



## המבקר הפנימית

י"ט באב תשע"ח  
31 יולי 2018  
סימוכין: M99D31-18-2147-18

אל: **מר כפיר חן**  
סמנכ"ל בכיר מינהל ומשאבי אנוש

### הנדון: טיוטת דוח ביקורת בנושא נגישות לאזרחים ומייצגים במשרדי השומה

1. בעקבות תלונות שהתקבלו בחטיבת ביקורת פנים בנושא נגישות עובדים, אזרחים ומייצגים במשרדי מס הכנסה, הוחלט לכלול נושא זה בתכנית העבודה השנתית.
2. ממצאי הדוח הועברו לתגובת המשרדים המבוקרים ותגובתם נכללה בגוף הדוח. כעולה מתגובתם, חלק מהליקויים תוקנו כבר במהלך הביקורת, וחלקם דורשים תיקון.
3. מצ"ב לעיון טיוטת דוח ביקורת, שנערך על ידי מר אביחי שמאי- מנהל תחום בכיר ביקורת פנים, ומר רון ברקו- מרכז בכיר ביקורת פנים.
4. לנוחיותך, מצ"ב נספח ריכוז הממצאים בטבלה, בציון סטאטוס הטיפול בליקויים. אודה על התייחסותך לממצאי טיוטת דוח הביקורת בנושא שבנדון.

בברכה,

  
אביגיל פינטו

העתקים:  
מר אביחי שמאי-מנהל תחום בכיר ביקורת פנים  
מר רון ברקו-מרכז בכיר ביקורת פנים



## חטיבת ביקורת פנים

ו' אב תשע"ח  
18 יולי 2018  
סימוכין: M99D31-18-2149-18

אל: **גברת אביגיל פינטו**  
**המבקרת הפנימית**

**הנדון: טיוטת דוח ביקורת בנושא: נגישות לאזרחים ומייצגים במשרדי השומה**

### 1. כללי

- 1.1. תלויות שהתקבלו על חוסר נגישות במגוון רחב של תחומים מאזרחים ומייצגים הובילו לקיום תכנית עבודה בנושא שבנדון.
- 1.2. לנושא הנגישות ישנה משמעות אף מבחינת אזרחים עם מוגבלויות. החוק לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות חוקק בשנת 1998, ובשנת 2005 בתיקון מספר 2 לחוק נוסף נושא הנגישות לאנשים עם מוגבלויות.
- 1.3. הביקורת בדקה את האחריות המערכתית ואת האחריות האישית בנושא הנגישות במשרדים השונים.
- 1.4. הביקורת נערכה ב-10 משרדים כדלהלן: 8 משרדי שומה, 2 משרדי מיסוי מקרקעין.

### 2. מטרת הביקורת

- 2.1. לבדוק את נגישות המשרדים לעובדים, לאזרחים, למייצגים ולאזרחים עם מוגבלויות.
- 2.2. לבדוק את נושא נגישות סביבת העבודה.
- 2.3. לבדוק את נושא השילוט ויציאות החירום.

### 3. ממצאי הביקורת

#### 3.1. נגישות לעובדים:

- 3.1.1. בדיקתנו העלתה כי בארכיב משרד השומה נצרת, אין מיווג הנשלט על ידי העובדים ואין באפשרותם לשנות את מצב החימום בחורף למצב קירור. כמו כן, אין חלון או חלון שירות לעזור באורור המקום.
- 3.1.2. בדיקתנו העלתה כי בחניית המבנה במשרד השומה נתניה, קיים מכשול במעבר העובדים החונים בחניון להגיע למעליות המשרד. מצב זה, לא יאפשר בעתיד לעובדים עם כיסא גלגלים ידני או ממונע להיכנס למשרד. סעיף 19(ג)(2): לחוק הנזכר לעיל קובע שעל בעלי החניון לתקן ליקוי זה.

<sup>1</sup> סעיף 19(ג)(2): "לעניין התאמות נגישות אשר אין דורשות היתר בנייה כאמור בפסקה (1), תחול על הבעלים..."



## חטיבת ביקורת פנים

### 3.2 נגישות לאזרחים ומייצגים:

3.2.1 בחוק האזרחים הוותיקים<sup>2</sup> נקבע בסעיף 13ב(ב) "ניתן שירות ציבורי לפי תור, יספק נותן השירות הציבורי את השירות כאמור בלא המתנה בתור, לאזרח ותיק שגילו מעל 80 שנים, על פי בקשתו, ורשאי נותן השירות הציבורי לדרוש מן האזרח הוותיק הצגת תעודה להוכחת גילו...". **בדיקתנו העלתה כי במשרדים שנבדקו לא הייתה מודעות להוראת החוק.**

3.2.2 בדיקתנו העלתה, כי ברחבת הכניסה למבנה משרד השומה באר שבע ומשרד מסמ"ק באר שבע קיים גגון קטן אשר לא מגן על הקהל הממתין בגשם או בשמש. כמו כן, יש חוסר במקומות המתנה באזורי קבלת הקהל.

3.2.3 בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה חדרה האזרחים והמייצגים הבאים לקבל שירות בחוליה 17 ממתנינים בפרוזדור הצר מלהכיל את הפונים.

