



חטיבת שירות לקוחות

# דו"ח שנתי

## אודות יישום חוק חופש המידע

# 2015

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.

שקיפות מעשה השלטון, הינה חלק בלתי נפרד מאחריותו כלפי הציבור, 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 במנהל הציבורי בישראל, באופן שהמעשה השלטוני לא יעשה במחשכים, אלא יהא גלוי ונראה לעיני כל בבחינת מראית פני הצדק.

בדו"ח לשנת 2015, 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 - 2015

### תוכן העניינים:

4	פירוט מבנה הרשות.....
5	חזון רשות המסים.....
6	בעלי תפקידים בהנהלת רשות המסים ודרכי התקשרות.....
7	פריסה גיאוגרפית של משרדי הרשות.....
8	סקירת עיקרי הפעילות מתוך תוכנית העבודה לשנים 2015 - 2016.....
22	תקציב רשות המסים לשנת 2015.....
23	התפלגות הכנסות ממסים לשנת 2015.....
26	רשימת חוברות ועלוני מידע שפורסמו לציבור.....
29	כתובות לעיון בהנחיות המנהליות הכתובות לפיהן פועלת הרשות.....
30	רשימת משרדי הרשות.....
35	רשימת מאגרי המידע של הרשות הרשומים לפי חוק הגנת הפרטיות.....
36	רשימת החוקים שמנהל הרשות ממונה על ביצועם.....
37	דיווח הממונה על הפעלת חוק חופש המידע ברשות המסים, וטיפול בבקשות לקבלת מידע עפ"י החוק - לשנת 2015.....
40	דיווח הממונה על פניות הציבור ברשות המסים.....
42	דיווח פעילות בתחום מענק עבודה.....
45	פעילות מרכז המידע והשירות הטלפוני.....
46	תקנות חופש המידע, התשנ"ט-1999.....

## 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.

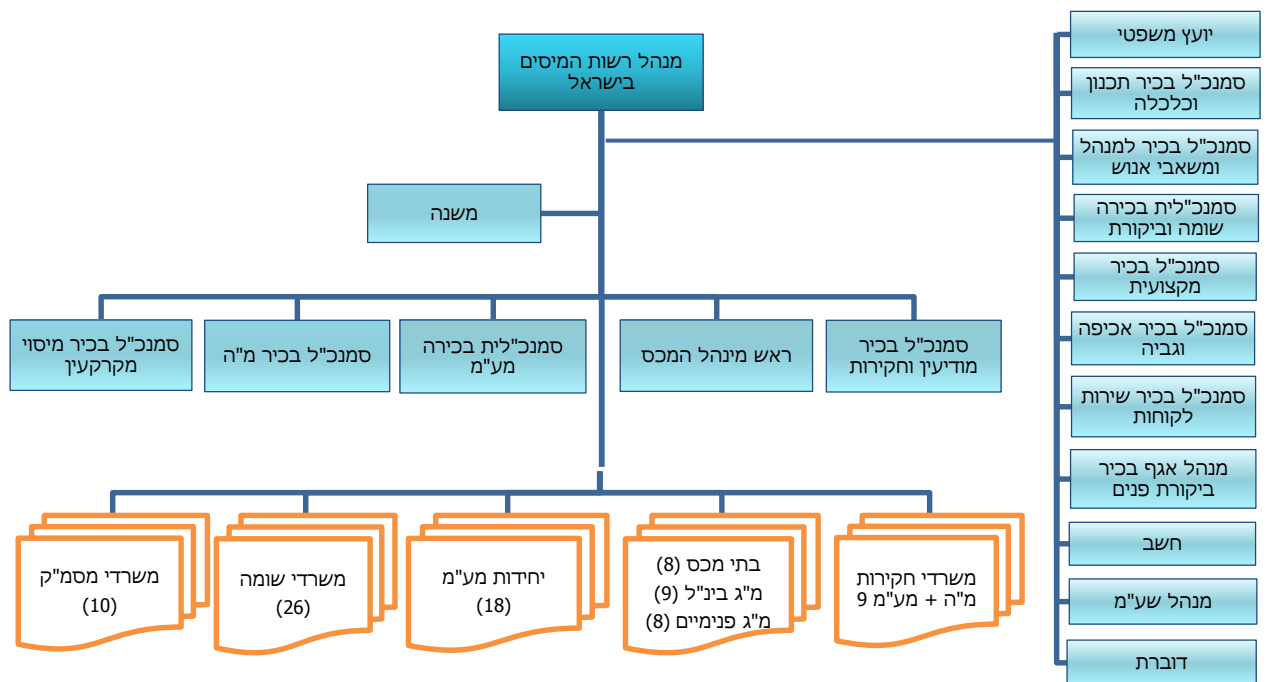
1.2. תחת סמכותו של מנהל רשות המסים בישראל, הוצבו האגפים הבאים:

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	מנהל רשות המסים	02-6664100	02-6664105
ערן יעקב	המשנה למנהל רשות המסים	02-6663931/3	02-6663932
אבי ארדיטי	ראש מינהל מכס	02-6663816/7	02-6663818
משה אשר	סמנכ"ל בכיר לעניינים מקצועיים	02-6559110	02-6525276
רון חכם	סמנכ"ל בכיר לחקירות ומודיעין	02-6664071/5	02-6664072
מירי סביון	סמנכ"לית בכירה לשומה ובקורת	02-6559033	02-6525991
כפיר חן	סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש	02-6664100	02-6664105
ערן יעקב	סמנכ"ל בכיר לתכנון וכלכלה	02-6663931/3	02-6663932
זאב פורת	סמנכ"ל בכיר לאכיפת הגבייה	02-6663894/3903	02-6663897
שלמה אוחיון	סמנכ"ל בכיר שרות לקוחות	02-6559112/3	02-6559167
מאיר אסולין	סמנכ"ל בכיר מיסוי מקרקעין	02-6559555	02-6559553
דוד מלכא	סמנכ"ל בכיר מס הכנסה	04-9918389	076-8092223
נהיד מכבי	סמנכ"לית בכירה מע"מ	02-6664702	02-6664715
ישעיה בנימין	מנהל שע"מ	02-5688311	02-5688500
אורי קלינר	היועץ המשפטי לרשות המסים	02-6663852/3/5	02-66638521
אמיר כהן	מנהל אגף בכיר (ביקורת פנים ותלונות ציבור)	02-6559124/5	02-6559452
אלי בראל	חשב בכיר רשות המסים	02-6663962/9	02-6663970
יגאל פחימה	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	מנהלת אגף בכיר דוברות, תקשורת והסברה	02-6664112	02-6664117
אורי ברוק	מנהל תחום בכיר (יועץ למנהל רשות המסים)	02-6664113	02-6664105
רובי בוטבול	יועץ מקצועי למנהל רשות המסים	02-6664109	02-6664105
שרית דנגור	יועצת מקצועית למנהל רשות המסים	02-6664108	02-6664105

#### 4. פריסה גיאוגרפית של משרדי הרשות



## 5. סקירת עיקרי הפעילות מתוך תוכנית העבודה לשנים 2016 - 2015

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 2015 ושנת 2016).

### 5.1. חטיבת אכיפת הגביה:

5.1.1 בשנת 2015 התמקדה חטיבת אכיפת הגביה בהעמקת גביית ואכיפת תשלום

חובות. הגברת הנוכחות הפיזית של היחידות בשטח הייתה יעד מרכזי בפעילות הרשות במטרה לחזק את יכולת ההרתעה ולהעלות רמת הציות והדיווח בקרב הנישומים והעוסקים. כמו כן, עסקה החטיבה בהמשך הטעמת מערכת הדיווח המקוון ביחידותיה. להלן, תמצית הנושאים והפעילויות של החטיבה בשנת 2015:

5.1.1.1 המשך יישום תיקוני חקיקה שאושרו בשנים 2013-2014 לרבות הטמעתם במערכות המחשוב ועריכת ימי עיון והדרכות לעובדי הגבייה.

5.1.1.2 פיתוח מערכת להטלת הגבלות על סרבני מס באמצעות המרכז לגביית קנסות בהתאם לחקיקה שאושרה ביום 7.8.2014.

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

5.1.1.4 פיתוח הכללים לבדיקת ליקויים ושליפת אישורי ניכוי מס במקור בשיתוף עם חטיבת השומה.

5.1.1.3 המשך פיתוח והרחבת האפשרות לתשלום באמצעות "גביה ללא שובר" (שובר ברקוד) לגבי סוגי מס נוספים.

5.1.1.4 הטמעת מערך הקנסות המנהליים החדשים בגין אי ציות לדרישות הדיווח המקוון.

5.1.1.5 הרחבת השימוש בקנסות מנהליים, לרבות יצירת רשימות עבודה ופיתוח כלי ניהול, בקרה ומעקב, לצורך הגברת האכיפה במערכי המס השונים.

