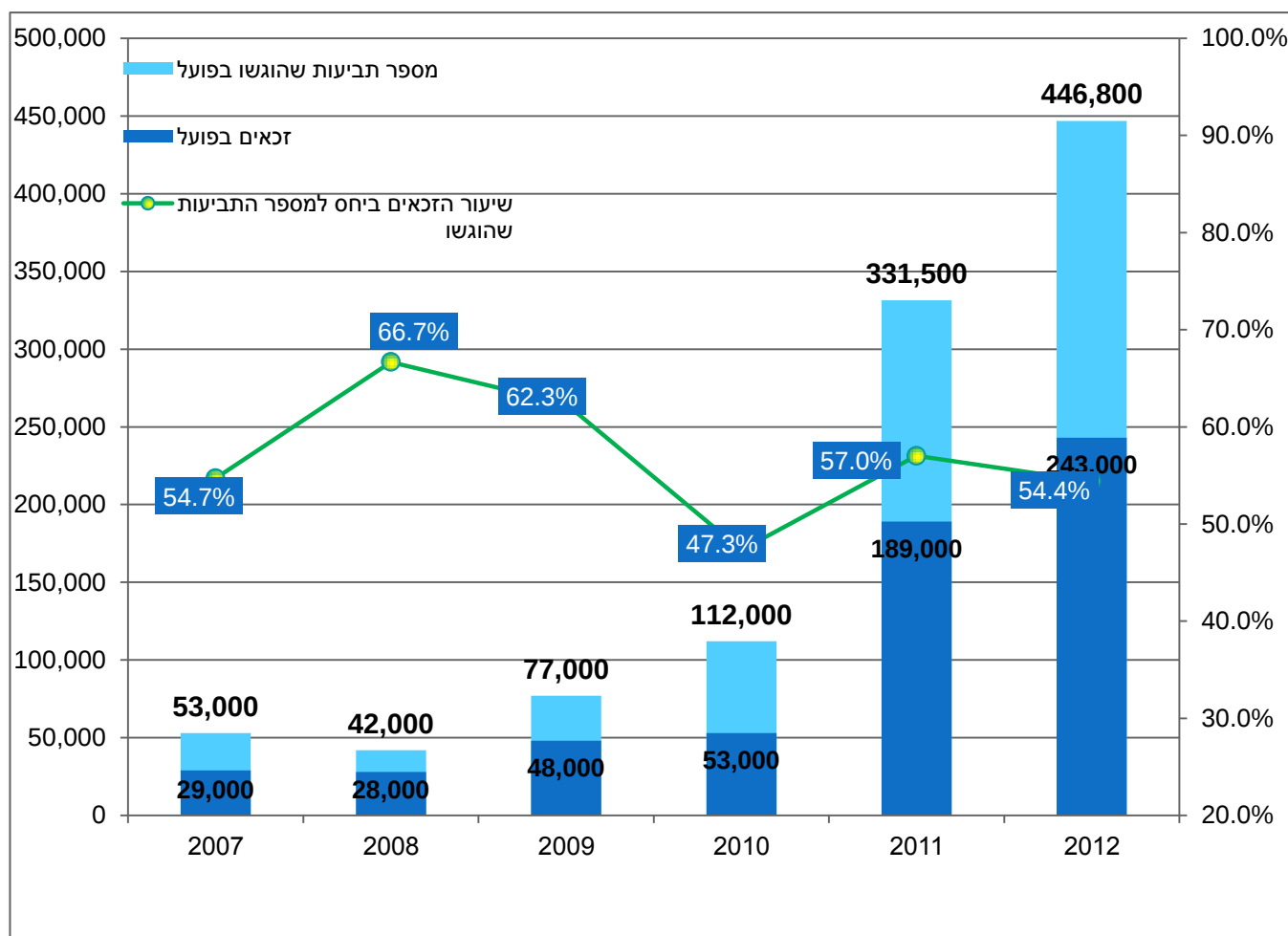
הכנת והפצת עלוני מידע בשפות שונות

הוכנו והופצו עלוני מידע במספר שפות: **עברית, ערבית, רוסית ואמהרית**.

