



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

ה' באדר תשפ"ג
26 בפברואר 2023
2023-000016

אל:
ציבור המייצגים

הנדון: מערכת לפתיחת פניות על-ידי מייצג עבור לקוח מיוצג

1. שיפור השירות לציבור הינו חלק מרכזי בחזונה ויעדיה של רשות המסים.

במסגרת המהלכים הרבים להשגת יעד זה, חטיבת שירות לקוחות, בשיתוף שירות עיבודים ממוחשבים וגורמים נוספים ברשות המסים, פועלים ללא ליאות להפוך חזון למציאות, בייזום ופיתוח תהליכי שירות שונים תוך ראיית הלקוח במרכז.

2. לאחרונה הושקה מערכת פניות חדשה המאפשרת לפנות לרשות המסים בפניה מאובטחת באינטרנט. ביישום החדש, שילבנו סט כלים המאפשר מעקב אחר סטטוס הפניה הכולל אפשרות לצירוף קבצים, פניית המשך ועוד. בנוסף, דאגנו לפתח ממשק המאפשר לכם, ציבור המייצגים, לפנות אלינו באמצעות המערכת עבור לקוחותיכם במגוון רחב של נושאים.

[קישור למערכת הפניות](#)

3. כדי שהמערכת תשמש אתכם בצורה יעילה, מצאנו לנכון להציג מסכים נבחרים של המערכת, בליווי דברי הסבר. אנו ממליצים לעשות שימוש במערכת ולנצל את היתרונות הרבים שהוטמעו בה. למשל, האפשרות למעקב אחר המענה שניתן, לגבי הפניות של כלל לקוחותיכם, ברשימה מרוכזת אחת, בנוחות ובמהירות. אנחנו נעשה ככל יכולתנו לתת מענה מקצועי וממצה מהר ככל שנוכל. **נא תשומת ליבכם** כי על מנת שפנייה תיענה, היא צריכה להיות רשומה **כפניית מייצג** עבור מיוצג (כמפורט בהמשך). פנייה שתגיע כפנייה על שם המייצג עבור הלקוח, לא תטופל. **כמובן, אפשר לפנות אלינו בכל שאלה ולקבל תמיכה על-ידי נציג שירות במרכז המידע של רשות המסים בטלפון כוכבית 4954.**

בכבוד רב,
שלמה אוהיון



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

הסבר קצר על מערכת הפניות

1. מסך פתיחת פניה חדשה

- בחירת נושא הפניה באמצעות שלוש רמות מתוך רשימה נפתחת, של כל הנושאים המוגדרים למענה.
- לאחר בחירת נושא הפניה, יוצג מידע מקוצר, הוראות והסברים. חשוב לפעול על-פי ההנחיות ולצרף מסמכים באיכות טובה ככל שפשר, ולפעול על-פי ההוראות.
- אם המידע וההסבר אינם מספקים, נלחץ על כפתור "אני רוצה לפתוח פניה".

פניה חדשה הפניות שלי הדרכה

אזור אישי

לתשומת לבך, אם אינך רשום כלקוח לשירותי רשות המסים, המערכת תפנה אותך לביצוע תהליך רישום המערכת עלתה לאוויר בגרסה ניסיונית, ובהמשך יתווספו נושאים נוספים בהם ניתן יהיה לפנות אל מרכז המידע של רשות המסים.

פניה חדשה

מס הכנסה	נושא ראשי *
דיווחים ותשלומים	נושא משני *
תקלה ביישום (בשע"ם)	פירוט נושא *

שדה חובה *

מידע בנושא תקלה ביישום (בשע"ם)

פנייה זו מאפשרת בדיקת מצב דיווח ותשלום מע"מ. בתיאור הפנייה יש לציין את מספר התיק ולפרט את בקשתך. במידת הצורך- ניתן לצרף צילום מסך. חשוב: לידיעתך אי דיווח ותשלום במועדים שנקבעו עלולים לגרום קנסות. לצפייה בנתוני הדיווחים ניתן להיכנס לאזור האישי, "הדיווחים שלי" או ביישום דיווח ותשלום דוח מע"מ, "פעילויות במערכת" בקישור להלן

