



חטיבת שירות לקוחות

דו"ח שנתי

אודות יישום חוק חופש המידע

2018

הכנה ועריכה:

המחלקה לפניות הציבור וחוק חופש המידע

דברי פתיחה

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 וכיוצ"ב.

בהיות השלטון נאמן של האזרחים, הרי שמסירת המידע הינה חיונית לצורך בקרה ופיקוח על מעשיו של השלטון ולשיפור תפקודן של הרשויות. הוצאתו לאור של המעשה השלטוני, מהווה יסוד לפעילות המנהל הציבורי בישראל, באופן שהמעשה השלטוני לא יעשה במחשכים, אלא יהא גלוי ונראה לעיני כל בבחינת מראית פני הצדק.

בדו"ח לשנת 2018, 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.

בברכה,

שלמה אוחיון

סמנכ"ל בכיר לשירות לקוחות

והממונה על חוק חופש המידע



דו"ח הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2018

תוכן העניינים:

1.	פירוט מבנה הרשות	5
2.	חזון רשות המסים	6
3.	בעלי תפקידים בהנהלת רשות המסים ודרכי התקשרות	7
4.	פריסה גיאוגרפית של משרדי הרשות	8
5.	סקירת עיקרי הפעילות מתוך תוכנית העבודה לשנים 2018 - 2019	9
5.1.	חטיבת אכיפת הגביה:	9
5.2.	חטיבת שומה וביקורת:	10
5.3.	חטיבת שירות לקוחות:	11
5.4.	החטיבה לחקירות ומודיעין:	13
5.5.	מינהל המכס:	13
5.6.	חטיבה משפטית:	14
5.7.	חטיבה מקצועית:	15
5.8.	החטיבה לתכנון וכלכלה:	17
5.9.	חטיבת מינהל ומערכות מידע:	17
5.10.	חטיבת החשבונות:	19
5.11.	החטיבה לביקורת פנים:	20
5.12.	דוברות והסברה:	21
6.	תקציב רשות המסים לשנת 2018 (באלפי ₪)	23
7.	התפלגות הכנסות ממסים לשנת 2018	24

8.	רשימת חוברות ועלוני מידע שפורסמו לציבור (מתוך אתר האינטרנט של רשות המסים):.....	27
9.	כתובות לעיון בהנחיות המנהליות הכתובות לפיהן פועלת הרשות.....	30
10.	רשימת משרדי הרשות	31
10.1.	רשימת משרדי פקידי השומה.....	31
10.2.	רשימת משרדי מיסוי מקרקעין	33
10.3.	רשימת משרדי מע"מ	33
10.4.	רשימת בתי המכס	335
10.5.	רשימת ממוני חקירות מכס ומע"מ	35
10.6.	רשימת ממוני חקירות מס הכנסה	35
11.	רשימת מאגרי המידע של הרשות הרשומים לפי חוק הגנת הפרטיות.....	36
12.	רשימת החוקים שמנהל הרשות ממונה על ביצועם	37
13.	דיווח הממונה על הפעלת חוק חופש המידע ברשות המסים, וטיפול בבקשות לקבלת מידע עפ"י החוק - לשנת 2018.....	38
14.	דיווח הממונה על פניות הציבור ברשות המסים	40
14.1.	כללי.....	40
14.2.	תקציר הדו"ח.....	40
15.	דיווח פעילות בתחום מענק עבודה:	43
15.1.	רקע:.....	43
15.2.	יצירת מודעות בדבר חקיקת חוק " מענק עבודה".....	44
16.	פעילות מרכז המידע והשירות הטלפוני	46
17.	תקנות חופש המידע, התשנ"ט-1999	47

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. | טיפול ההון האנושי. |

3. בעלי תפקידים בהנהלת רשות המסים ודרכי התקשרות

השם	התפקיד	מספר הטלפון	מספר הפקס
ערן יעקב	מנהל רשות המסים	02-6664100	02-6664105
מירי סביון	המשנה למנהל אגף המסים	02-6663931	02-6663932
כפיר חן	ראש מנהל משאבים והון אנושי (בניין הכוח)	02-6559161	02-6559191
אבי ארדיטי	ראש מינהל מכס	02-6663817	02-6663818
רון חכם	סמנכ"ל בכיר לחקירות ומודיעין	02-6664071/5	02-6664072
פזית קלימן	סמנכ"לית בכירה לשומה ובקורת	02-6559033	02-6525991
מירי סביון	סמנכ"לית בכירה לתכנון וכלכלה	02-6663931	02-6663932
זילפה גלינדוס	סמנכ"ל בכיר לאכיפת הגבייה	02-6663903	02-6663897
שלמה אוחיון	סמנכ"ל בכיר שרות לקוחות	02-6559112/3	02-6559167
שי אהרונוביץ'	סמנכ"ל בכיר מיסוי מקרקעין	02-6559557	02-6559553
ורד חדד-עורקבי	סמנכ"ל בכיר מס הכנסה	02-6559098	02-6559217
נהיד מכבי	סמנכ"לית בכירה מע"מ	02-6664702	02-6664715
אייל הררי	סמנכ"ל בכיר לענייני מינהל ומשאבי אנוש	02-5688301	02-5688519
אורי קלינר	היועץ המשפטי לרשות המסים	02-6663852/3/5	02-6663851
אביגיל פינטו	המבקרת הפנימית	02-6559150	02-6559452
רון דוד	חשב בכיר רשות המסים	02-6663969	02-6668240
רולנד עם-שלם	סמנכ"ל בכיר (מקצועית)	02-6559142/110/9	02-6525276
מירב צדיקרי	ראש מינהלת רשות המסים החדשה	02-6559641/2	076-8092826
יגאל פחימה	מנהל אגף בכיר שומה וביקורת (מע"מ)	02-6663885	02-6668166
עידית לב-זרחיה	מנהלת אגף בכיר דוברות, תקשורת והסברה	02-6664117	02-6664112
אורי ברוק	מנהל תחום בכיר (יועץ למנהל רשות המסים)	02-6664113	02-6668025
שרית דנגור	יועצת מקצועית למנהל רשות המסים	02-6664108	02-6664105
נדב נגר	ראש מטה לשכת מנהל רשות המסים	02-6554114	02-6664105
רחל קופר-באר	יועצת מקצועית למנהל רשות המסים	02-6664100	02-6664105

4. פריסה גיאוגרפית של משרדי הרשות



5. סקירת עיקרי הפעילות מתוך תכנית העבודה לשנים 2018 - 2019

להלן סקירה כללית של עיקרי הפעילות מתוך תכניות העבודה של רשות המיסים.
יודגש כי סקירה זו הינה כללית וחלקית ונוגעת בעיקרי הדברים בלבד.

5.1. חטיבת אכיפת הגביה:

- 5.1.1 בשנת 2018 התמקדה חטיבת אכיפת הגביה בהגברת הציות, בהעמקת הגבייה ואכיפת תשלום חובות של עוסקים ונישומים. להלן, תמצית הנושאים והפעילויות של החטיבה בשנת 2018:
- א. המשך יישום תיקוני חקיקה לרבות הטמעתם במערכות המחשוב ועריכת ימי עיון והדרכות לעובדי הגבייה.
 - ב. המשך הפעלת המערכת להטלת הגבלות על סרבני תשלום מס באמצעות המרכז לגביית קנסות, בהתאם לחקיקה שאושרה ביום 7.8.2014.
 - ג. פיקוח ובקרה על תהליכי אכיפה – ביצוע פיקוח ובקרה על תהליכי העבודה ביחידות המס ובמערכות הממוחשבות, לייעול ושיפור עבודת הגביה.
 - ד. המשך פיתוח מערכת חדשה לביצוע הסדרי תשלומים באמצעות המחאות או כרטיסי אשראי, בכל מערכי המס.
 - ה. אישורי ניכוי מס במקור - שלילת אישורים לנישומים שצברו ליקויים במהלך השנה.
 - ו. המשך הרחבת סוגי המס שניתנים לדיווח ותשלום באמצעות "גביה ללא שובר" (שובר ברקוד).
 - ז. העמקת והרחבת השימוש בקנסות מנהליים על אי הגשת דוחות חודשיים ו/או שנתיים במועד, תוך יצירת רשימות עבודה וכלים לניהול בקרה ומעקב.
 - ח. הרחבת מאגרי המידע ומערכות האכיפה בנתונים עדכניים על לקוחות/ספקים/מעבידים של סרבני מס לצורך שיפור האפקטיביות בהטלת עיקולי צד ג' ובשימוש באישור ניכוי מס במקור כמקור לגביית המס במהלך השנה השוטפת.
 - ט. המשך פיתוח מערכות הגביה החדשות בתחום מע"מ, ניכויים ומיסוי מקרקעין.
 - י. טיוב מאגרי מידע המתקבלים מרשויות אחרות.

- יא. המשך אפיון פיתוח מערכת אכיפה חדשה בשע"מ (MKIF/MAKV).
 - יב. המשך שיפורה של מערכת MFRK והטמעתה ביחידות המס, גם לאור תיקון חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי.
 - יג. הקמת מערכת בשע"מ לקליטת מסמכים סרוקים על ידי מייצגים לצורך רישום עוסקים, וסגירת תיקי עוסקים.
 - יד. הגברת השימוש באמצעים מקוונים להתייעלות ולחסכון.
- 5.1.2. בשנת המס 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות השוטפות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים. יישום תכנית למבצעי אכיפה ביחידות הרשות, שיפור תהליך הבקרה על תכניות העבודה, מעקב שוטף אחר אופן יישום החלטות המטה על ידי היחידות וכן יתקיים תהליך של הפקת לקחים מפעילות האכיפה שנעשתה בשנת 2018 ויישומם.

להלן הנושאים והדגשים בתוכנית העבודה לשנת 2019:

- א. אימות חשבון בנק בכל מערכי המס כולל פיתוח הזנה ואימות באינטרנט לקבלת פרטי חשבון בנק להחזרי מס.
- ב. פיתוח מערכת חדשה לביצוע הסדרי תשלומים באמצעות המחאות או כרטיסי אשראי בכל מערכי המס.
- ג. הגשה ותשלום מקדמות מס הכנסה ודוחות ניכויים באופן מקוון.
- ד. פיתוח מערכת אכיפה חדשה למיסוי הישיר והעקיף.
- ה. הטלת קנסות מנהליים על עוסקים הרשומים באיחודי עוסקים שאינם מגישים דוחות שנתיים כנדרש.
- ו. ביצוע שינויים במערכות שע"מ לצורך מתן כלי עבודה אפקטיביים למערך הגבייה.
- ז. המשך פיתוח ושיפור מערכת הנהלת החשבונות החדשה בשע"מ.
- ח. שימוש יעיל ואפקטיבי במערכת ההגבלות, לאכיפת תשלום חובות מס מסרבי תשלום.
- ט. קיצור זמן הטיפול בחובות בהרשאה.
- י. הגברת הציות והקטנת מספר חריגי הדיווח במערכי המס.
- יא. המשך הטמעת המערכת הייעודית החדשה, לטיפול בחשבוניות החריגות שמתקבלות מהדיווח המפורט.