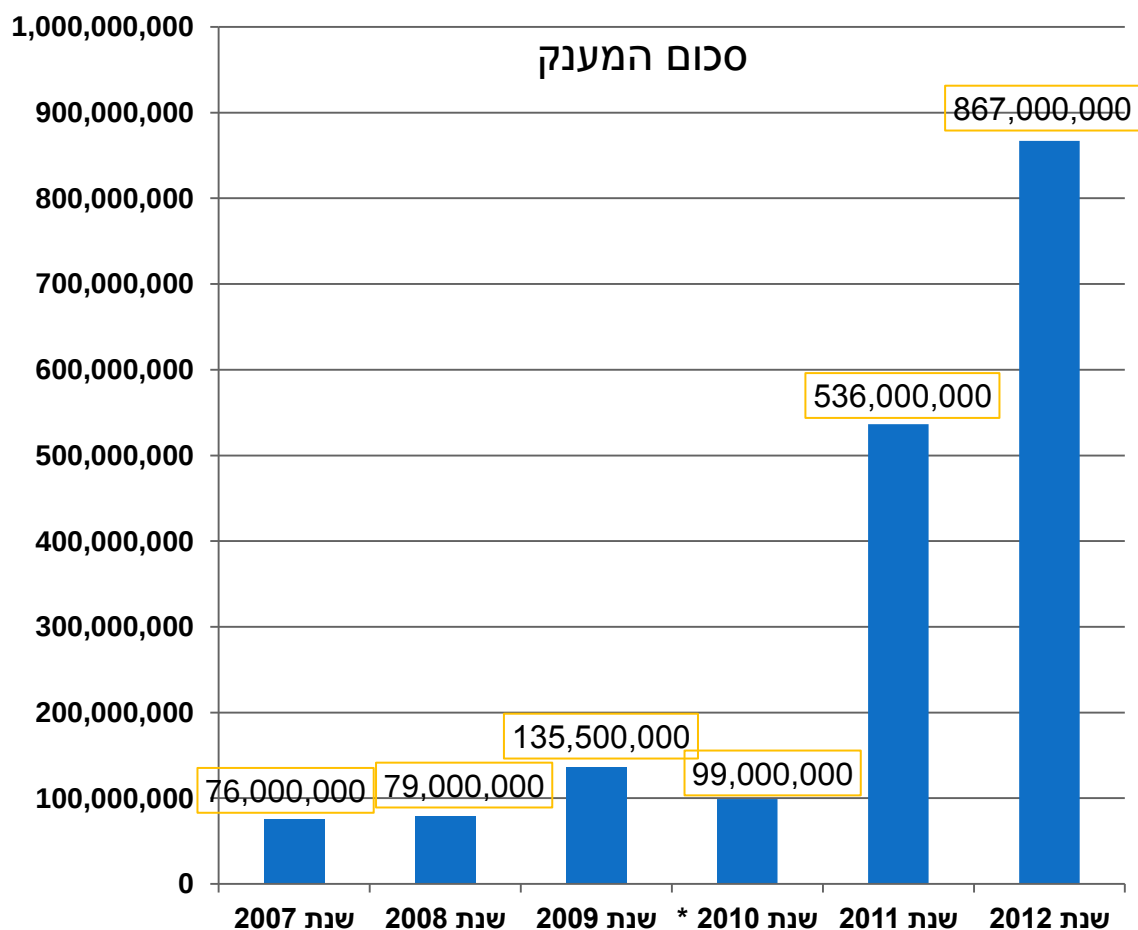
ד. פרסום והפצת מידע באתר האינטרנט

חטיבת שירות לקוחות בשיתוף עם שע"מ ריכזה את כל המידע הקיים בנושא, ופרסמה אותו לציבור הרחב באתר האינטרנט של רשות המסים במספר שפות כאמור לעיל.

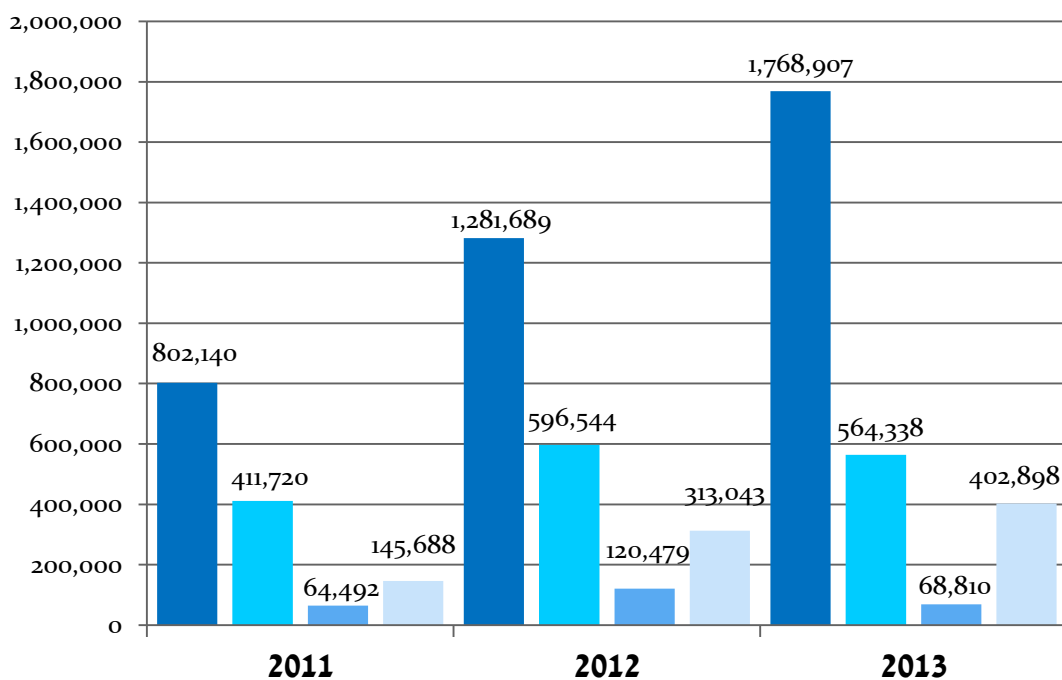
ה. פותח **"סימולטור"** הנמצא באינטרנט באמצעותו כל אזרח יכול **באופן פשוט וזמין**, לבדוק אם הוא עומד בתנאי הזכאות ומה סכום המענק לו הוא זכאי. כמו כן, פותח יישום באינטרנט ל**"בדיקת סטאטוס התביעה"** באמצעותו מגיש תביעה יכול באופן פשוט וזמין, לבדוק את זכאותו וסכום המענק לו הוא זכאי ואת מועדי קבלת המענק.



סכומי המענק ששולמו בשנות המס (במיליוני שקלים)



קטגוריה	2013	2012	2011
פניות טלפוניות	1,768,907	1,281,689	802,140
לקוחות שביקשו מענה אנושי	564,338	596,544	411,720
שיעור שיחות ננטשות לאחר 120 שניות	3.9%	9.4%	8%
לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכות האוטומטיות	402,898	313,043	145,688
אורך שיחה ממוצעת בדקות	04:08	04:36	05:26
פניות דואל שהתקבלו	30,247	32,289	11,952
טיפול בפקסים שהתקבלו	56,023	69,824	45,046



■ פניות טלפוניות.
■ לקוחות שביקשו מענה אנושי.
■ שיעור שיחות ננטשות לאחר 120 שניות
■ לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכות האוטומטיות.

חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

חופש מידע

1. לכל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית בהתאם להוראות חוק זה.

הגדרות

2. בחוק זה -

- "ועדה משותפת" - ועדה משותפת של ועדת החוקה חוק ומשפט וועדת החוץ והביטחון של הכנסת;
- "מידע" - כל מידע המצוי ברשות ציבורית, והוא כתוב, מוקלט, מוסרט, מצולם או ממוחשב;
- "ממונה" - מי שמונה לפי סעיף 3;
- "קבלת מידע" - לרבות עיון, צפייה, האזנה, העתקה, צילום, קבלת פלט מחשב או קבלת מידע בכל דרך אחרת בהתאם לסוג המידע וצורת החזקתו; "רשות ציבורית" - הממשלה ומשרדי הממשלה, לרבות יחידותיהם ויחידות הסמך שלהם;
- (1) לשכת נשיא המדינה;
- (2) הכנסת;
- (3) מבקר המדינה, למעט לגבי מידע שהגיע אליו לצורך פעולות הביקורת ובידור תלונות הציבור;
- (4) בתי משפט, בתי דין, לשכות הוצאה לפועל, וגופים אחרים בעלי סמכות שפיטה על פי דין - למעט לגבי תוכנו של הליך משפטי;
- (5) רשות מקומית;
- (6) תאגיד בשליטת רשות מקומית;
- (7) תאגיד שהוקם בחוק;
- (8) חברה ממשלתית וחברה-בת ממשלתית כהגדרתן בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975, שקבע שר המשפטים, למעט חברות שקבע שר המשפטים באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת; קביעה כאמור יכול שתהיה לגבי כל פעילותה של החברה או לגבי פעילויות מסוימות;
- (9) גוף אחר, הממלא תפקיד ציבורי, שהוא גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 9 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שקבע שר המשפטים, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת; קביעה כאמור יכול שתהיה לגבי כל פעילותו של גוף כאמור או לגבי פעילויות מסוימות;
- (10) "ראש רשות ציבורית" - המנהל הכללי, ובאין מנהל כללי - בעל התפקיד המקביל באותו גוף; ברשות מקומית - ראש הרשות המקומית; "תאגיד בשליטת רשות מקומית" - תאגיד עירוני, כמשמעותו בסעיף 249א לפקודת העיריות, וכן, תאגיד שבו יש למועצה מקומית, כמשמעותה בפקודת המועצות המקומיות, לפחות מחצית ההון או מחצית כוח ההצבעה בו; "תושב" - כהגדרתו בסעיף 1 לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965, וכן תאגיד שהתאגד לפי הדין בישראל.

ממונה

3. ראש רשות ציבורית ימנה, מקרב עובדי הרשות, ממונה על העמדת מידע לרשות הציבור, על טיפול בבקשות לקבלת מידע ועל יישום הוראות חוק זה.

פרסום רשימת הרשויות הציבוריות

4. (א) הממשלה תעמיד לרשות הציבור, במקום ובאופן שייקבעו בתקנות, את רשימת הרשויות הציבוריות, כאמור בפסקאות (1) ו-(8) להגדרה "רשות ציבורית"; הרשימה תכלול מידע תמציתי על תפקידיה של כל רשות ציבורית, וכן על דרכי ההתקשרות עם הממונה ועל דרכים נוספות לקבלת מידע שבידי הרשות כנהוג באותה רשות.
- (ב) רשות מקומית תעמיד לרשות הציבור, במקום ובאופן שייקבעו בתקנות, את הפרטים האמורים בסעיף קטן (א), לגביה ולגבי התאגידים שבשליטתה, אשר חוק זה חל עליהם.

דוח תקופתי

5. (א) רשות ציבורית תפרסם דין וחשבון שנתי שיכלול מידע על אודות פעילותה ותחומי אחריותה והסבר על תפקידיה וסמכויותיה; הדין וחשבון יכלול גם דיווח של הממונה על הפעלת חוק זה ברשות הציבורית, ואולם רשאי הוא לפרסם דיווח זה בנפרד.

(ב) שר המשפטים, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, רשאי לקבוע, לגבי רשות ציבורית מסוימת, כאמור בפסקאות (1) ו-(6) עד (10) להגדרה "רשות ציבורית", או לסוגים של רשויות ציבוריות, תקופה אחרת לפרסום של הדין וחשבון.
(ג) הוראות בדבר מתכונת הדין וחשבון ודרך פרסומו ייקבעו בתקנות.

הנחיות מנהליות וחוקי עזר

6. (א) רשות ציבורית תעמיד לעיון הציבור את ההנחיות המנהליות הכתובות שעל פיהן היא פועלת ושיש להן נגיעה או חשיבות לציבור.
(ב) הוראות סעיף 9 יחולו, בשינויים המחויבים, על העמדת הנחיות מנהליות לעיון הציבור לפי סעיף זה.
(ג) רשות מקומית תעמיד לעיון הציבור את חוקי העזר שלה.

