

דוח מבקר המדינה | חשון התשפ"ג | נובמבר 2022



רשות המיסים בישראל

השירות לציבור ברשות המיסים - ביקורת מעקב מורחבת



השירות לציבור ברשות המיסים - ביקורת מעקב מורחבת

רקע

רשות המיסים בישראל (רשות המיסים או הרשות) אחראית לגביית המיסים הממשלתיים, ומתוקף תפקידה היא פועלת מול מרבית התושבים והגופים העסקיים במדינה. מכאן שיש חשיבות רבה לאיכות השירות שהיא מספקת להם. לאיכות השירות בנקודות מפגש של הנישום עם הרשות, ובכלל זה למידע הנמסר לנישום על זכויותיו, יש השפעה מהותית הן על יעילות גביית המס והן על שיעור מיצוי הטבות המס. רשות המיסים, ככל רשות ציבורית, נועדה לשרת את הציבור ולדאוג כי יסופק לו שירות יעיל, שוויוני ואיכותי. בחזונה הארגוני של הרשות היא ציינה: "רשות המיסים תפעל ביעילות לאכיפת גביית המסים ולמתן שירות יעיל, איכותי והוגן".

פעולות הביקורת

דוח מבקר המדינה משנת 2015 בנושא מיצוי הטבות מס והשירות לציבור ברשות המיסים (הדוח הקודם) עסק, בין היתר, בנושא השירות לנישום. בחודשים אוגוסט 2021 עד פברואר 2022 בדק משרד מבקר המדינה ברשות המיסים את הפעולות שעשתה לשיפור השירות ולתיקון הליקויים בתחום השירות לנישום, שהועלו בדוח הקודם. כמו כן הורחבה הבדיקה והתמקדה בעסקים קטנים, בנושאים כמו מרכזי השירות במס הכנסה (מש"מים), שירותי היבוא והיצוא במכס.



שער ראשון – מעקב אחר תיקון ליקויים שהועלו בדוח הקודם

נתוני מפתח

10,916	רק 0.08%	200,823	14:41 דקות
בקשות לפטור ממס בגין נכות הוגשו למס הכנסה בשנת 2021	שיעור בקרת האיכות הטלפונית שבוצעה לשיחות שנענו במוקד בחודשים ספטמבר - נובמבר 2021 (164 מתוך 200,823 שיחות)	שיחות התקבלו בחודשים ספטמבר - נובמבר 2021 במוקד הטלפוני של רשות המיסים	זמן ההמתנה הממוצע לקבלת קהל במשרדי השומה, לאחר הפעלת המערכת המקוונת לקביעת תור מרחוק

תמונת המצב העולה מן הביקורת



זמני קבלת קהל - בביקורת הקודמת עלה כי קבלת הקהל במשרדי השומה מתקיימת לרוב בימים א'-ה', בשעות הבוקר, בשעות 8:30 - 13:00. במשרדי השומה שבהם יש חוליות המטפלות בהחזרי מס ובתיאומי מס יש קבלת קהל בימים ב' ו-ד' גם בשעות אחר הצהריים. בשעות קבלה אלה אמור להינתן מענה לציבור הנישומים הזקוק לשיחות של משרדי השומה. מאחר שקבלת הקהל במשרדי השומה מתקיימת לרוב בשעות הבוקר ובאופן מצומצם בשעות אחר הצהריים, נאלצים נישומים רבים להיעדר מהעבודה לצורך קבלת שיחות אלה. ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי לא תוקן. מהמעקב עולה כי למעשה הופחת מספרן של שעות קבלת הקהל במשרדים, שכן בוטלו שעות קבלת הקהל בימים א' ו-ג'. בכך מוקצים פחות ימים ושעות למי שזקוק לסיוע ופגישה עם עובדי משרד השומה.