3.2.4 בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה נצרת אין מספיק מקום לממתינים בכניסה למשרד. בנוסף, המעבר בין הקומות 7,8,9, נעשה באמצעות מעלית פנימית בלבד, ואין אפשרות לעלות ולרדת רגלית.

3.2.5 בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה נתניה ברחבה שלפני הכניסה למשרד קיים גגון קטן אשר לא מגן על הקהל הממתין בגשם או בשמש. בנוסף, לדעתנו, יש חוסר במקומות המתנה באזורי קבלת הקהל.

### 3.3 נגישות לאזרחים ומייצגים עם מוגבלויות:

בדיקתנו התמקדה הן במישור ההנגשה של המבנים, תשתיות וסביבה (להלן: מתו"ס) לציבור האזרחים עם מוגבלויות, והן במישור הנגשת השירות, כפי שעלה בהחלטת משרד האוצר. ההחלטה קבעה: "...לאור זאת הוחלט כי מינהל הדיור הממשלתי יבצע את הנגשת המתו"ס" "...ואילו הטיפול בנגישות השירות הינה באחריות כל משרד ומשרד".<sup>3</sup> משרד המשפטים קבע, כי המועד להנגשת מתו"ס יהיה בחודש נובמבר 2018. כמו כן, קיימים תקנים של מכון התקנים שעל כל רשות לעמוד בהם ולפעול לפיהם.<sup>4</sup>

3.3.1 בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה חדרה דרכי הגישה והמעברים לקהל הבא לקבל שירות בחוליה 17 המוקמת בקומת הכניסה, הם צרים ולא נגישים. כמו כן, עמדות קבלת הקהל בחוליה אינן נגישות לקהל הנעזר בכיסא גלגלים ידני או ממונע. בנוסף, תא השירותים בקומת הכניסה אינו נגיש לאזרחים עם מוגבלויות.

3.3.2 בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה ירושלים 2 קיים שבר לפני העלייה לרמפה בחזית המשרד, וחוסר בתמרור וסימון הכביש עבור חניית אזרחים עם מוגבלויות. לדעתנו, על הנהלת המשרד לפנות לבעלי המבנה לתקן את המכשול ולהציב תמרור המורה על חניית אזרחים עם מוגבלויות. עוד עלה, כי עמדות קבלת הקהל אינן נגישות לאזרחים עם

<sup>2</sup> (תיקון מספר 15) תשע"ז-2017, לחוק האזרחים הוותיקים, תש"ן-1989.

<sup>3</sup> מתוך אתר האינטרנט של משרד האוצר, הנגשת מבנים לאנשים עם מוגבלות.

<sup>4</sup> תקן 1918 "נגישות הסביבה הבנויה", תקן 2481 (חלק 70) "דרישות בטיחות לבניה והתקנת מעליות-יישומים מיוחדים לנגישות עבור אזרחים עם מוגבלויות" ותקן 5568 "נגישות אינטרנטי".



## חטיבת ביקורת פנים

- מוגבלויות הבאים לקבל שירות. בנוסף, במשרד השומה לא ידעו שאזרח עם מוגבלות הבא לקבל שירות זכאי להחזר בגין חניית רכבו.<sup>5</sup> כמו כן, עמוד המחסום למעבר אזרחים עם מוגבלויות אינו תקין.
- 3.3.3. בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה עכו מוקד הפיצויים לנזקי איבה נמצא במקלט ואינו נגיש לאזרחים עם מוגבלויות.
- 3.3.4. בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה נצרת ברחוב הראשי מול כניסה A אין רמפה לירידה או עליה מהכביש למדרכה לאזרחים עם מוגבלויות הנעזרים בכיסא גלגלים ידני או ממונע. כמו כן, המעבר מן המדרכה לרחבה שלפני הכניסה למשרד שבורה ולא מאפשרת מעבר בטוח של כיסא גלגלים.
- 3.3.5. בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה נתניה קיימות שתי חניות לאזרחים עם מוגבלויות מול הרחבה שבחזית המשרד, שבאחת ניתן להוציא כיסא גלגלים רגיל או חשמלי מהרכב ובשנייה (החנייה במפרצון) לא ניתן. נציין, כי בחניון המשרד השייך לגוף פרטי, קומה (2-) מסומנת בספרה 5. עוד עלה, כי אזרחים החונים בקומה זאת צריכים להתנייד עם כיסא הגלגלים ואו עם קביים לקומה (1-) ולעלות במעלית המביאה אותם למשרדי מע"ם. מכאן עליהם לבצע עיקוף של כל הרחבה לפני ההגעה לכניסת המשרד. כמו כן, נמצא כי תא השירותים בקומת הכניסה צר ואינו נגיש לאזרחים עם מוגבלויות.
- 3.3.6. בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה רחובות ובמשרד מסמ"ק רחובות חניות האזרחים עם מוגבלויות אינן מתאימות לשימוש עם מעלונים וכסאות חשמליים. בנוסף, המעבר בין החניות למבנה המשרד אינו נגיש ומחייב את האזרחים עם מוגבלויות לסכן עצמם בירידה לכביש, כאשר אין עליה נגישה עם שיפוע מתאים למדרכה רמובילה לכניסה למשרד.
- 3.3.7. בדיקתנו העלתה, כי במשרד השומה רמלה קיים מכשול במעבר מהחנייה בקומה 5 למעליות המבנה.
- 3.3.8. בנושא נגישות השירות נמצא, כי מערכת לניהול תורים שהותקנה וממוקמת בחוליה 17 במשרדים שנבדקו, לא כוללת את היישום של פטור מעמידה בתור, כפי שמופיעל במשרדי הביטוח הלאומי ומשרדים נוספים. בנוסף, במשרדים שנבדקו לא נמצאו מתקני שמע עבור אזרחים עם לקות שמיעה.

