



חטיבת שירות לקוחות

המחלקה לפניות הציבור וחוק חופש המידע

דו"ח שנתי

אודות יישום חוק חופש המידע

לשנת 2021

דברי פתיחה

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

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

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

בדו"ח לשנת 2021, נכללת סקירה אודות רשות המסים בישראל, כינונה, תחומי אחריותה, תפקידיה וסמכויותיה, המבנה הארגוני שלה, רשימת בעלי התפקידים, תקציבה, פעילויותיה השונות בשגרה ובעידן של נגיף הקורונה וכן, דיווח בנוגע לבקשות לקבלת מידע אשר הוגשו בשנה החולפת.

בברכה,

שלמה אוחיון

סמנכ"ל בכיר לשירות לקוחות

והממונה על חוק חופש המידע



דו"ח הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2021

תוכן העניינים

- 5..... פירוט מבנה הרשות..... •
- 6..... חזון רשות המסים..... •
- 7-8..... בעלי תפקידים בהנהלת רשות המסים ודרכי התקשרות..... •
- 9..... סקירת עיקרי הפעילות מתוך תוכנית העבודה לשנים 2021-2022..... •
- 9-11..... חטיבת אכיפת הגבייה..... •
- 12-14..... חטיבת שומה וביקורת..... •
- 14-16..... חטיבת שירות לקוחות..... •
- 16-17..... החטיבה לחקירות ומודיעין..... •
- 18-20..... מינהל המכס..... •
- 21-22..... חטיבה משפטית..... •
- 23-24..... חטיבה מקצועית..... •
- 25-28..... החטיבה לתכנון וכלכלה..... •
- 28-29..... חטיבת מינהל ומערכות מידע..... •
- 30-31..... חטיבת החשבות..... •
- 31-32..... החטיבה לביקורת פנים..... •
- 32-33..... אגף דוברות והסברה..... •
- 34..... תקציב הרשות – ביצוע התחייבות ושינויים תקציביים..... •
- 35-37..... רשימת חוברות ועלוני מידע שפורסמו לציבור באתר הרשות..... •
- 38..... כתובות לעיון בהנחיות המנהליות הכתובות לפיהן פועלת הרשות..... •
- 39-40..... רשימת משרדי מס הכנסה..... •
- 41..... רשימת משרדי מיסוי מקרקעין..... •
- 42..... רשימת משרדי מע"מ..... •

- רשימת בתי המכס.....43
- רשימת ממוני חקירות מע"מ.....44
- רשימת ממוני חקירות מס הכנסה.....44
- רשימת מאגרי מידע של הרשות הרשומים לפי חוק הגנת הפרטיות.....45
- רשימת חוקים שמנהל הרשות ממונה על ביצועם.....46
- המסים הנגבים /משולמים ע"י רשות המסים.....47
- דיווח הממונה על הפעלת חוק חופש המידע ברשות המיסים. וטיפול בבקשות לקבלת מידע עפ"י חוק לשנת 2021.....48-49
- הדו"ח השנתי של הממונה על פניות הציבור לשנת-2021.....50-53
- תקציר דיווח פעילות בתחום מענק עבודה.....54-56
- נתוני מענה במרכז המידע.....57-59
- תקנות חופש המידע התשנ"ט 1999.....60-64

1. פירוט מבנה הרשות

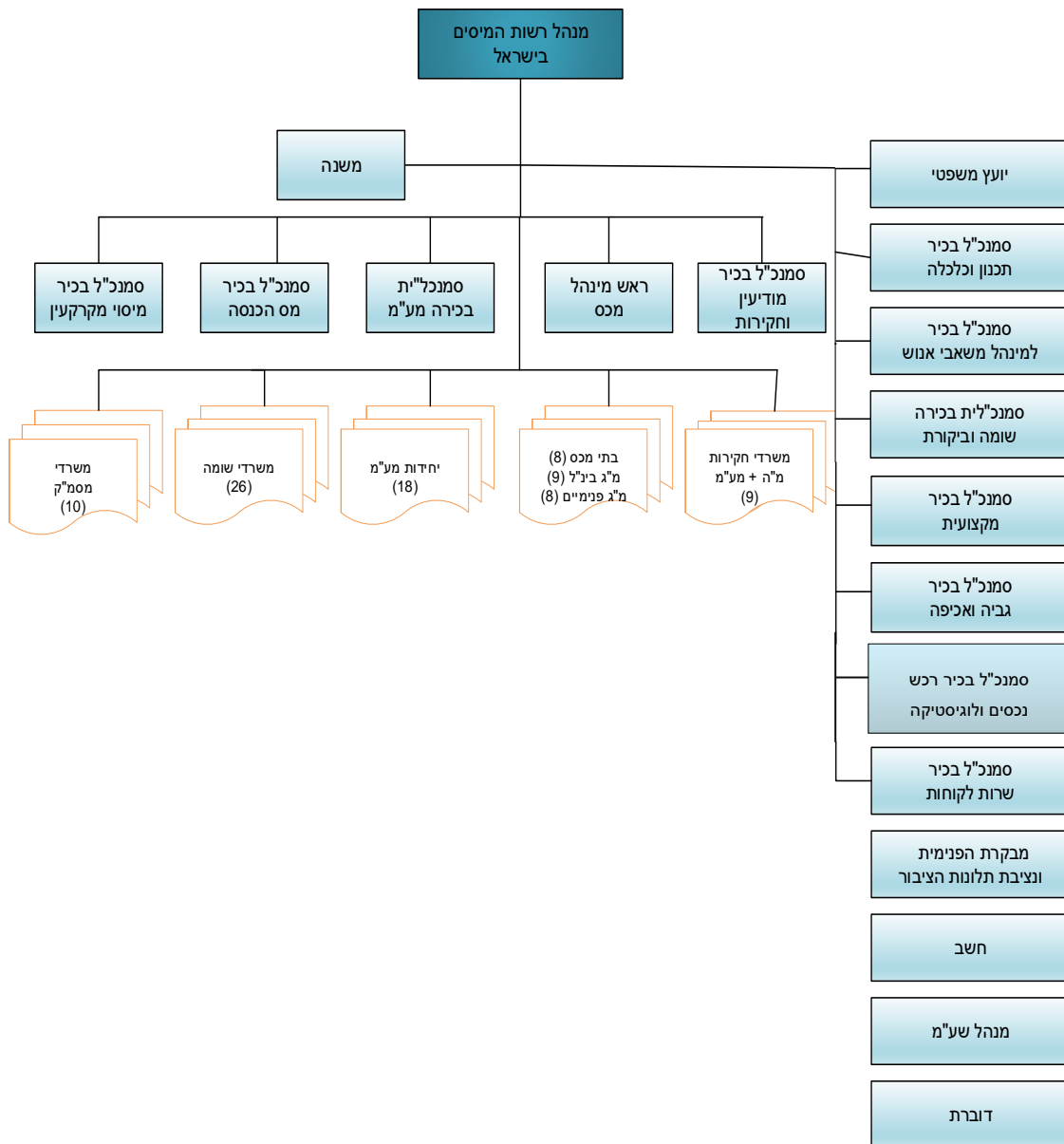
1.1. בהתאם להחלטת הממשלה מיום 12.3.2018, מונה מר ערן יעקב, למנהל רשות המסים בישראל.

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

1.2.1. אגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין.

1.2.2. אגף המכס ומע"מ.

1.2.3. שירותי עיבוד ממוכנים (להלן - שע"מ).



2. חזון רשות המסים

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

מטרות ותחומי האחריות של הרשות, הינן בעיקר כמפורט להלן:

- 2.1. העמקת הגביה.
- 2.2. הגברת האכיפה וההרתעה.
- 2.3. מאבק בהון שחור.
- 2.4. מאבק בתכנוני מס "קשים".
- 2.5. קידום הצמיחה וכלכלה ותמיכה באדם העובד.
- 2.6. שיפור השירות, הסרת חסמים והקטנת בירוקרטיה.
- 2.7. טיפוח ההון האנושי.

3. בעלי תפקידים בהנהלת רשות המסים ודרכי התקשרות

מספר הפקס	מספר הטלפון	התפקיד	השם
02-6318180	074-7611234	מנהל רשות המסים	ערן יעקב
02-6668329	074-7611218	המשנה למנהל אגף המסים	מירי סביון
02-6664037	074-7611352	ראש מינהל מכס	כפיר חן
074-7409785	074-7611332	היועץ המשפטי לרשות המסים	אורי קלינר
02-5688574	02-5688288	מנהל שע"מ	אריה רמיני
02-6664112	074-7611236	מנהלת אגף בכיר דוברות, תקשורת והסברה	עידית לב-זרחיה
074-7409654	074-7613364	סמנכ"ל בכיר רכש נכסים ולוגיסטיקה	אלעד גולדברג
02-6668025	074-7612907	המבקרת הפנימית	אביגיל פינטו
02-6668240	074-7611385	חשב בכיר רשות המסים	רון דוד
074-7409612	074-7613170	סמנכ"לית בכירה לשומה ובקורת	פזית קליימן
0747409819	074-7613135	סמנכ"לית בכירה לחקירות ומודיעין	ורד חדד עורקבי
02-6318193	074-7611271	סמנכ"לית בכירה לאכיפת הגבייה	נטע סבח
074-7409563	074-7613045	סמנכ"ל בכיר שרות לקוחות	שלמה אוחיון
074-7409756	074-7613133	סמנכ"ל בכיר מיסוי מקרקעין	שי אהרונוביץ'
074-7409819	074-7613134	סמנכ"ל בכיר מס הכנסה	רובי בוטבול
02-6668250	074-7611160	סמנכ"לית בכירה מע"מ	נהיד מכבי
074-7409804	074-7613013	סמנכ"לית בכירה ניהול ההון האנושי	אתי גבאי מורלי
074-7409635	074-7613259	סמנכ"ל בכיר (מקצועית)	רולנד עם-שלם
02-6318180	074-7611234	יועצת מקצועית למנהל רשות המסים	הילה גרטי
02-6318180	074-7611234	ראש מטה לשכת מנהל רשות המסים	יובל פליסקין
02-6318180	074-7611234	יועץ מקצועי למנהל רשות המסים	דני שמעיה

02-6668025

074-7611235

יועץ כלכלי למנהל רשות המסים

אורי ברזק

4. סקירת עיקרי הפעילות מתוך תכנית העבודה לשנים 2021-2022

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

5. חטיבת אכיפת הגביה:

בשנת 2021 המשיכה מדינת ישראל להתמודד עם נגיף הקורונה, לאור זאת חטיבת אכיפת הגביה עבדה והמשיכה את פעולת האכיפה מתוך רצון להתמודד עם נגיף הקורונה כמגפה מתמשכת, על כן בוצעו מהלכים מרכזיים להקלה והתמודדות של עסקים עם ההשלכות הכלכליות של התפשטות הנגיף.

רוב הנושאים שתוכננו לביצוע במהלך שנת 2021 בוצעו לרבות עריכת ימי עיון והדרכות לעובדי הגביה.

5.1 להלן הנושאים והפעילות של החטיבה שהתקיימו בשנת 2021:

- א. המשך פיתוח מערכות הגביה החדשות בתחום מע"מ, ניכויים ומיסוי מקרקעין.
- ב. המשך יישום תיקוני חקיקה לרבות הטמעתם במערכות המחשוב.
- ג. המשך הפעלת המערכת להטלת הגבלות על סרבני תשלום מס באמצעות המרכז לגביית קנסות, בהתאם לחקיקה שאושרה ביום 7.8.2014.
- ד. פיקוח ובקרה על תהליכי אכיפה – ביצוע פיקוח ובקרה על תהליכי העבודה ביחידות המס ובמערכות הממוחשבות, לייעול ושיפור עבודת הגביה.
- ה. העלאת מערכת חדשה לביצוע הסדרי תשלומים, במיסוי העקיף.
- ו. פיתוח מערכת ערבביות – העמקת גביית המס מתשלום החייב, וקבלת בטוחות בהתאם.
- ז. מתן אפשרות להזנת חשבון בנק בתיקי 91 - החזרי מס לשכירים במערכת המייצגים ובאזור האישי.
- ח. העמקת והרחבת השימוש בקנסות מנהליים על אי הגשת דוחות חודשיים ושנתיים במועד, תוך יצירת רשימות עבודה וכלים לניהול בקרה ומעקב.
- ט. הרחבת מאגרי המידע ומערכות האכיפה בנתונים עדכניים לצורך הגברת האפקטיביות בהטלת עיקולי צד ג' והעמקת גביית המס.

- י. טיוב מאגרי מידע המתקבלים מרשויות אחרות.
- יא. המשך אפיון ופיתוח מערכת האכיפה.
- יב. המשך מתן מענקי קורונה לזכאים עפ"י קריטריונים.
- יג. פיתוח שאילתות לניהול ותשלום מענקי הקורונה מול כל המחלקות האחראיות למתן המענק.
- יד. פיקוח וטיפול בעיקולים של מענקי קורונה בהתאם להנחיות.
- טו. התחלת פעילות לגביית מענקי קורונה שניתנו שלא כדין- מהלך וולונטרי.
- טז. הכנת דפי שירות ידידותיים ועדכון המידע באתר רשות המסים בנושאי מסמ"ק וניכויים.
- יז. פרסום הנחיות שוטפות להתנהלות בתקופת הקורונה בהתאם למצב העדכני בכל זמן נתון.
- יח. המשך פיתוח מערכת הפירוקים וכינוסים החדשה והטמעתה ביחידות המס, לאור תיקון חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי.
- יט. הקמת מערכת לקליטת מסמכים סרוקים על ידי מייצגים לצורך רישום עוסקים, וסגירת תיקי עוסקים במיסוי העקיף.
- כ. הפעלת מנגנון לאימות חשבון בנק בכל מערכי המס כולל פיתוח הזנה ואימות באינטרנט לקבלת פרטי חשבון בנק להחזרי מס. פתיחת אפשרות להזנת פרטי חשבון בנק באתר האינטרנט במערכי המס ועדכון באזור האישי.
- כא. הרחבת יישום דיווחי מע"מ באופן מקוון, עוסקים שדיווחו באופן מקוון בשנת 2019 לא יודפסו עבורם פנקסים ידניים.
- כב. אפשרות לפריסת תשלומים במע"מ ע"י מייצגים בהרשאה לחיוב חשבון, בהתאם לקריטריונים במע"מ ובהשבת מענקים ששולמו ביתר.
- כג. מתן אפשרות להגיש בקשות מקוונות לפתיחת תיקי עוסק פטור.