מידע על איכות הסביבה (תיקון התשס"ה)

א6. (א) רשות ציבורית תעמיד לעיון הציבור מידע על איכות הסביבה שיש ברשותה, באתר האינטרנט של הרשות הציבורית, אם קיים אתר כאמור, ובדרכים נוספות שיקבע השר לאיכות הסביבה; לעניין זה, "מידע על איכות הסביבה" - מידע על חומרים שנפלטו, שנשפכו, שסולקו או שהושלכו לסביבה ותוצאות של מדידות רעש, ריח וקרינה, שלא ברשות היחיד.
(ב) הוראות סעיפים 9 ו-13 יחולו, בשינויים המחויבים, על העמדת המידע לעיון הציבור לפי סעיף זה.
(ג) השר לאיכות הסביבה, בהסכמת שר האוצר ובהתייעצות עם שר המשפטים ועם השר הנוגע בדבר, ולעניין רשויות מקומיות גם בהסכמת שר הפנים, יקבע את סוגי המידע על איכות הסביבה שיועמד לעיון הציבור, את דרכי העמדתו כאמור ואת המועדים לכך; תקנות כאמור יובאו לאישור ועדת הפנים ואיכות הסביבה של הכנסת.

נוהל הגשת בקשות והטיפול בהן [תיקון התשס"ה (מס' 2)]

7. (א) בקשה לקבלת מידע תוגש בכתב לממונה או למי שהוסמך לכך על ידו; אין המבקש חייב לציין את הטעם לבקשתו.
(ב) הרשות הציבורית תודיע למבקש המידע ללא שיהוי, ולא יאוחר מ-30 ימים מקבלת הבקשה, על החלטתה בבקשתו; ראש הרשות הציבורית, או מי שהוא הסמיך לכך, רשאי להאריך את התקופה האמורה, במקרה הצורך, ב-30 ימים נוספים, ובלבד שהודיע על כך למבקש בכתב, ונימק את הצורך בהארכת התקופה.
(ג) ראש הרשות הציבורית רשאי להאריך, הארכה נוספת, את התקופה האמורה בסעיף קטן (ב), בהחלטה מנומקת אשר תישלח למבקש תוך התקופה האמורה, אם בשל היקפו או מורכבותו של המידע המבוקש יש צורך להאריך את התקופה; ההארכה הנוספת לא תעלה על התקופה המתחייבת מהטעמים האמורים, ובכל מקרה לא תעלה על 60 ימים.
(ד) החליטה הרשות הציבורית להעמיד את המידע לרשות המבקש, תבוצע החלטתה תוך זמן סביר בנסיבות העניין אך לא יאוחר מ-15 ימים, זולת אם קבע הממונה, מטעמים מיוחדים, כי ההחלטה תבוצע במועד מאוחר יותר; הרשות תודיע למבקש היכן ומתי יעמוד המידע לרשותו.
(ה) המידע יועמד לרשות המבקש כפי שהוא מצוי בידי הרשות הציבורית ואין הרשות חייבת לעבד את המידע לצרכיו של המבקש; היה המידע ממוחשב, הוא יופק עבור המבקש באמצעים המשמשים דרך קבע את הרשות.
(ו) החליטה הרשות הציבורית לדחות את בקשת המבקש, כולה או חלקה, תשלח למבקש הודעה בכתב שתפרט את נימוקי ההחלטה, ותיידע את המבקש על זכותו לעתור נגד ההחלטה לפי הוראות חוק בתי משפט לעניינים מנהליים, התש"ס-2000.

דחיית בקשות במקרים מסוימים

8. רשות ציבורית רשאית לדחות בקשה לקבלת מידע באחד מאלה:
(1) הטיפול בה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה;
(2) המידע נוצר או נתקבל בידה למעלה משבע שנים לפני הגשת הבקשה ואיתורו כרוך בקושי של ממש;
(3) לאחר שנקטה אמצעים סבירים, התברר לה שלא ניתן לאתר את המידע או שאינו מצוי ברשותה;
(4) המידע פורסם ועומד לרשות הציבור או לעיונו, בין בתשלום ובין שלא בתשלום; ואולם בדחותה את הבקשה לפי פסקה זו, תודיע הרשות למבקש היכן יוכל לרכוש את המידע המבוקש, לקבלו או לעיין בו; (5) המידע נוצר בידי רשות ציבורית אחרת, ואין בהפניית המבקש לאותה רשות כדי להכביד הכבדה בלתי סבירה על קבלתו של המידע על ידו; ואולם,

בדחותה בקשה לפי פסקה זו, תפנה הרשות הציבורית את המבקש לרשות הציבורית אשר בידיה נוצר המידע.