<sup>5</sup> הוראת תכ"ס מספר 15.4.1

<sup>6</sup> סעיף 13, "מיתן שירות בלא המתנה בתור", תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (התאמת נגישות לשירות) תשע"ג-2013. הנחיותיו של סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות "מיתן שירות בלא המתנה בתור לבעלי מוגבלויות", מתאריך 5.6.2016. מתוך אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי, אודות – הצהרת נגישות, "פטור מעמידה בתור, מערכת התור מותאמת לתן פטור מתור למי שנושאים תעודת "פטור מתור".



## חטיבת ביקורת פנים

### 3.4 נגישות סביבת העבודה:

- 3.4.1 בבדיקתנו עלה, כי במשרד השומה באר שבע לעובדת הניקיון יש מפתח מסטר בניגוד לנהלים<sup>7</sup>, והיא ניקתה חדר ללא נוכחות העובדת בניגוד לנהלים<sup>8</sup>. בזמן זה ניתן היה לדלות מידע היכול לשמש גורמים שונים מחוץ לרשות המסים.
- 3.4.2 בבדיקתנו העלתה, כי במשרדים שנבדקו נמצאו חדרי שירות, חדרי ביטחון, חדרי ארכיב וחדרי עובדים פתוחים ללא עובדים, ובשניים מהמקרים במנעול דלת החדר היה צרור המפתחות של העובד/ת. בנוסף, בשני משרדים החדר היה ללא השגחה, אזרחים נכנסו יצאו ישבו בחדר, וכרטיס העובד/ת היה מונח בקורא הכרטיסים במצב שניתן להיכנס למערכת הממוחשבת של רשות המסים.
- 3.4.3 בבדיקתנו העלתה, כי במשרדים שנבדקו נמצאו מסמכים כגון: שוברי תשלום, אישורי העברה לחו"ל, פנקסי מקדמות, קלסרים של ניהול ספרים ועוד, שהונחו במקום נגיש לכל דכפין וללא השגחה.
- 3.4.4 בבדיקתנו העלתה, כי עובדי הניקיון מילאו בשקים של חברת הדואר לישראל ובשקיות ניקיון שחורות נייר לגריסה, במקום בשקים הכתומים של חברת ק.מ.מ כנדרש.

### 3.5 בדיקת שילוט:

- השילוט במשרדי הממשלה הוא על פי חוק, תקנות ונהלים<sup>9</sup>. בבדיקתנו העלתה את הנמצאים הבאים:
- 3.5.1 בשבעה מהמשרדים שנבדקו לא היה שילוט תקני בכניסה למשרד ובמבואה הראשית<sup>10</sup> כגון: ימי קבלת קהל, שעות פתיחה וסגירה וכולי.
- 3.5.2 בחוק האזרחים הוותיקים נקבע בסעיף 13ב(ג): "על אף האמור בסעיף קטן(ב) הנזכר לעיל, תינתן קדימות במתן שירות ציבורי לפי תור לאדם עם מוגבלות הזכאי לקבלת

<sup>7</sup> ריענון נהלים והנחיות למונהלים ועובדים מתאריך 8.6.2015.

<sup>8</sup> סעיף 2. מפתח מאסטר יהיה רק בחוקת העובדים ישוורשו לכך ואין לתת מפתחות אילו לעובדי הניקיון. סעיף 12. ניקיון החדרים יעשה אך ורק בנוכחות עובדים, אין להכניס עובדי ניקיון לאחר שעות העבודה ללא ליווי של עובד המשרד ובוודאי אין להשאיר מפתחות (או מסטר) בידי עובדי הניקיון.

<sup>9</sup> מדיניות אבטחת מידע רשות המסים נוהל מספר 01-07-01 מתאריך 17.7.2016.

#### 22.5 אבטחת סביבת העבודה

הגנה על המידע המצוי בסביבת העבודה האישית ישל כל עובד מפני גישה פיזית של גורמים לא מורשים ויכולה למנוע חשיפה, גניבה, שינוי או נזק של המידע. כל עובד אחראי לאבטחת סביבת העבודה האישית שלו. אבטחת סביבת העבודה תתבסס על שני עקרונות מרכזיים:

22.5.1 **מדיניות שולחן נקי** מסמכים רגישים לא יוותרו חשופים על השולחן כאשר העובד עוזב את סביבת העבודה בסוף יום עבודה. בעת עזיבת סביבת העבודה ינעל העובד את המסמכים הרגישים בתוך ארון. העקרונות הנ"ל תקפים גם לגבי מדיה מגנטית/אופטית.