5.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

המשך הטיפול במשימות השוטפות שבשגרה ופרויקטים רב שנתיים, יישום תכנית למבצעי אכיפה ביחידות הרשות, שיפור תהליך הבקרה על תכנית העבודה, מעקב שוטף אחר אופן יישום החלטת המטה על ידי היחידות בשטח.

בשנה זו נבחר כפרויקט אסטרטגי של הרשות נושא "פישוט תהליכי תשלום" וע"כ מבוצע תהליך למידה ואפיון לצורך ביצוע שיפורים.

- א. הקמת צוות לניתוח ואפיון מערכת חדשה לגביית מס הכנסה.
- ב. המשך פיתוח מערכת חדשה לביצוע הסדרי תשלומים באמצעות המחאות או כרטיסי אשראי במיסוי העקיף.
- ג. המשך פיתוח מערכת ערביות – במיסוי העקיף.
- ד. המשך תשלום מענקי קורונה.
- ה. המשך פעילות לגביית מענקי קורונה שניתנו שלא כדין.
- ו. הגשה ותשלום מקדמות מס הכנסה, דוחות ניכויים, ודיווח למע"מ באופן מקוון.
- ז. המשך שדרוג מערכת אכיפה למיסוי הישיר והעקיף.
- ח. הטלת קנסות מנהליים על עוסקים הרשומים באיחודי עוסקים שאינם מגישים דוחות שנתיים כנדרש.
- ט. המשך פיתוח ושיפור מערכת הנהלת החשבונות החדשה במע"מ.
- י. הגברת השימוש במערכת ההגבלות, לאכיפת תשלום חובות מס מסרבני תשלום בשיתוף הרשות לאכיפת הגביה.
- יא. המשך הטמעת המערכת הייעודית לטיפול בחשבונות החריגות שמתקבלות מהדיווח המפורט.
- יב. הרחבת והטמעת השירות לעדכון פרטי חשבון בנק לאזרחים לצורך קבלת החזרי מס, באתר האינטרנט מול כל הבנקים ובכל מערכי המס השונים.
- יג. הצגת מידע אישי לחיוב מקדמות וניכויים באזור האישי.
- יד. הוספת QR על שוברי התשלום לסריקה וביצוע תשלום מהיר באתר רשום המסים.
- טו. המשך פיתוח ושיפור במערכת ניכויים מגן.
- טז. הגברת הציות והקטנת מספר חריגי הדיווח במערכי המס.
- יז. העברת ימי עיון, כנסים, קורסים והדרכות לעובדי הגביה והאכיפה בכלל המערכים.
- יח. התחלת פיתוח ממשק ממוחשב לקבלת כספי עיקול צד ג' בהעברה בנקאית.

6. חטיבת שומה וביקורת:

חטיבת השומה והביקורת אחראית, ברמת המטה, לפעילותו של מערך השומה והביקורת ברשות המסים במשרדי מס הכנסה, מע"מ ומיסוי מקרקעין. החטיבה פועלת לייעול עבודת השומה והביקורת, תוך שימוש בכלים טכנולוגיים מתקדמים, יצירת ממשקי עבודה מקוונים רבים ככל שניתן הן בתוך הרשות והן מחוצה לה, כל זאת במטרה לשפר ולייעל את עבודת השומה ולשפר את השירות הניתן לציבור.

6.1 להלן תמצית הנושאים ופעילויות של החטיבה בשנת 2021:

- א. הכנת תכניות עבודה למשרדים האזוריים למערכי המס השונים (מ"ה, מע"מ, מסמ"ק).
- ב. שיפור ממשקי דיווח מול הציבור, עדכון טפסי דוחות מס שנתיים (חברות, יחידים, שכירים וכו'), עריכת חוברת "דע את זכויותיך" במ"ה ובמסמ"ק ופתיחת מערכת דוח שנתי מקוון מלא לשידורי דוחות לשנת המס 2020.
- ג. פיקוח ותמיכה שוטפת, מקצועית ותפעולית, בחוליות השומה והביקורת השונות (מ"ה, מע"מ, מסמ"ק) וביחידות הרשות לרבות פרסום הנחיות מטה.
- ד. אחריות לממשקי עבודה של מערך השומה עם חטיבות אחרות ברשות ועם גורמי חוץ.
- ה. קידום פיתוח מערכת קשר ממוחשבת לצורך העברת מידע בין מ"ה – מע"מ – מסמ"ק.
- ו. הכשרת מבקרי מס במשרד המשולב ובניית שיטת שכר עידוד לעובדי השומה במשרד המשולב.
- ז. מהלכים אוטומטיים לשלילת אישורים לפטור/הקטנת שיעור ניכוי במקור.
- ח. הפעלת פיילוט של מערכת תיק ביקורת ממוחשב מס הכנסה וניכויים בארבעה משרדי שומה.
- ט. המשך הטמעת מרכיבי מערכת השומה החדשה במסמ"ק.
- י. קליטת (אשרור) הצהרות באופן אוטומטי במסמ"ק מיד בעת הגשת ההצהרה ע"י הלקוח, קביעת מקדמה ועריכת שומות מנהל אוטומטיות.
- יא. מהלכי מיצוי זכויות: משלוח מכתבים להורים לילדים עם מוגבלות, המקבלים גמלת ילד נכה בדבר הטבות מס להם זכאים ושטרם מימשו ומהלך יזום לסייע

בידם לממש את ההטבות וכן, משלוח מכתבים לניצולי שואה, אשר נקבעה להם ע"י הרשות לניצולי שואה נכות רפואית המזכה בפטור ממס, על זכאותם לפטור ומתן אישורים למעסיק.

- י.ב. ביצוע תיאומי מס יזומים לנכים שנקבע להם פטור ממס לשנת 2022.
- י.ג. הארכות תוקף תיאומי מס לכ-330,000 איש מכלל האוכלוסייה לשנת 2022.
- י.ד. הארכת תוקף אוטומטית להטבת המס לה זכאים הורים לילדים עם מוגבלות לשנת 2022.
- י.ט. פתיחת מערכת חדישה לביצוע תאומי מס באמצעות המחשב והטלפון הנייד לשימוש הציבור הרחב, תוך מיצוי זכויות למגיש הבקשה.

6.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

- א. המשך קידום ופיתוח מערכת "דו"ח שנתי מקוון מלא" - שלב ב' של הפרויקט.
- ב. בניית מערכת חדשה לאישורי ניכוי מס במקור.
- ג. הכשרה מקצועית של עובדי השומה והביקורת, קורסי מפקחים וקורסי מבקרי חשבונות, קליטת עובדים חדשים ואחריות כוללת להכשרתם לרבות התמחות במשרדים והתמחות בראיית חשבון.
- ד. המשך קידום ופיתוח מערכת קשר ממוחשבת לצורך העברת מידע בין מ"ה – מע"מ – מסמ"ק.
- ה. המשך קידום ופיתוח היחידה ארצית לשומה בהתכתבות.
- ו. סיום ביצוע פיילוט והמשך הטמעה של מערכת תיק ביקורת ממוחשב במשרדי השומה והמשך קידום ופיתוח שלב ב' של המערכת.
- ז. קידום ופיתוח מערכת שומה אוטומטית במסמ"ק והרחבת השימוש בעריכת שומות אוטומטיות.
- ח. הטמעת מערכת חדשה לניתוב תיקים לתוכנית עבודה וניהול מלאי עבודה במשרדי מסמ"ק.
- ט. שיפור מערכת הגשת הצהרות מקוונת ע"פ חוק במסמ"ק – ייעול הגשת הצהרה ע"י שני הצדדים לעסקה.
- י. שיפור מערכת אינטרנטית פתוחה לציבור הלקוחות לעריכת שומה עצמית למס שבח לרבות מערכת לחישוב שיעור מס בפריסה.
- יא. הוספת טפסים מקוונים – בקשה לביטול עסקה ובקשה להארכת מועד להגשת השגה ותיקון שומת מס שבח במערכת המייצגים.

- י.ב. קידום מיזם לחולי סרטן: ממשק להעברת בקשות לפטור ממס באופן נגיש וקל לחולים במחלות קשות.
- י.ג. הרחבת מאגרי מידע, לצורך מתן הטבות מס באופן יעיל וקל לאוכלוסיות אנשים עם מוגבלות: מידע על ועדות אפיון וזכאות ממשרד החינוך, מידע מביטוח לאומי על זכאים להם נקבעה נכות רפואית בשיעור 90%, כך שיוכלו לקבל פטור ממס.
- י.ד. המשך פיתוח המערכת המשרדית והאינטרנטית להגשת בקשות באופן מקוון מלא וללא צורך בהגעה למשרד השומה, לוועדות רפואיות לפטור מס.
- י.ט. פיתוח פרויקט עזיבת מקום עבודה.
- י.טז. המשך היערכות להשפעות משבר הקורונה.

7. חטיבת שירות לקוחות:

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

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

מערך שירות הלקוחות פועל גם לשיפור זמינות השירות באמצעים טכנולוגיים, (כגון: שליחת פניות דרך אתר רשות המסים באינטרנט, מוקד טלפוני ועוד) וכן, באמצעות שיפור מערך הפניות על ידי מייצגים – וזאת במטרה לצמצם במידת האפשר את החיכוך של הלקוחות עם רשויות המס וכן, על מנת לסייע לציבור למלא את חובותיו ולמצות את זכויותיו באופן מיטבי.

החטיבה אחראית, בין היתר, גם למתן שירות לתפעול שוטף של רשת מס הכנסה ומע"מ, מוקד הניכויים, מרשם המייצגים, מוקד שירות טלפוני, קבלת משווא מייצגים, פניות הציבור, חוק חופש המידע, פרויקט לשכות הדרכה למגישי דוחות ותפעול תכנית מענקי קורונה לעצמאים ובעלי שליטה ועוד..

מעבר לאמור, החטיבה אחראית ליישום שינויי חקיקה ו/או רגולציה "אד-הוק", בעלי אופי תפעולי ושירותי מובהק, כדוגמת תשלומי מענקי עבודה ("מס הכנסה שלילי") בהתאם לחוק, תשלום מענקי סיוע שנקבעו בתקש"ח עקב נגיף הקורונה ועוד.

7.1 להלן תמצית של עיקרי הנושאים והפעילויות של החטיבה בשנת 2021:

- א. הרחבת המהלכים למיציא זכויות לזכאי מענק עבודה ("מס הכנסה שלילי") לאוכלוסיות הנכללות בפוטנציאל הזכאות בכל הארץ, תוך מתן תמיכה מקצועית, ליווי, ניהול ובקרה על הפעלת החוק. בנוסף, שדרוג מערכות ממוחשבות הנוגעות למענק וביצוע הדרכות שוטפות לעובדים.
- ב. ניהול, טיוב וקליטת דווחי מעבידים החייבים בניכויי מס במקור באמצעים מקוונים בהתאם לכללי המנהל שפורסמו ברשומות.
- ג. מיפוי שירותים ומדידתם, שיפור ויעול מרכז המידע והשירות הטלפוני, שיפור זמינות השירות ללקוח באמצעים מקוונים, שדרוג המערכת לזיהוי ורישום לקוחות לשימוש ביישומי אינטרנט.
- ד. שדרוג מערכת פניות הציבור (להלן - מפ"ל) באינטרנט וביצוע פעולות להטמעתה במערכת ה-CRM של הרשות.
- ה. שיתוף פעולה עם יחידת התקשוב הממשלתי לקיום סקרי שביעות רצון הלקוחות, איסוף נתונים וניתוחם ושיפור תהליכי שירות בהתאם לתוצרי הסקר.
- ו. טיוב נתוני תיקי לקוחות (רשת) לרבות, פתיחת וסגירת תיקים בנקודה אחת, הורדת היקפי דואר חוזר, הטמעת השימוש ברשת הניכויים החדשה, העקב ופיקוח אחר יישום חוק עדכון כתובת והחלתו בכל מערכי המס ברשות. מעורבות בתהליך שיוך תיקים וניודם למשרדי המס על פי כללי השיוך שנקבעו.
- ז. התקנת מערכות ממוחשבות לניהול תורים ופיתוח "מערכת פרופיל לקוח", לרבות, אפיון ופיתוח מערכת זימון תור מרחוק-MY VISIT.
- ח. עריכת השתלמויות והדרכה לעובדים נותני שירות ברשות המסים, להקניית מיומנות בשירות והתמודדות עם מצבי לחץ ושחיקה.
- ט. עיצוב ושדרוג אולמות קבלת קהל, הרחבת והאחדת שעות פעילות קבלת שירות.
- י. קבלת קהל והדרכת קהל בעמדות המש"מ במערך מס הכנסה ומיסוי מקרקעין.
- יא. הרחבת המידע והפעולות באזור האישי של רשות המסים.
- יב. הכנסה והטעמת מערכת קביעת תור מרחוק למשרדי מ"ה, מע"מ ומסמ"ק.

יג. תפעול מערך מענקי הסיוע עקב נגיף הקורונה באמצעים מקוונים לרבות, הגשת הבקשה, עדכון נתונים, מילוי הצהרות, ביצוע תשלומים, טיפול בפניות כתובות וטלפוניות, פיתוח בוט ייעודי למענה לשאלות בנושא מענקי סיוע בשל נגיף הקורונה.

7.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

- א. המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים אסטרטגיים רב שנתיים, חיזוק שיתופי הפעולה וממשקי העבודה עם שאר חטיבות הרשות בתחום המקצועי תוך יצירת סינרגיה חיובית.
- הרחבת הפעילות ותחומי האחריות של מרכז השירות והמידע הארצי ונגשת מידע ושירותים באזור האישי לנישומים, עוסקים ומנכים.
- פיתוח מערך התכתבות עם לקוחות הרשות באינטרנט ובאמצעות מסרונים ודוא"ל.
- ב. הטמעת השימוש ביישום להגשת בקשות לפתיחת תיקים להחזר מס באופן מקוון, הטמעת השימוש ביישום להגשת בקשות לפתיחת תיק עוסק פטור במערכי המס באופן מקוון, הגשת דוחות שנתיים והצהרות הון סרוקים במערכת פניות לקוחות. הטמעת השימוש ביישום לרישום ייפוי כוח באופן מקוון על ידי מייצגים ולקוחות. מתן סיוע לנישומים במיציא זכויות והנגשת מידע בנושא באזור האישי.
- ג. המשך טיפול במענקי הסיוע עקב נגיף הקורונה לרבות טיפול בהשגות, השבת מענקים, מענה לפניות טלפוניות וכתובות וטיפול בהשבת מענקים ששולמו בייתר.
- ד. פיתוח ערוצי קשר נוספים לתקשורת רב ערוצית במדיה החברתית, ווטסאפ, צ'אטים.
- ה. יישום תיקוני חקיקה לתשלום מענק עבודה לנשים בגיל פרישה.
- ו. השלמת משימות נדחות משנת 2021 וביצוע משימות שוטפות שבאחריות החטיבה לרבות, טיפול בפניות לפי חוק חופש המידע, טיפול בבקשות להעברת מידע לגופים ציבוריים על פי חוק הגנת הפרטיות
- ז. הסטת מענה טלפוני לפניות לקוחות ממשרדי השדה למרכז המידע
- ח. שיפור תהליכים ביישום חוק מענק עבודה לרבות, מענה לדוח מבקר המדינה בנדון.