היי

אני רוצה לפתוח פניה

קיבלתי מענה, תודה רבה



סמנל"ל בכיר שירות לקוחות

2. מסך פרטי התקשרות ומהות הפניה

- בחלק העליון של המסך יש לבחור באפשרות לפתוח פניה עבור המיוצג והזנת מספר הזהות בשדה "זהות מיוצג".
- חשוב להזין את כל שדות החובה וכמובן לתאר בצורה תמציתית אך ברורה וממוקדת, את מהות הפניה, בשדה "תיאור הפניה" בחלק התחתון של המסך.
- אפשר לצרף גם קבצים, ככל הנדרש, בלחיצה על "צירוף קובץ" בתחתית המסך.

gov.il 887 24602021

רשות המסים בישראל משרד האוצר
Israel Tax Authority

פניה למרכז המידע

פניה חדשה הפניות שלי הדרכה תמיכה

מצטת אזור אישי

פניה חדשה בנושא: מיסוי מקרקעין - מיסוי מקרקעין - פורטל מייצגים במיסוי מקרקעין

האם ברצונך לפתוח פניה למיוצג שלך
כן לא זהות מיוצג *

מכרזי המזנה:
311 - ישראל ישראל

פרטי התקשרות
דוא"ל da2@taxes.gov.il
טלפון *
שלוחה

פרטי הפניה
מס' שומה *
תיאור הפניה *

אזור *
סוג מס *
אזור *
אזור *
אזור *
אזור *

מולאו 0 תימים מתוך 400

צירוף קובץ

שדה חובה

חזרה גידי אישור



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

מסך מעקב פניות פתוחות וסגורות

- לאחר פתיחת פניה חדשה, אפשר לצפות בכל הפניות שנפתחו עבור המיוצגים ברשימה אחת מרוכזת. הרשימה מוצגת לאחר לחיצה על כפתור "פניות שפתחתי למיוצגים שלי".
- במסך שיפתח, ניתן לאתר פניות על-פי זהות המיוצג, סטטוס הפניה, נושא הפניה או תאריך הפניה.
- אפשר לפתוח פניית המשך לכל פניה שברשימה, בלחיצה על כפתור "פתיחת פניית המשך" בחלק התחתון של המסך. פניית המשך אפשרית רק אם הינה פניה באותו עניין ולכן תקושר לפניית המקור (הפניה הראשונה שנוצרה בנושא).

The screenshot displays the 'פניות שפתחתי למיוצגים שלי' (Cases I opened for my represented parties) screen. It features a search bar and filters for 'מספר הפניה' (Case Number) and 'סטטוס הפניה' (Case Status). A modal window is open, showing details for a case with ID 3126. The modal includes fields for 'זהות מיוצג' (Taxpayer ID), 'מצב פניה' (Case Status), and 'מועד הפניה' (Case Date). Below these fields is a table with columns: 'הצגת מסמכים' (Document Display), 'ביטול פניה' (Cancel Case), 'מקור הפניה' (Case Source), 'פירוט נושא' (Subject Details), 'נושא משני' (Secondary Subject), 'נושא ראשי' (Primary Subject), 'מצב פניה' (Case Status), 'מספר פניה' (Case Number), 'המיוצג' (Taxpayer), and 'זהות מיוצג' (Taxpayer ID). The table contains two rows of data. Below the table, there is a section for 'תגובה לפניה בתאריך 12/12/2021 08:52' (Response to case on 12/12/2021 08:52), including a 'שלום תודה' (Hello, thank you) message and a 'פתיחת פניית המשך' (Open follow-up case) button.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

חשוב:

- ניתן לפתוח פניות עבור מיוצגים רק לאחר הזדהות באמצעות כרטיס חכם של "גורם מאשר"
- המערכת מאפשרת לפתוח פניות בנושאים מוגדרים ולא לכלל הנושאים של רשות המסים. בנושאים שאינם מופיעים לבחירה, יש לפנות במערכת פניות הציבור או בערוצים האחרים.
- כמובן, שאנו פועלים להוסיף עוד נושאים כדי שכל הסוגים ונושאי הפניות ירוכזו במערכת אחת.
- המערכת מוצגת באזור האישי שלך באתר רשות המסים – בלחיצה על הכפתור "הפניות שלי".

וגם [בקישור למעבר לצפייה בפניות שלי](#)

בהצלחה!