22.5.2 **מדיניות מסך נקי** אין להותיר את המחשב נגיש לצפייה ושינוי נתונים כאשר עוזבים את סביבת העבודה. יש להשתמש בנעילה אוטומטית מוגנת סיסמא לאחר 15 דקות ללא נגיעה במקלדת או בעכבר.

22.6 על המשתמשים בכלל ועובדי רשות המסים בפרט לנהוג מישנה זהירות ולשים לב לאירועים חריגים אשר יכולים להשפיע על רמת אבטחת המידע. אירועים כאלו יש לדווח באופן נידוי לנאמן אבטחת המידע.

<sup>9</sup> חוק הדרכים (שילוט), תשכ"ו-1966 קובע בסעיף 11 לחוק זה כי דין המדינה יחול על שלטי המדינה, למעט שלטים שהתקינו צבא-הגנה לישראל.

סעיף 16(א) התאמות בשלטים לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות) תשע"ג-2013.

פסקה 61.13 שילוט בתקנון שירות המדינה (תקשי"ר).

פסקה 8.100 שילוט הכוונה לתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), התש"ל-1970.

<sup>10</sup> תקשי"ר, סעיף 61.131 (א) קובע, כי בכניסה לכל יחידה או מתקן ממשלתי, אשר הציבור נזקק אליו, ייקבע במקום בולט לעין שלט, המכוון את הקהל אל העובדים ואל יחידות המשנה אליהם הוא נזקק.



## חטיבת ביקורת פגים

שירות ציבורי בלא הנותנה בתור בהתאם להוראות לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ח-1998. **נמצא כי באף אחד מהמשרדים שנבדקו לא נתלה שילוט בנושא.**

3.5.3. בתשעה משרדים מתוך העשרה שנבדקו, לא נתלה שילוט המפנה את האזרחים עם מוגבלויות לעמדה ללא תור.

3.5.4. בשבעה מהמשרדים שנבדקו לא היה שילוט אזהרה זוהר המסביר שיש להיצמד לימין בעת הירידה במדרגות החירום.

3.5.5. בחמישה מהמשרדים שנבדקו שילוט עם שמות צוות הכוננות לא היה מעודכן ולא היה תלוי בצדו החיצוני של ארון החירום.

3.5.6. בדיקתנו העלתה, כי לחלק מהחדרים בארבעה משרדים שנבדקו, לא היה שילוט עדכני עם שמות העובדים ותואר תפקידם.

3.5.7. במשרד השומה באר שבע ובמשרד השומה עכו לא היה שילוט חיצוני המפנה לשירותים של אזרחים עם מוגבלויות.

3.5.8. במשרד השומה נתניה שהחניון בו בבעלות פרטית, לא היה שילוט עם מספר רכבה של עובדת המשרד עם מוגבלות המציין כי החנייה שמורה לה. בנוסף, לא נמצא שילוט והכוונה ליציאה מן החניון למשרד.

3.5.9. במשרד השומה ובמשרד מסמ"ק רחובות השוכנים באותו מבנה, לא נמצא שילוט הכוונה לירידה למקלט מיציאות החירום.

### 3.6. בדיקת יציאות החירום:

3.6.1. במשרד מסמ"ק ובמשרד השומה באר שבע עלו הליקויים הבאים: אין מעקה בטיחות בצדו הימני של חדר המדרגות, ושתי יציאות החירום מן המקלטים חסומות על ידי ציוד רב מבפנים ומבחוץ. בנוסף, העובדים משתמשים במדרגות החירום כמקום עישון.

3.6.2. במשרד השומה חדרה עלו הליקויים הבאים: ביציאת החירום הצפונית הנמצאת חיצונית למבנה, קיימים מכשולים כגון צמחיה שלא נגזמת ואשפת. עוד עלה, כי לא הודבקו פסי החלקה על גרם מדרגות החירום וקיימת סכנת החלקה בימי גשם. כמו כן, היציאה לרחוב מגרם מדרגות החירום נחסמה על ידי קטנוע שהוחנתה במקום על ידי בעל פיצרייה סמוכה. בנוסף, בחדרי הביטחון פתחי החירום המשמשים מעבר בין הקומות, לא נפתחו.

3.6.3. במשרד השומה ירושלים 2 עלו הליקויים הבאים: ביציאת החירום המובילה לקניון סנטר 1, אין פסי החלקה על גרם מדרגות החירום. עוד עלה, כי אין מעקה בטיחות בצדו הימני של חדר המדרגות. בנוסף, נמצא כי יציאת החירום מארכיב המשרד לגג חסום בריהוט בלאי ובלכלוך רב.

3.6.4. במשרד השומה נתניה עלו הליקויים הבאים: בכל יציאות החירום לא הודבקו פסי החלקה. עוד עלה, כי ביציאת החירום הצפונית מוקם מפתח מעל הדלת הלא נכונה, ויציאת החירום הייתה חסומה בחומרי בניין וציוד ניקיון. כמו כן, מדרגות החירום משמשים את העובדים כפינת עישון עם ספסל ומאפרות. בנוסף, נמצא, כי דלת החירום



## חטיבת ביקורת פנים

ביציאה הדרומית הייתה חסומה בכלוך רב, ודלת הברזל המובילה לגרם מדרגות חירום נמצאה חלודה מאד ואחד מציריה שבור. עוד עלה, כי יש חוסר בתאורה ותאורת חירום ביציאות החירום.