משך ההמתנה בתור לקבלת שירות - בביקורת הקודמת עלה כי נמצאו משרדי שומה שזמני ההמתנה בהם ממושכים למדי כדבר שבשגרה, וכי נישומים נאלצים להמתין בהם במשך שעות לקבלת השירות. ממצאי המעקב מעלים כי הליקויים בנושא זה תוקנו במידה מועטה. על פי נתוני רשות המיסים, בחודשים ינואר עד ספטמבר 2021 זמן ההמתנה הממוצע לקבלת קהל במשרדי השומה ומשרדי מיסוי מקרקעין היה 17:01 דקות. החל מתחילת אוקטובר 2021 הוכנסה לשימוש במשרדי רשות המיסים המערכת לקביעת תור מרחוק באופן מקוון, באמצעות אתר המרשתת (אינטרנט) של הרשות. מערכת זו איפשרה



לקצר את זמני ההמתנה, ובחודשים אוקטובר עד דצמבר 2021 היה זמן ההמתנה לקבלת קהל במשרדי השומה 14:41 דקות. עם זאת, ההנחיה לזמן לקבלת קהל רק למי שהזמין תור מקוון פוגעת למעשה בחלק מהציבור אשר מבקש שירות אך אינו משתמש במרשתת (אנשים הנמנעים מכך מטעמי דת, אנשים מבוגרים שאינם מיומנים בשימוש במרשתת או כאלה אשר אין להם תשתיות לחיבור למרשתת).

איכות המענה הטלפוני - החל ביוני 2020 החלה רשות המיסים להפעיל, באמצעות מיקור חוץ, מוקד טלפוני ארצי אשר נותן מענה לכל מי שפונה לברר פרטים במגוון מערכי המס. עובדי רשות המיסים מקשיבים בכל שבוע למענים על עשרות פניות ונותנים ציון הקובע את איכות השיחה, אך הם אינם מבססים את הציון על רשימת רכיבים מוגדרת ואינם מבהירים כיצד נקבע הציון. עוד עלה כי בקרת האיכות בוצעה לגבי 164 שיחות מתוך 200,823 שיחות נכנסות בחודשים ספטמבר - נובמבר 2021, דהיינו לכ-0.08% מהשיחות הנכנסות וכי שיעור השיחות שרשות המיסים נתנה להן את הציון הנדרש על ידה כמענה טוב בחודשים ספטמבר עד נובמבר 2021 היה 52%. כלומר, מחצית הפונים לא קיבלו מענה איכותי כפי שהגדירה רשות המיסים.

מתן מידע, הדרכה וטפסים בשפות שאינן עברית - הנגשה שפתית - בדוח הקודם עלה כי דפי המידע והטפסים במשרדי השומה ומסוי מקרקעין (מסמ"ק) הם בשפה העברית בלבד, למעט עלון הסבר בנושא מענק הכנסה (מס הכנסה שלילי). ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי לא תוקן, וכי במש"ם אזורי באום אל-פחם, אשר מיועד לאוכלוסייה הערבית, אין חוברות הסבר או טפסים בשפה הערבית. כמו כן, המערכת לניהול תורים והצג הדיגיטלי המזמין את הפונים לנציג רשות המיסים מנוהלים ומוצגים בשפה העברית.



קבלת שירות במשרדי השומה - משרד מבקר המדינה עמד בדוח קודם על כך שמשרדים ממשלתיים צריכים להעניק בפועל שירות קבלת קהל לכל אזרח באותו היום שבו התייצב לצורך קבלת השירות. ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי תוקן באופן מלא. במשרדים שבהם נעשה המעקב קיבלו כל הפונים את השירות עוד באותו היום וקבלת הקהל נמשכה כל זמן שהפונים חיכו לתורם.


המענה הטלפוני במשרדי השומה - בדוח הקודם עלה כי לא היו במשרדי השומה מנגנוני בקרה ממחשבים על המענה הטלפוני, ולא הייתה אחידות בהקלטות שבנתב השיחות בכלל משרדי השומה. עוד נמצא כי במקרים רבים נתב השיחות של המענה הטלפוני במשרדי השומה אינו מעודכן, ולעיתים הוא מעביר את שיחות הטלפון לשלוחות שאינן מאוישות. ממצאי המעקב מעלים כי הליקויים בנושא זה תוקנו במידה רבה. ביוני 2020 החלה רשות המיסים להפעיל, באמצעות מיקור חוץ, מוקד טלפוני ארצי אשר נותן מענה לכל מי שפונה לברר פרטים במגוון מערכי המס. המוקד הטלפוני פועל בשעות 8:15 עד 15:30 בימים ראשון עד חמישי. זאת בשתי משמרות, שבכל אחת מהן מועסקים כ-90 עובדים.


