



רשות המסים עם הפנים קדימה

ערן יעקב - מנהל רשות המסים

פברואר 2020

רשות המסים במספרים



400,000
עסקים קטנים



180,000
חברות במשק



6,700 עובדי
רשות המסים



~300 מיליארד
ש"ח בגבייה



~3.4 מיליון
שכירים



מעל 13,000
מייצגים



עשרות
גורמי סחר בינ"ל



יעדי מדיניות המס

פיסקאלי – מקורות מימון
לשירותי הממשלה



הגנה על ייצור מקומי



יעילות כלכלית והפנמת
השפעות חיצוניות

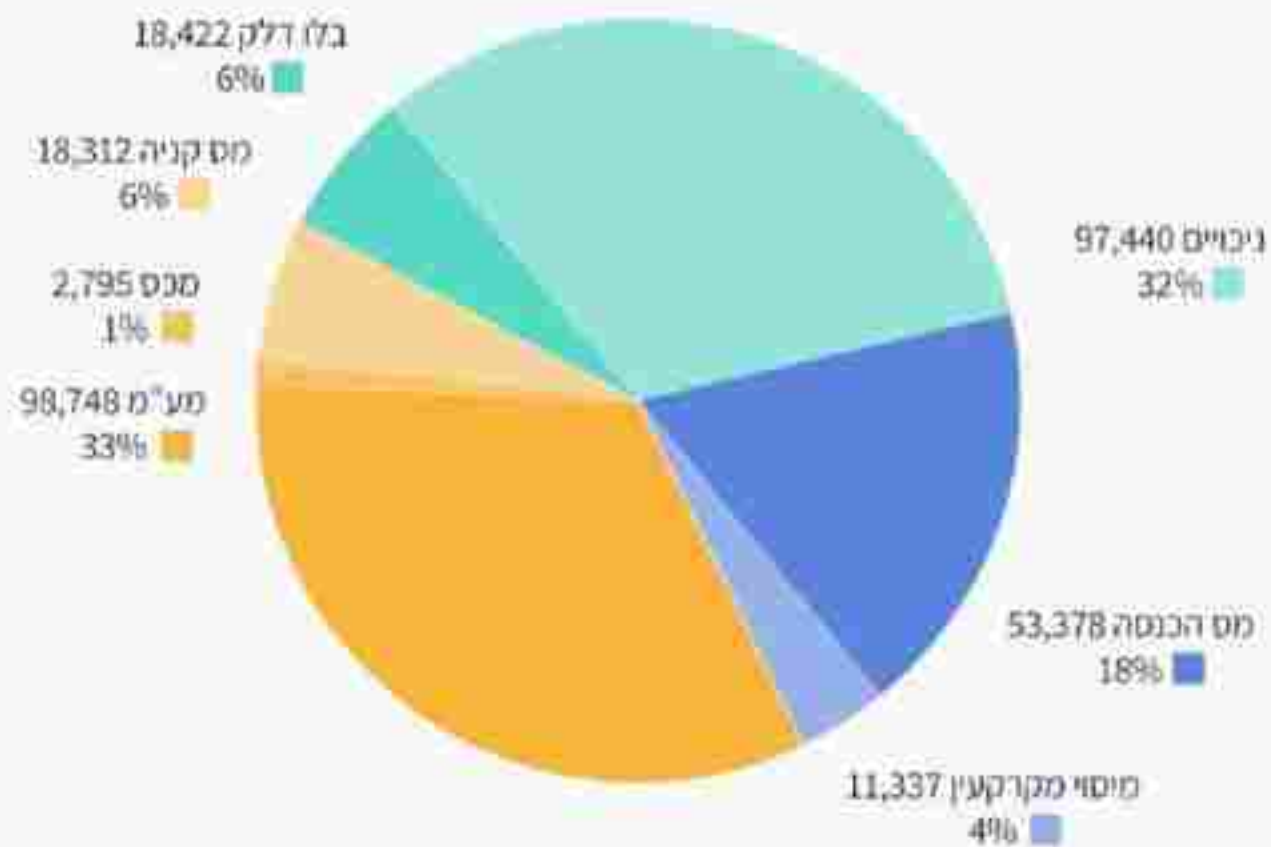


חלוקה מחדש של ההכנסות
וצמצום אי השוויון



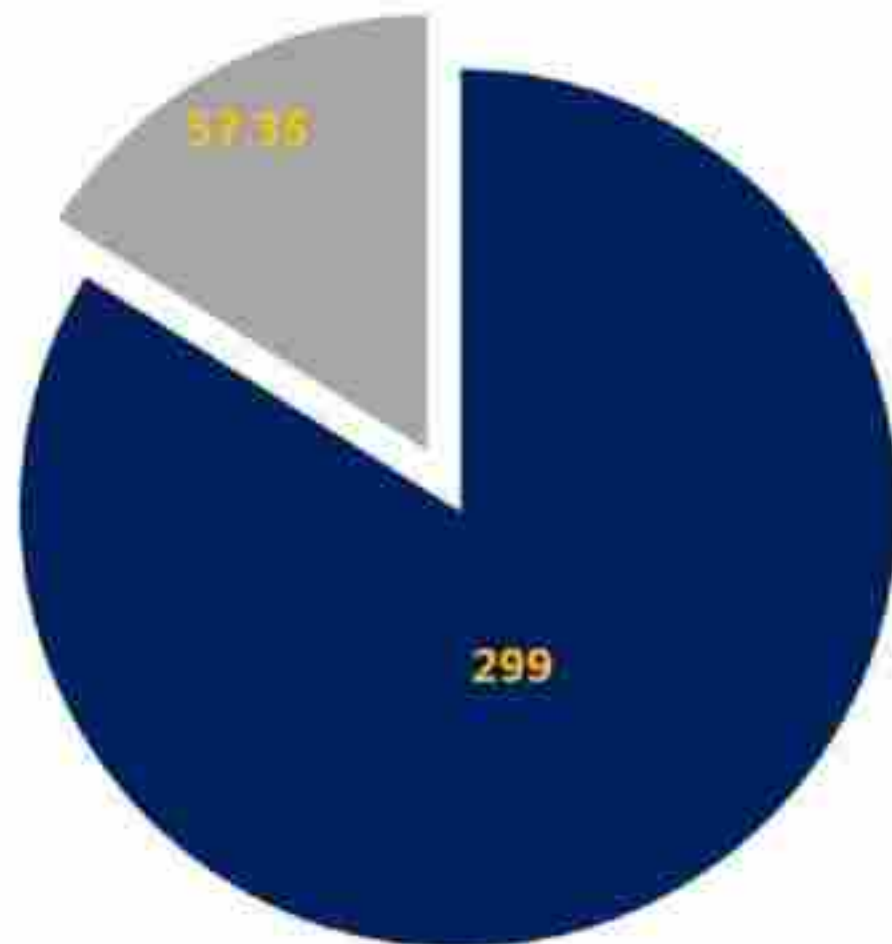
נתוני גביה 2019

סך הכנסות ממסים בשנת 2019
הסתכמו ב-310.5 מיליארד ש"ח



הכלכלה השחורה בשנת 2015 היוותה כ-19% מהתמ"ג

תוצר מדווח וכלכלה שחורה בישראל לשנת 2015 (במילארדי דולרים)



■ תוצר מדווח ■ כלכלה שחורה

למה?



אי דיווח ותשלום
מס על פי חוק



אי דיווח ותשלום
מס על פי חוק





אנחנו רואים התנהגות
של אי תשלום מס

אנחנו לא רואים את תפיסות העולם,
המחשבות והתחושות שמביאות לכך



גורמים המשפיעים על נכונות לשלם מסים

Erich Kirchler (2007) *The Economic Psychology of Tax Behavior*. Cambridge University Press



גורמים המשפיעים על נכונות לשלם מסים

Erich Kirchler (2007) *The Economic Psychology of Tax Behavior*. Cambridge University Press

הרתעה

- התחושה הסובייקטיבית באשר לסיכוי להעלים מס בהצלחה
- קנסות - "מחיר" אי התשלום בחוק



גורמים המשפיעים על נכונות לשלם מסים

Erich Kirchler (2007) *The Economic Psychology of Tax Behavior*. Cambridge University Press

קוגניציה

- מודכבות מערכת המס
- מודעות לחובות תשלום מס

הרתעה

- התחושה הסובייקטיבית באשר לסיכוי להעלים מס בהצלחה
- קנסות - "מחיר" אי התשלום בחוק



גורמים המשפיעים על נכונות לשלם מסים

Erich Kirchler (2007) *The Economic Psychology of Tax Behavior*. Cambridge University Press

