



פרוגרמה מילולית

משרד מס הכנסה עפולה

כללי

משרד מס הכנסה עפולה אחראי על יישום חוקי המס של המדינה ומתן שירות לאזרחים כ- 350,000 תושבים המתגוררים בערים: עפולה, יוקנעם, מגדל העמק, בית שאן, אום אל פאחם, ישובי הבקעה, כפרי ואדי ערה, קיבוצי עמק יזרעאל, וכל הישובים שהוגדר בתחום השיפוט. המשרד מוגדר כמשרד בינוני מבחינת תיקי נישומים (כ- 50,000 תיקים פעילים של חברות, עצמאים ניכויים ושכירים). מספר התיקים המשויכים למשרד ומספר התושבים אותו הוא משרת הם הבסיס להיקף העבודה במשרד ומכאן גם לגודל המשרד מבחינת מספר עובדים ושטחו.

מטרה

תיאור ופירוט מחלקות המשרד, הצגה ופירוט תפקידן במשרד, תהליכי העבודה ועצמת הקשרים ביניהם.

המחלקות במשרד

הנהלה

הפונקציות השייכות להנהלת המשרד הן:

1. פקיד השומה – מנהל המשרד
2. סגן פקיד השומה – ממלא את כל תפקידי המנהל בהעדרו ובנוסף משמש לרוב כמנהל מקצועי ואחראי על עבודת חוליות השומה.
3. רכזת לשכה – מבצעת עבודות מינהל ומזכירות עבור המנהל וסגנו (ניהול יומנים, דואר ומעקבים).

לשכת ההנהלה צריכה לכלול בנוסף לחדרים גם חדר ישיבות לניהול ישיבות המשרד (כ-22-18 משתתפים).

מיקום רצוי: בצמוד ללשכת המנהל / מיקום נגיש להנהלת המשרד לצורך ניהול יעיל המשרד.

מינהל

המחלקה למינהל אחראית לטיפול בנושאי כוח אדם, לוגיסטיקה ודירור. רכב ותחזוקת המבנה וכוללת:

1. ממונה מינהל ומשאבי אנוש – אחראי על עובדי המחלקה ונושאי הטיפול שבאחריותה.
2. עובדי המחלקה, שבדרך כלל מוגדרים לסוגי הנושאים שבאחריות המחלקה: כוח אדם, תחזוקה שוטפת, נכסים ולוגיסטיקה וכו'...

שטח היחידה יכול גם פונקציות עזר כגון מחסן טפסים, מחסן ציוד, חדר תפעול וכו'... גודל המחסנים והחדרים הנ"ל יהיה פרופורציוני לגודל המשרד ולצרכיו .

מיקום רצוי, צמוד להנהלת המשרד עקב קשרי העבודה הרציפים בין ההנהלה למנהל המחלקה ומאחר והמחלקה אמורה לתת שירות כללי לכל שאר מחלקות המשרד.

חוליות שומה - מפקחים ורכזים

עובדי חוליות השומה אחראים לביצוע ביקורת מדגמית על תיקי נישומים ובדיקת הצהרותיהם השנתיות המוגשות למשרד מדי שנה. וכן ביקורות בעסקים

במשרד קיימות חוליות שומה לפי החלוקה הבאה: חוליות חברות, חוליות עצמאים וחוליות שכירים אחת. חוליות שומה מורכבת מרכז (מנהל החוליה) וממפקחים (עובדי החוליה).

מיקום רצוי: לחוליות השומה מגיע בדרך כלל קהל המוזמן מראש (לרוב לדיונים הנוגעים לתיק מס הכנסה שלו) ולכן רצוי כי החוליות ימוקמו רחוק מהכניסה למשרד כדי למנוע הפרעות ורעש שעלולים לפגוע ביכולת העובדים לעבודה מקצועית ואיכותית. יחד עם זאת, ומאחר לחוליות השומה קשרי עבודה עם הנהלת המשרד וביחוד סגן פקיד השומה, הן ימוקמו בסמוך למינהל ולהנהלה.

