



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

SLL-11922

05/01/2022

ג' שבט/תשפ"ב

אל:

פקידי השומה, מנהלי מע"מ ומנהלי מסמ"ק ומנהל מש"מ ארצי

הנדון: מתן שירות ברשות המיסים -

### הסטת שירותים לערוצים דיגיטליים ומתכונת קבלת הקהל במשרדים

בימים אלו בהם מדינת ישראל חווה עליה בתחלואה בנגיף הקורונה בזן האומיקרון, נערכו שינויים בהסדרי קבלת הקהל במשרדי הרשות, למען שמירה על בריאות הציבור ועובדי הרשות.

לאור הניסיון הרב שנצבר מאז פרוץ המגפה, ציבור הלקוחות יכול לקבל את מרבית השירותים הנדרשים באופן עצמאי, באמצעות מגוון דרכי הפנייה לרשות המסים, ללא צורך בהגעה למשרדי הרשות.

לכן, החל מיום ראשון, 9.1.22, קבלת הקהל הפרונטאלית במשרדי רשות המסים, תהיה אך ורק בתחומי השירות **שלא ניתן לקבלם באופן דיגיטלי ומקוון או באמצעות המענה הטלפוני, כמפורט בהרחבה במסמך זה:**

חשוב לציין, כי סגירת המשרד לקבלת קהל בימי ראשון, נועדה לסייע בהטמעת השימוש בערוצים המקוונים לקבלת שירות. לכן, יש להקדיש תשומת לב וחשיבות מרבית לביצוע כל הפעולות הנדרשות למתן שירות מרחוק, לרבות, טיפול בפניות למפ"ל, פניות מייצגים, מענה חוזר בטלפון ועוד. הנהלת המשרד אחראית לביצוע המטלות המשרדיות הנ"ל, בפיקוח הסמנכ"לים הרלבנטיים.

להלן ערוצי השירות:

#### 1. קבלת שירות דיגיטלי:

- מייצגים מקושרים – באמצעות מערכת הפניות למשרדים.
- מייצגים מקושרים במיסוי מקרקעין - באמצעות מערכת המייצגים (בנושאי תיקון חלקים, שמות גוש חלקה)
- מייצגים לא מקושרים וכלל הציבור (בכל הנושאים למעט, בנושא מיסוי מקרקעין) – באמצעות מערכת פניות לקוחות (מפ"ל).  
ערוץ זה הינו בנוסף לשימוש ביישומים הייעודיים באינטרנט:  
פתיחת תיק לעוסק פטור  
הגשת דוחות להחזר מס לשכירים שאינם חייבים בהגשת דוחות  
תיאום מס מקוון
- במיסוי מקרקעין - כלל הציבור ומייצגים לא מקושרים – באמצעות מערכת פניות באינטרנט.
- לפניות למשרד רשות המסים באזור השרון באמצעות מערכת הפניות למרכז המידע.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### 2. קבלת שירות טלפוני במשרדים:

- פנייה למשרדים באמצעות נתב השיחות של רשות המסים : \*9848 או 074-761-9848.
- בפנייה למחלקות בנושאי מס הכנסה ומע"מ - המערכת מאפשרת ללחוץ על מקש "0" לצורך קבלת מענה חוזר מעובדי המשרד.
- בנושאי מיסוי מקרקעין יינתן מענה טלפוני במחלקות המשרדים, על פי המפורט שלהלן ;

| מחלקת גבייה                             | מחלקת שומה                          | משרד    |
|---|-------------------------------------|---------|
| ימים ב', ד' ו-ה'<br>בשעות 8:30 עד 13:00 | ימים ב' ו-ד'<br>בשעות 8:30 עד 13:00 |         |
| 074-7614873                             | 074-7614864                         | מרכז    |
| 074-7614876                             | 074-7614862                         |         |
| 074-7613782                             | 074-7613785                         | ירושלים |
| 074-7613764                             | 074-7613758                         |         |
| 074-7615208                             | 074-7615219                         | חיפה    |
| 074-7615210                             | 074-7615213                         |         |
| 074-7616485                             | 074-7616474                         | תל-אביב |
| 074-7616487                             | 074-7616475                         |         |
| 074-7613982                             | 074-7613980                         | חדרה    |
|   | 074-7613964                         |         |
| 074-7616108                             | 074-7616096                         | טבריה   |
| 074-7615566                             | 074-7615540                         | נצרת    |
| 074-7615549                             | 074-7615543                         |         |
| 074-7616814                             | 074-7616822                         | נתניה   |
| 074-7616839                             |                                     |         |
| 074-7616170                             | 074-7616163                         | רחובות  |
| 074-7614245                             | 074-7614252                         | באר-שבע |