5.2. חטיבת שומה וביקורת:

- 5.2.1. חטיבת השומה והביקורת אחראית, ברמת המטה, לפעילותו של מערך השומה והביקורת ברשות המסים במשרדי מס הכנסה, מע"מ ומיסוי מקרקעין. החטיבה פועלת לייעול עבודת השומה והביקורת, תוך שימוש בכלים טכנולוגיים

מתקדמים, יצירת ממשקי עבודה מקוונים רבים ככל שניתן הן בתוך הרשות והן מחוצה לה, כל זאת במטרה לשפר ולייעל את עבודת השומה ולשפר את השירות הניתן לציבור.

להלן תמצית הנושאים ופעילויות של החטיבה בשנת 2018:

- א. הכנת תוכניות עבודה למשרדים האזוריים למערכי המס השונים (מ"ה, מע"מ, מסמ"ק).
 - ב. שיפור ממשקי דיווח מול הציבור, עדכון טפסי דוחות מס שנתיים (חברות, יחידים, שכירים וכו'), עריכת חוברת "דע את זכויותיך" במ"ה ובמסמ"ק.
 - ג. פיקוח ותמיכה שוטפת, מקצועית ותפעולית, בחוליות השומה והביקורת השונות (מ"ה, מע"מ, מסמ"ק) ביחידות הרשות לרבות פרסום הנחיות מטה.
 - ד. אחריות לממשקי עבודה של מערך השומה עם חטיבות אחרות ברשות ועם גורמי חוץ.
 - ה. הכשרה מקצועית של עובדי השומה והביקורת, קורסי מפקחים וקורסי מבקרי חשבונות, קליטת עובדים חדשים ואחריות כוללת להכשרתם לרבות התמחות במשרדים והתמחות בראיית חשבון.
 - ו. תיקון שיטת שכר העידוד ומדדים ניהוליים והתאמת מערכת המחשוב בשע"מ לתיקון האמור.
 - ז. מהלכים אוטומטיים לשלילת אישורים לפטור/הקטנת שיעור ניכוי במקור.
- 5.2.2. בשנת המס 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים:
- א. קידום ופיתוח מערכת דו"ח שנתי "ללא נייר".
 - ב. המשך בניית מערכת BI בשומה. המערכת תאפשר שיפור של עבודת השומה במגוון תחומים לרבות, שיפור בבחירת תיקים וטיפול רחבי בסוגיות.
 - ג. המשך פיתוחים ועדכונים במערכת דיווח מקוון במיסוי מקרקעין בהתאם למפרט העבודה.
 - ד. בניית מערכת להגשה מקוונת של בקשות לתאום מס.

5.3. חטיבת שירות לקוחות:

- 5.3.1. חטיבת שירות לקוחות פועלת בראש ובראשונה כדי להבטיח מתן שירות יעיל, זמין וידידותי ללקוחות רשות המיסים. החטיבה מקדמת את ערך השירות כיעד ניהולי, תוך מחויבות ההנהלה לשירות המנוהל עם כלי מדידה ויעדים ברורים והתאמת ערוצי הפניה והשירות לעונתיות, לאזורים גיאוגרפים ולמאפייני הלקוחות הנזקקים לשירות. החטיבה יוזמת ייעול של

תהליכי עבודה, איתור של "צווארי בקבוק" בהליכי השירות, טיפול בהם והטמעת נורמות עבודה איכותיות ויעילות.

5.3.2. שירות הלקוחות פועל גם לשיפור זמינות השירות באמצעים טכנולוגיים (כגון: שליחת פניות דרך אתר רשות המיסים באינטרנט, מוקד טלפוני ועוד) וכן, באמצעות מייצגים – וזאת במטרה לצמצם כמידת האפשר את החיכוך של הלקוחות עם רשויות המס. בנוסף, החטיבה אחראית, בין היתר, לתפעול שוטף של רשת מס הכנסה ומע"מ, מוקד הניכויים, מרשם המייצגים, מוקד שירות טלפוני, קבלת משוב ממייצגים, פניות הציבור וחוק חופש המידע.

5.3.3. מעבר לאמור, החטיבה אחראית ליישום שינויי חקיקה ו/או רגולציה "אד-הוק", בעלי אופי תפעולי ושירותי מובהק, כדוגמת תשלומי מענקי עבודה ("מס הכנסה שלילי") בהתאם לחוק.

5.3.4. להלן תמצית של עיקרי הנושאים והפעילויות של החטיבה בשנת 2018:

א. יישום של הרחבת מענק עבודה ("מס הכנסה שלילי") לאוכלוסיות זכאיות בכל הארץ תוך מתן תמיכה מקצועית, ליווי, ניהול ובקרה על הפעלת החוק. בנוסף, שדרוג מערכות ממוחשבות הנוגעות למענק וביצוע הדרכות שוטפות לעובדים.

- ב. ניהול, טיוב וקליטת דוחי מעבידים החייבים בניכוי מס במקור.
- ג. מיפוי שירותים ומדידתם, שיפור וייעול מרכז המידע והשירות הטלפוני, שיפור זמינות השירות ללקוח באמצעים מקוונים, בחינת חלופות לזיהוי חכם ביישומי אינטרנט. שדרוג מערכת פניות הציבור (להלן - מפ"ל) באינטרנט. שיתוף פעולה עם יחידת התקשוב הממשלתי בנושא סקרי שביעות רצון הלקוחות.
- ד. טיוב נתוני תיקי לקוחות (רשת) לרבות, פתיחת וסגירת תיקים בנקודה אחת, הורדת היקפי דואר חוזר, בניית רשת ניכויים חדשה.
- ה. התקנת מערכות ממוחשבות לניהול תורים ופיתוח "מערכת פרופיל לקוח".
- ו. עריכת השתלמויות והדרכה לעובדים נותני שירות ברשות המסים.
- ז. עיצוב ושדרוג אולמות קבלת קהל, הרחבת והאחדת שעות פעילות קבלת שירות.

5.3.5. בשנת המס 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים, בחינת תחומי האחריות והממשקים עם שאר חטיבות הרשות, יוקם מרכז שירות ארצי ואזור אישי לנישומים, עוסקים ומנכים ויישלחו הודעות בדוא"ל ובמסרונים. בנוסף, נישומים יוכלו להגיש תיאומי מס

דרך מערכת פניות הציבור ותינתן אפשרות לשליחת ייפוי כח באופן מקוון. כמו כן, יינתן סיוע לנישומים במיצוי זכויות.

5.4. החטיבה לחקירות ומודיעין:

5.4.1. בשנת העבודה 2018, החטיבה טיפלה בעבירות פליליות, בענפים ובתחומים שנקבעו כיעדים ע"י הנהלת רשות המסים, הדגש הושם על יצירת הרתעה, אכיפת חוקי המס והעמקת הגביה תוך התמקדות בהון השחור. יחידות החקירות ביצעו מעקב שוטף במהלך כל השנה על תיקי התפישות/חקירות עד לשלב סגירתם.

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. במהלך השנה הושם דגש על תחום חילוט רכוש, הרחבת מאגרי מידע, חיזוק הקשר עם רשויות חוקרות אחרות ופרויקט תיק חקר ממוחשב. כמו כן, הוכנסו שיפורים בשאלתת MAC ונעשו מבצעים שוטפים וארציים בתחומי הגשת דוחות, ניכויים וניהול ספרים. החטיבה העמיקה את הכשרת המבקרים בפן הפלילי, נקלטו בוגרי קורס מפקחי חקירות והועברו הכשרות בנושאי חקירות.

5.4.4. בשנת המס 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים. כמו כן, יוקם מערך הלבנת הון בעקבות שינויי החקיקה, תורחב מערכת הסיכולים במע"מ- באמצעות בניית תשתית מחשובית - לחשיפת עבריינים בתחום הפצת החשבוניות הפיקטיביות. כמו כן, החטיבה תשקיע משאבים ומערכות מחשוב כדי לנהל את הליך נוהל גילוי מרצון. יושם דגש על המשך פרויקט הרחבת רשת.

5.5. מינהל המכס:

5.5.1. תחום המכס הינו ציר מרכזי בניהול סחר החוץ של מדינת ישראל ובמקביל מהווה גורם חשוב גם בתחום סחר הפנים של מדינת ישראל. עובדי מינהל המכס מטפלים בכל ההיבטים המקצועיים והתהליכים הנגזרים מחוקים, תקנות, צווים והסכמים בינלאומיים. מינהל המכס עוסק בתפקידי אכיפה לצד מתן שירות לציבור העוסקים בסחר חוץ, תוך פישוט וייעול מרבי של תהליכי עבודה בסחר החוץ של המדינה והשתלבות בתהליכי המכס העולמיים.

5.5.2. בשנת המס 2019, יושם המשך הדגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים כגון היערכות להקמת נמלי הים והאוויר החדשים והטמעת צרכי המכס בתוכניות הפיתוח, הקמת מתקני שיקוף לבדיקת מכולות וכלי רכב במעברים, המשך הטמעת מערכת סחר חוץ "שער

עולמי" בתכולות נוספות [כגון: חיבור הממשקים לדואר (קלדניות שלב ב'), הפקת הצהרות בייבוא יהלומים ומסר שחרור, מערכת הסבני"ם (סחורות בלתי נתבעות) מערכת אולם נוסעים, מערכת קרנה, מנהל תוכניות עבודה, מנהל אכיפה (תיקי חקר) ועוד]. ניהול הידע ושימורו, טיפול ביבוא האישי לישראל והרפורמה שנקבעה להסרת החסמים ביבוא אישי, היערכות להקמת מערך של בונדדים (מחסני ערובה) ברשות הפלשתינאית תוך בניית מערך של פיקוח וניטור מכולות ומטענים – סגרים אלקטרוניים, פיתוח מערכת צ'אט- ייבוא אישי- תפיסות, פיתוח טפסים מקוונים לשירות האזרחים (כגון: טופס מקוצר להגשת הצהרת ייבוא אישי באינטרנט, הגשת ערעור על קנסות ומיסים ועוד) ושירות לקבלת מידע באמצעות "ענן" (ליבואנים וסוכנים).