קוגניציה

- מודכבות מערכת המס
- מודעות לחובות תשלום מס

הרתעה

- התחושה הסובייקטיבית באשר לסיכוי להעלים מס בהצלחה
- קנסות - "מחיר" אי התשלום בחוק

התנהלות רשות המסים

- הוגנות אכיפת חוקי המס
- היחס בין רשויות המס לבין משלמי המסים (יחס של גוף אוכף לעומת יחס של נותני שירות)



גורמים המשפיעים על נכונות לשלם מסים

Erich Kirchler (2007) *The Economic Psychology of Tax Behavior*. Cambridge University Press

קוגניציה

- מודכבות מערכת המס
- מודעות לחובות תשלום מס

הרתעה

- התחושה הסובייקטיבית באשר לסיכוי להעלים מס בהצלחה
- קנסות - "מחיר" אי התשלום בחוק

אמונות ודעות

- הוגנות מדיניות המיסוי בחלוקת הנטל
- אמונות ונורמות ביחס לחשיבות תשלום מסים
- מוסר מס

התנהלות רשות המסים

- הוגנות אכיפת חוקי המס
- היחס בין רשויות המס לבין משלמי המסים (יחס של גוף אוכף לעומת יחס של נותני שירות)



שלב ראשון לשמוע מה יש לציבור להגיד....



ראיונות עם משתמשים משלושת הקבוצות המרכזיות שפועלות מולנו

מתוך

"רו"ח מקביל לרופא משפחה, גם אם אני לא אעשה את המעולה, זה יעבור דרכי"

4 רואי חשבון

רו"ח מבקר SMS | רו"ח לעצמאיים

1 עמיל מכס

1 עו"ד בתחום המקרקעין

ארגון

"אני חושב שכתבה גדולה שכל חיום נמצאת בחליך שומה, אני מסתח אדישות כלמי הסנקציות של הרשות. בתור מברה קטנה אז זה מצריך משאבים כלכליים ונפשיים אדירים"

3 מנהלי חשבונות

חברות פרטיות

3 סמנכ"לי כספים

חברות נסתרות | חברות פרטיות

פרט

"שמת את ה-X במקום חלא ככון ואתה עלול למצוא את עצמך בבלא... ממליצים לכולם לקחת רו"ח, וסתם, אין סיבה..."

3 שנירים

מקיד קבלה | שורך דין | עובד היטות

5 עוסקים פטורים

שחקן | מעצבת | מודיק יונה | מקרקעות | חסותה נמצע

4 עוסקים מורשים

קובץ בניה | עורך ידוא | קוסמטיקאית | אדריכלית | נגד מותת

2 חברות יחיד

בעל מכולת | מעצבת גרפית

החובנות מהראיונות נבחנו מנקודת מבט של משתמש יחיד ומתפיסה רחבה של קבוצות המשתמשים

פרט | דוגמאות לכאבים מרכזיים בקרב עוסקים עצמאיים

עצמאיים רבים חשים תסכול רב מאי הבנת המערכת והיעדר מקורות מידע משכך, רבים נאלצים להיעזר ברואה חשבון לפעולות פשוטות שהם חשים שהיו יכולים לבצע לבד

"מה אני עושה אם מי שמייצג אותי מועל בתפקידו? עכשיו למשל ביקשתי מהרו"ח החדש, שילך אחורנית ויבדוק כמה שילמתי קנסות לאורך השנים, 26,000 ש"ח מ-2014. הכל איחורים של הרו"ח. מתברר שרואי חשבון יכולים לאחר" (מיקי, עוסקת מורשה; התנהלות שוטפת)

"גיליתי שרוב האנשים שמרוצים מהעבודה של הרו"ח שלהם זה מי שהרו"ח שלהם הוא בן משפחה. אחרת פשוט לא שמים עליהם, אין להם זמן להסביר כלום" (אסף, מורשה; התנהלות שוטפת)

"זה מסמך עם 3 דפים בעברית ורואי חשבון רוצים על זה 1200 שקל. זה נורא מתסכל. למי שלא מרוויח הרבה בסף אז זה ממש מעצבן" (דנה, עוסק מורשה; הצהרת הון)

"בכיתי בגלל זה לפני כמה ימים. התקשרתי לתא הקולי ולא הבנתי את המילים שיש בכלל בהפניות. באתר האינטרנט של המערכת לא ברור לי איפה האיזור האישי, לא ברור לי איפה להבניס את הסיסמה בכלל" (תמר, עוסקת פטורה; הליך פתיחת עוסק)

"אין מקור אחד מסודר שבו יש הוראות ברורות איך אני צריך להתנהל בתור עצמאי, אין Source of truth. לא דק אנשים שונים חושבים דברים שונים, אלא רואי חשבון נותנים אינפורמציה שונה" (יהונתן, עוסק מורשה; התנהלות שוטפת)

פרט | דוגמאות לכאבים מרכזיים בקרב עוסקים עצמאיים - המשך

עצמאים חשים שהליכים רבים מורכבים מידי ודורשים התעסקות מיותרת

בנוסף, אי ודאות בנושא דרישות עתידיות מקשה על ההתנהלות הפיננסית וכן מייצרת חשש מתמיד מפני אכיפה

"האתגר הוא שיש כל מיני אירועים מנותקים לאורך זמן מאוד ארוך שאח"כ צריך לאגד אותם לצורך דוח. לכל בנאדם שהוא נורמלי ולא סופר מסודר אז זה ממש קשה" (מתן, עוסק מורשה; הצהרת הון ודוחות שנתיים)

"אתה לוט בערפל ולא יודע אם מילאת נכון או לא. בעצם אתה יודע שאתה בסדר רק אם לא קיבלת ריג'קטים אבל אף פעם זה לא וודאי" (אדיבה, עוסקת פטורה, דוח שנתי מס הכנסה)

"אני נתקע עם חשבוניות שהן נייר פיזי. תחשבי שאני כעצמאי יושב עם תיקיה פיזית, ניילונית מטומטמת ומציג את זה לרו"ח. זה מפגר" (מיכאל, עוסק מורשה; התנהלות שוטפת)

"עם ביטוח לאומי הרבה יותר קל להסתדר כי זה יורד כל חודש, זה קבוע. במע"מ ומס הכנסה אני במתח כדי לדעת כמה אני הולך לשלם. נניח בדוח השנתי, הבאתי לרו"ח את כל החשבוניות וההוצאות רציתי לדעת מה בערך יהיה הסכום שאהיה צריך לשלם, ואף פעם לא היתה תשובה אפילו לא כיוון" (אסף, עוסק מורשה; דוחות שנתיים)

מתווך | דוגמאות לכאבים מרכזיים בקרב רואי חשבון

קיימות פעולות אשר במהותן אינן נהירות דיין גם לאנשי המקצוע

הליכי הדיגיטציה הקיימים חסרים ואינם מספקים, ולעיתים אף יוצרים כפילות והכבדה

"מ"ה לעמותות דורש דוח מקוון ומאוד מסורבל ולא מובן, זה כמו חשבונאות מיוחדת, זה נישה בתחום. צריכה להיות פשטות בהגשה. לוקח המון זמן למלא" (אילן, רו"ח; דוח כספי ודוח מס לעמותות)

"אני לא מומחה למקרקעין, הייתי צריך להכנס לטפסים, שאלוהים יעזור.. אין לי רמת וודאות שזה נכון כי אני לא מומחה במיסוי מקרקעין, לקחתי את הנתונים מהעו"ד. בלי העו"ד לא הייתי יודע מה לדווח, הייתי דוחף שקר ושרשות המיסים תשבור את הראש" (ליאור, רו"ח; דיווח עסקת מקרקעין בהצרת הון)

"כדי לתקן תא חסר לקח לי שבוע וחצי והגעה פיסית לסניף ורק בפעם השלישית אחרי שהזנתי שוב את הפרטים הצלחתי. וזה כשאני רו"ח ומבין מה להכניס. זו מערכת שמיועדת לציבור, למה צריך להסתבך עם כ"כ הרבה תאים? פשוט שם, ת"ז ושאלה.. לפשט" (ליאור, רו"ח עסקים קטנים; תיקון הזנה במערכת מפל)

"אני צריך לפנות עבור כל לקוח בנפרד למ"ה, הם אף פעם לא עונים בטלפון, אז צריך לגשת אליהם פיסית, ואז הפקיד מולי עושה 2 לחיצות ואנטר, עוד לא הספקתי לשבת וכבר קיבל את הפטור. אז למה בזבזתי את כל הזמן הזה? למה לא לעשות את זה מקוון?" (ליאור, רו"ח; אישור ניכוי מס במקור)

במהלך איסוף המידע והראיונות חזרו על עצמן גם מספר סוגיות כלליות שמעלות נקודות כאב נוספות