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

5.1.1.7 הרחבת מאגרי המידע ועדכון מערכות האכיפה בנתונים עדכניים על סרבני מס לצורך שיפור האפקטיביות בהטלת עיקולי צד ג'.



- 5.1.1.8 שינוי שיטת המחשוב של מחסני ההוצאה לפועל.
  - 5.1.1.9 המשך פיתוח הממשקים מול הבנקים להטלת עיקולי צד ג' באופן ממוכן.
  - 5.1.1.10 המשך פיתוח מערכות הגביה החדשות בתחום מע"מ, ניכויים ומיסוי מקרקעין.
  - 5.1.1.11 טיוב מאגרי מידע המתקבלים מרשויות אחרות.
  - 5.1.1.12 קליטת עיקולי צד ג' מגופים חיצוניים באופן ממוכן.
  - 5.1.1.13 המשך אפיון פיתוח מערכת אכיפה חדשה בשע"מ (MKIF/MAXV).
  - 5.1.1.14 סיום פיתוחה של מערכת MFRK והטמעתה ביחידות המס.
  - 5.1.1.15 הקמת מערכת בשע"מ לקליטת מסמכים סרוקים על ידי מייצגים לצורך רישום עוסקים, וסגירת תיקי עוסקים.
  - 5.1.1.16 הטלת קנסות מנהליים, על עוסקים הרשומים באיחודי עוסקים שאינם מגישים דוחות שנתיים כנדרש.
  - 5.1.1.17 הגברת השימוש באמצעים מקוונים להתייעלות ולחסכון.
  - 5.1.2 בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים. יישום תכנית למבצעי אכיפה ביחידות הרשות, שיפור תהליך הבקרה על תוכניות העבודה, מעקב שוטף אחר אופן יישום החלטות המטה על ידי היחידות וכן יתקיים תהליך של הפקת לקחים מפעילות האכיפה שנעשתה בשנת 2015 ויישומם.
- להלן הנושאים והדגשים בתוכנית העבודה לשנת 2016:
- 5.1.2.3 המשך טיפול במטלות רב שנתיים כמפורט בסעיפים דלעיל.
  - 5.1.2.4 פתיחת המערכת להטלת הגבלות על סרבני מס באמצעות המרכז לגביית קנסות, בכל מערכי המס.
  - 5.1.2.5 פיתוח מערכת חדשה לביצוע הסדרי תשלומים באמצעות המחאות או כרטיסי אשראי בכל מערכי המס.
  - 5.1.2.6 הקמת פורום מקצועי בנושא מערכת הגביה החדשה.

## 5.2 חטיבת שומה וביקורת:

- 5.2.1 חטיבת השומה והביקורת אחראית על ביצוע ויישום מדיניות הרשות בתחום הליכי השומה והביקורת. החטיבה הציבה לה למטרה ליישם, הלכה למעשה, את השגת מטרות העל של הרשות ובהן, הגברת ההרתעה, מלחמה ב"הון השחור" ושיפור השירות וכן, הגברת האפקטיביות והיעילות של המערכים השונים במטה ובשדה מתוך מטרה להעמיק את גביית המס.

החטיבה אחראית על פרויקטים ארוכי טווח, במיוחד כאלה בהם נדרשת חדשנות טכנולוגית, טיוב תהליכי עבודה ושיפור ממשקי העבודה בשע"מ.

5.2.2. להלן תמצית הנושאים ופעילויות של החטיבה בשנת 2015:

5.2.2.1. הכנת תוכניות עבודה למחלקות השונות בחטיבה בהתאם למערכי

המס השונים (שומה, ניכויים, מיסוי מקרקעין וכיוצ"ב), עדכון דוחות

מס שנתיים (חברות, יחידים, שכירים וכיוצ"ב).

5.2.2.2. פיקוח ותמיכה שוטפת, מקצועית ותפעולית, בחוליות השומה

השונות ביחידות הרשות וכן, אחריות לממשקי שומה עם חטיבות

אחרות ברשות ועם גורמי חוץ.

5.2.2.3. הכשרה מקצועית של עובדים, קליטת עובדים חדשים ואחריות

כוללת להכשרתם לרבות, התמחות במפקחות ובראיית חשבון.

5.2.2.4. ייעול תהליך השומה, לרבות פיתוח מערכות מחשוב, שיפור

שאלות מחשב וביקורת ממוחשבת וכתובת חוזרים והוראות

ביצוע.

5.2.2.5. יצירת שיתופי פעולה וצוותי עבודה בעבודת המטה-שטח במטרה

לשפר תהליכי עבודה.

5.2.2.6. תיקון שיטת שכר העידוד ומדדים ניהוליים והתאמת מערכת

המחשוב בשע"מ לתיקון האמור, הקמת טבלת ניהול (ליגה) חדשה

בשומה.

5.2.2.7. קידום הפרויקטים להגשת הצהרת הון מקוונת, מערכת שומת

ניכויים חדשה, מערכת לדיווח ניכוי מס במקור בשוק ההון והביטוח.

5.2.2.8. הסדרת ממוחשבת של בקשות להקלה בניהול ספרים, הכנסת

השימוש במחשבים ניידים לעבודת השטח.

5.2.2.9. פיתוח ואפיון שיטת ביקורת למסחר אלקטרוני, העברת יישום

בקל"מ בקליק לסביבת BI, מעבר לדיווח מקוון במיסוי מקרקעין.

5.2.2.10. הקמת מאגר עלויות בניה על בסיס דוחות "אפס" וכתובת נוהל

עבודה לשגרה וחירום עבור קרן פיצויים.

5.2.2.11. פיתוח פרויקטים בנושא: תיק ביקורת ממוחשבת במע"מ, מערכת

הנהלת חשבונות לצורך מערכי הדלק ונתוני התחשבות עם

הרשות הפלסטינית.

5.2.3. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות

שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים כמפורט לעיל.

## 5.3 חטיבת שירות לקוחות:

5.3.1. חטיבת שירות הלקוחות פועלת בראש ובראשונה כדי לספק 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 גיאוגרפיים 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: פניות באמצעות אינטרנט, מוקד טלפוני ועוד) וכן, באמצעות מייצגים – וזאת במטרה לצמצם בצורה משמעותית 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 חוק מס הכנסה שלילי.

5.3.4. להלן תמצית הנושאים והפעילויות של החטיבה בשנת 2015:

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

5.3.4.2. ניהול, טיוב וקליטת דווחי מעבידים החייבים בניכוי מס במקור.

5.3.4.3. מיפוי שירותים והערכות למדידתם, שיפור וייעול מרכז המידע והשירות הטלפוני, שיפור זמינות השירות ללקוח באמצעים מקוונים, בחינת חלופות לזיהוי חכם ביישומי אינטרנט. שדרוג מערכת פניות הציבור (מפ"ל) באינטרנט. שיתוף פעולה עם יחידת התקשוב הממשלתי בנושא סקרי שביעות רצון הלקוחות.

5.3.4.4. טיוב נתוני תיקי לקוחות (רשת) לרבות, פתיחת וסגירת תיקים בנקודה אחת, הורדת היקפי דואר חוזר, בניית רשת ניכויים חדשה.

5.3.4.5. התקנת מערכות ממוחשבות לניהול תורים ופיתוח "מערכת פרופיל לקוח".

5.3.4.6. עריכת השתלמויות והדרכה לעובדים נותני שירות ברשות המסים.

5.3.4.7. עיצוב ושדרוג אולמות קבלת קהל, הרחבת והאחדת שעות פעילות קבלת שירות.

5.2.3. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים, בחינת תחומי האחריות והממשקים עם שאר חטיבות הרשות, בחינת התאמת המבנה הארגוני הנוכחי וצרכי התשתית הטכנולוגית, יישום והרחבת מענק העבודה בכל הארץ לרבות ייעול תהליכי שירות, הכנת "אמנת שירות" ויישומה, שיפור וייעול המידע והשירות הטלפוני והפרונטאלי באמצעות הפעלת מערכת תקשורת חכמה, בחינת תפיסת השירות ברשות המיסים והעברת המענה הטלפוני למרכז שירות ארצי. המשך עיצוב ושדרוג אולמות ועמדות קבלת קהל.

## 5.4. החטיבה לחקירות ומודיעין:

5.3.1. בשנת העבודה 2015, החטיבה טיפלה בעבירות, 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.

5.3.2. 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.

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

5.3.4. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים. כמו כן, יושם דגש על טיפול בעבירות, בענפים ובתחומים שנקבעו כיעדים על ידי הנהלת רשות המיסים, על מנת לחזק את ההרתעה ולהעמיק את הגבייה והאכיפה בהתאם. בנוסף, החטיבה תחתור להגדלת סכומי החילוט ותפישות הרכוש בתיקי החקר, חיזוק העשייה הפלילית והגברת כושר ההרתעה של היחידות, שדרוג ופיתוח מערכות מחשב. במערך המודיעין יוטמע תהליך שינוי תפיסת המודיעין.

## 5.4. מינהל המכס:

5.4.1. מינהל המכס הוא הגוף המוביל ביצירת תיאום תהליכי 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. 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 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.