8. החטיבה לחקירות ומודיעין:

8.1 להלן תמצית הנושאים ופעילויות של החטיבה בשנת 2021:

- א. בשנת העבודה 2021, החטיבה טיפלה בעבירות פליליות, בענפים ובתחומים שנקבעו כיעדים ע"י הנהלת רשות המסים, הדגש הושם על יצירת הרתעה, אכיפת חוקי המס והעמקת הגביה תוך התמקדות בהון השחור. כמו גם ביצוע חקירות לעוסקים שניצלו את מגפת הקורונה להתחמקות מתשלום המס. כמו כן יחידות החקירות ביצעו מעקב שוטף במהלך כל השנה על תיקי התפישות/חקירות עד לשלב סגירתם.
- ב. תכנית העבודה מבוססת על ביצוע בפועל בשנים קודמות ועל מצבת כוח האדם בשנת העבודה הבאה, תוך התחשבות בטיפול בתיקים גדולים ומורכבים וצח"מים צפויים (צוותי חקירה משותפים), הכשרה מקצועית, קורסים השתלמויות וסיוע ליחידות המע"מ האזוריות.
- ג. במהלך השנה הושם דגש על תחום חילוטי רכוש, תיקי מכס, העלמת עסקאות והרחבת מאגרי מידע, חיזוק הקשר עם רשויות חוקרות אחרות ופרויקט תיק חקר ממוחשב. נעשו מבצעים שוטפים וארציים בתחומי הגשת דוחות, ניכויים וניהול ספרים.
- ד. החטיבה הציפה וחשפה מאות התארגנויות פליליות בתחום החשבונאות הפיקטיביות. באמצעות עבודה מודיעינית שכללה היתוך נתוני מודיעין BIG DATA.
- ה. החטיבה מובילה ביחד עם החטיבות האחרות ברשות במיסים ובשיתוף גופי האכיפה האחרים את המאבק בפשיעה ובאלימות בחברה הערבית בהתאם להחלטה 549 של ממשלת ישראל ובמסגרת מבצע "מסלול בטוח".

8.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

- א. המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים. החטיבה תתמקד ברכישת טכנולוגיות, פרויקטים מחשובים ובקליטת כוח אדם של חוקרים ואנליסטים. תמשך הפעילות האינטנסיבית במסגרת מבצע "מסלול בטוח" ולצמצום ההון השחור.

9. מנהל המכס:

- א. למנהל המכס תפקיד מרכזי בניהול סחר החוץ (יבוא, יצוא ושטעונים) של מדינת ישראל. מלבד גביית המסים, המכס אחראי לאכיפת חוקי סחר מקומיים ובינלאומיים, שמטרתם הגנה על ביטחון, בטיחות ובריאות הציבור. במקביל, קיימת במכס מודעות גבוהה לנושא השירות ולחשיבות הזרימה המהירה של הסחר, ללא עיכובים והכבדה בעלויות.
- ב. על מנת להתמודד עם שני אתגרים סותרים אלו, אכיפה יעילה מחד וזרימה מהירה של הסחר מאידך, מבסס מנהל המכס את פעולותיו על כח אדם מיומן, ניהול סיכונים ואמצעים טכנולוגיים מתקדמים תוך יצירת שיתופי פעולה עם גורמי סחר ורשויות אכיפה בארץ ובחו"ל.
- ג. עובדי מנהל המכס מטפלים בכל ההיבטים המקצועיים והתהליכים הנגזרים מחוקים, תקנות, צווים, אמנות והסכמים בינלאומיים. מנהל המכס עוסק בתפקידי אכיפה לצד מתן שירות לציבור העוסקים בסחר חוץ, תוך פישוט ויעול מרבי של תהליכי עבודה בסחר החוץ של המדינה והשתלבות בתהליכי המכס העולמיים.
- ד. בשנת המס 2021 הושם המשך לדגש מרכזי להתמודדות מינהל המכס עם משבר הקורונה תוך בחינת ההשפעות הכלכליות על מדינת ישראל ("כלכלת אי ") והתרת חסמים ביבוא וביצוא של מדינת ישראל, זאת בהתחשב במגבלות העבודה הקיימות ועבודה מרחוק מול כל גורמי הסחר של מדינת ישראל.

9.1 בשנת המס 2021, הושם המשך הדגש על הנושאים הבאים:

- א. המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים כגון היערכות להקמת נמלי הים והאוויר החדשים והטמעת צרכי המכס בתוכניות הפיתוח.
- ב. המשך הקמת מתקני שיקוף לבדיקת מכולות וכלי רכב במעברים.
- ג. עדכון תעריף המכס ומס קנייה על טובין למסגרת אמנת בריסל 2022.
- ד. הטמעת מערכת סחר חוץ "שער עולמי" בתכולות נוספות: אולם הנוסעים תהליך יהלומים, הפעלת פיילוט טאבלט לבודקים
- ה. הטמעה בישראל של מערכות A.E.O ו-C-TPAT שפותחו ע"י ארגון המכס העולמי, האיחוד האירופאי והמכס האמריקאי, להבטחת שרשרת הסחר. הטמעת מערכת גורמי סחר מורשים שתוביל לאבטחת שרשרת הסחר מחד

ולפישוט הסחר מאידך, תוך מעורבות והעברת נטל האחריות על אותם גורמי הסחר המאושרים.

1. טיפול ביבוא האישי לישראל והרפורמה שנקבעה להסרת החסמים ביבוא אישי.
2. פיתוח מערכת צ'אט- ייבוא אישי .
- ח. פיתוח טפסים מקוונים לשירות האזרחים (כגון: טופס מקוצר להגשת הצהרת ייבוא אישי באינטרנט, הגשת ערעור על קנסות ומיסים ועוד) ושירות לקבלת מידע באמצעות "ענן" (ליבואנים וסוכנים).
- ט. מתן הרצאות בנושאי מכס בכנסים והשתלמויות בארץ .
- י. השתתפות בכנסים מקצועיים ובהשתלמויות המאורגנים ע"י ארגון המכס העולמי (WCO) וארגונים בינלאומיים נוספים.
- יא. הקמת צוותי שיפור ביחידות המכס כמרכיב חיוני בקידום המצוינות הארגונית.
- יב. ביצוע פעולות כתרומה לקהילה (כגון: חלוקת מזון לנזקקים, ציוד וצביעה של מוסדות וכד').

9.2 בשנת המס 2022, יושם להמשך הדגש על הנושאים הבאים:

- א. בחינת ייעוד, יעדים ומטרות של מינהל המכס לאור שינויים מהותיים בתפקידי המכס, ירידת שיעורי המיסוי, ייעול תהליכי הסחר בעולם, לקחים בעקבות משבר הקורונה.
- ב. המשך פיתוחים מחשובים, טכנולוגיים, לוגיסטיים במסגרת הקמת נמלי הים בצפון ובדרום.
- ג. פיתוח מערכת צ'אט- ייבוא אישי .
- ד. הקמת צוותי עבודה מקצועיים לאפיון תהליכים, בנוי ותשתיות לשדה"ת הבינלאומי נבטים.
- ה. הטמעת מערכת שער עולמי בכלל התכולות שאופיינו למערכת הייצוא והורדת מערכת הייצוא הישנה – סחר חוץ.
- ו. עריכת סדנאות בנושא שיפור השירות לאזרח בשיתוף משרדי ממשלה נוספים.
- ז. יצירת ממשקים עם חברת דואר ישראל: פיתוח תהליכי עבודה חדשים, קידום תיקוני חקיקה ופיתוחים סופיים במסגרת הצהרת ייבוא אישי באינטרנט.

- ח. המשך הטמעת מערכת ניהול הסיכונים של המכס בייבוא אישי בחברת דואר ישראל
- ט. פיתוח ערביות דיגיטליות בממשקים בין הבנקים , חברות הביטוח ומינהל המכס תוך הפיכת ניהול הערביות לתהליך ללא נייר, בניית מאגר נוסחים אחידים לערביות והתאמת התהליכים למערכת שער עולמי .
- י. יצירת ממשק ניהול סיכונים לטובת רשויות מוסמכות
- יא. יצירת טופס מקוון לערעור על ליקויים לסוכני המכס והיבואנים .
- יב. קידום תהליך מערך העיצומים הכספיים וסיום החקיקה בנושא תקנות ההפחתה.
- יג. שילוב במערך שירות הלקוחות של רשות המיסים תוך פיתוח טופס אינטרנט לפניית לקוח, שאלון מנחה, סטאטוס פניות באזור אישי
- יד. קידום מעקב טובין המובלים באמצעות אמנת TIR, בשיתוף ארגון ההובלה הבינלאומי ולשכת המסחר בישראל.
- טו. המשך קידום החתימה על הסכמים סחר בילטרליים ומולטילטרליים , תוך התאמת נהלי העבודה מול הממלכה המאוחדת, אוקראינה, קולומביה ואיחוד האמירויות.
- זט. הקמת מנ"ת (מרכז נתוני תעופה) ברשות המיסים ובהפעלת מנהל המכס.
- זי. הפעלת מערכת סגרים אלקטרוניים חכמים (מונחי מיקום) במסגרת פיילוט בנמל הדרום ונמל הצפון.
- יח. המשך עבודה צוותי עבודה מקצועיים, לבחינת הקמת מערך של בונדדים (מחסי ערובה) ברשות הפלשתינאית.
- יט. פיתוחים מחישוביים להנגשת שירותי המכס לאזרח כגון: טופס מקוון לערעור ותביעות, טופס מקוון להגשת הצהרת ייבוא אישי באינטרנט,
- כ. קידום נושא ניהול הידע במערכת שער עולמי והפקת תוצרים ארגוניים.
- כא. קידום השמירה על הכשירויות של כלל עובדי המכס במגוון התחומים, קיום קורסי ליבה מקצועיים במנהל המכס.

10. חטיבה משפטית:

החטיבה המשפטית עוסקת במתן ייעוץ משפטי, בתחום המס- הן במיסוי העקיף והן במיסוי הישיר, ובתחום המנהל, דיני העבודה ומשאבי האנוש. החטיבה המשפטית עוסקת הן בהיבטי המיסוי האזרחיים והן בהיבטי המיסוי הפליליים, בכלל מערכי המס. כמו כן, החטיבה המשפטית יוזמת, מקדמת ומלווה את תיקוני החקיקה שלהם רלבנטיות לעבודת רשות המסים, זאת כפי שיפורט להלן:

בשנת המס 2021, הושם המשך הדגש על הנושאים הבאים:

10.1 בתחום הפלילי

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

10.2 בתחום האזרחי

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

10.3 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

המשך הטיפול במשימות השוטפות ובפרויקטים רב שנתיים, ולרבות: הגשת כתבי אישום בעבירות על פי חוקי המיסוי העקיף, הגשת כתבי אישום בעבירות מטריאליות על פי חוקי המיסוי הישיר; קידום

תיקוני חקיקה; ליווי הפרקליטות בתיקים המתנהלים בבתי המשפט השונים; מתן חוות-דעת ועמדות משפטיות; גיבוש נהלים מקצועיים; תגבור כוח אדם והכשרתו; המשך קידום המהלך למחשוב החטיבה המשפטית; הפצה שבועית של עלוני "הקשר המשפטי" שכוללים עדכוני פסיקה וחקיקה בדיני המס; העמקת השימוש בפורטלים המשפטיים-פלילי ואזרחי; קיום ימי עיון מקצועיים.

11 חטיבה מקצועית:

החטיבה המקצועית עוסקת בקביעה והתווית המדיניות בנושאים מקצועיים לרבות יזום וטיפול בהצעות חוק ותקנות, בתמיכה וליווי המשרדים השונים בהיותה מקור ידע וייעוץ מקצועי תוך הפצתו - לרבות באמצעות הכנת חוזרים מקצועיים, הקמת צוותים לטיפול בנושאי מס, ביצוע הדרכות בשיתוף מחלקת הדרכה והפעלת מערך רפרנטורה מקצועית במשרדי מס הכנסה, מיסוי מקרקעין ומע"מ. החטיבה מייצגת את עמדת רשות המסים בפורומים וצוותי עבודה משותפים עם רשויות ומשרדי ממשלה שונים כמו משרד השיכון, משרד הכלכלה ועוד. בנוסף, אחראית החטיבה על המוסד להחלטות מיסוי במסגרתו ניתן מענה לבקשות להחלטות מיסוי מקדמיות (פרה-רולינג) בתחומי המס השונים - חוקי עידוד השקעות, שינוי מבנה, מיסוי מקרקעין, מיסוי בינלאומי, מע"מ ועוד.

11.1 בשנת 2021 עסקה החטיבה, בין היתר, בנושאים הבאים:

- א. סיום עבודת הוועדה לרפורמה במיסוי בין-לאומי והגשת דו"ח המלצות הוועדה למנהל רשות המסים.
- ב. בניית תכנית הדרכה שנתית במשרדי השומה, במטרה לעדכן בסוגיות שעולות וכן להטמיע תיקוני חקיקה וחוזרים שפורסמו.
- ג. ביצוע רפרנטורה מקצועית במשרדי מס הכנסה, מע"מ ומיסוי מקרקעין.
- ד. פרסום חוזרים מקצועיים הדנים בסוגיות מס העולות במשק במטרה להבהיר את עמדתה המקצועית של רשות המסים.
- ה. ייעול הליך מתן החלטות מיסוי - צמצום פרק הזמן הממוצע למתן החלטות מיסוי והמשך הטמעת השימוש בממשק האינטרנטי להגשת בקשות להחלטת מיסוי.
- ו. חקיקה בנושאים מקצועיים - הקמת צוותים לטיפול בנושאים בהם קיים חוסר מתאם בולט בחקיקה הגורם לפגיעה בכושר ההרתעה או לעיוותי מס, והצעת רפורמות נדרשות בחוקי המס.