3.6.5. במשרד השומה עכו עלה הליקוי הבא: יציאת החירום נחסמה בצווד השייך לאחראי התחזוקה של הקניון. בנוסף, הירידה למקלט וממנו ליציאת החירום אינה בטיחותית.  
3.6.6. במשרד מסמ"ק ובמשרד השומה רחובות עלו הליקויים הבאים: ביציאת החירום בקומה 5 הונח ריהוט המפריע למעבר בשעת חירום. כמו כן, חלק מתאורת החירום אינה עובדת, והעובדים משתמשים במדרגות החירום כמקום עישון.

### 4. תגובת פקידי השומה לממצאים

#### 4.1. נגישות לעובדים:

4.1.1. כמענה לסעיף 3.1.1 קיבלנו את תגובת פקיד שומה נצרת: "בשנים שחלפו נעשו פניות למר יצחק כרמלי-מנהל אגף א' נכסים רכש ולוגיסטיקה לפתרון מערכת הקירור בארכיב ופתיחת חלון שירות, ותשובתו הייתה שהפתרון ניתן ואין לנו פתרון מערכתי מזה שניתן בעת הקמת הבניין. הנושא טופל על ידנו הן מול היזמים והן מול אגף א' נכסים ולוגיסטיקה לפני הביקורת שנערכה וזאת למציאת פתרון הולם."

#### 4.2. נגישות לאזרחים ומייצגים:

4.2.1. כמענה לסעיף 3.2.2 קיבלנו את תגובת פקיד שומה באר שבע: "...נעשו מספר פניות לסמנכ"ל למנהל ומשאבי אנוש ומנהל אגף א' רכש נכסים ולוגיסטיקה כדי להתאים את האולמות לקבלת קהל וזאת עוד לפני ביצוע הביקורת על ידכם."  
4.2.2. כמענה לסעיף 3.2.3 קיבלנו את תגובת משרד השומה חדרה: "דרכי הנישה צרים וזאת עקב תכניות ראשוניות שנעשו בעבר הרחוק."  
4.2.3. כמענה לסעיף 3.2.4 קיבלנו את תגובת פקיד שומה נצרת: "ההצעה נבחנה ונבדקה על ידי מר קובי קרודו-מנהל אגף א', ביטחון חירום, ביטחון מידע וסייבר, החלטתו, חדרי המדרגות יהי נעלים."

#### 4.3. נגישות לאזרחים ומייצגים עם מוגבלויות:

4.3.1. כמענה לסעיף 3.3.1 קיבלנו את תגובת משרד השומה חדרה: "לדברי נציג נאות חן מבעלי הבניין, הוחלט בעבר להכשיר תאי שירותים לבעלי מוגבלויות בקומה 3 בלבד וזאת בהנחיותו של מר יזהר יערי מורשה נגישות."  
4.3.2. כמענה לסעיף 3.3.2 קיבלנו את תגובת פקיד שומה ירושלים 2: "עמוד המחסום לבעלי מוגבלויות בעמדת הבידוק-נעשתה פנייה לבעל הבניין והנושא בטיפול (מכרזים והצעות מחיר)."  
4.3.3. כמענה לסעיף 3.3.3 קיבלנו את תגובת פקיד שומה עכו: "מוקד הפיצויים הינו מוקד לשעת חירום בלבד ואינו מיועד לתפעול שוטף. על פי הנוהל המוקד משמש בעיקר כמקום להתארגנות עובדי הרשות בעת חירום ואינו מיועד לקבלת קהל שוטפת. בשעת חירום