מידע שאין למסרו או שאין חובה למסרו

9. (א) רשות ציבורית לא תמסור מידע שהוא אחד מאלה:
- (1) מידע אשר בגילוי יש חשש לפגיעה בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בביטחון הציבור או בביטחון או בשלמו של אדם;
 - (2) מידע בנושאים ששר הביטחון, מטעמים של שמירה על בטחון המדינה, קבע אותם בצו, באישור הוועדה המשותפת;
 - (3) מידע שגילוי מהווה פגיעה בפרטיות, כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן - חוק הגנת הפרטיות), אלא אם כן הגילוי מותר על פי דין;
 - (4) מידע אשר אין לגלותו על פי כל דין.
- (ב) רשות ציבורית אינה חייבת למסור מידע שהוא אחד מאלה:
- (1) מידע אשר גילוי עלול לשבש את התפקוד התקין של הרשות הציבורית או את יכולתה לבצע את תפקידיה;
 - (2) מידע על אודות מדיניות הנמצאת בשלבי עיצוב;
 - (3) מידע על אודות פרטי משא ומתן עם גוף או עם אדם שמחוץ לרשות;
 - (4) מידע בדבר דיונים פנימיים, תרשומות של התייעצויות פנימיות בין עובדי רשויות ציבוריות, חבריהן או יועציהן, או של דברים שנאמרו במסגרת תחקיר פנימי, וכן חוות דעת, טיוטה, עצה או המלצה, שניתנו לצורך קבלת החלטה, למעט התייעצויות הקבועות בדין;
 - (5) מידע הנוגע לניהול פנימי של הרשות הציבורית שאין לו נגיעה או חשיבות לציבור;
 - (6) מידע שהוא סוד מסחרי או סוד מקצועי או שהוא בעל ערך כלכלי שפרסומו עלול לפגוע פגיעה ממשית בערכו, וכן מידע הנוגע לעניינים מסחריים או מקצועיים הקשורים לעסקיו של אדם, שגילוי עלול לפגוע פגיעה ממשית באינטרס מקצועי, מסחרי או כלכלי; למעט מידע שהוא אחד מאלה -
 - (א) מידע על חומרים שנפלטו, שנשפכו, שסולקו או שהושלכו לסביבה;
 - (ב) תוצאות של מדידות רעש, ריח וקרינה, שלא ברשות היחיד.
 - (7) מידע שהגיע לידי הרשות הציבורית, שאי-גילוי היה תנאי למסירתו, או שגילוי עלול לפגוע בהמשך קבלת המידע;
 - (8) מידע על אודות שיטות עבודה ונהלים של רשות ציבורית העוסקת באכיפת החוק, או שיש לה סמכות חקירה או ביקורת או בירור תלונות על פי דין, אם גילוי עלול לגרום לאחד מאלה:
 - (א) פגיעה בפעולות האכיפה או הביקורת או בירור התלונות של הרשות;
 - (ב) פגיעה בהליכי חקירה או משפט או בזכותו של אדם למשפט הוגן;
 - (ג) גילוי או מתן אפשרות לגלות את קיומו או זהותו של מקור מידע חסוי;
 - (9) מידע הנוגע לענייני משמעת של עובד של רשות ציבורית, למעט מידע בדבר ההליכים הפומביים על פי החוק; לעניין פסקה זו, "עובד" - לרבות חייל, שוטר, סוהר ונושא משרה ברשות הציבורית;
 - (10) מידע שיש בגילוי פגיעה בצנעת הפרט של אדם שנפטר.
- (ג) לעניין סעיף זה, אין נפקא מינה אם העילה לאי-גילוי המידע היא בשל המידע המבוקש לבדו או בשל הצטברותו למידע אחר.

שיקולי הרשות הציבורית

10. בבואה לשקול סירוב למסור מידע לפי חוק זה, מכוח הוראות סעיפים 8 ו-9, תיתן הרשות הציבורית דעתה, בין היתר, לענייניו של המבקש במידע, אם ציין זאת בבקשתו, וכן לעניין הציבורי שבגילוי המידע מטעמים של שמירה על בריאות הציבור או בטיחותו, או שמירה על איכות הסביבה.

מסירת מידע חלקי ומסירת מידע בתנאים

11. היה המידע המבוקש מידע אשר הרשות הציבורית רשאית או חייבת שלא למסרו כאמור בסעיף 9, וניתן לגלות את המידע, ללא הקצאת משאבים בלתי סבירה או הכבדה ניכרת על פעולתה של הרשות, תוך השמטת פרטים, תוך עריכת שינויים או תוך התניית תנאים בדבר דרך קבלת המידע והשימוש בו, תמסור הרשות את המידע בהשמטות, בשינויים או בתנאים המחויבים, לפי העניין; נעשו השמטות או שינויים כאמור, תציין זאת הרשות, אלא אם כן אין לגלות עובדה זו, מהטעמים המפורטים בסעיף 9(א)(1).

תחולה לגבי אדם שאינו אזרח או תושב

12. הוראות חוק זה יחולו גם על מבקש מידע שאינו אזרח ישראלי או תושב, לגבי מידע בדבר זכויותיו בישראל.

הגנה על צד שלישי

13. (א) נתבקש מידע הכולל פרטים על אודות צד שלישי, אשר מסירתם עלולה לפגוע בצד השלישי, והרשות הציבורית שוקלת לאפשר למבקש המידע לקבל את המידע, תודיע הרשות לצד השלישי, בכתב, על דבר הגשת הבקשה ועל זכותו להתנגד למסירת המידע ותודיע על כך למבקש; קיבל אדם הודעה כאמור, רשאי הוא להודיע לרשות, בתוך 21 ימים, כי הוא מתנגד לבקשה, בנימוק שאין למסור את המידע, כולו או מקצתו, מכוח הוראות סעיף 9 או הוראות כל דין; 21 הימים האמורים לא יבואו במניין המועדים המנויים בסעיף 7.

(ב) החליטה הרשות הציבורית לדחות את התנגדותו של הצד השלישי, תמציא לו, בכתב, את החלטתה המנומקת, ותודיע לו על זכותו לעתור נגד החלטתה על פי חוק זה.

(ג) על אף האמור בסעיף 7(ב) לא תאפשר הרשות הציבורית את קבלת המידע המבוקש, בטרם חלפה התקופה להגשת העתירה או בטרם הוחלט לדחותה, לפי העניין, אלא אם כן הודיע הצד השלישי שהתנגד, בכתב, כי הוא מוותר על זכותו להגיש.