- ז. שימוש במערכות ממוחשבות לניהול עבודת החטיבה לרבות מערכת החלטות מיסוי, מערכת לטיפול בפניות שאינן בגדר החלטת מיסוי תוך בחינת הקמת ממשק לקבלת הפניות מהאינטרנט בדומה להחלטות מיסוי, מערכת לניהול הליכי העבודה במחלקת מלכ"רים, מערכת לניהול חילופי מידע עם רשויות המס לחו"ל, מערכת לניהול חילופי מידע פיננסי אוטומטי במסגרת חוק ה-FACTA ותקן ה-CRS, ניהול פורום הרפרנטים המקצועיים שפתוח לעובדי השומה במשרדים, מערכת לניהול הליך פתיחת שומה לפי 147 והפרכת טפסים למקוונים בכדי לייעל את אופן השימוש במידע הקיים ברשות.
- ח. מתן מענה מקצועי למשרדים בכל תחומי המס - ביצוע הדרכות במשרדי השומה להטמעת שינויים והנחיות חדשות.
- ט. הכנת "מסלולים ירוקים" נוספים להגברת הוודאות של תוצאת המס בעסקאות שונות ולצמצום פרק הזמן לקבלתה של החלטת מיסוי.
- י. פרסום 19 עמדות חייבות בדיווח נוספות במס הכנסה.
- יא. קידום מעמדה של מדינת ישראל בפורומים בינלאומיים ובקבוצות עבודה בארגון ה-OECD.
- יב. בחינת המלצות ה-OECD בין היתר במסגרת פילר 1 ופילר 2.
- יג. ביצוע חילופי מידע אוטומטיים של מידע פיננסי על פי חוק ה-FACTA מול ארה"ב ועל פי תקן ה-CRS מול עשרות מדינות נוספות, תוך ניהול מאגר המידע והטמעת השימוש בו.
- יד. גיבוש התייחסות באשר לסוגיות העולות בעקבות אימוץ כללי ה-IFRS.
- טו. השתתפות בוועדות מקצועיות וצוותי עבודה לקידום וטיפול בנושאים מקצועיים שונים.

11.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

נגישות החטיבה המקצועית למייצגים ונישומים, עדכון נהלי עבודת המוסד להחלטות מיסוי בדגש על אבחנה וטיפול בפניות שאינן בגדר החלטות מיסוי וצמצום משך הטיפול בפניות השונות לחטיבה.

הגברת פרסום חוזרים מקצועיים והידוק הקשר עם משרדי השומה.

המשך בחינת פילר 1 ופילר 2 של ה-OECD ובחינת ההשלכות על המשק הישראלי ופעולות משלימות לכך. הכנת הצעות לתיקוני חקיקה ועדכונים נדרשים לאור המלצות הועדה לרפורמה במיסוי הבינלאומי. השלמת הליך החקיקה בדבר מיסוי שותפויות, בסיס דיווח

לצורכי מס ודרישות הדיווח במסגרת דוח ה-CbC והחלפת מידע עסקי של קבוצה רב לאומית לרבות בניית מערכת ממוחשבת לקליטה והחלפת המידע בין המדינות.

12. החטיבה לתכנון וכלכלה:

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

12.1 במהלך שנת 2021 החטיבה עסקה, בין השאר, בנושאים הבאים:

- א. ניתוח מקרו-כלכלי של מצב הכנסות המדינה ממסים.
- ב. גיבוש המלצות חקיקה והמלצות לשינוי מדיניות בנושאים של התרת הוצאות הגברת ההרתעה ומיסוי ענף התחבורה.
- ג. גיבוש כללים, המלצות חקיקה והמלצות לשינוי מדיניות בנושא מיסוי דלקים וממסים.
- ד. גיבוש מודלים כלכליים ותפעוליים למענקים לעסקים שנפגעו כתוצאה מהתפשטות נגיף הקורונה בישראל והצעדים שנקטו על ידי הממשלה כדי לצמצם את התפשטותו.
- ה. פרסום דוחות כלכליים בנוגע לפגיעה של עסקים במהלך משבר הקורונה.
- ו. הצגת נתונים כלכליים למקבלי ההחלטות.
- ז. גיבוש והעברת "חוק הגודש", כחלק מחוק ההסדרים האחרון קודמה חקיקה הקובעת הטלת מס גודש על רכבים הנכנסים לגוש דן. מטרת החוק היא להפחית את גודש התנועה בכבישים בישראל.
- ח. מעקב וניתוח אחר הביצועים של תחומי פעילות שונים עבור יחידות הרשות ומתן מידע כלכלי הנחוץ לפעילותן וכן, מתן תמיכה לתחומי הביקורת השונים באמצעות פרסום תדריכים ענפיים.

12.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

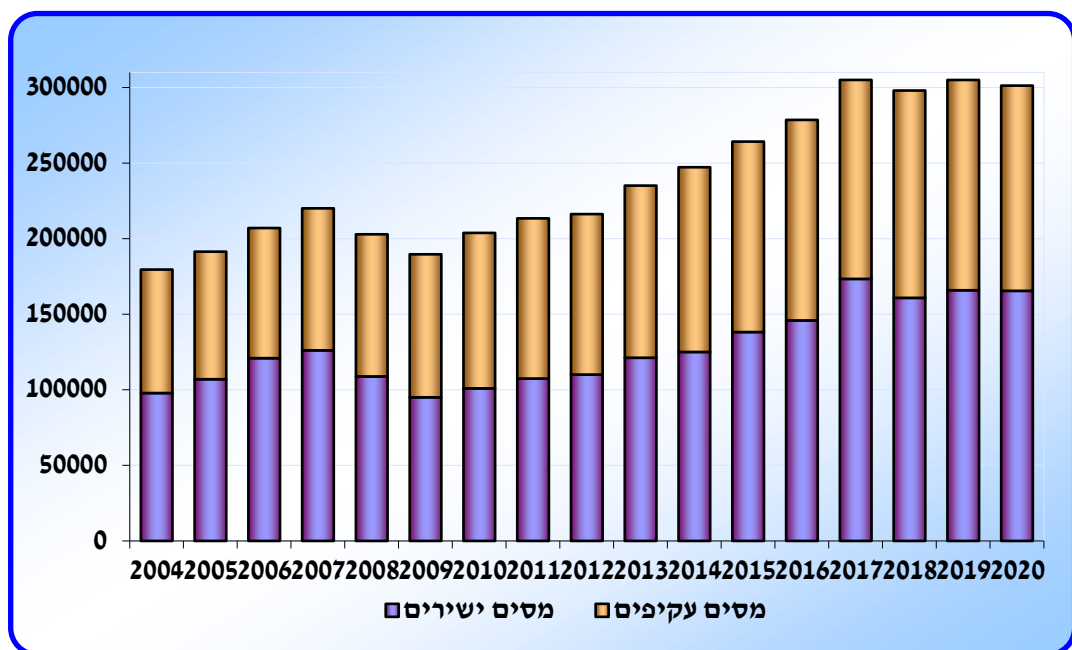
המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים. כתיבת חקיקה ואישורה בכנסת, ליווי חוק ההסדרים והערכת עלויות חקיקה, ליווי ובניית מערכות BI הכנסות ובניית מודל להקצאת חשבוניות למניעת הפצת חשבוניות פיקטיביות. יחד עם זאת בעקבות התפרצות משבר הקורונה, החטיבה מגבשת מהלכים כלכליים (הפחתות מס, תיקון עיוותים הפחתת בירוקרטיה וכו'). לצורך עידוד המשק ויציאה מהמשבר.

הכנסות רשות המסים 2019-2021 ויעד ל- 2022

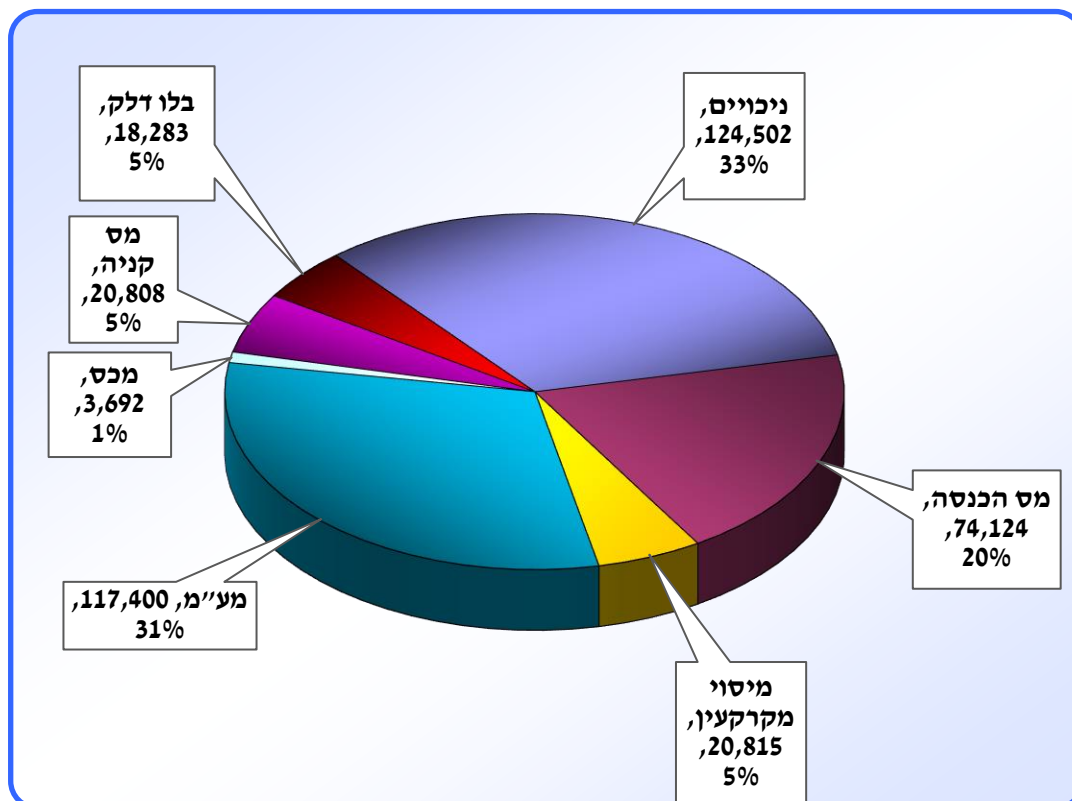
במיליארדי ש"ח

המס	2019	2020	2021	שיעורי שינוי	
				2020 לעומת 2019	2021 לעומת 2020
סה"כ הכנסות מנתוני תקציב	310.5	304.1	376.9	-2.1%	23.9%
מסים ישירים מנתוני תקציב	168.5	166.9	215.9	-0.9%	29.4%
סה"כ מסים ישירים	168.6	167.6	219.7	-0.6%	31.1%
סה"כ ניכויים	102.8	106.6	125.1	3.7%	17.4%
מ"ה עצמאיים	21.0	21.0	27.7	0.0%	31.9%
מ"ה חברות	50.5	47.0	62.0	-6.9%	31.9%
מיסוי מקרקעין	12.3	12.2	21.7	-0.8%	77.9%
החזרים	-18.1	-19.0	-16.9	5.0%	-11.1%

17.3%	-3.4%	161.0	137.2	142.0	מסים עקיפים מנתוני תקציב
16.8%	-3.0%	160.2	137.2	141.4	סה"כ מסים עקיפים
18.9%	-2.0%	117.5	98.8	100.8	מע"מ נטו
27.6%	-3.3%	3.7	2.9	3.0	מכס
9.9%	2.2%	20.0	18.2	17.8	מ.ק יבוא
0.0%	0.0%	0.8	0.8	0.8	מ.ק. מקומי
0.0%	0.0%	0.5	0.5	0.5	מזה: מ.ק. סיגריות
8.0%	-11.6%	21.5	19.9	22.5	בלו דלק



התפלגות הכנסות ממסים לשנת 2021
הכנסות ממסים בשנת 2021: 376.9 מיליארדי ₪ (לא כולל אגרות)
(לפי סוגי מס, במיליארדי ₪)



13. חטיבת מינהל ומערכות מידע:

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

13.1 בשנת 2021 עסקה החטיבה בנושאים הבאים:

- א. ניצול, פיקוח ובקרה על הקצאת המשאבים שהוקצו לרשות המסים, לפי תוכנית העבודה וקביעת סדרי עדיפויות הן לשנת העבודה השוטפת לאור פיקוח ובקרה על חלוקת המשאבים.
- ב. הקמת מערכות מחשוביות חדשות: פורטל יועצי מס, מצבת עובדים לשעת חירום, מידע לציבור Mobile ועדכון שכר עידוד. מערכות משימות ללא נייר פנים ארגוניות.

- ג. תכנון ובינוי משרדים, העברת משרדים למבנים חדשים, ושדרוג משרדים קיימים ומבנים אחרים.
- ד. פיתוח ושיפור מערך ההדרכה כולל בניית מרכז ייעוץ והפצה.
- ה. עריכת קורסי מנהלים "אופק" למנהלי דרג הביניים ברשות המסים, קורסים שוטפים: מפקחים, מבקרים, בודקי מכס וחוקרים, השתלמויות וכנסים, ימי עיון והדרכות מקומיות במשרדים.
- ו. פיתוח תשתיות שיקוף, בידוק וזיהוי טכנולוגי במעברי הגבול.
- ז. שמירת כשירות ביטחוניות מבצעית לכלל בודקי המכס ברמה הארצית.
- ח. שיפור תהליכים וביקורת בנושא אבטחת מידע.
- ט. שיפור תהליכים פנים ארגוניים לתהליכים "ללא נייר".
- י. פעולות הטמעה לשיפור האיכות והמצוינות.
- יא. פעולות רווחה וסיוע לעובדים וגמלאים.

13.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

- א. המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים, יישום המלצות דוח מקינזי, הקמת פיילוט של יחידה מאוחדת המשלבת בין שירותי מס הכנסה ושירותי מע"מ-בינוי, איוש והכשרה ייחודית לעובדים.
- ב. קיום רוטציית תפקידים בנוהל שייקבע על-ידי ההנהלה, קידום הסכם שכר מודרני והמשך הקמת מערכות מידע החיוניות לרשות.
- ג. פרסום מרכז הדרכה וייעוץ ארגוני לרשות המסים.
- ד. המשך שיפור וייעול תחומי הערכות עובדים ברשות מסים בליווי נציבות שירות המדינה.
- ה. יישום קורסים מקצועיים ע"פ תכניות העבודה של רשות המסים.
- ו. שדרוג מבנים ע"פ תקני נגישות ע"פ חוק בתחנות רשות המסים.
- ז. כתיבת נהלי עבודה ויישום תרגילים לשעת חירום.
- ח. פיתוח מערכת לתכנון הון אנושי.
- ט. המשך ביצוע קורס מנהלים ברשות המסים "אופק"- קורס ניהולי לדרג הביניים הניהולי באגון ובתוכו הקניית כלים מקצועיים רחבים לשיפור יכולות הניהול ועובדיו.