## חטיבת ביקורת פנים

- 4.4.3 כמענה לסעיף 3.4.3 קיבלנו את תגובת מנהלי המשרדים הבאים:
- פקיד שומה באר שבע; "המדובר בחדר סגור ונעול. בשל חוסר במקומות אחסון במשרד החומר אוחסן שם באופן זמני. בעקבות הביקורת כל החומר הועבר לחדר אחר שהינו סגור ונעול ללא חלון."
- משד השומה חדרה; "הפנקסים הוסרו ונמצא להם מקום חליפה"
- 4.4.4 כמענה לסעיף 3.4.4 קיבלנו את תגובת פקיד שומה באר שבע; "גם בביקורו של המבקר רוב השקים היו כתומים מלבד שלושה שקים לבנים. השקים הוצאו משימוש עוד באותו היום."
- 4.5 בדיקת שילוט
- 4.5.1 כמענה לסעיף 3.5.1 קיבלנו את תגובת מנהלי המשרדים הבאים:
- מנהלת מסמ"ק באר שבע; "אציין כי רכישת שילוט תקני תועבר למחלקת משאבים חומריים בשיתוף פקיד שומה באר שבע."
- משרד השומה חדרה; "נפעל לשינוי השילוט."
- פקיד שומה ירושלים 2; "שילוט-נעשתה פנייה הן לגברת רונית כהן ממחלקת שירות לקוחות והן למנהל אגף א' משאבים, נכסים ולוגיסטיקה בנושא השילוט במשרדנו."
- פקיד שומה נתניה; ראה תגובתו לסעיף 3.5.4 לעיל.
- פקיד שומה עכו; "נערכה פנייה למר טפירו האחראי על הנושא והוא ידאג לרכישת השילוט החסר."
- 4.5.2 כמענה לסעיף 3.5.4 קיבלנו את תגובת מנהלי המשרדים הבאים:
- מנהלת מסמ"ק באר שבע; "צוין כי אין שילוט אזהרה זוהר בעת הירידה למקלט מיציאת החירום, לפיכך משרד השומה באר שבע פנה בעניין לטיפול הקב"ט ומחלקת הביטחון."
- פקידת שומה רחובות ומנהלת מסמ"ק רחובות; "התקנת שילוט זרחני בירידה למקלטים- הנושא טופל ברובו עוד באותו יום על ידי אב הבית. שילוט לגבי היצמדות לימן יטופל בעתיד על ידי אב הבית."
- פקידת שומה רמלה; "פנינו למר זאב-קב"ט קריית הממשלה להתקנת שילוט זרחני המתאר את החזקת המעקה בעת הירידה במדרגות החירום."
- 4.5.3 כמענה לסעיפים 3.5.5 ו-3.5.6 קיבלנו את תגובת מנהלי המשרדים הבאים:
- מנהלת מסמ"ק באר שבע; "נתלו שלטים עם שמות העובדים ותפקידם בכל חדרי מחלקת שירות, תפעול ורשת..." "נמצא כי שילוט צוות הכוננות תלוי בתוך ארון החירום המוצב בקומה ולא מחוצה לו על דלת הארון, אציין כי ליקוי זה טופל."
- פקיד שומה באר שבע; "עדכון שילוט שמות העובדים ותואר תפקידם בטיפול מחלקת המינהל וכן השילוט של צוות הכוננות."
- פקיד שומה ירושלים 2; "שילוט עם שמות העובדים-הנושא טופל..." "שילוט מספרי חדרים-הנושא טופל..." "עדכון רשימת חברי צוות כוננות-הנושא טופל."





## חטיבת ביקורת פנים

עובדי הרשות מגיעים למקום הפגיעה ויוצרים קשר עם הנפגעים/ניזוקים כך שבעיקרון אין צורך בהגעה למוקד. בשעת הגיעה המוקד נסגר ופעילות המוקד עוברת למשרדים הרגילים המונגשים לכל אדם. בכל מקרה מונחים העובדים לסייע ככל הניתן לבעלי מוגבלויות ולתת להם שירות בכל מקום בסמוך למשרד/מוקד ולא דווקא במשרד ליד קבלת הקהל."

4.3.4. כמענה לסעיף 3.3.4 קיבלנו את תגובת פקיד שומה נצרת; "בתאריך 21.7.2017 נעשתה פנייה ליוזמים לתיקון הרמפה והם פועלים לתיקונה."

4.3.5. כמענה לסעיף 3.3.5 קיבלנו את תגובת פקיד שומה נתניה דאז; "כל המלצות המבקר בנוגע לליקויים השונים בבניין מקובלות עלי. בהקשר זה ברצוני לציין כי במשרד אמורים להיערך שיפוצים נרחבים בקרוב, ובטווח הבינוני ישנה כוונה לעבור למבנה אחר."

4.3.6. כמענה לסעיף 3.3.6 קיבלנו את תגובת מנהלת מסמ"ק רחובות; "נושא הרחבת חניות הנכים מאחורי מבנה המשרד בטיפולו של מר איציק בלוי-מנהל האחזקה בא כוח הבעלים."

4.3.7. כמענה לסעיף 3.3.7 קיבלנו את תגובת פקידת שומה רמלה; "הנושא טופל על ידי מר שמואל פאר-מנהל קריית הממשלה."

### 4.4 נגישות סביבת העבודה:

4.4.1. כמענה לסעיף 3.4.1 קיבלנו את תגובת פקיד שומה באר שבע; "מבירור שנעשה עם העובדת עלה כי אכן השאירה את עובדת הניקיון לבדה בחדר בניגוד לנוהל. העובדת הונחתה ותוזכרה לגבי הנוהל לבל יישנה מקרה זה שוב."

4.4.2. כמענה לסעיף 3.4.2 קיבלנו את תגובות מנהלי המשרדים הבאים:  
פקיד שומה באר שבע; "באופן כללי אציין כי לפי הדוח נמצא כי העובדים אכן נוהגים לפי כללי אבטחת המידע וחדריהם נעולים בפני גורמים חיצוניים. כמו כן, מידי חודש בחודשו מועברת אליהם תזכורת בעניין זה על ידי נאמן אבטחת המידע." לדבריו, "מבירור שנעשה עם הגובה הראשי נמצא כי הארכיב במחלקת הגביה נעול במשך היום למעט מקרים בהם עובדים מבקשים להוציא משם חומר. באותו היום אחד העובדים שכח לנעול את הארכיב. ההנחיות חודדו שוב על ידי הממונה למינהל מול הגובה הראשי, סגנו ועובדי מחלקת הגביה."