התפיסה הבסיסית כלפי רשות המיסים היא שלילית או אדישה במקרה הטוב (בד"כ בהיעדר ממשק ישיר)

- מרבית התיאורים של רשות המיסים הן של גוף מסורבל ומעורר חשש
- התפיסה הכללית מקשה על שינויים תפיסתיים גם לאור תהליכי שינוי חיוביים

"כשאומרים לי רשות המיסים אני חושב על לתת בלי לקבל ולסבול מהתהליך גם" (אסף, עוסק מורשה)

רואי החשבון עדים למצוקת האדם הפרטי ומכירים בכך שהם מרוויחים מהסרבול והעול המוטל עליו

• עוסקים פטורים מוציאים אחוז לא מבוטל מההכנסה שלהם על פעולות טרדוואליות

• קיימת תפיסות מושרשות שמונעות מאנשים פרטים להתעסק עם מס הכנסה

"כרו"ח - לי זה נוח שזה מסובך לך. אבל כאדם לא מבין למה אדם צריך לשלם לר"ח בשביל דיווח פעם בשנה... יש תעשייה מטורפת שלוקחים בין 15% ל-20% מההחזר מס שמגיע - שכל מה שהם עושים זה לקחת את ה-106 של האדם ולהקליד אותם" (ליאור, ר"ח)

עצמאיים וארגונים מרגישים שהמדינה מעבירה את נטל גביית המיסים עליהם

- פעילויות כמו ניכוי מס במקור וגביית מע"מ מהוות התעסקויות לוואי תובעניות
- מעסיקים משקיעים משאבים רבים בהיענות לחובות המיסוי של המועסקים

היעדר תפיסה אחודה של רשות המיסים בקרב כל מי שאינו מייצג (לרבות מחלקות כספים בחברות)

• תמיהה מדוע לא שואלים על ביטוח לאומי כאשר מדברים על רשות המסים, ולעיתים מתארים תהליכים מול בטל"א (בעיקר שכירים ועוסקים קטנים) כחלק מתיאור עול רשויות המס

• מבלי להפנות שאלה מסודרות על המכס ומסמ"ק, מרבית מי שאינו מייצג רלוונטי לא העלה את הנושא, למרות שלא אחת היו חוויות עליהן הרחיבו לאחר הסבת תשומת הלב לגופים הללו

חזון רשות המסים

מובילים בגביית המס ובשירות

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



מטרות רשות המסים



קידום מדיניות
התומכת בצמיחה
במשק ובצמצום
פערים



פיתוח ושימור
הון אנושי ערכי
ומקצועי



גביית מס



הענקת שירות
המעמיד את
הלקוח במרכז



להיות גוף טכנולוגי
חדשני ויוזם
הפועל ביעילות

מעבר מחשיבה בתוך מערכי המס לחשיבה על לקוחות



הנגשת מידע וערוצי תקשורת

דיגיטל, מוקד טלפוני, one stop shop
והתייעלות במשרדים



מדיניות בהירה ומונגשת



הפחתת בירוקרטיה, פישוט
תהליכים וטפסים

הנגשת מידע וערוצי תקשורת



שטח



מוקד טלפוני



דיגיטל

CRM המבטיח מעבר רציף בין ערוצי תקשורת וניהול תיק לקוח 360°



פישוט תהליכי דיווח, תשלום ומיצוי זכויות



- * צמצום דרישות בירוקרטיות
ניהול סיכונים, מיצוי מידע הקיים ברשות – ask once / pre-filling
- * ניסוח בשפת בני אדם
- * העברת שירותים לדיגיטל
- * אפשרות ביצוע פעולות במגוון ערוצים

עקרונות פעולה

- 1 אימוץ הזווית של הלקוח בתהליכי עבודה
- 2 מחשוב ואוטומציה לתהליכי עבודה
- 3 ניהול תהליכים ופרוייקטים
- 4 עבודה מבוססת נתונים
- 5 הנגשת מידע ושקיפות



דרכי פעולה

שיפור הממשק עם הציבור

- * דו"ח שנתי מקוון
- * פישוט תשלום מס בייבוא אישי
- * אתר רשות המסים
- * מוקד שירות לקוחות
- * אזור אישי
- * פישוט ממשקים והנגשה דיגיטלית



