

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 בממוצע 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 עוכב זמן רב מכפי שנקבע בפקודת מס הכנסה**, ואם אין נימוק רלוונטי לעיכוב החזר היתרות עליה לפעול להחזרתן. 

**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 במידה 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 ההחלטה 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 נשאת 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.



## השירות לציבור ברשות המיסים - ביקורת מעקב מורחבת

### מבוא

רשות המיסים בישראל (להלן - 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.

הרשות מעמידה לרשות הציבור שלושה ערוצי שירות מרכזיים: משרדי שומה, מוקד טלפוני ואתר מרשתת (אינטרנט). לאיכות השירות בנקודות מפגש אלה של הנישום עם הרשות, ובכלל זה למידע הנמסר לנישום על זכויותיו, יש השפעה מהותית הן על גביית מס יעילה והן על שיעור מיצוי הטבות המס. משרד מבקר המדינה שם דגש על האיתור וצמצום של חסמים בירוקרטיים אשר יקלו על הנישום, תוך צמצום הפער בין השירות שמקבל נישום שאינו מיוצג לשירות שמקבל נישום מיוצג, אשר מייצגו בקיא בנבכי סעיפי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש), התשכ"א-1961 (להלן - פקודת מס הכנסה או הפקודה), מקיים קשר מתמיד עם הרשות ודואג למיצוי הזכויות של הנישומים שהוא מייצג.

רשות המיסים, ככל רשות ציבורית, נועדה לשרת את הציבור, לדאוג כי יסופק לו שירות יעיל, שוויוני ואיכותי. בחזונה הארגוני של הרשות היא ציינה: "רשות המסים תפעל ביעילות לאכיפת גביית המסים ולמתן שירות יעיל, איכותי והוגן".

### פעולות הביקורת

דוח מבקר המדינה 66א משנת 2015 בנושא מיצוי הטבות מס והשירות לציבור ברשות המיסים (להלן - 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), השירות ביבוא וביצוא במכס. הביקורת נעשתה בהנהלת רשות המיסים, במשרדי השומה בבאר שבע, בחיפה, בנתניה, במשרד רשות המיסים משולב ברעננה, במרכזי השירות האזוריים באשדוד, בכרמיאל ובאום אל-פחם וכן בבתי המכס באשדוד ובנהר הירדן.

## שער ראשון - מעקב אחר תיקון ליקויים שהועלו בדוח הקודם

**חשיבות תיקון הליקויים:** משרד מבקר המדינה מייחס חשיבות לבדיקת מידת תיקון הליקויים אשר הועלו בדוחות ביקורת קודמים, ובייחוד בדוחות הנוגעים לשיפור השירות לאזרח ולא-ביצוע פעולות לתיקון ליקויים. בשער הראשון מפורט אופן תיקון הליקויים שצוינו בדוח הקודם.

### השירות לנישום במשרדי השומה

זמינות השירות בגוף הנותן שירות לציבור, כדוגמת הרשות, היא אחת מאמות המידה החשובות לאיכות השירות. הזמינות נמדדת, בין היתר, בהנגשה של מגוון אמצעים לשירות הציבורי: (א) מתן שירות טלפוני; (ב) מתן שירותים מקוונים במרשתת; (ג) מתן שירות לנישום במשרדי השומה, לרבות משך ההמתנה בתור; (ד) העמדת מגוון אמצעי הדרכה ופרסום לרשות ציבור הנישומים; (ה) פריסה גיאוגרפית נרחבת של משרדי השומה. יתרה מזו, השירות שנותנת הרשות צריך להיות יעיל, מקצועי ומהיר.

**זמני קבלת קהל:** בביקורת הקודמת עלה כי קבלת הקהל במשרדי השומה מתקיימת לרוב בשעות הבוקר, בימים א'-ה', 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 לשירותים של משרדי השומה. בדוח הקודם הועלה כי מאחר שקבלת הקהל במשרדי השומה מתקיימת לרוב בשעות הבוקר ובאופן מצומצם בשעות אחר הצהריים, נאלצים נישומים רבים להיעדר מהעבודה לצורך קבלת שירותים אלה.

הרשות ציינה בתשובתה על הדוח הקודם כי בכוונתה להוציא לפועל מהלך של סגירת המשרדים לקבלת קהל ביום ג' ופתיחתם בימים ב' ו-ד', בשעות 15:00-18:00 בכל המחלקות. עוד ציינה הרשות כי על פי בדיקתה, רוב הקהל (שכירים - חסרי התיקים) מגיע בשעות אחר הצהריים בשעות 15:00 - 16:30. להלן בלוח 1 השוואת נתוני קבלת הקהל במשרדי השומה:

#### לוח 1: השוואת נתוני קבלת הקהל במשרדי השומה בין הביקורת הקודמת לביקורת המעקב

שעות קבלת קהל אחר הצהריים	ימי קבלת קהל אחר הצהריים	שעות קבלת קהל בוקר	ימי קבלת קהל בוקר	
15:00-18:00	ב' ו-ד'	8:30-13:00	א' עד ה'	ביקורת הקודמת
15:00-18:00	ב' ו-ד'	8:30-13:00	ב', ד' ו-ה'	ביקורת המעקב

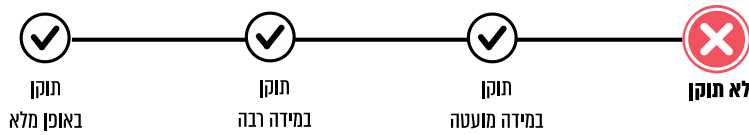
המקור: רשות המיסים.





ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי לא תוקן. מביקורת המעקב עולה כי למעשה הופחת מספרן של שעות קבלת הקהל במשרדים, שכן בוטלו שעות קבלת הקהל בימים א' ו-ג'. בכך יש פחות ימים ושעות למי שזקוק לסיוע ופגישה עם עובדי משרד השומה.

### מידת תיקון הליקוי



רשות המיסים מסרה בתשובתה מ-15.5.2022 (להלן - תשובת הרשות) כי נוסף על קבלת הקהל במשרדים, מתקיימת קבלת קהל ביחידות המש"מ הפועלות בימים ראשון עד חמישי משעה 08:30 עד 13:00, ובימים ראשון, שני ורביעי גם אחר הצהריים משעה 15:00 עד 18:00.

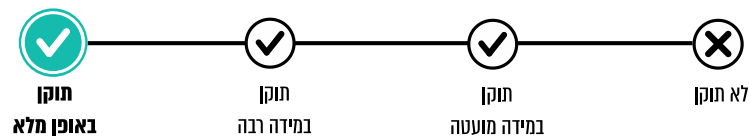
משרד מבקר המדינה מצוין כי מרכזי השירות המשרדיים אינם מעניקים פתרון למי שזקוק לשירותי משרד השומה במקרים כגון: ביצוע תיאומי מס, פריסת פיצויי פיטורין, קבלת אישור למשיכת כספי קופות גמל. מומלץ כי רשות המיסים תבחן את הצורך להגדיל את ימי ושעות קבלת הקהל במשרדי השומה, גם למי שזקוק לשירות שמעבר למסירת מסמכים, במטרה להעניק שירות טוב ונוח יותר לנישומים.

**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.

בביקורת הקודמת עלה כי חלק ממשרדי השומה שנבדקו אינם מעניקים שירות לכל הנישומים אשר הגיעו אליהם בשעות קבלת הקהל, ולפיכך הנישומים נאלצים לחזור למשרדים פעם נוספת על מנת לקבל את 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.

### מידת תיקון הליקוי



**משך ההמתנה בתור לקבלת שירות:** זמן ההמתנה הוא אחת מאמות המידה העיקריות שעל פיה שופט הציבור את איכות השירות הניתן לו.



בביקורת הקודמת עלה כי נמצאו משרדי שומה שזמני ההמתנה בהם ממושכים למדי כדבר שבשגרה, וכי נישומים נאלצים להמתין בהם במשך שעות לקבלת השירות. עוד עלה כי במקרים מסוימים פעלו פקידי השומה לקצר את זמני ההמתנה במשרדיהם באמצעות ניווד עובדים.

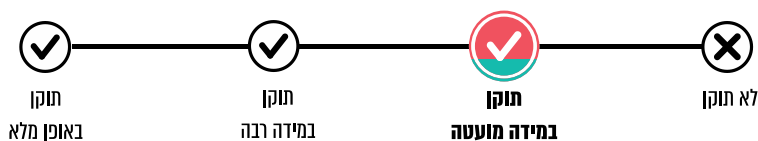
מערכת לניהול תורים (להלן - המערכת) היא מערכת ממוחשבת המנהלת את תהליך קבלת הקהל המגיע לצורך קבלת השירות, מרגע הגעת הנישום למשרד השומה ועד לסיום הטיפול בו. בביצוע התהליך משולבים אמצעים פיזיים (פתקית, מספר בתור), אמצעים חזותיים (מסכי טלוויזיה) ואמצעים קוליים (מערכת כריזה). השימוש במערכת מייעל את אופן הטיפול, משפר את רמת השירות הניתן לציבור ומספק למנהלי משרדי השומה כלי ניהולי מרכזי המסייע לייעול סדרי קבלת הקהל ולשיפור השירות הניתן במשרדיהם.

בביקורת הקודמת עלה כי תשע שנים לאחר שקיבלה הנהלת הרשות החלטה בעניין, טרם הותקנה המערכת במרבית משרדי השומה.

הרשות ציינה בתשובתה על הדוח הקודם כי היא נמצאת בעיצומו של פיילוט, שבמסגרתו הותקנו מערכות לניהול תורים בחוליות החזרי מס ותיאומי מס בחמישה משרדי שומה ובמשרדי מיסוי מקרקעין (להלן - מסמ"ק), וכי בתוכנית העבודה של הרשות לשנת 2015 היא מתעתדת להתקין את המערכת במשרדי שומה נוספים.

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 האתר של רשות המיסים. מערכת זו איפשרה לקצר את זמני ההמתנה, ובחודשים אוקטובר עד דצמבר 2021 היה זמן ההמתנה לקבלת קהל במשרדי השומה 14:41 דקות.

### מידת תיקון הליקוי



עוד עלה כי נתונים לגבי זמני ההמתנה במשרדי קבלת הקהל של רשות המיסים אינם מתפרסמים לציבור.

עם הכנסת המערכת המקוונת לזימון תורים במשרדיה הנחתה רשות המיסים את משרדי השומה לקבל רק קהל המזמין תור מראש ובאופן מקוון.



מביקורת שעשה משרד מבקר המדינה בשמונה משרדי מס הכנסה<sup>1</sup> עולה כי הנחיה זו 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).

מי שהזמין באופן מקוון תור לקבלת קהל במשרדי השומה נדרש להקיש את מספר הזהות שלו ומקבל מספר המתנה לקבלת השירות.

הועלה כי אדם שהזמין תור מקוון לקבלת קהל, הקדים להגיע ביותר מעשר דקות והקליד את מספר הזהות שלו מקבל מהמערכת הודעה שאין תור על שמו ועל כן לא מונפק לו מספר המתנה לקבלת שירות. אין הסבר כתוב - לא במסך ולא בשלט או בדרך אחרת - אשר מבהיר לנישום את המצב ומביא לידיעתו שניתן להנפיק מספר המתנה רק החל מעשר דקות לפני שעת התור. לעיתים מי שהזמין את התור המקוון מניח שיש תקלה והוא מזמין תור חדש או נוטש את המשרד ללא קבלת שירות. לדוגמה, בעת ביקור צוות הביקורת באוקטובר 2021 במשרד רשות המיסים משולב מס הכנסה ומע"ם ברעננה נצפה אירוע ובו נישום שהזמין תור למשרד באופן מקוון והקדים את בואו קיבל הודעה שלא נקבעה לו פגישה. כיוון שלא ידע מה לעשות, הזמין תור נוסף ונאלץ לחכות יותר משלוש שעות כדי לקיים את הפגישה.

### זמני המתנה ארוכים

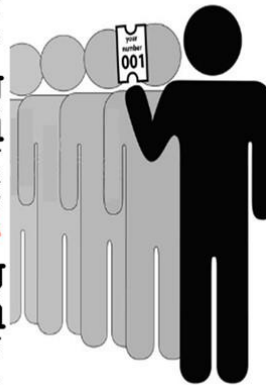
לקבלת שירות במשרדי השומה.

**3** שעות המתין נישום

בתור לקבלת שירות במשרד שומה רעננה, שהזמין תור באופן מקוון, **היות והקדים ביותר מ-10 דקות.**

**17** דקות בממוצע

זמן המתנה לקבלת קהל במשרדי השומה ומשרדי מיסוי מקרקעין, מינואר עד ספטמבר 2021.



רשות המיסים מסרה בתשובתה כי היא "פועלת לשיפור השירות וקיצור זמני המתנה על ידי מתן סיוע בזימון תורים על ידי נציגי השירות במרכז המידע של הרשות, שימוש מורחב במסרונים שירות והנחיית המשרדים, להתקשר למזמיני השירות ולהעניק להם שירות מרחוק ללא צורך בהגעה למשרדים". הרשות ציינה כי אומנם היא הנחתה את המשרדים לקבל רק קהל שהזמין תור מראש ובאופן מקוון, אולם עם זאת, מנהלי המשרדים הונחו להפעיל שיקול דעת לצורך קבלת קהל שהגיע ללא זימון תור, ואף פותחה האפשרות הטכנית במערכת לקבלת פונים

1 משרדי השומה בתל אביב, בחיפה, בנתניה ובאר שבע, משרד רשות המיסים המשולב השרון וכן מרכזי השירות באשדוד, בכרמיאל ובאום אל-פחם.



מזדמנים שלא זימנו תור מראש. עוד הודיעה הרשות כי כיום ניתן להוציא מספר חצי שעה לפני ואחרי מועד התור שנקבע, במקום 10 דקות משך ההמתנה במועד הביקורת. בנושא זמן ההמתנה מסרה רשות המיסים כי במרץ 2022 זמן ההמתנה צומצם ל-13.09 דקות. הרשות הוסיפה כי אין חובה לפרסום פומבי של זמני ההמתנה וכי מדובר במידע פנימי שנועד לביצוע בקרה ומהלכי שיפור פנים-ארגוניים.

משרד מבקר המדינה רואה בחיוב את השימוש במערכת המקוונת לזימון תורים. אך עם זאת, 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. כמו כן, יש להבהיר לנישומים במפורש כי ניתן להנפיק מספרי המתנה רק החל מפרק הזמן המוגדר שקבעה הרשות לפני מועד התור שנקבע (חצי שעה).

עוד מומלץ כי רשות המיסים תשקול לפרסם בפני הציבור את הנתונים לגבי התפלגות זמני ההמתנה במשרדי קבלת הקהל, ובכך לאפשר לבאים אליהם להיערך למשך ההמתנה הצפוי.

**המענה הטלפוני במשרדי השומה:** פנייה טלפונית למשרדי השומה משמשת ערוץ תקשורת מרכזי בין הנישומים והמייצגים ובין משרדי השומה. על פי אתר רשות המיסים, מקבלי השירות יכולים לקבל באמצעות הפנייה הטלפונית את המידע הדרוש להם כדי שלא יאלצו להתייצב פיזית במשרד.

בדוח הקודם עלה כי לא היו במשרדי השומה מנגנוני בקרה ממוחשבים 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.

עוד עלה בדוח הקודם כי המענה הטלפוני במשרדי השומה מתקיים במהלך שעות קבלת הקהל בלבד, ועל ידי אותם עובדים הנותנים שירות לנישומים המגיעים פיזית למשרדי השומה. חפיפה זו בשעות יוצרת קושי מובנה ומטילה עומס לא סביר על העובדים הנאלצים לספק בעת ובעונה אחת שני סוגי שירות, והדבר גם פוגע ברמת השירות הניתנת הן לציבור המגיעים פיזית למשרדים הן לציבור הפונים אליהם בטלפון.

הרשות ציינה בתשובתה על הדוח הקודם כי היא פועלת לנקיטת פתרון לשיפור המענה הטלפוני בטווח הקצר ופתרון לטווח הארוך.



ממצאי המעקב מעלים כי הליקויים בנושא זה תוקנו באופן מלא. החל ביוני 2020 החלה רשות המיסים להפעיל, באמצעות מיקור חוץ, מוקד טלפוני ארצי (להלן - המוקד הטלפוני) אשר נותן מענה לכל מי שפונה לברר פרטים במגוון מערכי המס: מענק עבודה, מס הכנסה, מע"מ, מס קנייה וסולר. המוקד הטלפוני פועל בשעות 8:15 עד 15:30 בימים ראשון עד חמישי. זאת בשתי משמרות, שבכל אחת מהן מועסקים כ-90 עובדים. אם הפנייה היא בתחום מקצועי מורכב אשר עובד המוקד הטלפוני אינו יכול לתת מענה בעניינו, הוא מתקשר אל רפרנט מקצועי של רשות המיסים בתחום הרלוונטי ומברר את המענה שעליו להשיב לפונה.

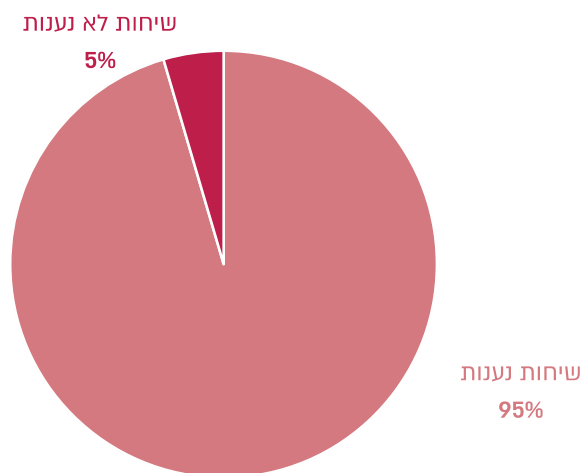
להלן בלוח 2 נתונים על פעילות המוקד הטלפוני כפי שהועבר למבקר המדינה על ידי הרשות:

#### לוח 2: נתונים על פעילות המוקד הטלפוני, ספטמבר - נובמבר 2021

מספר שיחות נכנסות	מספר שיחות נענות	זמן ההמתנה הממוצע (בדקות)	זמן השיחה הממוצע (בדקות)
200,823	191,590 (95.4%)	01:23	06:23

המקור: רשות המיסים בישראל.

#### תרשים 1: נתוני השיחות הנכנסות למוקד הטלפוני, ספטמבר-נובמבר 2021



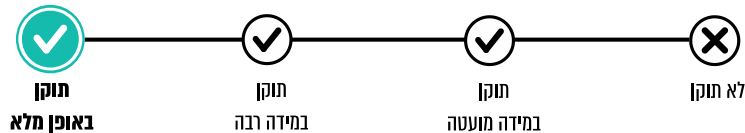
המקור: רשות המיסים בישראל.

הפעלת המוקד הטלפוני שפועל מחוץ למשרדי רשות המיסים מאפשרת להקל את העומס שהיה מוטל על עובדי משרדי השומה שנתנו שירות הן לנישומים שהגיעו פיזית למשרדי הרשות והן לנישומים שפנו בטלפון. מהנתונים עולה כי 95% מהשיחות נענות ו-5% מהשיחות אינן נענות מסיבות שונות, זאת לעומת המצב בביקורת הקודמת שבו שיחות רבות הופנו לשלוחות שאינן



מאוישות והפונים לא קיבלו את מבוקשם. נוסף על כך יש לציין כי רשות המיסים הגדילה את מספרן של שעות המענה הטלפוני מעבר לשעות קבלת הקהל שבמשרדיה.

### מידת תיקון הליקוי



### השיחות למוקד הטלפוני



משרד מבקר המדינה מציין לחיוב את פעילות רשות המיסים בנושא שעות המענה וזמן ההמתנה למענה הטלפוני שלה. עם זאת, מומלץ כי הרשות תבחן מדוע כ-5% מהשיחות - 9,233 שיחות - ננטשות או לא נענות. עוד מומלץ כי רשות המיסים תשקול להוסיף לנתב השיחות את האפשרות שהמתקשרים יוכלו להשאיר את פרטיהם לשיחה חוזרת, ובייחוד כאשר מדובר בקבלת שירות שמצריך פנייה לרפרנט מקצועי.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי כיום חל שיפור והשיעור הממוצע של השיחות הננטשות הוא 1%. הרשות ציינה עוד כי הסיבה למספרן הגדול של השיחות הננטשות היא היעדרויות רבות של נציגי שירות בשל תחלואה ובידוד בתקופת הקורונה. עוד מסרה הרשות כי האפשרות לקבלת שיחה חוזרת קיימת ומופעלת באופן מבוקר מדי יום, בהתאם לביקוש ולזמני ההמתנה.

**איכות המענה הטלפוני:** במסגרת ביקורת המעקב על הדוח הקודם, בדק משרד מבקר המדינה גם את איכות המענה הטלפוני הניתן לפונים. שכן, טיב הטיפול בפניות טלפוניות לא נמדד רק במהירות המענה לפנייה אלא גם באיכותו. על הפונה למוקד הטלפוני לקבל מענה אמין ורלוונטי לפנייתו. על כן קבעה רשות המיסים מנגנון פיקוח על איכות המענה הטלפוני. המנגנון שנקבע לשם כך הוא האזנות לחלק מהשיחות המתבצעות ומתן ציון לכל שיחה שנעשתה. על פי הנתונים שקיבל צוות הביקורת מהרשות עלה כי הרשות הגדירה מענה טלפוני "טוב", כאלו שקיבלו ציון של 80 ומעלה.



עלה כי 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.