14. חטיבת החשבות:

חטיבת החשבות פועלת במסגרת תפקידיו של החשב לקיים פיקוח תקציבי ולספק שירותי תשלומים וניהול חשבונות הנוגעים לתפעול רשות המסים והתחייבויותיה. החשבות אחראית על ביצוע תקציב רשות המסים עפ"י הוראות חוק התקציב וחוק נכסי המדינה, חוב חובת מכרזים ותקנותיו, הוראות תכ"ם והתקשי"ר וכן, הוראות החשב הכללי התפרסמות מעת לעת.

14.1 בשנת 2021 החשבות עסקה בנושאים הבאים:

- א. פיתוח כלים לבקרה שוטפת אחר ביצוע תקציב רשות המסים בהתאם לחוק התקציב, הנחיות החשב הכללי וכללי מינהל תקין.
- ב. פיתוח כלי דיווח שוטפים שיסייעו להנהלת המשרד, החשב הכללי ויחידות המשרד השונות תוך כדי טיוב נתונים.
- ג. שיפור השמירה והתחזוקה של נכסי המדינה וזכויותיה ומיצוי גביית החובות כלפיה.
- ד. שיפור וייעול הרכש הממשלתי ופיתוח כלים לניהול סיכונים כספיים.
- ה. מעקב על ביצוע תקציב הרשות באופן יעיל וחסכוני.
- ו. אחריות על ביצוע תשלומים מקרנות חוץ תקציביות ("קרן הפיצויים") ועל ביצוע החזר מע"מ לתיירים ולדיפלומטים.
- ז. טיפול בהכנסות על ידי אימות גביית מסים.
- ח. השתתפות על פי חוק בוועדות אשר מאשרות התקשרויות, תגמולים וכדומה.
- ט. אחריות לביצוע תשלומים לספקים ולמוטבים אחרים, תוך מעקב אחר קיום הסדרים כספיים והתחייבויות עם מקבלי התשלום.
- י. רישום תשלומים, תקבולים, התחייבויות כספיות ותקציביות במערכת הנהלת החשבונות, כולל הנפקת המאזן השנתי של הרשות.
- יא. חתימה על התקשרויות והתחייבויות היוצרות מחויבות כספית של הרשות.
- יב. ניהול ופיקוח של החשבונות הבנקאיים והכספיים וכן על מסמכים בעלי ערך כספי.
- יג. ביצוע ביקורת בחשבות באמצעות מבקר כספים מטעם החשב.
- יד. ביצוע התחשבנויות עם הרשות הפלסטינית.

14.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

- א. המשך הטיפול במשימות שבשגרה לרבות ביצוע משימות רחב המוטלות על החטיבה בנושא ביקורות, איסוף נתונים, תכניות עבודה וכדומה.
ביניהם:
- ב. הסדרת אופן הטיפול בחובות אבודים.
- ג. עריכת דוחות כספיים מבוקרים (לראשונה) של הרשות.
- ד. מיפוי הפערים ברישומים בין מערכות הגבייה למרכב"ה ויצירת ממשקים בין המערכות.

15. החטיבה לביקורת פנים:

חטיבת הביקורת הפנימית אחראית לביצוע ביקורות על כלל הפעילויות המבוצעות ע"י יחידות הרשות. מבקרת הפנים של הרשות, משמשת גם כנציבת תלונות הציבור והעובדים. סמכויות מבקרת הפנים מעוגנות בחוק הביקורת הפנימית תשנ"ב – 1992 ובמסגרת פעולותיה בודקת תקינות מבחינת שמירה על החוק, הוראות ביצוע, חוזרים מקצועיים, יישום וקיום הוראות התקשיר, נוהלי ארגון ומינהל.

15.1 בשנת 2021 החטיבה עסקה בנושאים הבאים:

פעילות החטיבה כללה בציע תכניות עבודה ביקורת, בדיקת תלונות ציבור ותלונות פנימיות, ביצוע פיקוח ומעקב אחר יישום המלצות דוחות ביקורת ותיקון ליקויים במסגרת דוחות מבקר המדינה.

להלן עיקרי הנושאים:

- א. תחומים מקצועיים במסגרת פעילויות הרשות.
- ב. פעילות הרשות לאור הנחיות המטה, בדיקת עמידה ביעדים, חיסכון, יעילות ודרך קבלת ההחלטות.
- ג. יישום הוראות התקש"ר ונוהלי ארגון ומינהל.
- ד. תלונות הציבור ותלונות פנימיות בנושאים מקצועיים.
- ה. בדיקת תלונות בתחום המינהל וההון האנושי, לרבות מתן המלצות באירועי משמעת וטוהר מידות.

- ו. ביצוע בדיקות בתחום ענ"א וטכנולוגיית המידע.
- ז. ריכוז וטיפול בדוחות מבקר המדינה וביצוע מעקב אחר תיקון הליקויים בתיאום עם אגף הפיקוח הכללי במשרד ראש הממשלה, משרד מבקר המדינה וועדת הביקורת של הכנסת.
- ח. המשך פעילות בנושא ניהול סיכונים ברשות, תוך תיאום המהלכים מול ארגון ה-OECD.

15.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

המשך הטיפול במשימות השוטפות והמיוחדות, והמשך פיתוח כלי מעקב וביקורת בנושא טכנולוגיית המידע.

16. דוברות והסברה:

אגף דוברות, תקשורת והסברה, מטפל במגוון תחומים שמשותף להם הוא הצורך להביא בפני הציבור את כל המידע הרלוונטי, הנדרש לו בממשקים השונים מול רשות המסים ובכך, לאפשר לציבור למצות את זכויותיו ולמלא אחר חובותיו בהתאם לחוקים, לתקנות ולהוראות.

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

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

הרשות מרחיבה את השיח שלה עם לקוחותיה באמצעות המדיה החברתית. לפני כ-9 שנים הושק עמוד הפייסבוק שלה, לפני כארבע שנים הושק דף לינדקין ובשנת 2020 הושק ערוץ טלגרם (הערוץ יוחד לעדכונים בנוגע למענקי הקורונה).

16.1 משימות אגף הדוברות והסברה בשנת 2021:

- א. השלמת הקמתם של אתרי אינטרנט חדשים בשפות ערבית ואנגלית הכוללים מידע רב לציבור ולעסקים.
- ב. ביצוע קמפיינים פרסומיים לשרותים דיגיטליים חדשים של הרשות לציבור- הגשה מלאה של דוח שנתי מקוון למס הכנסה ומערכת מקוונת חדשה להגשת בקשה לתיאום מס
- ג. ביצוע פעולות הסברה שוטפות לעדכון הציבור באשר לפעילות הרשות, בכלל זה בשירותים חדשים, שינויי חקיקה וכיוצ"ב .
- ד. הפקת מידע הסברתי מגוון לציבור ופעולות להגברת המודעות בציבור לזכויות של האזרחים וקבוצות אוכלוסייה נבחרות בכלל מערכי המס.
- ה. פעולות להגברת המודעות בציבור למחיר של אי ציות לחוקי המס, כחלק מהתוכנית להגברת האכיפה והמאבק בהון השחור.
- ו. ניהול, תפעול, תחזוקה של אתר האינטרנט, פייסבוק, לינקדין וטלגרם.
- ז. עידוד הציבור להשתמש בשירותים המקוונים ובסימולטורים שבאתר רשות המסים.

16.2 בשנת המס 2022 יושם דגש על הנושאים הבאים:

האגף יתמקד בשיווק המהלכים לשיפור השירות ברשות (יישומים חדשים לתיאום מס, החזר מס, מוקד השירות החדש, זימון תורים, אזור אישי) ולהפחתת נטל הבירוקרטיה, להבהיר לאזרחים את זכויותיהם על מנת לעודד תשלום ודיווחי מס אמת. בצד קמפיין לכלל ציבור הזכאים למענק עבודה יבוצע קמפיין פרסומי יעודי לנשים מעל גיל 60 הזכאיות למענק עבודה מיטיב.

כמו כן, יבצע קמפיין הסברה לפני כניסתו לתוקף של החוק המצמצם את הסכום לביצוע עסקאות במזומן.

היחידה תמשיך לפתח את השימוש בכלי התקשורת להגברת הרתעה בטווח הקצר והארוך, תוך הבלטת הצעדים הננקטים במסגרת התוכנית להגברת האכיפה והמאבק בהון השחור והענישה של עברייני מס (ייעשה בשיתוף עם המחלקות הפליליות בר

17. תקציב רשות המסים לשנת 2021 (במיליוני ₪)*

התחייבויות		ביצוע				תקציב על שינוי				
אחוז ביצוע	לשנים הבאות	אחוז ביצוע	הפרש ברוטו	הכנסה מיועדת	ברוטו	הכנסה מיועדת	ברוטו	ביאור	תיאור	תחום פעולה
100%	445	86%	445	-547	2,771	-547	3,216	א	רשות המסים	552
1%	6	95%	870	-	17,836	-	18,706	ב	הוצאות שונות	1304
100%	30	64%	30	-	52	-	82	ג	פיתוח משרד האוצר	8302
36%	480	94%	1,345	-547	20,660	-547	22,004			

*התייחסות הינה לתקציב מזומן למעט התחייבויות לשנים הבאות שכוללות תקציב הרשאה להתחייב.

א. תחום פעולה זה מיועד למימון מערך גביית המסים בישראל (מסים ישירים ומסים עקיפים) ולביצוע חקיקת מסים, לרבות: פקודת מס הכנסה, פקודת המכס, חוק מע"מ, חוק מיסוי מקרקעין, גביית היטלים מיוחדים, גביית מסים בגין שכר, מיסי רווחים, מס קניה, בלו והיטלי יבוא. תחום הפעולה מכיל גם את התשלומים בגין פיצויי נפגעי איבה וכן פעילות יחידת ה־ID של רשות המסים – שע"מ. בתחום פעולה זה קיים תת ביצוע בתקציב המזומנים בסך של כ-480 מיליוני ₪, הנובע בעיקר מיתרת התחייבויות שעוברות לתקציב של שנה הבאה במסגרת עודפים מחויבים בפריטי ההתחייבות של התפעול, פעולות, הדרכה ומחשוב.

ב. תחום פעולה זה מיועד לתשלומי מענקי הכנסה והחזרי מע"מ לדיפלומטים. בשנת 2020 התווסף לתחום פעולה זה תקציב בגין תשלומים של מענקי קורונה המנוהל על ידי משרד האוצר.

ג. תחום פעולה זה מיועד למימון פרויקטי פיתוח של רשות המסים, בעיקר פרויקטים ממוחשבים ותשתית פיזית של מתקני מכס.

שיעור שנתי						ביצוע רב שנתי (נטו)						
20/21	*19/20	18/19	17/18	16/17	15/16	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
29%-	662%	19%	17%-	19%	1%-	20,112	28,136	3,690	3,112	3,737	3,138	3,184

הגידול נובע מתשלומי מענקי קורונה במסגרת תחום תקציבי 1304

18. רשימת חוברות ועלוני מידע שפורסמו לציבור (מתוך אתר האינטרנט של רשות המסים):

מכס

מדריך צוות (אוייר וים)
מדריך לנוסע השב מחו"ל
חובת דיווח על הכנסת או הוצאת כספים לישראל וממנה
מדריך ליבוא אישי של רכב
מדריך לתייר
יבוא ויצוא דרך מעברי הגבול היבשתיים
יבוא בעלי חיים (כלבים וחתולים) לארץ - עברית ואנגלית
מדריך יבוא אישי לעולה ולתושב חוץ
מדריך לנוסע דרך המעברים היבשתיים
הנחיות בנושא יצוא וכללי מקור
מדריך מכס לתושבים חוזרים
קבלת מידע מוקדם (פרה-רולינג) בנושא סיווג
استيراد وتصدير عن طريق معاير الحدود البرية والمعاير الداخلية- יבוא ויצוא דרך מעברי גבול יבשתיים
מדריך יבוא אישי לעולה ולתושב חוץ- באנגלית Immigrant and foreign resident Guide
מדריך ליבוא אישי בדואר חבילות או בחברת בלדרות
מדריך מכס ומע"מ לעולים- צרפתית
מדריך מכס לתייר בערבית - مرشد جمارك للسائح
الدليل الجمركي للمسافر العائد من خارج البلاد - מדריך לנוסע השב מחו"ל בערבית

מס הכנסה

קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון
הגשת בקשה להקלה במס ולתיאום מס
איגרת לחייל/ת משוחרר/ת
מדריך מס הכנסה לפתיחת עסק
חידוש הכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות
בניית מודול להפקת קבצים במבנה אחיד
הקלות במס הכנסה לגמלאים ובעלי הכנסות נמוכות
הטבות במס להורים עם ילדים קטנים
הקלות במס לשכירים
דע את זכויותיך לשנת המס 2021
מיסוי על רווחי השקעות בחו"ל של תושב ישראל

הקלות במס הכנסה לעולים ותושבים חוזרים
מדריך זכויות מס לאנשים עם מוגבלות
מידע מ"ה למעסיקים
المزايا الضريبية للآباء والأمهات مع الأطفال، نشرة إعلانية باللغة العربية הטבות מס להורים עם ילדים
מדריך לתשלום ולהקלות במס על הכנסה של יחיד מהשכרת דירה למגורים בישראל
מדריך למילוי בקשה להכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות (סעיף 46 לפקודת מס הכנסה) פטור
והקלות במיסוי מקרקעין (סעיף 61ד לחוק מיסוי מקרקעין)
מדריך הטבות מס הכנסה לעולים חדשים ותושבים חוזרים - באנגלית
מדריך הטבות מס הכנסה לעולים חדשים ותושבים חוזרים - בצרפתית
مرشد ضريبية الدخل لتقديم طلب للتخفيض الضريبي وللتسيق الضريبي - מדריך תיאום מס בערבית
דף מידע לנוער העובד (לרבות חופשת הקיץ)
מדריך להגשת בקשה להחזר מס
צמצום השימוש במזומן

מיסוי מקרקעין

מדריך למילוי בקשה להכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות (סעיף 46 לפקודת מס הכנסה) פטור
והקלות במיסוי מקרקעין (סעיף 61ד לחוק מיסוי מקרקעין)
דע זכויותיך וחובותיך מדריך למוכר/רוכש זכות במקרקעין 2021

מע"מ

מדריך מע"מ למלכ"רים
חובת דיווח על הכנסת או הוצאת כספים לישראל וממנה
קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון
חידוש הכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות
מדריך לעוסקים ולמלכ"רים בישראל שיש להם עסקאות עם עוסקים ומלכ"רים הרשומים ברשות
הפלסטינית
מע"מ בשיעור אפס על שירותי תיירות הניתנים לתייר בישראל
מדריך מע"מ לעוסק החדש
החזר מע"מ לתייר שרכש טובין בישראל
אזור סחר חופשי באילת סכומים ושיעורים במע"מ
מידע מע"מ לעוסקים
ניכוי מס תשומות ברכישה או יבוא של רכב פרטי ואופנוע

توجيهات حول التعامل مع مصالح تجارية من مناطق السلطة الفلسطينية מדריך לעוסקים וממלכ"רים בישראל
מול עוסקים וממלכ"רים הרשומים ברשות הפלסטינית

קרו פיצויים - מס רכוש:

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

מענק עבודה

עלון מענק עבודה לשנת המס

עלון מענק עבודה לשכירים ולעצמאים עבור שנת המס 2021
עלון מענק עבודה לשנת המס 2021- نشره لمنحة العمل (ضريبة الدخل السليبه) لسنة
2021- בערבית

מס קניה ובלו

עקרונות כלליים בנושא מס קניה בייצור מקומי

שונות:

כללים לשימוש במדריכי רשות המסים בישראל
קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון
<https://taxes.gov.il/IncomeTax/Pages/ToolsPages/IncomTaxGuides.aspx>

הסתמכות על המדריכים, אין בה בלבד כדי להוכיח שמגיעות זכויות גם אם לא חלו שינויים בדינים
בין מועד פרסום המדריכים למועד השימוש בהם.
מדריכי רשות המסים בישראל אינם באים לשנות כל דין או הוראה רשמית.