התייצבות נישומים לפני הוועדות הרפואיות של הבט"ל - בדוח הקודם עלה כי כל נישום נדרש להתייצב לפני יותר משלוש ועדות רפואיות במוצע לצורך האבחון הרפואי וקבלת ההחלטה בעניינו. ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי תוקן באופן מלא. כיום אנשים עם מוגבלות





יכולים לשלוח את כל המסמכים באופן מקוון לוועדה הרפואית, והוועדה דנה בבקשתם בהתאם למסמכים ששלחו והם לא נדרשים להגיע לדיוני הוועדה.

עיקרי המלצות הביקורת

זמני קבלת קהל - מומלץ כי רשות המיסים תבחן את הצורך להגדיל את מספר ימי קבלת הקהל ושעות הקבלה במשרדי השומה, גם למי שנזקק לשירות שמעבר למסירת מסמכים, כדי להעניק שירות טוב ונוח יותר לנישומים. 

משך ההמתנה בתור לקבלת שירות - מומלץ כי הרשות תבחן דרכים להמשך קיצור זמני ההמתנה במשרדים ותנחה אותם לאפשר גם למי שהגיע בלא שהזמין תור מראש באופן מקוון להזמין תור מקוון באמצעות מערכת להזמנת תורים שתוצב במשרדי השומה או לבחון שיבוץ לקבלת שירות בזמן פנוי. 

איכות המענה הטלפוני במשרדי השומה - מומלץ כי רשות המיסים תבחן את המקרים שבהם הפונים לא קיבלו מענה ראוי על פנייתם ואת הסיבות לכך, ובהתאם לממצאי בחינתה תפעל לשפר את איכות השירות שניתן במענה הטלפוני. עוד מומלץ כי רשות המיסים תבחן את היקף בקרת איכות השיחות כנדרש ותפעל להרחבתו. 

מתן מידע, הדרכה וטפסים בשפות שאינן עברית - הנגשה שפתית - על הרשות לבחון את הצורך בהנגשה שפתית לאוכלוסיות שאינן דוברות עברית ולפעול בהתאם להנגשה של הזכויות והשירותים בשפות השונות הנדרשות. 



שער שני – נושאים שנבדקו בביקורת הנוכחית בעניין השירות לנישום ברשות המיסים

נתוני מפתח

כ-73,000
עוסקים

רשומים כעוסקים פטורים (שהכנסתם היא עד ל-100,000 ש"ח), מתוכם, בשנים 2017 - 2020, רק כ-1.5% מבעלי העסקים הקטנים שהכנסתם השנתית היא עד 60,000 ש"ח ניצלו את האפשרות להקלה בדיווח השנתי למס הכנסה

9,213
אזרחים

פנו בשנת 2021 למרכז השירות אשדוד. מתוכם 134 נטשו ללא קבלת שירות. זמן ההמתנה הממוצע לקבלת שירות היה 10:56 דקות

6.89
מיליארד ש"ח

יתרות זכות של נישומים החייבים בדיווח שממתינים לאישור להחזר, נכון לינואר 2022, מתוכם 3.23 מיליארד ש"ח ממתינים לאישור מעל ל-90 יום

70
פניות

שהופנו למשרדי השומה באמצעות מערכת הפניות המקוונת ביוני 2021 נבדקו על ידי צוות הביקורת. נמצא כי ב-48 (כ-69%) מהפניות הפונים לא קיבלו מענה ונדרשו להשלים מסמכים ולפנות מחדש כדי לקבל את מבוקשם

503,188
בקשות

לקבלת מענק סיוע לעצמאים וחברות להשתתפות בהוצאות קבועות הוגשו לרשות המיסים, ממרץ 2020 ועד לדצמבר 2021. ב-968 (0.2%) מהבקשות לא הסתיים הטיפול עד למרץ 2022

24
משרדי שומה

מתוך 25 אינם עומדים בכל דרישות החוק לשוויון בנושא נגישות למשרד

תמונת המצב העולה מן הביקורת



החזרי מס לשכירים ויחידים שאינם חייבים בדיווח - ממצאי הביקורת מעלים כי בשנת 2020, 113,441 שכירים ויחידים שאינם חייבים בדיווח הגישו דוח להחזר מס, וכי לרשות המיסים אין נתונים שוטפים על סכום יתרות הזכות שרשות המיסים אמורה להחזיר להם,



על מספר הזכאים להחזר ועל הזמן שחלף ממועד הגשת הדוח להחזר ועד למתן ההחזר המגיע להם.