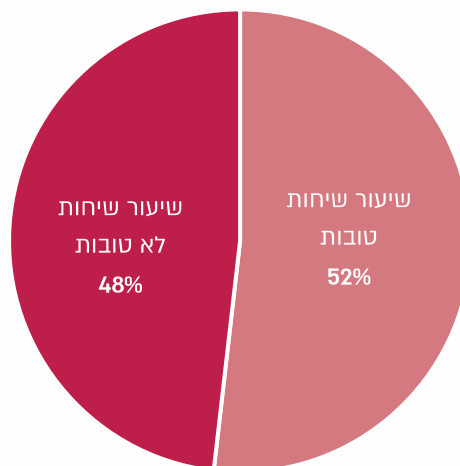
להלן בלוח 3 נתונים שהתקבלו במשרד מבקר המדינה מהרשות על 164 שיחות שבוצעו בחודשים ספטמבר עד נובמבר 2021 ולהן הקשיבו עובדי רשות המיסים:

**לוח 3: ממצאי בדיקת השיחות שביצעו עובדי רשות המיסים, ספטמבר - נובמבר 2021**

החודש	מספר השיחות שנבדקו	שיחות שהוערכו כשיחות טובות (ציון של לפחות 80)	שיחות שהוערכו כשיחות לא טובות (ציון מתחת ל-80)
ספטמבר 2021	68	35	33
אוקטובר 2021	45	29	16
נובמבר 2021	51	21	30
<b>סה"כ שיחות</b>	<b>164</b>	<b>85</b>	<b>79</b>
<b>באחוזים</b>	<b>100%</b>	<b>51.8%</b>	<b>48.2%</b>

המקור: נתוני רשות המיסים בישראל.

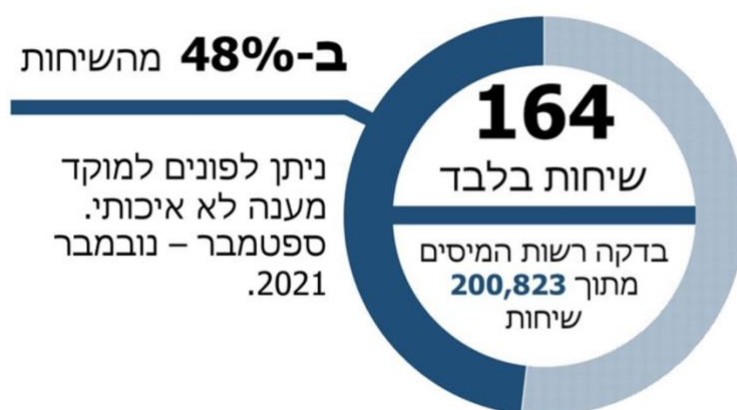
**תרשים 2: נתוני פילוח הציונים על השיחות הנכנסות שביצעו עובדי רשות המיסים, ספטמבר - נובמבר 2021 (באחוזים)**



המקור: נתוני רשות המיסים בישראל.



מהנתונים לעיל עולה כי 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. במצב זה ייתכן שחלק מהפונים נאלצו להגיע למשרדי רשות המיסים כדי לקבל מענה ראוי. זאת כמובן נוסף על אותם 5% מהשיחות שלא קיבלו מענה כלל (ראו לעיל). עוד עלה כי בקרת האיכות נעשתה ל-164 שיחות מתוך כ-200,823 שיחות נכנסות, דהיינו לכ-0.08% השיחות הנכנסות.



רשות המיסים מסרה בתשובתה כי כאשר עולה שהלקוח לא קיבל מענה לפנייתו, עובדי הרשות יוזמים שיחה ללקוח ומשלימים את מתן השירות המבוקש. הרשות ציינה גם כי הגורם למספרן הגדול של השיחות הננטשות שצוינה בדוח הוא שתקופת הקורונה שבה היו היעדרויות רבות של נציגי שירות. כמו כן, הרשות הוסיפה כי במקרים של מענה לא מדויק, היא מנחה את הספק של המוקד הטלפוני לתדרך את כלל העובדים במוקד, ובמיוחד את העובד שלא נתן את המענה המתאים, באופן שבו יש לתת את המענה המדויק, וכי "הסף של ציון 80 ומעלה, הוגדר לצורך יעד איכותי, שנקבע במסגרת הסכם ההתקשרות עם הספק".

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, לרבות על ידי קביעת פרמטרים ברורים הן למתן המענים והן להערכתם. עוד מומלץ כי רשות המיסים תבחן את היקף בקרת איכות השיחות הנדרש ותפעל להרחבתו.

**מתן מידע, הדרכה וטפסים בשפות שאינן עברית -הנגשה שפתית:** במדינת ישראל יש קבוצות אוכלוסייה גדולות ששפתן העיקרית אינה עברית אלא שפה אחרת כמו ערבית, רוסית ואמהרית, והן אינן דוברות עברית ברמה מספקת לקבל שירותים שונים בשפה זו באופן המיטבי. קבוצות אלה נזקקות, כיתר האוכלוסייה, לשירותים החיוניים שמספקים משרדי השומה ומסמ"ק, ולכן חשוב לתת להן את המידע והשירותים האלו בשפתן. אי-ידיעת השפה והיעדרו של צוות הדובר את שפתו של הפונה בארגונים המספקים שירותים עלולים לפגוע ביכולת לממש את הזכויות ולהביא לידי אי-מיצוין.





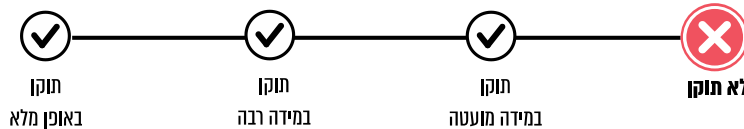
## הנגשה שפתית מתן מידע, הדרכה לנישומים וטפסים. רק לדוברי השפה העברית



בדוח הקודם עלה כי דפי המידע והטפסים במשרדי השומה ומסמ"ק הם בשפה העברית בלבד, למעט עלון הסבר בנושא מענק הכנסה (מס הכנסה שלילי).

ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי לא תוקן. למעט עלון הסבר בנושא מענק עבודה (מס הכנסה שלילי), המצוי גם בשפה הערבית, גם כיום כלל דפי המידע והטפסים (כדוגמת חוברת "דע את זכויותיך" או חוברת המידע בנושא זכויות של בעלי מוגבלות) נדפסים בשפה העברית בלבד. עניין זה בולט במיוחד במרכז השירות של מס הכנסה באום אל-פחם אשר מיועד בעיקרו לאוכלוסייה הערבית המתגוררת באזור מרכז השירות.

### מידת תיקון הליקוי



רשות המיסים מסרה בתשובתה כי באתר המרשתת שלה בשפה הערבית מפורסמים 24 מדריכים לציבור במגוון תחומים. לטענת הרשות התרגום של חוברת "דע זכויותיך" מורכב יותר, שכן נוסף על השליטה בערבית נדרשת גם הבנה מעמיקה של מגוון תחומי המס הכלולים בו. הרשות הוסיפה כי במוקד הטלפוני "ניתן מענה בחמש שפות".

על הרשות לבחון את הצורך בהנגשה שפתית לאוכלוסיות שאינן דוברות עברית ולפעול בהתאם לכך להנגשה של הזכויות והשירותים בשפות שונות נדרשות.

## השירות לאנשים עם מוגבלות ולעיוורים במשרדי השומה

סעיף 9(5) לפקודה מעניק פטור ממס הכנסה לשלוש קבוצות של נישומים: (א) עיוור; (ב) נכה שנקבעה לו נכות של 100% בגין ליקוי באחד מאיבריו; (ג) נכה שנקבע לו, על פי "חישוב מיוחד",



שיעור נכות כולל של 90% לפחות בגין ליקוי בכמה איברים, ובחישוב אריתמטי מצטבר של סך פגיעותיו נקבעה לו נכות של 100% לפחות. מטרת המחוקק הייתה לתמוך בנישומים שאיבדו מכוסר השתכרותם ולהקל את נטל המס על הכנסותיהם החייבות, בין היתר כיוון שבשל נכותם מוטלות עליהם הוצאות לא שגרתיות, שאף מקשות עליהם לצאת לעבודה.

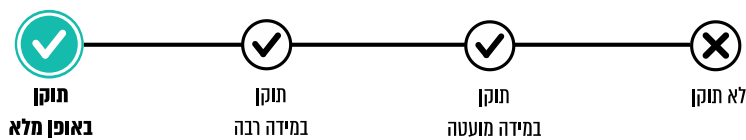
כדי לזכות בפטור ממס הכנסה, על אנשים עם מוגבלות להגיש לרשות המיסים בקשה לפי תקנות מס הכנסה (קביעת אחוזי נכות), התש"ם-1979 (להלן - תקנות מס הכנסה). המבקש מופנה למוסד לביטוח לאומי (להלן - בט"ל) על מנת שיערוך ועדה רפואית לקביעת אחוזי הנכות של המבקש לצורך בקשתו לפטור.

**נגישות טכנולוגית:** רשויות השלטון נועדו לשרת את הציבור, ועליהן לספק לו שירות יעיל, שוויוני ואיכותי. אוכלוסיית הנבדקים בוועדות הרפואיות של בט"ל מבוססת על אנשים עם מוגבלות, על כן, יש לייחס משנה חשיבות לאיכות השירות הניתן לציבור זה וליעילותו. איכות השירות הניתן לאנשים עם מוגבלות נמדדת בין היתר על בסיס מספר הפעמים שהוא נדרש להתייצב במשרד השומה ובבט"ל במהלך הגשת הבקשה ובמשך כל ההליך של קביעת שיעור נכותו הרפואית.

בדוח הקודם עלה כי אנשים עם מוגבלות נדרשים להגיע פיזית למשרד השומה כחמש פעמים לכל הפחות, במסגרת הליך להכרה באחוז נכותו לצורך קבלת פטור ממס הכנסה.

ממצאי המעקב העלו כי הליקוי תוקן באופן מלא, וכי במועד הביקורת הייתה נגישות טכנולוגית אשר חסכה מהאנשים עם מוגבלות את הצורך להגיע למשרדי השומה או להציג לרשות המיסים את המסמכים שהתקבלו מבט"ל.

### מידת תיקון הליקוי



עם זאת, ביקורת המעקב העלתה כי אף שבמערכות הרשות קיים המידע של הוועדות הרפואיות, חלק מעובדי הרשות מבקשים מהפונים אליהם להמציא להם את המסמכים מבט"ל.

הרשות מסרה בתשובתה כי "קיימים מקרים בהם נדרש הלקוח להשלים מידע נוסף מהוועדה הרפואית, אשר אינו קיים בשלמותו ברשות המיסים וחשוב לצורך מיצוי זכויותיו".

לדוגמה, ב-6.6.21 נעשתה פנייה מצד הורה לשני ילדים עם מוגבלות באמצעות המערכת המקוונת של רשות המיסים לצורך קבלת אישור לקבלת שתי נקודות זיכוי בגין כל ילד עם מוגבלות. העובד הראשון שטיפל בפנייה השיב לפונה כי עליו להשלים את המסמכים. כעבור כמה ימים, ובעקבות פנייה חוזרת של ההורה שנותבה לעובד השני, העובד השני הוציא את המסמכים בעצמו מהמערכת של רשות המיסים ושלח את האישור לפונה.

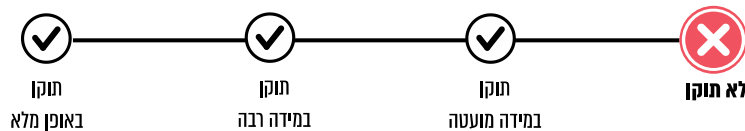


מומלץ כי רשות המיסים תפרסם הנחיה שתבהיר לכלל העובדים שמטפלים במתן האישורים את אופן הטיפול בנושא, כי יש לדרוש מסמכים נוספים כאמור רק באותם מקרים שבהם מידע שחשוב למיצוי זכויותיו של הפונה אינו קיים בשלמותו ברשות המיסים ואינו נגיש לעובדי הרשות. בכלל זה מומלץ להנחות את העובדים לשלוף בעצמם את מסמכי המוסד לביטוח לאומי, ובכך תתייתר הפנייה לאנשים עם מוגבלות להשלמת המסמכים.

**דרישת תשלום אגרה לוועדה רפואית:** המכשול הכלכלי עלול לשלול מהנכה אפשרות גישה בדרך למימוש זכותו לקבלת פטור ממס. על מנת להקל על אוכלוסיות ייעודיות, לדוגמה, מדינת ישראל קבעה כללי פטור מאגרות בית משפט לאנשים עם מוגבלות המעוגנים בתקנות בתי המשפט (אגרות), התשס"ז-2007. גם נכה המעוניין להופיע לפני ועדה רפואית בבט"ל לשם קביעת שיעורי נכות כללית אינו מחויב בתשלום אגרה. לעומת זאת, בדוח הקודם עלה כי לפי תקנות מס הכנסה, נישום המעוניין להופיע לפני ועדה רפואית של בט"ל, לשם קבלת פטור ממס הכנסה בגין נכותו, נדרש לשלם אגרה לבט"ל לצורך כך. בדוח הומלץ כי שר האוצר ישקול לזיום תיקון לתקנות באופן שייצור אחידות ושוויוניות בין כלל ציבור הנכים הפונים להכרה בנכותם באמצעות הוועדות הרפואיות השונות.

ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי לא תוקן, וכי שלא בדומה לפטור מאגרות דומות לאנשים עם מוגבלות, דוגמת אגרת בתי משפט, נישום המעוניין להופיע לפני ועדה רפואית לשם קבלת פטור ממס הכנסה בגין נכותו נדרש לשלם אגרה בסך 659 ש"ח (נכון למועד סיום הביקורת).

#### מידת תיקון הליקוי



רשות המיסים מסרה לצוות הביקורת בינואר 2022 כי המוסד לביטוח לאומי גובה אגרה זו כתשלום הוצאות הוועדה, בין היתר מאחר שהיא נדרשת לזמן לדיוני הוועדה כמה רופאים (בהתאם לסעיפי הליקוי), וכנקבע בחוק.

מומלץ כי משרד האוצר יבחן את נחיצות גביית האגרה מאנשים עם מוגבלות שמבקשים לקבל פטור ממס הכנסה בגין נכות לשם אחידות בגביית אגרות מאוכלוסייה זו.

**אופן ביצוע תשלום האגרה:** תשלום אגרה למדינה עבור קבלת שירות, אשר לא ניתן לשלמה במקום שבו ניתן השירות, הוא אחד הסממנים המעידים על נטל ביורוקרטי. במאי 2004 קבעה הממשלה כי "על כל משרד ממשלתי לאפשר, תשלום דרך שירות התשלומים הממשלתי של כל שובר". בדוח הקודם הועלה כי את האגרה לבט"ל שהנכה נדרש לשלם כדי להופיע לפני

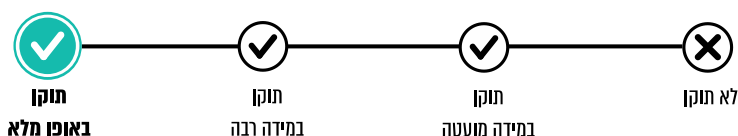


ועדה רפואית כאמור אפשר לשלם אך ורק בבנק הדואר, והומלץ כי הרשות והבט"ל יסדירו ביניהם את תשלום האגרה באופן מקוון, וזאת לצורך הקלה על הנכה בעת הגשת התביעה.

בתשובתו של הבט"ל למשרד מבקר המדינה בדוח הקודם הוא מסר כי מבחינתו אין מניעה כי הרשות תפתח שירות לתשלום האגרה באמצעות אתר ממשל זמין והבט"ל יקלוט את הנתונים. הרשות ציינה כי היא מחלקת שוברי תשלום אלו כשירות לאנשים עם מוגבלות המבקשים להופיע לפני ועדה רפואית.

ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי תוקן באופן מלא, וכי החל ממרץ 2020 יכולים אנשים עם מוגבלויות לשלם את התשלום באופן מקוון.

### מידת תיקון הליקוי



**נכים שנכותם נקבעה על פי חוק אחר:** נכים אשר שיעור נכותם נקבע על פי חוקים אחרים<sup>2</sup> זכאים לפטור ממס המבוסס על ההחלטה בדבר שיעור נכותם, על פי חוקים אלו, ללא צורך בהופעתם לפני ועדה רפואית מטעם הבט"ל.

בדוח הקודם עלה כי על מנת לממש זכאות זו, על הנכים לגשת למשרד השומה, למלא טופס בקשה לקבלת הפטור ולצרף לבקשה זו את הפרוטוקול של ישיבת הוועדה הרפואית האמורה.

ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי תוקן באופן מלא. כיום נכי המלחמה בנאצים או נכי נרדפי הנאצים שהם אנשים עם מוגבלות לא צריכים להגיש את המסמכים והם מקבלים את הפטור באופן אוטומטי. אשר לאנשים עם מוגבלות אחרים, רשות המיסים החליטה שלא לתת להם את הפטור באופן אוטומטי מאחר שיש צורך לבחון את האישורים שניתנו להם ואת מועד מתן האישור וכן יש לבחון אם המגבלה היא לצמיתות או זמנית. עם זאת, נכון למועד סיום הביקורת יכולים אנשים עם מוגבלות לשלוח לרשות המיסים באופן מקוון את הבקשה לפטור ואת הפרוטוקול וכל שאר המסמכים הנדרשים. הבקשה מנותבת ישירות אל העובד הרלוונטי שמטפל בנושא במשרד השומה. כמו כן, רשות המיסים הנחתה את העובדים לסיים את הטיפול בבקשה בתוך עשרה ימי עבודה.

2 נכות כללית, נכות מתאונת עבודה, נכות לנפגעי פעולות איבה, נכות לנכי המלחמה בנאצים, נכות לנרדפי הנאצים ונכות לנפגעי גזת.



### מידת תיקון הליקוי



**התייצבות נישום בפני הוועדות הרפואיות של הבט"ל:** בהחלטת ממשלה<sup>3</sup> בנושא "שיפור העברת המידע הממשלתי והנגשת מאגרי מידע ממשלתיים לציבור" נקבע כי יש: "לאמץ מדיניות של קבלת מידע מהציבור פעם אחת בלבד (להלן - מדיניות פעם אחת בלבד), לשם שיפור השירות הממשלתי לציבור והפחתת הנטל הבירוקרטי עליו באמצעות שיתוף מידע בין גופי ממשלה".

בדוח הקודם עלה כי כל נישום נדרש להתייצב לפני יותר משלוש ועדות רפואיות בממוצע לצורך האבחון הרפואי וקבלת ההחלטה בעניינו.

בדוח הקודם הומלץ לבט"ל לפעול להפחתת הנטל הבירוקרטי המוטל על כתפי הנכים, ולשם כך הוצע כי יבחן את האפשרות לרכז את הליך האבחון הרפואי ביום אחד, שבו ירוכזו כלל הבדיקות, ובכך לשפר את השירות הניתן לנבדקים.

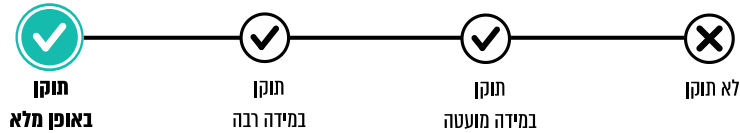
בט"ל מסר בתשובתו על הדוח הקודם כי נושא ריכוז הליך האבחון הרפואי ביום אחד הועבר לבחינתו של מנהל הרשות באפריל 2015.

ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי תוקן באופן מלא. כיום אנשים עם מוגבלות יכולים לשלוח את כל המסמכים באופן מקוון לוועדה הרפואית, והוועדה דנה בבקשת אנשים עם מוגבלות בהתאם למסמכים ששלח והוא לא נדרש להגיע לדיוני הוועדה.

3 החלטת ממשלה מספר 1933 בנושא "שיפור העברת המידע הממשלתי והנגשת מאגרי מידע ממשלתיים לציבור", מיום 30.8.2016.



### מידת תיקון הליקוי



**שקיפות:** הוועדות הרפואיות של הבט"ל מנהלות פרוטוקול שבו מתועדים הליך הבדיקה והחלטת הוועדה. לפי נוהלי הבט"ל, יש לצרף את פרוטוקול הוועדה להודעה הנשלחת למבוטחים בנוגע להחלטת הוועדה הרפואית בעניינם, כדי שיהיו לפניהם השיקולים והנתונים שעליהם התבססה החלטת הוועדה. עוד צוין כי הנכה יקבל ממשרד השומה הודעה בדבר קביעת שיעורי הנכות בצירוף העתק הפרוטוקולים של הדיונים.

בדוח הקודם עלה כי כאשר הוועדה הרפואית דנה בבקשתו של נכה לפטור ממס הכנסה פרוטוקול הדיון לא נשלח לנכה, ובפועל הוא נדרש להגיע פיזית למשרד השומה, כדי לצלם את פרוטוקול הוועדה הרפואית שנשלח לרשות. עוד נמצא כי אין בידי הרשות נוהל המפרט את החובה לשלוח את הפרוטוקול לנכה בדומה לנוהל הקיים בבט"ל. עוד נמצא כי אם משרד השומה מערער על החלטת הוועדה, בהודעת הערעור מטעמו לא מצוינים נימוקי הערעור.

הרשות ציינה בתשובתה על הדוח הקודם כי מסירת הפרוטוקולים של הוועדות הרפואיות צריכה להתבצע ידנית, שכן יש לשמור על חסיון הנתונים הרפואיים. עם זאת, הרשות ציינה כי תבחן אפשרות לשלוח את המסמכים בדומה לנעשה במוסד לביטוח לאומי.

בנובמבר 2021 מסרה האחראית לטיפול בבקשות לפטור במס בגין נכות ברשות המיסים לצוות הביקורת כי כיום יכול בעל המוגבלות לעיין בהחלטת הוועדה ובפרוטוקול הדיון בעניינו ואף להדפיסם באמצעות ה"אזור האישי" שבמערכת רשות המיסים.