סייגים לתחולת החוק (תיקונים: התשס"ב, התשס"ט)

14. (א) הוראות חוק זה לא יחולו על הגופים שלהלן, ועל מידע שנוצר, שנאסף או שמוחזק בידיהם -

- (1) מערך המודיעין של צבא-הגנה לישראל, ויחידות צבאיות נוספות אשר שר הביטחון, באישור הועדה המשותפת, קבע אותן בצו, מטעמים של בטחון המדינה;
- (2) שירות הביטחון הכללי וכן יחידות הביטחון ברשויות ציבוריות, בעניינים המונחים על ידי שירות הביטחון הכללי או מטעמו;
- (3) המוסד למודיעין ולתפקידים מיוחדים;
- (4) יחידת הממונה על הביטחון במערכת הביטחון;
- (5) יחידות במשרד ראש הממשלה ובמשרד הביטחון שעיקר פעילותן בטחון המדינה או יחסי חוץ, שראש הממשלה או שר הביטחון, באישור הועדה המשותפת, קבע אותן בצו 3;
- (6) הועדה לאנרגיה אטומית ומרכזי המחקר הגרעיני שבאחריותה;
- (7) המרכז למחקר מדיני, החטיבה לפירוק נשק והחטיבה לתכנון מדיני במשרד החוץ, ויחידות נוספות של משרד החוץ, אשר שר החוץ, באישור הועדה המשותפת, קבע אותן בצו, מטעמים של בטחון המדינה או יחסי החוץ שלה;
- (8) כל גוף או רשות שיש להם סמכות חקירה על פי דין, לגבי מידע שנאסף או שנוצר לצורכי חקירה ולגבי מידע מודיעיני;
- (9) מערכי המודיעין והחקירות של משטרת ישראל, וכן יחידות נוספות אשר השר לביטחון הפנים, באישור הועדה המשותפת, קבע אותן בצו;
- (10) שירות בתי הסוהר - לגבי מערך המודיעין ומערך האבטחה;
- (11) כל רשות מעין-שיפוטית, שתפקידה לדון במצבו הרפואי של אדם - לגבי הליכים בפניה;
- (12) נציבות תלונות הציבור על שופטים - לגבי בירור תלונה על שופט לפי חוק נציב תלונות הציבור על שופטים, התשס"ב-2002;
- (13) הרשות להגנה על עדים.

(ב) שר המשפטים רשאי, בצו, בהתייעצות עם השר הנוגע בדבר ובאישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת או ועדת משנה שלה, להוסיף גוף או עניין לרשימת הגופים המנויים בסעיף קטן (א); תוקפו של צו כאמור יהיה לתקופה שתקבע בו ושלא תעלה על שישה חודשים, זולת אם בוטל קודם לכן; נקבעה בצו תקופת תוקף הפחותה משישה חודשים רשאי שר המשפטים

להאריך את תוקפו של הצו לתקופה נוספת, ובלבד שהתקופה הכוללת לא תעלה על שישה חודשים.

(ג) שר המשפטים רשאי, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, לקבוע בצו כי חוק זה לא יחול על תאגיד כאמור בפסקאות (7) או (8) להגדרה "רשות ציבורית" שבסעיף 2, בשים לב למידת הפגיעה העלולה להיגרם לפעילותו הכלכלית או העסקית של התאגיד; צו כאמור יינתן, לגבי תאגיד בשליטת רשות מקומית, לאחר התייעצות עם שר הפנים, ולגבי תאגיד אחר, לאחר התייעצות עם השר הממונה על החוק שמכוחו הוקם התאגיד. (ד) הוראות חוק זה לא יחולו על מידע שהעבירה הרשות הציבורית לגנזך המדינה בהתאם לחוק הארכיונים, התשט"ו-1955.

דיוני הועדה המשותפת

15. (א) ישיבות הועדה המשותפת יהיו חסויות, אם לא החליטה החלטה אחרת לעניין זה.
(ב) הועדה המשותפת רשאית לקבוע כי צו אשר אושר על ידי לפי סעיפים 9 או 14, לא יפורסם ברשומות, כולו או חלקו.

תיקון מידע

16. קיבל אדם מידע על אודותיו לפי חוק זה ומצא כי המידע אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, רשאי הוא לפנות לרשות הציבורית בבקשה לתקנו, ויחולו, לעניין זה, הוראות סעיפים 14 ו-15 לחוק הגנת הפרטיות, בשינויים המחויבים.

עתירה לבית המשפט [תיקונים: התש"ס, התשס"ה (מס' 2)]

17. (א) עתירה על החלטת רשות ציבורית לפי חוק זה תידון בבית משפט לעניינים מנהליים, אלא אם לגבי המידע נושא העתירה תעודת חיסיון לפי סעיף 44 לפקודת הראיות [נוסח חדש], התשל"א-1971; הוצאה תעודת חיסיון כאמור, תידון העתירה לפני בית המשפט העליון.
(ב) בדונו בעתירה לפי חוק זה, למעט בעתירה על דחיית בקשה לפי סעיף 8, רשאי בית המשפט לקבל לידיו את כל המידע המבוקש ולעניין בו; בית המשפט רשאי, מהטעמים המנויים בסעיף 9, לשמוע טענות מפי בא-כוח הרשות הציבורית בדלתיים סגורות וללא נוכחות העותר או בא-כוחו.
(ג) לא יורה בית המשפט על מסירת מידע העלול לפגוע בזכויות צד שלישי, אלא לאחר שנתן לצד השלישי הזדמנות להשמיע טענותיו, בדרך שיקבע.
(ד) על אף הוראות סעיף 9, רשאי בית המשפט להורות על מתן מידע מבוקש, כולו או חלקו ובתנאים שיקבע, אם לדעתו העניין הציבורי בגילוי המידע, עדיף וגובר על הטעם לדחיית הבקשה, ובלבד שגילוי המידע אינו אסור על פי דין.
(ה) החליט בית המשפט כאמור בסעיפים קטנים (ב) או (ד), ירשום את הטעמים להחלטתו.