5.4.2. במהלך שנת 2015 מינהל המכס עסק במטלות הבאות:

5.4.2.1. המשך קידום של פרויקטים בינלאומיים שתפקידם לאבטח את שרשרת האספקה ולהעניק לנמלי הים של ישראל יתרון.

5.4.2.2. הטמעת מערכת סחר חוץ חדשה ("שער עולמי") התומכת בתהליכי העבודה של המכס ותהליכי העבודה הנהוגים בסחר חוץ הן ביבוא והן ביצוא. הטמעת המערכת נעשית, בתהליך רב שנתי, בשיתוף עם קהיליית הסחר.

5.4.2.3. שיפור שיטות העבודה ואיכות השירות לציבור העוסקים בתחום המכס.

5.4.2.4. יישום ופיתוח מודלים ומערכות לניהול סיכונים (פרופיילינג).

5.4.2.5. התאמת הפעולות המקצועיות בבתי המכס ויצירת אחידות בתהליכי עבודה.

5.4.2.6. השתלבות בתהליכים בינלאומיים מתקדמים (OECD) (AEO) והצטרפות לאמנות בינלאומיות בתחום המכס.

5.4.2.7. הגברת האכיפה ביחידות המכס לצד מתן דגש לשיפור השירות.

5.4.2.8. המשך הטמעת "מערכת מסלול" ("Single Window") עם כל משרדי הממשלה על מנת לשפר ולייעל את יכולת האכיפה והשירות הניתנים ליבואנים לקבלת רישיונות ואישורי יבוא.

5.4.2.9. המשך הטמעת מערכת תיאום וניהול הגבולות במעברים היבשתיים.

5.4.2.10. שיפור סביבת העבודה של העובד במינהל המכס (הקניית ידע מקצועי, הדרכה ופיתוח כלים טכנולוגיים לשימוש העובדים).

5.4.2.11. המשך התיאום ושיתוף הפעולה עם הרשות הפלשתינאית.

5.4.2.12. הקמת מערכת שליטה ובקרה באתרים שבפיקוח המכס.

5.4.3. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות

שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים, סיוע לתהליכי הייבוא והייצוא על מנת למנף את כלכלת ישראל, תוך הקפדה על אכיפה ממוקדת וראויה. כמו כן, יעלו לאוויר מערכות "שער עולמי" ו"מסלול", תוקם מערכת פיקוח וניטור מכולות ומטענים – סגרים אלקטרוניים, תקודם הביקורת על כניסת יאכטות ומטוסים פרטיים

לישראל, וכן תכנית "יבואן מאושר" בשער עולמי ותוקם מערכת לניהול ידע, כולל שימוש בטאבלטים ובאמצעים טכנולוגיים חדשים.

## 5.5. חטיבה משפטית:

5.5.1. החטיבה המשפטית עוסקת בליווי משפטי, מתן רפרנטורה וייעוץ משפטי לכל יחידות הרשות, ייזום וליווי הליכי חקיקה, הכשרת כח אדם משפטי, הטמעת נורמות של מנהל תקין בארגון. כמו כן, בשנת 2015 עסקה החטיבה גם בנושאים הבאים:

### 5.5.2. בתחום הפלילי

5.5.2.1. ניהול תיקים פליליים בבתי המשפט השונים, לרבות הליכים נלווים, בקשות לעיכוב הליכים וחנינות.

5.5.2.2. בדיקה מקיפה של חומר החקירה בתיקים השונים שהועברו ליחידות התביעה מחטיבת החקירות וקבלת החלטות בדבר הגשת כתבי אישום או סגירת התיקים.

5.5.2.3. הגשת כתבי אישום בעבירות מס, תוך התמקדות בתיקים גדולים ומשמעותיים, הכוללים מספר רב של עבירות פליליות.

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

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

5.5.2.6. הגברת שיתוף פעולה מול המחלקות המשפטיות של מע"מ והיועצים המשפטיים בתחנות מע"מ בנוגע להגשת כתבי אישום מאוחדים.

5.5.2.7. ליווי חקירות המתנהלות ע"י יחידות החקירה השונות.

5.5.2.8. טיפול בתיקי יועצי המס, איסוף ראיות ובניית חומר חקירה, הגשת קובלנות לבתי הדין למשמעת של יועצי המס והופעות בדיונים.

5.5.2.9. ליווי משפטי לוועדות הכופר.

5.5.2.10. קידום תיקוני חקיקה בפן הפלילי.

5.5.2.11. קיום ימי עיון רבעוניים והשתלמות שנתיים.

### 5.5.3. בתחום האזרחי

5.5.3.1. קידום תיקוני חקיקה ראשית ומשנית וייצוג רשות המסים בוועדות שרים לענייני חקיקה ובוועדות הכנסת השונות.

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

5.5.3.3. יעוץ משפטי שוטף (רפרנטורה), לכל משרדי השומה ולכל היחידות ברשות.

5.5.3.4. ליווי משפטי בהליכים למתן החלטות מיסוי (רולינג) במגוון התחומים.

5.5.3.5. 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 לפרקליטויות כאשר מוגשים ערעורים על החלטות וועדות הערר וכו'.

5.5.3.6. כתיבת חוות דעת משפטיות וליווי משפטי לפרקליטויות השונות.

5.5.3.7. השתתפות בדיונים לכריתת אמנות מס בין מדינת ישראל למדינות אחרות ולתיקון.

5.5.3.8. קביעת מדיניות משפטית פיסקאלית ראויה במסגרת עבודת וועדות וצוותים, בנושאים מגוונים.

5.5.3.9. מתן הרצאות בנושאים משפטיים בפני עובדי הרשות. הטמעת פסיקה חדשה וחקיקה חדשה במשרדי השומה מס הכנסה ומיסוי מקרקעין.

5.5.3.10. הטמעת פסיקה וחקיקה חדשה ביחידות הרשות.

5.5.4. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים לרבות: המשך ניהול תיקים לפי הוראות המרכז לגביית קנסות, תגבור מחלקת חקיקה בעובדים נוספים וקידום תיקוני חקיקה בכל מערכי המס, הכשרה והעשרת עורכי הדין בחטיבה בידע משפטי-פיסקאלי, הפצת עדכוני פסיקה וחקיקה בתחום המיסים בקרב יחידות רשות המיסים, איחוד הליכי כופר, ליווי משפטי בהקמת יחידת נותני שירותי מטבע, תחזוק וניהול פורום משפטי פלילי ממוחשב, מתן מענה לאחסון חומר בתיקים פליליים באמצעות סריקתו, הגברת שיתוף הפעולה בין הזרועות השונות של החטיבה המשפטית.

## 5.6. חטיבה מקצועית :

5.6.1. 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, שוק ההון,

קופות גמל, מיסוי מקרקעין, מיסוי בינלאומי, אופציות לעובדים, חקלאות, מלכ"רים ומע"מ.

5.6.2. כמו כן, בשנת 2015 עסקה החטיבה גם בנושאים הבאים:

5.6.2.1. בניית תוכנית הדרכה שנתית במשרדי השומה, במטרה לעדכן בסוגיות

שעולות וכן להטמיע תיקוני חקיקה וחוזרים שפורסמו.

5.6.2.2. תיעוד ומחשוב הליך הרפרנטורה לשם שיקוף הסוגיות שעלו מהשדה

והאחדת הטיפול בהם ברמת המטה.

5.6.2.3. ביצוע רפורמה בהגדרת תפקידו של הרפרנט במשרדים ופתיחת

השימוש בפורום רפרנטים מקצועיים גם לרכזי חוליות.

5.6.2.4. פרסום חוזר החלטות מיסוי הדן בסוגיות העולות בנוגע להליך למתן

החלטת מיסוי.

5.6.2.5. ייעול הליך מתן החלטות מיסוי - צמצום פרק הזמן במתן החלטות

מיסוי, המשך הטמעת ממשק אינטרנטי להגשת בקשות להחלטת

מיסוי.

5.6.2.6. 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.

5.6.2.7. 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.

5.6.2.8. מתן מענה מקצועי למשרדים בכל תחומי המס - ביצוע הדרכות

במשרדי השומה להטמעת שינויים והנחיות חדשות.

5.6.2.9. הוספת "מסלולים ירוקים" להגברת הוודאות של תוצאת המס בעסקאות

שונות.

5.6.2.10. הסדרת נושא החברות השקופות, לרבות דין משווה והגשת המלצות

לתיקון חקיקה.

5.6.2.11. תיקון תקנות "תכנון מס חייב בדיווח" ויצירת רשימה דינמית ומעודכנת

של פעולות החייבות בדיווח.

5.6.2.12. המשך קידום מעמדה של ישראל בפורומים בינלאומיים ובקבוצות

עבודה בארגון ה-OECD.

5.6.2.13. השלמת החקיקה בנושא פטור מדיווח לעולים חדשים ותושבים

חוזרים.