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### 3. קבלת שירות טלפוני ובאינטרנט במרכז המידע והשירותים המקוונים:

- המענה הטלפוני ינתן בטלפונים הבאים: 4954\* או 02-5656400 בימים ראשון עד חמישי, בשעות 08:15 עד 15:30.
- מענה לפניות כתובות בדואר אלקטרוני בנושאים שונים:
  - בנושא מענק עבודה: [במרכז המידע של רשות המסים](#).
  - בנושא החזר בלו על סולר: [במרכז המידע של רשות המסים](#).
  - בנושא דיווח ותשלום באמצעות האינטרנט: [במרכז המידע של רשות המסים](#).
  - בנושא מיסוי מקרקעין: [מערכת פניות באינטרנט](#)
  - בנושא שידור דוחות שנתיים במס הכנסה: [moked1301@taxes.gov.il](mailto:moked1301@taxes.gov.il)
  - ביתר הנושאים: [mokedreshut@taxes.gov.il](mailto:mokedreshut@taxes.gov.il)
  - מענה לפניות מקוונות לטיפול במענקי קורונה: [במרכז המידע של רשות המסים](#).

### 4. שינויים בקבלת שירות פרונטאלי בשעות קבלת הקהל במשרדים

על מנת לשמור על בריאות הציבור ובריאות העובדים, המאבטחים במשרדים יבצעו את הבדיקות הביטחוניות בהתאם לכללים וגם יבדקו קיומו של "תו ירוק" בתוקף טרם כניסת הציבור לקבלת השירות.

כל משרד יניח תיבת שירות ליד עמדת המאבטחים כך שבמקרים בהם הנישום / עוסק לא זימן תור לשירות המחייב זימון תור ו/או אם אין ללקוח "תו ירוק" בתוקף, הוא יוכל להניח את בקשתו עם פרטי ההתקשרות בתיבת השירות.

מנהל המשרד וסגנו אחראים למינוי עובד שירוקן את תיבת השירות מידי שעה וימנו "נאמן שירות" שהמאבטחים יוכלו להיות עימו בקשר לטיפול ולמתן מענה למקרים חריגים, לטיפול באנשים עם מוגבלות הפטורים מתור, נשים בהריון, מבוגרים בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה וכדומה.

יודגש, שיתוף הפעולה עם המאבטחים הינו קריטי להצלחת המהלך לשמירה על רצף שירותי מחד, ועל בריאות הציבור והעובדים, מאידך. **בכל מקרה, יש להפעיל שיקול דעת לגבי קבלת הקהל במקרים החריגים.**

בקריות הממשלה בתל אביב, בחיפה וברמלה – יוצבו מאבטחים של רשות המסים רק בקומה בה ניתן שירות ללקוחות חוליה 17. (בקומה 20 בקרית הממשלה בתל-אביב, בקומה 9 בפ"ש חיפה, ובקומה 4 בפ"ש רמלה).

ביתר המשרדים – סידורי האבטחה ללא שינוי.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

למען הסר ספק, קבלת קהל פרונטאלית במשרדים תתאפשר רק בנושאים ובמועדים המפורטים להלן (בכפוף לזימון תור במקרים המצויינים והצגת "תו ירוק" בתוקף):

### א. במשרדי מס הכנסה:

בימי שני, רביעי וחמישי: 8:30 עד 13:00

ובימי שני ורביעי גם בשעות אחר הצהריים בשעות: 15:00 עד 18:00

### • בעמדות מש"מ במשרדי מס הכנסה ומיסוי מקרקעין:

מסירת מסמכים ומידע כללי

בימי ראשון עד חמישי: 08:30 עד 13:00.

בימי ראשון, שני ורביעי גם בשעות אחר הצהריים: 15:00 עד 18:00

### • במשרדי מש"מ אזוריים בראשל"צ, אשדוד, ראש העין, בית שמש, כרמיאל ואום אל פאחם:

מסירת מסמכים וטיפול בכל הנושאים בהם ניתן שירות בחוליה תיאומי מס והחזרי מס במשרדי מס הכנסה.

בימי ראשון, שני, רביעי וחמישי: 08:30 עד 13:00.