5.6. חטיבה משפטית:

5.6.1. החטיבה המשפטית עוסקת במתן ייעוץ משפטי, בתחום המס- הן במיסוי העקיף והן במיסוי הישיר, ובתחום המינהל, דיני העבודה ומשאבי האנוש. החטיבה המשפטית עוסקת הן בהיבטי המיסוי האזרחיים והן בהיבטי המיסוי הפליליים, בכלל מערכי המס, זאת כפי שיפורט להלן:

5.6.2. בתחום הפלילי

- א. ניהול תיקים פליליים בבתי המשפט השלום והמחוזי, לרבות הליכים נלווים, בקשות לעיכוב הליכים וחנינות.
- ב. ליווי חקירות המתנהלות ע"י יחידות החקירה השונות. לרבות, בדיקה מקיפה של חומרי החקירה בתיקים השונים שהועברו ליחידות התביעה מחטיבת החקירות וקבלת החלטות בדבר הגשת כתבי אישום או סגירת התיקים בדרך אחרת.
- ג. הגשת כתבי אישום בעבירות לפי חוקי המס, לרבות בתיקי צח"מ הנחקרים ביחד עם יחידות חקירה חיצוניות, בהן המשטרה.
- ד. שיתוף פעולה מול הפרקליטות בנוגע לתיקי חקירה הכוללים עבירות מטריאליות.
- ה. ליווי משפטי בוועדות הכופר.
- ו. טיפול בתיקי יועצי המס, איסוף ראיות והכנת חומרי חקירה, הגשת קובלנות לבתי הדין למשמעת של יועצי המס והופעות בדיונים.
- ז. פרסום נהלים והנחיות בתחום הפלילי לחטיבה המשפטית ולחטיבות וגורמים שונים ברשות.
- ח. ליווי משפטי שוטף לביצוע כל משימות הרשות בתחום הפלילי, לרבות תיקוני החקירה בתחום הפלילי הרלבנטיים לעבודת הרשות.

5.6.3. בתחום האזרחי

- א. ייעוץ משפטי שוטף ורפרנטורה, לכל משרדי השומה ולכל יחידות המטה ברשות.
- ב. ליווי משפטי בהליכים למתן החלטות מיסוי (רולינג).
- ג. כתיבת חוות דעת משפטיות וליווי משפטי לפרקליטות המדינה ולפרקליטות המחוז.
- ד. טיפול משפטי שוטף בכל הנוגע לעררים אשר הוגשו על החלטות מנהל קרן הפיצויים לרבות מתן חוות דעת וניהול הייצוג המשפטי (באמצעות עו"ד חיצוניים), יעוץ משפטי לפרקליטות כאשר מוגשים ערעורים על החלטות וועדות הערר וכו'.
- ה. קידום תיקוני חקיקה ראשית ומשנית וייצוג רשות המסים בוועדות שרים לענייני חקיקה ובוועדות הכנסת השונות.
- ו. ייצוג רשות המסים בהליכים בהם היא נושה הן בבתי המשפט המחוזי והשלום והן בלשכות ההוצל"פ. בנוסף, פיקוח על תיקי מימוש הנכסים המנוהלים במיקור חוץ.
- ז. השתתפות בדיונים לכריתת אמנות מס והסכמי סחר בין מדינת ישראל למדינות אחרות ולעדכון.
- ח. קביעת מדיניות משפטית פיסקאלית ראויה במסגרת עבודת וועדות וצוותים, בנושאים מגוונים.
- ט. פרסום הנחיות היועץ המשפטי ונהלים נדרשים לכל יחידות הרשות.
- י. מתן הרצאות בנושאים משפטיים בפני עובדי הרשות. הטמעת פסיקה חדשה וחקיקה חדשה במשרדי השומה מס הכנסה, מע"מ, מיסוי מקרקעין, בתי המכס.
- יא. הטמעת פסיקה וחקיקה חדשה ביחידות מטה רשות המסים.

5.6.4. בשנת 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות השוטפות ובפרויקטים רב שנתיים, ולרבות: הגשת כתבי אישום בעבירות על פי חוקי המיסוי העקיף, הגשת כתבי אישום בעבירות מטריאליות על פי חוקי המיסוי הישיר; המשך קידום תיקוני חקיקה וחקיקת חוק ההסדרים; המשך ליווי הפרקליטות בתיקים המתנהלים בבתי המשפט השונים; המשך תגבור כוח אדם והכשרתו; המשך המהלך למחשוב החטיבה המשפטית; הפצה שבועית של עלוני "הקשר המשפטי" שכוללים עדכוני פסיקה וחקיקה בדיני המס.

5.7. חטיבה מקצועית:

5.7.1. החטיבה המקצועית עוסקת בקביעה והתווית המדיניות בנושאים מקצועיים לרבות ייזום וטיפול בהצעות חוק ותקנות, בתמיכה 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. וכן, אחראית על המוסד להחלטות מיסוי אשר במסגרתו ניתן מענה לבקשות להחלטות מיסוי מקדמיות (פרה-רולינג) בתחומי המס השונים - חוקי עידוד השקעות, שינוי מבנה, מיסוי מקרקעין, מיסוי בינלאומי, מע"מ ועוד.

5.7.2. כמו כן, בשנת 2018 עסקה החטיבה גם בנושאים הבאים:

- א. בניית תוכנית הדרכה שנתית במשרדי השומה, במטרה לעדכן בסוגיות שעולות וכן להטמיע תיקוני חקיקה וחוזרים שפורסמו.
- ב. ביצוע רפורמה בהגדרת תפקידו של הרפרנט במשרדים ופתיחת השימוש בפורום רפרנטים מקצועיים גם לרכזי חוליות.
- ג. פרסום חוזר החלטות מיסוי הדין בסוגיות העולות בנוגע להליך למתן החלטת מיסוי.
- ד. ייעול הליך מתן החלטות מיסוי - צמצום פרק הזמן במתן החלטות מיסוי, המשך הטמעת ממשק אינטרנטי להגשת בקשות להחלטת מיסוי.
- ה. 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.
- ו. מערכות ממוחשבות – הטמעת מערכת לטיפול בפניות שאינן בגדר החלטת מיסוי מקדמית וניהול תהליכי עבודה ממוחשבים, בניית ממשק לקבלת פניות ישירות מהאינטרנט, מערכת לניהול הליכי העבודה במחלקת מלכ"רים, מערכת לניהול חילופי מידע עם רשויות המס בחו"ל, מיכון טפסים מקוונים.
- ז. מתן מענה מקצועי למשרדים בכל תחומי המס - ביצוע הדרכות במשרדי השומה להטמעת שינויים והנחיות חדשות.
- ח. הוספת "מסלולים ירוקים" להגברת הוודאות של תוצאת המס בעסקאות שונות.
- ט. הסדרת נושא החברות השקופות.
- י. תיקון תקנות "תכנון מס חייב בדיווח" ויצירת רשימה דינמית ומעודכנת של פעולות החייבות בדיווח.
- יא. קידום מעמדה של מדינת ישראל בפורומים בינלאומיים ובקבוצות עבודה בארגון ה-OECD.

- יב. השלמת הליך החקיקה בדבר העברת מידע על פי ה-FATCA וה-CRS.
- יג. גיבוש התייחסות באשר לסוגיות העולות בעקבות אימוץ כללי ה-IFRS.
- יד. השתתפות בוועדות מקצועיות וצוותי עבודה לקידום וטיפול בנושאים מקצועיים שונים.

טו. במהלך השנה הושלמה קליטת מחלקת מחירי העברה ומחלקת הערכות שווי בחטיבה המקצועית מתוך מטרה לייצר סינרגיה ומתן מענה הוליסטי לסוגיות מקצועיות שעולות.

5.7.2. בשנת המס 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים: נגישות החטיבה המקצועית למייצגים ונישומים, עדכון נהלי עבודת המוסד להחלטות מיסוי ושימוש אפקטיבי במערכת הממוחשבת בהתאם לממצאי דוח המבקר, הגברת פרסום חוזרים מקצועיים, היערכות לביצוע חילופי מידע אוטומטיים עם מדינות החתומות על האמנה המולטי לטראלית באמצעות מערכת ממוחשבת והידוק הקשר עם משרדי השומה.

5.8. החטיבה לתכנון וכלכלה:

5.8.1. החטיבה לתכנון וכלכלה ברשות המסים פועלת בתחומי תכנון מדיניות המסים ויישומה, ניתוח ותכנון כלכלי, איסוף וניתוח המידע על כלל ההיבטים הנוגעים למערכת המס. החטיבה פועלת, בראיה מקרו-כלכלית לצד התייחסות להיבט התפעולי וזאת, 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. במהלך שנת 2018 החטיבה עסקה, בין השאר, בנושאים הבאים:

- א. ניתוח מקרו-כלכלי של מצב הכנסות המדינה ממסים.
- ב. קידום רפורמות שונות מול משרד האוצר והכנסת לרבות: רפורמת "מיסוי ירוק 3", רפורמת הדו גלגלי, רפורמת אביזרי בטיחות (המשך מתווה), רפורמת נטו הוזלות – מכס ומס קניה.
- ג. מעקב וניתוח אחר הביצועים של תחומי פעילות שונים עבור יחידות הרשות ומתן מידע כלכלי הנחוץ לפעילותן וכן, מתן תמיכה לתחומי הביקורת השונים באמצעות פרסום תדריכים ענפיים.
- ד. מדידה וחקר ביצועים של יחידות שונות ברשות.

5.8.3. בשנת המס 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים. גיבוש המלצות חקיקה והמלצות לשינוי מדיניות בנושאים של התרת הוצאות, הגברת ההרתעה ומיסוי ענף התחבורה. כתיבת חקיקה ואישורה בכנסת, ליווי חוק ההסדרים והערכת עלויות חקיקה,

ליווי ובניית מערכות BI הכנסות, ובניית מודל להקצאת חשבוניות למניעת הפצת חשבוניות פיקטיביות.

5.9. חטיבת מינהל ומערכות מידע:

5.9.1. חטיבת המינהל אחראית לתיאום פעולות הרשות עם גורמי פנים וחץ בנושאי תקציב, משאבי אנוש, הדרכה, לוגיסטיקה, רווחה, מערכות מידע, ביטחון, איכות ומצוינות, אבטחת מידע, רווחה ועוד. החטיבה אחראית לארגון עבודת הרשות וביצוע מכלול פעולות שמטרתן לסייע ליתר החטיבות של הרשות. תכנית העבודה של החטיבה לשנת 2018 יועדה להעמיד לרשות המסים את המשאבים והכלים הנדרשים לביצוע המטלות השוטפות, וכן ביצוע פרויקטים אד-הוק, כל זאת תחת מגבלות התקציב המאושר.

5.9.2. בשנת 2018 עסקה החטיבה בנושאים הבאים:

- א. ניצול, פיקוח ובקרה על הקצאת המשאבים שהוקצו לרשות המסים, לפי תוכנית העבודה וקביעת סדרי עדיפויות הן לשנת העבודה השוטפת והן כבסיס לתוכנית רב שנתית וזאת, לאור המגבלות אשר מחייבות פיקוח ובקרה על חלוקת המשאבים.
- ב. בדיקה ארגונית מקיפה וקידום הסכם העסקה חדש-מודרני בשיתוף הממונה על השכר, אגף תקציבים, נציבות שירות המדינה וחברת ייעוץ חיצונית.
- ג. הקמת מערכות חדשות: פורטל יעוצי מס, מצבת עובדים לשעת חירום, מידע לציבור Mobile ועדכון שכר עידוד.
- ד. תכנון ובינוי משרדים, העברת משרדים למבנים חדשים, ושדרוג משרדים קיימים ומבנים אחרים.
- ה. פיתוח ושיפור מערך ההדרכה כולל בניית מרכז ייעוץ והפצה.
- ו. עריכת קורסי מפקחים, מבקרים וחוקרים, השתלמויות וכנסים, ימי עיון והדרכות מקומיות במשרדים.
- ז. פיתוח תשתיות שיקוף, בידוק וזיהוי במעברי הגבול.
- ח. שיפור תהליכים וביקורת בנושא אבטחת מידע.
- ט. שיפור תהליכים פנים ארגוניים לתהליכים "ללא נייר".
- י. פעולות הטמעה לשיפור האיכות והמצוינות.
- יא. פעולות רווחה וסיוע לעובדים וגמלאים.

- 5.9.3. בשנת המס 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים, יישום המלצות דוח מקינזי, הקמת פיילוט של יחידה מאוחדת המשלבת בין שירותי מס הכנסה ושירותי מע"מ, קיום רוטציית תפקידים בנוהל שייקבע על-ידי ההנהלה, קידום הסכם שכר מודרני והמשך הקמת מערכות מידע החיוניות לרשות.
- 5.9.4. פרסום מכרז הדרכה וייעוץ ארגוני לרשות המסים.
- 5.9.5. שיפור וייעול תחומי הערכות עובדים ברשות מסים בליווי נציבות שירות המדינה.
- 5.9.6. יישום קורסים מקצועיים ע"פ תכניות העבודה של רשות המסים.
- 5.9.7. שדרוג מבנים ע"פ תקני נגישות ע"פ חוק בתחנות רשות המסים.
- 5.9.8. כתיבת נהלי עבודה ויישום תרגילים לשעת חירום.
- 5.9.9. פיתוח מערכת לתכנון הון אנושי.
- 5.10. חטיבת החשבות:**
- 5.10.1. חטיבת החשבות פועלת במסגרת תפקידיו של החשב לקיים פיקוח תקציבי ולספק שירותי תשלומים וניהול חשבונות הנוגעים לתפעול רשות המיסים והתחייבויותיה. החשבות אחראית על ביצוע תקציב רשות המסים עפ"י הוראות חוק התקציב וחוק נכסי המדינה, חוב חובת מרכזים ותקנותיו, הוראות תכ"ם והתקשי"ר וכן, הוראות החשב הכללי התפרסמות מעת לעת.
- 5.10.2. בשנת 2018 החשבות עסקה בנושאים הבאים:
- א. פיתוח כלים לבקרה שוטפת אחר ביצוע תקציב רשות המיסים בהתאם לחוק התקציב, הנחיות החשב הכללי וכללי מינהל תקין.
 - ב. פיתוח כלי דיווח שוטפים שיסייעו להנהלת המשרד, החשב הכללי ויחידות המשרד השונות תוך כדי טיוב נתונים.
 - ג. שיפור השמירה והתחזוקה של נכסי המדינה וזכויותיה ומיצוי גביית החובות כלפיה.
 - ד. שיפור וייעול הרכש הממשלתי ופיתוח כלים לניהול סיכונים כספיים.
 - ה. מעקב על ביצוע תקציב הרשות באופן יעיל וחסכוני.
 - ו. אחריות על ביצוע תשלומים מקרנות חוץ תקציביות ("קרן הפיצויים") ועל ביצוע החזר מע"מ לתיירים ולדיפלומטים.

- ז. טיפול בהכנסות על ידי אימות גביית מיסים.
- ח. השתתפות על פי חוק בוועדות אשר מאשרות התקשרויות, תגמולים וכדומה.
- ט. אחריות לביצוע תשלומים לספקים ולמוטבים אחרים, תוך מעקב אחר קיום הסדרים כספיים והתחייבויות עם מקבלי התשלום.
- י. רישום תשלומים, תקבולים, התחייבויות כספיות ותקציביות במערכת הנהלת החשבונות, כולל הנפקת המאזן השנתי של הרשות.
- יא. חתימה על התקשרויות והתחייבויות היוצרות מחויבות כספית של הרשות.
- יב. ניהול ופיקוח של החשבונות הבנקאיים והכספיים וכן על מסמכים בעלי ערך כספי.
- יג. ביצוע ביקורת בחשבות באמצעות מבקר כספים מטעם החשב.
- יד. ביצוע התחשבוניות עם הרשות הפלסטינית.
- 5.10.3. בשנת המס 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה לרבות ביצוע משימות רוחב המוטלות על החטיבה בנושא ביקורות, איסוף נתונים, תוכניות עבודה וכדומה. ביניהם:
- א. הסדרת אופן הטיפול בחובות אבודים.
- ב. עריכת דוחות כספיים מבוקרים (לראשונה) של הרשות.
- ג. מיפוי הפערים ברישומים בין מערכות הגבייה למרכב"ה ויצירת ממשקים בין המערכות.

5.11. החטיבה לביקורת פנים:

- 5.11.1. עובדי חטיבת הביקורת הפנימית ברשות המסים בישראל אחראים לביקורת על כל יחידות הרשות. מבקרת הפנים של הרשות, משמשת גם כנציבת קבילות הציבור וגם כנציבת קבילות לעובדי הרשות. תפקידי ביקורת הפנים נגזרים מהוראות החוק, התקשי"ר, הוראות ביצוע, חוזרים מקצועיים ומגילת זכויות הנישום.
- 5.11.2. פעילות החטיבה בשנת 2018 התמקדה בביקורת, בדיקה, פיקוח ומעקב בנושאים הבאים:
- א. נושאים מקצועיים במגוון תחומי פעילות הרשות.

- ב. פעילות הרשות לאור הנחיות המטה, בדיקת עמידה ביעדים, חיסכון, יעילות ודרך קבלת ההחלטות.
- ג. נוהלי ארגון ומינהל.
- ד. תלונות הציבור ותלונות פנימיות.
- ה. ניהול גורמי סיכון במטרה ליצור תהליך שיטתי ומובנה לגורמי הסיכון האפשריים.
- ו. טוהר המידות והמשמעת של עובדי הרשות.
- ז. אבטחת מידע ברשות.
- ח. 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.
- ט. קביעת קוד אתי לעובדי רשות המסים
- 5.11.3. בשנת המס 2019 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ופרויקטים רב שנתיים לרבות פיתוח תשתית לניהול סיכונים כולל באמצעות מיקור חוץ.
- 5.12. דוברות והסברה:**
- 5.12.1. אגף הדוברות, תקשורת והסברה, מטפל במגוון תחומים שמשותף להם הצורך להביא בפני הציבור את כל המידע הרלוונטי, הנדרש לו בממשקים השונים מול רשות המסים ובכך, 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 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. האתר מנוהל ומתוחזק באופן שוטף תוך הקפדה רבה על פרסום מידע נכון ועדכני לציבור.
- 5.12.4. הרשות מרחיבה את השיח שלה עם לקוחותיה באמצעות המדיה החברתית. לפני כ-6 שנים הושק עמוד הפייסבוק שלה ובשנה החולפת הושק גם דף לינדקין.
- 5.12.5. בין משימות אגף הדוברות וההסברה בשנת 2018:

- א. ביצוע פעולות הסברה שוטפות לעדכון הציבור באשר לפעילות הרשות, בכלל זה בשירותים חדשים, שינויי חקיקה, מבצעי ביקורות, פעולות אכיפה וכיוצ"ב.
 - ב. הפקת מידע הסברתי מגוון לציבור ופעולות להגברת המודעות בציבור לזכויות של האזרחים וקבוצות אוכלוסייה נבחרות בכלל מערכי המס.
 - ג. פעולות לעידוד הציבור לביצוע תשלומים בהתאם לחוק, לתקנות ולהוראות.
 - ד. פעולות להגברת המודעות בציבור למחיר של אי ציות לחוקי המס, כחלק מהתוכנית להגברת האכיפה והמאבק בהון השחור.
 - ה. ניהול, תפעול, תחזוקה והמשך פיתוח של אתרי האינטרנט ופייסבוק.
 - ו. עידוד הציבור להשתמש בשירותים המקוונים ובסימולטורים שבאתר רשות המיסים.
 - ז. פיתוח אתר אינטרנט באנגלית, התאמת אתר הרשות לתקני הנגישות ופיתוח אפליקציה לטלפונים חכמים.
- 5.12.6. בשנת העבודה 2019, יתמקד האגף לדוברות תקשורת והסברה בשיווק המהלכים לשיפור השירות (מיתוג למוקד השירות חדש) ולהפחתת נטל הבירוקרטיה, להבהיר לאזרחים את זכויותיהם על מנת לעודד תשלום ודיווחי מס אמת. כמו-כן, ימשיך לפתח את השימוש בכלי התקשורת להגברת הרתעה בטווח הקצר והארוך, תוך הבלטת הצעדים הננקטים במסגרת התוכנית להגברת האכיפה והמאבק בהון השחור והענישה של עברייני מס.
- האגף, בכפוף לאישור תקציבי וועדת חריגים תפיק את הקמפיינים הבאים: החוק לצמצום השימוש במזומן, ביטוח רשות, תיאום מס, מענק עבודה. עוד יפעל האגף להקמת אתר אינטרנט חדש במסגרת האתר האחוד gov.il.

6. תקציב רשות המסים לשנת 2018 (במיליוני ₪)

תחום פעולה	תיאור	ביאור	תקציב על שינויי		ביצוע		התחייבויות	
			ברוטו	הכנסה מיועדת	ברוטו	הכנסה מיועדת	אחוז ביצוע	לשנים הבאות
0552	רשות המסים	א	2,902	(465.1)	2,473	(333)	85.4%	418
1301	הוצאות שונות	ב	939	-	905	-	96.4%	8
8302	פיתוח משרד האוצר	ג	78	-	67	-	85.9%	11
			3,919	(338)	3,445	(333)	88%	437

ביצוע רב שנתי (נטו)					שיעור שינוי				
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
2,556	2,305	3,184	3,138	3,737	3,112	(9.8%)	38.1%	(1.4%)	19.1%
									(16.7%)

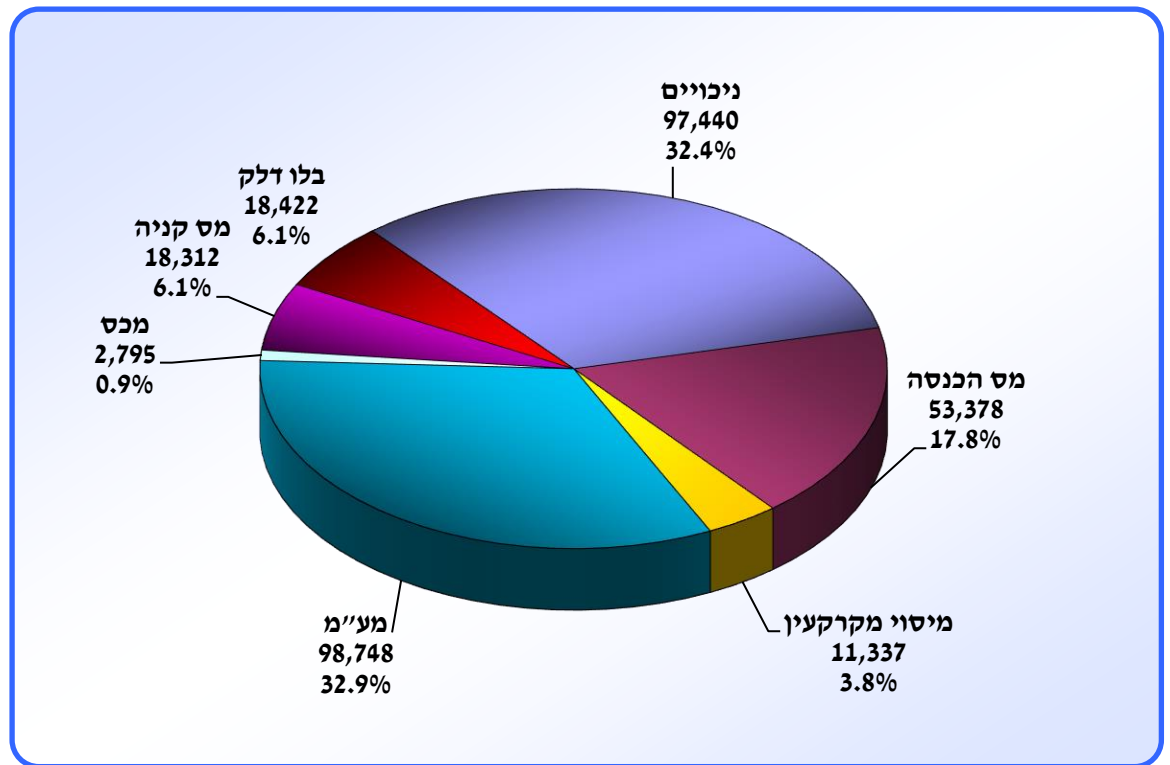
- א. תחום פעולה זה מיועד למימון מערך גביית המסים בישראל (מסים ישירים ומסים עקיפים) ולביצוע חקיקת מסים, לרבות: פקודת מס הכנסה, פקודת המכס, חוק מע"מ, חוק מיסוי מקרקעין, גביית היטלים מיוחדים, גביית מסים בגין שכר, מיסי רווחים, מס קניה, בלו והיטלי יבוא. תחום הפעולה מכיל גם את התשלומים בגין פיצויי נפגעי איבה. בתחום פעולה זה קיים תת ביצוע בתקציב המזומנים בסך של כ- **474** מיליוני ₪, הנובע בעיקר מיתרת עודפים מחויבים בפרטי ההתחייבות של התפעול, פעולות ומחשוב, וכן תת ביצוע בתקציב השכר הנובע מאי התאמה תקציבית.
- ב. תחום פעולה זה מיועד לתשלומי מענקי הכנסה והחזרי מע"מ לדיפלומטים.
- ג. תחום פעולה זה מיועד למימון פרויקטי פיתוח של רשות המסים, בעיקר פרויקטים ממוחשבים.

תקציב רשות המסים לשנת 2019 (במיליוני ₪)

תקציב מקורי	תחום פעולה	תיאור	נטו
0552	רשות המסים		2,349
1304	הוצאות שונות		2,162
8302	פיתוח משרד האוצר		9.5
			4,521

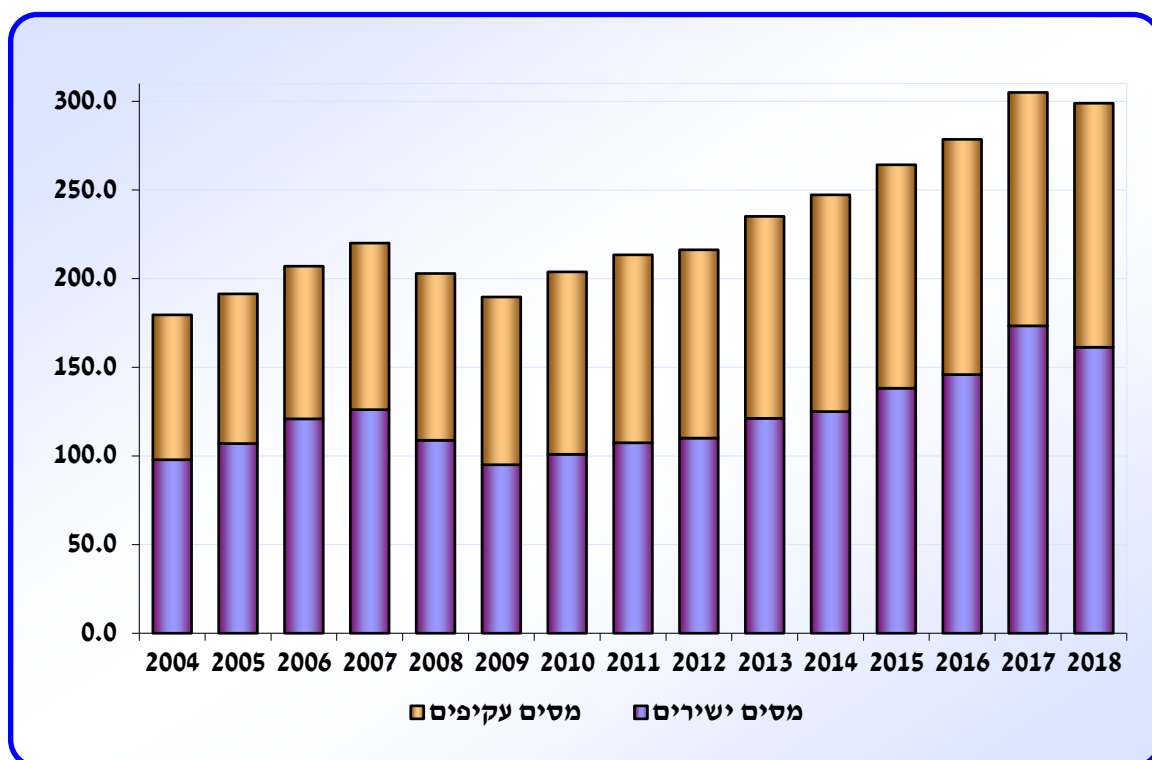
התקציב המקורי אינו משקף את תקציב הרשות על שינויי שיתקבל במהלך השנה.

7. התפלגות הכנסות ממסים לשנת 2018
 הכנסות ממסים בשנת 2018: 299.7 מילארדי ₪ (לא כולל אגרות)
 (לפי סוגי מס, במילארדי ₪)



הכנסות ממסים ישירים ועקיפים בשנים 2004-2018

(מילארדי ₪, במחירים אחידים של שנת 2018)



הכנסות רשות המסים 2016 - 2018 ואומדן 2019 (במיליארדי ₪)

שיעורי שינוי			יעד 2019	2018	2017	2016	המס
2019 לעומת 2018	2018 לעומת 2017	2017 לעומת 2016					
3.9%	-0.1%	8.7%	311.3	299.7	300.1	276.1	סה"כ הכנסות מנתוני תקציב
4.0%	-3.6%	17.1%	168.5	162.0	168.1	143.6	מסים ישירים מנתוני תקציב
	-6.5%	19.2%		162.1	173.4	145.5	סה"כ מסים ישירים
	-7.7%	21.3%		97.8	106.0	87.4	סה"כ ניכויים
	-13.0%	29.7%		19.4	22.3	17.2	מ"ה עצמאיים
	7.2%	8.8%		49.2	45.9	42.2	מ"ה חברות
	0.0%	6.1%		12.2	12.2	11.5	מיסוי מקרקעין
	26.2%	1.6%		-16.4	-13.0	-12.8	החזרים
3.8%	4.3%	-0.4%	142.9	137.7	132.0	132.5	מסים עקיפים מנתוני תקציב
	4.3%	-0.3%		137.4	131.7	132.1	סה"כ מסים עקיפים
	5.4%	3.3%		97.9	92.9	89.9	מע"מ נטו
	-6.7%	-9.1%		2.8	3.0	3.3	מכס
	8.7%	-21.8%		17.5	16.1	20.6	מס קניה יבוא
	-11.1%	0.0%		0.8	0.9	0.9	מס קניה מקומי
	-16.7%	0.0%		0.5	0.6	0.6	מזה:מ סיגריות
	17.0%	8.0%		22.0	18.8	17.4	בלו דלק

הנתונים ללא אגרות

בשנת 2016 (בחודש דצמבר) הייתה הפרשה מיוחדת לקרן פיצויים בסכום של 1.65 מיליארד ₪.
ב- 2017 סכום ההעברה לקרן פיצויים היה כ- 4.15 מיליארד ₪.

8. רשימת חוברות ועלוני 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 יבוא אישי לעולה ולתושב חוץ
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 יבוא אישי לעולה ולתושב חוץ - באנגלית Immigrant and foreign resident Guide
מדריך ליבוא אישי בדואר חבילות או בחברת בלדרות
מדריך מכס ומע"מ לעולים - צרפתית
מדריך מכס לתייר בערבית - مرشد جمارك للسائح
الدليل الجمركي للمسافر العائد من خارج البلاد - מדריך לנוסע השב מחו"ל בערבית

מס הכנסה:

קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון
הגשת בקשה להקלה במס ולתיאום מס
זיכוי ממס הכנסה לחיילים משוחררים
מדריך מס הכנסה לפתיחת עסק
חידוש הכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות
בניית מודול להפקת קבצים במבנה אחד
מהו מסמך ממוחשב?
הקלות במס הכנסה לגמלאים ובעלי הכנסות נמוכות
הטבות במס להורים עם ילדים קטנים
הקלות במס לשכירים
דע את זכויותיך לשנת המס 2018
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
المزايا الضريبية للأباء والأمهات مع الأطفال، نشرة إعلانية باللغة العربية הטבות מס להורים עם ילדים
מדריך לתשלום ולהקלות במס על הכנסה של יחיד מהשכרת דירה למגורים בישראל
מדריך למילוי בקשה להכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות (סעיף 46 לפקודת מס הכנסה) פטור
והקלות במיסוי מקרקעין (סעיף 61ד לחוק מיסוי מקרקעין)
מדריך הטבות מס הכנסה לעולים חדשים ותושבים חוזרים - באנגלית

מדריך הטבות מס הכנסה לעולים חדשים ותושבים חוזרים - בצרפתית
مرشد ضريبة الدخل لتقديم طلب للتخفيض الضريبي وللتسيق الضريبي - מדריך תיאום מס בערבית
דף מידע לנוער העובד (לרבות חופשת הקיץ)
מדריך להגשת בקשה להחזר מס
צמצום השימוש במזומן

מיסוי מקרקעין:

מדריך למילוי בקשה להכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות (סעיף 46 לפקודת מס הכנסה) פטור
והקלות במיסוי מקרקעין (סעיף 61ד לחוק מיסוי מקרקעין)
דע זכויותיך וחובותיך מדריך למוכר/רוכש זכות במקרקעין 2019

מע"מ:

מדריך מע"מ למלכ"רים
חובת דיווח על הכנסת או הוצאת כספים לישראל וממנה
קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון
חידוש הכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות
מדריך לעוסקים ולמלכ"רים בישראל 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
توجيهات حول التعامل مع مصالحي تجارية من مناطق السلطة الفلسطينية מדריך לעוסקים ולמלכ"רים בישראל
מול עוסקים ומלכ"רים הרשומים ברשות הפלסטינית

קרב פיצויים - מס רכוש:

מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה
ביטוח רשות של חפצים ביתיים בפני נזקי מלחמה
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה צרפתית
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה הרוסית
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה אנגלית
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה אמהרית
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה ערבית دليل للمواطنين الذي تضررت
املاكهم

מענק הכנסה:

עלון מענק עבודה לשנת המס 2017
עלון מענק עבודה לשכירים ולעצמאים עבור שנת המס 2017
עלון מענק עבודה לשנת המס 2017 - نشره لمنحة العمل (ضريبة الدخل السلبية) لسنة 2017 - בערבית
עלון מענק עבודה לשנת 2018

מס קניה ובלו:

עקרונות כלליים בנושא מס קניה בייצור מקומי

שונות:

כללים לשימוש במדריכי רשות המסים בישראל

קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון

<https://taxes.gov.il/IncomeTax/Pages/ToolsPages/IncomTaxGuides.aspx>

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.

9. כתובות לעיון בהנחיות המנהליות הכתובות לפיהן פועלת הרשות

ניתן לעיין 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 המסים בישראל באמצעות הגשת בקשה באופן מקוון, דרך אתר רשות המיסים (taxes.gov.il) או לפי הכתובת:

hofesh@taxes.mof.gov.il

חטיבת שירות לקוחות

מחלקת פניות הציבור וחוק חופש המידע ברשות המסים בישראל

רח' כנפי נשרים 5, ירושלים 91010

טלפון: 02-6559112/3 פקס: 02-6559167

אתר רשות המיסים

[ניתן לפנות דרך אתר האינטרנט של רשות המסים להורדת הנחיות מנהליות, לחץ כאן](#)

10. רשימת משרדי הרשות
10.1. 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	צחי לוי	רח' הגבורה 9, אשקלון 78190	08-6836089 076-8091235
באר שבע	יהושע יעקובי	שד' שזר 1, באר-שבע 84894	08-6293524 076-8091344
גוש דן	איריס עומר	רח' ז'בוטינסקי 43, רמת גן 52511	03-7530300 076-8090195
חדרה	מיכל טולדנו-שוריאן	רח' הלל-יפה 1, חדרה 38203	04-6327918 04-6326971
חולון	מיכל ברינפלד	שדרות ירושלים 162, חולון 5882757	03-6505888 076-8093399
חיפה	יוסף בהלול	שד' פלי"ם 15, ת.ד. 613 חיפה 59033	04-8630278 04-8667249
טבריה	עזרא ספר	רח' אלחדיף 23, טבריה 14243	04-6714180 076-8091400
ירושלים 1	אהרון אליהו	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	02-6545108 02-6545494
ירושלים 2	גלעד תקוע	רח' יפו 236 ירושלים (בית דניאל)	02-5019203 076-8093261
ירושלים 3	חסידיים שלמה	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	02-6545225 02-6545413
כפר-סבא	עפרי שלו (בפועל)	רח' טשרניחובסקי 14, כפר-סבא 44281	09-7613108 076-8090588
נצרת	משה ניסן	רח' פאולוס השישי 701, נצרת 16100	04-6875774 076-8092069
נתניה	עופר ג'ורג'י	רח' סמילנסקי 6, נתניה 42432	09-8602600 09-8349261
עכו	שמואל כהן	רח' שלום הגליל 1, עכו 22120	04-9956601 076-8092271

פקיד שומה	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
עפולה	רועי מקוב	רח' ירושלים 4, עפולה 18126	04-6529900 076-8090367
פש"מ"ג	אברהם בכר	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	03-7633770 076-8091843
פתח-תקווה	יעל מירון	רח' ההסתדרות 26, פתח-תקווה 49540	03-9399401 03-9312228
צפת	נאור דניאל	רח' ויצמן 20 (מתחם דובק), צפת 1321736	04-6929700 076-8091802
רחובות	מירב צדיקרי (בפועל)	רח' עמיאל רוז'נסקי 11, רחובות 7645311	08-9446642 076-8092826
רמלה	ורד עורקבי-חדד (בפועל)	רח' הרצל 91, רמלה 76453	08-9788296 08-9221260
ת"א 1	ציפורה יוסף-סקלר	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	03-7633300 076-8091217
ת"א 3	דוד טובול	רחוב קיבוץ גלויות 106 תל - אביב	072-3994102 076-8092884
ת"א 4	אילן עדני	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	03-7633550 076-8092947
ת"א 5	שמעון לרנר	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	03-7633655 076-8091414
יחידה ארצית לשומה	מקמל ארז	שדרות ירושלים 162, חולון 5882757	03-6505827 076-8090510
היחידה הארצית לחקירות ומאבק בפשיעה	שלמה אסתר וגו	רח' האיילון 12, לוד 7135220	08-9259800 08-9259298
היחידה הארצית (הוצל"פ - אכיפת הגביה)	טלחום פרדילוב	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	03-7633410 076-8090473

10.2. 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	אביבה אטיאס	רח' הלל-יפה 1, חדרה 38203	04-6327926 076-8093587
חיפה	סומך אברהם	שד' פלי"ם 15, חיפה 59033	04-8630342 076-8093416
טבריה	ספר עזרא	רח' אלחדיף 23, טבריה 14243	04-6714180 076-8091400
ירושלים	מאיר אסולין	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	02-6545225 076-8090754
מרכז	תמר סעדה	דרך מנחם בגין 125, תל- אביב 6701201	03-7633110 076-8090755
נצרת	מזל בן שושן	רח' פאולוס השישי 701, נצרת 16100	04-6875949 076-8090744
נתניה	מיכל סופר	רח' סמילנסקי 6, נתניה 42432	09-8602666 076-8091021
רחובות	יעל עיני	רח' רוז'ינסקי 11, רחובות 76453	08-9446780 076-8090710
ת"א	אייל עזורי	דרך מנחם בגין 125, תל- אביב 6701201	03-7633190 03-7633192

10.3. רשימת משרדי מע"מ

ממונה אזורי	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
אשדוד	רון אלעד	רח' הבנאים 2 (בנין הפורום) אשדוד, ת.ד. 241 מיקוד 7760902	08-8510791 076-8094123
באר-שבע	גדעון לואיה	שדרות שז"ר 31, באר שבע, מיקוד 84894	08-6293384 08-6230015
רמלה	אבי סימני	רח' הרצל 91 רמלה	08-9788001 076-8094880
חדרה	אורן בר	רח' הלל-יפה 1, חדרה, מיקוד 38203	04-6340951 076-8094947
חיפה	צבי רחמים	פלי"ם 15, קרית הממשלה, חיפה	04-8630632 076-8094656
טבריה	ירון קרן צבי	אלחדיף 23, טבריה	04-6714222 04-6714225
יחידה ארצית לבלו ומס קניה	ארז בנימין	רח' מאיר אריאל 2 נתניה	09-9533885 09-9533526

02-6545511 02-6545515	רח' כנפי נשרים 66, בית כנפי האלה, ירושלים 95465	אהוד בבא	ירושלים
03-6369451 03-6880458	רח' המסגר 14, תל- אביב מיקוד 6777663	אפרת אורנשטיין	מע"מ ת"א מרכז
04-6458632 04-8679440	רח' המלאכה 52, נצרת עילית, מיקוד 17000	יצחק סוקמן	נצרת
09-86063300 09-8606353	רח' סמילנסקי 8, נתניה, 42432	סימה כהן לוי	נתניה
04-9852632 076-8094656	שלום הגליל 1, עכו	יצחק סוקמן (בפועל)	עכו
073-3878826 076-8094472	רח' ז'בוטינסקי 155 רמת גן	אלי פולק	גוש דן
03-6552240 076-8094016	רח' רוטשילד 29, בת ים 5931606	איריס בן דוד	ת"א 1
03-6552218 03-6552220	רח' רוטשילד 29, בת ים 5931606	שמעיה סלח	ת"א 2
03-6898203 03-6898260	השלושה 2, תל-אביב	רפי גבאי	ת"א 3
03-9394251 03-9346476	רח' ההסתדרות 26, פ"ת 49540	נטע סבח	פתח-תקווה
08-9446800 08-9493027	רח' רוז'נסקי 11 רחובות	רפאל עמיאל	רחובות

10.4. רשימת בתי המכס

בית מכס	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
אילת	יומי אלקולומברה	קריית המשרדים הקניון, נמל אילת, ת.ד. 131	08-6383832 02-6668614
אשדוד	רפי גבאי חזקיה	רח' הבנאים 2 (בניין הפורום) אשדוד, ת.ד. 241 מיקוד 77102	08-8510780 08-8510548
חיפה	יהודה בן דוד	שער הנמל 3, ת"ד 245, חיפה, מיקוד 32000	04-8354750 04-8672706
ירושלים	אהוד בבא	רח' כנפי נשרים 66, בית כנפי האלה, ירושלים 95465	02-6545511 076-8094014
מעברי גבול	אדית הרוש	רח' סמילנסקי 6, נתניה, מיקוד 42432	09-8606347/352 09-8606348
נתב"ג	יעקב יהב	בית המכס נתב"ג, לוד, מיקוד 70100	03-9751100 03-9751104

03-9421751 04-8672706	רח' ישראל גלילי 3 א.ת.ד. 4242, ראשל"צ 75142	זאב ציגלברג	מרכז
04-8432050 04-6480020	מעבר נהר הירדן	אופיר זילברמן	נהר הירדן

10.5. רשימת ממוני חקירות מכס ומע"מ

מח' חקירות	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
באר שבע	עופר סופרי	שדרות שז"ר 31, באר שבע מיקוד 84894	08-6293456 08-6293303
חיפה	כהן ארמונד	רח' העצמאות 1, חיפה	04-8354987 04-8672810
ירושלים	ארז עמיקם	רח' שלומציון המלכה 18, ת"ד 279, ירושלים, מיקוד 91002	02-6664380 02-6664142
ת"א והמרכז	יהונתן פז פיטוסי	רח' ישראל גלילי 3 ראשון לציון	03-9537401 03-9537486
יח' הסמים	יוסי בן ישי	רח' כנפי נשרים 24, גבעת שאול, ירושלים, 91012	02-6330608 02-6536111

10.6. רשימת ממוני חקירות מס הכנסה

מח' חקירות	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
חקירות חיפה	טרם אויש	שד' פל-ים 15, חיפה	04-8630451 076-8091700
חקירות ירושלים	אהרון ניצ'ינסקי	מגדל דניאל, רח' יפו 236, ירושלים	02-5019283 02-6301061
חקירות ת"א	דרור דניאל	דרך מנחם בגין 125, תל- אביב	03-7633885 03-7633888
חקירות מרכז	אריה נחמני	הצורף 5, א.ת. חולון	03-5571600 03-5587450

11. 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 בתחומי מס הכנסה, מע"מ ומיסוי מקרקעין לרבות נתוני דיווח, אישורים ומצב החשבון של לקוחות הרשות וזאת באמצעות שאילתות מובנות.

12. רשימת החוקים שמנהל הרשות ממונה על ביצועם

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

היטלים מיוחדים, מסים משכר ומסי רווחים עפ"י החוק.

