



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

כ"ש/שבט/תשפ"ד
30/01/2024
2024-000008

אל:

ציבור המייצגים

הנדון: עדכונים במערכת פניות מייצגים

במסגרת יישום חזונה של רשות המסים לשיפור השירות לציבור המייצגים, אנו שמחים לבשר על השקת מערכת חדשה לפניות מייצגים המקושרים לשע"מ, המחליפה את המערכת הקיימת.

במקביל לכך, השקנו מערכת דומה גם באזור האישי של רשות המסים באינטרנט, המחליפה את מערכת מפ"ל אשר נועדה לשרת את כלל המייצגים שאינם מקושרים לשע"מ. במערכות אלו זו יזוהה המייצג באמצעות כרטיס חכם של "הגורם מאשר".

להלן השיפורים המרכזיים במערכת החדשה:

- ✓ שדרוג ממשק המשתמש, העיצוב והנראות לשיפור חווית המשתמש.
- ✓ קלות תפעולית – לאחר הזנת מספר התיק יוצגו פרטי הלקוח, ולאחר בחירת נושאי הפניה, יוצג המשרד אליו תנותב הפניה באופן אוטומטי למחלקה הרלבנטית ברשות המסים או במשרד המס המתאים.
- ✓ הרחבה משמעותית של נושאי הפניות לדיוק הניתוב לגורם המטפל. יודגש, כי בחירה מדויקת של הנושאים, מאיצה את הטיפול בפניה.
- ✓ אפשרות לפתיחת פניות באינטרנט למייצגים שאינם מקושרים לשע"מ בדומה למייצגים המקושרים לשע"מ.
- ✓ אפשרות להתכתבות עם משרד המס לגבי פניה ספציפית עד 14 יום לאחר סגירתה.
- ✓ אפשרות למייצג להעביר פניות עבור מיוצגיו או פניות אישיות לגבי התיק שלו עצמו.
- ✓ מידור הפניות האישיות של המייצג לגבי התיק שלו, על מנת שעובדי המייצג לא יוכלו לצפות בהם.
- ✓ אפשרות לעדכון הטלפון ו/או הדוא"ל של משרד המייצג לצורך יצירת קשר ומשלוח סטטוסים.
- ✓ אפשרות לקבלת עדכון לגבי סטטוס הטיפול בפניה, ישירות לדוא"ל של משרד המייצג.
- ✓ אפשרות לפתיחת פניות לגבי תיקי ניכויים ותיקים של תושבי אוטונומיה.
- ✓ אפשרות פתיחת פניה למיוצגים חסרי תיקים בנושאים שהוגדרו (בתנאי שקיימת למייצג בקשה לייצוג במערכת של מרשם המייצגים) בנושאים שיוגדרו. הפניה תנותב אוטומטית למשרד הרלבנטי לפי כתובת המגורים של המיוצג.
- ✓ הגדלת נפח המסמכים שניתן לצרף לפניה עד 30 מגה לכל מסמך.
- ✓ ביטול מגבלת כמות הקבצים שניתן לצרף, והרחבת הסוגים שלהם.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

לתשומת לבכם!

על מנת להטמיע את השימוש במערכת בקלות וביעילות, תהליך ההשקה וההטמעה של המערכת החדשה במשרדי מס הכנסה ומע"מ יבוצע בהדרגה, כך שמעת לעת יתווספו משרדי מס נוספים. לפיכך, להעברת פניות לטיפול בלקוחות המשויכים למשרדים בהם טרם הוטמעה המערכת, על המייצגים לפנות במערכת הפניות הקיימת. נעדכן בזמן אמת את המייצגים ועובדיהם, לגבי כל משרד שיתווסף למערכת החדשה, באמצעות הודעה שתוצג על גבי המסך, בעת הזנת מספר התיק. בהודעה יוצג גם הקישור למערכת החדשה.

דוגמא

משרד השרון (18) צורף השבוע למערכת הפניות החדשה. מייצג שיבקש לפתוח פניה למשרד השרון במערכת הפניות הישנה, יקבל הודעה על גבי המסך על כך שהמערכת הישנה, אינה פעילה למשרד זה והוא יופנה ישירות לפתיחת הפניה במערכת החדשה. אנו מאחלים לכם שימוש יעיל ומוצלח במערכת החדשה.

מצגת ההדרכה מפורטת מוצגת בפורטל המייצגים, **בסרגל העליון < מדריכים ולומדות.**

**בברכה,
שלמה אוחיון**

העתק: הנהלה מצומצמת



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות