



חטיבת שירות לקוחות

דו"ח שנתי

אודות יישום חוק חופש המידע

לשנת 2023

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 למי שאינם אזרחי או תושבי ישראל), 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 2023, נכללת סקירה אודות רשות המסים בישראל, כינונה, תחומי אחריותה, תפקידיה וסמכויותיה, המבנה הארגוני שלה, רשימת בעלי התפקידים, תקציבה, פעילויותיה השונות בשגרה ובעידן של מלחמת חרבות ברזל וכן, דיווח בנוגע לבקשות לקבלת מידע אשר הוגשו בשנה החולפת.

בברכה,
שלמה אוחיון
סמנכ"ל בכיר לשירות לקוחות
והממונה על חוק חופש המידע

תוכן העניינים

מס' עמוד	נושא
4	פירוט מבנה הרשות
5	חזון רשות המסים
6-7	בעלי תפקידים בהנהלת רשות המסים ודרכי התקשרות
8	סקירת עיקרי הפעילות מתוך תוכנית העבודה לשנים 2023-2024
8-10	חטיבת אכיפת הגבייה
10-14	חטיבת שומה וביקורת
15-17	חטיבת שרות לקוחות
18-19	החטיבה לחקירות ומודיעין
19-22	מינהל המכס
23-23	חטיבה משפטית
24-26	חטיבה מקצועית
27	החטיבה לתכנון וכלכלה
28-30	הכנסות רשות המסים
31-33	אגף בכיר לדיגיטליות המידע
33-34	חטיבת החשבות
35	החטיבה לביקורת פנים
36-37	אגף דוברות והסברה
38	תקציב הרשות- ביצוע התחייבות ושינויים תקציביים
39-41	רשימת חוברות ועלוני מידע שפורסמו לציבור באתר הרשות
42	כתובות לעיון בהנחיות המנהליות הכתובות לפיהן פועלת הרשות
43-44	רשימת משרדי מס הכנסה
45	רשימת משרדי מיסוי מקרקעין
46-47	רשימת משרדי מע"מ
47	רשימת בתי המכס
48-49	רשימת ממוני חקירות מכס מע"מ ומס הכנסה
50	רשימת מאגרי מידע של הרשות הרשומים על פי חוק הגנת הפרטיות
51	רשימת חוקים שמנהל הרשות ממונה על ביצועם
52	המסים הנגבים/המשולמים ע"י רשות המסים
53-55	דיווח הממונה על הפעלת חוק חופש המידע ברשות המסים וטיפול בבקשות לקבלת מידע עפ"י חוק לשנת 2023
56-59	הדו"ח השנתי של הממונה על פניות הציבור לשנת 2023
60-62	תקציר הדוח דיווח פעילות בתחום מענק עבודה
63	נתוני מענה במרכז המידע
64-66	תקנות חופש המידע התשנ"ט 1999

פירוט מבנה הרשות

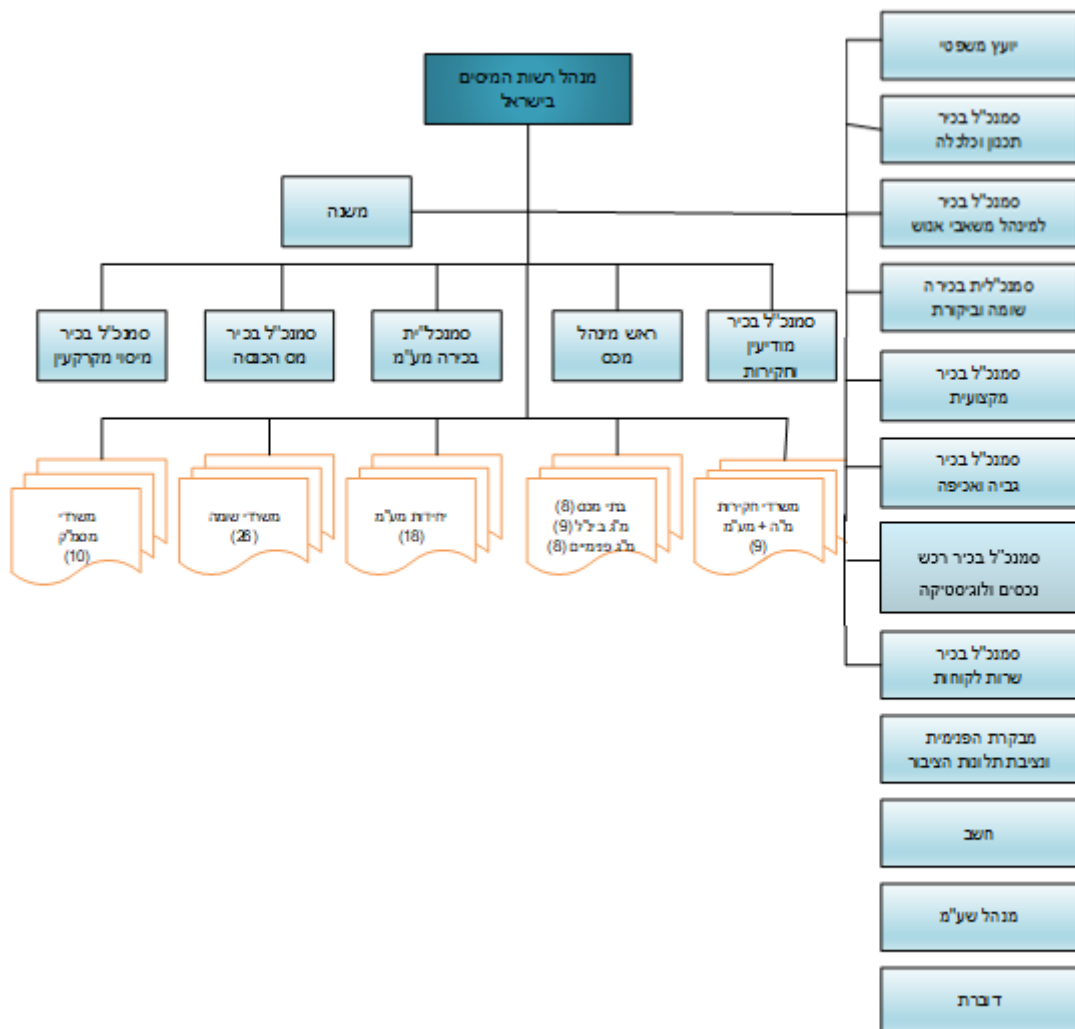
1.1 בהתאם להחלטת הממשלה, מונה מר שי ישראל אהרונוביץ, למנהל רשות המסים בישראל.

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 הגבייה והגברת האכיפה וההרתעה.
- 2.2 מאבק בהון שחור.
- 2.3 מאבק בתכנוני מס "קשים".
- 2.4 קידום הצמיחה והכלכלה ותמיכה באדם העובד.
- 2.5 שיפור השירות, הסרת חסמים והקטנת בירוקרטיה.
- 2.6 טיפוח ההון האנושי.

3. בעלי תפקידים בהנהלת רשות המסים ודרכי התקשרות

- שי ישראל אהרונוביץ, מנהל רשות המסים, טלפון: 074-7611234, פקס: 0747409756
- מירי סביון, המשנה למנהל אגף המסים, טלפון: 074-7611218, פקס: 02-6668329
- כפיר חן, ראש מינהל מכס, טלפון: 074-7611352, פקס: 02-6664037
- אורי קלינר, היועץ המשפטי לרשות המסים, טלפון: 074-7611332, פקס: 074-7409785
- אריה רימיני, מנהל שע"מ, טלפון: 02-5688288, פקס: 02-5688574
- אתי גבאי מורלי, סמנכ"לית בכירה ניהול ההון האנושי, טלפון: 074-7612908, פקס: 074-7409804
- עידית לב-זרחיה, מנהלת אגף בכיר דוברות, תקשורת והסברה, טלפון: 074-7611236, פקס: 02-6664112
- אלעד גולדברג, סמנכ"ל בכיר רכש נכסים ולוגיסטיקה, טלפון: 074-7613364, פקס: 074-7409654
- אביגיל פינטו, המבקרת הפנימית, טלפון: 074-7613013, פקס: 02-6668025
- גרמן קונסטנטינובסקי, חשב בכיר רשות המסים, טלפון: 074-7611385, פקס: 02-6668240
- פזית קליימן, סמנכ"לית בכירה לשומה ובקורת, ממלאת מקום סמנכ"ל בכירה מיסוי מקרקעין טלפון: 074-7613170, פקס: 074-7409612
- ורד חדד עורקבי, סמנכ"לית בכירה לחקירות ומודיעין, טלפון: 074-7613135, פקס: 074-7409819
- נטע סבח, סמנכ"לית בכירה לאכיפת הגבייה, טלפון: 074-7611271, פקס: 02-6318193
- שלמה אוחיון, סמנכ"ל בכיר שרות לקוחות, טלפון: 074-7613045, פקס: 074-7409563
- רובי בוטבול, סמנכ"ל בכיר מס הכנסה, טלפון: 074-7613134, פקס: 074-7409819
- נהיד מכבי, סמנכ"לית בכירה מע"מ, טלפון: 074-7611160, פקס: 02-6668250
- שירלי אביבי, סמנכ"לית בכירה ניהול סיכונים, תכנון ותקצוב, טלפון: 074-7613233, פקס: 02-6663932
- רז דרור עופר, סמנכ"ל בכיר תכנון וכלכלה, טלפון: 0747611460

- רחלי קופר, מנהלת אגף בכירה (חדשנות), טלפון : 074-7611234
- טרם אוייש, סמנכ"ל בכיר (מקצועית), טלפון : 074-7613259 , פקס : 074-7409635
- רחל אילוז, ראש מטה לשכת מנהל רשות המסים,
טלפון : 074-7611234 , פקס : 076-8091051
- יהונתן אזרזר, יועץ מקצועי למנהל רשות המסים,
טלפון : 074-7611234 , פקס : 02-6318180
- כארים כנעאן, יועץ מקצועי למנהל רשות המסים,
טלפון : 074-7611234 , פקס : 02-6318180
- אמיר דוידוב, יועץ כלכלי למנהל רשות המסים,
טלפון : 074-7611235 , פקס : 02-6668025
- חגית פז מנור, מנהלת תחום (תאום מטה, מיסוי מקרקעין),
טלפון : 074-7613130 , פקס : 0747409748
- מנחם הסה - ראש צוות- ייעוץ משפטי, טלפון : 0747611459

4. סקירת עיקרי הפעילות מתוך תכנית העבודה לשנים 2023-2024

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 2023 פעלה חטיבת אכיפת הגביה לגביית המס שוטף וביצוע הליכי אכיפה איכותיים על חובות עבר והצליחה לחצות את יעדי הגביה שנקבעו. החטיבה הצליחה ליישם את מרבית התוכניות שהציבה לעצמה לשנת 2023 ומתעתדת להמשיך ביתר שאת לקדם תהליכי עבודה ולדאוג להפחתת החיכוך והבירוקרטיה במתן השירות לאזרח תוך גבית מס אמת קרוב ככל הניתן למועד היווצרותו.

להלן פירוט הנושאים והפעילות של החטיבה שהתקיימו בשנת 2023:

- א. הכנת תכניות עבודה למשרדים האזוריים במערכי המס השונים הכוללת את היחידה הארצית לאכיפת הגביה (הוצל"פ).
- ב. פיקוח ובקרה על תכנית העבודה למשרדים האזוריים במערכי המס השונים.
- ג. המשך פיתוח מערכות הגביה הממוחשבות.
- ד. המשך אפיון ופיתוח המערכות במסגרת הפרויקט האסטרטגי של רשות המסים "פיתוח הליכי תשלום".
- ה. המשך עבודת צוות לניתוח ואפיון מערכת חדשה לגביית מס הכנסה.
- ו. הקמת צוות להצגת נתוני עסקאות ומצב חשבון מיסוי מקרקעין באזור האישי של רשות המסים.
- ז. יישום תיקוני חקיקה לרבות הטמעתם במערכות המחשוב.
- ח. אפיון ופיתוח השלב הראשון באתר הרשות ביישום גבית מס הכנסה.
- ט. אפיון ופיתוח ממשק ממוחשב לקבלת כספי עיקול צד ג' באמצעות העברה בנקאית.
- י. העלאת מערכת חדשה לביצוע הסדרי תשלומים ע"י המייצג במערכת המייצגים למס הכנסה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.
- יא. פיקוח ובקרה על תהליכי אכיפה – ביצוע פיקוח ובקרה על תהליכי העבודה ביחידות המס ובמערכות הממוחשבות, לייעול ושיפור עבודת הגביה.
- יב. המשך אפיון ופיתוח מערכת האכיפה.
- יג. פיתוח רשימת עבודה "פוטנציאל עיקולים" למשרדי פקידי השומה במערכת הגביה החדשה.
- יד. אפיון פיתוח ופתיחת מספר שאילתות לשימוש המשרדים במערכת הגביה החדשה של מס הכנסה.

- טו. קיום קורסים בסיסיים ומתקדמים להדרכת והגברת המקצועיות של עובדי הגביה במשרדים.
- טז. עדכון ההוראה להאצלת סמכויות לאישור הסדר תשלומים במשרדי המס במערכי מס הכנסה, ניכויים ומיסוי מקרקעין.
- יז. פיתוח מערכת מחשובית ייעודית לחלוקת מענקי התארגנות לתושבים המפונים בעקבות מלחמת "חרבות ברזל".
- יח. הקמת שאילתה מרכזת וסימון אוכלוסיית הזכאים במסגרת הדחיות שנתנו בחוק לזכאי "מלחמת חרבות ברזל".
- יט. מתן דחיות ועיכוב הליכי אכיפה לאוכלוסייה הזכאית במסגרת מלחמת "חרבות ברזל".
- כ. אפיון ופיתוח מערכת למכירת נדל"ן (כינוסים) ליחידה הארצית לאכיפת הגביה (הוצל"פ).
- כא. אפיון מערכת המחאות חוזרות ליחידה הארצית לאכיפת הגביה (הוצל"פ).