עוד מסרה האחראית לטיפול בבקשות לפטור במס בגין נכות ברשות המיסים כי לאחר התכנסותה של כל ועדה רפואית עובר רופא מומחה על החלטות הוועדה, ורק אם הוא קובע כי החלטת הוועדה אינה סבירה מערערת רשות המיסים על החלטת הוועדה. עוד מסרה האחראית כי אם אדם עם מוגבלות יבקש את נימוקי הערעור, הוא יקבלם. להלן בלוח 4 יוצגו מספר הבקשות לפטור ממס בגין נכות ומספר הערעורים שהגישה רשות המיסים.



**לוח 4: מספר הבקשות לפטור ממס בגין נכות שהוגשו ומספר הערעורים שהגישה רשות המיסים, 2019 עד 2021**

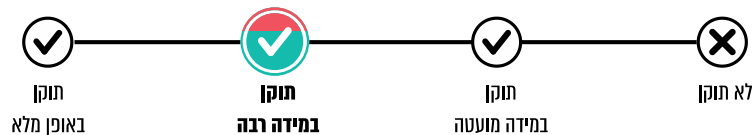
2021	2020	2019	
10,916	13,442	13,713	מספר הבקשות לפטור ממס שהוגשו
7	11	14	מספר הערעורים שהגישה רשות המיסים
0.06%	0.08%	0.1%	שיעור הערעורים מכלל הבקשות שהוגשו (באחוזים)

המקור: רשות המיסים בישראל.

מהנתונים עולה כי שיעור הערעורים שרשות המיסים הגישה על הבקשות שהוגשו הוא מזערי ביותר.

ביקורת המעקב העלתה כי הליקוי תוקן במידה רבה, וכיום יכול כל אדם עם מוגבלות לקבל, את ההחלטה בעניינו, את הפרוטוקול מהדיון או כל מסמך רלוונטי אחר. יצוין כי קבלת המידע הינה רק בכפוף להעברת בקשה ולא באופן אוטומטי.

**מידת תיקון הליקוי**



רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "ההנחיה למשרדים היא שבכל סיכום ועדה עליהם לשלוח לפונה בדואר רשום את פרוטוקול הוועדה".

**הגבלת התקופה שבה נכה יכול להגיש דוח להחזר מס:** לאחר שנקבעו לנישום שיעורי הנכות ותחולתם, הוא מגיש למשרד השומה דוח להחזר מס. חוזר מס הכנסה הדין בבקשה להחזר מס לנכה קובע כי המועד הקובע לנכה לצורך מניין שנות ההתיישנות הוא המועד שבו שילם הנישום את התשלום בגין הבקשה לזכאות לפטור ממס. עוד נקבע בהוראות הרשות כי בעת הגשת דוח להחזר מס תינתן עדיפות לטיפול במקרים חריגים ובהם בעיות בריאות. בדוח הקודם עלה כי משרדי השומה אינם נותנים עדיפות לאנשים עם מוגבלויות בכל הנוגע לקליטת הדוחות שהם מגישים.

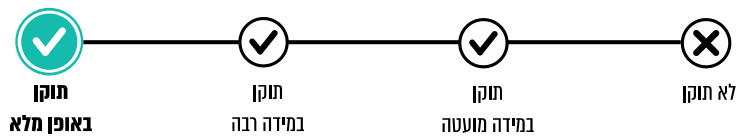
בדוח הקודם הועלה גם כי הרשות אינה מודיעה לנכים הזכאים לפטור ממס על מגבלת הזמנים הנוגעת להגשת הדוחות להחזר מס. עקב כך, נכה שאינו ער למגבלת הזמנים האמורה עלול להגיש באיחור בקשה להחזר מס, ועקב כך לא יוכל לקבל את כל החזרי המס שהוא זכאי להם.



נוכח החשש שנכים יאבדו את הטבת המס שהם זכאים לה בשל נכותם, המליץ מבקר המדינה לרשות להביא לידיעתם של נישומים מקרב ציבור הנכים את מגבלת התיישנות הדוחות ואת השפעותיה ולסייע בידם לממש את זכויותיהם.

ממצאי המעקב מעלים כי הליקויים בעניין זה תוקנו באופן מלא. על פי הנחיית רשות המיסים, אנשים עם מוגבלות יהיו זכאים להנחת המס מיום הגשת הבקשה, בתנאי שהגישו את הדוחות הרלוונטיים בתוך שלושה חודשים מיום החלטת הוועדה או מתום שנת המס, לפי המאוחר. עוד הנחתה רשות המיסים לעדכן את בעלי המוגבלות בהגבלות ההתיישנות ולתת עדיפות במשרדי השומה לטיפול בדוחות של בעלי המוגבלות.

### מידת תיקון הליקוי



**מערכות מחשב לניהול הוועדות הרפואיות:** ניהול יעיל ומועיל של תביעות מחייב הסתייעות במערכות מחשב, בין היתר לשם קביעת תורים לאבחון הרפואי, לשם רישום ההחלטות של הרופאים בדיונים, לשם בקרה על ההליכים ולשם פיקוח על הטיפול בתביעות. בדוח הקודם הועלה כי מזכיר הוועדה הרפואית בבט"ל או הרופא כותבים בכתב ידם את פרוטוקול הדיון של הוועדה, האמור לשקף, בין היתר, את הליקויים הרפואיים שנקבעו לנכה. הבט"ל מסר בתשובתו על הדוח הקודם כי מתבצע הליך מקיף למחשוב אופן ניהולן של הוועדות הרפואיות. עם זאת, ועדות רפואיות מטעם מס הכנסה לא ישולבו בהליך זה נוכח חוסר שיתוף פעולה מצד הרשות.

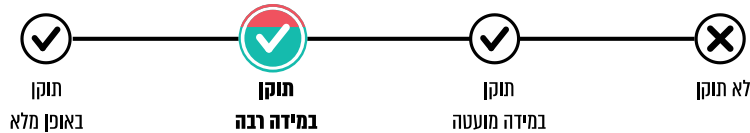
משרד מבקר המדינה העיר לרשות בביקורת הקודמת כי ראוי שתצטרף להליך הבט"ל למחשוב של אופן ניהולן של הוועדות הרפואיות, כדי להקל על ציבור הנכים המבקשים להופיע לפני ועדה רפואית, לקצר את משך ההליך ולהקל את החסמים הבירוקרטיים הניצבים לפני אוכלוסיית הנכים.

ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי תוקן במידה רבה. בט"ל מבצע את הליך המחשוב. רשות המיסים פועלת למחשב את אופן פעילותן של הוועדות הרפואיות הנוגעות אליה ואת כל תהליך העבודה החל מהגשת הבקשה לפטור ממס ועד לסיום התהליך והוצאת האישור, ובכלל זה גם את ניהול הוועדות הרפואיות. עוד הועלה כי כיום יש ניהול ממוחשב מלא של כל הוועדות במס הכנסה שקיימות לצורך מתן אישור לפטור ממס על אנשים עם מוגבלות.





## מידת תיקון הליקוי



רשות המיסים מסרה בתשובתה כי היא "פועלת ביחד עם ביטוח לאומי, לקבלת מידע מפורט על הנכות הכולל גם סעיפי ליקוי, כדי לייתר את הצורך בשליחת פרוטוקולים. מדובר במהלך מורכב שנמצא בעבודה".

בט"ל מסר בתשובתו מיום 12 במאי 2022 כי "כיום הנישומים יכולים לשלוח את כל המסמכים באופן מקוון לוועדה הרפואית. כמו כן, בחלק נכבד מהמקרים, הוועדה דנה בבקשות הנישומים בהתאם למסמכים והם כלל אינם נדרשים להגיע לדיוני הוועדה. במקרים בהם לא ניתן לדון בבקשה ללא נוכחות המבקש, אנו משתדלים לרכז את תהליך האבחון ליום אחד. בהקשר לכך, באלה הימים מופעל בצפון (חיפה) פיילוט של מרכז מומחים, שיאפשר לרכז מספר מומחים בעת ובעונה אחת ולהפחית את מספר הזימונים להופיע בפני הוועדה, גם במקרים המורכבים ביותר".

## הטיפול בנישומים עיוורים המבקשים פטור ממס הכנסה

יחידת השירות לעיוור היא אחת מיחידות אגף השיקום במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ומטרתה לדאוג לשיקומם של האנשים העיוורים ושל האנשים בעלי ליקוי ראייה חמור הקרוב לעיוורון. מתוקף תקנות שירותי הסעד (מבחני נזקקות), התש"ל-1970 (להלן - תקנות שירותי הסעד), רשאי השירות לעיוור להעניק לזכאים לכך תעודת עיוור.

תעודת עיוור ניתנת לפי הקריטריונים שנקבעו בהגדרת העיוורון ועל סמך בדיקה של רופא עיניים אשר הוסמך לכך על ידי השירות לעיוור. קבלת התעודה אינה תלויה במצבו החברתי-כלכלי של הפונה, והיא מקנה למחזיק בה הטבות שונות, ובהן פטורים מסוימים ממיסים. לפי מרשם "אנשים עם מוגבלות" של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בשנת 2020 היו בישראל 24,400 אנשים (לרבות ילדים) עם עיוורון או לקות ראייה הזכאים לתעודת עיוור ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ושיעורם מכלל תושבי ישראל היה 2.6 ל-1,000 נפש. השירות לעיוור מוסר לרשות המיסים מדי חודש את רשימת האנשים העיוורים המעודכנת שבידיו.

**מועד תחילת הזכאות להקלות במס:** תעודת עיוור נושאת שני תאריכים: תאריך הנפקת התעודה ותאריך פקיעת תוקף הזכאות של התעודה. לצורך קבלת ההטבות המגיעות לאדם העיוור עליו להמציא לרשות המיסים העתק של תעודת העיוור שלו. הוא זכאי להטבות אלו מיום שנקבעה זכאותו לתעודה, אך מועד זה אינו מצוין בתעודה.

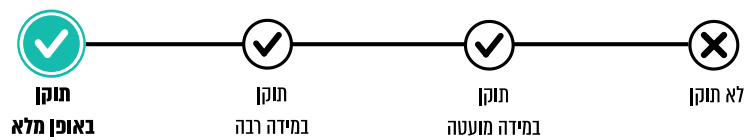
בדוח הקודם עלה כי אם מועד הנפקת התעודה אינו זהה למועד קביעת זכאותו לתעודה, עליו לפנות לשירות לעיוור כדי שינפיק לו אישור נפרד על מועד קביעת זכאותו לתעודה כדי לקבל את הטבות המס והומלץ כי משרד הרווחה ישקול להנפיק תעודת עיוור שמצוין בה מועד הזכאות לתעודה נוסף על הציון של תאריך הנפקתה ושל תוקפה.



השירות לעיוור במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים השיב למשרד מבקר המדינה במאי 2015, כי הוא מקבל את המלצת המשרד ויפעל להנפקת תעודת עיוור חדשה לכלל האנשים העיוורים במהלך שנת 2016.

ממצאי המעקב מעלים כי הליקוי תוקן באופן מלא. כיום יש לרשות המיסים מאגר של נתוני האנשים העיוורים, ומועד זכאותם לתעודת עיוור מצוין בתעודה. בכך נחסך מהעיוור הצורך לפנות לשירות לעיוור כדי לקבל אישור נפרד על תאריך קביעת זכאותו לתעודה לצורך הטבות מס.

### מידת תיקון הליקוי





## שער שני - נושאים נוספים שעלו בביקורת הנוכחית הנוגעים לשירות לנישום ברשות המיסים

בביקורת זו בדק משרד מבקר המדינה נושאים נוספים הנוגעים לשירות לנישום, שלא נכללו בביקורת הקודמת.

### החזרי מס לשכירים ויחידים שאינם חייבים בדיווח

על פי סעיף 131 לפקודה, יחיד תושב ישראל שמלאו לו 18 שנים חייב בהגשת דוח שנתי למס הכנסה. עם זאת, לפי הוראות מיוחדות קבוצות שונות פטורות מהגשת הדוח. הקבוצות כוללות, בין היתר, עובדים שכירים בעלי הכנסת עבודה או קצבה בסכומים שאינם עולים על 665,000 ש"ח בשנה (נכון לשנת המס 2021). אם אחד מבני הזוג חייב בהגשת דוח, הוא יכלול בו גם נתונים על הכנסתו של בן הזוג השני. לעיתים סכומי מס ההכנסה המנוכים משכר העובדים במהלך השנה גדולים מאלו שעליהם לשלם על פי החוק. הסיבה לכך היא שבעת חישוב המס במהלך השנה לא הובאו בחשבון נתונים שונים שמשפיעים על חישוב המס. לדוגמה, פטור לאנשים עם מוגבלות ממס הכנסה<sup>4</sup>, זיכויים ממס בשל תרומה או מגורים ביישוב מוטב<sup>5</sup>. כל מי שהמס אשר שילמו, או אשר נגבה מהם, בשנת המס היה גדול מהמס שעליהם לשלם באותה שנה, זכאים להחזר מס.

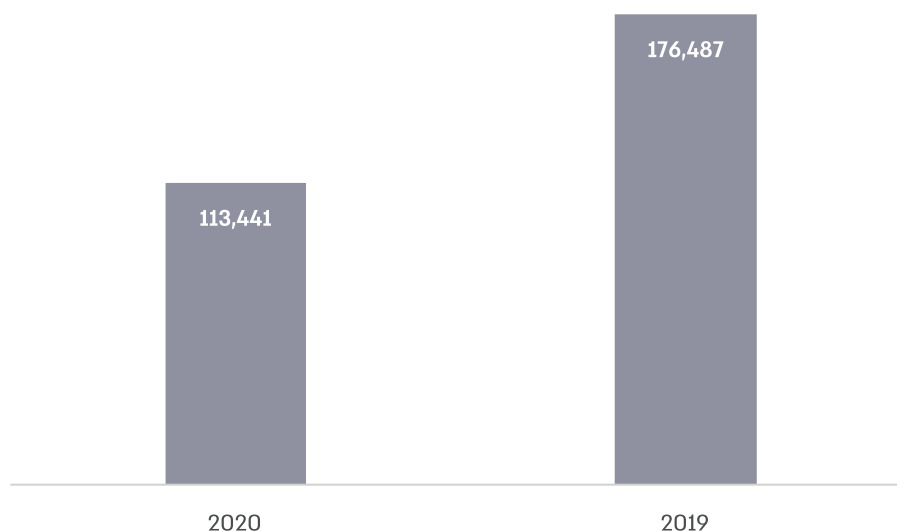
על פי סעיף 160(א) לפקודה: "הוכח להנחת דעתו של פקיד השומה, כי אדם שילם מס לשנת מס פלונית - בין דרך ניכוי ובין בדרך אחרת - יתר על הסכום שהוא חייב בו, והדו"ח לאותה שנה הוגש לא יאוחר מתום שש שנים אחריה, יהא אותו אדם זכאי, תוך שנה מיום שנערכה השומה שבה נקבע סכום היתר או תוך שנתיים לאחר תום שנת המס שבה שולם המס, הכל לפי המאורח יותר, שיוחזר לו תשלום היתר בתוספת הפרשי הצמדה וריבית". להלן בתרשים 3 יוצגו נתונים על מספר הבקשות של שכירים ויחידים שאינם חייבי דיווח להחזרי מס:

4 בהתאם לסעיף 9(א5) לפמ"ה.

5 בהתאם לסעיף 11 לפמ"ה ולתקנות לפיו.



### תרשים 3: מספר הבקשות של שכירים ויחידים שאינם חייבי דיווח להחזרי מס בגין השנים 2019 ו-2020



המקור: רשות המיסים בישראל.

ממצאי הביקורת מעלים כי לרשות המיסים אין נתונים שוטפים על סכום יתרות הזכות שהיא אמורה להחזיר לשכירים ויחידים שאינם חייבים בהגשת דוח, על מספר הזכאים להחזר ועל הזמן שחלף ממועד הגשת הדוח להחזר ועד למתן ההחזר המגיע להם. יש לציין כי בדוח מבקר המדינה בנושא מיצוי הטבות מס<sup>6</sup> משנת 2021 צוין שרשות המיסים ביצעה עיבוד מיוחד של הנתונים בדבר מספר הבקשות להחזרי מס לשנות המס 2016 - 2019, ועיבוד הנתונים העלה כי היא חייבת החזר מס לכ-2 מיליון שכירים ויחידים שאינם חייבים בהגשת דוח שנתי למס הכנסה, וכי לפי אומדנה ההחזר האמור מסתכם בכ-3.6 מיליארד ש"ח.

הדבר מקשה על הנהלת רשות המיסים ועל משרדי השומה לבחון, באופן שוטף, את מספר השכירים שהגישו דוחות להחזר מס ואת סכום יתרות הזכות המגיעות להם. כמו כן, הנהלת רשות המיסים אינה יכולה לבצע בקרה שוטפת ולבחון באילו מקרים היא אינה עומדת במועדים שנקבעו בחוק להחזרת התשלום ביתר ששילמו יחידים שאינם חייבים בהגשת דוח. לפיכך היא גם אינה יכולה לתת עדיפות בטיפול בהחזרים למי שיתרות הזכות שלהם עוכבו יחסית למועד הקבוע בחוק. בדוח מבקר המדינה בנושא "מיצוי הטבות מס ברשות המיסים - מעקב מורחב" צוין כי "במדינות רבות בעולם נהוגה שיטת הדיווח ההצהרתי (prefilled tax return), ולפיה רשויות

6 מבקר המדינה, **דוח שנתי 72 חלק ב'** (אוקטובר 2021), "מיצוי הטבות מס ברשות המיסים - מעקב מורחב" (עמ' 1221).



המס מכינות בעצמן את טיוטת הדוח השנתי עבור כל פרט על סמך הנתונים על הכנסותיו והנישום נדרש להשלים הנתונים, לתקן ולאשרן".

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "רובם הגדול של בקשות להחזר מס ליחידים שאינם חייבים בדיווח, מוגשות באופן ידני. ועל כן כל עוד בקשה לא טופלה ולא שודרה, לא ניתן לדעת מה יתרת הזכות המגיעה ליחיד... בקשות להחזרי מס מטופלות בהתאם למועדים הקבועים בחוק, כאשר בתקופת השגרה ברוב המקרים הטיפול מתבצע בתוך 30 עד 60 יום, וכאשר יש עומס חריג התהליך יכול להתארך במעט מהאמור לעיל, ועדיין באופן משמעותי מוקדם מהמועדים הקבועים בחוק".

מומלץ כי רשות המיסים תפתח מנגנון שיאפשר לעקוב באופן שוטף אחר הדוחות שהוגשו, לצורך החזר מס ששילמו ביתר שכירים ויחידים שאינם חייבים בהגשת דוח. הדבר יאפשר לשלוט בטיפול בהחזר של יתרות זכות ולוודא כי הן יוחזרו במועד שנקבע בחוק. 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.

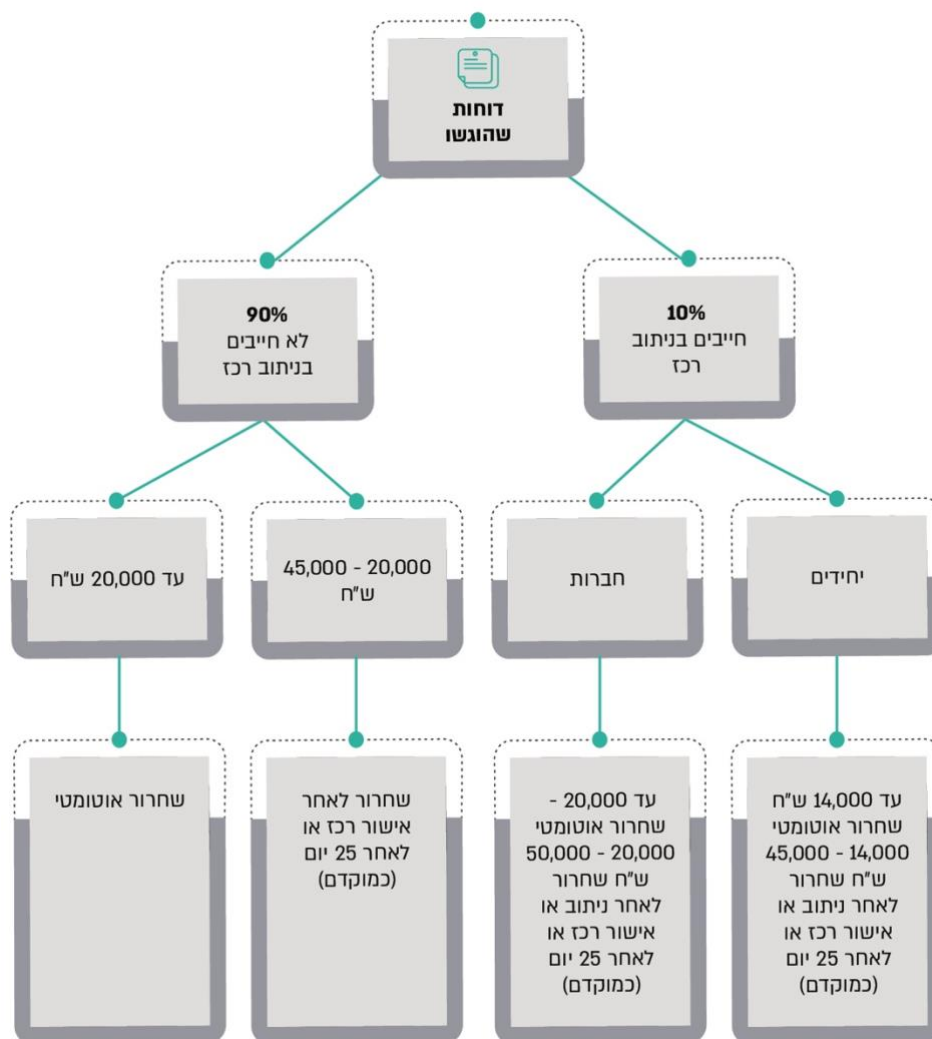
## הטיפול ביתרות זכות בדוחות לנישומים החייבים בהגשת דוחות

סעיף 159א(ב) לפקודה קובע כי "שילם אדם מס לשנת מס פלונית, בין דרך נכיו ובין בדרך אחרת, יתר על הסכום שהוא חייב בו על פי הדו"ח שהגיש לפי סעיף 131... תוחזר לו היתרה תוך 90 יום מיום שהגיש את הדו"ח, או ביום 31 ביולי בשנת המס שלאחר שנת המס שלגביה הוגש הדו"ח, לפי המאוחר". ההחזר של יתרה בתקופה שמתום שנת המס או מיום התשלום, לפי המאוחר בהם ועד ליום ההחזר, יבוצע בתוספת הפרשי הצמדה וריבית בשיעור 4% לשנה. בדוח השנתי ידווח הנישום על פרטי חשבון הבנק שלו. נישום שלא ימציא את פרטי החשבון כאמור, יקבל מהרשות אוטומטית בקשה למסירת פרטי החשבון, והחזר היתרות המגיעות לו יתעכב עד לקבלת הפרטים החסרים. נוסף על כך, על פי פקודת מס הכנסה יכול פקיד השומה לעכב החזר יתרות זכות כאשר נישום לא הגיש דוחות או מסמכים הנדרשים על פי הפקודה, או אם הורה פקיד השומה לבדוק את הדוח.