19. כתובות לעיין בהנחיות המנהליות הכתובות לפיהן פועלת הרשות

ניתן לעיין בהנחיות המנהליות המותרות בעיין עפ"י דין בכתובת:

הנהלת רשות המסים בישראל

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

טל': 074-7611234 פקס': 02-6318180

ניתן לפנות אל הממונה על חוק חופש המידע ברשות המסים בישראל באמצעות הגשת בקשה

באופן מקוון, דרך אתר רשות המסים (taxes.gov.il) או לפי הכתובת:

hofesh@taxes.mof.gov.il

חטיבת שירות לקוחות

מחלקת פניות הציבור וחוק חופש המידע ברשות המסים בישראל

רח' בנק ישראל 7, ירושלים 91010

טלפון: 074-7613045 פקס: 074-7409563

20 . רשימת המשרדים ברשות המסים:

20.1 רשימת משרדי פקידי השומה:

טלפון פקסימיליה	כתובת	שם ומשפחה	פקיד שומה
074-7616625 076-8091124	בניין הקניון האדום, אילת 88000	שלומי מרק	אילת
074-7614377 076-8091235	רח' הגבורה 9, אשקלון 78190	דקלה אקסול טובול	אשקלון
074-7614222 076-8091312	שד' שזר 1, באר-שבע 84894	עופר ג'ורג'י	באר שבע
074-7616015 076-8091843	רח' ז'בוטינסקי 43, רמת גן 52511	אברהם בכר	גוש דן
074-7613950 09-7417373	רח' הלל-יפה 1, חדרה 38203	שירלי כהן (בפועל)	חדרה
074-7616402 076-8093399	שדרות ירושלים 162, חולון 5882757	עדי וולק	חולון
074-7615154 076-8092472	שד' פלי"ם 15, ת.ד. 613 חיפה 59033	רויטל רז	חיפה
074-7616148 076-8090367	רח' אלחדיף 23, טבריה 14243	רועי מקוב	טבריה
074-7613731 02-6545494	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	אהרון אליהו	ירושלים 1
074-7613506 076-8093261	רח' יפו 236 ירושלים (בית דניאל)	גלעד תקוע	ירושלים 2
074-7613652 02-6545413	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	צחי וי	ירושלים 3
074-7613950 09-7417373	רח' טשרניחובסקי 14, כפר-סבא 44281	מיכל טולדנו-שוריאן	כפר-סבא
074-7615642 076-8092069	רח' פאולוס השישי 701, נצרת 16100	דניאל נאור	נצרת
074-7616996 076-8092162	רח' סמילנסקי 6, נתניה 42432	עזרא ספר	נתניה
074-7615338 076-8092271	רח' שלום הגליל 1, עכו 22120	יוסף בהלול	עכו

טלפון פקסימיליה	כתובת	שם ומשפחה	פקיד שומה
074-7616148 076-8090367	רח' ירושלים 4, עפולה 18126	ירון חשקובר	עפולה
074-7613264 09-7417373	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	עפרי שלו	פש"מ"ג
074-7616402 076-8093399	רח' ההסתדרות 26, פתח-תקווה 49540	מיכל בירנפלד	פתח-תקווה
074-7615834 076-8091802	רח' ויצמן 20 (מתחם דובק), צפת 1321736	שמואל כהן	צפת
074-7616232 076-8091217	רח' עמיאל רוז'נסקי 11, רחובות 7645311	שירלי כהן	רחובות
074-7613874 076-8091344	רח' הרצל 91, רמלה 76453	יהושע יעקובי	רמלה
074-7616555 076-8090195	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	עדי וולק (בפועל)	ת"א 1
074-7615706 076-8092884	רחוב קיבוץ גלויות 106 תל - אביב	שרון אהרוני	ת"א 3
074-7614417 076-8092994	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	אילן עדני	ת"א 4
074-7614519 076-8091414	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	שמעון לרנר	ת"א 5
074-7616743 076-8090510	שדרות ירושלים 162, חולון 5882757	ארז מקמל	יחידה ארצית לשומה
08-9259800 08-9259298	רח' האיילון 12, לוד 7135220	שלמה אסתרונג	היחידה הארצית לחקירות ומאבק בפשיעה
03-7633410 076-8090473	דרך מנחם בגין 125, תל-אביב 6701201	ירון בן נעים	היחידה הארצית (הוצל"פ - אכיפת הגביה)

20.2 רשימת משרדי מיסוי מקרקעין

מנהלי מיסוי מקרקעין	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
באר-שבע	יעל עיני	שד' שזר 1, באר-שבע 49848	074-7614274 076-8090704
חדרה	יניב כהן	רח' הלל-יפה 1, חדרה 38203	074-7613967 076-8093587
חיפה	תמר סעדה	שד' פלי"ם 15, חיפה 59033	04-8630342 076-8093416
טבריה	רועי מקוב	רח' אלחדיף 23, טבריה 14243	074-7616148 076-8090367
ירושלים	מאיר אסולין	רח' כנפי נשרים 66, ירושלים 91342	074-7613746 076-8093409
מרכז	אביבה אטיאס	דרך מנחם בגין 125, תל- אביב 6701201	074-7614841 076-8090755
נצרת	דורית אהרן ישראלי	רח' פאולוס השישי 701, נצרת 16100	074-7615547 076-8090744
נתניה	מזל בן שושן	רח' סמילנסקי 6, נתניה 42432	074-7616815 076-8090977
רחובות	ליאת שדמי מלאך	רח' רוז'ניסקי 11, רחובות 76453	074-7616193 076-8090710
ת"א	שי אהרונוביץ (בפועל)	דרך מנחם בגין 125, תל- אביב 6701201	074-7616451 03-7633192

20.3 רשימת משרדי מע"מ

ממונה אזורי	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
אשדוד	חן פקלק	רח' הבנאים 2 (בניין הפורום) אשדוד, ת.ד. 241 מיקוד 7760902	074-7618093 076-8094123
באר-שבע	גדעון לואיה	שדרות שז"ר 31, באר שבע, מיקוד 84894	074-7618076 076-8094849
רמלה	רון אלעד	רח' הרצל 91 רמלה	074-7619141 04-8672810
חדרה	אורן בר	רח' הלל-יפה 1, חדרה, מיקוד 38203	074-7617990 076-8094794
חיפה	צביקה רחמים	פלי"ם 15, קרית הממשלה, חיפה	074-7619134 076-8094656
טבריה	ירון קרן צבי	אלחדיף 23, טבריה	074-7619405 04-6714225
יחידה ארצית לבלו ומס קניה	יגאל פחימה	רח' מאיר אריאל 2 נתניה	074-7619770 076-8094944
ירושלים	אביב כהן	רח' כנפי נשרים 66, בית כנפי האלה, ירושלים 95465	074-7617801 076-8094947
מע"מ ת"א מרכז	אפרת אורנשטיין	רח' המסגר 14, תל-אביב מיקוד 6777663	074-7619660 076-8094465
מע"מ נוף הגליל	יצחק סוקמן	רח' המלאכה 52, נוף הגליל מיקוד 17000	074-7619361 04-6458800
נתניה	סימה שמחה כהן לוי	רח' סמילנסקי 8, נתניה, 42432	074-7619747 076-8094449
עכו	יואב אזולאי	שלום הגליל 1, עכו	074-7618172 076-8094133
גוש דן	דנה מונסוניגו	רח' ז'בוטינסקי 155 רמת גן	074-7619600 076-8094465
ת"א 1	אורי כליף	רח' רוטשילד 29, בת ים 5931606	074-7619060 076-8092421
ת"א 2	שמעיה סלח	רח' רוטשילד 29, בת ים 5931606	074-7619014 076-8094016
ת"א 3	איריס בן דוד	השלושה 2, תל-אביב	074-7619303 076-8094460
פתח-תקווה	שי בשרי	רח' ההסתדרות 26, פ"ת 49540	074-7619532 03-9346476
רחובות	אייל לוי	רח' רוז'נסקי 11 רחובות	074-7617801 076-8094947

20.4 רשימת בתי המכס

טלפון פקסימיליה	כתובת	שם ומשפחה	בית מכס
074-7611555 02-6668775	קריית המשרדים הקניון, נמל אילת, ת.ד. 131	אבירן בן שלוש	אילת
08-8510780 08-8510548	רח' הבנאים 2 (בניין הפורום) אשדוד, ת.ד. 241 מיקוד 77102	עודד נצר	אשדוד
04-8354750 04-8672706	שער הנמל 3, ת"ד 245, חיפה, מיקוד 32000	יהודה בן דוד	חיפה
074-7617801 076-8094947	רח' כנפי נשרים 66, בית כנפי האלה, ירושלים 95465	אביב כהן	ירושלים
074-7612555 02-6668614	רח' סמילנסקי 6, נתניה, מיקוד 42432	גיל חזיז	מעברי גבול
074-7611701 076-8091828	בית המכס נתב"ג, לוד, מיקוד 70100	אהוד בבא	נתב"ג
074-7611606 02-6668750	רח' ישראל גלילי 3א ת.ד. 4242, ראשל"צ 75142	יגאל מלכה	מרכז
074-7612101 02-6669993	מעבר נהר הירדן	אופיר זילברמן	נהר הירדן

20.5 רשימת ממוני חקירות מכס ומע"מ

טלפון פקסימיליה	כתובת	שם ומשפחה	מח' חקירות
08-6293456 08-6293303	שדרות שז"ר 31, באר שבע מיקוד 84894	אילה ביטון	באר שבע
074-7619141 076-8092810	רח' העצמאות 1, חיפה	-----	חיפה
074-7617963 076-8094880	רח' שלומציון המלכה 18, ת"ד 279, ירושלים, מיקוד 91002	עופר סופרי	ירושלים
074-76 03-9537486	רח' ישראל גלילי 3 ראשון לציון	ארז עמיקם	ת"א והמרכז
02-6330608 02-6536111	רח' כנפי נשרים 24, גבעת שאול, ירושלים, 91012	אהוד בבא	יח' הסמים

מח' חקירות	שם ומשפחה	כתובת	טלפון פקסימיליה
חקירות חיפה והצפון	אילן נסים	שד' פל- ים 15, חיפה	074-7614971 076-8091674
חקירות ירושלים	אריה נחמני	מגדל דניאל, רח' יפו 236, ירושלים	074-7613439 073-3732138
חקירות ת"א	דרור דניאל	דרך מנחם בגין 125, תל- אביב	074-7614892 03-7633888
חקירות מרכז	חגית סבירסקי	הצורף 5, א.ת. חולון	074-7613439 073-3732138

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

מאגר מידע מערכת סחר חוץ - מל"מ

- מאגר הכולל את מלוא המידע על סחר החוץ של מדינת ישראל לרבות ייבוא וייצוא מאת ואל מדינות היעד השונות. כן כולל המאגר את כל הנתונים הנוגעים ליבואנים, יצואנים וסוכני המכס בישראל.

מאגר מידע - שע"מ

- מאגר הכולל את מלוא המידע הנוגע ללקוחות רשות המסים לרבות בתחומי מס הכנסה, מע"מ ומיסוי מקרקעין לרבות נתוני דיווח, אישורים ומצב החשבון של לקוחות הרשות וזאת באמצעות שאילתות מובנות.

