

## ריכוז תוצאות המשוב בנוגע לאיכות השירות ברשות הנהלת המסים

מאי-יוני 2022

ציון ממוצע	רשות המסים	#
2.84	מקצועית: מלכ"רים	1
2.69	מקצועית: קופות גמל ופיצויים	2
2.68	שירות לקוחות: מוקד ניכויים (856,126 מקוון)	3
2.65	שומה: ניהול ספרים	4
2.62	גביה: מס הכנסה	5
2.57	מקצועית: החלטת מיסוי	6
2.53	שומה: פיצויים	7
2.49	מקצועית: מיסוי בינלאומי	8
2.48	שע"מ: מוקד שירות למייצגים	9
2.47	מקצועית: קבלנים ומקרקעין	10
2.47	שומה: מיסוי מקרקעין	11
2.43	חקירות: בקשות לגילוי מרצון	12
2.22	שירות לקוחות: מרכז מידע טלפוני	13
2.06	ביקורת פנים: תלונות הציבור	14
*	שומה: מס הכנסה	15
2.51		

\* בטעות נשמטה השאלה מהשאלון שנשלח לחברים

## ריכוז תוצאות המשוב בנוגע לאיכות השירות במשרדי מס הכנסה

מאי-יוני 2022

ציון ממוצע	ציון כולל לפי פקיד שומה	#
3.70	פקיד שומה ירושלים 3	1
3.30	פקיד שומה עפולה	2
3.16	פקיד שומה חולון	3
3.07	פקיד שומה ירושלים 2	4
3.06	פקיד שומה רחובות	5
3.02	פקיד שומה כפר סבא	6
2.87	פקיד שומה חיפה	7
2.86	פקיד שומה נתניה	8
2.73	פש"ג	9
2.69	פקיד שומה תל אביב 5	10
2.67	פקיד שומה ירושלים 1	11
2.51	פקיד שומה תל אביב 1	12
2.51	פקיד שומה נצרת	13
2.51	פקיד שומה רמלה	14
2.46	פקיד שומה תל אביב 3	15
2.41	פקיד שומה עכו	16
2.41	פקיד שומה באר שבע	17
2.40	פקיד שומה תל אביב 4	18
2.39	פקיד שומה גוש דן	19
2.30	פקיד שומה פתח תקווה	20
2.24	פקיד שומה אשקלון	21
2.08	פקיד שומה איזור השרון	22
2.00	פקיד שומה חדרה	23
2.67		

\* בריכוז התוצאות לא נכללו משרדים שקיבלו מספר לא מספיק סטטיסטית של משובים.

## ריכוז תוצאות המשוב בנוגע לאיכות השירות במשרדי מס הכנסה

מאי-יוני 2022

ממוצע	שומה - יחידים	#
3.79	פקיד שומה ירושלים 3	1
3.32	פקיד שומה חולון	2
3.32	פקיד שומה עפולה	3
3.03	פקיד שומה ירושלים 2	4
3.00	פקיד שומה נתניה	5
2.96	פקיד שומה כפר סבא	6
2.92	פקיד שומה רחובות	7
2.83	פקיד שומה חיפה	8
2.67	פקיד שומה ירושלים 1	9
2.57	פקיד שומה תל אביב 5	10
2.55	פקיד שומה רמלה	11
2.50	פקיד שומה תל אביב 1	12
2.40	פקיד שומה תל אביב 4	13
2.37	פקיד שומה נצרת	14
2.27	פקיד שומה איזור השרון	15
2.27	פקיד שומה תל אביב 3	16
2.26	פקיד שומה פתח תקווה	17
2.25	פקיד שומה אשקלון	18
2.25	פקיד שומה באר שבע	19
2.25	פקיד שומה עכו	20
2.25	פשמ"ג	21
2.25	פקיד שומה גוש דן	22
2.20	פקיד שומה חדרה	23
<b>2.63</b>		