**עיכוב החזר יתרות זכות לנישומים:** בתרשים שלהלן יוצג תהליך קבלת החזר יתרת זכות במס הכנסה:



**תרשים 4: תהליך קבלת החזר יתרת זכות במס הכנסה**



המקור: רשות המיסים בישראל.

הערה: החזר בגובה שמעל הסכומים המוזכרים מצריך את אישור פקיד השומה או סגנו.

רשות המיסים מאשרת באופן אוטומטי בתקרות שנקבעו כ-90% מיתרות הקיימות בדוחות שהוגשו, ואילו 10% הנותרים, אשר נבחרים לפי קריטריונים שונים שנקבעים כדי לטייב את אופן בחירת התיקים לבחירה, מנותבים למפקח המס לבדיקה מקוצרת או מלאה. הרשות ביצעה כמה מהלכים שיש בהם כדי להקל את החזר יתרות הזכות. כך לדוגמה:

בתיקים החייבים בנייתוב רכז: יתרות זכות בתיקי יחידים בסכומים העולים על 14,000 ש"ח וקטנים מ-45,000 ש"ח (במקום 32,000 ש"ח) ויתרות זכות בתיקי חברות בסכומים העולים על 20,000



וקטנים מ-50,000 ש"ח (במקום 40,000 ש"ח), יוחזרו מיד לאחר הניתוב או אישור רכז או לאחר 25 יום, המוקדם מהשניים.

בתיקים שאינם חייבים בניתוב רכז: יתרות זכות בסכומים העולים על 20,000 ש"ח והקטנים מ-45,000 ש"ח יוחזרו לאחר אישור רכז או לאחר 25 יום, המוקדם מהשניים (לפני השינוי, בתיקים אלו החזרים בסכום של מעל 20,000 ש"ח שוחררו רק לאחר אישור רכז).

אם סכומי החזר המבוקשים גדולים מהסכומים שנקבעו, נדרש אישור של פקיד השומה או של סגן פקיד השומה לקבלת החזר.

בארבעה מהלכים אוטומטיים שנעשו בשנים 2020-2022, הוחזר סכום כולל של 522.9 מיליון ש"ח ב-7,511 מקרים.

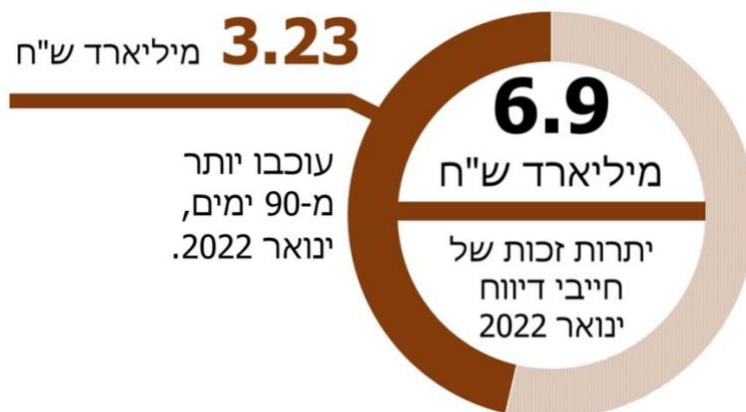
להלן בלוח 5 נתונים על יתרות זכות להחזר לנישומים החייבים בדיווח:

**לוח 5: מספרם הכולל של נישומים שחייבים בדיווח שיש להם יתרות זכות בנובמבר 2020 ו-2021 (נכון לינואר 2022)**

נובמבר 2021		נובמבר 2020		
מספר מקרים	הסכומים במיליארדי ש"ח	מספר מקרים	הסכומים במיליארדי ש"ח	
8,642	3.61	6,508	3.0	ממתין לאישור החזר יתרת הזכות
19,104	1.37	20,316	1.29	עיכוב של החזר יתרת הזכות
<b>27,746</b>	<b>4.98</b>	<b>26,824</b>	<b>4.29</b>	<b>סה"כ</b>

המקור: רשות המיסים בישראל.

על פי נתוני רשות המיסים, נכון ל-5.1.22 סך 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 ממתנים לאישור ואת היתרה הרשות מעכבת מטעמים הנוגעים לשומה או לגבייה, למשל עקב הגשת דוחות סתמיים ללא מסמכים, עקב אי-צירוף המסמכים הנדרשים, עקב אי-ציון מלוא פרטי חשבון בנק להחזר או בהסכמה עם הנישום. כך, על פי נתוני רשות המיסים נכון לינואר 2022, 78,659 מקרים בהם לא הוחזרו יתרות סכום, בשל חוסר בפרטי חשבון בנק, בערך כולל של 479.9 מיליון ש"ח.



במסמך שהעבירה הרשות ביום 6.4.22 פורטה בדיקה יזומה שערכה בנוגע ל-34 יתרות זכות בסכומים גבוהים (908 מיליון ש"ח במצטבר) שהמתינו לשחרור מעל 90 יום ממועד הגשת הדוח, ולפיה ב-19 מהמקרים העיכוב נובע בשל דיוני שומה וב-7 מקרים יתרת הזכות נובעת מסכומים שהופקדו במהלך דיון שומות ולא נובעים מדו"ח שהוגש. הרשות לא הציגה את עילות העיכוב בגין יתר המקרים אותן בחנה.

בבדיקה של 19 מקרים בהם עיכב משרד השומה נתניה החזרים בשל עילת חוסר במסמכים מאמתים, עלה כי רק בשלושה מהמקרים שלח משרד השומה, בסמוך למועד קבלת ההחלטה על העיכוב, הודעה לנישום בדבר העיכוב והצורך בהשלמת מסמכים לשם קבלת החזר.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי נוסף על מה שצוין היא נקטה צעדים נוספים, כגון "פרויקט דוח שנתי מקוון מלא והשקת מערכת חדשה באוקטובר 2020 לשידור דוחות... משלוח התראות אוטומטיות לרכזים על קיומם של דוחות עם החזרים...הסרת מספר חסמים של תיקים המעוכבים באופן אוטומטי". כמו כן ציינה הרשות כי רק ב"אחוז קטן מאוד מסך כל הדוחות המוגשים", יתרת הזכות ממתנה לשחרור מעל 90 יום.

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 להחזרתן.

## מערכת פניות לציבור (מפ"ל)

כדי לשפר את השירות לציבור הקימה רשות המיסים בשנת 2011 את מערכת מפ"ל, באחריות חטיבת שירות לקוחות ברשות, שמטרתה לטפל בפניות הלקוחות שנשלחות באופן מקוון באמצעות המרשתת, לשפר את השירות ולייעל אותו, תוך הפחתת הצורך במפגש פרונטלי בין הלקוח לעובדי רשות המיסים. יש לציין כי בנוסף לכך יש מערכת מפ"ל אשר מיועדת לפניות של מייצגים. באמצעות המפ"ל יכולים לקוחות לפנות לגורמים שונים ברשות המיסים על פי תחום הפנייה, תוך חלוקה לפי נושאים ראשיים ותתי-נושאים. המערכת מאפשרת פנייה בנושאים שונים כמו מס הכנסה, מיסוי מקרקעין, מע"מ ומענק עבודה. בתחום מס הכנסה אפשר גם להגיש





בקשות בנושא תיאום מס, הגשת דוחות להחזר לשכירים, הגשת הצהרות הון, שחרור כספי פיצויים ופרישה ועוד. עם תום הבירור של רשות המיסים, תישלח לפונה תשובה בכתובת הדואר האלקטרוני שמסר.

**פרסום מערכת מפ"ל:** רשות המיסים פרסמה את האפשרות להשתמש במפ"ל באמצעים שונים כגון כלי התקשורת, אתר הרשות והאזור האישי של הנישומים. אולם נמצא כי כאשר נישום מקבל מכתב או הודעה מרשות המיסים, על פי רוב לא מצוינים בו פרטים להתקשרות עם הרשות, והיא אינה מודיעה לו אל מי לפנות כדי לברר פרטים על הפנייה וכיצד לפנות אליו, וגם אינה מביאה לידיעתו את האפשרות לפנות באמצעות המפ"ל. כך לדוגמה בתחילת שנת 2021 פנתה רשות המיסים במכתב אל נישומים שהכנסתם היא עד ל-60,000 ש"ח והביאה לידיעתם את האפשרות להגיש דוח שנתי מקוצר לשנת 2020. במכתב היא רשמה מספר טלפון לבירורים וציינה שניתן לפנות ללשכות ההדרכה, אך לא ציינה את האפשרות לפנות במפ"ל.

רשות המיסים קבעה לנותני שירות המענה יעדים ובין היתר יעד ולפיו יש לענות לפונים בתוך 48 שעות. נוסף על מערכת זו הקימה רשות המיסים מערכת דומה, אך משוכללת יותר, עבור מייצגים.

**משך הטיפול במערכת פניות לציבור (מפ"ל):** הביקורת העלתה כי יותר מ-80% מהפניות באמצעות המפ"ל הן בנושאי מס הכנסה. הבדיקה שבוצעה במסגרת הביקורת התמקדה בפניות למס הכנסה. להלן בלוח 6 יוצגו נתונים על היקף הטיפול בפניות למס הכנסה במפ"ל ועל משך הטיפול בהן:

#### לוח 6: היקף הטיפול בפניות למס הכנסה במפ"ל ומשך הטיפול בהן, 2019 - 2021

השנה	מספר הפניות	משך הטיפול הממוצע בתיק (בימים)
2019	117,085	1
2020	351,393	1
2021 (עד 5.12.2021)	478,901	3

המקור: רשות המיסים בישראל.



מנתוני הלוח עולה כי במשך השנים מסתמנת מגמת גידול ניכרת בפניות באמצעות מפ"ל, ואף על פי כן רוב משרדי השומה עמדו ביעד של מתן מענה לפונה בתוך 48 שעות. עם זאת, בשישה משרדי שומה זמן הטיפול בפניות בשנת 2021, חרג מהיעד שקבעה הרשות ואף הצטברו בהם עשרות פניות בכל אחד מהן ללא מענה. בולטים במיוחד היו משרדי השומה ירושלים 3 ופתח תקווה, שעד נובמבר 2021 הצטברו בהם יותר מ-1,000 פניות ללא מענה, ועשרות מהפונים לא קיבלו מענה עליהן במשך 25 ימים ויותר. את הפניות הללו העבירה רשות המיסים כעבור מספר חודשים בדצמבר 2021, לטיפולם של משרדים אחרים כדי לתת מענה לפונים. יש לציין כי בינואר 2022, לאחר שניתן סיוע למשרדים אלו, על ידי משרדים אחרים, חלק מהמשרדים החל לצמצם את הפער אולם במשרדים ירושלים 3 ופתח תקווה טרם ניתן מענה על כ-800 פניות בכל משרד, מהם כ-10% של פניות בהן לא ניתן מענה לפחות 15 ימים.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי במכתביה "אין הפניה למערכת המפ"ל זאת משום שהרשות אינה מעוניינת לעודד שימוש במפ"ל, שהינה מערכת מיושנת שאינה מאפשרת לעת עתה, זיהוי חד ערכי של הפונה... כך, שהפניה למפ"ל יש בה כדי לגרוע מרמת השירות ולא לשפר את השירות. משכך, רשות המיסים פועלת השנה לביצוע שינוי טכנולוגי במערכת, אשר יאפשר לפונה לבצע תהליך של זיהוי כך שנוכל להשיב לו גם תשובות על מידע אישי ולהעניק לו שירות ללא מגבלות של סודיות והגנת הפרטיות". עוד מסרה הרשות כי "היא החלה במדידת זמן המענה, והנושא נכלל החל משנה זו כפרמטר במדידת היחידה המצטיינת, כך שגם הנהלת המשרד וגם הסמנכ"ל של המערך יפקחו על העמידה ביעדים שנקבעו".

מומלץ כי רשות המיסים תבחן את הסיבות לעיכובים שנוצרו בחלק מהמשרדים ותוודא שכל משרדי השומה עומדים ביעד שקבעה כדי למנוע הצטברות של פניות שלא ניתן מענה עליהן בתוך 48 שעות. כן מומלץ שלאחר שדרוג המפ"ל, תנקוט רשות המיסים את הצעדים הנדרשים כדי להביא לידיעת כלל הציבור את האפשרות לקבל שירות ומידע אישי דרך המפ"ל.

## הטיפול בפניות המגיעות במפ"ל

**איכות הטיפול בפניות:** בכל משרד שומה מונה עובד שיש לו הרשאה לניתוב הפניות המגיעות במפ"ל ישירות לעובדי המשרד לפי תחום עיסוקם, והם אלו אשר אמורים לטפל בפנייה ולספק את המענה לפונים. על פי הנחיות רשות המיסים, רק לאחר השלמת הטיפול של העובד בפנייה הוא אמור לדווח על סיום טיפול.

הועלה כי שלא בהתאם להנחית 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 כגון שהפונה נדרש להשלים מסמכים או אף כאשר הפנייה הופנתה לטיפול של עובד אחר.

עוד עלה כי כאשר עובד המשרד שטיפל בפנייה סגר את הפנייה אף בנסיבות שהטיפול בה לא הושלם הפנייה נמחקת מרשימת הפניות.



משכך, כאשר הפונה שולח במפ"ל את המסמכים שהתבקש, הפנייה נפתחת כפנייה חדשה במפ"ל, אף שמדובר בפניית המשך לפנייה קודמת. במצב זה, נציג משרד השומה המנתב את הפניות לטיפול אינו יודע באופן אוטומטי באמצעות המערכת אם מדובר בפנייה חדשה או בפניית המשך והשלמת מסמכים, וקיימת אפשרות שהוא יפנה את הפנייה ה"חדשה" לעובד אחר מזה שטיפל בפנייה בפעם הראשונה ועקב כך יתחיל הטיפול מהתחלה. יש לציין כי בכך גם נפגעת אפשרות הבקרה על הטיפול בפניות, שכן הנתונים הסטטיסטיים הקיימים בנוגע להיקף הפניות אינם מדויקים.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "כאשר נפתחה המערכת, לא הייתה אפשרות לצירוף קבצים על ידי הפונה והמערכת שודרגה מעת לעת, אולם הארכיטקטורה הפנימית שלה לא שונתה שכן כל שינוי כזה כרוך בבניית מערכת חדשה לחלוטין... המערכת לא תוכננה לניהול שיח שוטף ומתמשך עם הפונה מול עובדי הרשות ולכן, כל פנייה מטופלת כפנייה עצמאית. יחד עם זאת, הגורם המטפל יכול לצפות בכל רגע נתון בהיסטוריית הפניות של אותו פונה".

מומלץ כי רשות המיסים תרענן 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 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 לגבי השלמת המסמכים הנדרשים, ובמידת הצורך תוציא תזכורת אוטומטית לפונה להשלמת מסמכיו תוך שמירה על סטטוס הפנייה כפנייה בטיפול.

**פניות מייצגים של נישומים למערכת מפ"ל:** מערכת הפניות הנפרדת למייצגים מאפשרת להם לטפל בכל המיוצגים שלהם ולעקוב אחר הטיפול בהם. הביקורת בדקה 70 פניות שהתקבלו ביוני 2021 במפ"ל.

עלה כי כמחצית מהפניות שדווחו למערכת מפ"ל של נישומים ונכללו במסגרת בדיקת הביקורת, היו פניות של אזרחים שנשלחו באמצעות מייצגים, אף שיש עבורם מערכת נפרדת לפניות מייצגים. עוד עלה כי כאשר מגיעה פנייה של מייצג למערכת מפ"ל היא נרשמת כפנייה אחת, גם אם היא כוללת טיפול בעניינם של עשרות מיוצגים, או אף יותר ממאה מיוצגים.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "בשנת 2020 נחסמה האפשרות של מייצגים לפנות בערוץ המפ"ל למעט, מייצגים שאינם מחוברים למערכי שע"ם". עוד מסרה הרשות כי היא פועלת להסבת מערכת המפ"ל בשנות העבודה 2022-2024 למערכת ה-CRM, ואז יוכלו כל המייצגים לפנות באמצעות המערכת.



מומלץ כי הרשות תנתב פניות של מייצגים (לרבות אלו שאינם מחוברים לשע"ם) למסלול המיועד לפניות מייצגים וכי הרשות בשיתוף הלשכות המקצועיות תנתח את הסיבות לריבוי הפניות של מייצגים במפ"ל של נישומים, לנוכח החלופה הקיימת ותפעל לקיים הסברה בקרב המייצגים בנושא.

**מורכבות תפעול המערכת:** בבדיקה שקיימה הביקורת עם עובדים במשרדי שומה שנכללו בביקורת עלה כי מפ"ל היא מערכת מסורבלת לשימוש, איטית, ואינה מאפשרת לעובד שמטפל בפנייה לבחון באותה עת גם את תיק הפונה כדי לבדוק כראוי את בקשתו ולתת לו מענה יעיל ומהיר ככל האפשר. לדבריהם לעיתים המערכת מפסיקה לפעול ולעיתים יש להמתין זמן רב לתגובה של המערכת. יש לציין כי גם נציגי המייצגים העלו טענות דומות בדבר הבעיות שקיימות במערכת.

עלה כי משתמשי המערכת מקרב עובדי רשות המיסים ונציגי המייצגים העלו טענות בדבר מסורבלות המפ"ל ואיטיות המערכת. מומלץ כי רשות המיסים, בהיוועצות עם הלשכות המקצועיות, תבחן את מורכבות השימוש במערכת ואת הדרכים לשפר את השימוש בה כדי לייעל ולהאיץ את הטיפול בפניות.

## מעקב בעניין הטיפול בפניות המגיעות במפ"ל

**איתור פנייה במערכת מפ"ל:** בדרך כלל זיהוי הנישום במשרדי רשות המיסים מתבצע באמצעות מספר התיק שלו, שלמעשה הוא מספר הזהות שלו.

ממצאי הביקורת עולה כי ניתן לאתר פנייה של פונה במערכת מפ"ל רק באמצעות מספר הפנייה שניתן עם קבלת פנייה מפונה, ולא באמצעות מספר הזהות של הפונה. עובדי הרשות המטפלים בפניות שנשלחו במערכת המפ"ל מסרו לצוות הביקורת כי בנסיבות אלה גם הפונה וגם עובד הרשות שטיפל בפנייה לא יוכלו לברר את מהלך הבירור ואת תוצאותיו אם אין בידם את מספרה.

מומלץ כי רשות המיסים תפעל באמצעות שע"ם לאפשר לקיים מעקב בעניין הפניות גם באמצעות מספר זהות. בכך ניתן יהיה לבחון כמה פניות היו לאדם מסוים ומהו המענה שקיבל.

**הקצאת פניות לטיפול ובקרה על הטיפול בהן:** כאמור, פניות מערכת המפ"ל נשלחות לנציג במשרד השומה, והוא מנתב את הפניות ישירות לעובדי המשרד לפי תחום עיסוקם.

הועלה כי כאשר הפנייה נותבה לעובד אחד כהקצאה אישית, רק הוא יוכל לטפל בפנייה, ואם ייעדר אותו עובד מעבודתו הפנייה לא תטופל עד לשובו.

עוד העלתה הביקורת כי רכז החוליה שהעובד בה קיבל את הפנייה, לא מקבל באמצעות המערכת מידע מרוכז על הפניות שהועברו לעובדיו, ובכך נמנע ממנו לבצע בקרה שוטפת על איכות הטיפול בפניות ועל הפניות שהטיפול בהן מתעכב ולפעול בהתאם לכך.



מומלץ כי רשות המיסים תסדיר גישה למערכת מפ"ל, נוסף על הנציג המשרדי, גם לרכזי החוליות במשרד השומה באופן שיתאפשר להם לעקוב אחר הפניות שנשלחות לטיפול בחולייתם. כך הם יוכלו לבחון את אופן הטיפול בפניות ובמקרה הצורך גם לנייד את הטיפול בפניות בין העובדים, כדי לאפשר טיפול יעיל ומהיר יותר בהן.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי השינוי המומלץ הוא מהותי והמהלך אינו כדאי, בעיקר לנוכח העובדה כי היא פועלת להסבת מערכת המפ"ל למערכת ה-CRM. הרשות הוסיפה כי עובדי המטה וגורמים במשרדים מקיימים מעקב אחר הטיפול בפניות במפ"ל וזמני המענה, ובעת שנוצר עיכוב הן מועברות לגורם מקצועי אחר.