בשנת המס 2024 יושם דגש על הנושאים הבאים: המשך קידום האפיון והפיתוח בפרויקט אסטרטגי של הרשות בנושא "פישוט תהליכי תשלום". הגברת כמות העברת הדרכות וקורסים לקידום ופיתוח הידע המקצועי והאישי של עובדי הגביה במשרדים האזוריים. המשך הטיפול במשימות השוטפות שבשגרה ופרויקטים רב שנתיים, יישום תכנית למבצעי אכיפה ביחידות הרשות, שיפור תהליך הבקרה על תכנית העבודה ומעקב שוטף אחר אופן יישום החלטת המטה על ידי היחידות בשטח.

להלן הנושאים והדגשים בתוכנית העבודה לשנת 2024:

- א. שיפור האמצעים הדיגיטליים להגשה ותשלום מקדמות מס הכנסה, דוחות ניכויים ודוח מע"מ.
- ב. פתיחת אתר האינטרנט החדש והמשודרג לביצוע דיווחים ותשלומי חובות באתר רשות המסים לכלל האוכלוסייה כולל אפשרות לצפייה בנתונים אישיים מורחבים בכניסה לאחר הזדהות.
- ג. פתיחת השלב הראשון להצגת נתוני עסקאות ומצב חשבון מיסוי מקרקעין באזור האישי של רשות המסים.
- ד. פרסום נוהל להזנת פרטי חשבון בנק ואימות החשבון במיסוי הישיר.
- ה. קיום ימי עיון, כנסים, קורסים והדרכות לעובדי הגביה והאכיפה בכלל המערכים.
- ו. פתיחת ממשק ממוחשב לקבלת כספי עיקול צד ג' באמצעות העברה בנקאית באתר רשות המסים.

- ז. המשך פיתוח ממשק ממוחשב לקבלת עיקולי צד ג' מהרשות לאכיפה.
- ח. המשך פעילות הצוות לניתוח ואפיון מערכת חדשה לגביית מס הכנסה.
- ט. פיתוח אפשרות לביצוע תשלומי חובות מס רכוש באתר האינטרנט של הרשות.
- י. המשך אפיון ופיתוח מערכת למכירת נדל"ן (כינוסים) ליחידה הארצית לאכיפת הגביה (הוצל"פ)
- יא. המשך אפיון ופיתוח מערכת המחאות חוזרות ליחידה הארצית לאכיפת הגביה.

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 2023:

- א. הכנת תכניות עבודה למשרדים האזוריים למערכי המס השונים (מ"ה, מע"מ, מסמ"ק), לרבות ניכויים.
- ב. שיפור ממשקי דיווח מול הציבור, עדכון טפסי דוחות מס שנתיים (חברות, יחידים, שכירים וכו'), עריכת חוברת "דע את זכויותיך" במ"ה ובמסמ"ק והמשך פיתוח ושדרוג מערכת "דו"ח שנתי מקוון מלא" ושיפור תהליכים במערכת המשרדית לניהול דוחות.
- 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. השלמת פיתוח ייעול ושיפור והטמעת מערכת קשר ממוחשבת לצורך העברת מידע בין מ"ה – מע"מ – מסמ"ק.
- ו. הכשרה מקצועית של עובדי השומה והביקורת, קורסי מפקחים, קורסי ביקורת ממוחשבת ו-BI, קליטת עובדים חדשים ואחריות כוללת להכשרתם לרבות ביצוע תהליך התמחות שומה במשרדים והתמחות בראיית חשבון.
- ז. שיפורים במערכת חדשה לאישורי ניכוי מס במקור ואישורי גופים ציבוריים, ביצוע מהלכים אוטומטיים להפקת כ-830,000 אישורי ניכוי מס במקור וכ-900,000 אישורי

- גופים ציבוריים וכן מהלכים אוטומטיים לשלילת אישורים לפטור/הקטנת שיעור ניכוי במקור.
- ח. המשך הטמעה של מערכת תיק ביקורת ממוחשב מס הכנסה וניכויים במשרדי השומה והמשך קידום ופיתוח שלב ב' של המערכת.
- ט. אפיון וקידום תהליך חדשני של הפעלת מערכת רובוטיקה – RPA, אשר מדמה פעולת עובד ומבצעת תהליכים אוטומטיים בשומה בנושאים רלוונטיים בתחום השומה.
- י. הפקת לוח ניכויים לחודש ינואר 2023 ואילך, אשר מפרט את חישוב מס הכנסה החל על משכורת ועל הכנסה מיגיעה אישית. ללוח זה מצורף קישור למחשבון נקודות זיכוי.
- יא. הפקת לוח ניכויים שנתי לשנת המס 2023 אשר נועד לחישוב מס הכנסה ממשכורת ושכר עבודה לשנת 2023.
- יב. המשך פיתוח מערכת שומות אוטומטיות ללא מגע יד אדם בטיפול בדיווחים על מכירות/רכישות זכות במקרקעין.
- יג. בניית מערכת למעקב ואישור מנהל מס שבח בהארכת מועד להחלטה בהשגה מעבר ל-8 חודשים.
- יד. שיפורים שונים במערכת המייצגים במסמ"ק.
- יו. בניית מערכת לייעול הטיפול בבקשות לתקנה 11 עבור קטין.
- יז. בניית מנגנון לייעול הטיפול בבקשות להקטנת מקדמת מס שבח עפ"י סעיף 15 לחוק מיסוי מקרקעין.
- יח. שיפור טופס בקשה לתיקון שומה לצורך יעילות הטיפול בבקשות אלו.
- יח. 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, משלוח מכתבים לניצולי שואה אשר נקבעה להם ע"י הרשות לניצולי שואה נכות רפואית המזכה בפטור ממס, על זכאותם לפטור ומתן אישורים למעסיק וכן, נשלחו כ-330,000 "מעטפות ירוקות" בדבר זכאות אפשרית להחזרי מס לשנת 2017 ו-2018.
- יט. מיצוי זכויות ליתומים שקבלו קצבאות שארים ונוכה להם מס לשנים 2017-2019.
- כ. מערכת מקוונת לדיווח עזיבת מקום עבודה הועלתה לאוויר בגרסה ראשונית, בה ידווח המעסיק את נתוני העסקה וכספי הפיצויים של עובד המסיים עבודתו והעובד יוכל לקבל את בחירותיו במערכת בנוגע לכספי הפיצויים, בשנת 2024 ממשיכים בפיתוח המערכת.
- כא. מיזם לחולי סרטן: ממשק להעברת בקשות לפטור ממס באופן נגיש וקל לחולים במחלות קשות. הועברו כ-4000 בקשות.
- כב. המשך פיתוח המערכת חדישה לביצוע תאומי מס באמצעות המחשב והטלפון הנייד לשימוש הציבור הרחב, תוך מיצוי זכויות למגיש הבקשה.

- כג. המשך פיתוח מערכת אינטרנטית להגשת בקשה לוועדה רפואית לפטור ממס באופן מקוון מלא וללא צורך בהגעה למשרד השומה, כולל אפשרות עדכון פטור מוועדה אחרת.
- כד. תיאומי מס: ביצוע תיקון תיאומי מס להורים לילדים בגילאים 6-12 בהתאם לשינוי החקיקה, הארכות תוקף תיאומי מס לכ-330,000 איש מכלל האוכלוסייה לשנת 2023, הארכת תוקף אוטומטית להטבת המס לכ-14,000 הורים לילדים עם מוגבלות לשנת 2023.
- כה. ביצוע הכשרה מקצועית לרכזי חוליות 17 וסדנאות שירות לכלל עובדי חוליות 17 כולל סדנת עומק לעובדי חוליה 17 בפקיד שומה חיפה.
- כו. המשך פיתוח מערכת דיגיטלית להתחשבות מול הרש"פ והפקת חשבוניות ממוחשבות.
- כז. אפיון הסבה, שדרוג ופיתוח מערכת משרדית חדשה למתן אישורים לפי סעיף 50 לחוק מיסוי מקרקעין.
- כח. אפיון ופיתוח מערכת להגשת הצהרת הון דיגיטלית.
- כט. פיתוח והטמעת היישום "תיק נישום דיגיטלי" המהווה חלופה לתיק הנישום הפיסי במשרד המאגד את כל מסמכי הנישום.
- ל. יישום חקיקה חדשה "שוכר משכיר" (תיקון חקיקה של סעיף 122 לפקודת מס הכנסה) - הוספת יישום אינטרנטי לדיווח ותשלום על הכנסות משכר דירה בשיעור של 10% ופרסום מדריך מעודכן למסלולי דיווח על הכנסות משכר דירה באתר רשות המסים.
- לא. בעקבות מלחמת חרבות ברזל בוצעו המהלכים הבאים:
1. פרסום הנחיות מיוחדות ומקלות לעניין חישוב שווי השימוש ברכב לעובדים המגויסים בצו 8.
 2. פרסום הנחיות לראשי רשויות מקומיות של ישובים שפוגו, למעסיקים ולמשרדי השומה לגבי מתן הטבת מס בגין יישוב מוטב לשנת 2024.
 3. דחיית הטלת עיצומים כספיים וקנסות בגין איחור בהגשת דוחות שנתיים והצהרות הון לתקופת המלחמה.
 4. עצירת משלוח דרישות להגשת הצהרות הון לכלל אוכלוסיית הנישומים.
 5. הארכה יזומה של אישורי ניכוי מס במקור אשר תוקפם פג ב-30.9.2023 עד ליום 30.11.2023.
 6. בוצע מהלך רוחבי ממוחשב לשחרור החזרים על מנת להקל על האוכלוסייה.
 7. היערכות מול שעי"מ לעדכון השאילתות הרלוונטיות כחלק מיישום חוק הארכת תקופות ודחיית מועדים (הוראת שעה - חרבות ברזל) (הליכי מס ומענקי סיוע) התשפ"ד-2023 לעניין מועדי ההתיישנות ולעניין הארכת המועדים בחברות בית ומשפחתיות.
 8. התווסף מידע בשאילתות mall, intv ו-df בדבר אוכלוסייה הזכאית לחוק דחיית מועדים (הוראת שעה-חרבות ברזל) (חזוה, פסק דין או תשלום לרשות) התשפ"ד 2023.

בשנת המס 2024 יושם דגש על הנושאים הבאים:

- א. המשך קידום ופיתוח מערכת "דו"ח שנתי מקוון מלא" - שלב ב' של הפרויקט, ניתוב שלב א' חכם, שדרוג מערכת להעלאת צרופות.
- ב. המשך פיתוח מערכת להגשת הצהרת הון דיגיטלית.
- ג. אפיון ופיתוח מערכת משרדית לטיפול בהצהרות הון.
- ד. המשך פיתוח היישום "תיק נישום דיגיטלי".
- ה. הכשרה מקצועית של עובדי השומה והביקורת, קורסי מפקחי מס הכנסה ומיסוי מקרקעין וקורסי מבקרי חשבונות, קורסי ביקורת ממוחשבת ו-BI, קליטת עובדים חדשים ואחריות כוללת להכשרתם לרבות התמחות במשרדים והתמחות בראיית חשבון.
- ו. המשך ייעול עבודת הביקורת הממוחשבת לרבות: סיוע בביקורות ממוחשבות בתיקים מורכבים, בחירת תיקים חכמה לתוכנית העבודה, טיפול רוחבי בסוגיות ממוחשבות וסיוע בניתוח מקורות מידע שונים.
- ז. סיום הטמעה של מערכת תיק ביקורת ממוחשב במשרדי השומה והמשך פיתוחים נוספים במערכת.
- ח. המשך קידום ופיתוח מערכת קשר ממוחשבת לצורך העברת מידע בין מ"ה – מע"מ – מסמ"ק.
- ט. המשך קידום תהליך חדשני של הפעלת מערכת רובוטיקה לעדכון שומת מס הכנסה לאחר עדכון במסמ"ק, כולל רכישת המוצר לצורך תפעול.
- י. סיום פיתוח נספח מקוון לדו"ח השנתי- טופס 150.
- יא. יישום חקיקה חדשה "עסק זעיר" בתיאומי המס ובשומה - התאמת המערכות לדיווח בשומה, בגבייה ובתיאומי המס.
- יב. הפקת לוח ניכויים לחודש ינואר 2024 ואילך, אשר מפרט את חישוב מס הכנסה החל על משכורת ועל הכנסה מיגיעה אישית. ללוח זה מצורף קישור למחשבון נקודות זיכוי.
- יג. הפקת לוח ניכויים שנתי לשנת המס 2024 אשר נועד לחישוב מס הכנסה ממשכורת ושכר עבודה לשנת 2024.
- יד. המשך קידום ופיתוח היחידה הארצית לשומה בהתכתבות.
- יו. הרחבת פיתוח מערכת שומות אוטומטיות ללא מגע יד אדם בטיפול בדיווחים על מכירות/ רכישות זכות במקרקעין.
- יז. שיפור מערכת אינטרנטית פתוחה לציבור הלקוחות לעריכת שומה עצמית למס שבח.
- יז. הרחבת הגשה מקוונת למסמ"ק – בקשה לביטול עסקה, עדכון סעיף 51, בקשה להארכת מועד להגשת השגה ותיקון שומה במערכת המייצגים.

- יח. שיפור מערכת הגשת דיווח על פרויקט חדש (טופס 701) לצורך קבלת טופס 50 מפקיד השומה.
- יט. תפעול החוק לצמצום השימוש במזומן : טיפול במערכות התומכות, בהנגשת החוק לציבור דרך אתר האינטרנט וטיפול במפרי החוק.
- כ. קידום תיקונים בהוראות ניהול ספרים.
- כא. הכשרה מקצועית של כלל עובדי חוליות 17 והכשרה מקצועית מרוכזת לעובדים חדשים בחוליות 17.
- כב. המשך קידום תהליך חדשני של הפעלת מערכת רובוטיקה לשימוש בשומה והחזרי מס.
- כג. תיאומי מס : הארכות תוקף תיאומי מס לכ-340,000 איש מכלל האוכלוסייה לשנת 2024, הארכת תוקף אוטומטית להטבת המס לה זכאים הורים לילדים עם מוגבלות לשנת 2024, ביצוע תיאומי מס לכלל הנכים באופן יזום.
- כד. מיצוי זכויות : נשלחו כ-140,000 "מעטפות ירוקות", נשלחו תזכורות בדבר זכאות אפשרית להחזרי מס בשל הארכת מועדי הגשה בשל מלחמת חרבות ברזל לשנת 2017, ישלחו תזכורות לשנת 2018 וצפויות להישלח "מעטפות ירוקות" נוספות לשנת 2019 ואילך.
- כה. המשך פיתוח מערכת עזיבת מקום עבודה אשר נפתחה ברבעון האחרון של שנת 2023.
- כו. היערכות למהלך מיצוי זכויות לנכים לשנת 2018 בשיתוף מידע מביטוח לאומי.
- כז. המשך פיתוח מערכת ועדות רפואיות לקליטת נתוני ועדה אחרת מביטוח לאומי.
- כח. היערכות לשינוי חקיקה בדבר הגדלת נקודות זיכוי להורים לילדים בגילאים 17-13, וילדים בגילאים 3-0.
- כט. היערכות לשינוי חקיקה בהתאם לתיקון 190 לפקודת מס הכנסה – הגדלת שיעור הפטור על הקצבה מ-52% ל-65% ומשלוח אישורים ומכתבים לגמלאים ולמשלמי הגמלאות.
- ל. הקמת מערכת מידע של כלל התרומות לעמותות לפי סעיף 46, שעל פיה ניתן יהיה לבצע מיצוי זכויות לתורמים ומניעת הונאות ותכלול המערכת מול מערכות המס השונות לרבות מערכת תיאומי המס, הדוח השנתי והמעסיקים.
- לא. פיתוח והטמעת מערכת מקוונת חדשה לקבלת מידע ממוחשב מהבנקים במישור האזרחי (על פי סעיף 135א לפקודה).
- לב. פיתוח ואיפיון כלים ממוחשבים לאיתור הכנסות לא מדווחות על ידי נישומים.
- לג. קידום חקיקה בנושא מערכת התרומות הדיגיטלית.
- לד. מערכת הקצאת חש' רש"פ : קידום חקיקה והרחבת המערכת לכלל העוסקים.
- לה. מודל "חשבונות ישראל" - הערכות ליישום המודל (עסקי וטכנולוגי).

חטיבת שירות לקוחות:

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

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

מערך שירות הלקוחות פועל גם לשיפור זמינות השירות באמצעים טכנולוגיים, (כגון: פניות דרך אתר רשות המסים באינטרנט, מענה טלפוני ותמיכה בשירותים דיגיטליים ועוד) וכן, באמצעות שיפור מערך הפניות והקשר מול המייצגים – 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 משוב ממייצגים, 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, טיפול במענקי סיוע שנקבעו בשל נגיף הקורונה, תמיכה בכל השירותים המיוחדים שנוספו בשל מלחמת חרבות ברזל (מענק למפונים, פיצוי לנזק ישיר, פיצוי לנזק עקיף, ביטוח רכוש ועוד).

7.1 להלן תמצית של עיקרי הנושאים והפעילויות של החטיבה בשנת 2023:

- א. הרחבת המהלכים למיצוי זכויות לזכאי מענק עבודה ("מס הכנסה שלילי") לאוכלוסיות הנכללות בפרוטנציאל 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 בניכוי מס במקור באמצעים מקוונים בהתאם לכללי המנהל שפורסמו ברשומות.
- ג. מיפוי שירותים ומדידתם, שיפור וייעול מרכז המידע והשירות הטלפוני, שיפור זמינות השירות ללקוח באמצעים מקוונים, שדרוג המערכת לזיהוי ורישום לקוחות לשימוש ביישומי אינטרנט.
- ד. הסבת מערכת פניות הציבור (להלן - מפ"ל) באינטרנט למערכת 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. תיפעול מערכות ממוחשבות לניהול תורים ופיתוח "מערכת פרופיל לקוח", לרבות, שידרוג 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 והגדלת היקף הפעולות בשירות עצמי באזור האישי של רשות המסים.
- יב. 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.
- יג. תיפעול מערך השירות להשבת מענקי קורונה ששולמו ביתר.

7.2 בשנת המס 2024 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 והנגשת מידע ושירותים באזור האישי לנישומים, עוסקים ומנכים.
פיתוח מערך הרישום והזיהוי לשירותים הדיגיטליים של הרשות לרבות, התכתבות עם לקוחות הרשות באינטרנט ובאמצעות מסרונים ודוא"ל כל זאת, לצד ההתממשקות להזדהות הלאומית של משרד הדיגיטל הלאומי
- ב. הטמעת השימוש ביישום להגשת בקשות לפתיחת תיקים להחזר מס באופן מקוון והרחבת האוכלוסיות היכולות לעשות שימוש ביישום המקוון לפתיחת תיקים. 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 במיצועי זכויות והנגשת מידע בנושא באזור האישי.
- ג. המשך טיפול בפניות בנושא השבת מענקים ששולמו ביתר.
- ד. פיתוח ערוצי קשר נוספים לתקשורת רב ערוצית.
- ה. היערכות מרכז המידע לפעילות במצב חירום
- ו. היערכות לפרסום מכרז לרכישת מערכת לניהול ידע ולפרסום מכרז להקמת מרכז מידע נוסף.
- ז. הקמת 3 מרכזי מש"מ אזוריים ברהט, בני ברק ואריאל
- ח. יישום תיקוני חקיקה לתשלום מענק עבודה לנשים בגיל פרישה ותיקוני חקיקה חדשים בחוק ההסדרים
- ט. השלמת היערכות, איפיון ופיתוח מערכות מחשב מתאימות וקביעת נהלי עבודה ליישום חקיקת עסק זעיר.
- י. תמיכה בפרוייקט חשבונות ישראל- רישום לשירותים הדיגיטליים ותמיכה ביישום לקבלת מספרי הקצאה.
- יא. הטמעת מערכת CRM במערכי מע"מ ומס הכנסה וכן, במרכז המידע ומסמ"ק.
- יב. השלמת משימות נדחות משנת 2023 וביצוע משימות שוטפות שבאחריות החטיבה לרבות, טיפול בפניות לפי חוק חופש המידע, טיפול בבקשות להעברת מידע לגופים ציבוריים על פי חוק הגנת הפרטיות.
- יג. הסטת מענה טלפוני לפניות לקוחות ממשרדי השדה למרכז המידע
- יד. טיפול באירועי מלחמת חרבות ברזל: פיצוי נזק ישיר, פיצוי נזק עקיף, מענק התארגנות, אורכות, ביטוח רכוש ברשות המסים ועוד.

8. החטיבה לחקירות ומודיעין:

חטיבת חקירות ומודיעין מופקדת על אכיפת סעיפי העונשין בחוקי המיסים, כאשר אגף אחד מופקד על חקירות בנושאי מס הכנסה ומיסוי מקרקעין, והאגף השני מופקד על חקירות בנושאי המכס והמע"מ. החטיבה פועלת לגילוי עבירות מס ומניעתן ונוטלת חלק משמעותי במאבק בהון שחור. חטיבת המטה אחראית על מתן ייעוץ מקצועי ליחידות השדה, פועלת לייעול תהליכי עבודת החקירות ועוסקת בקביעה והתווית מדיניות בנושאים מקצועיים בתחום החקירות וקידום חקיקה רלוונטית.

8.1 להלן תמצית הנושאים ופעילויות של החטיבה בשנת 2023:

- א. בשנת העבודה 2023, החטיבה טיפלה בעבירות פליליות הנוגעות לחוקי המס השונים, בענפים ובתחומים שנקבעו כיעדים ע"י הנהלת רשות המסים. הדגש הושם על יצירת הרתעה, אכיפת חוקי המס והעמקת הגביה תוך התמקדות בהון השחור.
- ב. החטיבה אחראית על אכיפת חובת הדיווח על כספים העוברים במעברי הגבול. כמו כן במהלך השנה החטיבה ביצעה מספר תיקי הלבנת הון שכללו חילוטי נכסים.
- ג. קיום מבצעים שוטפים וארציים בתחומי עבירות טכניות של אי הגשת דוחות, ניכויים וניהול ספרים ומבצעים שוטפים בתחום העבירות המהותיות.
- ד. הכנת תכנית העבודה למשרדי חקירות האזוריים במערכי המס השונים (מ"ה, מע"מ, מסמ"ק). תוך מתן דגש לטיפול בתיקים גדולים ומורכבים ובהתאם לצח"מים צפויים.
- ה. קיום שולחנות עגולים וחיזוק הקשר עם רשויות חוקרות אחרות לצורך שיתוף פעולה וטיפול בעברייני מס.
- ו. החטיבה מובילה ביחד עם החטיבות האחרות ברשות במיסים ובשיתוף פעולה עם גופי האכיפה האחרים את יישום התוכנית הממשלתית לטיפול בתופעת הפשיעה והאלימות בחברה הערבית 2022-2026, שנקבעה במסגרת החלטה 549 של ממשלת ישראל ובמסגרת מבצע "מסלול בטוח".
- ז. החטיבה פעלה להרחבת מאגרי מידע מגורמים שונים.
- ח. החטיבה פעלה להרחבת רשת הנישומים, וכן הציפה וחשפה מאות התארגנויות פליליות בתחום החשבונאיות הפיקטיביות. באמצעות עבודה מודיעינית שכללה היתוך נתוני מודיעין BIG DATA וזיהוי פערי דיווח.
- ט. הקמת מערכות ממוחשבות לייעול ניהול עבודת חטיבת החקירות.
- י. חטיבת מטה חקירות בשיתוף שע"מ מובילה פרויקט תיק חקר ממוחשב למע"מ ולמס הכנסה.
- יא. פרסום נהלים מקצועיים בתחום החקירות.
- יב. גיבוש המלצות חקיקה בנושא מאבק בהון שחור ובהעלמות מס.
- יג. טיפול בבקשות כופר להמרת ההליך הפלילי בתשלום כופר, וכן בהמרות כתב אישום לקנס מנהלי ובקשות לעיכוב הליכים וחנינות.
- יד. בניית תוכנית הדרכה ועריכת הכשרות מקצועיות כולל קורס חקירות מע"מ ומכס.

8.2 בשנת המס 2024 יושם דגש על הנושאים הבאים:

- א. המשך הטיפול במשימות שבשגרה ובפרויקטים רב שנתיים. חיזוק שיתוף פעולה עם גורמי אכיפה שונים וממשקי עבודה עם שאר חטיבות רשות המיסים להשגת צמצום ההון השחור ולחשיפת עברייני מס.
- ב. קידום קליטת כח אדם מקצועי בין השאר חוקרים ואנליסטים.
- ג. קידום הכשרות מקצועיות וקורסים כדלקמן: קורס חוקרי מס הכנסה ועוד.
- ד. ייעול תהליכי העבודה, רכישה והטמעה של כלים טכנולוגיים לאיתור מעלימי מס.
- ה. יישום מסקנות ועדה שדנה בייעוד, תפיסת ההפעלה והמבנה הארגוני של יחידת המודיעין.
- ו. הגברת המאבק בחשבוניות פיקטיביות באמצעות שיתופי פעולה אזוריים בין כלל יחידות רשות המיסים.

9. מנהל המכס:

- א. מינהל המכס אמון על סחר החוץ של מדינת ישראל מחד, אכיפת הוראות הדין הרלבנטיים ומאידך פישוט תהליכי סחר.
- ב. על מנת להתמודד עם שני אתגרים סותרים אלו, מבסס מינהל המכס את פעולותיו על כוח אדם מיומן, ניהול סיכונים ואמצעים טכנולוגיים מתקדמים תוך יצירת שיתופי פעולה עם גורמי סחר ורשויות אכיפה בארץ ובחו"ל.
- ג. מינהל המכס עוסק בתפקידי אכיפה לצד מתן שירות לציבור העוסקים בסחר החוץ, תוך פישוט וייעול מרבי של תהליכי העבודה.
- ד. בשנת המס 2023, נאלצנו להתמודד עם המלחמה והשלכותיה, ולהגיב באופן מיידי בתהליכים ובנהלים חדשים להתמודדות עם שחרור תרומות מחו"ל ובידוק ביטחוני לסיוע ההומניטרי לעשה.
- ה. הושם דגש על תהליכים דיגיטליים ובכללם הטמעת מודול הייצוא במערכת "שער עולמי", תוך המשך התרת חסמים ביבוא ובייצוא של מדינת ישראל.