5.6.2.14. השלמת הליך החקיקה בדבר העברת מידע על פי ה-FATCA וה-CRS.

5.6.2.15. גיבוש התייחסות באשר לסוגיות העולות בעקבות אימוץ כללי ה-IFRS.

5.6.2.16. השתתפות בוועדות מקצועיות וצוותי עבודה לקידום וטיפול בנושאים מקצועיים שונים.

5.6.3. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: העמקת התמיכה הניתנת למשרדי השומה לרבות, ביצוע תוכנית הדרכה שנתית של החטיבה המקצועית במשרדי השומה, הרחבת השימוש בפורום רפרנטים מקצועיים, פרסום חוזרים והוראות ביצוע, הוספת מסלולים ירוקים, קידום הטיפול בנושא חברות משפחתיות ושקופות, סימון ותייעוד החלטות מיסוי שיש לדווח עליהן על פי ה-OECD.

## 5.7. החטיבה לתכנון וכלכלה:

5.7.1. החטיבה לתכנון וכלכלה ברשות המסים פועלת בתחומי תכנון מדיניות המסים ויישומה, ניתוח ותכנון כלכלי, איסוף וניתוח המידע על כלל ההיבטים הנוגעים למערכת המס, בראיה מקרו-כלכלית ובהיבט תפעולי, מתוך שאיפה לייצר ראייה אינטגרטיבית וקידום פעילות הרשות תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות לשיפור השירות, צמצום העלמות מסים ע"י שימוש במודלים כלכליים.

5.7.2. כמו כן, במהלך שנת 2015 החטיבה עסקה גם בנושאים הבאים:

5.7.2.1. ניתוח מקרו-כלכלי של מצב המשק, מיפוי עיוותים מבניים, המלצות לטיפול בהם והמלצות בתחום מדיניות מיסוי.

5.7.2.2. פיתוח מודלים לניהול סיכונים ובניית מערך נתונים ראוי כבסיס לפיתוח מודלים כאמור לרבות, בניית מערכת BI לצורך פיתוח מערך הדיווח המקוון ובדיקת דיווחי עוסקים במסגרת דיווח זה.

5.7.2.3. גיוס אנליסטים לאיתור וניתוח דוחות עוסקים חריגים בהסתמך על הדיווח המקוון.

5.7.2.4. פיתוח מודל ממוחשב למתן תחזיות חודשיות ושנתיות של הכנסות ממסים.

5.7.2.5. מעקב וניתוח אחר הביצועים של תחומי פעילות שונים עבור יחידות הרשות ומתן מידע כלכלי הנחוץ לפעילותן. כמו כן, מתן תמיכה לתחומי הביקורת השונים באמצעות פרסום תדריכים ענפיים.

5.7.2.6. מדידה וחקר ביצועים של יחידות שונות ברשות.

5.7.2.7. ליווי חברת הייעוץ מקנזי לצורך בחינת תהליכי עבודה ברשות.

5.7.3. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים לרבות, ליווי של תחנות הפיילוט להתייעלות ארגונית, ליווי של PMO פרויקטים מיוחדים באגף, בניית מודל לבדיקת ההון השחור במשק, ניהול התקשרות עם חברת הייעוץ מקינזי לצורך בחינת תהליכי העבודה והגברת האפקטיביות ברשות המיסים.

## 5.8. חטיבת מינהל ומערכות מידע:

5.8.1. 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.

תוכנית העבודה של החטיבה לשנת 2015 יועדה להעמיד לרשות המסים את המשאבים והכלים הנדרשים לביצוע המטלות השוטפות, וכן ביצוע פרויקטים אד-הוק, כל זאת תחת מגבלות התקציב המאושר.

5.8.2. כמו כן, בשנת 2015 עסקה החטיבה בנושאים הבאים:

5.8.2.1. 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.

5.8.2.2. בדיקה ארגונית מקיפה וקידום הסכם העסקה חדש-מודרני בשיתוף הממונה על השכר, אג"ת, נציבות שירות המדינה וחברת ייעוץ חיצונית.

5.8.2.3. הקמת מערכות חדשות: פורטל יועצי מס, מצבת עובדים לשעת חירום, מידע לציבור Mobile ועדכון שכר עידוד.

5.8.2.4. תכנון ובינוי משרדים, העברת משרדים למבנים חדשים, ושדרוג משרדים קיימים ומבנים אחרים.

5.8.2.5. עריכת קורסי מפקחים, מבקרים וחוקרים, השתלמויות וכנסים, ימי עיון והדרכות מקומיות במשרדים.

5.8.2.6. פיתוח תשתיות שיקוף, בידוק וזיהוי במעברי הגבול.

5.8.2.7. שיפור תהליכים וביקורת בנושא אבטחת מידע.

5.8.2.8. פעולות הטמעה לשיפור האיכות והמצוינות.

5.8.2.9. פעולות רווחה וסיוע לעובדים וגמלאים.

5.8.2.10. נמלי ים חדשים – קביעת מדיניות מכס ותכנון צרכי המכס.

5.8.3. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים, בדיקה ארגונית מקיפה וקידום הסכם שכר

מודרני, הקמת תוכנית עתודה ניהולית, המשך הקמת מערכות מידע החיוניות לרשות.

## 5.9. חטיבת החשבונות:

5.9.1. חטיבת החשבונות פועלת במסגרת תפקידיו של החשב לקיים פיקוח תקציבי ולספק שירותי תשלומים וניהול חשבונות הנוגעים לתפעול רשות המיסים והתחייבויותיה.

החשבונות אחראית על ביצוע תקציב רשות המיסים עפ"י הוראות חוק התקציב וחוק נכסי המדינה, חוב חובת מכרזים ותקנותיו, הוראות תכ"ם והתקשי"ר וכן, הוראות החשב הכללי התפרסמות מעת לעת.

### 5.9.2. בשנת 2015 החשבונות עסקה בנושאים הבאים:

5.9.2.1. פיתוח כלים לבקרה שוטפת אחר ביצוע תקציב רשות המיסים בהתאם לחוק התקציב, הנחיות החשב הכללי וכללי מינהל תקין.

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

5.9.2.3. שיפור השמירה והתחזוקה של נכסי המדינה וזכויותיה ומיצוי גביית החובות כלפיה.

5.9.2.4. שיפור וייעול הרכש הממשלתי ופיתוח כלים לניהול סיכונים כספיים.

5.9.2.5. מעקב על ביצוע תקציב הרשות באופן יעיל וחסכוני.

5.9.2.6. אחריות על ביצוע תשלומים מקרנות חוץ תקציביות ("קרן הארנונה") ועל ביצוע החזר מע"מ לתיירים ולדיפלומטים.

5.9.2.7. טיפול בהכנסות ע"י אימות גביית מיסים וכן, ביצוע תשלום החזרי מיסים.

5.9.2.8. השתתפות על פי חוק בוועדות אשר מאשרות התקשרויות, תגמולים וכדומה.

5.9.2.9. אחריות לביצוע תשלומים לספקים ולמוטבים אחרים, תוך מעקב אחר קיום הסדרים כספיים והתחייבויות עם מקבלי התשלום.

5.9.2.10. רישום תשלומים, תקבולים, התחייבויות כספיות ותקציביות במערכת הנהלת החשבונות, כולל הנפקת המאזן השנתי של הרשות.

5.9.2.11. חתימה על התקשרויות והתחייבויות היוצרות מחויבות כספית של הרשות.

5.9.2.12. ניהול ופיקוח על החשבונות הבנקאיים והכספיים וכן על מסמכים בעלי ערך כספי.

5.9.2.13. ביצוע ביקורת בחשבונות באמצעות מבקר כספים מטעם החשב.

5.9.2.14. ביצוע התחשבנויות עם הרשות הפלסטינית.

5.9.3. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה לרבות ביצוע משימות רחב המוטלות על החטיבה בנושא ביקורות, איסוף נתונים, תוכניות עבודה וכדומה.

### 5.10. החטיבה לביקורת פנים:

5.10.1. עובדי חטיבת הביקורת הפנימית ברשות המסים בישראל אחראים לביקורת על כל יחידות הרשות. מבקר הפנים של הרשות, משמש גם כנציב קבילות הציבור וגם כנציב קבילות לעובדי הרשות. תפקידי ביקורת הפנים נגזרים מהוראות החוק, התקשי"ר, הוראות ביצוע, חוזרים מקצועיים ומגילת זכויות הנישום.

5.10.2. פעילות החטיבה בשנת 2015 התמקדה בביקורת, בדיקה, פיקוח ומעקב בנושאים הבאים:

- 5.10.2.1. נושאים מקצועיים במגוון תחומי פעילות הרשות.
  - 5.10.2.2. פעילות הרשות לאור הנחיות המטה, בדיקת עמידה ביעדים, חיסכון, יעילות ודרך קבלת ההחלטות.
  - 5.10.2.3. נוהלי ארגון ומינהל.
  - 5.10.2.4. תלונות הציבור ותלונות פנימיות.
  - 5.10.2.5. ניהול גורמי סיכון-במטרה ליצור תהליך שיטתי ומובנה לגורמי הסיכון האפשריים.
  - 5.10.2.6. טוהר המידות והמשמעת של עובדי הרשות.
  - 5.10.2.7. אבטחת מידע ברשות.
  - 5.10.2.8. 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.
- 5.10.3. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים.