ממוצע	שומה - חברות	#
3.55	פקיד שומה ירושלים 3	1
3.41	פקיד שומה עפולה	2
3.25	פקיד שומה רחובות	3
3.14	פקיד שומה ירושלים 2	4
3.08	פקיד שומה חיפה	5
2.96	פקיד שומה כפר סבא	6
2.89	פקיד שומה חולון	7
2.89	פשמ"ג	8
2.79	פקיד שומה ירושלים 1	9
2.65	פקיד שומה נתניה	10
2.65	פקיד שומה עכו	11
2.46	פקיד שומה רמלה	12
2.45	פקיד שומה תל אביב 3	13
2.42	פקיד שומה תל אביב 5	14
2.42	פקיד שומה גוש דן	15
2.39	פקיד שומה תל אביב 1	16
2.32	פקיד שומה באר שבע	17
2.31	פקיד שומה נצרת	18
2.20	פקיד שומה תל אביב 4	19
2.16	פקיד שומה פתח תקווה	20
2.12	פקיד שומה אשקלון	21
2.03	פקיד שומה איזור השרון	22
1.95	פקיד שומה חדרה	23
<b>2.63</b>		

## ריכוז תוצאות המשוב בנוגע לאיכות השירות במשרדי מס הכנסה

מאי-יוני 2022

ממוצע	חוליה מרכזית - חברות	#
3.79	פקיד שומה ירושלים 3	1
3.30	פקיד שומה רחובות	2
3.22	פקיד שומה עפולה	3
3.22	פקיד שומה כפר סבא	4
3.04	פקיד שומה חיפה	5
2.94	פש"מ"ג	6
2.90	פקיד שומה ירושלים 2	7
2.89	פקיד שומה חולון	8
2.88	פקיד שומה ירושלים 1	9
2.81	פקיד שומה תל אביב 5	10
2.65	פקיד שומה נתניה	11
2.63	פקיד שומה נצרת	12
2.61	פקיד שומה עכו	13
2.57	פקיד שומה רמלה	14
2.51	פקיד שומה גוש דן	15
2.48	פקיד שומה תל אביב 1	16
2.43	פקיד שומה תל אביב 3	17
2.42	פקיד שומה באר שבע	18
2.30	פקיד שומה תל אביב 4	19
2.21	פקיד שומה פתח תקווה	20
2.03	פקיד שומה איזור השרון	21
1.95	פקיד שומה אשקלון	22
1.90	פקיד שומה חדרה	23
<b>2.68</b>		

ממוצע	מחלקת גביה	#
3.73	פקיד שומה ירושלים 3	1
3.53	פקיד שומה עפולה	2
3.45	פקיד שומה חולון	3
3.42	פקיד שומה כפר סבא	4
3.00	פקיד שומה ירושלים 2	5
2.95	פש"מ"ג	6
2.84	פקיד שומה תל אביב 5	7
2.78	פקיד שומה רחובות	8
2.61	פקיד שומה חיפה	9
2.60	פקיד שומה נתניה	10
2.60	פקיד שומה עכו	11
2.60	פקיד שומה תל אביב 1	12
2.59	פקיד שומה ירושלים 1	13
2.53	פקיד שומה גוש דן	14
2.52	פקיד שומה נצרת	15
2.48	פקיד שומה תל אביב 3	16
2.27	פקיד שומה תל אביב 4	17
2.24	פקיד שומה איזור השרון	18
2.22	פקיד שומה רמלה	19
2.20	פקיד שומה פתח תקווה	20
2.10	פקיד שומה אשקלון	21
2.05	פקיד שומה באר שבע	22
2.00	פקיד שומה חדרה	23
<b>2.67</b>		

## ריכוז תוצאות המשוב בנוגע לאיכות השירות במשרדי מס הכנסה

מאי-יוני 2022

ממוצע	ניכויים	#
3.68	פקיד שומה ירושלים 3	1
3.53	פקיד שומה עפולה	2
3.29	פקיד שומה ירושלים 2	3
3.23	פקיד שומה חולון	4
3.13	פקיד שומה רחובות	5
3.00	פקיד שומה ירושלים 1	6
2.83	פקיד שומה נתניה	7
2.83	פקיד שומה חיפה	8
2.77	פקיד שומה כפר סבא	9
2.76	פקיד שומה נצרת	10
2.66	פקיד שומה רמלה	11
2.44	פקיד שומה פתח תקווה	12
2.43	פקיד שומה אשקלון	13
2.43	פקיד שומה תל אביב 5	14
2.29	פקיד שומה גוש דן	15
2.28	פקיד שומה באר שבע	16
2.18	פקיד שומה עכו	17
2.16	פקיד שומה חדרה	18
1.86	פקיד שומה איזור השרון	19
NA	פקיד שומה תל אביב 1	20
NA	פקיד שומה תל אביב 3	21
NA	פקיד שומה תל אביב 4	22
NA	פשמ"ג	23
<b>2.72</b>		