משרד השומה חדרת; "הנושא ידוע לעובדים ונהלים הקשורים בכך הופצו. בישיבת ההנהלה הקרובה יחודדו נהלי אבטחת מידע בדבר נעילת חדרים בעת היציאה מהם."  
פקיד שומה ירושלים 2; "חדרים פתוחים-נשלח ריענון לכלל עובדי המשרד."

פקיד שומה נצרת; "בישיבת ההנהלה הקרובה ישונו למנהלי המחלקות ולכלל העובדים, החובה של נעילת החדרים והוצאת הכרטיס החכם מהקורא, כאשר עוזבים את החדר." "ישונו לרכזים ולמפקחים, כי לאחר סיום הסריקה או העתקת מסמכים, קיימת חובה לנעול את חדר השירות במפתח אשר נמצא אצל הרכז."



## חטיבת ביקורת פנים

- 4.6 בדיקת יציאות החירום:
- 4.6.1 כמענה לסעיף 3.6.1 קיבלנו את תגובת מנהלת מסמ"ק באר שבע ופקיד שומה באר שבע; "צוין כי שתי יציאות החירום מן המקלטים חסומות על ידי ציוד המונח במקום, מפגע זה הוסר..." "העובדים מונחים לעשן מחוץ למשרד..." "בכל אופן הנהלים ירועננו שוב מול העובדים"
- 4.6.2 כמענה לסעיף 3.6.2 קיבלנו את תגובת משרד השומה חדרה; "המכשולים במדרגות יציאות החירום פונו על ידי נאות הגורן (בעלי המבנה). בגרם המדרגות ביציאת החירום הודבקו פסי החלקה על ידי נאות גורן. בעל הפיצרייה תודרך והונחה לא להחנות במקום האסור. המעברים בין הקומות באמצעות הסולמות פונו ונפתחו."
- 4.6.3 כמענה לסעיף 3.6.3 קיבלנו את תגובת פקיד שומה ירושלים 2; "נקבעה פגישה עם מר חיים ראובן-קבי"ט מחוז ירושלים והדרום בכל נושאי הביטחון בתאריך 8.2.2018"
- 4.6.4 כמענה לסעיף 3.6.4 קיבלנו את תגובת פקיד שומה נתניה דאו; ראה תגובתו בסעיף 4.3.5 לעיל.
- 4.6.5 כמענה לסעיף 3.6.5 קיבלנו את תגובת פקיד שומה עכו; "המקלט משמש את כלל המשרדים והחנויות בקניון ואינו שייך לרשות. בעקבות פנייתנו, הנהלת הקניון פינתה את הציוד מהמעברים והמקלט נוקה."
- 4.6.6 כמענה לסעיף 3.6.6 קיבלנו את תגובת מנהלת מסמ"ק רחובות; "בנושא העישון אנו מוציאים הוראות חוזרות ונשנות על איסור העישון במבנה ואף קיים שילוט בנושא. הדלתות למדרגות החירום סגורות ובעת פתיחתן יש אזעקה ועל כן לא נתקלתי בתופעה של העישון במדרגות החירום."

## 5. המלצות

- 5.1 מוצע, לפתוח חלון שירות והתקנת מזגן בארכיב משרד השומה נצרת לטובת רווחת העובדים ובריאותם.
- 5.2 מוצע, להתקין מחסה מפני שמש או גשם לממתיינים בכניסה למשרדים.
- 5.3 מוצע, להנגיש את כל משרדי רשות המסים הן בהנגשת מתו"ס והן בהנגשת השירות על פי החוק והמועדים שנקבעו לכך.
- 5.4 מוצע, שיקבע רף אחיד לשילוט בכל הארץ בשפה העברית, האנגלית, הערבית, הרוסית והאמהרית. בנוסף, מוצע שהשילוט בנושאים השונים כפי שעלו מהממצאים יופיעו גם הם בחמש שפות דלעיל.
- 5.5 מוצע, שאגף הביטחון ונאמני הביטחון במשרדים ידאגו שהמקלטים ויציאות החירום יהיו פנויים ומוכנים לשעת חירום.

בברכה,

רון ברקו  
מרכז בכיר בלוקורת פנים

אביחי שמאי  
מנהל תחום צכ"ד ביקורת פנים





המבוקרת הפנימית

מסמ"ק באר שבע		Y	קיום גגון קטן שלא מגן על הממתיני ס מהגשם ומהשמש בנייטה למשך							
א	<p>חוסר במעקה בטיחות בציוד הימני של חדר המדונג ת ציאות החירום מן המקלטי ם היו חסומות.</p>	ב	<p>אי קיים שילוט תקני בבנייה למשך ובמבואה הראשית כגון: ימי קבלת קהל, שעות פתיחה וסגירה וכו'.</p>							
א										

רח' נופי נשרים 5, ת"ד 1170 ירושלים 91010, טל: 02-6559124, פקס: 02-6559452

www.mof.gov.il/taxes





## המבוקר הפנימית

ירושלים 2					לופט
	מדרכה שבורה לפני העליה	י		אי קיום שילוט תקני	לופט
	לרמפה בחזית			בבנייה למשד	החלקה על גורם מדרגות
	המשד וחוסר			ובמבואה הראשית	החירות המובילי
	בתמרוך וסימון			כגון: ימי קבלת קהל,	ת לקניין.
	המורה על חניית			שעות פתיחה	אין מעקה
	אזורחים עם מוגבליות.			וסגורה וכולל: אי	בטיחות בצידו
	עמדות קבלת קהל			קיום שילוט	היפני של חדר
	לא נגישות, עמוד			הכוונה תקני	המדרג ת.
	מחסום לא תקין וחוסר			בקומות המשד	ויציאת החירות
	ידע על החזר כספי עבור			וחוסר עדכון מות	מארכיב לג
	חנייה לאורח עם			עובדים ותואר	חסום בריהוט
	מוגבליות מקופה			תפקידם.	ולכלול רב.
	קטנה.				