התייעלות

- * ייעול דואר חבילות
- * תיק שומה ממוחשב
- * מודל צ'יליאני
- * מודל שכבות
- * שומה אוטומטית – מסמ"ק
- * CRM



בניית יכולות טכנולוגיות

- * הקמת יחידת האנליטיקה
- * הנגשת נתונים מה MainFrame
- * תכנית אסטרטגית לשע"מ
- * מסלולי קריירה
- * PMO





שיפור הממשק עם הציבור

אזור אישי

אזור אישי אשר מציג סטטוס בקשות ופעולות, מצב חשבון ותשלום מקוון, ומהווה את השער ליישומים דיגיטליים

מוקד שירות לקוחות

מוקד שירות לקוחות ארצי טלפוני דו-שלבי המטפל במסירת מידע, תמיכה ביישומי אינטרנט וביצוע פעולות פשוטות

דוח שנתי מקוון

נישומים ומייצגים יוכלו להגיש דוחות בצירוף צרופות באופן מקוון ללא הגעה

פישוט ממשקים והנגשה

ניתוח חווית המשתמש של לקוחות רשות המסים ואפיון תהליכים, ממשקים, טפסים ורגולציה הלוקחת בחשבון את פשטות ונגישות התהליך מנקודת מבט הנישום

אתר רשות המסים

אתר רשות מסים ידידותי ואפקטיבי המותאם למובייל



בניית יכולות טכנולוגיות

תכנית אסטרטגית לשע"מ

גיבוש תכנית אסטרטגית לשיפור שע"מ.
בין היתר: יכולות התכנון והמשילות, ניהול
הפיתוח, ארכיטקטורה וכלים, ובחינת
אפשרויות לשימוש במיקור חוץ

הגשת נתונים מה MainFrame

תשתית טכנולוגית מתקדמת שמגישה את
כלל הנתונים ברשות המסים למאגר נתונים
אחד המאפשר קבלת החלטות וניהול מבוסס
נתונים ואנליטיקה

הקמת יחידת אנליטיקה

בעלת יכולת Predictive Analytics הניתוחים
ישמשו את החטיבות השונות לאורך שרשרת
הטיפול במיקים

PMO

מערך PMO לניהול הפרויקטים המרכזיים
של הרשות – מערכת תומכת המציגה
סטטוסים של פרויקטים

מסלולי קריירה

הגדרת מסלולי קריירה ברורים המבטיחים
מקסום פוטנציאל כוח האדם ברשות ע"י
הקניית יכולות, תיעדוף וקידום העובדים
המתאימים ביותר

התייעלות



שומה אוטומטית (מסמ"ק)

פיתוח מערכת שתאפשר "שומה אוטומטית" לצורך הוצאת הטיפול בתיקים לטיפול ארצי

מודל צ'יליאני

הקצאת מספרי מעקב לחשבונות למניעת הפצת חשבונות פיקטיביות

התייעלות במכס ובדואר חבילות

שיחוף פעולה עם הדואר לטובת ייעול הליך הבקרה על חבילות בייבוא אישי

מערכת CRM

תכנון והקמת מערכת ניהול קשרי לקוחות תומכת ברב ערוציות

מודל שכבות

הקמת יחידת שומה המטפלת בסוגיות שאינן דורשות שיקול דעת או דורשות שיקול דעת מוגבל "שומה בהתכתבות" ופיתוח מערכת תפעולית תומכת

תיק שומה ממוחשב

מחשוב תהליך השומה במס הכנסה וניכויים מערכת התומכת בהקצאת תיקים לטיפול, בחירת סוגיות לטיפול, ניהול התיק, התקדמות אחר שלבי הטיול וניהול ביצועים

קפיצת מדרגה בכל התחומים

לאן אנחנו רוצים להגיע?

עבודה ממוחשבת ואחסון נתונים אלקטרוני

אתרים מתקדמים בעלי עיצוב וחווית משתמש ממוקדי לקוח (UX/UI)

ביצוע מקסימום פעולות end to end באינטרנט ובמובייל

שירות לקוחות רב ערוצי (דיגיטל, מובייל וטלפון) עם ראיית לקוח כוללת

תהליכי עבודה דיגיטליים, הגדלת הכיסוי ו-E-learning



איפה אנחנו היזם?