חוליות ניכויים

בחוליה רכז ושני מפקחים שאחראים לביצוע ביקורות על נושא הניכויים אצל מעסיק שיש לו עובדים ואמור להעביר למדינה את המס המגיע מהם כחלק ממשכורתיהם המשולמות על ידו.

מיקום רצוי: לצד חוליות השומה (מקבל התייחסות זהה בכל הפרמטרים המשפיעים על המיקום).

מחלקת ניהול ספרים

תפקיד המחלקה: לבצע ביקורות פתע בעסקים קיימים ופועלים, בעיקר של יחידים (עצמאים) בשטח. הבדיקה מתבצעת בזוגות ובוחנת אם מתבצע רישום תקבולים וניהול קופה כחוק.

המחלקה מורכבת ממנהל שאינו יוצא בדרך כלל לביקורות בשטח ומעובדים.

מיקום רצוי: מרוחק יחסית מאזורים עם הרבה קהל אך לא בהכרח, מאחר והעובדים לא נמצאים רוב הזמן בחדריהם. קשרי עבודה לא חזקים עם השומה אבל ניתן למקם את המחלקה בצמוד אליה.

מודיעין שטח:

מחלקה בת עובד אחד שאחראי לעדכן ולטפל בפריטי מידע על נישומים המטופלים בידי המשרד, כולל ביקורות בשטח וקבלת מידע מאזרחים.

מיקום רצוי: רצוי למקם את העובד בקרבת מחלקת ניהול ספרים עקב קשרי עבודה אפשריים ביניהם. מעבר לכך ניתן למקם אותו ליד מחלקות עם קהל מועט יחסית עד כמה שניתן.

חוליה מרכזית:

החוליה המרכזית משמשת כמזכירות לחוליות השומה ומתבצעות בה בעיקר עבודות טכניות הקשורות לעבודת חוליות השומה ובהן: אישור הדוחות השנתיים המגיעים למשרד, תיקון דוחות, הטלת קנסות, הוצאת אישורים שונים וכו'... עבודות שהיו מבוצעות בעבר בחוליות השומה ובזמן יקר ורב.

החוליה המרכזית מורכבת למעשה משתי חוליות: חוליה מרכזית לתיקי עצמאים וחוליה מרכזית לתיקי חברות. בראש כל חוליה עומד רכז המנהל את עובדיה.

מיקום רצוי: החוליות צריכות להיות קרובות ואפילו צמודות זו לזו. כמו כן עליהן להיות ממוקמות בקרבת חוליות השומה אותן הן משרתות. לחוליות מגיע קהל לצורך בירורים ופתרון בעיות אולם כמות הקהל המגיע אינה רבה במיוחד כך שרצוי למקם אותן בהמשך למחלקות המקבלות קהל רב.

מחלקת שירות

מחלקת שירות אחראית לקלוט את הדוחות השנתיים המגיעים למשרד למחשב ולהעבירם למזכירות החוליה המרכזית המתאימה להמשך טיפול. כמו כן מטפלת המחלקה בעדכון ובתחזוקתה שוטפת של בסיס הנתונים המרכזי המכיל את נתוני כל הנישומים המטופלים בידי מס הכנסה.

המחלקה מורכבת ממנהל ועובדים רגילים המוגדרים על פי תקנים רגילים.

מיקום רצוי: צמוד לחוליות המרכזיות ורצוי גם לכניסה למשרד בהתאם למסלול שעושים הדוחות השנתיים שמגיעים למשרד. כמות הקהל המגיעה למחלקה אינה גדולה כך שמבחינה זו אין חשיבות למקום אותה ליד מחלקות המקבלות קהל רב.