## דיווח על סיום הטיפול בפניות במפ"ל

**השלמת מסמכים:** לעיתים במסגרת טיפול בפנייה עולה הצורך לבקש מהפונה מסמכים רלוונטיים חסרים, כדי לבחון את הבקשה ולענות לו כיאות ובהתאם לנתונים הנדרשים. יש לציין כי הרוב המוחלט של הפונים במפ"ל הם אנשים שאינם מסתייעים בבעל מקצוע, ולפיכך לרוב הם אינם בקיאים בדבר המסמכים והפרטים שהם נדרשים להגיש לרשות המיסים לצורך הטיפול בפנייתם.

מהבדיקה שבוצעה במסגרת הביקורת עולה כי לעיתים נדרשו פונים לפנות לרשות המיסים ארבע פעמים ויותר על מנת להשלים נתונים ומסמכים, עד שיקבלו את מבוקשם. זאת משום שבכל פעם שפנו לרשות לצורך השלמת נתונים או מסמכים כאמור נרשם כאילו הטיפול בפנייה הסתיים והפונה קיבל את מבוקשו. כך נוצר עיוות, משום שלא ניתן לבחון את איכות הטיפול בפניות ולבדוק כמה זמן ארך הטיפול עד שהפונה קיבל מענה מלא.

משרד מבקר המדינה בדק 70 פניות של אנשים שפנו באמצעות המפ"ל, ללא סיוע של מייצג.

נמצא כי 48 מתוך 70 פניות (69%) שנבדקו בביקורת לא קיבלו את האישור שביקשו בפנייתם הראשונה וכי הם נדרשו להשלים מסמכים ונאלצו לפנות מחדש באמצעות מפ"ל או להגיע למשרד השומה כדי לקבל את מבוקשם. לעיתים הם נאלצו לשלוח לרשות המיסים כמה פניות עד שהפנייה נענתה לשביעות רצונם.

להלן דוגמה בולטת: ב-8.11.20 פנתה א' באמצעות מפ"ל למשרד שומה וביקשה לבצע תיאום מס, בעקבות גילוי של מחלת הסרטן, וצירפה לפניה את המסמכים הנדרשים, כמו הפרוטוקול של ישיבת הוועדה הרפואית של בט"ל שדנה בעניינה. במענה על פנייתה נאמר לה כי עליה לשלוח למשרד השומה את המסמכים של ביטוח לאומי בדבר נכותה. ב-30.11.20 שבה ופנתה א' למשרד השומה וביקשה לדעת מהו סטטוס הטיפול בבקשתה. ב-1.12.20 היא קיבלה מענה על בקשתה ולפיו עליה לשלוח את הפרוטוקול של ישיבת הוועדה הרפואית של בט"ל. ב-15.12.20 היא צירפה שוב את המסמכים הנדרשים. מאחר שלא קיבלה מענה על בקשתה, היא פנתה שוב למשרד השומה ב-3.6.21 וביקשה לדעת מדוע לא קיבלה את האישור. לאחר פנייה זו, היא נענתה ב-6.6.21 כי מפאת החיסיון הרפואי לא ניתן לשלוח לה את האישור בדואר האלקטרוני, וכי האישור יישלח לה בדואר. בבדיקה שעשה משרד מבקר המדינה הועלה כי אף שהפונה קיבלה את האישור המגיע לה שבעה חודשים לאחר ששלחה את הבקשה, לאחר



ששלחה ארבע פניות למשרד השומה, בכל אחת מארבע הפניות ציינו עובדי משרד השומה במערכת מפ"ל כי הטיפול הסתיים. עוד עלה כי כמה פעמים במהלך הטיפול בפנייה זו הועבר הטיפול בפנייה לעובד אחר, ללא תיאום ביניהם, ובסך הכול טיפלו בפנייה שלושה עובדים שונים במשרד השומה, ושום עובד מהעובדים שטיפלו בפנייה לא התייחס להליך הטיפול הקודם.

מהמתואר לעיל עולה כי מערכת המפ"ל אינה משקפת את איכות הטיפול שמקבלים הפונים ולא ניתן ללמוד ממנה אם הפונים קיבלו מענה שלם על פנייתם, ואם כן - אם המענה שקיבלו משביע רצון.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי ניתן יהיה לעקוב אחר איכות הטיפול במערכת החדשה שאמורה להיכנס לשימוש בשנת 2024.

מומלץ כי רשות המיסים תנחה את משרדי השומה לבצע בקרה אקטיבית על הטיפול בפניות ולסגור את הפנייה רק לאחר שהפונה קיבל מענה מלא על פנייתו. כמו כן מומלץ כי רשות המיסים תאפשר ליצור תזכורות במערכת מפ"ל, באופן שיזכיר לעובדים המטפלים בפניות לבדוק, כעבור זמן מה, אם הפונה השלים את המסמכים הנדרשים ואם הוא קיבל את המענה על הפנייה.

עוד מומלץ כי רשות המיסים תאפשר לפונים הנדרשים לצרף מסמכים לקבל חיווי באמצעות מפ"ל בדבר המסמכים הנדרשים. בכך ניתן יהיה למנוע מלכתחילה משלוח פניות שלא ניתן לטפל בהן ללא המסמכים הרלוונטיים ולחסוך זמן טיפול, הן מעובדי משרדי השומה והן מהפונים.

## קבלת מסמכים בפניות המגיעות במפ"ל

**צירוף מסמך בקובץ PDF:** רשות המיסים מבקשת מהפונים לצרף את המסמכים הרלוונטיים לפנייה רק בקובץ PDF. חלק מהפונים אינם ערים לכך או אינם מבינים את ההבדלים בין סוגי הקבצים ולכן שולחים את הקבצים בפורמט אחר.

ממצאי הביקורת עולה כי כאשר נשלחים מסמכים שלא בפורמט PDF, הם לא נקלטים כצרופה לפנייה, ולא נשלחת לפונה כל התראה לגבי הסיבה לאי-קליטת המסמכים. במקרה כזה הפונה מקבל הודעה שעליו להשלים מסמכים.

משרד מבקר המדינה מציין לחיוב כי חלק מהעובדים שמטפלים בפניות מנסים לסייע לפונים ומאפשרים להם לשלוח את המסמכים אל כתובת הדוא"ל המשרדית שלהם כדי שיוכלו לצרף את הקבצים כנדרש. אומנם העובדים הנוהגים כך נותנים לפונים שירות ומענה יעילים, אולם הדבר עלול לגרום להיווצרות בעיה בשל אבטחת מידע במדיה שאינה מאובטחת כראוי.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "קיימת הנחיה ברורה במערכת המתריעה בפני הלקוח, כי יש לשלוח רק קבצי PDF בשל מגבלות טכניות ואבטחה של המערכת".



**תיעוד זיכוי במס בגין תרומה:** מי שתרום תרומה בסך של יותר מ-190 ש"ח (נכון לסוף שנת 2021) למוסד ציבורי שקיבל אישור לפי סעיף 46 לפקודת מס הכנסה זכאי לזיכוי ממס על תרומתו באותה שנה. שיעור הזיכוי הוא 35% מסך התרומה ועד לתקרה שהוגדרה בסעיף. לדוגמה, מי שתרום 1,000 שקל יקבל זיכוי ממס בסך 350 שקל.

בביקורת עלה כי כאשר שכירים מגישים לרשות המיסים בקשות להחזר מס דורשת מהם הרשות להגיש לה כאסמכתה את הקבלה המקורית על מתן התרומה ולא ניתן להגיש אסמכתא זו במפ"ל. במקרים אלו, מגיש הבקשה להחזר מס נדרש להגיע למשרדי השומה ולמסור באופן ידני את הקבלות על התרומות.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "כיום לא קיים מאגר ממוחשב של מפיקי הקבלות בגין תרומות אשר היה מונע כפילויות בקבלות. עובדה המאפשרת בקלות יחסית לשכפל או לזייף קבלה בגין תרומות וכך לקבל 35% מהסכום המצוין כהחזר כספי... מאחר ומערכת המפ"ל אינה מאובטחת ואינה מחייבת הזדהות, אין מקום לשינוי ההנחיה למתן זיכוי בגין תרומות על סמך מסמך שאינו מקורי... יחד עם זאת, במסגרת המערכת החדשה לתיאומי מס אנו מאפשרים הגשת מסמכים שאינם מקוריים שכן, השימוש במערכת כרוך בהזדהות מפוקחת ומבוקרת. זאת ועוד, ככל שהנישום מגיש את הדוח השנתי להחזר מס באופן מקוון במערכת 'דוח מקוון מלא', הוא יכול לצרף את הקבלות בסריקה תוך התחייבות לשמור את מסמכי המקור לצורך ביקורת".

מומלץ כי רשות המיסים תבחן את האפשרות לצרף מלכתחילה משלוח מסמכים סרוקים דרך מערכת מפ"ל בתצורות שונות באופן שלא יפגע בכללי אבטחת מידע החלים עליה. במידת הצורך תשלב מידע בעת הגשת הבקשה או במענה לפונה בדבר קישור אפשרי העומד לרשות הפונים למערכות אחרות המאפשרות הזדהות מפוקחת ומבוקרת לשם טיפול באסמכתאות הנלוות לפנייה.

## קישור לנתונים אישיים של הפונה

בשנים האחרונות ניתנה לנישומים גישה ואפשרות לביצוע פעולות שונות ב"אזור אישי" באתר רשות המיסים, המותאם אישית לכל נישום ומרכז מידע בעניינו. בין הפעולות המתאפשרות ב"אזור האישי": צפייה בתיק המס, דיווחים ותשלומים שונים, הגשת דוח שנתי למס הכנסה, הצהרת עוסק פטור, הגשת בקשה למענקים, תשלומי קנסות וכו'.

עלה כי מערכת מפ"ל אינה מקושרת לאזור האישי, ומכאן שבעת הגשת הבקשה הפונה אינו חשוף למידע שעשוי להיות רלוונטי לבקשתו ואולי אף לייתר את הבקשה, כגון מידע על קליטת דוחות שהוגשו וזיכוי מס במקור.

יצוין כי משרד רשות המיסים המשולב (מס הכנסה ומע"מ) מקבל פניות מנישומים רק באמצעות האזור האישי ולא במערכת מפ"ל. פקידת השומה ציינה בפני צוות הביקורת כי אופן עבודה זה מאפשר לשפר את המעקב אחר פניות הנישום ואחר הטיפול בבקשתו.



מומלץ כי רשות המיסים תשקול את האפשרות ליצירת קישור בין מערכת מפ"ל לאזור האישי. כמו כן, מוצע לבחון את המענה הניתן במשרד המשולב על פניות של נישומים, ואם הבחינה תעלה כי מענה כאמור אכן עשוי לשפר באופן ממשי את השירות, תבחן הרשות את האפשרות להרחבתו ליתר משרדיה.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "השינוי המומלץ הינו מהותי ולא ניתן לבצעו במערכת הקיימת בשל התשומות העצומות בביצוע השינוי", וכי הוא יתבצע לאחר הסבת המערכת ל-CRM.

## אבטחת מידע בפניות המגיעות במפ"ל

לפי סעיף 231 לפקודת מס הכנסה מוטלת על כל עובדי אגף מס הכנסה חובת סודיות בעניין מסירת פרטים על הנישומים (כמו: תעודה, ידיעה, דוח, רשימת שומה או העתק שלהם) הנוגעים להכנסתו של אדם או לאחד מרכיבי הכנסתו. לעניין זה יודגש שהפרת חובת הסודיות האמורה עלולה להיות כמו עבירה פלילית של העובד. ברבות מהבקשות או בשאלות שבפניות הנשלחות למשרדי השומה נכללות בקשות או שאלות אשר המענה עליהן משמעו מסירת פרטים אשר חלה עליהם חובת סודיות. עקב כך נדרש לאמת את זהות הפונה על מנת שפרטים יימסרו רק למי שמורשה לקבלם.

ממצאי הביקורת עולה כי נבצר מעובדי משרדי שומה והמש"מים לזהות באופן ודאי את זהותם של רוב הפונים באמצעות מערכת המפ"ל. למעשה ניתן לפנות במפ"ל בשם אדם אחר ולקבל פרטים שחלה עליהם חובת סודיות. מענה על פניות מסוג זה שבהן אין עובד רשות המיסים יכול לאמת את זהות הפונה עלול לפגוע בפרטיות של האדם לגביו התבקשו פרטים.

מומלץ כי רשות המיסים תחדד את נוהלי מסירת מידע באמצעות מענה על פניות במפ"ל, באופן שלא יימסר מידע בלא שתתבצע בדיקה לאימות זהות הפונה. כמו כן, על הרשות לבחון כלים מתאימים שיאפשרו לוודא את זהות הפונה בדומה לזיהוי באמצעות סיסמה בעת כניסה ל"אזור האישי", שתשמש את הפונים שמבקשים פרטים מפורטים, למשל פרטים הנוגעים לתיאום מס, לקופות גמל ולאישורים לאנשים עם מוגבלויות. הדבר יאפשר להבחין בין פונים שמבקשים לברר פרטים כלליים לבין פונים שמבקשים מידע אשר מוגן בחובת הסודיות.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "רשות המיסים שוקדת כבר למעלה משנה על הכנסת רכיב ההזדהות למערכת המפ"ל. על פי המתוכנן, המשימה תושלם בשנה זו והסיסמה למפ"ל תהיה זהה לסיסמת הכניסה לאזור האישי כך שהפונה יוכל לעבור משירות לשירות בקלות כך שלא יהיה צורך בהנחיה מיוחדת לעניין מסירת מידע אישי במערכת המפ"ל".

## מרכזי שירות ומשאבים

כדי לשפר את השירות, להקל על ציבור הפונים למשרדי השומה ולהפחית את העומס המוטל על הפקידים, החלה רשות המיסים בשנת 2016 להפעיל את מרכזי מידע, שירות ומשאבים





(מש"ם) - מש"מים אזוריים ומש"מים משרדיים. ברשות המיסים מופעלים שישה מש"מים אזוריים ו-15 מש"מים משרדיים.

**המש"מים המשרדיים:** מפעילים עמדות שירות לקהל הפונים למשרדי מס הכנסה והם שוכנים לרוב בכניסות למשרדי מס הכנסה, עוד לפני עמדות הבידוק הביטחוני. המש"מים נועדו להעניק באופן פרונטלי את השירותים האלה:

- חלוקת טפסים, מתן הסברים וסיוע במילוי טפסים ובקשות.
- קבלה של דוחות מס שנתיים, טיפול בבקשות לתיאום מס, טיפול בבקשות למשיכת כספי מענק פרישה (טופס 106) ובכל מסמך אחר המוגש למשרדי מס הכנסה ברחבי הארץ.
- הדרכה ראשונית כללית לפונים המבקשים לקבל שירותים בענייני מס כגון פתיחה או סגירה של תיק, בקשות לאישור משיכת כספי מענק פרישה, בקשות להחזיר מס ובקשות לתיאומי מס.

כמו כן פועלים המש"מים לסיוע למשרדי השומה בביצוע מטלות שאינן נוגעות לקבלת קהל, כגון מיון ראשוני של מסמכים המתקבלים אצלם וניתובם אל המשרדים והמחלקות הרלוונטיים.

על פי נתוני רשות המיסים, בשנת 2020 ביצעו המש"מים המשרדיים כ-2.1 מיליון פעולות, ואילו חמשת המש"מים האזוריים (למעט המש"ם באום אל-פחם, שהחל לפעול באוגוסט 2021), ביצעו בשנת 2020 כ-327,000 פעולות בסך הכול.

**מש"מים אזוריים:** נוסף על המש"מים המשרדיים פועלים במועד סיום הביקורת שישה מש"מים אזוריים בערים גדולות אשר אין בתחום שיפוטן משרדי מס הכנסה. המש"מים האזוריים שוכנים באשדוד, בכרמיאל, בבית שמש, בראש העין, בראשון לציון ובאום אל-פחם. הקמה של מש"מים אלו נועדה לאפשר לציבור הרחב גישה נוחה לקבלת שירותים שונים ממשרדי מס הכנסה, במקום לנסוע למשרד השומה המרוחק. לדוגמה, תושב כרמיאל יכול לפנות למש"ם בכרמיאל לשם קבלת שירותי גבייה ובקשת סיוע בהגשת דוחות שונים, ובייחוד דוחות שנתיים ודוחות להחזר מס (תיקי 91), ובזכות זאת הוא לא יידרש להגיע למשרדי השומה בעפולה, בעכו או בצפת. נוסף על כך עובדי המש"מים נותנים לתושבי היישובים אשר נמצאים בתחום אחריותם של המש"מים שירותים שונים, כגון אלה:

- תיאום מס ושליחת האישור למבקשים.
- חישוב המיסים המוטלים על מענקי פרישה, וכן חישוב המיסים המוטלים בגין גביית כספי פיצויים, קצבאות, קופות גמל וקרנות השתלמות.
- טיפול בבקשות למענקי עבודה.

## קבלת קהל במש"מים

**מערכת לניהול תורים:** על מנת לשמור על רמה גבוהה מבחינת השירות ומבחינת הזימון והניהול של תורים, החלה רשות המיסים להכניס במש"מים האזוריים מערכת לניהול תורים. המערכת אמורה לתת פתרון לבעיות המתנה בתור ולאפשר את קבלת השירות המיטבי בתוך



זמן קצר. זאת באמצעות מערכת דיגיטלית לניהול אופטימלי של הלקוחות הנישומים ובאמצעות הכוונה מלאה להמתנה בתור המתאים לשירות המבוקש.

ממצאי הביקורת מעלים כי בשנים 2019 - 2021 הופעלה מערכת לניהול תורים בשלושה משרדי מש"ם אזוריים: באשדוד, בבית שמש ובראשון לציון מתוך שישה מש"מים.

להלן בלוח 7 יוצגו נתונים על מערכת התורים לקבלת קהל במשרדים אלו בשנים 2019 - 2021:

**לוח 7: נתונים על קבלת קהל בשלושה מש"מים אזוריים בשנים 2019 - 2021<sup>7</sup>**

ראשון לציון			אשדוד			בית שמש			השנה
2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	
4,316	7,449	23,563	9,213	10,957	44,900	1,976	3,919	10,985	מספר הפונים ששורתו
27 (0.6%)	231 (3.1%)	614 (2.6%)	134 (1.5%)	1,081 (9.9%)	3,238 (7.2%)	15 (0.8%)	53 (1.4%)	314 (2.9%)	מספר הנוטשים ללא קבלת שירות
13:17	33:25	25:37	10:56	37:09	20:39	5:34	8:48	5:50	זמן המתנה ממוצע (בדקות)

המקור: רשות המיסים בישראל.

מנתוני הלוח עולה כי זמן ההמתנה הממוצע במש"מים באשדוד ובראשון לציון הוא גבוה באופן משמעותי (10:56 - 37:09 דקות, 13:17-33:25 דקות בהתאמה) ממש"ם בית שמש (5:34-8:48 דקות). עוד עולה כי שיעור הנוטשים את התור ללא קבלת שירות במש"ם באשדוד מתוך הפונים למש"מים האזוריים הוא כפול ויותר משיעורם בשאר המש"מים. נטישת תור ללא קבלת שירות יכולה להעיד על כך כי התור אינו מנוהל כראוי, ויש בכך כדי לפגוע ברמת השירות הניתנת לפונים הנוזקים לשירות של רשות המיסים.

מומלץ כי רשות המיסים תקבע זמני תקן להמתנה בתור, ובהתאם לכך תתגבר את עמדות קבלת הקהל בימים ובשעות בהם הדבר נדרש. כן מומלץ כי רשות המיסים תבחן את הסיבות לכך שפונים נטשו את התור בלא שקיבלו שירות ותפעל לתיקונן.

<sup>7</sup> יש לציין כי עקב הקורונה בשנת 2020 הייתה קבלת קהל רק בין 1.1.20 ל-31.3.20, ובשנת 2021 הייתה קבלת קהל החל מ-1.4.21.



הרשות ציינה בתשובתה כי "במסגרת כתיבת אמנת השירות עד דצמבר 2023, יינתן מענה להמלצה זו".

## תור מקוון לקבלת קהל

בהתאם ל"מתווה מדיניות להטמעת סטנדרטים למתן שירות ממשלתי לציבור" שפרסמה רשות התקשוב הממשלתי, מיום 15.3.2021, על הגוף הממשלתי לבחון את מכלול השיקולים הרלוונטיים שבמסגרתם יובטח שיינתן מענה הולם גם לאוכלוסיית מקבלי השירות המתקשה לעשות שימוש בכלים דיגיטליים מטעמים שונים.

על פי הנחיות רשות המיסים, החל ב-16.8.21 הציבור המבקש להגיע פיזית למשרדי רשות המיסים נדרש לקבוע תור מקוון לפני הגעתו. בהתאם להנחיות אלו, על משרדי המש"מים האזוריים שבהם יש מערכת מקוונת לקבלת קהל לקבל רק מי שהזמין תור מראש ובאופן מקוון, אלא אם מדובר באדם בעל מוגבלות או במי שיש לו פטור מעמידה בתור.

משרד מבקר המדינה מציין כי הנחיה זו 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).

מהביקורת עולה כי יישום הנחיה זו במשרדי המש"מים האזוריים אינו אחיד. לדוגמה, במשרד המש"מים באום אל-פחם ניתן שירות לכל אחד מהפונים למשרד, אף אם לא הזמין תור באופן מקוון. לדברי מנהלת המש"מים באום אל-פחם, כ-80% מהפונים למש"מים לא הזמינו תור מראש באופן מקוון. לעומת זאת, מנהל משרד המש"מים באשדוד אינו מאפשר לתת שירות לפונים שהגיעו למשרד בלא שקבעו תור מקוון מראש, והוא מבקש מהם להזמין תור באופן מקוון ולו אף בכניסה למש"מים. זאת למעט חריגים כמו אנשים עם מוגבלויות או כאלה שיש להם קושי מיוחד.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי מנהלי המשרדים הונחו להפעיל שיקול דעת לצורך קבלת קהל שהגיע ללא זימון תור.