9.1 בשנת המס 2023, הושם 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. היערכות הקמת מרכז לאבחון נוסע (מלא"ן), כולל חקיקה, גיוס עובדים בניית נהלי עבודה ורכישת אמצעים טכנולוגיים.
- ד. הקמת פרויקט המויזה ארה"ב (עמידה בסטנדרטים ובדרישות של ארה"ב למתן פטור מויזה לישראלים הנוסעים לארה"ב).
- ה. היערכות ליישום רפורמת "שמיים פתוחים" בנוגע לתקינה, בשת"פ עם מינהל התקינה במשרד הכלכלה.

1. הטמעת מערכת סחר חוץ "שער עולמי" - מודול ייצוא.
2. הטמעת הפקדת ערבויות דיגיטליות בממשקים בין הבנקים, חברות הביטוח ומינהל המכס תוך הפיכת ניהול הערבויות לתהליך ללא נייר, בניית מאגר נוסחים אחידים לערבויות והתאמת התהליכים למערכת שער עולמי
3. קידום מעקב טובין המובלים באמצעות אמנת TIR, בשיתוף ארגון ההובלה הבינלאומי ולשכת המסחר בישראל.
4. ביצוע איפיון ניהול מחסני דיוטי פרי, תוך ממשקי עבודה למערכת שער עולמי למערכות המלאי של המחסנים.
5. הטמעה בישראל של תכניות 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 האחראיות על אותם גורמי הסחר המאושרים.
6. פיתוח מערכת צ'אט- ייבוא אישי .
7. 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).
8. מתן הרצאות בנושאי מכס בכנסים והשתלמויות בארץ.
9. השתתפות בכנסים מקצועיים ובהשתלמויות המאורגנים ע"י ארגון המכס העולמי (WCO) וארגונים בינלאומיים נוספים.
10. הקמת צוותי שיפור ביחידות המכס כמרכיב חיוני בקידום המצוינות הארגונית.
11. יצירת ממשק ניהול סיכונים לטובת רשויות מוסמכות
12. יצירת טופס מקוון לערעור על ליקויים לסוכני המכס והיבואנים
13. ביצוע פעולות כתרומה לקהילה (כגון : חלוקת מזון לנזקקים, ציוד וצביעה של מוסדות וכד'), ובהמשך ל- 7 באוקטובר, גם למשפחות המילואימניקים, הפצועים, הנרצחים והחטופים
14. הקמת מוקד מכס לטיפול שחרור תרומות מהמכס, הכולל טיפול באישורים מרשויות מוסמכות וכיסוי המסים במסגרת הוועדה לכיסוי מסים של משרד האוצר.
15. טיפול בסיוע הומניטרי לעזה דרך מעבר ניצנה, הכולל בידוק ביטחוני קפדני בהתאם לדרישות הגופים המנחים (מל"ל, משרד הביטחון וכד').

9.2 בשנת המס 2024, 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.
- ב. המשך פיתוחים מחשובים, טכנולוגיים, לוגיסטיים במסגרת הקמת נמלי הים בצפון ובדרום.
- ג. יצירת ממשקים עם חברת דואר ישראל: פיתוח תהליכי עבודה חדשים, קידום תיקוני חקיקה ופיתוחים סופיים במסגרת הצהרת ייבוא אישי באינטרנט.
- ד. המשך הטמעת מערכת ניהול הסיכונים של המכס בייבוא אישי בחברת דואר ישראל
- ה. קידום תהליך מערך העיצומים הכספיים וסיום החקיקה בנושא תקנות ההפחתה.
- ו. המשך היערכות הקמת מרכז לאבחון נוסע (מלא"ן), גיוס עובדים בניית נהלי עבודה ורכישת אמצעים טכנולוגיים.
- ז. פיתוח שירות לקוחות באמצעות מערכת מודל שפה גדול, בכל תחומי המכס.
- ח. רכישה והטמעת מערכות טכנולוגיות מתקדמות לשיפור הערכת סיכונים ופעולות אכיפתיות, הן בהיבט המכסי והן בהיבט הביטחוני.
- ט. המשך היערכות להקמת מרכז הדרכה של מינהל המכס, במסגרת הקמת בית מכס חיפה בתחומי אתר המשקף החדש.
- י. הרחבת יצירת ממשק ניהול סיכונים לטובת רשויות מוסמכות נוספות
- יא. העלאת מודול יצוא יהלומים במערכת היצוא בשער עולמי
- יב. יישום והטמעת רפורמת "שמיים פתוחים" בנוגע לתקינה, בשת"פ עם מינהל התקינה במשרד הכלכלה.
- יג. קידום עבודת שיפור תצוגת ספר המכס באתר רשות המסים
- יד. הגדלת מסי מכשירי שיקוף (מטען ורכב) ושטחי בידוק במעבר ניצנה בהתאמה ולפי הסטנדרטים הנדרשים, לעמידה במכסות הסיוע ההומניטרי לעזה, תוך הארכת שעות עבודה למשמרת ב'
- טו. הכשרת בודקים ביטחוניים ומכסיים לשם ביצוע סעיף יז' ובהתאם להטלת אחריות נוספות על בידוק ביטחוני בכרם שלום, בדואר ובמרינות
- טז. קיום שלושה מחזורים של קורס מעריכים (קורס הכשרה מקצועי) לכ- 90 מעריכים חדשים, אשר ישובצו ביחידות המקצועיות השונות בבתי המכס ובמטה
- יז. המשך קידום החתימה על הסכמים סחר בילטרליים ומולטילטרליים, תוך התאמת נהלי העבודה מול גואטמלה, בחריין, וייטנאם.
- יח. הקמת מניית (מרכז נתוני תעופה) ברשות המיסים ובהפעלת מנהל המכס.
- יט. הפעלת מערכת סגרים אלקטרוניים חכמים (מונחי מיקום)

- כ. פיתוחים מחשוביים להנגשת שירותי המכס לאזרח כגון: בקשה וחידוש רישיון למחסנים רשויים, קבלת נתוני סחר (יבוא/ יצוא) לציבור היבואנים, יצואנים וסוכני המכס, טופס מקוון להגשת הצהרת ייבוא אישי באינטרנט
- כא. קידום נושא ניהול הידע במערכת שער עולמי והפקת תוצרים ארגוניים
- כב. בניית מערכת ניהול למידה לשם שמירת כשירות מקצועית של כלל עובדי מינהל המכס במגוון התחומים, כולל הכשרות, השתלמויות, לומדות, עבודה מעשית וקיום 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 2023, 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), יעוץ משפטי לפרקליטות כאשר מוגשים ערעורים על החלטות וועדות הערר וכו'.
- ה. קידום תיקוני חקיקה ראשית ומשנית וייצוג רשות המסים בוועדות שרים לענייני חקיקה ובוועדות הכנסת השונות.
- ו. ייצוג רשות המסים בהליכים בהם היא נושה הן בבתי המשפט המחוזי והשלום והן בלשכות ההוצל"פ. בנוסף, פיקוח על תיקי מימוש הנכסים המנוהלים במיקור חוץ.
- ז. ייצוג רשות המסים בעררים על החלטות בנוגע למענקי קורונה.
- ח. ייצוג רשות המסים בתיקי תביעות המוגשים כנגד המכס ובכלל זה תיקי סיווג והערכה של המכס.
- ט. השתתפות בדיונים לכריתת אמנות מס והסכמי סחר בין מדינת ישראל למדינות אחרות ולעדכון.
- י. קביעת מדיניות משפטית פיסקאלית ראויה במסגרת עבודת וועדות וצוותים, בנושאים מגוונים.
- יא. פרסום הנחיות היועץ המשפטי ונהלים נדרשים לכל יחידות הרשות.
- יב. מתן הרצאות בנושאים משפטיים בפני עובדי הרשות. הטמעת פסיקה חדשה וחקיקה חדשה במשרדי השומה מס הכנסה, מע"מ, מיסוי מקרקעין, בתי המכס.
- 10.3 הטמעת פסיקה וחקיקה חדשה ביחידות מטה רשות המסים.**

10.4 בשנת המס 2024 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; טיפול בעררי חרבות ברזל; 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 ייזום 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 2023 עסקה החטיבה, בין היתר, בנושאים הבאים:

- א. מתן החלטות מיסוי (מעל 1300 החלטות) במערכי המס השונים תוך המשך מגמת צמצום משך הזמן למתן החלטה (ממוצע של כשלושה חודשים).
- ב. קיום דיונים מקצועיים עם נציגי הלשכות המקצועיות בוועדה לבחינת דיני המס להתרת הוצאות מימון ובוועדה לבחינת מיסוי שותפויות.
- ג. תכנית הדרכה מקצועית שנתית במשרדי השומה, במטרה לעדכן בסוגיות שעולות וכן להטמיע תיקוני חקיקה, שינויים והנחיות חדשות.
- ד. ביצוע רפרנטורה מקצועית במשרדי מס הכנסה, מע"מ ומיסוי מקרקעין, לרבות ליווי מקצועי בתיקים בבית משפט.
- ה. ליווי מקצועי במספר תובענות ייצוגיות בתחום מיסוי יחיד.
- ו. פרסום נוהל לתשלום כספי מסים ממימוש נכסים דיגיטליים, בין היתר, לאור קשיים בהעברת כספי נכסים דיגיטליים למערכת הבנקאית בישראל.
- ז. הסדרת אופן הטיפול בתיאומי המס לרבות, אופן מתן הפטורים האישיים ואישורי קיבוע זכויות, הנערכים לחברי קיבוץ מתחדש, שקיבוצם מדווח בהתאם לסעיף 60א או לסעיף 60ב לפקודה.
- ח. ליווי והובלה של חקיקת החוק לעידוד תעשייה עתירת ידע (הוראת שעה), התשפ"ג-2023 (להלן: "החוק"), אשר נכנס לתוקף ביום 31.07.2023. החוק מחליף את הוראת השעה אשר חוקקה במסגרת חוק המדיניות הכלכלית לשנים 2011 ו-2012 (תיקוני חקיקה), התשע"א-2011 והתיקון משנת 2016 להוראת השעה (להלן: "החוק הקודם"). הטבות המס שנקבעו בחוק הקודם הידוע גם בשם "חוק האנג'לים", פקעו בסוף שנת 2019.

- ט. הובלת מהלך לשינוי אופן הגשת הוכחת תרומה לזיכוי מס לפי הוראות סעיף 46 לפקודה במסגרתו יתבצע דיווח מקוון ישיר של תרומות בין העמותה הנתרמת לרשות המסים ללא צורך באיסוף קבלות יזניות ע"י התורם.
- י. פרסום מכתבי סמנכ"ל בנושאים המפורטים להלן וזאת לאור מלחמת חרבות ברזל, והכל בכפוף להתקיימותם של כל התנאים המפורטים בכל אחד מהמכתבים כאמור:
1. הקלות לעניין תרומות בעת מלחמה – רשות המסים אפשרה לעמותות וחברות לתועלת הציבור שיש להן אישור לפי סעיף 46 לפקודה, להרחיב את פעילותן ולגייס תרומות לשם סיוע במאמץ המלחמתי, גם אם פעילות זו אינה מוגדרת בתקנון כמטרתן הציבורית.
 2. הקלות לעניין יחיד תושב חוץ המגיע לישראל לטובת שירות בצה"ל מכח סעיף 8 לחוק שירות המילואים – רשות המסים הבהירה כי תושב חוץ אשר הגיע לישראל על פי צו 8, ימשיך ויחשב לתושב חוץ עד לתום שירות המילואים.
 3. הקלות לעניין הגשת מסמכים במסגרת הקצאת מניות באמצעות נאמן – רשות המסים אישרה דחייה במועדים להגשת המסמכים הנדרשים במסגרת תכנית ההקצאה, ככל ותום התקופה להגשתם חלה במהלך החודשים אוקטובר-דצמבר 2023.
- יא. SAFE - פרסום "הנחיות בעניין היבטי המס שיחולו בהשקעה בחברה באמצעות SAFE". ההנחיה מפרטת מספר תנאים בהתקיימותם יראו את ההשקעה בחברה כאמור כמקדמה על חשבון מניות.
- יב. המשך הטמעת השימוש בממשק האינטרנטי להגשת בקשות להחלטת מיסוי.
- יג. 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 והפיכת טפסים למקוונים בכדי לייעל את אופן השימוש במידע הקיים ברשות.
- יד. הכנת "מסלולים ירוקים" נוספים להגברת הוודאות של תוצאת המס בעסקאות שונות ולצמצום פרק הזמן לקבלתה של החלטת מיסוי.
- טו. לאור שינויי חקיקה שנעשו בשנים האחרונות וכן לשם שיפור נאותות דיווחי המעסיקים וייעול תהליכי השירות ובחירות העובד ביחס לכספי הפיצויים שהועמדו לרשותו בעת הפרישה, עודכן דיווח המעסיק על פרישה באמצעות טופס 161. כמו כן, עודכנו נהלי הדיווח הן של המעסיקים והן של העובדים ביחס לכספי הפיצויים שהועמדו לרשותו העובד בעת פרישה.

20. פרסום מדריך לפורש, במסגרתו פורטו כל החלופות העומדות בפני הפורש ביחס לכספי הפיצויים שהועמדו לרשותו במסגרת הפרישה מהמעסיק. כמו כן, המדריך משמש כלי עזר לבחירות ובקשות העובד באמצעות חלק ב' בטופס 161.
21. קידום מעמדה של מדינת ישראל בפורומים בינלאומיים ובקבוצות עבודה בארגון ה-OECD.
22. המשך בחינת המלצות ה-OECD בין היתר במסגרת פילר 1 ופילר 2.
23. 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 במסגרת זו נפתחו באופן יזום מאות תיקים לנישומים החייבים בהגשת דו"ח לרשות המסים, הועברו עשרות תיקים לחטיבת החקירות והמודיעין.
24. גיבוש התייחסות באשר לסוגיות העולות בעקבות אימוץ כללי ה-IFRS.
25. השתתפות בוועדות מקצועיות וצוותי עבודה לקידום וטיפול בנושאים מקצועיים שונים.