עיכוב החזר יתרות זכות לנישומים - על פי נתוני רשות המיסים, נכון ל-5.1.22 יתרות הזכות שרשות המיסים לא אישרה החזר שלהן לנישומים החייבים בדיווח הסתכמו ב-6.89 מיליארד ש"ח. יתרות הזכות שעוכבו יותר מ-90 יום מסתכמות ב-3.23 מיליארד ש"ח, ומכלל זה 2 מיליארד ש"ח ממתנינים לאישור, ואת היתרה הרשות מעכבת מטעמים הנוגעים לשומה או לגבייה. כך, על פי נתוני רשות המיסים נכון לינואר 2022, 78,659 מקרים שבהם לא הוחזרו יתרות סכום, בשל חוסר בפרטי חשבון בנק, בערך כולל של 479.9 מיליון ש"ח.

משך הטיפול במערכת פניות לציבור (מפ"ל) - עולה כי במשך השנים מסתמנת מגמת גידול ניכרת בפניות באמצעות מפ"ל, בשנת 2021 (עד 5.12.21) פנו למשרדי השומה 478,901 אזרחים. רוב משרדי השומה עמדו ביעד של מתן מענה לפונה בתוך 48 שעות. עם זאת, בשישה משרדי שומה מתוך 25 משרדים זמן הטיפול בפניות בשנת 2021 חרג מהיעד שקבעה הרשות ואף הצטברו בכל אחד מהם עשרות פניות ללא מענה.

דיווח על סיום הטיפול בפניות במפ"ל - הועלה כי בניגוד להנחיית הרשות, העובדים המטפלים בפניות מדווחים על סיום טיפול בפנייה לא רק כאשר נושא הפנייה בא על פתרונו והפונה קיבל את מבוקשו, אלא גם כאשר לא הושלם הטיפול בפנייה למשל כאשר הפונה נדרש להשלים מסמכים או אף כאשר הפנייה הופנתה לטיפול של עובד אחר. עוד עלה כי כאשר עובד המשרד שטיפל בפנייה וסגר אותה אף בנסיבות שהטיפול בה לא הושלם, הפנייה נמחקת מרשימת הפניות. לפיכך, כאשר הפונה שולח במפ"ל את המסמכים שהתבקש, הפנייה נפתחת כפנייה חדשה במפ"ל, אף שמדובר בפניית המשך לפנייה קודמת.

תנאים פיזיים להמתנה במש"מים המשרדיים - הועלה כי לממתנינים לתורם בחלק מהמש"מים המשרדיים (לדוגמה, בחיפה ובתל אביב) אין תנאים נאותים להמתנה בתור, ובכלל זה לא יועדו עבור הממתנינים מקומות ישיבה. יתר על כן, בחלק ממשרדי השומה (לדוגמה, בנתניה ובבאר שבע) אין לובי כניסה לבניין, ולפיכך מי שממתין לתורו נאלץ להמתין בחוץ, במקום שאינו מקורה החשוף לפגעי מזג האוויר בחורף ובקיץ.

נישומים בעלי הכנסה של עד 60,000 ש"ח - עולה כי בשנים 2017-2020 מתוך כ-60,000 בעלי עסקים קטנים רק כ-1.5% מנצלים את האפשרות להקלה בדיווח השנתי למס הכנסה ולהגשת טופס דיווח מקוצר.

השירות המקוון במינהל המכס ליצואנים - עלה כי בניגוד למערך היבוא שפועל באופן מקוון במערכת "שער עולמי", מערכת היצוא אינה פועלת באופן מקוון ואף לא באמצעות "שער עולמי". עוד עלה כי עבור כל רשימון יצוא מחויב סוכן המכס להגיש לבית המכס גם העתק פיזי מודפס שאליו מצורפים כל המסמכים הרלוונטיים ובכללם העתק של תעודת המקור, חשבון יצוא, היתרי יצוא, אישורים ורישיונות יצוא וכל מסמך יצוא כנדרש.

מענקי קורונה - התברר שהרשות שילמה במענק הסיוע להשתתפות בהוצאות קבועות, תשלומים עודפים בגובה של כמיליארד ש"ח בכ-25,000 מקרים. עוד הועלה כי אין בידי רשות המיסים נתונים על ההיקף הכולל של ההשבה הנדרשת של מענקים סוציאליים



שניתנו ביתר, וממילא אין באפשרותה לנתח ולפעול באופן מיטבי את הפעולות הדרושות להשבתם.