ממוצע	חוליה מרכזית - עצמאיים	#
3.89	פקיד שומה ירושלים 3	1
3.17	פקיד שומה חולון	2
3.11	פקיד שומה עפולה	3
2.95	פקיד שומה נתניה	4
2.88	פקיד שומה רחובות	5
2.85	פקיד שומה כפר סבא	6
2.85	פקיד שומה ירושלים 2	7
2.82	פקיד שומה תל אביב 5	8
2.70	פקיד שומה ירושלים 1	9
2.70	פשמ"ג	10
2.70	פקיד שומה חיפה	11
2.65	פקיד שומה תל אביב 1	12
2.47	פקיד שומה רמלה	13
2.40	פקיד שומה עכו	14
2.38	פקיד שומה נצרת	15
2.34	פקיד שומה תל אביב 3	16
2.32	פקיד שומה תל אביב 4	17
2.26	פקיד שומה באר שבע	18
2.22	פקיד שומה גוש דן	19
2.18	פקיד שומה פתח תקווה	20
2.15	פקיד שומה איזור השרון	21
2.09	פקיד שומה אשקלון	22
1.91	פקיד שומה חדרה	23
<b>2.61</b>		

## ריכוז תוצאות המשוב בנוגע לאיכות השירות במשרדי מס הכנסה

מאי-יוני 2022

ממוצע	מודיעין וברטסת	#
3.54	פקיד שומה ירושלים 3	1
3.27	פקיד שומה עפולה	2
3.25	פקיד שומה ירושלים 2	3
3.23	פקיד שומה חולון	4
3.16	פקיד שומה רחובות	5
3.11	פקיד שומה ירושלים 1	6
3.05	פקיד שומה נתניה	7
3.00	פקיד שומה חיפה	8
2.94	פקיד שומה כפר סבא	9
2.86	פקיד שומה נצרת	10
2.75	פקיד שומה רמלה	11
2.71	פקיד שומה פתח תקווה	12
2.65	פקיד שומה אשקלון	13
2.63	פקיד שומה תל אביב 5	14
2.56	פקיד שומה גוש דן	15
2.53	פקיד שומה באר שבע	16
2.50	פקיד שומה עכו	17
2.49	פקיד שומה חדרה	18
2.48	פקיד שומה איזור השרון	19
2.38	פקיד שומה תל אביב 1	20
2.22	פקיד שומה תל אביב 3	21
2.21	פקיד שומה תל אביב 4	22
1.96	פשמ"ג	23
<b>2.76</b>		

ממוצע	ניהול ספרים	#
3.59	פקיד שומה ירושלים 3	1
3.25	פקיד שומה חולון	2
3.22	פקיד שומה עפולה	3
3.08	פקיד שומה ירושלים 2	4
2.94	פקיד שומה רחובות	5
2.93	פקיד שומה נתניה	6
2.86	פקיד שומה חיפה	7
2.85	פקיד שומה כפר סבא	8
2.75	פקיד שומה באר שבע	9
2.75	פקיד שומה תל אביב 5	10
2.69	פקיד שומה תל אביב 4	11
2.66	פקיד שומה רמלה	12
2.63	פקיד שומה נצרת	13
2.60	פשמ"ג	14
2.56	פקיד שומה תל אביב 3	15
2.45	פקיד שומה אשקלון	16
2.43	פקיד שומה פתח תקווה	17
2.41	פקיד שומה גוש דן	18
2.40	פקיד שומה עכו	19
2.36	פקיד שומה תל אביב 1	20
2.32	פקיד שומה ירושלים 1	21
2.12	פקיד שומה איזור השרון	22
1.69	פקיד שומה חדרה	23
<b>2.68</b>		