בימי ראשון, שני ורביעי גם בשעות אחר הצהריים: 15:00 עד 18:00

### תחומי השירות במשרדי מס הכנסה:

| שם המחלקה | סוג השירות               | אופן מתן השירות       |
|-----------|--------------------------|-----------------------|
| הנהלה     | שימועים על קודי 8        | על פי הזמנה מראש בלבד |
| שומה      | דיוני שומה               | על פי זימון מראש בלבד |
|           | שימוע על קוד 2           | על פי הזמנה מראש בלבד |
| שירות     | מסירת דוחות/ קבלת מסמכים | בשעות קבלת קהל        |



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| פתיחת תיקים  | מייצגים מקושרים - במערכת "מפתח" בלבד.<br>נישומים ומייצגים לא מקושרים – עוסקים פטורים רק במערכת המקוונת.<br>עוסקים מורשים - בשעות קבלת קהל |   |
| חוליה מרכזית | תיקוני שומה במקרים בהם קיים עיקול<br>בקשות שונות כגון: אישורי ניכוי במקור, אורכות וכדומה  | בשעות קבלת קהל<br>הגשת הבקשה <u>במפ"ל</u> או במערכת פניות מייצגים   |
| חוליה 17     | תיאומי מס<br>אישור למשיכת פיצויים, קופות גמל, קיבועי זכויות   | <u>עריכת תיאום מס עצמאי באינטרנט</u><br>כלל הציבור - פנייה ב- <u>מפ"ל</u> או בשעות קבלת קהל רק ב- <u>זימון תור במערכת לזימון תורים מראש</u> למי שיש לו "תו ירוק" בתוקף.<br>מייצגים - במערכת פניות מייצגים |
|              | טיפול והפנייה לוועדות רפואיות על פי סעיף 9(5)<br>בקשות להחזרי מס לשכירים  | פנייה ב- <u>מפ"ל</u> או <u>זימון תור במערכת לזימון תורים מראש</u> למי שיש לו "תו ירוק" בתוקף.<br><u>ניתן להגיש באופן עצמאי באינטרנט- לשנות המס 2019-2020 או הגשה ב- מפ"ל לשנות המס 2016-2018</u>          |
| גבייה        | בקשות לאישור פריסת תשלומים והקלות וטיפול בעיקולים   | בקשות לאישור פריסת תשלומים ובקשות להקלות יוגשו ב- <u>מפ"ל</u> או במערכת הפניות למייצגים.  |



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

|  |                                  |                     |
|--|----------------------------------|---------------------|
| ביצוע הסדרי חוב יבוצעו במשרד בתיאום מראש או בשעות קבלת קהל |                                  |                     |
| פנייה ב- <a href="#">מפ"ל</a> או בשעות קבלת קהל.           | הקטנת מקדמות לנישומים לא מיוצגים |                     |
|  | קבלת שובר לתשלום קנס מנהלי       |                     |
| על פי הזמנה מראש   | זימון נישומים לביקורת ובירור     | <b>ניהול ספרים</b>  |
| על פי הזמנה מראש   | זימון נישומים לבירור, קבלת מידע  | <b>מרכז מודיעין</b> |

### שינויים ודגשים בהסדרי קבלת הקהל בחוליה 17 ובמשרדי מש"מ אזוריים

1. בחוליות 17/18 במשרדי מס הכנסה וּמִש"מ, הושקה מערכת לזימון תורים מראש MY VISIT לקבלת שירות פרונטאלי בתחומי הטיפול של חוליה 17 (טיפול בשכירים בנושא: משיכת כספי פיצויים וקופות גמל, תיאומי מס, החזרי מס לשכירים, קביעת אחוזי נכות) המפורטים בטבלה לעיל.  
**יודגש**, בתקופת תחולתו של הסדר זה, השירות לתיאום מס יתאפשר באופן מקוון בלבד. בהתאם לאמור, בוטלה האפשרות לזימון תורים עתידיים לתיאום מס, אולם, **יש לקבל כל מי שכבר זימן תור עד למועד כניסת הנחיה זו לתוקף**. על רכזי חוליה 17 לדאוג להתקשר לכל מי שזימן תור לתיאום מס לחודש הקרוב ולהעניק לו שירות מרחוק כדי "לדלל" את כמות הפונים.
2. כללים והנחיות לשימוש במערכת פורסמו בהוראת ביצוע מספר 11/2021 מיום 21/6/21 בנוסף להדרכה שניתנה לרכזי חוליות 17 ביום העיון שנערך להם, בו ניתן הסבר מעשי לאופן השימוש במערכת.
3. בכל מקרה, על מנת להטמיע את השימוש במערכת לניהול תורים בקרב הציבור ועל מנת לצמצם את טווח הזמנים בין מועד זימון התור לבין המועד שייקבע במערכת, על מנהלי המשרדים ורכזי החוליה להקצות עובד ייעודי שיתקשר לכל מי שזימן תור לשבוע העבודה העוקב, על מנת לסייע בקבלת השירות המבוקש מרחוק, ללא צורך בהגעה למשרד.  
יש להקפיד שבכל מקרה בו ניתן השירות מרחוק, יבטל העובד המטפל את התור שנקבע לאותו לקוח, כך למעשה, נאפשר לציבור רחב יותר לקבל את השירות בטווח זמנים סביר וכן, נאפשר הטמעה של השימוש בערוצים המקוונים.
4. בעת זימון התור, תוצג ללקוח הודעה כי "קבלת השירות הינה רק בכפוף להצגת "תו ירוק" בתוקף".