עבודה עם תיקי נייר ושימוש בארכיבים

אתר לא נגיש ועם חווית משתמש בעייתית

ביצוע פעולות רבות דורש הגעה פיזית למשרד, משלוח דואר, וכו'

שירות לקוחות טלפוני, מוגבל ביכולותיו וללא אפשרות לראות ראיית 360 של הלקוח

תהליכים פנימיים ארוכים ומסורבלים ע"ב נייר, הדרכות פרונטליות עם חומרים כתובים



בואו נדבר תכלס...



ביצוע פעולות בלי לקום מהכיסא



קליטת ייפוי כוח מלא בצורה דיגיטלית באופן מיידי



אזור אישי



הגשת דו"ח ניכויים שנתי מלא באופן מקוון



הוספת אפשרות לביטול ייצוג של מייצג באתר



תשלום מידי בזמן שידור הדו"ח השנתי



ביצוע פעולות בלי לקום מהכיסא



הכרה בתיעוד דיגיטלי של
הוצאות עובדים



יישום המאפשר לפנות בכתב
למשרד בו מתנהל התיק



הגשת בקשה מקוונת
לפתיחת תיק במע"מ
ובמס הכנסה



אישור דוח ניכויים מקוון



דיווח דיגיטלי של דוח
ניכויים חודשי למעסיקים



הנגשת מידע ופעולות למייצגים המקושרים לשע"מ



התראות קופצות בשולחן העבודה של המייצג לגבי לקוחות שעתידיים לעבור למצב הרשאה



מידע על הכנסות ממשכורת של שני בני הזוג



הרשאות לחיוב חשבון למייצג



הנגשת מערכת הקנס המנהלי לציבור המייצגים לרבות הפקת שובר תשלום



מידע על נדל"ן של שני בני הזוג



שיפור שיתוף הפעולה עם גופים ממשלתיים



קליטה מקוונת של
הרשאות באופן יומי מבנק
ישראל



קבלת מידע מביטוח
לאומי על זכאות
לגמלת ילד נכה



הוצאת נהלים משותפים
לרשות המסים ולרשות
לרישום המקרקעין



קיצור זמן העברת
אישורי תשלום מס
לטאבו

ישראל זינקה 77 מקומות, למקום ה-13, בקלות תשלום מס לעסקים



צמצום מספר התשלומים
למע"מ ולביטוח לאומי



הקטנת ימי טיפול בפתיחת תיק
עסק



השקת יישום
ONE STOP SHOP



קיצור משמעותי בזמן הנדרש
לבעל העסק להגיש בקשה
להחזר מע"מ



קיצור משמעותי בזמן הטיפול
של הרשות בהחזר מע"מ

שיפור השירות לאזרח



אתר אינטרנט חדש לרשות



צמצום הוועדות הרפואיות במס
הכנסה לילדים עם מוגבלות



קיצור זמן בקבלת אישורים
במסמ"ק



הארכת תוקף תיאומי מס



ומה צופן העתיד?



תיאום מס מלא באינטרנט



דו"ח מקוון מלא



שומה אוטומטית במסמ"ק



מוקד שירות לקוחות

שותפים לעשיה לשיפור השירות ולגביית מס אמת



פסקי דין

ע"א 8511/18 פ"ש נתניה נ' דלק הונגריה -

- הסדר המיסוי הקבוע בסעיף 94ב' לפקודת מס הכנסה לא חל בנסיבות בהן חברה ישראלית מוכרת מניותיה בחברה זרה.

ע"א 3136/17 פ"ש רמלה נ' פליינג קרגו -

- נקבע כי יש להתערב בייחוס התמורה בין מניות למוניטין וכי שווי המניות הנמכרות גבוה משמעותית משווי המוניטין הנמכר.



פסקי דין

ע"מ קבוצת האחים נאוי בע"מ נ' פ"ש ת"א 4 -

- רכישת שליטה בשלד בורסאי ע"י בעלי מניות חדשים וקיזח הפסדיו הצבורים כנגד פעילות חדשה שהועברה אליו, מהווה עסקה מלאכותית בהתאם לסעיף 86 לפקודה ללא "טעם מסחרי יסודי".

ע"מ 12837-06-17 פביו יחזקאל מלכסון אנגל ואירית מלכסון נ' פקיד שומה תל אביב 3;

ע"מ 12853-10-17 גילי דינשטיין נ' פקיד שומה כפר סבא;

ע"מ 49264-01-1 פביו יחזקאל מלכסון אנגל ואירית מלכסון נ' פקיד שומה תל אביב 3 -

יורשים לא זכאים לקזז מהכנסותיהם הפסדים עסקיים והפסדים הוניים של אביהם המנוח.