אגרות

18. (א) שר המשפטים, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, יתקין תקנות הקובעות אגרות בעד בקשה לקבלת מידע ובעד הפעולות הכרוכות באיתור המידע המבוקש ומסירתו לפי חוק זה; קביעת האגרות תיעשה תוך התחשבות בסוגים השונים של המידע ושל הפונים לקבלתו.
(ב) בתקנות בעניין אגרות ייקבעו נסיבות שבהן יינתן פטור מאגרה.
(ג) לא תיקבע אגרה בעד בקשת מידע אשר יש להעמידו לרשות הציבור לפי סעיף 6, ואולם ניתן לקבוע אגרה או תשלום עבור העתקת המידע או הדפסתו ועבור משלוח המידע למבקש.
(ד) לא תיקבע אגרה בעד בקשה של אדם לקבל מידע על אודות עצמו, ואולם ניתן לקבוע אגרה או תשלום עבור העתקת המידע או הדפסתו ועבור משלוח המידע למבקש, וכן עבור הפעולות הכרוכות באיתור המידע, אם בשל היקפו או מורכבותו של המידע המבוקש נדרש מאמץ מיוחד לצורך הטיפול בבקשה.
(ה) על החלטת הממונה בדבר תשלום אגרה בעניין בקשה מסוימת ניתן להגיש ערעור לבית משפט שלום, באופן שייקבע בתקנות.
(ו) שר המשפטים רשאי לקבוע כי מועד הקבוע בחוק זה למסירת מידע יחל רק לאחר תשלום אגרה על ידי המבקש, וכי המידע יימסר למבקש רק לאחר תשלום אגרה.

ביצוע ותקנות

19. שר המשפטים ממונה על ביצוע חוק זה, והוא רשאי, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, להתקין תקנות לביצועו.

שמירת דינים

20. אין בהוראות חוק זה כדי לגרוע מתוקפו של חיקוק המחייב, המתיר, האוסר או המסדיר באופן אחר גילוי או מסירה של מידע שבידי רשות ציבורית.

תחילה

21. (א) תחילתו של חוק זה שנה מיום פרסומו.
(ב) על אף הוראת סעיף קטן (א), רשאית הממשלה, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת לקבוע בצו, רשויות ציבוריות או סוגים של רשויות ציבוריות, שלגביהם יחל החוק במועדי תחילה אחרים 4, הכול כפי שתקבע, ובלבד שמועד תחילה שייקבע כאמור לא יהיה מאוחר מתום שלוש שנים ממועד התחילה לפי סעיף קטן (א).

בנימין נתניהו	צחי הנגבי	עזר ויצמן	דן תיכון
ראש הממשלה	שר המשפטים	נשיא המדינה	יושב ראש הכנסת

חוק חופש המידע, תשנ"ח - 1998

תקנות חופש המידע, התשנ"ט-1999

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 4, 5 ו-19 לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן - החוק), ובאישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

הגדרות

1. בתקנות אלה -
"בית דואר" - כהגדרתו בחוק רשות הדואר, התשמ"ו-1986, למעט תיבת דואר;
"השנה החולפת" - השנה שקדמה לשנת פרסומו של הדין וחשבון;
"השנה הנוכחית" - שנת פרסומו של הדין וחשבון;
"ספריה ציבורית" - כהגדרתה בחוק הספריות הציבוריות, התשל"ה-1975, ואולם ברשות מקומית שבה יותר מספריה ציבורית אחת - הספרייה הציבורית המרכזית לפי קביעת הרשות המקומית.

פרסום רשימת הרשויות הציבוריות

2. (א) הממשלה תפרסם בדרך קבע, באתר 2 האינטרנט של הממשלה, את רשימת הרשויות הציבוריות כאמור בסעיף 4(א) לחוק.
(ב) הממשלה תפרסם מדי שנה את רשימת הרשויות הציבוריות ברשומות.
(ג) הממשלה תפיץ מדי שנה את רשימת הרשויות הציבוריות -
 - (1) לספריית הכנסת;
 - (2) לבית הספרים הלאומי והאוניברסיטאי - שני עותקים;
 - (3) לספריה ציבורית בכל רשות מקומית;
 - (4) למשרדים המחוזיים של מרכז ההסברה;
 - (5) לרשות הדואר, במספר עותקים מספיק לשם הפצה בין בתי הדואר.

העמדת הנחיות מנהליות לעיון הציבור

3. רשות ציבורית תעמיד לעיון הציבור את ההנחיות המנהליות הכתובות כאמור בסעיף 6(א) לחוק, כפי שיעודכנו מזמן לזמן, במשרד הראשי, וכן במשרדה המחוזיים, אם קיימים, אלא אם כן קבעה הרשות מקומות עיון אחרים שבהם תתאפשר גישה נוחה לציבור; קביעה כאמור תיכלל במידע, שברשימת הרשויות לפי סעיף 4 לחוק ובדין וחשבון השנתי של הרשות הציבורית.

העמדה לעיון הציבור על ידי רשות מקומית

4. רשות מקומית תעמיד לרשות הציבור את רשימת הרשויות הציבוריות כאמור בסעיף 4(ב) לחיק וכן את חוקי העזר שלה, בנוסחם המעודכן -
 - (1) במשרדי הרשות המקומית;
 - (2) בספריה ציבורית בתחום אותה רשות.

מועד פרסום דין וחשבון שנתי

5. דין וחשבון שנתי של רשות ציבורית יתפרסם לא יאוחר מ-1 ביולי בכל שנה.