ארכיב

הארכיב הוא מקום אחסונם הקבוע של תיקי הנישומים ובו תיקי הקבע והדוחות השנתיים המצורפים אליהם מדי שנה. עובדי הארכיב אחראים להוציא ולהחזיר תיקים מהארכיב ואילו לשימושם של (בעיקר) עובדי החוליה המרכזית ומפקחים המטפלים בתיקים. כמו כן עליהם לתייק חומר הקשור לתיקים ולבצע דילול לצורך העברה מסודרת של חומר ישן לגנזך.

מיקום רצוי: הארכיב משרת באופן שוטף את עבודת השומה במשרד ולכן הוא צריך להיות צמוד לחוליה המרכזית וקרוב לחוליות השומה. מאחר וקהל הלקוחות שלו הם לרוב עובדי המשרד רצוי שיהיה מרוחק מהכניסה וממחלקות מקבלות קהל.

גביה

מחלקת הגביה במשרד אחראית על כל הטיפול בחובות של נישומים מרגע היווצרות החוב במערכת ועד להעברתו לטיפול ביחידה להוצאה לפועל. את המחלקה מנהל גובה ראשי שאחראי לאשר הסדרי תשלומים בסכומים גבוהים לנישומים שהגיעו להסדיר את חובם. יתר העובדים מוגדרים על פי תקנים רגילים ובהם: סגן גובה ראשי, מרכז וכו'...

בין פעילויות המחלקה מטופל גם נושא הקנס המנהלי בידי עובד אחד. קנס מנהלי מוטל על בעלי תיק פעיל שלא הגישו דוחות שנתיים במועד שנקבע להם על פי החוק.

מיקום רצוי: המחלקה מקבלת קהל באופן שוטף ומומלץ למקם אותה בכניסה למשרד אחרי המחלקה להחזרי ותיאומי מס ולפני מחלקות השומה.

החזרי ותיאומי מס

המחלקה להחזרי ותיאומי מס מטפלת באזרחים חסרי תיק מס הכנסה המגישים בקשות לביצוע תיאום מס (עובדים ביותר מעבודה אחת), החזר מס, פיצויים, ועדות רפואיות (הזכאים מופנים לביטוח הלאומי) ומענק עבודה (הגשת תביעה מאוחרת).

המחלקה מנוהלת בידי רכז חוליה (כמו בחוליות השומה) וכוללת גם מרכז ועובדים בתקנים נמוכים יותר. המחלקה מתאפיינת בקהל רב מאוד הפוקד אותה בכל ימות השנה (בסביבות מיליון מבקרים בשנה ברמה ארצית) ובמיוחד בחודשים ינואר, פברואר ומרץ בהם נוצר ביקוש רב במיוחד להגשת בקשות לתיאום מס.

מיקום רצוי: קרוב ככל האפשר לכניסה למשרד כדי למנוע מהקהל הרב שמגיע למחלקה להפריע את עבודתן של יתר המחלקות במשרד. מאחר ואין למחלקה כמעט קשרי עבודה עם שאר המחלקות במשרד, ניתן למקמה בהתאם בכל מקום בתנאי שתהיה מרוחקת ככל האפשר ממחלקות שאין בהן כמעט קהל.

מש"מ – מידע שירות משאבים

מחלקה האחראית על מתן שירות ראשוני לפונים למשרד לצורך מסירת דוחות שנתיים וטפסים וקבלת טפסים ומידע. היחידה מורכבת ברובה מסטודנטים ומנהל אותה עובד קבוע. קבלת הקהל מתבצעת תוך שימוש בדלפק קבלה. למנהל המחלקה יש חדר בתוך המשרד.

מיקום רצוי: עמדת המש"מ תמוקם בכניסה למשרד ולפני הבידוק כדי למנוע המתנה מיותרת ללקוחות המגיעים לקבל שירות.

פונקציות נוספות שיש לשייך למשרד:

מחסנים (טפסים, תפעול חוליות) לאחסון חומר מקצועי הקשור לעבודה השוטפת.

חדר הרצאות .

מטבחונים

מרכז לשעת חירום הכולל מבנה תת קרקעי ומערך עובדים ושמאים הנותנים מענה לנזקים ישירים ונזקים עקיפים.