11.2 בשנת המס 2024 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 והמשך צמצום משך הטיפול בפניות השונות לחטיבה.
הגברת פרסום חוזרים מקצועיים, תמציות ומסלולים ירוקים והידוק הקשר עם משרדי השומה.
סיום המהלך עם הלשכות המקצועיות בנושא פרסום כללי מנהל בתחום אופציות לעובדים.
העלאת מערכת ממוחשבת בנושא
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.
צוותי 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.

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 2023 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. הצגת נתונים כלכליים למקבלי ההחלטות.
- ד. גיבוש מודל מיסויי לעסקים זעירים, וגיבוש המלצות חקיקה בהתאם.
- ה. 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.
- ו. מדידה וחקר ביצועים של יחידות שונות ברשות.
- ז. גיבוש ובניה של מודל "חשבוניות ישראל" למלחמה בהון השחור ובתופעת החשבוניות הפיקטיביות.

12.2 בשנת המס 2023 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. קידום של מודל מיסוי ייחודי לעסקים זעירים.

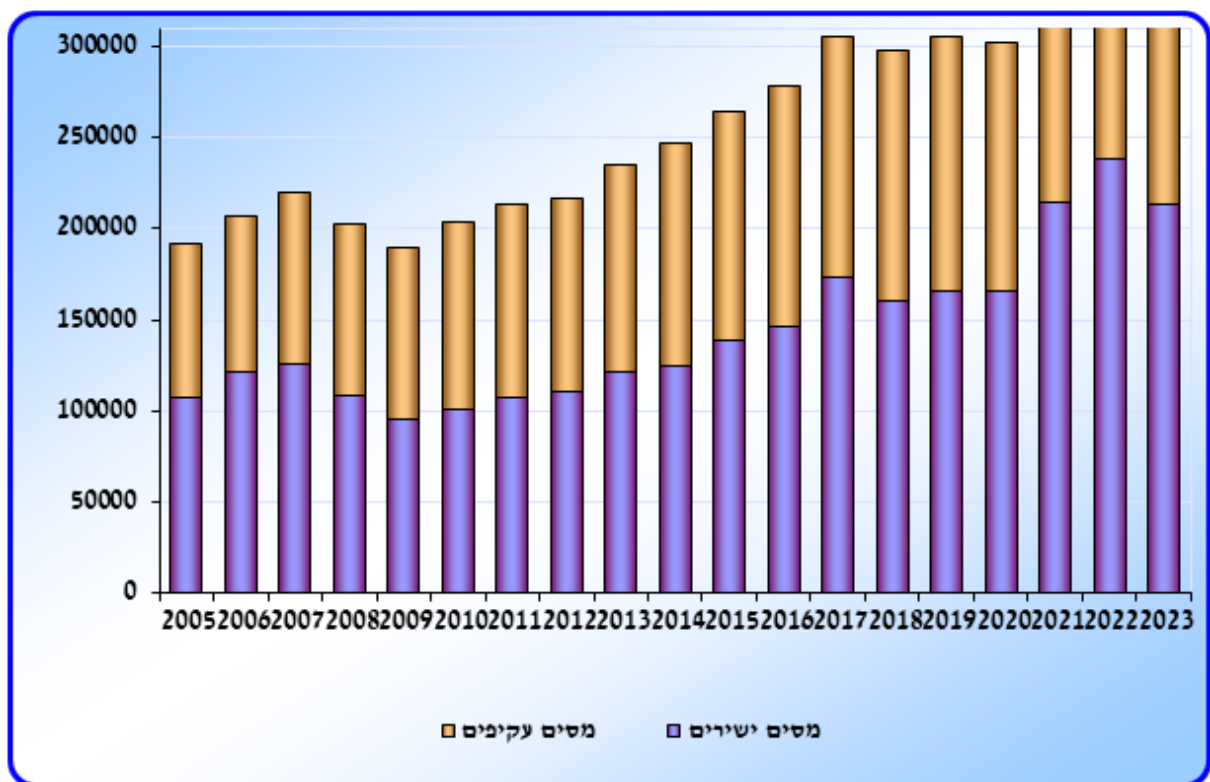
הכנסות רשות המסים (ללא אגרות) - 2021 - 2023 ויעד ל-2024

במיליארדי ₪

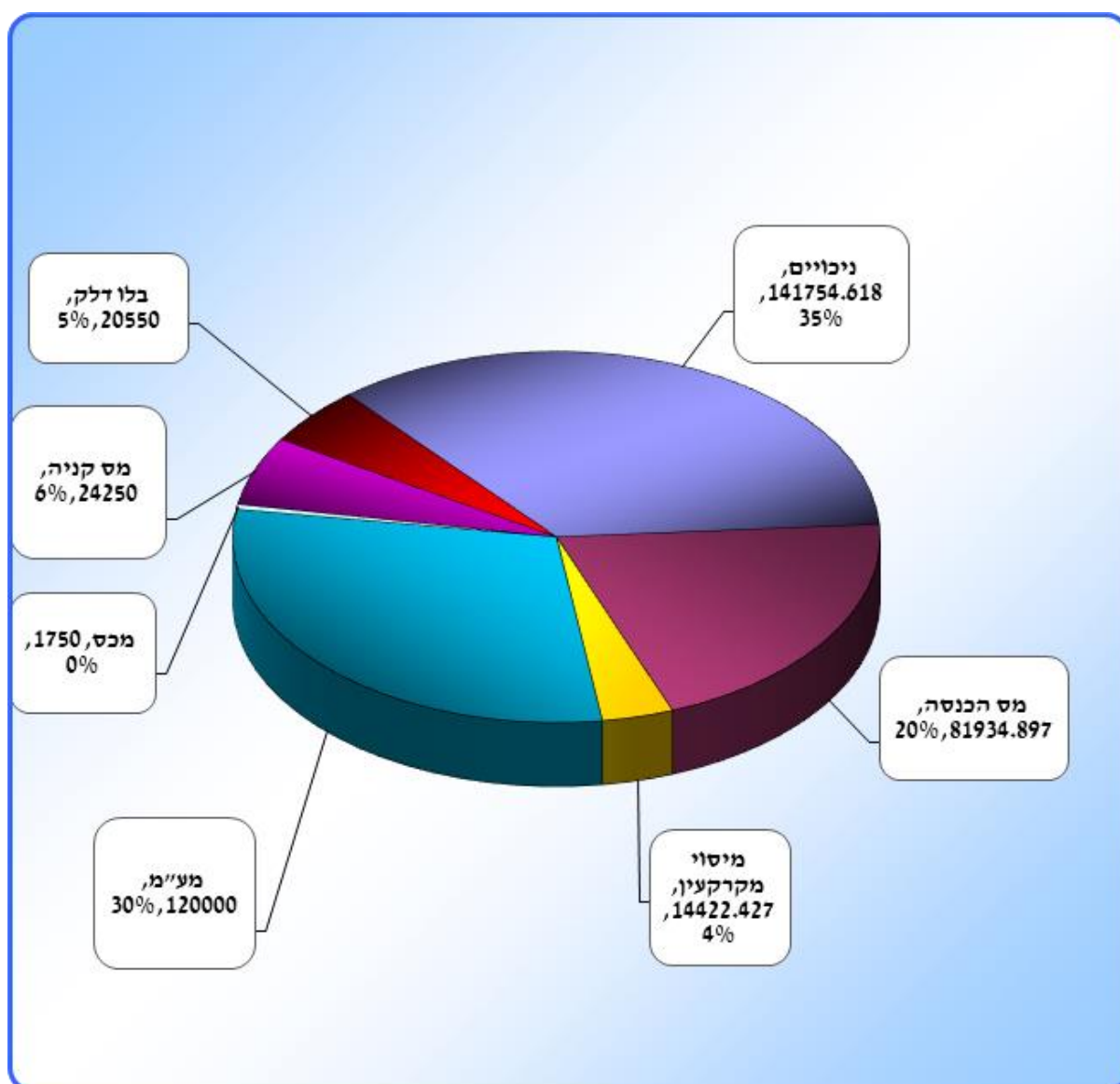
שיעורי שינוי			יעד 2024	2023	2022	2021	המס
2024 לעומת 2023	2023 לעומת 2022	2022 לעומת 2021					
1.1%	-5.7%	13.9%	409.0	404.4	428.8	376.4	סה"כ הכנסות מנתוני תקציב
2.2%	-6.7%	17.9%	243.1	237.8	254.9	216.2	מסים ישירים מנתוני תקציב
	-6.7%	16.2%		238.1	255.2	219.7	סה"כ מסים ישירים
	4.9%	8.3%		142.2	135.5	125.1	סה"כ ניכויים
	-6.7%	7.6%		27.8	29.8	27.7	מ"ה עצמאיים
	-7.5%	31.3%		75.3	81.4	62.0	מ"ה חברות
	-40.3%	21.2%		15.7	26.3	21.7	מיסוי מקרקעין
	28.7%	5.3%		-22.9	-17.8	-16.9	החזרים
-0.5%	-4%	8.6%	165.9	166.7	173.9	160.2	מסים עקיפים מנתוני תקציב
	-4.6%	8.9%		166.5	174.5	160.2	סה"כ מסים עקיפים
	-6.8%	9.5%		120.0	128.7	117.5	מע"מ נטו
	-40.0%	-18.9%		1.8	3.0	3.7	מכס
	2.7%	13.0%		23.2	22.6	20.0	מ.ק יבוא
	-31.3%	100.0%		1.1	1.6	0.8	מ.ק. מקומי
	-20.0%	0.0%		0.4	0.5	0.5	מזה:מ.ק. סיגריות
	-3.7%	-0.5%		20.6	21.4	21.5	בלו דלק

הכנסות ממסים ישירים ועקיפים בשנים 2005-2023

(מיליארדי ₪, במחירים אחידים של שנת 2023)



**סך הכנסות רשות המסים נטו 404.3 - בשנת 2023 (לא כולל אגרות)
(לפי סוגי מס, במיליארדי ש"ח)**



13. אגף בכיר לדיגיטליות המידע

אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע הינו הגוף אחראי על בניית מערכות מידע מינהליות ורשות המסים. השיוך הארגוני של האגף הינו תחת חטיבת הון אנושי.

האגף בכיר מורכב משלושה תחומים עיקריים: מערכות מידע וטכנולוגיה, תקשורת וסיסטם וניהול פרויקטים רוחביים.

האגף בכיר מונה כ-40 עובדים שרובם עובדי חוץ (נותני שירותים)

האגף מתמחה במתן פתרונות מחשוביים לניהול וייעול תהליכי עבודה בעיקר בהנהלה וביחידות שדה בפרט.

האגף בכיר אחראי על מתן פתרונות אנאליטיקת נתונים במטה המשמש את החטיבות השונות ובשדרה הניהולית ביחידות.

בנוסף הוא מהווה הגוף האחראי על מתן פתרונות לחטיבת הון אנושי ברשות המסים.

האגף בכיר מנהל את המחשוב במטה רשות המסים (אגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין).

13.1 בשנת 2023 עסקה החטיבה בנושאים הבאים:

העברת אתר ה-DR ל-Active-Active
עדכון מערכות הפעלה שרתים
עדכון מערכות הפעלה תחנות עבודה
הורדת מערכות EOL
תרגיל שחזור שרתים
קורס בודקים בסיסי - שני מחזורים
קורס יס"מ בסיסי - שני מחזורים
קורס בודקים מתקדם - שני מחזורים
העלאת המודעות, פרסומים ואגרות
שדרוג מערכות מפקחים מתמחים
יצירת מבטי ניהול הון אנושי bi במערכת שער עלמי- בודקים
הטמעת מערכת סעי"ר
פינוי תיקי 9100 מהמשרדים, סריקה חתימה דיגיטלית וביעור
פינוי ואחסון ארכיב מ 4 משרדי פקידי שומה
בניית דשבורד BI מנהלי היחידות
CRM - בניית פתרון לניהול הזמנות רכש בתחום המחשוב מול שעי"ם
הטמעת השימוש במערכות ה-CRM
פיתוח ממשק CRM מרכבה
מחשוב תהליכי משאבי אנוש
קבלת הסמכת אבטחת מידע 3 Rimon
תכנון משמעויות ניתוק תלות מרשת המכס
בחינת הקמת חדר SNOC
הקמת מערכת EDR

העברת אתר ה-DR ל-Active-Active
חיבור ל- GSOC
חיבור ל- NMA T2
בחינת הקמת T2 נפרד מהמכס
הטמעת מערכת Palo Alto
הפעלת GMSA על פי הנחיות Microsoft
ביצוע מיקרוסיגמנטציה
הטמעת מערכת Vulnerability Scan
הטמעת Pentera
הקמת מרכז מש"מ אזורי רהט
תגבור משרדי השומה בציוד מחשובי
מחשוב אתר האינטרנט ואתר תפעולי
בניית פורטלים מקצועיים בסביבת SharePoint 2019
שדרוג מערכות במסגרת דרישות אבטחת מידע
שדרוג מערכות WEB הקיימות והתאמתן לעבודה ב-CHROME ושרתים חדשים
פיתוח מאובטח IT-נמ"ה
הטמעה והתאמות בשיטות חדשות (תיאומי מס והחזרי מס, שומת נכויים, גביה מסמ"ק,
הוצל"פ)
מוצר מדף מערכת לחישובי פרמיה חדשה
סריקת תיקי עסקה ישני 9100
פרסום נתוני משרד מצטיין