22. רשימת החוקים המרכזיים שמנהל הרשות ממונה על ביצועם

- 22.1 רשות המסים בישראל הינה הגורם הממונה על גביית מסים ישירים, מסי רכוש, היטלים מיוחדים, מסים משכר ומסי רווחים עפ"י החוק.
- 22.2 הרשות פועלת מתוקף חוקים, תקנות והוראות שעיקרן כיום:
- פקודת מס הכנסה
 - החוק להגדלת שיעור השתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מס הכנסה שלילי)
 - חוק מיסוי מקרקעין (שבח, מכירה רכישה)
 - חוק מס רכוש וקרן פיצויים
 - חוקי עידוד
 - חוק מס ערך מוסף, התשל"ו - 1975
 - חוק עבירות מנהליות
 - פקודת המסים גביה
 - חוק מס הכנסה (תאומים בשל אינפלציה) התשמ"ה - 1985
 - פקודת המכס (נוסח חדש)
 - חוק סוכני המכס, התשכ"ה - 1964
 - פקודת המשקאות המשכרים (ייצור ומכירה) [נוסח חדש]
 - פקודת הכהילים המפוגלים [נוסח חדש]
 - פקודת היבוא והיצוא [נוסח חדש]
 - חוק מס קניה (טובין ושירותים), התשי"ב - 1952
 - פקודת הטבק [נוסח חדש]
 - חוק מסי מכס ובלו (שינוי תעריף), התשי"ט - 1949
 - פקודת מס הבולים
 - חוק הבלו על הדלק, התשי"ח - 1958
 - חוק מס הבולים על מסמכים, התשכ"א - 1961
 - חוק היטלי סחר, התשנ"א - 1991
 - חוק העבירות המנהליות, התשמ"ו - 1985
 - תקנות והוראות שונות המתייחסות לחוקים או הפקודות דלעיל

23. המסים הנגבים/משולמים ע"י רשות המסים:

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

24. דיווח הממונה על הפעלת חוק חופש המידע ברשות המסים וטיפול בבקשות לקבלת

מידע עפ"י החוק - לשנת 2021

להלן התפלגות המידע אודות הבקשות:

156	הרשות מסרה את כל המידע המבוקש
17	הרשות מסרה את המידע המבוקש באופן חלקי
87	הרשות דחתה את הבקשה למסירת מידע
0	הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה
4	הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הקשורים לפונה
5	הטיפול בבקשה טרם הסתיים
269	סה"כ

מידע אודות בקשות שסורבו

שם העילה	מספר בקשות שנדחו מעילה זו	אחוז מכלל הדחיות
8(1) - הקצאת משאבים	20	15.20%
20 - קיים הסדר אחר למסירת המידע	30	22.70%
8(2) - נוצר לפני 7 שנים	1	0.80%
9(א)(1) - פגיעה בבטחון	1	0.80%
9(א)(3) - פגיעה בפרטיות	9	6.80%
9(ב)(1) - שיבוש תפקוד הרשות	4	3.00%
9(ב)(6) - סוד מסחרי	1	0.80%
9(ב)(7) - תנאי לאי מסירה	3	2.30%
8(4) - המידע פורסם	6	4.50%
8(3) - לא ניתן לאתר את המידע או שאינו מצוי בידי הרשות	8	6.10%
8(5) - המידע נוצר בידי רשות אחרת	1	0.80%
9(א)(4) איסור על פי דין	48	36.40%
סה"כ	132	100%

מידע אודות זמני טיפול בבקשות שנענו

אחוז מכלל הדחיות	מספר בקשות שטופלו במסגרת זו	זמן טיפול
63.10%	164	לא עלה על 15 יום
21.20%	55	בין 16-30 יום
9.60%	25	בין 31-60 יום
3.50%	9	בין 61-120 יום
2.70%	7	מעל 120 יום
100%	260	סה"כ

25. דיווח הממונה על פניות הציבור ברשות המסים הדו"ח השנתי של הממונה על פניות הציבור לשנת - 2021

- כללי**
- 25.1 "מפ"ל" הינה מערכת המנתבת את הפניות מהאינטרנט באופן אוטומטי - ישירות לגורם המטפל הרלוונטי ברשות, וזאת בהתאם לאופי הפנייה ומהותה, תוך מתן מענה, באמצעות המערכת, ישירות לדואר האלקטרוני של הפונה. המערכת מאפשרת שמירת ההתכתבות ועיבוד סטטיסטי, מדידת זמנים, ביצוע משוב מהלקוחות לגבי איכות התשובה שקיבלו וכן מאפשרת ללקוח לשלב בפנייתו גם קובץ PDF.
- 25.2 פונה יכול להגיש בקשה דרך אתר האינטרנט של הרשות, למען את פנייתו לגורם הרלוונטי ולסווגה לפי נושא ראשי (כגון: תחום המס הרלוונטי) ונושא משני. מיד עם משלוח הפניה הפונה מקבל תגובה מידית לדואר האלקטרוני שלו, על קליטת פנייתו והודעה הכוללת מספר הפניה המאפשרת מעקב מתאים. כמו כן, באפשרותו לצרף לפניה גם קובץ PDF.
- 25.3 במטרה לשפר את השירות ולאפשר מענה יעיל ומהיר לפניות הציבור באינטרנט, הוכשרו למעלה מ- 200 עובדים של רשות המסים (רפרנטים בהנהלת הרשות ו"מנהלי פניות" ביחידות השדה), כנאמנים על מתן המענה ללקוחות במערכת פניות לקוחות (להלן - מפ"ל). כל נאמן/ רפרנט אחראי על מתן תשובות המגיעות למשרד/ליחידה שלו ובמידת הצורך יכול לנתב את הפניה לגורם אחר.
- 25.4 המערכת נועדה בראש ובראשונה למתן מענה ב"מסלולי שירות" שכיחים הניתנים כעניין שבשגרה, במשרדי פקיד השומה ותחנות מע"מ וזאת במטרה לשפר את השירות ולצמצם את הצורך במתן שירות פרונטלי, דבר שיש בו להטריח את האזרח, מקום שבו שירות כזה אינו מחויב המציאות.
- 25.5 מומלץ כי בפניות מקצועיות, בקשות לקבלת הבהרות על פירוש הוראות חוק תקנות והוראות מנהל ופניות לקבלת החלטות מיסוי תעשה פניה ישירות לחטיבות הרלוונטיות הפועלות במטה רשות המיסים (פרטי הקשר של עובדי החטיבות מפורסמות באתר רשות המיסים).
- 25.6 תקציר הדו"ח**
- א. הדו"ח דלהלן, מסכם את הטיפול בפניות מהאינטרנט במערכת הייעודי, לתקופה שבין 1 לינואר ועד ליום 31 בדצמבר 2021, תוך הצגת מכלול הפניות אשר נותבו

וטופלו ע"י מנהלי הפניות והרפרנטים ביחידות השדה ובמטה הנהלת רשות המסים בישראל.

- ב. דוח זה אינו כולל את הטיפול בפניות בערוצי הקשר הנוספים (טלפוני, פייסבוק, מערכת פניות מייצגים וכו')
- ג. סך הפניות שהתקבלו בערוץ המפ"ל בשנת 2021: כ- 52,262 פניות בממוצע חודשי (627,155 שנתית).

ד. התפלגות פניות לשנת 2021:

- שכירים: 56.83%
- עצמאיים: 18.01%
- מייצגים: 3.84%
- אזרח/תושב: 1.74%
- אחרים: 8.85%
- נוספים (כגון: חיילים משוחררים, פנסיונרים, יבואנים ויצואנים): 10.7%
- ה. התפלגות הפניות לפי "נושא ראשי": מס הכנסה: 80.01%
- מיסוי מקרקעין: 0.04%
- מכס: 0.21%
- מע"מ: 8.02%
- השאר הוגדר כ- "אחר".
- זמן המענה הממוצע לפנייה עמד בשנת 2021 על 7 ימים.

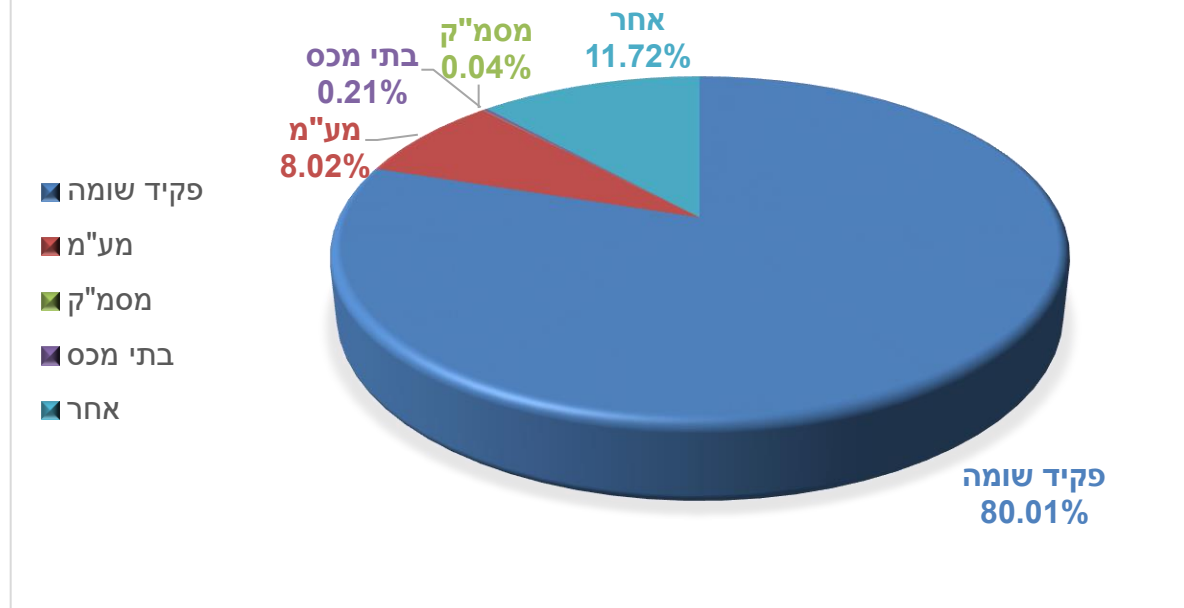
25.7 הערות נוספות

- א. בשנה האחרונה חל גידול משמעותי במספר הפניות ביחס לשנים קודמות אותו ניתן לייחס בין היתר למשבר הקורונה מה שגרר סגירת משרדים לקבלת קהל והיעדרויות עובדים.
- ב. שופרה יכולת ניתוב אוטומטית של פניות לקוחות, שאינם חייבים בהגשת דוח שנתי, למשרד פקיד השומה אליו הם משתייכים וזאת בנוסף, לניתוב הקיים לגבי לקוחות החייבים בהגשת דו"ח שנתי.
- ג. יצוין כי פניות מקוונות בנושא מיסוי מקרקעין, פניות מייצגים ופניות למשרד רשות המיסים אזור השרון מטופלות במערכת חדשה (CRM) ולא במערכת מפ"ל. מערכת זו מאפשרת זיהוי של הלקוח ובכך מאפשרת עמידה טובה יותר בדרישות של אבטחת מידע ומתן שירות. בשנים הקרובות תמשך מגמה זו של זיהוי אישי בכל מגוון הפניות המקוונות של רשות המיסים.

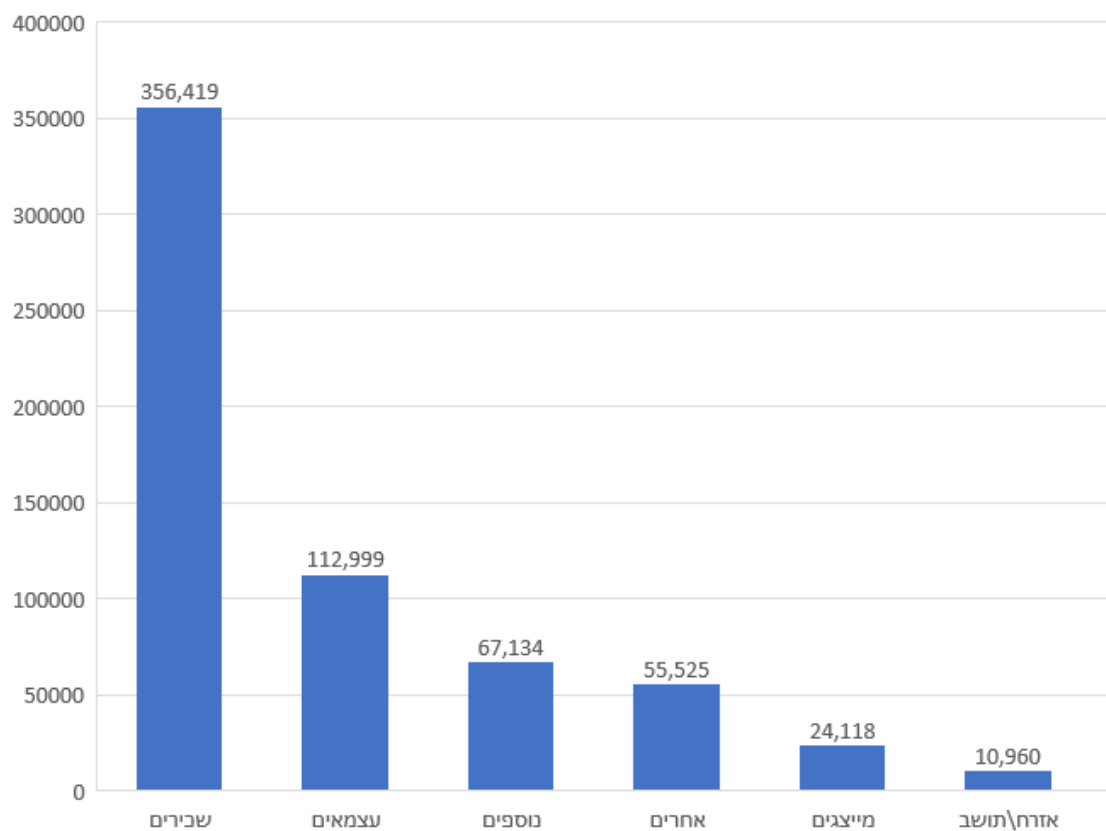
סיכום המענה לפניות (עפ"י בחירת הפונה) לפי נושא ראשי.

לתקופה: 1.1.2021 עד 31.12.2021

התפלגות פניות לפי סוג משרד 2021



התפלגות פניות (עפ"י בחירת הפונה) לפי סוג הפונה
לתקופה: 1.1.2021 עד 31.12.2021



26. דיווח פעילות בתחום מענק עבודה:

26.1 רקע

במסגרת מדיניות הממשלה להגדלת שיעור ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים, בדרך של סיוע לעובדים ברמות השכר הנמוכות והבטחת רמת חיים של העובדים בגיל פרישה, החליטה הממשלה על מספר צעדים ליישום מדיניותה האמורה ו זאת בהחלטת ממשלה מס' 1134 מיום 4 בפברואר 2007.

בהתאם לכך העבירה הממשלה בכנסת ב-27 בדצמבר 2007 את החוק להגדלת שיעור ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מענק עבודה), התשס"ח - 2007 (להלן: "חוק מענק עבודה") והטילה על רשות המסים את תפקיד יישום והטמעת החוק.

תחולת החוק

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

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

הערכות לקידום, יישום והטמעת החוק

כאמור, עם קבלת החלטת הממשלה ליישום החוק והטלת יישומו על רשות המסים, הוחלט שחטיבת שירות לקוחות תוציא לפועל את יישומו.

על מנת שהחוק יוטמע באופן המיטבי ביותר, תוך יצירת סביבת עבודה נוחה, יעילה וצמצום הבירוקרטיה למינימום, נקטה חטיבת שירות לקוחות ברשות המסים, האחראית על יישום החוק, במספר פעולות, כגון: פיתוח תהליך פשוט להגשת תביעה, מהלכים ממוחשבים, הרחבת בסיס הנתונים, שיפור מערכות המידע, פעולות יזומות רבות לטיוב המידע והגדלת מס' הזכאים, יצירת מודעות, הקמת מרכז מידע טלפוני, הטמעת יישומו של החוק בקרב עובדי משרדי השומה ועוד.