רח' כנפי נשרים 5, ת"ד 1170 ירושלים 10109, טל 02-6559124, פקס: 02-6559452

www.mof.gov.il/taxes



## המבוקרת הפנימית

נצרת	אי אורור ומיווג בארכי ב	י	המעבר בין הקומות 9-7 באמצעות מעלית בלבד	על פי הנת"י ת הקב"ט	אי קיום רמפה לעליה של כסא גלגלים מתנית אורחים עם מוגבלויות למדרכה, בנוסף, המדרכה לפני רחבת הכניסה למבנה שבורה.	לא	כרטיס עובד שהיה מונח בקורא הכרטיסים כאשר העובד לא היה נוכח וחדרו היה פתוח.	התחנית רוענן.					

רח' נופי נשרים 5, ת"ד 1770 ירושלים 91010, טל' 02-6559124, פקס: 02-6559452

www.mof.gov.il/taxes







## המבקרת הפנימית

עכו	מוקד הפצויים נמצא במקלט ואינו נגיש.	Y	P	מיקום לא תקני של ששפה הערבית במשרד. בנוסף, חוסר בשילוט לשירותי אורחים עם מוגבלויות. חוסר שילוט אזהרה זוהר שיש להצמד ליומן בעת הירידה למקלט.	ב	P	יציאת החירום חסומה בציד השייך לאחראי התחזוק ה בקניון.
							בטיב

רח' ננפי נשרים 5, ת"ד 1170 ירושלים 91010, טל' 02-6569124, פקס: 02-6569452

www.mof.gov.il/IRNGS



## המבקרת הפנימית

רחובות		בטיחות				ב	פ
החייבות	לאזרחים עם מוגבלויות אינן מתאימות לשימוש מעלונים וכסאות ממונעים ואו ידניים. בנוסף, המעבר מן החניית למשרד אינה נגישה ומסוכנת.	בטיחות			אי קיום שילוט הכוונה לירידה לקלט מציאות החירום.	ב	יציאת החירום חסומה בריהוט חוסר בתאורת חירום.

רח' כנפי נשרים 5, ת"ד 1170 ירושלים 91010, טל 02-6559124, פקס: 02-6559452

[www.mof.gov.il/taxes](http://www.mof.gov.il/taxes)



### המבוקרת הפנימית

מסמ"ק רחובות					ל	החנייות לאורחים עם מוגבלות אין מתאמות לשימוש מעולניים וכסאות ממונעים ואו ידניים. בנוסף, המעבר מן החניית למשד אינה נגישה ומסוכנת.				
ב	יציאת החירות הייתה חסומה ברחוב. חוסר בתאורת חירום.	ב	אי קיום שילוט הכוונה לירידה לקלט מציאות החירום.		ל	קיים משול במעבר החנייה בקומה 5 למעליות המבנה				רמלה
ב	ל	אי קיום שילוט אזהרה זוהר המסביר שיש להצמד לימין בעת הירידה במדורגות החירום.			ל	קיים משול במעבר החנייה בקומה 5 למעליות המבנה				

רח' נופי נשרים 5, ת"ד 1170 ירושלים 91010, טל 02-6559124, פקס 02-6559452

www.mof.gov.il/taxes



### המבקרת הפינתיות

כלל המשרדים שנבדקו	שירות בלא המתנה בתור לאזרח ותיק מעל גיל 80	✓	במערכת לניהול תורים שהותקנה בחוליקה 17 אין את היישום של פטור מעמידה בתור. בנוסף, לא נמצאו מתקני שמע עבור אזרחים עם לקות שמיעה.	✓	נמצאו חדרי שירות, חדרי ביטחון, חדרי ארכיב וחדרי עובדים פתוחים ללא עובדים. בנוסף, נמצאו מסמכים שהיו חשופים לעיני כל כגון: שוברי תשלום, אישורי העברה לחייל, פנקסי מקדמות, קלסרים של ניהול ספרים ועוד.	תגובת המשרדים שהתנהגו תרוענו.	לא קיים שילוט תקני במתקדמות בשירות לאזרחים עם מוגבלויות ולא קיים שילוט תקני למתן שירות לאזרחים ותיקים מעל גיל 80.	✓		



המבקררר הפנימית

רח' כנפי נשרים 5, ת"ד 1170 ירושלים 91010, טל: 02-6559124, פקס: 02-6559452  
[www.taf.gov.il/taxos](http://www.taf.gov.il/taxos)