13.2 בשנת המס 2024 יושם דגש על הנושאים הבאים:

הקמת מערכת שו"ב היערכות לחירום
הקמת פורטל ידע לאמרכלים
הקמת פורטל מקצועי בתחומי שומת מס הכנסה
הרחבת פעילות יישומון mytax
הזמנת פד חתימה והטמעתו במערכת ממוחשבת
שדרוג מערכת מפקחים מתמחים
פיתוח מודול תחזית ב- BI
המשך פיתוח מודל בקרה ב- BI
הטמעת דשבורד ארגוני (BI) אצל מנהלי יחידות תקציב
לומדת דגשי ביטחון ליוצאים לחו"ל
הקמת פורטל רשותיביטחון
עידכונים ביחידה מצטיינת ותוכנית עבודה שדה מטה
בחינת מוצרי DLP
תכנון וביצוע הפרדת רשת שע"ם מרשת מנהלתי
הקמת אתר גיבוי נתונים בנימבוס

הקמת מערכת שו"ב היערכות לחירום
תכנון והקמת יכולות עבודה מול רשת שע"ם ב- DR
חיבור מקורות מידע נוספים ל- GSOC
Web Application Firewall
תכנון DR למערכת Merkava
חיפוש אחרי בנות \ בנים שירות לאומי עבור ה- SOC
בחינת מוצר ניהול מחשבים ניידים
תכנון ואיפיון פתרון הורדת package לצוות הפיתוח בצורה מאובטחת
ביצוע תרגיל DR
הקמת מערכת לניהול למידה ומסלולי קריירה
מחשוב - תחזוקה ושינויים שיידרשו במערכת תפעולית ובאתר האינטרנט
רכישת ציוד ומיחשוב ליחידות נס"א
הקמת דשבורד BI לאמרכלים
בניית מערכת להגשת הצעות שיפור באמצעות מערכת CRM
הקמת מרכז הכוון
תחקור וטיוב הפעילות בתכנית "בוא נזוז"
מערכת לניהול ואישור גמולי חיפוש
מערכת לניהול ועדות לקידום עובדים
מערכת לניהול יעדים של תוכנית העבודה ובקרה על תפוקות יחידות שדה
מערכת לניהול תלונות ופעילות נציב הקבילות
החלפת כלל הנתבים ברשת נמ"ה ג'נרי 2
הקמת רשת VDI HORIZON
הקמת רשת חדשה - מבנה תלפיות
מכרז CRM בעקבות פרויקט NIMBUS
ליווי פרויקטי סריקות - דו"ח השנתי והצהרות הון
מכרז אפלקציה פנים ארגונית
עדכון שיטת שכר עידוד מס הכנסה גביה
שכר עידוד חוליה מרכזית מס הכנסה
שכר עידוד שירו"ת במשרדי מס הכנסה
מוצר מדף JOOPY בניית שיטות שכר עידוד
אספקת מסכים קעורים במשרדים

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 מתפרסמות מעת לעת.

14.1 בשנת 2023 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.
- טו. הסדרת טיפול בחובות אבודים.

14.2 בשנת המס 2024 יושם דגש על הנושאים הבאים:

- א. המשך הטיפול במשימות שבשגרה לרבות ביצוע משימות רוחב המוטלות על החטיבה בנושא ביקורות, איסוף נתונים, תכניות עבודה וכדומה.
ביניהם:
- ב. הסדרת שיפור ניהול הנכסים הפיזיים ברשות המסים.
- ג. עריכת דוחות כספיים מבוקרים של הרשות.
- ד. ניהול נכסים בהקמה באופן תקין.
- ה. תשלומי פיצויים ומענקים עקב מלחמת חרבות ברזל.

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 את תקינותן של פעולות רשות המיסים בהיבטי: שמירה על החוק, מילוי אחר יישום הוראות ביצוע וחוזרים מקצועיים, עמידה הוראות התקשיר וחוזרי נציב שירות המדינה, יישומן של הנחיות ונוהלי חטיבת ההון האנושי.

15.1 בשנת 2023 החטיבה עסקה בנושאים הבאים:

פעילות החטיבה כללה ביצוע תכניות עבודה, בדיקת תלונות ציבור ותלונות פנימיות, ביצוע פיקוח ומעקב אחר יישום המלצות דוחות ביקורת פנימיים, ותיקון ליקויים במסגרת דוחות מבקר המדינה. בעקבות מלחמת "חרבות ברזל" נדרשה רשות המיסים לתת מענה מהיר בתחומי פיצויים (נזק ישיר ועקיף) ומשימות נוספות הכרוכות במתן תמיכה וסיוע לחזית ולעורף. בנציבות תלונות הציבור התקבלו במהלך המלחמה פניות ותלונות רבות בנושא זה שהועברו מידית אל הגורם המטפל למתן מענה ופתרון מידי, וחטיבת הביקורת אף ביקרה בזמן אמת במוקדי הפיצויים והמכס וליוותה מקרוב את פעילות המוקדים.

להלן עיקרי הנושאים בהן עסקה הביקורת:

- א. תחומים מקצועיים במסגרת מכלול פעילויות הרשות – תלונות .
- ב. בחינת פעילות הרשות לאור הנחיות המטה ובתוך כך, עמידה ביעדים, חיסכון, יעילות ודרך קבלת ההחלטות.
- ג. בדיקת יישום הוראות התכ"ם, הוראות התקשי"ר ונוהלי חטיבת ההון האנושי.
- ד. בדיקת תלונות הציבור ותלונות פנימיות בנושאים מקצועיים.
- ה. בדיקת תלונות שבתחום המינהל וההון האנושי, לרבות אירועי משמעת וטוהר מידות.
- ו. ביצוע בדיקות בתחום עני"א וטכנולוגיית המידע.
- ז. טיפול בדוחות מבקר המדינה וביצוע מעקב אחר תיקון הליקויים בתיאום עם אגף הפיקוח הכללי במשרד ראש הממשלה, משרד מבקר המדינה וועדת הביקורת של הכנסת.
- ח. טיפול בתלונות ואירועים בעקבות מלחמת "חרבות ברזל".

15.2 בשנת המס 2024 יושם דגש על הנושאים הבאים:

המשך הטיפול בליקויים שנתגלו בתהליכי עבודה במסגרת מלחמת "חרבות ברזל", טיפול במשימות השוטפות והמיוחדות, הרחבת הביקורות בנושא טכנולוגיית המידע והאמצעים המקוונים המופעלים ברשות המיסים.

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-11 שנים הושק עמוד הפייסבוק שלה, לפני כ-6 שנים הושק דף לינדקין ובשנת 2020 הושק ערוץ טלגרם (הערוץ יוחד לעדכונים בנוגע למענקי הקורונה. ומשמש כיום כערוץ מול עצמאים). בשנת 2022 הרשות השיקה את ערוץ הטיקטוק וכן העלתה לאוויר את פודמס – ערוץ הפודקסטים של הרשות. בשנת 2023 הושק ערוץ אינסטגרם.

16.1 משימות אגף הדוברות וההסברה בשנת 2023:

- א. הפקת חומרי הסברה (סרטונים, יישומונים, ברושורים, מדריכים, עמודי ייעודיים באתר) בנוגע לזכויות הציבור ופעילות הרשות בעת מלחמת חרבות ברזל: פיצויים נזק ישיר ועקיף, מענק הסתגלות למפונים, פעילות נציגי רשות המסים במרכזי המפונים, הטיפול ברכבים שפוננו מעוטף עזה, מוקד טיפול בתרומות מחו"ל
- ב. ביצוע קמפיינים פרסומיים – תיאום מס, פיצויים בגין נזק ישיר, מענק עבודה, פיצויים בגין נזק עקיף לעסקים, גיוס מפקחי מס הכנסה
- ג. הקמת התשתית האינטרנטית ליישום רפורמת "חשבונות ישראל", לרבות דפי שירות ומדריכים
- ד. ביצוע פעולות דוברות והסברה שוטפות לעדכון הציבור באשר לפעילות הרשות, בכלל זה בשירותים חדשים, שינויי חקיקה וכיוצ"ב.
- ה. הפקת מידע הסברתי מגוון לציבור ופעולות להגברת המודעות בציבור לזכויות של האזרחים וקבוצות אוכלוסייה נבחרות בכלל מערכי המס וכן השתתפות בכנסים והרצאות להעלאת המודעות לפעילות הרשות.
- ו. פעולות להגברת המודעות בציבור למחיר של אי ציות לחוקי המס, כחלק מהתוכנית להגברת האכיפה והמאבק בהון השחור.
- ז. ניהול, תפעול, תחזוקה של אתר האינטרנט, פייסבוק, לינדקין וטלגרם.
- ח. עידוד הציבור להשתמש בשירותים המקוונים ובסימולטורים שבאתר רשות המסים.
- ט. המשך תפעול ערוצי פודקסט וטיקטוק

16.2 בשנת המס 2024 יושם דגש על הנושאים הבאים:

הקמת התשתית האינטרנטית ליישום רפורמת "עסק זעיר", לרבות דפי שירות ומדריכים האגף יתמקד בשיווק המהלכים לשיפור השירות ברשות (כמו הרחבת האפשרויות באזור אישי) ולהפחתת נטל הבירוקרטיה, להבהיר לאזרחים את זכויותיהם על מנת לעודד תשלום ודיווחי מס אמת.

בכפוף לתקציב האגף יפיק את הקמפיינים הבאים: ביטוח רשות, "חשבוניות ישראל", מענק עבודה, תיאום מס ו"עסק זעיר"

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 יחידות החקירות והמחלקות הפליליות ברשות).

17. תקציב רשות המסים לשנת 2023 (במיליוני ₪)*

התחייבויות				ביצוע		תקציב על שינויי				תחום פעולה
אחוז ביצוע	לשנים הבאות	אחוז ביצוע	הפרש ברוטו	הכנסה מיועדת	ברוטו	הכנסה מיועדת	ברוטו	ביאור	תיאור	
100%	488	94%	488	-5,128	7,711	-5,128	8,198	א	רשות המיסים	552
100%	4	100%	4	-	1,037	-	1,041	ב	הוצאות שונות	1304
91%	14	81%	15	-	64	-	79	ג	פיתוח משרד האוצר	8302
100%	505	95%	507	-5,128	8,812	-5,128	9,319			

הגידול ב-552 רשות המיסים נבע מהוצאות לנזקי מלחמת חרבות ברזל בתקנה ייעודית " הוצאות לפיצויי נזקי חרבות ברזל"

שיעור שינוי						יצוע רב שנתי (נטו)						
22/23	21/22	20/21	*19/20	18/19	17/18	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
5%-	80%-	30%-	662%	19%	17%-	3,684	3,897	19,728	28,136	3,690	3,112	3,737

הגידול נובע מתשלומי מענקי קורונה במסגרת תחום תקציבי 1304

- התייחסות הינה לתקציב מזומן למעט התחייבויות לשנים הבאות שכוללות תקציב הרשאה להתחייב.
- 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 (תחום זה גדל השנה משמעותית בעקבות מלחמת חרבות ברזל) וכן פעילות יחידת ה-IT של רשות המסים – שע"מ. בתחום פעולה זה קיים תת ביצוע בתקציב המזומנים בסך של כ-490 מיליוני ₪, הנובע בעיקר מיתרת התחייבויות שעוברות לתקציב של שנה הבאה במסגרת עודפים מחויבים בפריטי ההתחייבות של התפעול, פעולות, הדרכה ומחשוב.
 - 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 אשר פחת בשנים שלאחר מכן.
 - תחום פעולה זה, מיועד למימון פרויקטי פיתוח של רשות המסים, בעיקר פרויקטים ממוחשבים ותשתית פיזית של מתקני מכס.