מומלץ כי רשות המיסים תגביר את מאמציה לפרסום השירות המקוון שהיא מעניקה. לצד זאת, מומלץ כי הרשות תתחשב באנשים המתקשים להשתמש במרשתת או להזמין תור מקוון, ותאפשר להם להזמין תור מקוון באמצעות עמדה להזמנת תורים במקום המש"מים או לשבצם לקבל שירות בזמן פנוי. עוד מומלץ כי רשות המיסים תפעל, בדומה לגופים אחרים כמו חברת הדואר, ותפעיל קו טלפון עם מענה של נציג שירות עבור המתקשים לקבוע תור למשרדי השומה כדי שנציג השירות יקבע עבורם את התור, וכי הרשות תפעל ליצור אחידות בטיפול של משרדי הרשות ותפיץ הנחיות לביצוע תוך התחשבות בציבור המגיעים למשרדים.

## השירות במש"מים המשרדיים

הרחבת שירות המש"מים למשרדי מע"ם ומסמ"ק: כאמור, אחד התפקידים העיקריים של המש"מים המשרדיים הוא לקבל קהל ולהעניק לו שירות. לצורך כך הם שוכנים בכניסה למשרדי השומה. מרבית משרדי השומה שוכנים במבנים שבהם שוכנים גם משרדי מסמ"ק או מע"ם.



לעיתים מגיעים למש"מים עוסקים אשר מבקשים למסור מסמכים למשרדי מע"ם. הועלה כי המש"מים נותנים שירות למשרדי השומה או למשרדי מסמ"ק, אך לא למשרדי מע"ם השוכנים באותו בנין.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי לא בכל לשכותיה נמצאים גם משרדי מס הכנסה וגם משרדי מע"ם, על כן הרחבת השירות למע"ם רק בלשכות שבהן שוכנים גם משרדי מס הכנסה וגם משרדי מע"ם תגרום לחוסר אחידות בסטנדרט השירות.

מומלץ כי הרשות תסדיר עבור המייצגים והעוסקים את האפשרות להגיש את פניותיהם בנושא מע"ם במש"ם המשרדי, והוא יעביר אותו לגורם הרלוונטי במבנה בו מוצבת יחידת המש"ם.

**מערכת ניהול תורים במש"מים המשרדיים:** כאמור, כדי להקל על המגיעים למשרדי הרשות לקבל שירות, החלה רשות המיסים להפעיל מערכת ממוחשבת לניהול תורים.

בדיקת משרד מבקר המדינה העלתה כי במש"מים המשרדיים אין מערכת לניהול תורים, זאת כיוון שרוב הפונים מגיעים רק למסור מסמכים. אולם יש תקופות שבהן מגיעים נישומים רבים למשרדי השומה, כמו למשל בתחילת השנה להגשת בקשות לתיאום מס, או בתקופה שלקראת הגשת דוחות מס והם נדרשים לעמוד בתור ממושך. במצב זה קהל הפונים למש"מים במשרדי השומה אינו יכול לתכנן את זמנו ונאלץ להמתין לתורו זמן ממושך.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי ככלל היא לא רואה צורך בהפעלת מערכת כאמור בשל עלות תקציבית גבוהה ביחס לצורך המועט במערכת לסוגי השירות הניתנים במש"מים, וכי "בימים עמוסים כגון סוף חודש וימים אחרונים להגשת דוחות, מתבצעת הפרדה יזומה בין סוגי השירות ומתנהל תור נפרד ללקוחות אשר מגיעים להגשת מסמכים/דוחות ותור נפרד ללקוחות המגיעים לבירורים, מידע והכוונה".

מומלץ כי רשות המיסים תבחן הפעלת מערכת לניהול תורים לטובת הפונים אליה גם לצורך מסירת מסמכים בכלל המש"מים המשרדיים, תוך הבחנה בין מי שהגיע רק למסור חומרים לבין אלו שנזקקים לקבל שירות אחר, בפרט בתקופות השנה שבהן מגיעים נישומים רבים למש"מים המשרדיים.

## 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. להלן יוצגו תמונות 1 - 3, שצולמו בכמה משרדי שומה.



**תמונה 1: מש"ם משרד פקיד שומה בחיפה שאין בו מקומות ישיבה לממתינים**



המקור: רשות המיסים בישראל.

**תמונה 2: אזור המתנה במש"ם משרד פקיד שומה נתניה אשר אינו מקורה וחשוף לפגעי מזג האוויר**



צולם על ידי צוות הביקורת.



### תמונה 3: 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.

מומלץ כי רשות המיסים תבחן את התנאים המסופקים לממתנים 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.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "בכל מבנה בו קיימות אפשרויות פיזיות להוספת מקומות ישיבה הרשות תעשה זאת".

## שיוך נישומים למש"ם אזורי

על פי הנחיות רשות המיסים, על מש"ם אזורי לבצע כמה פעולות במקום משרד השומה עבור תושבי היישובים אשר משויכים לאזור מוגדר. לדוגמה, מש"ם כרמיאל אמור לטפל בנישומים שגרים בכרמיאל וביישובים הסמוכים ורשומים במשרדי השומה בצפת, בנצרת ובעכו.



מבדיקת משרד מבקר המדינה עולה כי לא כל משרדי השומה מאפשרים לנישומים שרשומים אצלם לקבל שירות במש"ם האזורי, אלא מחייבים אותם להגיע למשרד השומה, אף אם הם גרים בקרבת המש"ם האזורי. לדוגמה, להבדיל ממשרד השומה בעכו, המאפשר לנישומים שרשומים אצלם לקבל שירות במש"ם כרמיאל, משרדי השומה צפת ונצרת דורשים מהנישומים שרשומים אצלם וגרים בכרמיאל או בסביבתה לפנות אליהם לקבלת שירותים שניתן לקבלם במש"ם האזורי כרמיאל. לפיכך נישום תושב כרמיאל אשר משויך למשרד שומה בצפת או בנצרת אינו יכול ליהנות מהשירות שנותנת רשות המיסים במש"ם האזורי, בתוך כרמיאל עצמה, והוא נאלץ לפנות לקבלת שירות למשרדי מש"ם מרוחקים, אף שבכך נגרמת לו טרחה מיותרת.

בעניין זה פנה במרץ 2019 ראש המועצה האזורית משגב למנהל רשות המיסים דאז וטען כי "הגיעו אלי מספר תלונות של תושבי משגב אשר הגישו בקשות להחזרי מס בכרמיאל ומאחר והיה תיק סגור בפקיד השומה בנצרת (סוג תיק 91) לא ניתן היה לטפל בהם ללא אישור טכני של פקיד השומה בנצרת. לצערי פקיד השומה בנצרת אינו משחרר את התיקים לסניף בכרמיאל, למרות שלא מדובר בתיקי עצמאיים, וזאת בניגוד להחלטתכם. הטיפול בתיקים אלו מתעכב כבר מספר חודשים והם אינם מקבלים את ההחזרים המגיעים להם". כאמור במועד סיום הביקורת, בפברואר 2022, תושבי משגב אשר משויכים למשרד השומה בנצרת אינם יכולים לקבל שירות במש"ם כרמיאל.

מומלץ כי רשות המיסים תנחה את משרדי השומה לנקוט קו פעולה אחיד באמצעות המש"מים האזוריים, באופן שכל הנישומים הרשומים במשרדי השומה יקבלו במש"מים אלה שירות. בהתאם לכך על הרשות להנחות את משרדי השומה צפת ונצרת לאפשר לנישומים לקבל את השירותים הניתנים גם במש"ם בכרמיאל - ותפעל לפרסם לציבור בכרמיאל והסביבה את דבר השינוי בנושא, ובכך תאפשר לנישום לקבל שירות יעיל ונוח יותר ובאופן שלא יטריח אותו ויבזבז את זמנו.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי היא "תאפשר לזמן תור במערכת זימון התורים לתושבי הישובים הסמוכים לכרמיאל לקבלת שירות לתיאום מס, גם במשרד האם בצפת וגם במש"ם כרמיאל לפי בחירת הלקוח".

## בקרה על עבודת המש"ם האזורי

רשות המיסים מאפשרת לציבור לפנות אליה באמצעות מערכת פניות מקוונת, אשר מאפשרת לציבור לפנות אליה ולקבל את השירות באופן מקוון, ובכך פוטרת את הציבור מהצורך להגיע למשרדי השומה. כבר במועד תחילת הפעלתה של המערכת הביאה רשות המיסים לידיעת הציבור כי באפשרותו לפנות אליה באמצעות המערכת. הרשות עשתה זאת באמצעות פרסומים שונים בכלי התקשורת ובאתר המרשתת שלה.





מבדיקת משרד מבקר המדינה עלה כי עובדי המש"מים האזוריים כמעט אינם משתמשים במערכת המפ"ל. כאשר המש"מים האזוריים מטפלים בפניות שהגיעו במערכת מפ"ל, הם עושים זאת באמצעות הדואר האלקטרוני ולא במערכת מפ"ל. הדבר אינו מאפשר להנהלת רשות המיסים לקיים פיקוח על עבודת המש"ם במערכת מפ"ל ועל איכות השירות שניתנת בו: הרשות אינה יכולה למדוד את זמן מתן המענה לפניות הציבור ואינה יכולה לקבל מידע על בעיות בתפקוד המש"ם. כמו כן, הנהלת רשות המיסים אינה יכולה לפקח על הטיפול בהחזרי מס לשכירים המטופלים במש"ם, ואף נבצר ממנה לדעת אם יש עיכובים בטיפול בהחזרים, ואם כן - באיזה מש"ם מתעכב הטיפול.

מומלץ כי רשות המיסים תנחה את המש"מים האזוריים לטפל בפניות דרך המפ"ל. כך ניתן גם יהיה לבצע בקרה אחר הטיפול בפניות ובהתאם לכך לפעול לשיפור השירות.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "עובדי מרכזי המש"ם המטפלים בפניות באמצעות המפ"ל, יונחו להשיב ולנהל את הקשר מול הפונים במערכת המפ"ל".

## כוח אדם והכשרה במש"מים

תקן כוח האדם במש"מים האזוריים, מונה שלושה עובדי רשות המיסים שהם בעלי קביעות וכן מספר סטודנטים, לפי גודל המש"ם והאוכלוסייה שהוא משרת. לעומת זאת, במש"מים המשרדיים התקן הוא ממונה אחד שהוא עובד הרשות, ועוד כשלושה עד ארבעה סטודנטים לפי גודל המשרד.

ממצאי הביקורת מעלים כי מרבית הממונים על המש"מים (ארבעה מתוך שבעה), הן המשרדיים והן האזוריים, שנכללו בביקורת, עבדו קודם לכן בתפקידים מינהליים ולא בתפקידים מקצועיים שרלוונטיים לשירות שנותן המש"ם. זאת בלי שהרשות הכשירה אותם בתחומים מקצועיים אלה.

עוד הועלה כי הסטודנטים שעובדים במש"ם המשרדי לא קיבלו הכשרה מוקדמת לפני הגעתם לעבודה במש"ם, בכל הנוגע למס הכנסה ולנושאי עבודתם במש"ם, וכי האחריות להכשרת הסטודנט לעבודה מוטלת למעשה על הממונה על המש"ם במש"ם. העדר ההכשרה המוקדמת פוגע במיוחד במש"מים המשרדיים שבהם יש עובד אחד שהוא עובד רשות המיסים, מאחר והוא נדרש לנהל את המש"ם, לקבל קהל ונוסף על כך להכשיר את הסטודנטים לעבודה במש"ם. במצב זה הטיפול בלקוחות עלול להתמשך יתר על המידה, ואיכותו עלולה להיפגע.

מומלץ כי רשות המיסים תכשיר את העובדים שיתמנו לתפקיד מנהלי המש"מים בנושאים המתאימים לתחומים שהם נדרשים לתת שירות בעניינם. כמו כן מומלץ כי גם הסטודנטים בטרם יתחילו לעבוד במש"ם המשרדי יעברו הכשרה בסיסית הנוגעת לתפקידם במש"ם. הדבר עשוי להקל את הקליטה של הסטודנטים שעובדים במש"ם ולשפר את השירות ללקוחות.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "מנהלי המש"ם עוברים הכשרה נרחבת טרם כניסתם לתפקיד...בהתאם לניסיונם והכשרתם הם מלמדים, מנהלים, ומפקחים על עבודת הסטודנטים





שבניהולם... וכי היא תפתח לומדה מקוונת לנושאי הליבה המטופלים במש"ם המשרדי, ותוטל חובת לימוד ועמידה במבחן מסכם על כל עובד חדש (כולל סטודנטים), טרם כניסתו לתפקיד".

## מש"ם במגזר הערבי - אום אל-פחם

רשות המיסים פתחה בתחילת אוגוסט 2021 באום אל-פחם מש"ם אזורי. המש"ם מטפל באוכלוסייה של כ-150,000 תושבים שמתגוררים באום אל-פחם ובכפרים הערביים שבסביבתה, שנוקקים לשירותים של מס הכנסה. בארבעת החודשים הראשונים לפתיחת המש"ם הגיעו כ-1,250 פונים לקבל שירות. חלק מהפונים הם מייצגים שפנו כל אחד עבור כמה עשרות של מיוצגים.

**קשיים במימוש זכויות וקבלת שירותים:** על פי נתוני הלמ"ס, באזור אום אל-פחם מתגוררת אוכלוסייה דוברת ערבית אשר מדורגת בעלת רמה חברתית-כלכלית נמוכה - ומדורגת באשכול 2 בדירוג הלמ"ס, ואשר לעיתים בשל קשיים בהבנת השפה העברית אינה ערה לזכויות שלה ולאופן קבלתן<sup>8</sup>.

לדברי מנהלת המש"ם באום אל-פחם, האוכלוסייה המקומית מתקשה להתמודד עם המורכבות של דיני מס הכנסה, להבין אילו מסמכים יש לצרף לטפסים המוגשים למש"ם וכיצד יש למלא את הטפסים. כפועל יוצא מכך, נבצר מהאוכלוסייה לממש חלק מזכויותיה, מאחר שאינה יודעת כיצד לבקש לממשן. חלק מהתושבים משלמים למייצג כדי שיפנה בשמם למש"ם, אף שמדובר בפעולות פשוטות (כדוגמת תיאום מס, בקשה להחזר או בקשת נקודות זיכוי עבור ילדים בעלי מוגבלויות), במקום להגיע ולמלא בעצמם את הטופס המתאים ולחסוך כסף.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "בימים אלה דוברות רשות המיסים ודוברות העירייה שוקדים על קיומם של שיתופי פעולה וקיום כנסים ושולחנות עגולים עם הציבור בנושא מיצוי זכויות".

**הנגשה שפתית:** בחוק יסוד: ישראל - מדינת הלאום של העם היהודי נקבע ש"עברית היא שפת המדינה" ו"לשפה הערבית מעמד מיוחד במדינה". עוד נקבע בחוק כי "אין באמור... כדי לפגוע במעמד שניתן בפועל לשפה הערבית לפני תחילתו של חוק-יסוד זה".

בבדיקת משרד מבקר המדינה עלה כאמור כי 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.

השילוט היחיד שמופיע בשפה הערבית הוא השילוט על מבנה הלשכה, המודיע כי מדובר בלשכה של רשות המיסים. כמו כן כפי שצוין גם המדריך "דע את זכויותיך" שמפרסמת הרשות ואמור לסייע לכלל הציבור לקבל ממס הכנסה את הזכויות המגיעות לו וכן הנחיות שונות בנושאים שונים (כמו פתיחת תיק והגשת דוח להחזר) נדפס בשפה העברית בלבד.

8 ראו מבקר המדינה, **דוח שנתי 72א חלק שני** (אוקטובר 2021), "מיצוי הטבות מס ברשות המיסים - מעקב מורחב", עמ' 1221.



תמונה 4: השלט החיצוני שמחוץ למבנה לשכת המש"ם באום אל-פחם



צולם על ידי צוות הביקורת.

תמונה 5: מסך התור המקוון במש"ם אום אל-פחם המציג את המידע בעברית



צולם על ידי צוות הביקורת.



מומלץ כי רשות המיסים תבחן הצורך ובהתאם תכין דפי הנחיות וטפסים בשפה הערבית עבור האוכלוסייה הזקוקה 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.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי היא "קיבלה החלטה להקמת מרכז מש"ם אזורי לאוכלוסייה דוברת השפה הערבית בעיר רהט, יחד עם ההחלטה להקים את מרכז המש"ם האזורי בעיר אום אל-פחם. הקמת המרכז ברהט מתעכבת בשל הקושי באיתור נכס מתאים העומד בדרישות החוק ובהיתרים הנדרשים". בהתייחס להקמת מרכזי מש"ם אזוריים נוספים הרשות הוסיפה כי "ככל שרשות המיסים תזהה צורך כאמור, תבוצע פעילות מחקרית לבחינת הצורך וההיקף בהתאם לתיעודף משימות ותקציבים שתקבלנה ההחלטות הענייני".

## נגישות לאנשים עם מוגבלות

בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998 (להלן - חוק השוויון), נקבעה חובת הנגשה של משרדי הממשלה ומשרדי המגזר הציבורי. לפי חוק השוויון הנגישות מוגדרת כלהלן: "אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או מופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתוכנית ובפעילויות המתקיימות בהם, והכול באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי". ב-22.6.19 מלאו שבע שנים לכניסתו לתוקף של תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011, ונכנס לתוקפו סעיף 19ח(ה) לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, הקובע כי אסור להפעיל מקום ציבורי, אלא אם כן בוצעו בו התאמות הנגישות. איסור זה חל גם על מי שאינו חייב לבצע בעצמו את התאמות הנגישות. באתר המרשתת של רשות המיסים מוצגת הצהרת הרשות ולפיה: "רשות המיסים בישראל רואה חשיבות רבה בהענקת שירות איכותי, מקצועי, שוויוני ונגיש לכל תושבי ישראל, ובכללם אנשים עם מוגבלויות. לשם כך אנו משקיעים מאמצים ומשאבים בהנגשת המבנים, השירותים, ואתר רשות המיסים בישראל".

על פי נתוני רשות המיסים, נכון לינואר 2022, יש בישראל כ-1.5 מיליון אנשים עם מוגבלות המפריעה לתפקודם, כמחציתם בגילאי עבודה. כרבע מהאנשים שהרשות נותנת להם שירות (לקוחות קיימים או פוטנציאליים) הם אנשים עם מוגבלות. כמו כן יש לכ-48% מהאוכלוסייה בן משפחה עם מוגבלות.

ברשות המיסים מונה הסמנכ"ל לרכש נכסים ולוגיסטיקה לאחראי לטיפול בנושא הנגשת שירותי הרשות לאנשים עם מוגבלות. כדי לייעל ולשפר את הטיפול בנושא הנגישות וכדי לרכז את הטיפול במשרדי רשות המיסים, הוגדר עובד בכל משרד לתפקיד נאמן נגישות. כמו כן מונג גם אחראים ארציים בנושא הנגישות אשר מפקחים על נאמני הנגישות ומבצעים ביקורת באופן שוטף כדי לבחון כיצד משרדי השומה ומשרדי מיסוי מקרקעין מטפלים בנושא. במסגרת



התפקיד בודק האחראי לנגישות את מידת עמידתם של משרדים אלה בתקנים שנקבעו במגוון רחב של תחומים כמו חניה, כניסה למבנה, שילוט והכוונה, דלפק השירות במשרד, מעליות, שירותים, עזרים טכנולוגיים למוגבלויות ראייה ועזרים טכנולוגיים לאנשים עם מוגבלויות שמיעה. כמו כן, הכללים שנקבעו בתקנות שהוצאו על פי חוק השוויון מחייבים כי בכל מחלקה במשרד ציבורי שבו מתקיימת קבלת קהל תהיה לפחות עמדה אחת הנגישה לאנשים עם מוגבלות. בהתאם לכך קבעה רשות המיסים כי היא מחויבת בהקמתה של עמדה נגישה אחת בכל אחת מהמחלקות שמקבלות קהל במשרדי רשות המיסים. פעילות נוספת שביצע האחראי ברשות המיסים לטיפול בנושא הנגישות, היא פרסום בעניין באתר המרשתת של הרשות, באופן שכל מי שנדרש להגיע לאחד ממשרדי רשות המיסים יכול לבדוק מראש באתר של הרשות מהי מידת הנגישות של המשרד ואם צפויים לו קשיים בתחום הנגישות באותו משרד ולהיערך לכך.

משרד מבקר המדינה ערך בדיקה של הנגישות במשרדי השומה של מס הכנסה, כפי שצוין באתר של הרשות. מהבדיקה עלה כי הרשות השלימה את ביצוע סקרי הנגישות הפיזית במשרדיה. להלן בלוח 8 יוצגו נתונים על מצב הנגישות במשרדי השומה נכון לינואר 2022:

**לוח 8: מצב הנגישות במשרדי השומה בתחום הנגישות, ינואר 2022**

משרד השומה	חניה לנכים	כניסה למבנה	דלפק שירות	שילוט והכוונה	עמדת שירות
אילת	יש	מלאה	לא נגיש	אין שלטי הכוונה	אין עמדות מונגשות
אשקלון	יש	נגישות חלקית	יש	אין שלטי הכוונה	אין בחלק מהיחידות
באר שבע	יש	נגישות חלקית	יש	אין שלטי הכוונה	אין
גוש דן	יש	מלאה	לא נגיש	נגישות חלקית	אין בכל היחידות
חדרה	אין	נגישות חלקית	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
חולון	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
חיפה	יש	יש	לא נגיש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
טבריה	יש	יש	לא נגיש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
ירושלים 1	יש	יש	לא נגיש	אין שלטי הכוונה	אין
ירושלים 2	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
ירושלים 3	יש	יש	לא נגיש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
כפר סבא	יש	יש	לא נגיש	אין	אין
פש"ג	אין	אין	לא נגיש	אין	אין
נצרת	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות



משרד השומה	חניה לנכים	כניסה למבנה	דלפק שירות	שילוט והכוונה	עמדת שירות
נתניה	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
עכו	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
עפולה	אין	נגישות חלקית	לא נגיש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
פתח תקווה	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
צפת	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
רחובות	יש	יש	לא נגיש	אין שלטי הכוונה	אין
רמלה	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
תל אביב 3	יש	יש	יש	יש	יש
תל אביב 4	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
תל אביב 1	יש	יש	יש	אין שלטי הכוונה	אין בכל היחידות
תל אביב 5	יש	יש	לא נגיש	אין	אין

המקור: רשות המיסים בישראל ומינהל הדיור הממשלתי.