### 5.11. דוברות והסברה:

- 5.11.1. אגף הדוברות, הסברה, אינטרנט ומדיה חברתית מטפל 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.
- 5.11.2. יחידת ההסברה אמונה על מערך ההסברה של הרשות ופעולותיה מבוצעות הן באופן שוטף והן אד-הוק.

5.11.3. 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.

5.11.4. בין משימות אגף הדוברות וההסברה בשנת 2015:

5.11.4.1. הפקת מידע הסברתי מגוון לציבור וביצוע פעולות הסברה שוטפות

לעדכון הציבור בשירותים חדשים, שינויי חקיקה, מבצעים וכיוצ"ב.

5.11.4.2. פעולות להגברת המודעות בציבור לזכויות של האזרחים וקבוצות

אוכלוסייה נבחרות בכלל מערכי המס.

5.11.4.3. פעולות לעידוד הציבור לביצוע תשלומים בהתאם לחוק, לתקנות

ולהוראות.

5.11.4.4. פעולות להגברת המודעות בציבור למחיר של אי ציות לחוקי המס,

כחלק מהתוכנית להגברת האכיפה והמאבק בהון השחור.

5.11.4.5. ניהול, תפעול, תחזוקה והמשך פיתוח של אתרי האינטרנט

ופייסבוק.

5.11.4.6. עידוד הציבור להשתמש בשירותים המקוונים ובסימולטורים

שבאתר רשות המיסים.

5.11.4.7. פיתוח אתר אינטרנט באנגלית, התאמת אתר הרשות לתקני

הנגישות ופיתוח אפליקציה לטלפונים חכמים ולטאבלטים.

5.11.5. בשנת המס 2016 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך הטיפול במשימות

שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים, העלאה לאוויר של אתר האינטרנט

באנגלית, פיתוח שלב ב' לאפליקציה לטלפונים חכמים ולטאבלטים, פיתוח

השימוש בכלי התקשורת להגברת הרתעה בטווח הקצר והארוך, הקמת אולפן

צילומים ועריכה, בכפוף לאישורים מנהליים ותקציבים נדרשים, לצורך הפקת

סרטוני הדרכה לעובדים ולציבור.

## 6. תקציב רשות המסים לשנת 2015 (באלפי ₪)

סעיף	שם סעיף	תקציב	ביצוע	אחוז ביצוע	יתרת התחייבויות
0552	רשות המסים	2,380,325	2,121,651	89	466,581
055201	רשות המסים ראשי*	2,142,943	1,937,425	90	418,337
055202	שירות עיבוד ממוכנים	237,382	184,226	78	48,244

\* אגפי מס הכנסה ומיסוי מקרקעין מע"מ ומכס

## תקציב רשות המסים לשנת 2016 (באלפי ₪)

מספר פרט	שם הפרט	תקציב
0552	רשות המסים	2,155,552
055201	רשות המסים ראשי	1,994,813
055202	שירות עיבוד ממוכנים	160,739

\* הדיווח הינו בגין הוצאות מנהלתיות של רשות המסים, לרבות שכר עובדים וקניות.

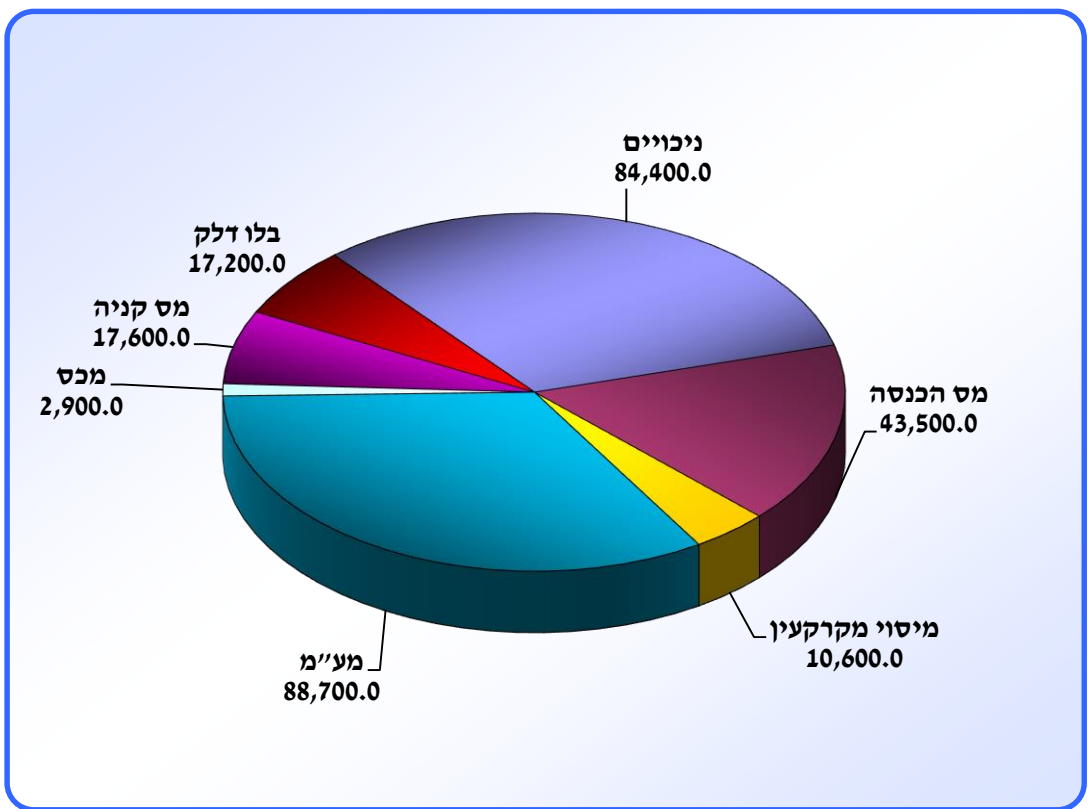
\* הדיווח איננו כולל ביצוע תקציבים אחרים המתופעלים ברשות המסים: מענק עבודה, פיצויי נפגעי איבה, הקלות במסים, ופיתוח, אשר עמדו בשנת 2015 על סך של כ-2,465,000 אלפי ₪.

7. התפלגות הכנסות ממסים לשנת 2015

הכנסות ממסים בשנת 2015: 265 מיליארדי ש"ח

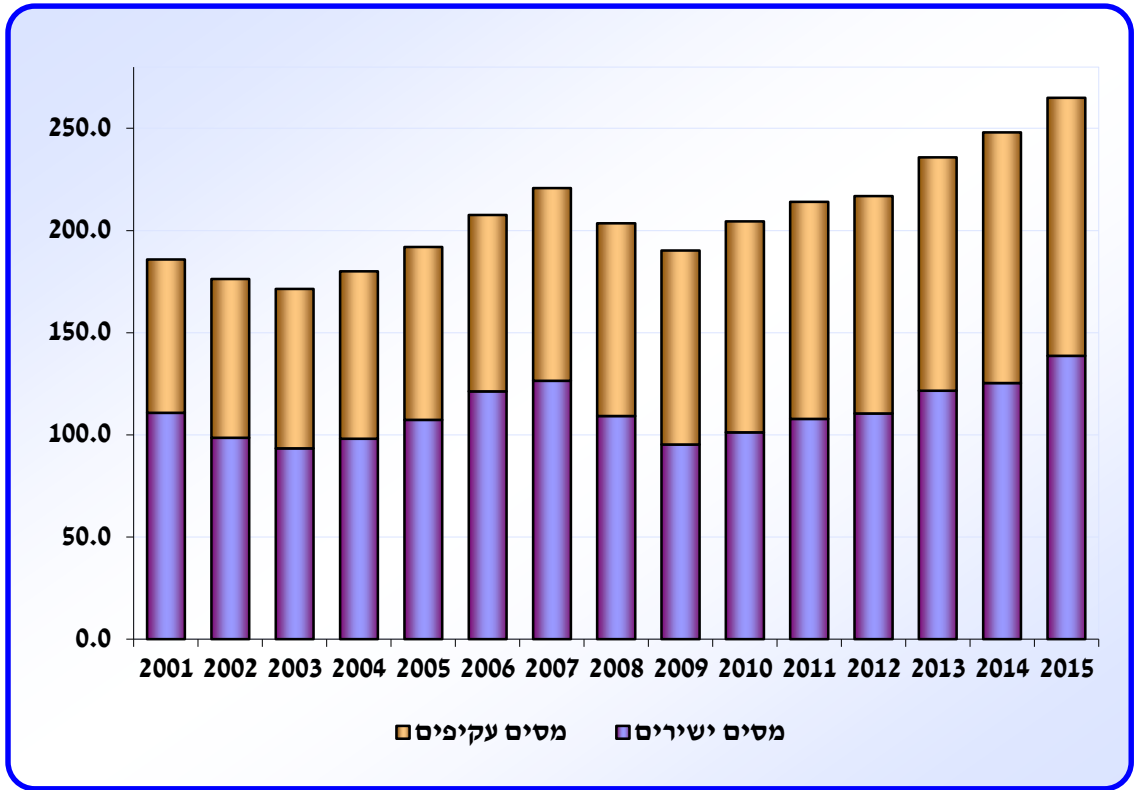
התפלגות הכנסות - לפי סוגי מס

לפי סוגי מס - במיליארדי ₪



הכנסות ממסים ישירים ועקיפים בשנים 2001-2015

(מיליארדי ש"ח, במחירים אחידים של שנת 2015)