12.2. 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 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
- מענק עבודה (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 ערך מוסף
- מכס
- בלו

13. דיווח הממונה על הפעלת חוק חופש המידע ברשות המסים, וטיפול בבקשות לקבלת מידע עפ"י החוק - לשנת 2018

להלן התפלגות המידע אודות הבקשות:

אחוזים	מספר	
48.25%	83	1. הרשות מסרה את כל המידע המבוקש
21.51%	37	2. הרשות מסרה את המידע המבוקש באופן חלקי
30.23%	52	3. הרשות דחתה את הבקשה למסירת מידע
0.00%	0	4. הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה
0.00%	0	5. הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הנוגעים לפונה
0%	0	6. הטיפול בבקשה טרם הסתיים
100%	172	סה"כ

מידע אודות בקשות שסורבו

מספר הבקשות שנדחו בשל עילה זו	העילה
32	<u>8(1) - הקצאת משאבים</u>
0	<u>8(2) - נוצר לפני 7 שנים</u>
22	<u>8(3) - לא ניתן לאתר</u>
0	<u>8(4) - פורסם ברבים</u>
3	<u>8(5) - המידע נוצר בידי רשות אחרת</u>
1	<u>9(א)(1) - פגיעה בביטחון הציבור</u>
0	<u>9(א)(2) - צו</u>
7	<u>9(א)(3) - פגיעה בפרטיות</u>
17	<u>9(א)(4) איסור על פי דין</u>
3	<u>9(ב)(1) - שיבוש תפקוד הרשות</u>
1	<u>9(ב)(2) - מדיניות בעיצוב</u>
0	<u>9(ב)(3) - משא ומתן</u>

0	<u>9(ב)(4) - דיונים פנימיים</u>
0	<u>9(ב)(5) - ניהול פנימי</u>
1	<u>9(ב)(6) - סוד מסחרי</u>
0	<u>9(ב)(7) - תנאי לאי מסירה</u>
2	<u>9(ב)(8) - שיטות עבודה ונהלים שלרשות אכיפה</u>
0	<u>9(ב)(9) - ניהול פנימי</u>
1	<u>9(ב)(10) - פרטיות הנפטר</u>
0	<u>14- החוק אינו חל</u>
3	<u>20 - קיים הסדר אחר למסירת המידע</u>
0	<u>עילת דחייה אינה ידועה</u>

מידע אודות זמני טיפול בבקשות שנענו

זמן הטיפול	במספר	באחוזים
עד 15 יום	83	48.3%
בין 16 ל-30 יום	37	21.5%
בין 31 ל-60 יום	29	16.9%
בין 61 ל-120 יום	18	10.5%
מעל 120 יום	5	2.9%
סה"כ (סעיפים 1,2,3)	172	100%

עתירות: לא הוגשו עתירות מנהליות בשנת 2018.

אגרות: 1,581 ₪ נגבו בשנת 2018.

14. דיווח הממונה על פניות הציבור ברשות המסים הדו"ח השנתי של הממונה על פניות הציבור לשנת - 2018

14.1. כללי

14.1.1 במטרה לשפר את השירות ולאפשר מענה יעיל ומהיר לפניות הציבור באינטרנט, הוכשרו למעלה מ- 200 עובדים של רשות המסים (רפרנטים בהנהלת הרשות ו"מנהלי פניות" ביחידות השדה), כנאמנים על מתן המענה ללקוחות במערכת פניות לקוחות (להלן - **מפ"ל**).

14.1.2 **"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.

14.2. תקציר הדו"ח

14.2.1 הדו"ח דלהלן, מסכם את הפעילות לתקופה שבין 1 לינואר ועד ליום 31 בדצמבר 2018, תוך הצגת מכלול הפניות אשר נותבו וטופלו ע"י מנהלי הפניות והרפרנטים ביחידות השדה ובמטה הנהלת רשות המסים בישראל.

14.2.2 סך הפניות שהתקבלו בשנת 2018: כ- 13,364 פניות בממוצע חודשי (160,366 שנתית).

14.2.3 שיעור פניות שנענו: 100% (160,366).

14.2.4 התפלגות פניות לשנת 2018: שכירים: 28.03%

עצמאיים: 14.81%

מייצגים: 43.95%

אזרח/תושב: 2.46%

אחרים: 4.27%

נוספים (כגון: חיילים משוחררים, פנסיונרים, יבואנים ויצואנים): 2.85%

14.2.5 התפלגות הפניות לפי "נושא ראשי": מס הכנסה: 74.91%

מיסוי מקרקעין: 3.07%

מכס: 1.30%

מע"מ: 12.95%

השאר הוגדר כ- "אחר".

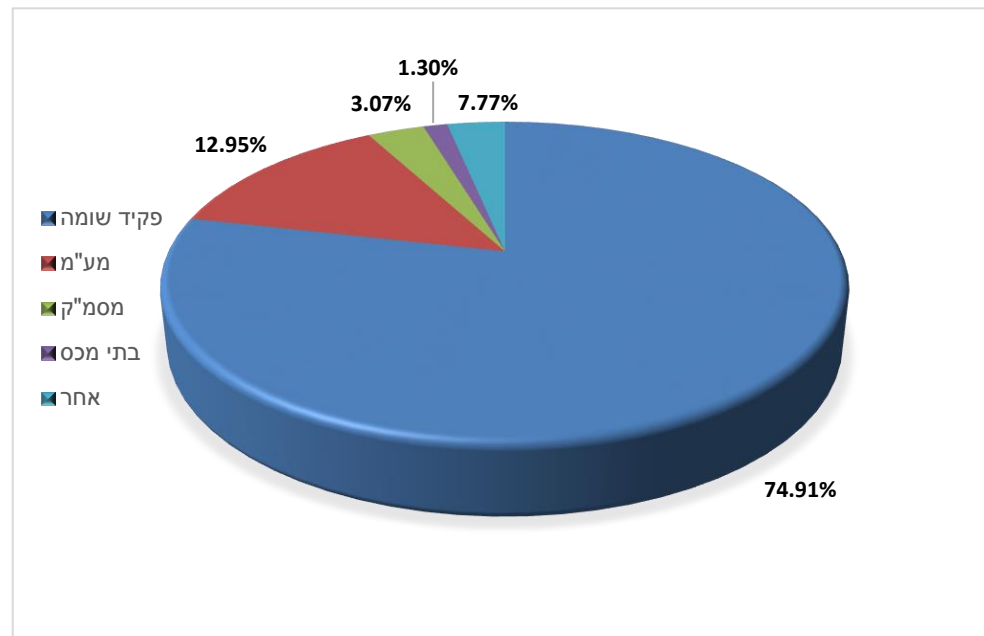
זמן המענה הממוצע לפנייה עמד בשנת 2018 על 2 ימים.

יודגש כי תשובת ביניים מתקבלת אצל הפונה באופן **מידי**.

14.3 פיתוחים נוספים במערכת "מפ"ל"

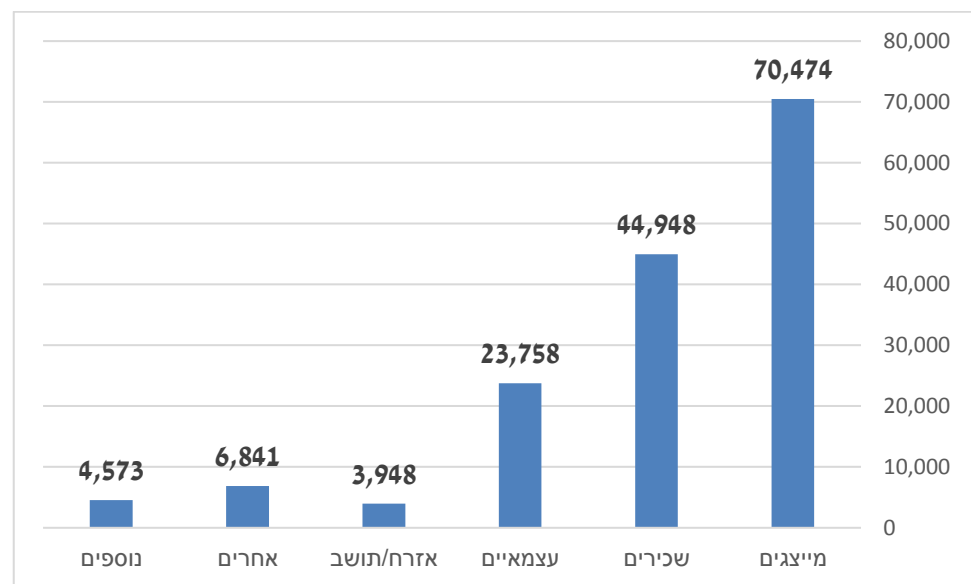
1. במסגרת פיתוח היישומים הנוספים למערכת "מפ"ל", הושלם פיתוח דף פניות חדש באינטרנט המאפשר לפונה לקבל תגובה מיידית לקליטת פנייתו והודעה הכוללת מספר הפניה המאפשרת מעקב מתאים.
2. המענה לשאלות נפוצות יטויב לפי נושאי משנה וישולב במערכת, כך שבעת בחירת נושא הפניה, מתקבלת רשימה רלוונטית של שאלות ותשובות נפוצות הרלוונטיות לאותו נושא.
3. כמו כן, הוספה אפשרות חדשה לשליחת פניה ישירות למשרד מסוים.
4. נוספה אפשרות של צירוף מסמך כקובץ PDF לפניות.

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



לתקופה: 1.1.2018 עד 31.12.2018

התפלגות פניות (עפ"י בחירת הפונה) לפי סוג הפונה
 לתקופה: 01.01.2018 עד 31.12.2018



15. דיווח פעילות בתחום מענק עבודה:

15.1. 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 ו זאת 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 (מענק עבודה)**, התשס"ח - 2007 (להלן: "**חוק מענק עבודה**") 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.

משנת 2017 הורחבה הזכאות ל"הורה יחיד" שבמסגרתו התווספו כ- 50,000 זכאים.

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 הבירוקרטיה 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, פעולות יזומות רבות לטיוב המידע והגדלת מס' הזכאים, 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 "מענק עבודה" מכל היבטיו, המסבירים את כל התהליך ואת פרטי הטיפול בו ע"י קבוצות העובדים השונות באגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין.

15.2. יצירת מודעות בדבר חקיקת חוק "מענק עבודה"

15.2.1. פניה יזומה וישירה לאזרחים פוטנציאלים לקבלת המענק

15.2.2. 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, הג'וינט משרד הכלכלה ומשרד העבודה וכיוצ"ב, וננקטו פעולות משותפות **להגברת המודעות בדבר הזכויות שישנן בעקבות חקיקת החוק**.

הפצת עלוני המידע בסניפי ובסוכנויות הדואר השונים.

15.2.3. 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, צרפתית ואמהרית**.