תוכן דין וחשבון שנתי

6. דין וחשבון שנתי של רשות ציבורית יכלול, בין השאר -
 - (1) פירוט מבנה הרשות, אגפיה, יחידותיה ויחידות הסמך שלה; שמות בעלי תפקידים בכירים, העומדים בראש אגפים, יחידות ויחידות סמך הרשות;
 - (2) תיאור תחומי האחריות של הרשות הציבורית;
 - (3) מענה של הרשות הציבורית ודרכי ההתקשרות עמה, לרבות מעניהם של הממונה לפי סעיף 3 לחוק ושל בעלי תפקידים אחרים שתפקידם טיפול בפניות הציבור, ודרכי ההתקשרות עמם;
 - (4) לגבי יחידות ברשות הציבורית, הנותנות שירות לאזרח - פרישתן הגיאוגרפית, וכן מענים ודרכי ההתקשרות עם כל סניפי היחידות;
 - (5) סקירת עיקרי פעילות הרשות הציבורית בשנה החולפת;
 - (6) סקירת עיקרי הפעולות המתוכננות לשנה הנוכחית;
 - (7) תקציב הרשות הציבורית בשנה החולפת;
 - (8) פירוט הוצאותיה של הרשות הציבורית בשנה החולפת לפי סעיפי התקציב;
 - (9) תקציב הרשות הציבורית לשנה הנוכחית;
 - (10) רשימת חוברות ועלוני מידע לציבור שהרשות הציבורית פרסמה בשנה החולפת;
 - (11) המקומות והמועדים שבהם ניתן לעיין בהנחיות המנהליות הכתובות שלפיהן פועלת הרשות הציבורית כאמור בסעיף 6 לחוק;

- (12) תיאור ומטרות של מאגרי המידע של הרשות הציבורית, הרשומים לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ;
- (13) קרנות ומלגות שבמימון הרשות הציבורית ;
- (14) תמיכות שנתנה הרשות הציבורית למוסדות ציבור בשנה החולפת, לרבות פירוט שמותיהם של המוסדות והיקף התמיכה שניתן לכל אחד מהם ;
- (15) ברשות ציבורית שהיא משרד ממשלה - רשימת החוקים שהשר העומד בראש המשרד ממונה על ביצועם, וכן פירוט הרשויות הציבוריות והתאגידים שהמשרד אחראי על תחומי פעילותם ;
- (16) ברשויות מקומיות - המקומות והמועדים שבהם ניתן לעיין בחוקי העזר שלה.

דיווח של הממונה

7. דיווח הממונה על הפעלת החוק ברשות הציבורית יכלול את כל אלה :
- (1) מספר הבקשות למידע שהוגשו במהלך השנה החולפת ;
- (2) מספר הבקשות למידע שנענו בשנה החולפת, ומתוכן מספר הבקשות שנענו בחיוב ומספר הבקשות שנענו בשלילה או שנענו חלקית, תוך חלוקה לפי העילות המפורטות בחוק לאי מסירת מידע ;
- (3) שיעורי הבקשות שנענו במועדים השונים הקבועים בסעיף 7 לחוק ;
- (4) מספר העתירות שהוגשו על החלטות הממונה ;
- (5) תמצית ההחלטות בעתירות שהוגשו על החלטות הממונה, ושיש להן חשיבות לציבור.

פרסום דין וחשבון שנתי

8. (א) דין וחשבון שנתי של רשות ציבורית יהיה פתוח לעיון הציבור במשרד הראשי של הרשות הציבורית, ואם יש לה משרדים מחוזיים - גם בהם.
- (ב) רשות ציבורית, למעט רשות מקומית ותאגיד שבשליטת רשות מקומית, תשלח עותק של הדין וחשבון השנתי -
- (1) לגנזך המדינה ;
- (2) לספריית הכנסת ;
- (3) לבית הספרים הלאומי והאוניברסיטאי - שני עותקים ;
- (4) לספריה ציבורית בכל רשות מקומית, שמספר תושביה עולה על 5,000.
- (ג) רשות ציבורית שהיא רשות מקומית או תאגיד שבשליטת רשות מקומית, תשלח עותק של הדין וחשבון השנתי לספריה הציבורית בתחום אותה רשות מקומית.
- (ד) רשות ציבורית שהיא משרד ממשלתי הממשלה תפרסם עותק של הדין וחשבון השנתי באתר האינטרנט של המשרד ; רשות ציבורית אחרת, שיש לה אתר אינטרנט, תפרסם עותק של הדין וחשבון השנתי באתר בתוך שנה מיום הפעלתו של האתר.
- (ה) דין וחשבון שנתי יעמוד לעיון לפי תקנה זו במשך שנה מיום פרסומו, אלא אם כן פורסם דין וחשבון מעודכן יותר ; דין וחשבון שפורסם באמצעות האינטרנט - רשאית רשות ציבורית לעדכן מזמן לזמן במהלך אותה שנה.
- (ו) רשות ציבורית תמציא עותק של הדין וחשבון השנתי לכל מבקש, ורשאית היא לגבות תמורה בעד הפקת העותק.

סייג לפרסום

9. על אף האמור בתקנות אלה, הדין וחשבון השנתי של רשות ציבורית לא יכלול מידע שאין לפרסמו לפי סעיף 9(א) לחוק, ואין חובה לכלול בו מידע שאין הרשות הציבורית חייבת למסור לפי סעיף 9(ב) לחוק ; סייג זה יצוין בדין וחשבון השנתי.

תחילה

10. (א) תחילתן של תקנות אלה, למעט תקנה 2(ג)(5), ביום תחילתו של החוק.
- (ב) תחילתה של תקנה 2(ג)(5) ביום כ"ג בטבת התש"ס (1 בינואר 2000).
- (ג) הדין וחשבון הראשון לפי תקנה 5 יפורסם לא יאוחר מיום כ"ח בסיוון התש"ס (1 ביולי 2000).

א' בסיון התשנ"ט (16 במאי 1999)

צחי הנגבי
שר המשפטים