## הכנסות רשות המסים 2013 - 2015 ואומדן 2016

במיליארדי ₪

שיעורי שינוי			יעד 2016	2015	2014	2013	המס
2016 לעומת 2015	2015 לעומת 2014	2014 לעומת 2013					
3.3%	5.4%	5.8%	270.4	261.8	248.4	234.7	סה"כ הכנסות מנתוני תקציב
6.2%	8.4%	3.7%	143.8	135.4	124.9	120.4	מסים ישירים מנתוני תקציב
3.7%	9.9%	3.6%	143.8	138.7	126.2	121.8	סה"כ מסים ישירים
	9.4%	4.6%		84.8	77.5	74.1	סה"כ ניכויים
	26.4%	13.2%		16.3	12.9	11.4	מ"ה עצמאיים
	0.3%-	8.5%-		38.8	38.9	42.5	מ"ה חברות
	35.7%	7.7%		11.4	8.4	7.8	מיסוי מקרקעין
	9.6%	17.9%-		12.6-	11.5-	14.0-	החזרים
0.2%	2.3%	8.0%	126.6	126.4	123.5	114.3	מסים עקיפים מנתוני תקציב
0.2%	2.3%	7.9%	126.6	126.4	123.5	114.5	סה"כ מסים עקיפים
1.1%-	3.5%	7.7%	87.7	88.7	85.7	79.6	מע"מ נטו
3.4%	3.6%	21.7%	3.0	2.9	2.8	2.3	מכס
1.2%	5.7%-	13.6%	16.7	16.5	17.5	15.4	מ.ק. יבוא
45.5%	0.0%	15.4%-	1.6	1.1	1.1	1.3	מ.ק. מקומי
0.0%	14.3%-	12.5%-	0.6	0.6	0.7	0.8	מזה:מ.ק. סיגריות
2.3%	4.9%	3.1%	17.6	17.2	16.4	15.9	בלו דלק

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  
 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 אחיד  
 מהו מסמך ממוחשב?  
 הקלות במס הכנסה לגמלאים ובעלי הכנסות נמוכות  
 הטבות במס להורים עם ילדים קטנים  
 הקלות במס לשכירים  
 דע את זכויותיך לשנת המס 2015  
 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

### 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 2016

### 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 مصالغ تجارية من مناطق السلطة الفلسطينية מדריך לעוסקים ולמלכ"רים בישראל  
מול עוסקים ומלכ"רים הרשומים ברשות הפלסטינית

### קרו 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 בפעولות איבה ולחימה בשפה אמהרית  
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה ערבית دليل للمواطنين الذي تضررت املاكهم

### מענק הכנסה

עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2014 - בעברית  
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2014 - באמהרית  
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2014 - בערבית

עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2014 - ברוסית  
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2014 - בצרפתית  
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2015 - בערבית  
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2015 - באמהרית  
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2015 - בערבית  
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2015 - ברוסית  
עלון מענק עבודה (מס הכנסה שלילי) לשנת המס 2015 - בצרפתית  
<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:

### 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 לפי הכתובת:

<https://taxes.gov.il/Pages/OtherImportantTools.aspx>

## 10. רשימת משרדי הרשות

### 10.1. רשימת משרדי פקידי השומה

טלפון פקסימיליה	כתובת	שם ומשפחה	פקיד שומה
02-5019263 076-8093550	רח' יפו 236 ירושלים (בית דניאל)	יוסף גולדשטיין	אוטונומיה
08-6365730 076-8091124	בניין הקניון האדום, אילת 88000	שלומי מרק	אילת
08-6836089 076-8090195	רח' הגבורה 9, אשקלון 78190	איריס עומר (בפועל)	אשקלון
08-6293555 08-6293528	שד' שזר 1, באר-שבע 84894	יהושע יעקובי	באר שבע
03-7634333 076-8092729	רח' ז'בוטינסקי 43, רמת גן 52511	איריס עומר	גוש דן
04-6322569 076-8091414	רח' הלל-יפה 1, חדרה 38203	שמעון לרנר	חדרה
03-6505887 03-6505790	שדרות ירושלים 162, חולון 5882757	יעל מירון	חולון
04-8630279 04-8667249	שד' פלי"ם 15, ת.ד. 613 חיפה 59033	יוסף בהלול	חיפה
04-6714180 076-8091802	רח' אלחדיף 23, טבריה 14243	עזרא ספר	טבריה
02-6545108 076-8093399	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	אהרון אליהו	ירושלים 1
02-5019203 076-8093261	רח' יפו 236 ירושלים (בית דניאל)	גלעד תקוע	ירושלים 2
02-6545414 02-6545413	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	חסידיים שלמה	ירושלים 3
09-7610100 09-7417373	רח' טשרניחובסקי 14, כפר-סבא 44281	פזית קלימן	כפר-סבא
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	שמואל כהן	עכו

04-6529301/300 076-8090367	רח' ירושלים 4, עפולה 18126	רועי מקוב	עפולה
03-7633770 076-8091843	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	אברהם בכר	פש"ג
03-9399400 03-9312228	רח' ההסתדרות 26, פתח-תקווה 49540	מיכל איזנשטדט	פתח-תקווה
04-6929700 076-8092472	רח' ויצמן 20 (מתחם דובק), צפת 1321736	נאור דניאל	צפת
08-9446642 076-8092826	רח' עמיאל רוז'נסקי 11, רחובות 7645311	מירב צדיקרי	רחובות
08-9788296 08-9221260	רח' הרצל 91 רמלה 76453	ורד עורקבי-חדד	רמלה
03-7633300 076-8092884	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	ציפורה יוסף-סקלר	ת"א 1
03-7634333 076-8092729	רח' פרץ 3, תל-אביב 66853	דוד טובול	ת"א 3
03-7633550 076-8091217	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	ציפורה יוסף-סקלר (בפועל)	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	מקמל ארז	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)

## 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	04-6326103 076-8090755
חיפה	סומך אברהם	שד' פלי"ם 15, חיפה 59033	04-8630341 076-8090774

04-6714180 076-8091802	רח' אלחדיף 23, טבריה 14243	ספר עזרא	טבריה
02-6545225 076-8090754	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	אבנר עופרי	ירושלים
03-7633110 076-8090845	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	תמר סעדה	מרכז
04-6458105 04-6458101	רח' פאולוס השישי 701, נצרת 16100	דניאל בזורה	נצרת
09-8623923 09-8602688	רח' סמילנסקי 6, נתניה 42432	שי אהרונוביץ	נתניה
08-9446779 08-9446799	רח' רוז'ינסקי 11, רחובות 76453	שי אהרונוביץ' (בפועל)	רחובות
03-7633190 03-7633192	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	אייל עזורי	ת"א

10.3. רשימת משרדי מע"מ

ממונה אזורי	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
אוטונומיה	אלי פולק	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	דני וקנין	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	ארז בנימין	רח' המסגר 16, תל-אביב	03-6369454 03-6880458
נצרת	אפרת אורנשטיין	רח' המלאכה 52, נצרת עילית, מיקוד 17000	04-6458818 04-6458800



09-8821971 09-8606353	רח' סמילנסקי 8, נתניה 42432	זילפה גלינדוס	נתניה
04-9852923 04-9916163	שלום הגליל 1, עכו	צבי רחמים	עכו
03-5721314	רח' הרצל 91 רמלה 76453	דני פוקץ	גוש דן
03-6552240 076-8094016	רח' רוטשילד 29, בת ים 5931606	שמעיה סלח	ת"א 1
03-6552218 076-8094030	רח' רוטשילד 29, בת ים 5931606	איריס בן דוד	ת"א 2
03-6898203 03-6898260	השלושה 2, תל-אביב	בר אורן	ת"א 3
03-9394215 03-9346476	רח' ההסתדרות 26, פ"ת 49540	רפי גבאי	פתח-תקווה

10.4. 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	רפי גבאי	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	נטע סבח	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	יוסי בן ישי	נתב"ג
03-9421601 03-9421604	רח' ישראל גלילי 3א ת.ד. 4242, ראשל"צ 75142	ירדן יופה	מרכז

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	08-6293380 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

10.6. 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	דרור דניאל	דרך מנחם בגין 125, תל- אביב	03-7633885 076-8090654
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 מצב החשבון של לקוחות הרשות וזאת באמצעות שאילתות מובנות. לצורך מיצוי המידע, מקושר המאגר למאגרים ממשלתיים שונים.