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

מכס

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

מס הכנסה

קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון
הגשת בקשה להקלה במס ולתיאום מס
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 للأباء والأمهات مع الأطفال، نشرة إعلانية باللغة العربية הטבות מס להורים עם ילדים
מדריך לתשלום ולהקלות במס על הכנסה של יחיד מהשכרת דירה למגורים בישראל

מדריך למילוי בקשה להכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות (סעיף 46 לפקודת מס הכנסה) פטור והקלות במיסוי מקרקעין (סעיף 61ד לחוק מיסוי מקרקעין)
מדריך הטבות מס הכנסה לעולים חדשים ותושבים חוזרים - באנגלית
מדריך הטבות מס הכנסה לעולים חדשים ותושבים חוזרים - בצרפתית
مرشد ضريبة الدخل لتقديم طلب للتخفيض الضريبي وللتسويق 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 את זכויותך וחובותיך מדריך למוכר רוכש זכות במקרקעין 2016
מדריך מע"מ למלכ"רים
חובת דיווח על הכנסת או הוצאת כספים לישראל וממנה
קבלת סיסמא למתן מידע אישי בטלפון
חידוש הכרה כמוסד ציבורי לעניין תרומות
מדריך לעוסקים ולמלכ"רים בישראל שיש להם עסקאות עם עוסקים ומלכ"רים הרשומים ברשות הפלסטינית
מע"מ בשיעור אפס על שירותי תיירות הניתנים לתייר בישראל
מדריך מע"מ לעוסק החדש
החזר מע"מ לתייר שרכש טובין בישראל
אזור סחר חופשי באילת סכומים ושיעורים במע"מ
מידע מע"מ לעוסקים
ניכוי מס תשומות ברכישה או יבוא של רכב פרטי ואופנוע
توجيهات حول التعامل مع مصالحي تجارية من مناطق السلطة الفلسطينية מדריך לעוסקים ולמלכ"רים בישראל מול עוסקים ומלכ"רים הרשומים ברשות הפלסטינית

קרו פיצויים - מס רכוש:

מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה
ביטוח רשות של חפצים ביתיים בפני נזקי מלחמה
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה צרפתית
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה הרוסית
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה אנגלית
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעولות איבה ולחימה בשפה אמהרית
מדריך לאזרחים שרכושם נפגע בפעולות איבה ולחימה בשפה ערבית דליל 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 السلبية) 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 לעיון בהנחיות המנהליות הכתובות לפיהן פועלת הרשות

ניתן לעיין בהנחיות המנהליות המותרות בעיון 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 :

פקסמילה	טלפון	כתובת	פקיד שומה אילת שלומי מרק
076-8091124	074-7616625	בניין הקניון האדום אילת מיקוד 88000	
פקסמילה 076-8091235	טלפון 074-7614377	כתובת רח' הגבורה 9, אשקלון מיקוד 781190	פקיד שומה אשקלון דקלה אקסול טובול
פקסמילה 0768091312	טלפון 074-7614222	כתובת שד' שזר 1, באר שבע מיקוד 84894	פקיד שומה באר שבע עופר ג'ורג'י
פקסמילה 076-8091843	טלפון : 074-7616015	כתובת רח' זבוטינסקי 43, רמת גן מיקוד 52511	פקיד שומה רמת גן אברהם בכר
פקסמילה 09-7417373	טלפון 074-7613950	כתובת רח' הלל-יפה 1, חדרה מיקוד 38203	פקיד שומה חדרה אילן עדני
פקסמילה 076-8093399	טלפון 074-7616402	כתובת שדרות ירושלים 162, חולון מיקוד 5882757	פקיד שומה חולון עדי וולק
פקסמילה 076-8092472	טלפון 074-7615154	כתובת שד' פלי"ם 15, ת.ד. 613 חיפה מיקוד 59033	פקיד שומה חיפה רויטל רז
פקסמילה 076-8090367	טלפון 074-7616148	כתובת רח' אלחדיף 23, טבריה מיקוד 14243	פקיד שומה טבריה רועי מקוב
פקסמילה 02-6545494	טלפון 074-7613731	כתובת רח' כנפי נשרים 66, ירושלים מיקוד 91342	פקיד שומה ירושלים 1 אהרון אליהו
פקסמילה 076-8093261	טלפון 074-7613506	כתובת רח' יפו 236 ירושלים (בית דניאל)	פקיד שומה ירושלים 2 גלעד תקוע
פקסמילה 02-6545413	טלפון 074-7613652	כתובת רח' כנפי נשרים 66, ירושלים מיקוד 91342	פקיד שומה ירושלים 3 צחי לוי
פקסמילה 09-7417373	טלפון 074-7613950	כתובת רח' טשרניחובסקי 14, כפר סבא מיקוד 44281	פקיד שומה כפר סבא מיכל טולדנו-שוריאן
פקסמילה 076-8092069	טלפון 074-7615642	כתובת רח' פאולוס השישי 701, נצרת מיקוד 16100	פקיד שומה נצרת דניאל נאור

פקסמילה 076-8092162	טלפון 074-7616996	כתובת רח' סמילנסקי 6, נתניה 42432	פקיד שומה נתניה עזרא ספר
פקסמילה	טלפון 074-7615338	כתובת רח' שלום הגליל 1, עכו מיקוד 22120	פקיד שומה עכו יוסף בהלול
פקסמילה 076-8090367	טלפון 074-7616148	כתובת רח' ירושלים 4, עפולה מיקוד 18126	פקיד שומה עפולה ירון חשקובר
פקסמילה 09-7417373	טלפון 074-7613264	כתובת דרך מנחם בגין 125, תל אביב מיקוד 6701201	פקיד שומה מפעלים גדולים עפרי שלו
פקסמילה 076-8093399	טלפון 074-7616402	כתובת רח' ההסתדרות 26, פתח תקווה מיקוד 49540	פקיד שומה פתח תקווה מיכל בירנפלד
פקסמילה 076-8091802	טלפון : 074-7615834	כתובת רח' וייצמן 20 (מתחם דובק), צפת מיקוד 1321736	פקיד שומה צפת שמואל כהן
פקסמילה 076-8091217	טלפון 074-7616232	כתובת רח' עמיאל רוזינסקי 11, רחובות מיקוד 7645311	פקיד שומה רחובות שירלי כהן
פקסמילה 076-8091344	טלפון 074-7613874	כתובת רח' הרצל 91, רמלה, מיקוד 76453	פקיד שומה רמלה ליאת שדמי
פקסמילה 076-8090195	טלפון 074-7616555	כתובת דרך מנחם בגין 125, תל-אביב מיקוד 6701201	פקיד שומה ת"א 1 עדי וולק (בפועל)
פקסמילה 076-8090367	טלפון 074-7616148	כתובת רח' אלחדיף 23, טבריה מיקוד 14243	פקיד שומה ת"א 3 שרון אהרוני
פקסמילה 076-8092994	טלפון 074-7614417	כתובת דרך מנחם בגין 125, תל-אביב מיקוד 6701201	פקיד שומה ת"א 4 משה מלמד
פקסמילה 076-8090510	טלפון 074-7616743	כתובת שדרות ירושלים 162, חולון	יחידה ארצית לשומה חולון
פקסמילה 08-9259298	טלפון 08-9259800	כתובת רח' האיילון 12, לוד מיקוד 7135220	היחידה הארצית לחקירות ומאבק בפשיעה עופר כהן
פקסמילה 076-8090473	טלפון 03-7633410	כתובת דרך מנחם בגין 125, תל-אביב מיקוד 6701201	היחידה הארצית (הוצאה לפועל – אכיפת הגביה) ירון בן-נעים

20.2 רשימת משרדי מיסוי מקרקעין

פקסימיליה 076-8090704	טלפון 074-7614274	כתובת שד' שזר 1, באר שבע מיקוד 49848	מנהל מיסוי מקרקעין באר שבע יעל עיני
פקסימיליה 076-8093587	טלפון 074-7613967	כתובת רח' הלל-יפה 1, חדרה מיקוד 38203	מנהל מיסוי מקרקעין חדרה יניב כהן
פקסימיליה 076-8093416	טלפון 04-8630342	כתובת שד' פלי"ם 15, חיפה מיקוד 59033	מנהל מיסוי מקרקעין חיפה תמר סעדה
פקסימיליה 076-8090367	טלפון : 074-7616148	כתובת רח' אלחדיף 23, טבריה מיקוד 14243	מנהל מיסוי מקרקעין טבריה רועי מקוב
פקסימיליה 076-8093409	טלפון 074-761746	כתובת רח' כנפי נשרים 66 ירושלים מיקוד 91342	מנהל מיסוי מקרקעין ירושלים מאיר אסולין
פקסימיליה 076-8090755	טלפון 074-7614841	כתובת דרך מנחם בגין 125, תל-אביב מיקוד 6701201	מנהל מיסוי מקרקעין מרכז אביבה אטיאס
פקסימיליה 076-8090744	טלפון 074-7615547	כתובת רח' פאולוס השישי 701, נצרת מיקוד 16100	מנהל מיסוי מקרקעין נצרת דורית אהרון ישראלי
פקסימיליה 076-8090977	טלפון 074-7616815	כתובת רח' סמילנסקי 6, נתניה מיקוד 42432	מנהל מיסוי מקרקעין נתניה מזל בן שושן
פקסימיליה 076-8090710	טלפון 074-7616193	כתובת רח' רוז'ינסקי 11, רחובות מיקוד 76453	מנהל מיסוי מקרקעין רחובות ליאת שדמי מלאך
פקסימיליה 03-7633192	טלפון 074-7616451	כתובת מנחם בגין 125, תל- אביב 6701201	מנהל מיסוי מקרקעין ת"א רואי זרנצ'נסקי

20.3 רשימת משרדי מע"מ

ממונה אזורי מע"מ אשדוד חן פקלק	כתובת רח' הבנאים 2 (בניין הפורום אשדוד, ת.ד. 241 מיקוד 7760902	טלפון 074-7618094	פקסימיליה 076-8094048
ממונה אזורי מע"מ באר שבע גדעון לואיה	כתובת רח' שדרות שז"ר 31, באר שבע מיקוד 84894	טלפון 074-7618078	פקסימיליה 076-8094849
ממונה אזורי מע"מ רמלה רונן אלעד	כתובת רח' הרצל 91, רמלה	טלפון 074-7617961	פקסימיליה 04-8672810
ממונה אזורי מע"מ חדרה אורן בר	כתובת רח' הלל יפה 1, חדרה מיקוד 38203	טלפון 074-7617990	פקסימיליה 076-8094794
ממונה אזורי מע"מ חיפה טל מדיוני	כתובת פל י"ם 15, קריית הממשלה חיפה	טלפון 0747619301	פקסימיליה 076-8094630
ממונה אזורי מע"מ טבריה חיים ביטון	כתובת רח' אלחדיף 23, טבריה	טלפון 074-7619405	פקסימיליה 076-8094300
יחידה ארצית לבלו ומס קניה יואב אזולאי	כתובת רח' מאיר אריאל 2 נתניה	טלפון 074-7619770	פקסימיליה 076-8094944
ממונה אזורי מע"מ ירושלים אביב כהן	כתובת רח' כנפי נשרים 66 בית כנפי האלה, ירושלים מיקוד 95465	טלפון 074-7619141	פקסימיליה 076-8094947
ממונה מע"מ תל אביב מרכז אפרת אורנשטיין	כתובת רח' המסגר 14 תל אביב מיקוד 6777663	טלפון 074-7619600	פקסימיליה 076-8094465
ממונה מע"מ נוף הגליל יצחק סוקמן	כתובת רח' המלאכה 52, נוף הגליל מיקוד 17000	טלפון 074-7619361	פקסימיליה 073-3732939
ממונה אזורי מע"מ נתניה סימה שמחה לוי	כתובת רח' סמילנסקי 8 נתניה מיקוד 42432	טלפון 074-7619749	פקסימיליה 076-8094449
ממונה אזורי מע"מ עכו יואב אזולאי	כתובת שלום הגליל 1 עכו	טלפון 074-7618172	פקסימיליה 04-8631302
ממונה מע"מ גוש דן דנה מונסוניגו	כתובת רח' ז'בוטינסקי 155 רמת גן	טלפון 074-7619345	פקסימיליה 073-3878800
ממונה אזורי מע"מ תל אביב 1 אורי כליף	כתובת רח' רוטשילד 29, בת ים מיקוד 5931606	טלפון 074-7619060	פקסימיליה 076-8092421

ממונה אזורי מע"מ תל אביב 2 ניסים ביתן	כתובת רח' רוטשילד 29, בת ים מיקוד 5931606	טלפון 074-7619014	פקסימיליה 076-8094026
ממונה אזורי מע"מ תל אביב 3 איריס בן דוד	כתובת רח' השלושה 2, יד אליהו, תל אביב	טלפון 074-7619303	פקסימיליה 076-8094030
ממונה אזורי מע"מ פתח תקוה שי בשרי	כתובת רח' ההסתדרות 26, פתח תקוה 49540	טלפון 074-7619532	פקסימיליה 076-8094133
ממונה אזורי רחובות אייל לוי	כתובת רח' רוז'נסקי 11 רחובות	טלפון 074-7619441	פקסימיליה 076-8094235

20.4 רשימת בתי המכס

בית המכס אילת אבירן בן שלוש	כתובת קריית המשרדים הקניון, נמל אילת. תיבת דואר 131	טלפון 074-7611555	פקסימיליה 08-6383865
בית המכס אשדוד עודד נצר	כתובת רח' הבנאים 2 בניין הפורום אשדוד. ת.ד. 241 מיקוד 77102	טלפון 074-7612000	פקסימיליה 08-6578831
בית המכס חיפה יהודה בן דוד	כתובת שער הנמל 3, ת.ד. 245 חיפה מיקוד 32000	טלפון 04-8354750	פקסימיליה 04-8672706
בית המכס ירושלים אביב כהן	כתובת רח' כנפי נשרים 66 בית כנפי האלה, ירושלים מיקוד 95465	טלפון 074-7619141	פקסימיליה 076-8094947
מעברי גבול נתניה גיל חזיז	כתובת רח' סמילנסקי 8 נתניה מיקוד 42432	טלפון 074-7612555	פקסימיליה 02-6668928
בית המכס נתב"ג אהוד בבא	כתובת בית המכס נתב"ג, לוד מיקוד 70100	טלפון 074-7611701	פקסימיליה 076-8091828
בית המכס מרכז יגאל מלכה	כתובת רח' ישראל גלילי 3א ת.ד. 4242, ראשלי"צ 75142	טלפון 074-7611607	פקסימיליה 02-6668872
בית המכס נהר הירדן אופיר זילברמן	כתובת מעבר נהר הירדן	טלפון 074-7612101	פקסימיליה 02-6669993
מעבר גבול אלנבי אופיר זילברמן	כתובת גשר אלנבי	טלפון 074-7612300	פקסימיליה 02-6668875