ידי **אמנת שירות** - נכון לפברואר 2022 אין לרשות המיסים אמנת שירות, והיא לא פרסמה מדדים יעדי שרות לציבור.



החזר יתרות זכות לנישומים - הרשות ביצעה כמה מהלכים שיש בהם כדי להקל את החזר יתרות הזכות. למשל, בשנת המס 2020 הגדילה הרשות את סכום יתרת הזכות המוחזרת באופן אוטומטי. בארבעה מהלכים אוטומטיים שנעשו בשנים 2020 - 2022, הוחזר סכום כולל של 522.9 מיליון ש"ח ב-7,511 מקרים.

משרד משולב של רשות המיסים אזור השרון - רשות המיסים הקימה בשנת 2021 את משרד רשות המיסים אזור השרון. מטרת המשרד המשולב היא לאחד פעילויות דומות שמבוצעות בשני המערכים (מס הכנסה ומע"ם) באופן שייעל את העבודה, ישפר את ניצול הידע שבין שני מערכי המס, יגביר את האפקטיביות של גביית המיסים ובה בעת ישפר את השירות שייתן המשרד ללקוחותיו, עוסקים ונישומים גם יחד.

עיקרי הממצאות הביקורת

החזרי מס לשכירים ויחידים שאינם חייבים בדיווח - מומלץ כי רשות המיסים תפתח מנגנון שיאפשר לעקוב באופן שוטף אחר הדוחות שהוגשו, לצורך החזר מס ששילמו ביתר שכירים ויחידים שאינם חייבים בהגשת דוח. עוד מומלץ כי משרד האוצר בתיאום עם רשות המיסים יבחנו את האפשרות ליישום מודל הדיווח ההצהרתי בישראל, וזאת בין השאר באמצעות למידה והפקת לקחים מיישום מודל זה ברחבי העולם.

עיכוב החזר יתרות זכות לנישומים - מומלץ כי רשות המיסים תבחן את הסיבות לכך שהחזר יתרות הזכות עוכב זמן רב מכפי שנקבע בפקודת מס הכנסה, ואם אין נימוק רלוונטי לעיכוב החזר היתרות עליה לפעול להחזרתו.

משך הטיפול במערכת פניות לציבור (מפ"ל) - מומלץ כי רשות המיסים תבחן את הסיבות לעיכובים שנוצרו בחלק מהמשרדים ותוודא שכל משרדי השומה עומדים ביעד שקבעה כדי למנוע הצטברות של פניות רבות שלא ניתן מענה עליהן בתוך 48 שעות.

סגירת הטיפול במפ"ל - מומלץ כי רשות המיסים תרענן את הנחיותיה למשרדי השומה כי יש לדווח במערכת מפ"ל על הפנייה כסגורה רק עם השלמת הטיפול בה, וכי כל פנייה שתגיע למערכת תיבדק בבדיקה ראשונית. אם הפונה כבר שלח פנייה קודמת בנושא, הפנייה תנותב בהתאם לכך במפ"ל והטיפול בעניינה יתבצע ככל הניתן באמצעות הגורם שכבר טיפל בה קודם. אשר לפונים שהתבקשו להשלים מסמכים, מומלץ כי הרשות תיצור במערכת מפ"ל את האפשרות כי המערכת תתריע כעבור כמה ימים על הצורך בהשלמת המסמכים הנדרשים, ובמידת הצורך תוציא תזכורת אוטומטית לפונה.



תנאים פיזיים להמתנה במש"מים המשרדיים - מומלץ כי רשות המיסים תבחן את התנאים המסופקים לממתינים בתור לקבלת שירות במש"מים המשרדיים ואת זמני ההמתנה בתור, וכי היא תפעל להסדרת תנאים ראויים להמתנה בתור, למשל באמצעות התקנה של מחסה מפגעי מזג האוויר ושל מקומות ישיבה לציבור הפונים למשרדי המש"מים לקבלת שירות.