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### ב. במשרדי מיסוי מקרקעין :

במחלקת הגבייה בלבד בימי שני ורביעי : 08:30 עד 13:00 וגם 15:00 עד 18:00.

### תחומי השירות במשרדי מיסוי מקרקעין:

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| טיפול בשומות                  | בשומה "פתוחה" ניתן להעביר פנייה למפקח המטפל בתיק, באמצעות מערכת המייצגים.<br><br>פנייה למרכז המידע של מיסוי מקרקעין באמצעות <a href="#">מערכת פניות באינטרנט</a><br><br>פנייה בטלפון בימים שני ורביעי בשעות 08:30 עד 13:00, למספרי הטלפון לפי הטבלה מעלה. |
| דיונים מתואמים בשומות ובהשגות | קיימת עדיפות לביצוע דיונים בשומות ובהשגות באמצעות שיחת וידאו או בשיחה טלפונית בשעות קבלת קהל.   |
| בנושאי עיקולים, והסדרי תשלום  | בשעות קבלת קהל המפורטות מעלה או באמצעות <a href="#">מערכת פניות מהאינטרנט</a>   |

### ג. במשרדי מע"מ:

בימי שני, רביעי וחמישי : 08:30 עד 13:00

בימי שני ורביעי גם בשעות אחר הצהריים : 15:00 עד 18:00 רק עם [זימון תור במערכת לזימון תורים מראש](#)

### תחומי השירות במע"מ:

| סוג השירות                                     | אופן מתן השירות   |
|--|---|
| ביצוע הסדר תשלומי דוחות וחובות, טיפול בעיקולים | בקשות לאישור פריסת תשלומים ובקשות להקלות יוגשו ב- <a href="#">מפ"ל</a> או במערכת הפניות למייצגים.<br><br>ביצוע ההסדר לפריסת התשלומים שאושר וטיפול בעיקולים דחופים יבוצעו במשרד בתיאום מראש או בשעות קבלת קהל רק עם <a href="#">זימון תור במערכת לזימון תורים מראש</a> |
| קבלת חשבוניות אוטונומיה                        | הזמנת חשבוניות - ב- <a href="#">מפ"ל</a> או במערכת הפניות למייצגים. קבלת החשבוניות שהוזמנו  |



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| – הגעה למשרד בתיאום מראש, או בשעות קבלת קהל רק עם <a href="#">זימון תור במערכת לזימון תורים מראש</a>   |                                 |
| <a href="#">מייצגים מקושרים</a> - במערכת "מפתח" בלבד. נישומים ומייצגים לא מקושרים :<br><a href="#">עוסקים פטורים</a> - רק במערכת המקוונת.<br>עוסקים מורשים - בשעות קבלת קהל רק עם <a href="#">זימון תור במערכת לזימון תורים מראש</a> | פתיחת תיקים שלא באמצעות מייצגים |
| על פי תיאום מראש   | דיוני שומה השגה ושימועים        |
| על פי תיאום מראש   | מסירת חומר חשבונאי              |
| באופן מקוון בלבד   | חריגות בדיווח מפורט             |
| באופן מקוון בלבד   | טיפול בהחזרים                   |

### 5. אחריות

פקידי השומה, מנהל מש"מ ארצי, מנהלי מע"מ ומנהלי מסמ"ק ועובדיהם הרלבנטיים אחראים לביצוע

האמור במכתבי זה.

בברכה,

שלמה אוחיין

העתק:

מר ערן יעקב - מנהל רשות המסים

הנהלה מצומצמת

מר יעקב קרודו - מנהל אגף א' ביטחון חירום, בטחון מידע וסייבר

מר דוד בן חיון - מנהל אגף בכיר ביטחון סחר חוץ

מר ודים אבנשטיין - מנהל תחום בכיר מידע, שירות ומשאבים

גב' מיכל שרון – מנהלת אגף א', שירות ישיר

גב' שרית פרסי - מנהלת אגף א', שירות סניפי