## 12. רשימת החוקים שמנהל הרשות ממונה על ביצועם

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

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

12.4. 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 ערך מוסף
- מכס
- בלו

13. דיווח הממונה על הפעלת חוק חופש המידע ברשות המסים, וטיפול בבקשות לקבלת מידע עפ"י החוק - לשנת 2015

להלן התפלגות המידע אודות הבקשות:

אחוזים	מספר	
54.5%	74	1. הרשות מסרה את כל המידע המבוקש
12%	16	2. הרשות מסרה את המידע המבוקש באופן חלקי
28%	38	3. הרשות דחתה את הבקשה למסירת מידע
0.00%	0	4. הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה
5%	7	5. הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הנוגעים לפונה
0.5%	1	6. הטיפול בבקשה טרם הסתיים
<b>100%</b>	<b>136</b>	<b>סה"כ</b>
	20	7. המידע אינו מצוי בידי הרשות הציבורית
	3	8. הרשות הפנתה את המבקש לקבלת מידע מאת רשות ציבורית אחרת
	3	9. הרשות הפנתה את המבקש למקום בו המידע פורסם ברבים
	1	10. בקשות בדיון משפטי

מידע אודות בקשות שסורבו

54	<u>סך הבקשות שסורבו (סעיפים 2,3)</u>
מספר הבקשות שנדחו בשל עילה זו	<u>העילה</u>
5	<u>8(1) - הקצאת משאבים</u>
0	<u>8(2) - נוצר לפני 7 שנים</u>
20	<u>8(3) - לא ניתן לאתר</u>
3	<u>8(4) - פורסם ברבים</u>
0	<u>9(א)(1) - פגיעה בביטחון הציבור</u>
0	<u>9(א)(1) - פגיעה ביחסי החוץ</u>
0	<u>9(א)(1) - פגיעה בביטחון או שלומו של אדם</u>

0	9(א)(2) - צ
0	9(א)(3) - פגיעה בפרטיות
4	9(א)(4) איסור על פי דין
1	9(ב)(1) - שיבוש תפקוד הרשות
0	9(ב)(2) - מדיניות בעיצוב
0	9(ב)(3) - משא ומתן
1	9(ב)(4) - דיונים פנימיים
0	9(ב)(5) - ניהול פנימי
0	9(ב)(6) - סוד מסחרי
0	9(ב)(7) - תנאי לאי מסירה
0	9(ב)(8) - שיטות עבודה ונהלים שלרשות אכיפה
0	9(ב)(8) - ענייני משמעת של עובד ברשות ציבורית
0	9(ב)(9) - ניהול פנימי
0	9(ב)(10) - פרטיות הנפטר
0	14 - החוק אינו חל
20	20 - קיים הסדר אחר למסירת המידע
0	עילת דחייה אינה ידועה

מידע אודות זמני טיפול בבקשות שנענו

128		סך הבקשות הרלוונטיות (סעיפים 1,2,3)
באחוזים	במספר	זמן הטיפול
66.5%	85	עד 15 יום
16%	21	בין 16 ל-30 יום
11%	14	בין 31 ל-60 יום
4%	5	בין 61 ל-120 יום

2.5%	3	מעל 120 יום
100%	128	סה"כ

עתירות: הוגשו שלוש עתירות מנהליות במהלך שנת 2015

אגרות: אין נתונים לגבי סכום האגרות שהתקבלו

## 14. דיווח הממונה על פניות הציבור ברשות המסים

### הדו"ח השנתי של הממונה על פניות הציבור לשנת - 2015

#### 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 בהנהלה 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 2015, תוך הצגת מכלול הפניות אשר נותבו וטופלו ע"י מנהלי הפניות והרפרנטים ביחידות השדה ובמטה הנהלת רשות המסים בישראל.

14.2.2 סך הפניות שתקבלו בשנת 2015: כ- 4,865 פניות בממוצע חודשי (58,371 שנתית).

14.2.3 שיעור פניות שנענו: 100% (58,371).

14.2.4 התפלגות פניות לשנת 2015: שכירים: 21%

עצמאים: 16.5%

מייצגים: 48%

אזרח/תושב: 5%

אחרים: 4%

נוספים (כגון: חיילים משוחררים, פנסיונרים, יבואנים ויצואנים): 5.5%

14.2.5 התפלגות הפניות לפי "נושא ראשי": מס הכנסה: 63%

מיסוי מקרקעין: 13%

מכס: 10%

מע"מ: 9%

השאר הוגדר כ- "אחר".

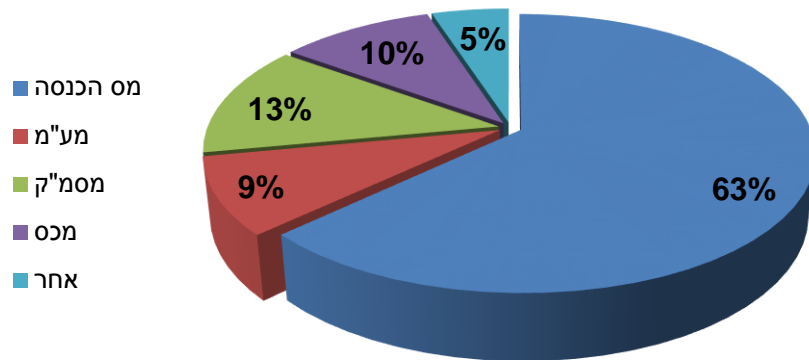


זמן המענה הממוצע לפנייה עמד בשנת 2015 על 2 ימים.  
 יודגש כי תשובת בינים מתקבלת אצל הפונה באופן מיידי.

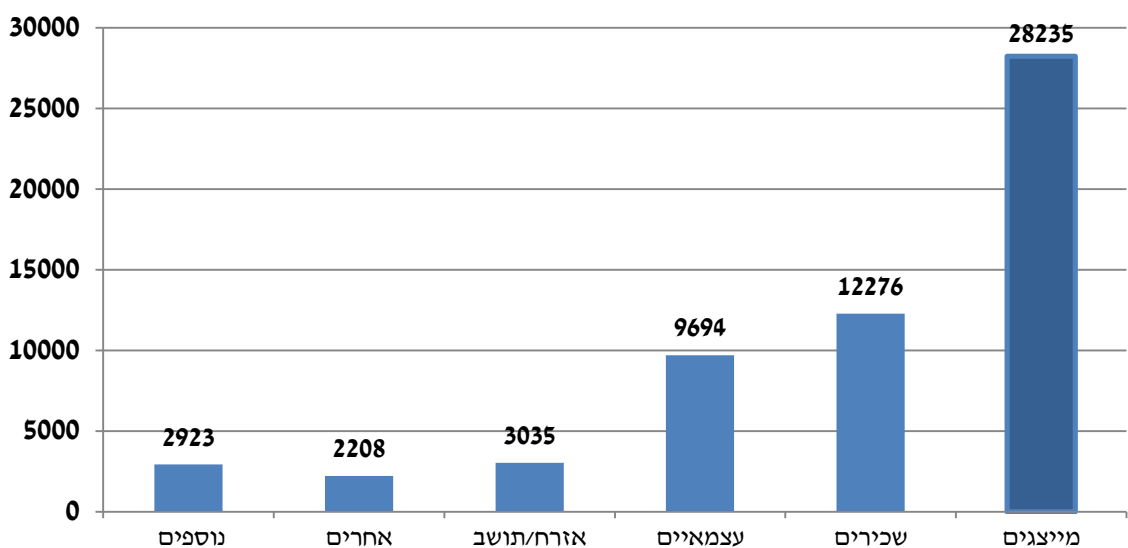
### 14.3 פיתוחים נוספים במערכת "מפ"ל"

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 מסויים.
4. נוספה אפשרות של צירוף מסמך כקובץ PDF לפניות.

### סיכום המענה לפניות (עפ"י בחירת הפונה) לפי נושא ראשי לתקופה: 1/1/2015 - 31/12/2015



### התפלגות פניות (עפ"י בחירת הפונה) לפי סוג הפונה לתקופה: 01/01/2015 - 31/12/2015



## 15. דיווח פעילות בתחום מענק עבודה (מס הכנסה שלילי):

### 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 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 ה**בירוקרטיה 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 "מס הכנסה שלילי" מכל היבטיו, המסבירים את כל התהליך ואת פרטי הטיפול בו ע"י קבוצת העובדים השונות באגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין.