הכנת חוזרים מקצועיים והוראות ביצוע

הוכנו והופצו ע"י חטיבת שירות לקוחות חוזרים מקצועיים והוראות ביצוע לעובדים במכלול התפקידים המטפלים בחוק " מענק עבודה" מכל היבטיו, המסבירים את כל התהליך ואת

פרטי הטיפול בו ע"י קבוצות העובדים השונות באגף מס הכנסה ומיטוי מקרקעין וכן פעולות נוספות:

26.2 יצירת מודעות בדבר חקיקת חוק "מענק עבודה"

במסגרת הטמעת החוק והגברת המודעות, פנתה חטיבת שירות לקוחות ביחד עם הדוברות למספר גורמי חוץ, כגון: עמותת ידיד, מתנ"סים, רשויות מקומיות, הג'וינט משרד הכלכלה ומשרד העבודה וכיוצ"ב, וננקטו פעולות משותפות להגברת המודעות בדבר הזכויות שישן בעקבות חקיקת החוק. הפצת עלוני המידע בסניפי ובסוכנויות הדואר השונים.

26.3 פרסום מידע בכלי התקשורת השונים

נערך קמפיין פרסומי רחב במסגרתו בין היתר, פרסמה הרשות מודעות בעיתונות הכתובה המספקות הסבר על תנאי הזכאות לקבלת המענק וכיוצ"ב, שודר ג'ינגל ברדיו המזמין את הציבור להגיש תביעה ו/או לקבל מידע נוסף ממרכז המידע הטלפוני של רשות המסים או באתר רשות המסים באינטרנט ועוד. הכנת והפצת עלוני מידע בשפות שונות הוכנו והופצו עלוני מידע במספר שפות: עברית, ערבית, רוסית, צרפתית ואמהרית.

26.4 פרסום והפצת מידע באתר האינטרנט

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

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

26.6 פותחו 4 יישומי אינטרנט מתקדמים:

א. יישום להגשת תביעה לקבלת מענק עבודה באופן מקוון באמצעות האזור האישי של רשות המסים, היישום מאפשר הגשת תביעה ל"מענק עבודה" בצורה מקוונת כחלופה נוספת, במקום הגשת התביעה באמצעות סניף הדואר.

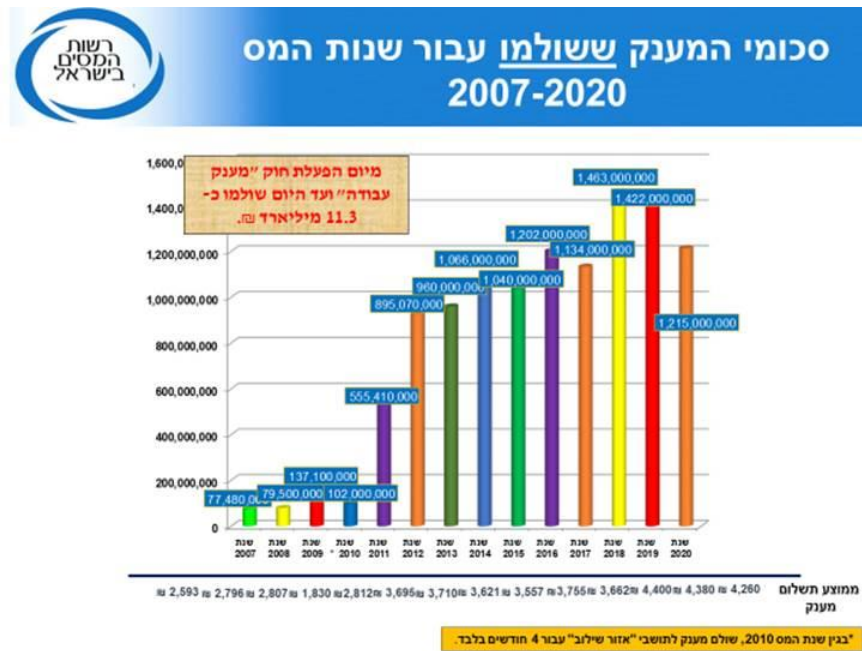
ב. יישום לבדיקת הזכאות לקבלת המענק באמצעותו כל אזרח יכול באופן פשוט וזמין, לבדוק אם הוא עומד בתנאי הזכאות ומה סכום המענק לו הוא זכאי.

ג. יישום לבדיקת סטאטוס התביעה השימוש בו מיועד לאותם אזרחים שכבר הגישו תביעה, באמצעותו מגיש תביעה יכול באופן פשוט וזמין, לבדוק את זכאותו וסכום המענק לו הוא זכאי ואת מועדי קבלת המענק.

"סימולאטור" באמצעותו כל אזרח יכול באופן פשוט וזמין, לבדוק את זכאותו



2



4

27. פעילות מרכז המידע והשירותים המקוונים

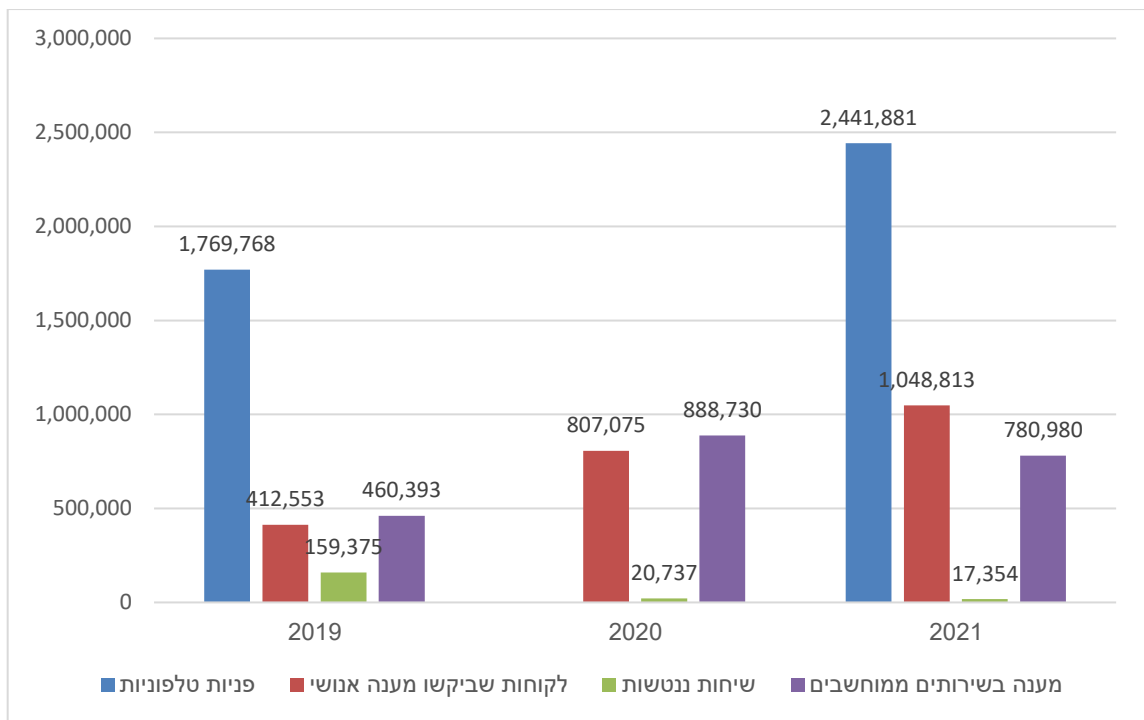
קטגוריה - 2019	
1,769,768	פניות טלפוניות
412,553	לקוחות שביקשו מענה אנושי
36.56%	שיעור שיחות ננטשות לאחר 60 שניות
460,393	לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכות האוטומטיות
06:14	אורך שיחה ממוצעת בדקות
96,335	טיפול בפניות דוא"ל (נתון של טיפול בדוא"ל ולא דוא"ל שהתקבל)
21,816	טיפול בפקסים (נתון של טיפול בפקסים ולא פקסים שהתקבלו)

קטגוריה - 2020

פניות טלפוניות	***
לקוחות שביקשו מענה אנושי	807,075
שיעור שיחות ננטשות לאחר 60 שניות	2.5%
לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכות האוטומטיות	888,730
אורך שיחה ממוצעת בדקות	06:47
טיפול בפניות דוא"ל (נתון של טיפול בדוא"ל ולא דוא"ל שהתקבל)	227,505
טיפול בפקסים (נתון של טיפול בפקסים ולא פקסים שהתקבלו) *** נתון חסר עקב החלפת מערכת ניתוב השיחות	13,112

קטגוריה - 2021

פניות טלפוניות	2,441,881
לקוחות שביקשו מענה אנושי	1,048,813
שיעור שיחות ננטשות לאחר 60 שניות	1.6%
לקוחות שקיבלו מענה דרך המערכות האוטומטיות	780,980
אורך שיחה ממוצעת בדקות	06:21
טיפול בפניות דוא"ל (נתון של טיפול בדוא"ל ולא דוא"ל שהתקבל)	194,486
טיפול בפניות אינטרנט	44,863
טיפול בפקסים (נתון של טיפול בפקסים ולא פקסים שהתקבלו)	2,139



28. תקנות חופש המידע, התשנ"ט-1999

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

הגדרות:

1. בתקנות אלה –

"בית דואר" – כהגדרתו בחוק רשות הדואר, תשמ"ו-1986, למעט תיבת דואר;

"השנה החולפת" – השנה שקדמה לשנת פרסומו של הדין וחשבון;

"השנה הנוכחית" – שנת פרסומו של הדין וחשבון;

"ספריה ציבורית" – כהגדרתה בחוק הספריות הציבוריות, תשל"ה-1975, ואולם ברשות מקומית שבה יותר מספריה ציבורית אחת – הספריה הציבורית המרכזית לפי קביעת הרשות המקומית.

פרסום רשימת הרשויות הציבוריות

(א) הממשלה תפרסם בדרך קבע, באתר האינטרנט של הממשלה, את רשימת הרשויות הציבוריות כאמור בסעיף 4(א) לחוק.

(ב) הממשלה תפרסם מדי שנה את רשימת הרשויות הציבוריות ברשומות.

(ג) הממשלה תפיץ מדי שנה את רשימת הרשויות הציבוריות –

(1) לספריית הכנסת;

(2) לבית הספרים הלאומי והאוניברסיטאי – שני עותקים;

(3) לספריה ציבורית בכל רשות מקומית;

(4) למשרדים המחוזיים של מרכז ההסברה;

(5) לרשות הדואר, במספר עותקים מספיק לשם הפצה בין בתי הדואר.

העמדת הנחיות מנהליות לעיון הציבור

2. רשות ציבורית תעמיד לעיון הציבור את ההנחיות המינהליות הכתובות כאמור בסעיף 6(א) לחוק, כפי שיעודכנו מזמן לזמן, במשרד הראשי, וכן במשרדיה המחוזיים, אם קיימים, אלא אם כן קבעה הרשות מקומות עיון אחרים שבהם תתאפשר גישה נוחה לציבור; קביעה כאמור תיכלל

במידע, שברשימת הרשויות לפי סעיף 4 לחוק ובדין וחשבון השנתי של הרשות הציבורית.

העמדה לעיון הציבור על ידי רשות ציבורית

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

מועד פרסום דין וחשבון שנתי

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

תוכן דין וחשבון שנתי

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

- (11) המקומות והמועדים שבהם ניתן לעיין בהנחיות המינהליות הכתובות שלפיהן פועלת הרשות הציבורית כאמור בסעיף 6 לחוק;
- (12) תיאור ומטרות של מאגרי המידע של הרשות הציבורית, הרשומים לפי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981;
- (13) קרנות ומלגות שבימון הרשות הציבורית;
- (14) תמיכות שנתנה הרשות הציבורית למוסדות ציבור בשנה החולפת, לרבות פירוט שמותיהם של המוסדות והיקף התמיכה שניתן לכל אחד מהם;
- (15) ברשות הציבורית שהיא משרד ממשלה- רשימת החוקים שהשר העומד בראש המשרד ממונה על ביצועם, וכן פירוט הרשויות הציבוריות והתאגידים שהמשרד אחראי על תחומי פעילותם;
- (16) ברשויות מקומיות-המקומות והמועדים שבהם ניתן לעיין בחוקי העזר שלה.

דיווח של הממונה

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

פרסום דין וחשבון שנתי

(ב) דין וחשבון שנתי של רשות ציבורית יהיה פתוח לעיון הציבור במשרד הראשי של הרשות הציבורית, ואם יש לה משרדים מחוזיים- גם בהם.

(ג) רשות ציבורית, למעט רשות מקומית ותאגיד שבשליטת רשות מקומית, תשלח עותק של הדין וחשבון השנתי-

(1) לגנזך המדינה;

(2) לספריית הכנסת;

(3) לבית הספרים הלאומי והאוניברסיטאי- שני עותקים;

(4) לספריה ציבורית בכל רשות מקומית- שמספר תושביה עולה על 5000.

(ד) רשות ציבורית שהיא רשות מקומית או תאגיד שבשליטת רשות מקומית, תשלח עותק של הדין וחשבון השנתי לספריה הציבורית בתחום אותה רשות מקומית.

(ה) רשות ציבורית שהיא משרד ממשלתי הממשלה תפרסם עותק של הדין וחשבון השנתי באתר האינטרנט של המשרד; רשות ציבורית אחרת, שיש לה אתר אינטרנט, תפרסם עותק של הדין וחשבון השנתי באתר בתוך שנה מיום הפעלתו של האתר.

(ו) דין וחשבון שנתי יעמוד לעיון לפי תקנה זו במשך שנה מיום פרסומו, אלא אם כן פורסם דין וחשבון מעודכן יותר; דין וחשבון שפורסם באמצעות האינטרנט- רשאית רשות ציבורית לעדכן מזמן לזמן במהלך אותה שנה.

(ז) רשות ציבורית תמציא עותק של הדין וחשבון השנתי לכל מבקש, ורשאית היא לגבות תמורה בעד הפקת העותק.

סייג לפרסום

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

תחילה

(א) תחילתן של תקנות אלה, למעט תקנה 2(ג)(5), ביום תחילתו של החוק.

(ב) תחילתה של תקנה 2(ג)5) ביום כ"ג בטבת תש"ס 1) בינואר 2000).

(ג) הדין וחשבון הראשון לפי תקנה 5 יפורסם לא יאוחר מיום כ"ח בסיון תש"ס (1 ביולי 2000).

א' בסיון תשנ"ט (16 במאי 1999) צחי הנגבי שר המשפטים