מש"ם במגזר הערבי - אום אל-פחם - מומלץ כי רשות המיסים תבחן את הצורך בהכנת דפי הנחיות וטפסים בשפה הערבית עבור האוכלוסייה הזקוקה וכי היא תפעל בהתאם לכך. כמו כן, מומלץ כי הרשות תנצל את העובדה שהמש"ם שוכן בסמוך לאזור מגוריה של האוכלוסייה המקומית כדי להביא לידיעתה את זכויותיה ולעזור לה לממש אותן. עוד מומלץ כי רשות המיסים תפיק את הלקחים מהקמת המש"ם באום אל-פחם ותשקול להקים משרד מש"ם עבור האוכלוסייה הדוברת ערבית בדרום הארץ. עוד מומלץ כי רשות המיסים תשקול להקים משרדי מש"ם עבור אוכלוסיות ייחודיות נוספות אשר יש להן צרכים ייחודיים, כדוגמת האוכלוסייה החרדית בבני ברק.

נישומים בעלי הכנסה של עד 60,000 ש"ח - מומלץ כי רשות המיסים תבחן את הסיבות לאי-היענות הזכאים לדיווח מקוצר ותפעל כדי להביא לידיעתם אפשרות זו. בכך יפחת העומס המוטל על רשות המיסים בטיפול בתיקים של נישומים אלו, והדבר עשוי להביא לשיפור איכות השירות לציבור כולו. עוד מומלץ לבחון חלופות לדיווח הנדרשת מאוכלוסיות אלו.

השירות המקוון במינהל המכס ליצואנים - מומלץ כי רשות המיסים תקדם את ביצוע פעילות הייצוא באמצעות מערכת "שער עולמי" באופן שגם היצואנים יוכלו להגיש את כל החומר שלהם באופן מקוון. כמו כן מומלץ כי עד שיוחל לבצע את פעילות הייצוא באמצעות מערכת "שער עולמי", תבחן הרשות את אימוץ המערכת שפועלת בבית המכס נהר הירדן בבתי מכס נוספים.

מענקי קורונה - מומלץ כי הנהלת רשות המיסים תפעל לרכז את הנתונים של מענקי הקורונה השונים, ותעקוב ותוודא כי כל המענקים שניתנו ביתר, ייגבו על ידה.

אמנת שירות - מומלץ כי רשות המיסים תפעל לקביעת אמנת שירות, לפרסומה ולעמידה בלוח הזמנים שקבעה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור שברשות התקשוב. כמו כן, מומלץ כי הרשות תעדכן באופן שוטף את אמנת השירות שלה עם בחינת מימוש יעדי השירות.



אזור המתנה בתור בלובי הכניסה למש"ם בפקיד השומה באר שבע, אשר אינו מקורה באופן מלא וחשוף לפגעי מזג האוויר



צולם על ידי צוות הביקורת.



מידת תיקון עיקרי הליקויים שעלו בדוח הקודם

מידת תיקון הליקוי שעלה בביקורת המעקב				הליקוי בדוח הביקורת הקודם	הגוף המבוקר	פרק הביקורת
תוקן באופן מלא	תוקן במידה רבה	תוקן מועטה	לא תוקן			
				מאחר שקבלת הקהל במשרדי השומה נעשית במרביתה בשעות הבוקר ובאופן מצומצם בשעות אחר הצהריים, נאלצים נישומים רבים להיעדר מהעבודה לצורך קבלת שירותים אלה.	רשות המיסים בישראל	השירות לנישום במשרדי השומה
				חלק ממשרדי השומה שנבדקו אינם מעניקים שירות לכל הנישומים אשר הגיעו אליהם בשעות קבלת הקהל, כך שהנישומים נאלצים להגיע פעם נוספת על מנת לקבל את השירות.		
				נמצאו משרדי שומה שזמני ההמתנה בהם ממושכים למדי כדבר שבשגרה, ונישומים נאלצים להמתין בהם במשך שעות לקבלת השירות.		
				אין במשרדי השומה מנגנוני בקרה ופיקוח ממוחשבים על המענה הטלפוני. כמו כן, לא קיימת הקלטה אחידה של נתב השיחות בכלל משרדי השומה.		
				דפי המידע והטפסים במשרדי השומה ומסמ"ק הם בשפה העברית בלבד, למעט עלון הסבר בנושא מענק עבודה (מס הכנסה שלילי).	רשות המיסים בישראל	מתן מידע, הדרכה וטפסים בשפות זרות - הנגשה שפתית
				נכה המבקש פטור ממס נדרש להגיע פיזית למשרד השומה כחמש פעמים לכל הפחות.	רשות המיסים בישראל	השירות לנכים ולעיוורים במשרדי השומה
				נישום המעוניין לעבור ועדה רפואית על ידי הבט"ל, לשם קבלת פטור ממס הכנסה בגין נכותו, נדרש לשלם אגרה.		