### 15.2 יצירת מודעות בדבר חקיקת חוק "מס הכנסה שלילי"

15.2.1 פניה יזומה וישירה לאזרחים פוטנציאליים 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

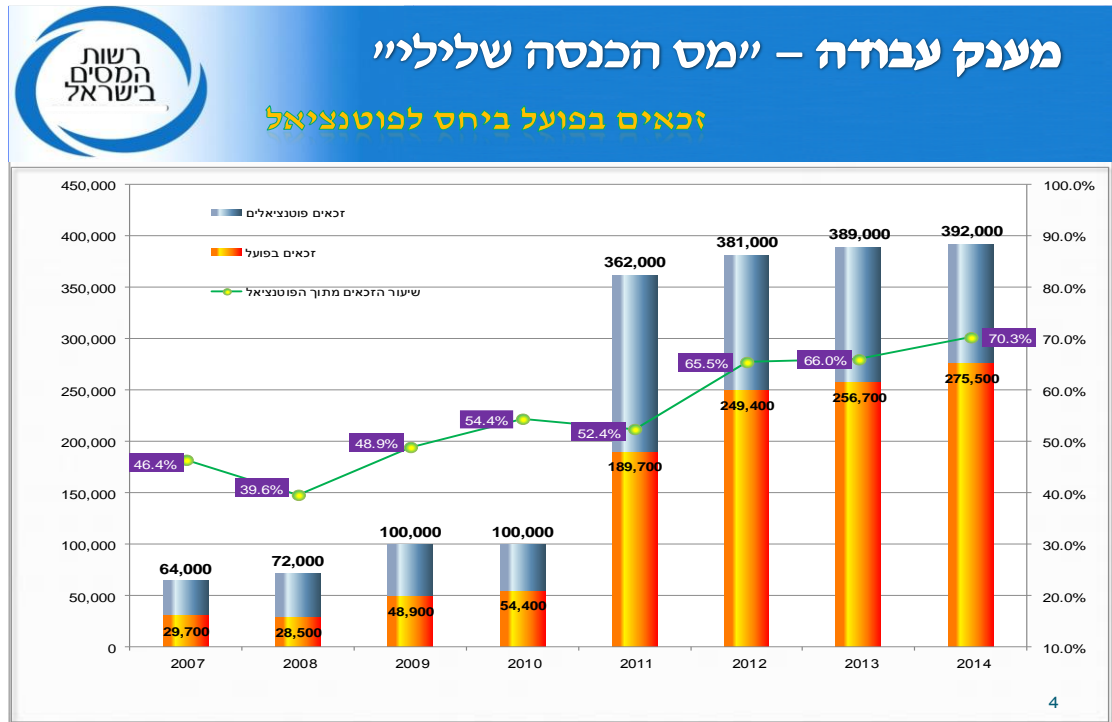
חטיבת שירות לקוחות בשיתוף עם שע"מ ריכזה את כל המידע הקיים בנושא, ופרסמה אותו לציבור הרחב באתר האינטרנט של רשות המסים במספר שפות כאמור לעיל.

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

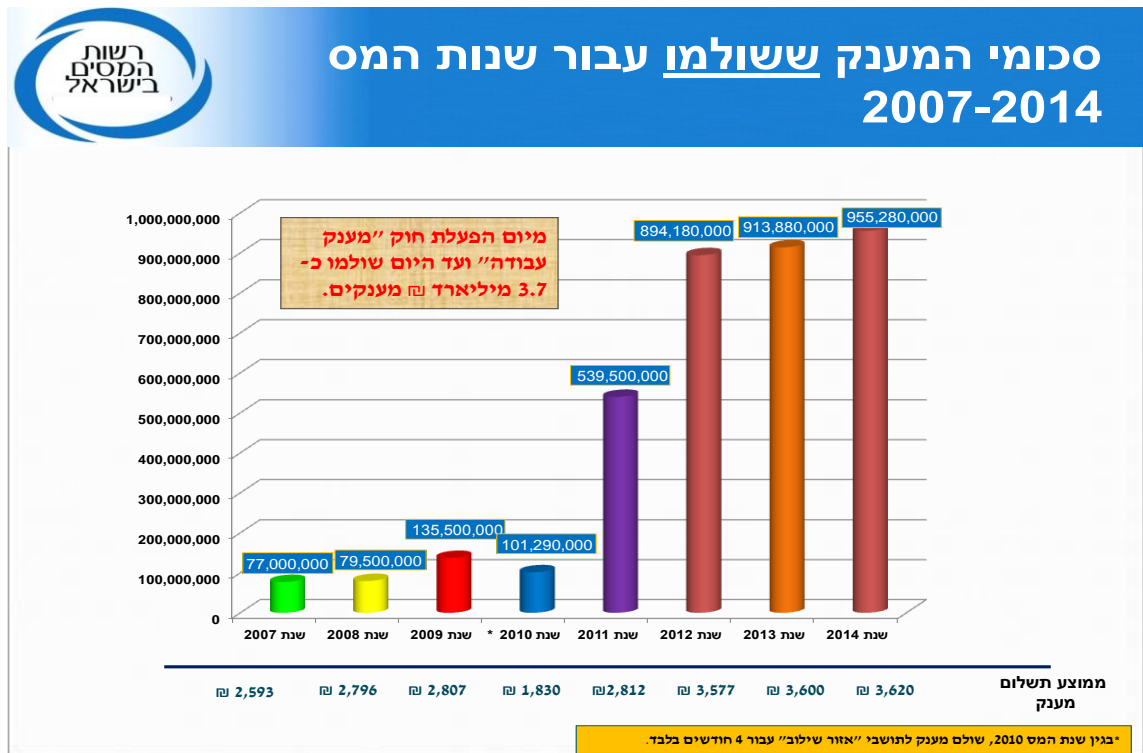
## 15.2.6 פותחו 4 יישומי אינטרנט מתקדמים:

- **יישום להגשת תביעה לקבלת מענק עבודה באופן מקוון** השימוש בו יתאפשר רק בפני מי שהגיש תביעה בעבר (עבור אחת משתי שנות התביעה האחרונות, קרי, 2013 ו/או 2014) 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 סטטוס 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.

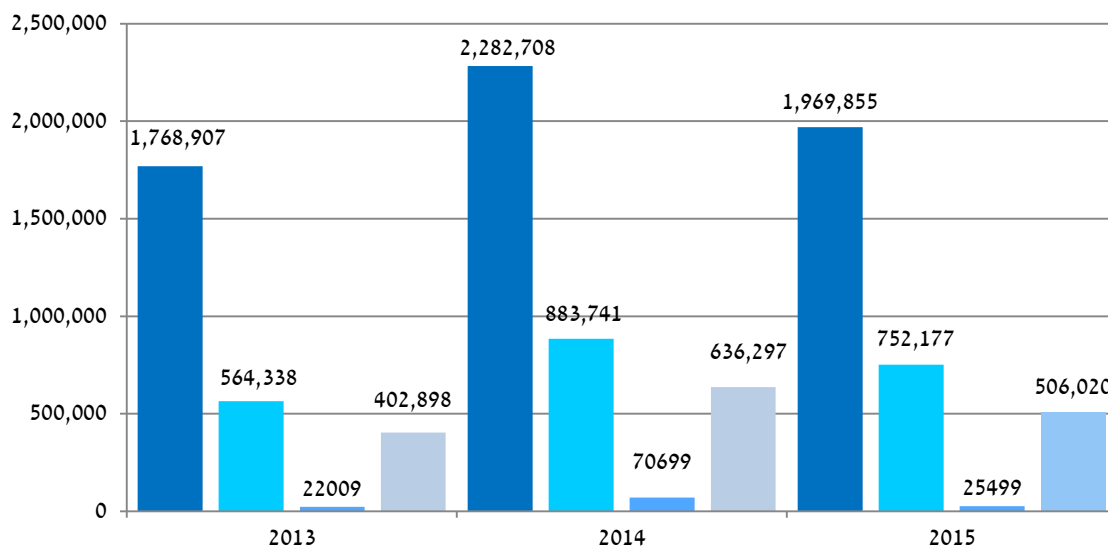


סכומי המענק ששולמו בשנות המס (במיליוני שקלים)



16. פעילות מרכז המידע והשירות הטלפוני

2015	2014	2013	קטגוריה
1,969,855	2,282,708	1,768,907	פניות טלפוניות
752,177	883,741	564,338	לקוחות שביקשו מענה אנושי
3.39%	8%	3.9%	שיעור שיחות ננטשות לאחר 120 שניות (בשנת 2015 לאחר 60 שניות)
506,020	636,297	402,898	לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכות האוטומטיות
04:38	04:46	04:08	אורך שיחה ממוצעת בדקות
41,573	38,641	30,247	פניות דוא"ל שהתקבלו
52,707	77,730	56,023	טיפול בפקסים שהתקבלו



פניות טלפוניות.  
 לקוחות שביקשו מענה אנושי.  
 שיעור שיחות ננטשות לאחר 120 שניות (בשנת 2015 לאחר 60 שניות)  
 לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכת הממוחשבת.

## 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 במשרדי 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) 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 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 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 לכולל 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