מנתוני הלוח עולה כי 24 (96%) מתוך 25 המשרדים אינם עומדים בכלל דרישות החוק בנושא הנגישות, ובין היתר אין בכל המשרדים עמדות שירות המותאמת לאנשים עם מוגבלות, שלטי הכוונה המותאמים לבעלי מוגבלות ובעיקר שלטים המותאמים לעיוורים.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי היא פועלת רבות לשיפור הנגישות במשרדיה ורואה חשיבות עליונה בהנגשה הפיזית של המבנים לאנשים עם מוגבלויות לצורך השיפור לאזרח. בהתאם לכך פעלה הרשות בכמה תחומים, ובכלל זה התקשרה עם יועצים חיצוניים בתחום הנגישות לצורך ביצוע סקרים לכל נכסי הרשות שבהם ניתן שירות קבלת קהל ונקבעה תוכנית עבודה להשלמת הפערים, נערכה רכישה של מערכות עזר לראייה ושמיעה, מונו רכזי נגישות אשר עוברים בימים אלו הכשרה בנושא, מבוצעות הדרכות ביחידות באופן שוטף וכן הרשות המציאה לבעלי הנכסים מכתב ולפיו הם נדרשים לעמוד בהוראות הדין בנושא הנגישות. עוד מסרה הרשות כי נושאי השילוט וההכוונה במשרדים כבר טופלו. כמו כן מסרה הרשות כי יש נושאים אשר נמצאים בטיפול מינהל הדיור הממשלתי כמו: חניות נכים, לובי הכניסה למבנה, מעליות נגישות ושילוט בשטח הציבורי שלא בתחום המשרד. הרשות הוסיפה כי היא "תמשיך לפעול לשיפור הנגישות במבני הרשות עד להשגת כלל היעדים ועמידה בהוראות החוק".

מינהל הדיור הממשלתי מסר בתשובתו מ-12.6.22 כי "האחריות להנגשה הכוללת היא של המשרד הרלוונטי, לרבות האחריות על הנגשת המבנים ושמירתם כנגישים... עם התקנת תקנות הנגשת מבני ציבור קיימים - הנגשת מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה), הוחלט מטעמי יעילות, יתרון לגודל וניסיון בתחום הבינוי כי מינהל הדיור הממשלתי יסייע בפרויקט ההנגשה הממשלתי



למשרדי הממשלה ברם האחריות להנגשה הכוללת הינה של המשרדים המאכלסים... ועל המשרדים המאכלסים לוודא כי כל הנכסים שבשימושם יהיו 'מקומות ציבוריים' כמשמעותם בחוק הנגישות ויהיו נגישים, וכל משרד ומשרד אחראי לשמירת ההנגשה במשרדים שבאחריותו".

משרד מבקר המדינה רואה בחיוב את העובדה שרשות המיסים מפרסמת באתר המרשתת שלה מידע על מצב הנגישות של לשכותיה לאנשים עם מוגבלות. עם זאת על הרשות לתקן את כל הליקויים שנמצאו בלשכותיה כדי לעמוד בדרישות שבחוק השוויון ובתקנות שנקבעו לפיו.

## טיפול בעסקים קטנים

**עוסק פטור על פי חוק מע"ם:** על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן - חוק מע"ם), עוסק פטור<sup>9</sup> הוא עוסק שסכום מחזור העסקאות השנתי הצפוי שלו (ולא הרווח) קטן מ"הסכום הקובע" בחקיקה. הסכום מתעדכן פעם בשנה. נכון לינואר 2022 עודכן הסכום ל-102,292 ש"ח. מכלל זה החריג המחוקק את העוסקים במקצועות חופשיים ספציפיים כגון רופאים, אדריכלים, טכנאים או מנהלי חשבונות, אשר נדרשים להירשם כ"עוסק מורשה" וזאת ללא כל קשר לסכום מחזור העסקאות השנתי שלהם. מטרת הרישום כעוסק פטור היא להקל על עוסקים "קטנים" בעלי מחזורי מכירות נמוכים ונועד לפטור את העוסק מהגשת דוחות מע"ם שוטפים. על עוסק פטור מוטלת החובה לפתיחת תיק עוסק במע"ם ולהגיש פעם בשנה (עד ה-31 בינואר) הצהרה על מחזור העסקאות שלו בשנה הקלנדרית הקודמת. "עוסק פטור" אינו חייב להגיש דוחות מע"ם חודשיים או דו-חודשיים וכן אינו חייב בתשלום מע"ם לרשות המיסים בגין עסקאותיו ולכן הוא אינו מחייב את לקוחותיו במע"ם. עם זאת, עוסק פטור אינו יכול להוציא חשבוניות מס אלא רק להוציא קבלות עבור העסקאות שביצע, וכן אינו יכול לנכות מס תשומות הכלול בחשבוניות המס שהוצאו להם. על פי נתוני רשות המיסים, נכון לסוף שנת 2021 היו רשומים בישראל כ-73,000 עוסקים פטורים.

**נישום במס הכנסה:** מס הכנסה המוטל על ההכנסה החייבת של הנישום מחושב לכל שנה בנפרד. בפועל הנישום נדרש לשלם את המס בכל חודש כמקדמות מס הכנסה, חלקו כניכוי מס במקור. אחר הגשת הדוח השנתי למס הכנסה על ידי הנישום או מייצגו, תוכן שומה, ואז יתברר אם הסכומים ששילם בעל העסק באמצעות המקדמות ובאמצעות ניכוי המס במקור שנוכה לו מלקוחותיו מכסים את סכום המס שעליו לשלם. אם שילם את המס בחסר, יהיה עליו להשלים את היתרה למס הכנסה ואף יחויב בריבית והצמדה. אם יתברר שהסכום ששולם באמצעות המקדמות וניכוי המס במקור גדול מסך המס שהיה עליו לשלם, הוא צפוי לקבל החזר בצירוף ריבית והצמדה בתוך 90 ימים מיום הגשת הדוח השנתי.

אם בעל העסק סבור ששיעור המקדמה או הניכוי שנקבע לו גדול מסכום המס שיהיה חייב בו בשנת המס, למשל בעקבות הפחתה ברווחים הצפויים של העסק, הוא זכאי לפנות למשרד

9 על פי חוק מע"ם, סעיף 59: (א) עוסק מורשה שמחזור העסקאות שלו הצטמצם והיה במשך שנתיים רצופות קטן מן הסכום המחייב רישום כעוסק מורשה, ירשום אותו המנהל ביוזמתו, או לפי בקשת העוסק, כעוסק פטור; הוראה זו לא תחול על מי שנקבע לגביו שיהיה עוסק מורשה אף אם מחזור העסקאות שלו קטן מהסכום האמור. (ב) עוסק מורשה שמחזור העסקאות שלו בשנה הראשונה לפעילותו קטן מהסכום המחייב רישום כעוסק מורשה, רשאי המנהל, ביוזמתו, לרשום אותו כעוסק פטור.



השומה שהוא משויך אליו בבקשה מנומקת להפחתת שיעור המקדמה או ניכוי המס במקור. יש לציין, כי אחוז המקדמות שהרשות דורשת מעסק נגזר על פי סכום המס שנתחייב בו בשנה האחרונה שבה הגיש דוח (השנה הקובעת).

רבים מהעסקים הקטנים אשר המחזור הכספי שלהם אינו עולה על הסכום שנקבע כסכום המזכה אותם במעמד של "עוסק פטור" במע"מ (102,292 ש"ח לשנת המס 2022), הם עסקים שההכנסה החייבת שלהם במס הכנסה לאחר ניכויים, קיזוים ופטורים לא תגיע לסכום שיחייב אותם בתשלום מס בשל זיכויים אישיים. בבדיקת משרד מבקר המדינה במשרדי השומה עלה כי בשנה הראשונה של עסק אשר מסווג כעוסק פטור במע"מ הוא נדרש לשלם מקדמות בגובה של 5%. יחד עם זאת, כאשר נישום כזה מגיש בקשה לביטול מקדמות, בדרך כלל, פקידי השומה מאשרים את דרישת ביטול המקדמות.

בעסקים אלו תזרים המזומנים הוא קריטי ובמיוחד בשנה הראשונה לפעילותם, ועל כן אם ישלמו בעלי העסקים המוגדרים כ"עוסקים פטורים" את המקדמות הדבר מביא לבירוקרטיה מיותרת, בפרט בנסיבות בהם הנישומים אינם מגיעים לסף המס. יש להניח שלעיתים בעלי עסקים קטנים שאינם מיוצגים על ידי מייצג מקצועי אינם ערים לזכויות שלהם ולכך שהם רשאים לבקש מפקיד השומה את ביטול תשלום המקדמות. הדבר פוגע ברמת השירות של רשות המיסים ובמימוש זכויותיהם של נישומים, ועקב כך עלולה להיגרם פגיעה של ממש בעסקים קטנים.

מומלץ כי רשות המיסים תבחן את האפשרות להקל על עסקים קטנים ולבטל לעסקים אשר מסווגים במע"מ כעוסק פטור, את הדרישה למקדמות, בפרט, בשנה הראשונה לפעילותם או כאשר מדובר בהכנסתם היחידה.

**נישומים בעלי הכנסה של עד 60,000 ש"ח:** כל בעל עסק, ולעיתים גם שכירים או כאלו שהפיקו הכנסות מסוימות שהוגדרו, מחויבים למלא ולהגיש דוח מס שנתי על הכנסותיהם והוצאותיהם בשנת המס. בעלי עסקים אשר ההכנסות שלהם אינן עולות על כ-60,000 ש"ח אינם מגיעים מלכתחילה לסף מס בשל הזיכויים האישיים שלהם ולכן אינם חייבים במס הכנסה על הכנסתם. טיפול במקרים אלו גורם עבודה מיותרת לרשויות המס וטרדה מיותרת לבעלי העסקים.

לנוכח האמור אפשרה רשות המיסים לבעלי עסקים קטנים שהכנסתם השנתית אינה עולה על 60,000 ש"ח<sup>10</sup>, להגיש דוח מקוצר של הכנסות בעל עסק קטן (טופס 137) ובו עמוד אחד בלבד, במקום הדוח השנתי המקיף. שידור דוח שנתי מקוצר הוא קל ונוח יותר ואינו כולל חישוב מס, ועל כן לא נדרש בו מילוי שדות הזיכויים והניכויים השונים.

על פי הערכת רשות המיסים היו בסוף שנת 2021, 60,000 בעלי עסקים שיש פוטנציאל לזכאותם להגשת טופס 137. רשות המיסים מפרסמת את האפשרות ואת התנאים להגשת טופס 137, ואף שלחה לבעלי העסקים שיש פוטנציאל לזכאותם להגשת טופס זה מכתב המביא לידיעתם כי ייתכן שהם זכאים לכך. להלן בלוח 9 יוצגו נתוני הגשת טופס 137:

10 הגשת הדוח השנתי המקוצר (טופס 137) מותנית בכך שלאחד מבני הזוג יש הכנסות מעסק (מחזור עסקי ולא רווח) אשר נוסף על יתר הכנסותיו מיגיעה אישית אינן עולות על סך של 60,000 ש"ח ולכן הזוג השני אין הכנסות בכלל או יש לו הכנסות רק ממשכורת או קצבה אשר נוכה מהם מס מלא ואינו חייב בהגשת דוח.



**לוח 9: נתונים על הגשת טופס 137 לשנים 2017 - 2020**

השנה	מספר טופסי 137 שהוגשו	מספר טופסי 137 שאושרו כדוח מקוצר
2017	908	720
2018	912	739
2019	888	685
2020	615	414

על פי נתוני רשות המיסים.

מנתוני הטבלה עולה כי בשנים 2017 - 2020 רק 1%-1.5% מכ-60,000 בעלי העסקים הקטנים שהכנסתם השנתית היא עד 60,000 ש"ח, ועל פי הערכת הרשות יש פוטנציאל לזכאותם להגשת טופס 137 ניצלו למעשה את האפשרות להקלה בדיווח השנתי ולהגשת טופס דיווח מקוצר.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי הגשת דוח מקוצר היא מהלך שירותי שהיא יזמה ואינו קבוע בחוק. הסבר על אפשרות זו מובא בחוברת "דע זכויותי וחובותיך" שמפרסמת הרשות וכן בדפי השירות המפורסמים באתר הרשות. הרשות הוסיפה כי "בימים אלה אנו שוקדים על נראות חדשה של דפי השירות ועל הבלטה של טופס 137".

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 הנדרש מאוכלוסיות אלו.

## גבייה

**הטלת עיקול צד ג':** על פי פקודת המיסים (גבייה), כאשר יש לנישום חוב שיש לגביו הרשאה לעיקול, רשאית רשות המיסים להטיל עיקולים על נכסים שרשומים על שמו של הנישום, למשל עיקול על רכב או דירה, וכן עיקולי צד ג', כמו בנקים או לקוחות.

לעיתים אין בידי הנישום כל סכום החוב שלו, והוא פורס את החוב לכמה תשלומים, אשר מוטלת עליהם הצמדה וריבית. לרוב העיקול המוטל על הנכס נותר בעינו עד אשר ישלם הנישום את כל חובותיו עד לתשלום האחרון.





בבדיקת משרד מבקר המדינה עלה כי כאשר מסיים הנישום לשלם את חובו, לא מסירה רשות המיסים באופן אוטומטי את רישום העיקולים והנישום נדרש להגיע למשרדי הרשות לשם טיפול בהסרת העיקול. לעיתים הדבר נודע לנישום רק כאשר הוא מבקש למכור את הנכס ואז מגלה כי נותר בעינו רישום העיקול שהטילה רשות המיסים על הנכס, אף כי אין לו חוב כלפיה.

הדבר פוגע בנישום, שכן אף שהאחריות להסרת העיקול מוטלת על רשות המיסים, הרשות דורשת שאדם כזה יגיע לרשות המיסים כדי לבקש את הסרת העיקול שמוטל עליו אמור היה להתבטל.

מומלץ כי רשות המיסים תפעל להנהגת מנגנון אוטומטי שיסדיר את הסרת העיקול עם התשלום האחרון של הנישום וסיום גביית חובו, במקום להטריח את הנישום להגיע שלא לצורך למשרדי השומה כדי להסדיר זאת.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי היא: "החלה כבר לפעול להקמת מנגנון אוטומטי לטיפול בנושא (רובוט), והתקיימו ישיבות בנידון מול שע"ם. יודגש כי הקמת המנגנון מותנה בסדרי העדיפות וכוח האדם בשע"ם".

**תשלומים מקוונים:** עלה כי רשות המיסים מאפשרת לנישום לשלם את חובו באופן מקוון רק בתשלום אחד, או בפריסה לעד שישה תשלומים מקוונים בכרטיס אשראי תוך חיוב בתשלום קרדיט המגלם חיובי ריבית.

ארגוני המייצגים ציינו לפני צוות הביקורת כי גופים אחרים, כמו המוסד לביטוח לאומי, מאפשרים לפרוס את תשלום החוב לתשלומים רבים יותר ולשלם את החוב באופן מקוון ללא חיוב בריבית נוספת. מכאן עולה כי הנישום מוגבל יותר במספר התשלומים ואף משלם לרשות המיסים ריבית כפולה, דהיינו - הן את הריבית בהתאם לחיובי רשות המיסים, והן את ריבית האשראי לחברות האשראי.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי "הגוף המנהל את ההסכמים מול חברות האשראי לכלל משרדי הממשלה כולל רשות המיסים הוא החשב הכללי. בהסכמים אלו נקבעים מסלולי התשלומים השונים וסכומי התשלומים כולל נושא הריבית".

החשב הכללי מסר בתשובתו מ-19.6.22 כי "עמדת החשב הכללי היא כי ניתן להקל על הנישומים בגביית התשלומים זאת, בין היתר, באמצעות אפשרות לפריסת תשלומים ללא ריבית... החשב הכללי מאפשר פריסת תשלומים ואף ביקש מרשות המיסים לבחון את מדיניות פריסת התשלומים בשנית לאור הפנייה".

מומלץ כי רשות המיסים תבחן בתיאום עם החשב הכללי לאפשר שימוש נרחב יותר בתשלומים מקוונים, תוך מתן אפשרות לתשלום במספר התשלומים בכרטיס אשראי במסלולים ללא ריבית.



## השירות המקוון במינהל המכס ליצואנים

מינהל המכס ברשות המיסים אחראי לגביית מיסי מכס, לאכיפת תנאי חוקיות היבוא והיצוא ולמיניעת פעולות בלתי חוקיות (הברחת סמים, הלבנת הון, הונאות קניין רוחני וכדו'), והוא מפקח על כלל היבוא לישראל והיצוא ממנה וכן על היבוא המסחרי לרשות הפלסטינית.

החל מינואר 2018 מופעלת באגף המכס מערכת ממוחשבת לניהול סחר החוץ, מערכת "שער עולמי". מערכת זו משמשת פלטפורמה מקוונת משוכללת לניהול סחר החוץ, בסביבת עבודה אינטרנטית, הפועלת באמצעות מסרים אלקטרוניים "ללא נייר", ומספקת גישה זמינות למאגרי מידע ומשתפת את כל הגורמים הרלוונטיים בבסיס נתונים אחד. המערכת מאפשרת לרכז את מאגרי הנתונים של כל הרשויות הרלוונטיות המוסמכות, ובהן משרדי משלה, מכון התקנים ודואר ישראל. מערכת זו מאפשרת את זרימת תהליך הסחר ופועלת למעשה באופן מקוון בלא שהיבואנים או סוכני המכס נדרשים להגיע לבית המכס.

רשימוני היצוא הם מסמכים אשר כוללים את הפרטים העיקריים שכלולים בשאר מסמכי היצוא. הבסיס החוקי לדרישת רשימוני היצוא מצוין בסעיף 103 לפקודת המכס: "לפני שמעלים טובין אל אנייה, קרון רכבת או כלי הובלה אחר, לשם יצוא, יש לרשום לשם יצוא בדרך שנקבעה לכך". על פי רשימוני היצוא מבוצעים בין השאר רישום סטטיסטי והישבון (החזר מיסי יבוא). רשימוני היצוא משמשים גופים שונים לצרכים רבים, וחשיבותם לתהליך היצוא רבה. למעשה, רשימוני היצוא משמש אסמכתה לכך שהיצואן ביצע את תהליך היצוא וכן אישור של השלטונות לכך שהיצוא בוצע בהתאם למצוין ברשימוני. קודם להכנסת המטען ליצוא בנמל בישראל משדר סוכן המכס לנמל מסר תעודת אחסנה, הכוללת את פרטי המטען, פרטי היצואן, פרטי האונייה, יעד המטען וכו'.

בבדיקת משרד מבקר המדינה 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 רשימוני 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. יש לציין כי בתחילת תקופת הקורונה אישרה רשות המיסים ליצואנים להגיש את המסמכים באופן מקוון, אולם לאחר מכן חזרה לדרוש את הגשת המסמכים באופן פיזי. על כן, למועד סיום הביקורת היצואנים נדרשים להגיע למשרדי בית המכס כדי להגיש את מסמכי היצוא.

בעניין זה יש לציין לחיוב את בית המכס נהר הירדן שמצא פתרון כדי להקל על היצואנים ולחסוך מהם את הצורך להגיע לבית המכס. לצורך כך פיתח בית המכס נהר הירדן מערכת מקוונת המאפשרת ליצואנים לשלוח את רשימוני היצוא ואת כל המסמכים הרלוונטיים הנדרשים באמצעות מערכת זו עוד לפני שהסחורה המיוצאת נשלחת אל מחוץ למדינת ישראל. עם קבלת המסמכים בוחן בית המכס את הסחורה המיוצאת ומאפשר את ביצוע היצוא, בכפוף לביצוע הבדיקות הנדרשות.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי מערכת "שער עולמי ביצוא" מתוכננת לעלות לאוויר ב-15.1.23. בעת עליית מערך היצוא לאוויר, לא תידרש הגשת מסמכים פיזיים וכל התהליך יבוצע באמצעים דיגיטליים בלבד.



מומלץ כי רשות המיסים תקדם את ביצוע פעילות הייצוא באמצעות מערכת "שער עולמי" באופן שגם היצואנים יוכלו להגיש את כל החומר שלהם באופן מקוון. יהיה בכך כדי להקל על היצואנים וגם על עובדי בית המכס, מאחר שהם יוכלו לקבל באופן מקוון את המסמכים הנדרשים ולבחון אותם ביתר קלות וללא צורך לקבל קהל. כמו כן מומלץ כי עד שיוחל לבצע את פעילות הייצוא באמצעות מערכת "שער עולמי", תבחן הרשות אימוץ המערכת שפועלת בבית המכס נהר הירדן בבתי מכס נוספים.

## משרד רשות המיסים משולב מס הכנסה ומע"מ

בשנת 2004 הוקמה רשות המיסים כגוף אשר איחד שלוש יחידות במשרד האוצר: אגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין, אגף המכס ומע"מ ויחידת שירותים ממוכנים (שע"מ). מאז פועלת רשות המיסים כגוף אחד, אולם יחידות השטח נחלקות לארבעה סוגי משרדים: מס הכנסה, מע"מ, מיסוי מקרקעין ומכס. בדצמבר 2017 מונתה ועדת היגוי שנועדה להביא להקמת משרד משולב מע"מ ומס הכנסה, אשר יכלול את כל הפעילויות והממשקים המבוצעים בנפרד במשרדי מס הכנסה ומע"מ.