פסקי דין

**ע"מ 9136-04-18 אדמונד דה רוטשילד ניהול נכסים (ישראל) בע"מ
נ' מע"מ מס קניה ומע"מ תל אביב -**

פעילות השיווק וקידום המכירות של החברה בישראל בעבור חברה זרה
ניתנת בפועל גם לתושבי ישראל בישראל, ועל כן לא זכאית למע"מ בשיעור
אפס בהתאם לסעיף 30(א)(5) לחוק מע"מ.



בנוסף...

2,387 תיקים פתוחים בבתי משפט



עם מס בשווי מיליארדים רבים ₪





מוטיבציה ותשלומי מס



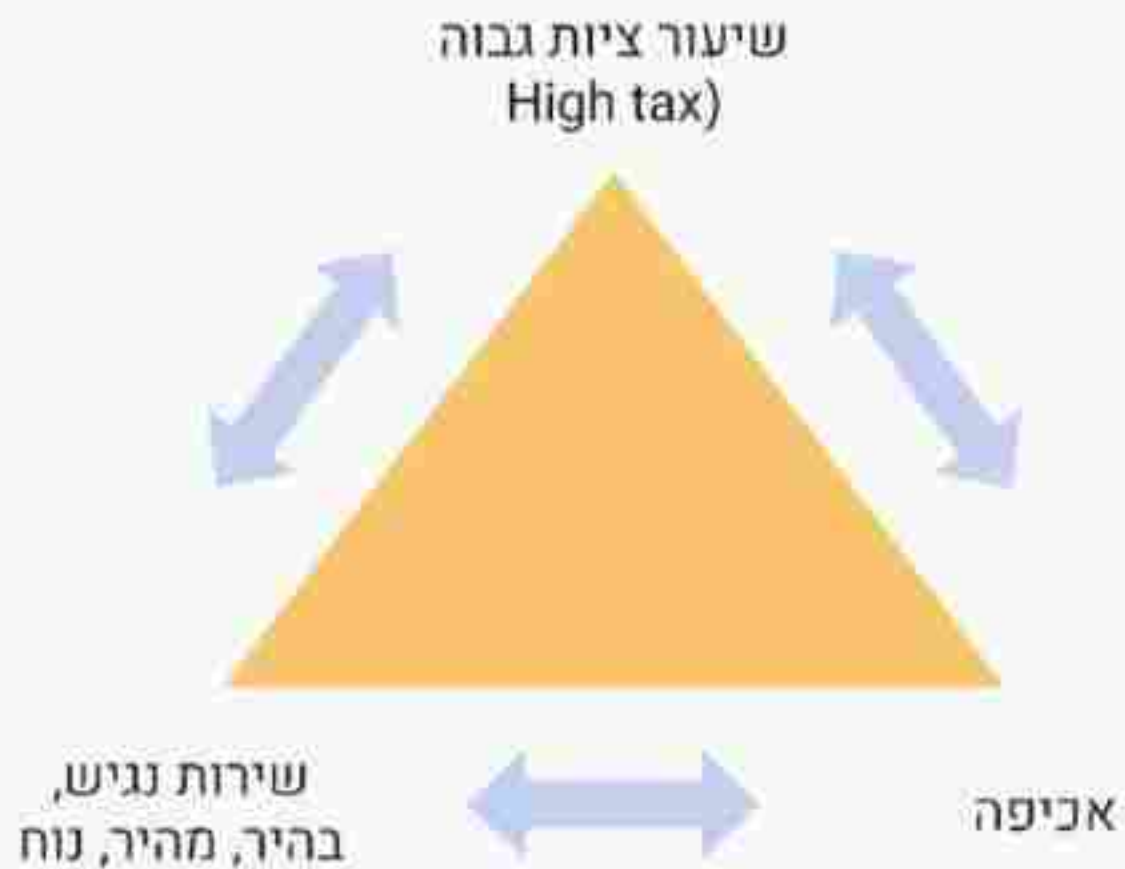
אנשים נוטים להעלים ולא לשם מס ככל ש:

- * מידת האמון ברשויות יורדת
- * הנורמה החברתית הרזוחת תומכת בכך
- * האכיפה או הענישה קלה יותר

1Kirchler, E.; Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210-225



משולש הזהב



שותפים לעשייה

לשיפור השירות ולגביית מס אמת





תודה