15.2.4. פרסום והפצת מידע באתר האינטרנט

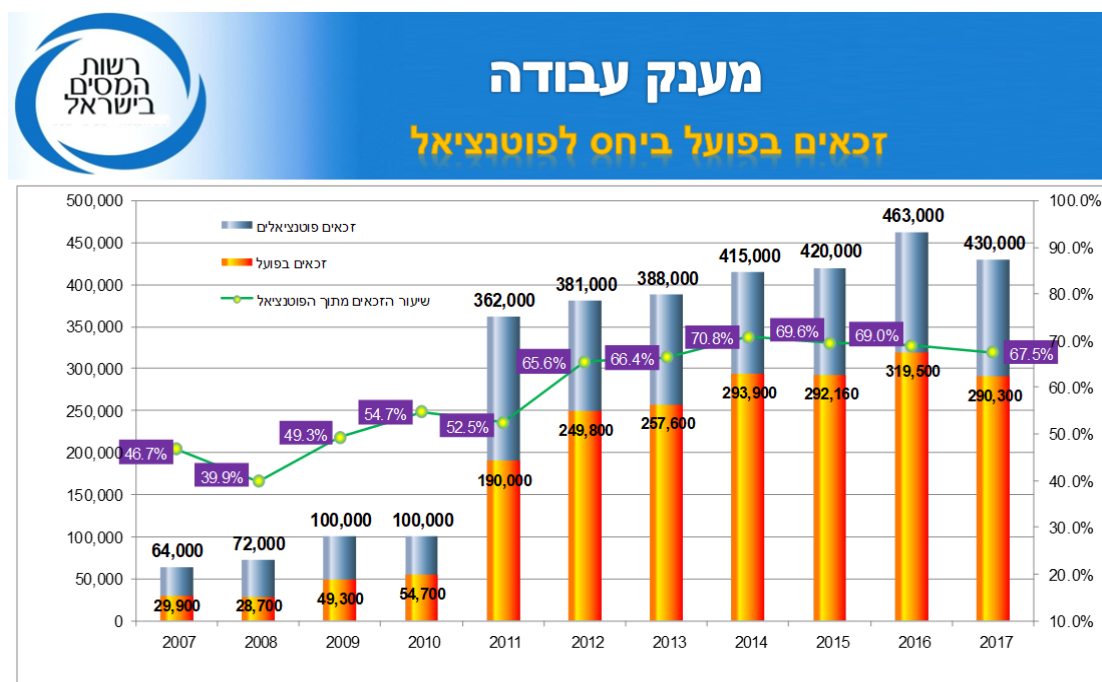
חטיבת שירות לקוחות בשיתוף עם שע"מ ריכזה את כל המידע הקיים בנושא, ופרסמה אותו לציבור הרחב באתר האינטרנט של רשות המסים במספר שפות כאמור לעיל.

15.2.5. קידום וייזום הצעות לתיקון חקיקה מקילה בקרב זכאי מענק העבודה.

15.2.6. פותחו 4 יישומי אינטרנט מתקדמים:

- **יישום להגשת תביעה לקבלת מענק עבודה באופן מקוון** השימוש בו יתאפשר רק בפני מי שהגיש תביעה בעבר (עבור אחת משתי שנות התביעה האחרונות, קרי, 2016 ו/או 2017) בסניף הדואר/במשרד השומה. היישום מאפשר הגשת תביעה ל"מענק עבודה" **בצורה מקוונת** (באופן קל וידידותי להפעלה) כחלופה נוספת, **במקום** הגשת התביעה באמצעות סניף הדואר.
- **יישום לבדיקת הזכאות לקבלת המענק** באמצעותו כל אזרח יכול **באופן פשוט וזמין**, לבדוק אם הוא עומד בתנאי הזכאות ומה סכום המענק לו הוא זכאי.
- **יישום לבדיקת סטאטוס התביעה** השימוש בו מיועד לאותם אזרחים שכבר הגישו תביעה, באמצעותו מגיש תביעה יכול באופן פשוט וזמין, לבדוק את זכאותו וסכום המענק לו הוא זכאי ואת מועדי קבלת המענק.

- "סימולטור" באמצעותו כל אזרח יכול באופן פשוט וזמין, לבדוק את זכאותו עפ"י הנתונים שהוזנו על ידו.



*בשנת התביעה 2016-גדל מס' התובעים הפוטנציאליים הזכאים, בעקבות הרחבת תחולת החוק (במסגרת תיקון מס' 8), קרי, "הורה יחיד".

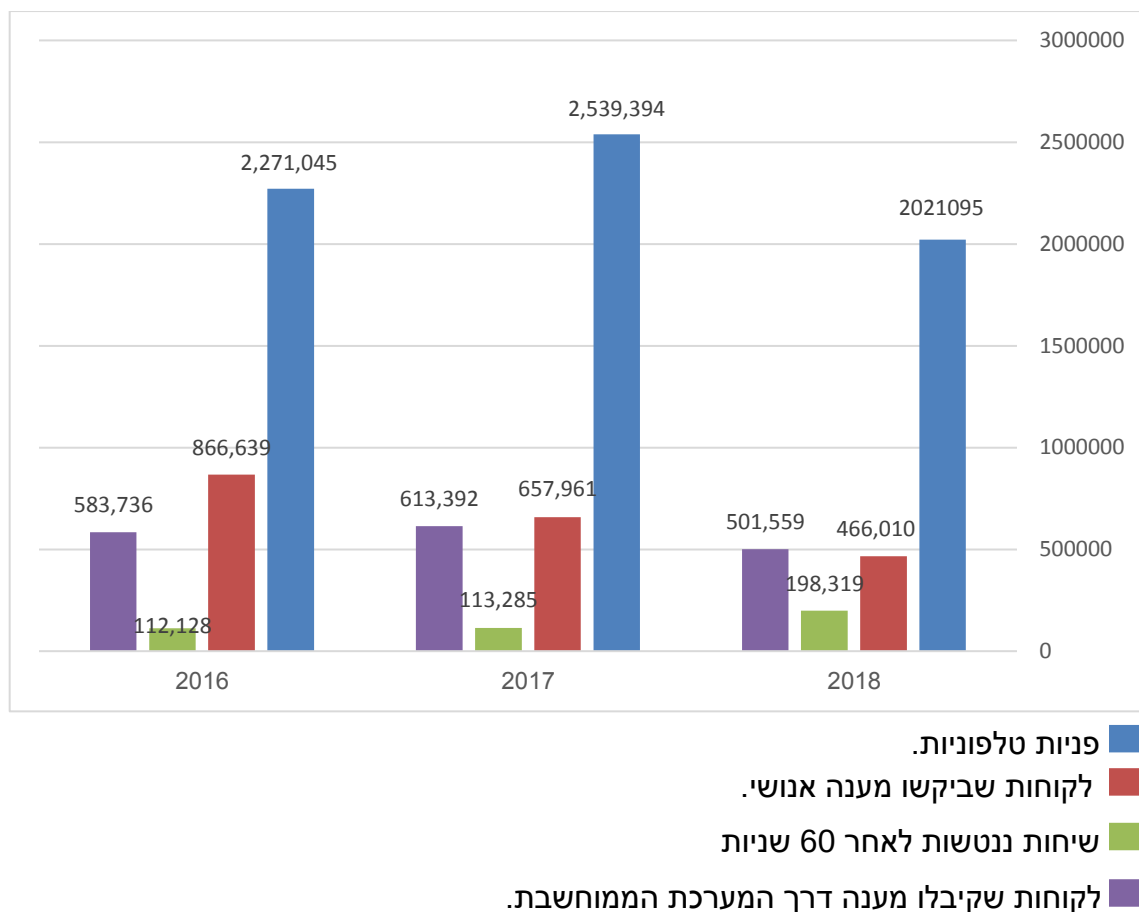


*בגין שנת המס 2010, שולם מענק לתושבי "אזור שילוב" עבור 4 חודשים בלבד.

סכומי המענק ששולמו בשנות המס (במיליוני שקלים) הנתונים בנוגע לשנת התביעה 2017 אינם סופיים ונכונים ל- 6.3.2019.

16. פעילות מרכז המידע והשירות הטלפוני

קטגוריה - 2016	
2,271,045	פניות טלפוניות
866,639	לקוחות שביקשו מענה אנושי
12.63%	שיעור שיחות ננטשות לאחר 60 שניות
583,736	לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכות האוטומטיות
05:05	אורך שיחה ממוצעת בדקות
48,712	טיפול בפניות דוא"ל (נתון של טיפול בדוא"ל ולא דוא"ל שהתקבל)
40,411	טיפול בפקסים (נתון של טיפול בפקסים ולא פקסים שהתקבלו)
קטגוריה - 2017	
2,539,394	פניות טלפוניות
657,961	לקוחות שביקשו מענה אנושי
17.80%	שיעור שיחות ננטשות לאחר 60 שניות
613,392	לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכות האוטומטיות
05:31	אורך שיחה ממוצעת בדקות
54,287	טיפול בפניות דוא"ל (נתון של טיפול בדוא"ל ולא דוא"ל שהתקבל)
34,055	טיפול בפקסים (נתון של טיפול בפקסים ולא פקסים שהתקבלו)
קטגוריה - 2018	
2,021,095	פניות טלפוניות
466,010	לקוחות שביקשו מענה אנושי
42.56%	שיעור שיחות ננטשות לאחר 60 שניות
501,559	לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכות האוטומטיות
06:38	אורך שיחה ממוצעת בדקות
76,893	טיפול בפניות דוא"ל (נתון של טיפול בדוא"ל ולא דוא"ל שהתקבל)
39,073	טיפול בפקסים (נתון של טיפול בפקסים ולא פקסים שהתקבלו)



17. תקנות חופש המידע, התשנ"ט-1999

בתוקף סמכותי לי 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, תשמ"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, תשל"ה-1975, ואולם ברשות מקומית שבה יותר מספריה ציבורית אחת – הספריה הציבורית המרכזית לפי קביעת הרשות המקומית.

פרסום רשימת הרשויות הציבוריות

2.
 - (א) הממשלה תפרסם בדרך קבע, באתר 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 המינהליות הכתובות כאמור בסעיף 6(א) לחוק, כפי שיעודכנו מזמן לזמן, במשרד הראשי, וכן במשרדיה 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 ציבורית

4. רשות מקומית תעמיד לרשות הציבור את רשימת הרשויות הציבוריות כאמור בסעיף 4(ב) לחוק 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 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 הגאוגרפית, 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 המינהליות הכתובות שלפיהן פועלת הרשות הציבורית כאמור בסעיף 6 לחוק;
- (12) תיאור ומטרות של מאגרי המידע של הרשות הציבורית, הרשומים לפי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981;
- (13) קרנות ומלגות שבימון הרשות הציבורית;
- (14) תמיכות שנתנה הרשות הציבורית למוסדות ציבור בשנה החולפת, לרבות פירוט שמותיהם של המוסדות והיקף התמיכה שניתן לכל אחד מהם;
- (15) ברשות הציבורית 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 5000.
- (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 תש"ס (1 בינואר 2000).
- (ג) הדין וחשבון הראשון לפי תקנה 5 יפורסם לא יאוחר מיום כ"ח בסיון תש"ס (1 ביולי 2000).

א' בסיון תשנ"ט (16 במאי 1999)

צחי הנגבי

שר המשפטים