## ריכוז תוצאות המשוב בנוגע לאיכות השירות בהנהלת רשות המסים

מאי-יוני 2022

תוצאות סקר 2014	מיקום קודם	הפרש	תוצאות סקר 2020	ציון ממוצע	רשות המסים	#
2.89	3	0.16	2.68	2.84	מקצועית: מלכ"רים	1
3.12	7	0.12	2.57	2.69	מקצועית: קופות גמל ופיצויים	2
2.84	12	0.28	2.40	2.68	שירות לקוחות: מוקד ניכויים (856,126 מקוון)	3
2.75	4	0.03	2.62	2.65	שומה: ניהול ספרים	4
2.84	1	(0.28)	2.90	2.62	גביה: מס הכנסה	5
2.83	8	0.03	2.54	2.57	מקצועית: החלטת מיסוי	6
2.89	6	(0.07)	2.60	2.53	שומה: פיצויים	7
3.21	13	0.26	2.23	2.49	מקצועית: מיסוי בינלאומי	8
3.14	5	(0.13)	2.61	2.48	שע"מ: מוקד שירות למייצגים	9
3.36	2	(0.23)	2.70	2.47	מקצועית: קבלנים ומקרקעין	10
2.39	11	0.05	2.42	2.47	שומה: מיסוי מקרקעין	11
2.71	9	(0.07)	2.50	2.43	חקירות: בקשות לגילוי מרצון	12
2.47	15	0.39	1.83	2.22	שירות לקוחות: מרכז מידע טלפוני	13
2.50	14	0.03	2.03	2.06	ביקורת פנים: תלונות הציבור	14
2.61	10	NA	2.45	*	שומה: מס הכנסה	15
2.84			2.47	2.51		

\* בטעות נשמטה השאלה מהשאלון שנשלח לחברים

## ריכוז תוצאות המשוב בנוגע לאיכות השירות במשרדי מס הכנסה

מאי-יוני 2022

תוצאות סקר 2011	מיקום קודם	הפרש	תוצאות סקר 2020	ציון ממוצע	ציון כולל לפי פקיד שומה	#
3.69	1	0.39	3.31	3.70	פקיד שומה ירושלים 3	1
---	3	0.11	3.19	3.30	פקיד שומה עפולה	2
2.99	7	0.09	3.07	3.16	פקיד שומה חולון	3
3.12	23	0.60	2.47	3.07	פקיד שומה ירושלים 2	4
3.33	2	(0.16)	3.22	3.06	פקיד שומה רחובות	5
3.54	8	(0.03)	3.05	3.02	פקיד שומה כפר סבא	6
3.63	18	0.31	2.56	2.87	פקיד שומה חיפה	7
3.17	15	0.16	2.70	2.86	פקיד שומה נתניה	8
4.32	4	(0.36)	3.09	2.73	פש"מ"ג	9
2.72	12	(0.12)	2.81	2.69	פקיד שומה תל אביב 5	10
3.75	9	(0.38)	3.05	2.67	פקיד שומה ירושלים 1	11
3.37	6	(0.57)	3.08	2.51	פקיד שומה תל אביב 1	12
---	14	(0.21)	2.72	2.51	פקיד שומה נצרת	13
3.25	22	0.04	2.47	2.51	פקיד שומה רמלה	14
3.79	10	(0.54)	3.00	2.46	פקיד שומה תל אביב 3	15
3.77	16	(0.26)	2.67	2.41	פקיד שומה עכו	16
3.52	19	(0.12)	2.53	2.41	פקיד שומה באר שבע	17
2.94	11	(0.58)	2.98	2.40	פקיד שומה תל אביב 4	18
2.71	20	(0.11)	2.50	2.39	פקיד שומה גוש דן	19
2.89	24	(0.06)	2.36	2.30	פקיד שומה פתח תקווה	20
3.42	21	(0.24)	2.48	2.24	פקיד שומה אשקלון	21
---	---	NA	---	2.08	פקיד שומה איזור השרון	22
3.24	13	(0.78)	2.78	2.00	פקיד שומה חדרה	23
3.36			2.83	2.67		

\* בריכוז התוצאות לא נכללו משרדים שקיבלו מספר לא מספיק סטטיסטית של משוברים.