פקסימיליה 076-8094836	טלפון 074-7618007	כתובת שדות שז"ר 31, באר שבע מיקוד 84894	ממונה חקירות מכס ומע"מ באר שבע אילה ביטון
פקסימיליה 076-8092810	טלפון 074-7619141	כתובת רח' העצמאות 1, חיפה	ממונה חקירות מכס ומע"מ חיפה אלון פלד
פקסימיליה 076-8094880	טלפון 074-7617963	כתובת רח' שלומציון המלכה 18, ת"ד 279, ירושלים מיקוד 91002	ממונה חקירות מכס ומע"מ ירושלים עופר סופרי
פקסימיליה 03-5034673	טלפון 074-7619254	כתובת רח' ישראל גלילי 3 ראשון לציון	ממונה חקירות מכס ומע"מ תל אביב והמרכז ארז עמיקם
פקסימיליה 02-6536111	טלפון 074-7611701	כתובת רח' כנפי נשרים 24, גבעת שאול, ירושלים מיקוד 91012	ממונה יחידת הסמים ירושלים עוז מור

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

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 2023

להלן התפלגות המידע אודות הבקשות:

179	הרשות מסרה את כל המידע המבוקש
22	הרשות מסרה את המידע המבוקש באופן חלקי
61	הרשות דחתה את הבקשה למסירת מידע
0	הטיפול בבקשה הופסק בשל אי תשלום אגרה
3	הטיפול בבקשה הופסק מטעמים הקשורים לפונה
12	הטיפול בבקשה טרם הסתיים
277	סה"כ

עילות דחיה מרכזיות (מלא וחלקי)

שם העילה	מס' בקשות שנדחו מעילה זו	אחוז מכלל הדחיות
18(1) - הקצאת משאבים	15	15.8%
8(2) - נוצר לפני 7 שנים	6	6.3%
9(א)1-פגיעה בביטחון המדינה	2	2.1%
9(א)3) - פגיעה בפרטיות	1	1.1%
9(א)4) – איסור על פי דין	17	17.9%
9(ב)4) – דיונים פנימיים	2	2.1%
9(ב)6) -סוד מסחרי	0	0.0%
9(ב)1) שיבוש תפקוד הרשות	12	12.6%
9(ב)2) מדיניות בעיצוב	1	1.1%
9(ב)3) משא ומתן	1	1.1%
9(ב)7) - תנאי לאי מסירה	2	2.1%
9(ב)8)- רשות אכיפה	1	1.1%
8(4) המידע פורסם	9	9.5%
8(3) המידע אינו מצוי בידי הרשות	19	20%
8(5) המידע נוצר בידי רשות אחרת	7	7.4%
סה"כ	95	100%

זמן טיפול

אחוז מכלל הבקשות	מספר בקשות	
45.4%	119	לא עלה על 15 יום
20.6%	54	בין 16-30 יום
18.7%	49	בין 31-60 יום
15.3%	40	בין 61-120 יום
0.0%	0	מעל 120 יום
100	262	סה"כ

**25. דיווח הממונה על פניות הציבור ברשות המסים
הדו"ח השנתי של הממונה על פניות הציבור לשנת - 2023**

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 בשנת 2024 המערכת תוסב למערכת CRM

25.7 תקציר הדו"ח

- א. הדו"ח דלהלן, מסכם את הטיפול בפניות מהאינטרנט במערכת הייעודית, לתקופה שבין 1 לינואר ועד ליום 31 בדצמבר 2023, 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 2023 : כ- 48,222 פניות במוצע חודשי (578,660 שנתית).

ד. התפלגות פניות לשנת 2023 :

- שכירים : 57%
- עצמאיים : 18%
- מייצגים : 4%
- אחרים : 21%
- (אחרים - כגון : אזרח/תושב, חיילים משוחררים, גמלאים, לא עובדים, אתר יועץ מס, סוכן מכס, רשות חוקרת, רשות ציבורית, יבואנים ויצואנים, תושבי חוץ)

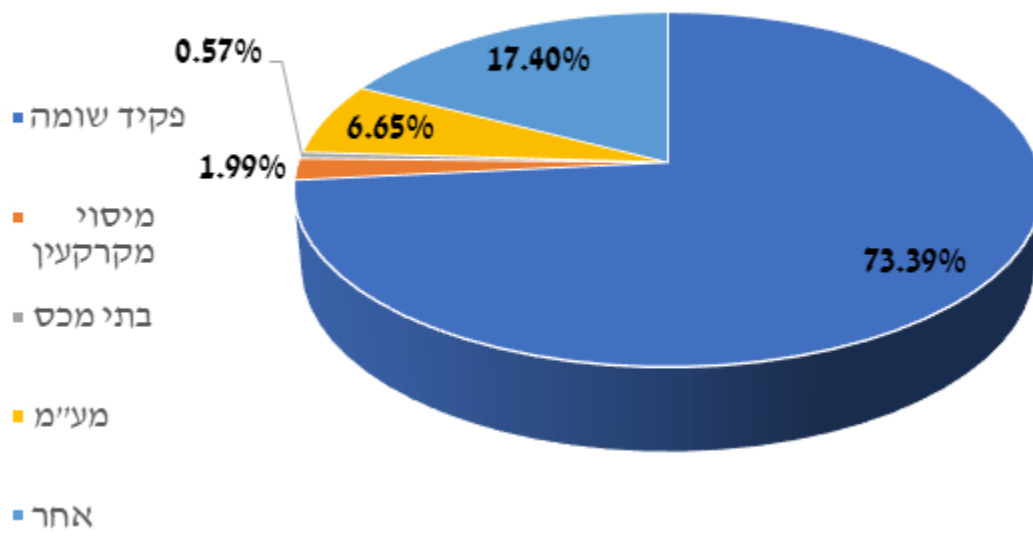
- ה. התפלגות הפניות לפי "נושא ראשי" : מס הכנסה : 73.39%
- מיסוי מקרקעין : 1.99%
- מכס : 0.57%
- מע"מ : 6.65%
- השאר הוגדר כ- "אחר".
- זמן המענה הממוצע לפנייה עמד בשנת 2023 על 1.73 ימים.

25.8 הערות נוספות

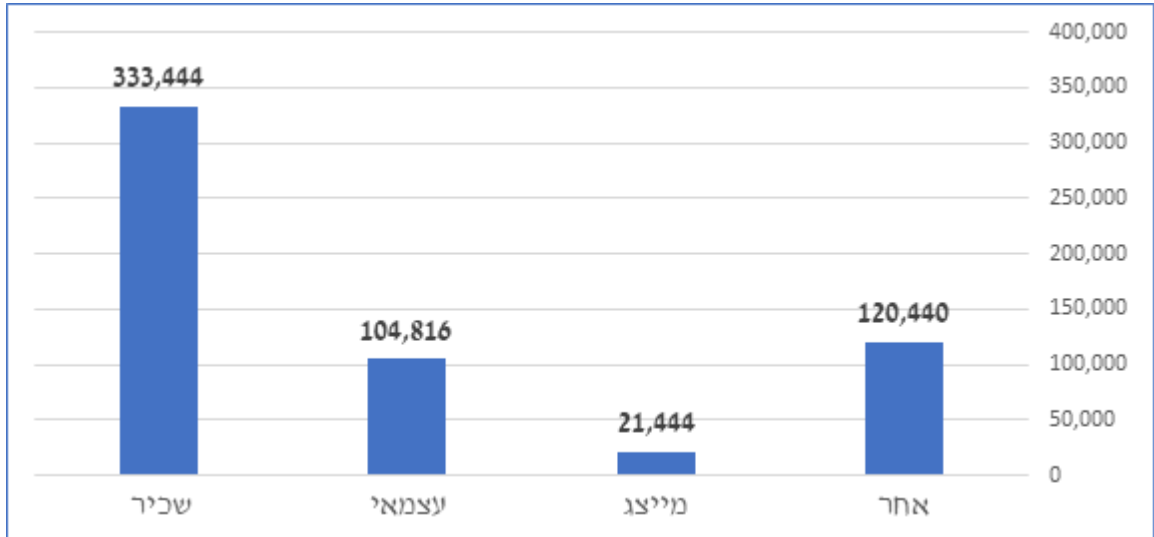
- א. שופרה יכולת ניתוב אוטומטית של פניות לקוחות, שאינם חייבים בהגשת דוח שנתי, למשרד פקיד השומה אליו הם משתייכים וזאת בנוסף, לניתוב הקיים לגבי לקוחות החייבים בהגשת דו"ח שנתי.
- ב. יצוין כי פניות מקוונות בנושא תיאומי מס, מיסוי מקרקעין, פניות מייצגים ופניות למשרד רשות המיסים אזור השרון מטופלות במערכת חדשה (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 : 1.1.2023 עד 31.12.2023



התפלגות פניות (עפ"י בחירת הפונה) לפי סוג הפונה
לתקופה: 1.1.2023 עד 31.12.2023



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 הברוקרטיה למינימום, נקטה חטיבת שירות לקוחות ברשות המסים, האחראית על יישום החוק, במספר פעולות, כגון: פיתוח תהליך פשוט להגשת תביעה, מהלכים ממוחשבים, הרחבת בסיס הנתונים, שיפור מערכות המידע, פעולות יזומות רבות לטיוב המידע והגדלת מס' הזכאים, יצירת מודעות, הקמת מרכז מידע טלפוני, הטמעת יישומו של החוק בקרב עובדי משרדי השומה ועוד.

הכנת חוזרים מקצועיים והוראות ביצוע

הוכנו והופצו ע"י חטיבת שירות לקוחות חוזרים מקצועיים והוראות ביצוע לעובדים במכלול התפקידים המטפלים בחוק " מענק עבודה" מכל היבטיו, המסבירים את כל התהליך ואת פרטי הטיפול בו ע"י קבוצות העובדים השונות באגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין 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, הגיונט משרד הכלכלה ומשרד העבודה וכיוצ"ב, ונקטו פעולות משותפות להגברת המודעות בדבר הזכויות שישנן 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 גיינגל 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 פתחו 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.

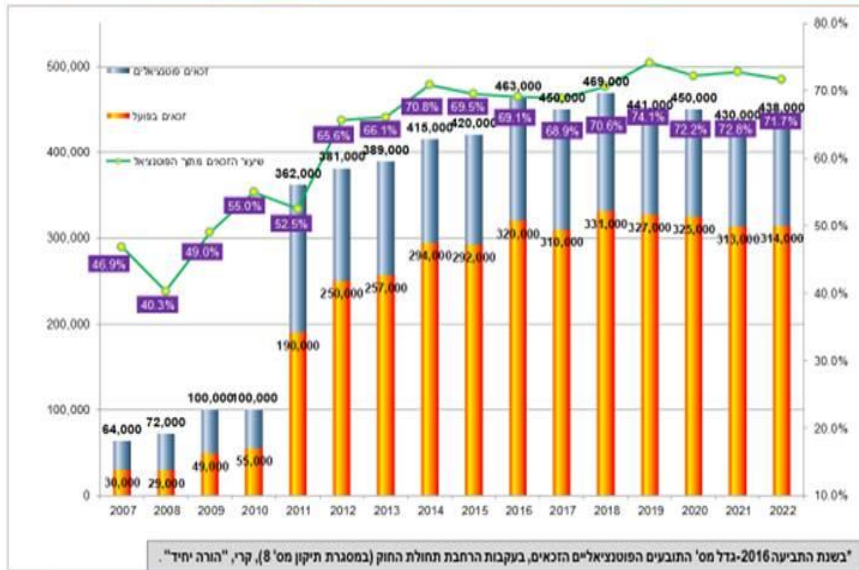
ג. יישום לבדיקת סטאטוס התביעה השימוש בו מיועד לאותם אזרחים שכבר הגישו תביעה, באמצעותו מגיש תביעה יכול באופן פשוט וזמין, לבדוק את זכאותו וסכום המענק לו הוא זכאי ואת מועדי קבלת המענק.

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



מענק עבודה

זכאים בפועל ביחס לפוטנציאל



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

"בשנת התביעה 2017-2022 - קטן מס' התובעים הפוטנציאליים, בעקבות הקטנת המענק בקרב תובע שהוא "הורה יחיד" שקיבל קצבת הבטחת הכנסה או נאלץ מוזנות מהמוסד לב"ל (במסגרת תיקוני חקיקה שהאריכו את הוראת השעה מס' 10, 12 - 16)

60



סכומי המענק ששולמו עבור שנות המס 2007-2022



מוצק תשלום מענק 5,200 עד 4,570 עד 4,300 עד 4,372 עד 4,400 עד 3,662 עד 3,755 עד 3,557 עד 3,621 עד 3,710 עד 3,695 עד 2,812 עד 1,830 עד 2,807 עד 2,796 עד 2,593

61

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

פעילות מרכז המידע והשירותים המקוונים

שנת 2022	
1,133,864	לקוחות אשר ביקשו מענה אנושי
12: 10%	שיעור שיחות ננטשות
7: 04 דקות	אורך שיחה ממוצעת בדקות
155,148	טיפול בפניות כתובות
שנת 2023	
1,194,095	לקוחות אשר ביקשו מענה אנושי
12.52%	שיעור שיחות ננטשות
7: 39 דקות	אורך שיחה ממוצעת בדקות
162,124	טיפול בפניות כתובות

27. 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 במשרדי המחוזיים, אם קיימים, אלא אם כן קבעה הרשות מקומות עיון אחרים שבהם תתאפשר גישה נוחה לציבור; קביעה כאמור תיכלל במידע, שברשימת הרשויות לפי סעיף 4 לחוק ובדין וחשבון השנתי של הרשות הציבורית.

העמדה לעיון הציבור על ידי רשות 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 החלטות 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