מידת תיקון הליקוי שעלה בביקורת המעקב				הליקוי בדוח הביקורת הקודם	הגוף המבוקר	פרק הביקורת
תוקן באופן מלא	תוקן במידה רבה	תוקן במידה מועטה	לא תוקן			
				לא ניתן להגיש תביעה לקבלת פטור ממס לנכה באתר המרשתת של רשות המיסים.		
				על מנת לממש פטור שכבר ניתן על ידי הבט"ל, על הנכים לגשת למשרד השומה ולמ/לא טופס בקשה לקבלת הפטור, ולצרף לבקשה זו את הפרוטוקול של הוועדה הרפואית האמורה. כך, מטילה הרשות על נכים שכבר נבדקו בוועדות רפואיות נטל בירוקרטי מיותר - הגשת מסמכים רפואיים התומכים בבקשת הפטור ממס.		
				נישום נדרש להתייצב בפני למעלה משלוש ועדות רפואיות בממוצע לצורך האבחון הרפואי וקבלת החלטה בעניינו.		
				הרשות אינה שולחת את הפרוטוקול לנכה, וכי הוא נדרש להגיע פיזית למשרד השומה, כדי לצלם את פרוטוקול הוועדה הרפואית.		
				הרשות אינה מודיעה לנכים הזכאים לפטור ממס על מגבלת הזמנים האמורה להגשת הדוחות להחזר מס.		
				ראוי שרשות המיסים תצטרף להליך הבט"ל למיכון הוועדות הרפואיות, כדי להקל על ציבור הנכים המבקשים לעבור ועדה רפואית, לקצר את משך ההליך, ולהקל על אוכלוסיית הנכים העומדים בפני חסמים בירוקרטיים.		
				תעודת עיוור נושאת שני תאריכים: תאריך הנפקת התעודה ותאריך פקיעת תוקף הזכאות. לצורך קבלת ההטבות המגיעות לעיוור עליו להמציא העתק של תעודת עיוור. הוא זכאי להטבות אלו מיום שנקבעה זכאותו, אך מועד זה אינו מופיע על גבי התעודה.		



סיכום

רשות המיסים בישראל אחראית לגביית המיסים הממשלתיים, ומתוקף תפקידה היא פועלת מול מרבית התושבים והגופים העסקיים שבמדינה. על כן יש חשיבות רבה לאיכות השירות שהיא מספקת להם. שירות ממשלתי מיטבי תורם להגברת שביעות הרצון של הציבור, להפחתת הנטל הבירוקרטי המוטל עליו, לייעול העבודה ברשות המיסים ולחיסכון במשאבי זמן וכסף.

מדוח הביקורת עולה כי רשות המיסים תיקנה את מרבית הליקויים בעניין השירות לאזרח שהועלו בדוח הקודם. כמו כן, הדוח בחן נושאים נוספים בענייני שירות לציבור ועלה כי הרשות מעכבת יתרות זכות בסכום של 3.23 מיליארד ש"ח מעל 90 יום (משך הזמן שנקבע בפקודת מס הכנסה), בין היתר מטעמים הנוגעים לשומה או לגבייה, כי נמצאו פערים בפעילות מערכת הפניות המקוונת לציבור לפונים, וכי עסקים קטנים אינם מקבלים מידע מלא בדבר ההטבות שהם זכאים להן, כמו הפחתת סכום המקדמות והגשת דוח מקוצר. כמו כן, רשות המיסים לא השלימה הכנת אמנת שירות המפרטת את יעדיה ואת מידת המחויבות שלה למתן שירות יעיל ואת המדדים לכך ולא פרסמה אמנה זו לציבור.

מומלץ כי רשות המיסים תמשיך לפעול לשיפור השירות תוך תכנון כלל-ארגוני, תפעל לשפר ולשדרג את ערוצי הקשר הדיגיטלי בינה ובין הציבור ותרחיב את מכלול הפעולות העצמאיות שניתן לבצע באופן מקוון, תוך התחשבות בכלל הציבור ובשים דגש על בעלי העסקים הקטנים. עוד מומלץ כי רשות המיסים תקבע ותפרסם אמנת שירות לציבור.