בינואר 2021 החל לפעול משרד רשות המיסים אזור השרון המאחד את פעילויות מס הכנסה ומע"מ בתחומי הגבייה והשומה. המשרד המשולב מעניק תחת קורת גג אחת שירות כולל לציבור בכל התחומים שבהם עוסקים משרדי מס הכנסה ומע"מ (להלן - משרד משולב). בדצמבר 2021 היו רשומים במשרד המשולב כ-40,000 תיקי מס הכנסה וכ-35,000 תיקי מע"מ, ו-70% מהתיקים היו תיקים משולבים מס הכנסה ומע"מ. יתרת 30% מהתיקים נוגעים רק לאחד ממערכי המס. העובדים במשרד הוכשרו והוסמכו לטפל הן במס הכנסה כמפקחי מס והן במע"מ כמבקרי חשבונות.

מטרת המשרד המשולב היא לאחד פעילויות דומות שמבוצעות בשני המערכים 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. הדבר נעשה באמצעות פתיחת תיק בעת ובעונה אחת במשרד למס הכנסה ובמע"מ, באמצעות הכנת שומות הן למס הכנסה והן למע"מ וכן באמצעות טיפול כולל בגבייה במס הכנסה ובמע"מ.

הועלה כי המשרד המשולב נמצא בשלבי הקמת המערך המקצועי המשלב את הפעילויות לגביית המיסים השונים, וטרם הושלמה ההטמעה של תהליכי העבודה. עוד עלה כי בשנת 2021 בוצעה ביקורת משולבת על גביית מס הכנסה ומע"מ רק ב-30% מהתיקים.

בשנת 2021 גבה המשרד המשולב סך של 11.2 מיליארד ש"ח בכלל מערכי המס (מע"מ ומס הכנסה). להלן בלוח 10 נתונים על גביית המיסים של כל מערך מס:

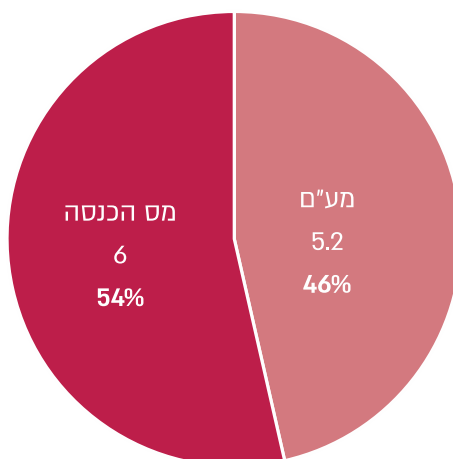


**לוח 10: גביית המיסים במשרד המשולב בכל מערך מס, 2021  
(במיליארדי ש"ח)**

השנה	מע"ם	מס הכנסה	סה"כ
2021	5.2	6.0	11.2

המקור: רשות המיסים בישראל.

**תרשים 5: הגבייה במערכי המס במשרד משולב, 2021  
(במיליארדי ש"ח ובאחוזים)**



המקור: רשות המיסים בישראל.

**שירות לקוחות:** ערוצי התקשורת במשרד למתן שירות לאזרח הם מערכת פניות מייצגים, פניה באמצעות האזור האישי, ודרכי הפנייה המסורתיות - קבלת קהל פרונטלית, דואר, מענה טלפוני. להלן בלוח 11 יוצגו נתונים על פניות למשרד המשולב, למתן שירותים לנישומים, אזרחים שאינם חייבים בהגשת דוח ומייצגים:



לוח 11: מספר הפניות של נישומים, אזרחים שאינם חייבים בהגשת דוח ומייצגים למשרד המשולב לקבלת שירותים, 2021

המחלקות	מספר הפניות של מייצגים	מספר הפניות של נישומים מהאזור האישי	מספר תיאומי המס	סה"כ
גבייה ואכיפה	28,089	2,588	-	30,677
שרות תפעול ורשת	11,225	2,984	-	14,209
החזרי מס ותאומי מס	5,410	11,020	481	16,911
חולית עצמאיים	18,349	2,095	-	20,444
<b>סה"כ</b>	<b>63,073</b>	<b>18,687</b>	<b>481</b>	<b>82,241</b>

המקור: רשות המיסים בישראל.

בדיקת משרד מבקר המדינה העלתה כי בתחום הגיאוגרפי שעליו הופקד המשרד המשולב נותרו, בפברואר 2022 כ-15,000 תיקי נישומים ועוסקים אשר רשומים במשרדי מס הכנסה ומע"ם אחרים וטרם הועברו למשרד המשולב. עוד נמצא כי יש כמה אלפי עוסקים שהתיק שלהם במע"ם הועבר למשרד המשולב ואילו תיקם במס הכנסה לא הועבר אליו.

מומלץ כי רשות המיסים תבחן את הסיבות לאי-העברת התיקים למשרד המשולב, וכן את הסיבות לכך שהביקורת המשולבת על גביית מ"ה ומע"ם נעשתה רק בכ-30% מהתיקים אף שמלכתחילה ביצועה של ביקורת כאמור הייתה אחד הגורמים העיקריים להקמת משרד זה.

עוד מומלץ כי רשות המיסים תבחן את מידת יעילותו של המשרד המשולב ותוודא שפעילות זו מביאה להגברת האפקטיביות של גביית המיסים ולשיפור השירות לנישומים. בהתאם לממצאי בחינה זו, על רשות המיסים לשקול לפתוח משרדים משולבים נוספים כדי להביא להגברת היעילות בעבודה ולשיפור השירות למייצגים ולנישומים.



## מענקי קורונה - תיקון ליקויים מדוח ביניים של מבקר המדינה

### מענק בהשתתפות בהוצאות קבועות

במאי 2020 הוטל על רשות המיסים להתחיל לשלם פיצויים בגין נזקי הקורונה. פעילות זו חשובה במיוחד בתקופת משבר כלכלי ולנוכח הפגיעה בתפקוד המשק בתקופה זו.

אשר לפגיעה הכלכלית במשק, החטיבה לתכנון וכלכלה ברשות המיסים פרסמה<sup>11</sup> ניתוח דיווחי מע"ם של "עוסקים מורשים" המשמשים אינדיקציה למידת הפגיעה הכלכלית במשק בשל המגבלות שהוטלו על המשק במסגרת המאבק בקורונה. מניתוח הנתונים עלה כי הפגיעה הגדולה ביותר נגרמה לעסקים אשר מחזורם השנתי הוא עד 300,000 ש"ח, שהם מרבית העסקים. מהניתוח עלה כי המחזור של עסקים אלה (בחלוקה לפי מחזור העסקאות הכולל בשנת 2019) הצטמצם במידה רבה יותר יחסית לעסקים גדולים לעומת המחזור במרץ-אפריל 2019. לדוגמה, כ-25% מהעסקים שמחזורם השנתי הוא עד 300,000 ש"ח נפגעו פגיעה קשה מאוד בתקופת הקורונה - עד כדי צמצום של 80% - 100% במחזור העסקי שלהם. לעומת זאת, רק כ-5% מהעסקים הגדולים ביותר (שהמחזור השנתי שלהם הוא 100 מיליון ש"ח ויותר) נפגעו פגיעה קשה בדומה לעסקים שמחזורם עד 300,000 ש"ח.

ב-12.5.20 החלה רשות המיסים לאפשר לעצמאים ולחברות להגיש את בקשת מענק הסיוע להשתתפות בהוצאות קבועות. מתן מענק זה מתבסס על החלטת הממשלה מ-24.4.2020 ולפיה בעלי עסקים, עצמאים וחברות יקבלו מענק השתתפות בהוצאות קבועות אשר נועד למנוע מהם (אם כי באופן חלקי) הפסדים בשל הוצאות קבועות שלא נחסכו למרות הפגיעה בפעילותם העסקית בעקבות משבר הקורונה. רשות המיסים קבעה כי המענק ישולם באמצעות מערך מס רכוש לפיצוי בגין נזקי מלחמה.

באוקטובר 2020 פרסם משרד מבקר המדינה דוח בנושא פעילות רשות המיסים בתקופת משבר הקורונה<sup>12</sup> (להלן דוח הקורונה). בדוח צוין, בין היתר, כי היו תקלות בתשלום המענקים בעד השתתפות בהוצאות קבועות שבוצע באמצעות מערכת המרכב"ה. לדוגמה, במערכת המרכב"ה עודכנו הנתונים רק פעם בשנה, ולכן אם נעשה שינוי בחשבון הבנק לא הועבר המענק לחשבון העסק הזכאי. כמו כן, אם חלו כמה תקלות שבגינן חזרה הבקשה למענק, לא פורטו במערכת המרכב"ה כל הסיבות להחזר הבקשה אלא רק סיבה אחת בכל פעם. לפיכך הבקשה של עסק שהיה זכאי למענק הייתה עלולה לחזור כמה פעמים, בכל פעם בשל תקלה אחרת. עוד נאמר בדוח כי הגשת בקשה למענק לא נעשתה באופן מקוון, ועובדי רשות המיסים הקלידו את הבקשות למענק ידנית במערכת. נמצא כי שיטה זו נקבעה נוכח הצורך לבצע במערכת התאמות שארכו זמן רב וגרמו לעיכוב בטיפול במענקים ובהעברתם לבעלי העסקים.

11 ביוני 2020 בוצע ברשות המיסים ניתוח דיווחי מע"ם של עוסקים מורשים לחודשים מרץ-אפריל 2020, יחסית לתקופה המקבילה בשנת 2019. ממצאיו של ניתוח נוסף, המשווה בין החודשים מאי-יוני 2020 לתקופה המקבילה בשנת 2019, פורסמו ב-4.8.20.

12 ראו מבקר המדינה, **התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה - דוח ביניים מיוחד** (אוקטובר 2020), "היבטים בפעילות רשות המיסים בתקופת משבר הקורונה".



בבדיקת משרד מבקר המדינה עלה כי הליקויים בדבר הממשקים המקוונים שהועלו בדוח הביניים של מבקר המדינה המיוחד מאוקטובר 2020 בנושא הקורונה תוקנו באופן מלא, וכיום מתבצע סנכרון עם מערכת המרכבה. כמו כן הועלה כי לאחר פרסום הדוח ניתנה לבעלי העסקים האפשרות להגיש את הבקשה למענק באופן מקוון, והדבר חסך זמן רב בטיפול בבקשות.

על פי נתוני הרשות, החל ממרץ 2020 ועד לדצמבר 2021 (המועד האחרון להגשת הבקשות בגין החודשים מאי-יוני 2021), התקבלו 503,188 בקשות למענק על ידי 158,866 עוסקים שונים; אך במסגרת תוכנית העבודה נבדקו 107,323 בקשות (כ-21.3%). להלן בלוח 12 נתונים על הבקשות למענקי הסיוע להשתתפות בהוצאות קבועות:

**לוח 12: מספר הבקשות של עצמאים וחברות למענקי הסיוע להשתתפות בהוצאות קבועות בתקופה מרץ 2020 עד דצמבר 2021, לפי סכומים**

היקף השתתפות בהוצאות קבועות (בש"ח)	הסכום ששולם לרבות מקדמות (במיליוני ש"ח)	מספר הבקשות שהוגשו	מספר שאושרו הבקשות	מתוכם מספר הבקשות שנדחו	מתוכם מספר הבקשות בטיפול	שיעור הבקשות בטיפול (באחוזים)
18,000-300,000	104.65	28,823	25,462	3,350	11	0.04
300,000-1.5 מיליון	3,346.78	304,500	289,283	15,126	91	0.03
מעל 1.5 מיליון	10,166.52	169,865	151,647	17,352	866	0.51
<b>סה"כ</b>	<b>13,617.95</b>	<b>503,188</b>	<b>466,392</b>	<b>35,828</b>	<b>968</b>	<b>0.19</b>

המקור: נתוני רשות המיסים.

מנתוני הלוח עולה כי רשות המיסים סיימה את הטיפול ברוב המוחלט של הבקשות, ועד למרץ 2022 טרם השלימה את הטיפול ב-968 (0.19%) מכלל הבקשות. יש לציין כי העוסקים שהטיפול בעניינם טרם הושלם קיבלו 50% מהסכום המבוקש.

עוד הועלה בביקורת כי רשות המיסים בדקה 107,323 (כ-21.3%) מ-503,188 הבקשות שהוגשו, וכי יתר הבקשות אושרו באופן אוטומטי.

משרד מבקר המדינה מציין את העובדה שרשות המיסים השלימה את הטיפול ברוב המוחלט של הבקשות למענק הסיוע להשתתפות בהוצאות קבועות (99.8%), את היקף (21%) בדיקות הנכונות של הבקשות למענק שבוצעו על ידה, על מנת להימנע מתשלום המענק לעוסקים שלא עמדו בתנאים לקבלתו. יחד עם זאת, התברר שהרשות שילמה במענק הסיוע להשתתפות בהוצאות קבועות, תשלומים עודפים בגובה של כמיליארד ש"ח בכ-25,000 מקרים.



מומלץ כי רשות המיסים תפעל לגביית המענקים בגין השתתפות בהוצאות קבועות ששולמו ביתר.

## מענקים שניתנו לעצמאים בשל התפשטות נגיף הקורונה

בדוח הקורונה נכתב כי ביום 2.4.20 אישרה הממשלה תקנות לשעת חירום (מענק סיוע לעצמאים בשל התפשטות נגיף הקורונה) במסגרת תוכנית הסיוע הכלכלית של מדינת ישראל בכלל, וכסיוע לעסקים קטנים ובינוניים בפרט. בהמשך אישרה הממשלה מספר מענקים נוספים כסיוע לעסקים (להלן - מענקים סוציאליים). בדוח הקודם הועלה החשש כי בין מקבלי המענקים היו עסקים שלא היו זכאים למענק וכי על הרשות לבצע בדיקות כדי לוודא שהמענקים יינתנו רק למי שזכאי לכך.

על פי נתוני הרשות (נכון למרץ 2022), במהלך מרץ 2022 שלחה הרשות הודעות לכ-160,000 עוסקים שיש להם לפחות מענק אחד מבין המענקים הסוציאליים, שהנישום או העוסק לא היה זכאי למענק ולכן הוא חייב להשיב את המענק שניתן ביתר (לא נשלחה הודעה לעוסקים פטורים). בנוסף, על פי נתונה, נכון לפברואר 2022, 60,000 עוסקים, השיבו 1.5 מיליארד ש"ח.

הועלה כי אין בידי רשות המיסים נתונים על היקף ההשבה הכולל הנדרשת של מענקים סוציאליים שניתנו ביתר, ואין באפשרותה לנתח ולפעול באופן מיטבי את הפעולות הדרושות להשבתם.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי הנתונים לגבי תשלומי היתר אינם מלאים, שכן הם כוללים גם תשלום מענקים לעוסקים פטורים, אשר אינם מדווחים דיווחים דו-חודשיים, כך שתשלום המענקים התבסס רק על הצהרתם בדבר הירידה בפעילות העסקית ואין בידי הרשות נתון המעיד אם אכן שולם להם ביתר. הרשות הוסיפה כי "עד כה במהלך הוולונטרי הוגשו כ-75,000 בקשות להשבת מענקי סיוע בסכום כולל של כ-2 מיליארד ש"ח. בחודשים הקרובים רשות המיסים תחל בנקיטת מהלכים יזומים לאכיפת השבת מענקי סיוע ששולמו ביתר לעצמאים ובעלי שליטה".

מומלץ כי הנהלת רשות המיסים תפעל לרכז את הנתונים המלאים של מענקים סוציאליים, ולעקוב ולוודא כי כל המענקים שניתנו ביתר, ייגבו על ידה.





## תלונות הציבור בנושא השירות לציבור ברשות המיסים

מבקר המדינה ממלא את תפקידו כנציב תלונות הציבור באמצעות נציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), המבררת תלונות על גופים שלפי החוק נתונים לביקורתו של מבקר המדינה. רשות המיסים היא אחד הגופים שהנציבות מבררת תלונות בעניינם. להלן בלוח 13 ריכוז תלונות שהתקבלו בנציבות על רשות המיסים בנושא השירות לציבור בשנת 2021<sup>13</sup>:

### לוח 13: ריכוז התלונות שהתקבלו בנציבות בשנת 2021

מספר התלונות שנמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו	סה"כ תלונות שהנציבות הייתה מוסמכת לברר	סה"כ תלונות	2021
218	373	395	

המקור: נתוני נציבות תלונות הציבור.

מנתוני הטבלה עולה כי מרבית התלונות שבוררו בנציבות תלונות הציבור בנושא השירות לציבור ברשות המיסים (58.4% מהן) היו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו במהלך הבירור.

מומלץ כי רשות המיסים תבחן את התלונות המוצדקות שהגיעו לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ותפיק לקחים במטרה לשפר את השירות לציבור.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי היא בוחנת כל תלונה לגופה. אם מדובר ב"כשל מערכתי", היא פועלת לתיקון הליקוי לרבות באמצעות פרסום הנחיות חדשות או ריענון הנחיות קיימות.

## אמנת שירות

בהחלטת הממשלה 2097 שהתקבלה ב-10.10.14 הוסמכה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור שברשות התקשוב, בין היתר, לקבוע מדיניות בתחום השירות. לאחר שהשלימה עבודת מטה בנושא, הפיצה היחידה במרץ 2021 מסמך "מתווה המדיניות להטמעת סטנדרטים למתן שירות ממשלתי לציבור" הודן בדרישות העיקריות למתן השירות. המסמך כלל גם הנחיה ולפיה על כל גוף ממשלתי לנסח עד דצמבר 2023 אמנת שירות בנוגע לשירותים הממשלתיים שהוא מספק לציבור.

אמנת השירות היא הצהרה כתובה שבה נותן השירות חושף לפני לקוחותיו את מדיניות השירות שלו. באמנה מפרט נותן השירות את תכולת השירותים שהוא מספק, את היקפם ואת תנאי מתן כל אחד משירותים אלה. כמו כן, במסגרת האמנה נותן השירות מציג את רמות השירות שהוא

13 בשנת 2021 טייבה הנציבות את סיווג התלונות בנושא השירות לציבור. בהתאם לכך, לא ניתן להציג השוואה לנתונים משנים קודמות. יש לציין כי הנתונים הסופיים מפורסמים בדוח נציב תלונות הציבור לשנת 2021.



מתחייב לעמוד בהן במסגרת אספקת השירותים, תוך שימוש במונחים ברורים ומדידים. אמנת השירות משמשת מעין הסכם המאפשר תיאום ציפיות בין נותן השירות ללקוחותיו. למעשה אמנת שירות היא כלי לביטוי וליישום של החזון וערכי השירות שהארגון מגדיר לעצמו. מעצם היותה מסמך מפורט ומחייב מגבירה האמנה את מחויבותו של הארגון למתן שירות איכותי ומותאם לציפיות הלקוחות ולצורכיהם ומבטיחה להם שהארגון מייחס להם חשיבות רבה. באמנה אמור נותן השירות לפרט את תכולת השירותים שהוא מספק, את היקפם ואת תנאי מתן כל אחד משירותים אלה. כמו כן, במסגרת האמנה נותן השירות מציג את רמות השירות שהוא מתחייב לעמוד בהן במסגרת אספקת השירותים, תוך שימוש במונחים ברורים ומדידים.

רשות המיסים היא גוף גדול ומשמעותי הנותן שירות לכלל האזרחים, החברות והגופים העסקיים ובכלל זה גובה מהם מיסים ומפעיל בעת הצורך גם אמצעי גבייה ואכיפה. נוכח זאת וכן נוכח הליקויים שהועלו לעניין מתן השירות של רשות המיסים לנישומים, חשוב ביותר שהיא תשפר ותטיב את שירותיה וכן תגביר את שקיפות פעילותה. בעניין זה יש לציין כי לגופים גדולים במשק הנותנים שירות, כמו חברת החשמל, תאגידי מים, רשויות מקומיות וחברות ביטוח, יש אמנת שירות כלפי הציבור. מכאן עולה כי חשוב שרשות המיסים תגבש אמנת שירות ותפעל ליישומה.

בדיקת משרד מבקר המדינה העלתה כי נכון לפברואר 2022 אין לרשות המיסים אמנת שירות, ולא פורסמו מדדים יעדי שירות לציבור.

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.

רשות המיסים מסרה בתשובתה כי היא פועלת על פי ההחלטה של משרד הדיגיטל הלאומי ובהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו. בהתאם לכך היא פועלת להשלמת תהליך כתיבת אמנת שירות עד דצמבר 2023.



## 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, ליעול העבודה ברשות המיסים ולחיסכון במשאבי זמן וכסף.

מדוח הביקורת עולה כי רשות המיסים תיקנה את מרבית הליקויים בעניין השירות לאזרח שהועלו בדוח הקודם. עם זאת לא תוקנו הליקויים הבאים: אין בידי הרשות נתונים על גובה ההחזרים שהיא אמורה להחזיר לשכירים ונישומים שאינם חייבים בדיווח שנתי, זמני קבלת הקהל צומצם, זמני ההמתנה לקבלת שירות עדיין ארוכים, אין מתן מידע ומענה בשפות שונות מלבד בעברית ואנשים עם מוגבלות נדרשים לשלם עבור הוועדות הרפואיות שנעשות עבור רשות המיסים. 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), כי נמצאו פערים בפעילות מערכת הפניות המקוונת לציבור לפונים, כי 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. מתן שירות הולם, מהיר ואיכותי של רשות המיסים יתרום לשיפור המענה הניתן לנישומים, לצד עמידה בכלל יעדי הרשות.

