



ט"ז אדר תשס"ו
16 מרץ 2006

נוהל ארגון ומינהל מס' 2006/3 - מינהל/שירות לקוחות

הנדון: הפעלת לשכות הדרכה למילוי הדו"ח השנתי על ההכנסות בשנת 2005

1. כללי

- 1.1 לשכות ההדרכה למילוי הדו"ח השנתי על ההכנסות בשנת 2005 נפתחות על מנת לתת לציבור הלקוחות הדרכה וסיוע במילוי הדו"ח השנתי, כולל הדו"ח השנתי הקצר והפשוט.
- 1.2 לשכות ההדרכה תופעלנה במשרדי השומה .
- 1.3 פקידי השומה מתבקשים להנחות את עובדי משרדם המקבלים קהל, להפנות את האזרחים אל לשכות ההדרכה למילוי הדו"ח השנתי.
- 1.4 שימת לב מיוחדת תוך גישה אוהדת וסבלנית, תינתן לאוכלוסיית משלמי המס בעלי צרכים מיוחדים (נכים, קשישים וכדומה) .
- 1.4 לשכות ההדרכה תפתחנה בכל משרדי השומה ברחבי הארץ מיום ה' 16.3.2006 ועד יום א', 30.4.06 (כולל), בשעות: 16.00-19.00.
- לשכות ההדרכה תהיינה סגורות ביום הבחירות לכנסת (28.3.06) ובחופשת הפסח (12-20.4.06).

2. יום הדרכה לעובדי לשכות ההדרכה

- 2.1 יום הדרכה לעובדי לשכות ההדרכה נערך ביום חמישי 9.3.06 בקריית הממשלה בתל-אביב.
- הזמנות אישיות נשלחו למשתתפים.
- 2.2 ביום ההדרכה נמסר לכל מפקח תיק הדרכה שכלל את כל הדרוש להדרכת הלקוחות במילוי הדו"ח השנתי וכן הנחיות והוראות בקשר לסדרי קבלת קהל.



3. לשכות ההדרכה

- אשדוד** – שד' מנחם בגין 1 (מרכז צימר).
- אשקלון** -רח' הגבורה 9, מרכז נפתי (קומה א').
- באר-שבע** - שד' שזר 31 (קומה ג').
- חולון** - שד' ירושלים 162 (קומה ג').
- חדרה** -רח' הלל יפה 1, (קומת כניסה).
- חיפה** - קרית הממשלה, רח' פל-ים 15 (קומת כניסה)
- ירושלים** -כנפי נשרים 66; לשכה משותפת: פ"ש י-ם 1; פ"ש י-ם 3. (קומה 1-)
- ירושלים 2** - רח' יפו 236 (קומה 6)
- טבריה** -רח' אלחדיף 23 (קומה ב').
- כפר-סבא** -רח' טשרניחובסקי 14 (קומה א').
- נצרת** -רח' פאולוס השישי 701 (קומה ג').
- נתניה** - רח' סמילנסקי 6 (קומת כניסה).
- עכו** - רח' שלום הגליל 1 (קומה א').
- עפולה** - רח' ירושלים 4 (קומה ד').
- פתח-תקוה** - רח' ההסתדרות 26 (קומה 10).
- צפת** - רח' ויצמן 20 (קומת כניסה).
- רחובות** -רח' רוזינסקי 11 (קומה א').
- רמת-גן** -רח' ז'בוטינסקי 43 (קומה א').
- תל-אביב** –דרך מנחם בגין 125 (קומה 20); לשכה משותפת: ת"א 1, ת"א 3, ת"א 4, ת"א 5.
- רמלה** -רח' הרצל 91 (קומה ד'); בימים: א', ג', ה'.
- אילת** -בניין הקניון האדום (קומה ב'); בימים: ב', ג', ד'.



- 4. אמצעים ודיווח**
- 4.1 תקציב השעות הנוספות עבור הפעלת לשכות ההדרכה גולם בתקציב השנתי, שהועבר למשרדים ולפיכך לא תועבר תוספת שעות נוספות להפעלת לשכות ההדרכה.
- משרד שיחסרו לו שעות נוספות להפעלת לשכות ההדרכה יוכל לפנות למחלקה לתכנון ותקצוב לקבלת סיוע (הלוואה), אשר תקוזז מההקצאה ברבעונים הבאים.
- כללי הקצאת שעות נוספות וכללי דיווח לשכר עידוד לעובדי הלשכות יועברו בנפרד מהוראת ביצוע זו.
- 4.2 למפקחים המועסקים בלשכות ההדרכה תהיה אפשרות לעבוד עד 30 שעות נוספות בחודש. עבודה של עד 50 שעות נוספות בחודש מותרת בקבלת אישור מראש של סמנכ"ל בכיר למינהל ומערכות מידע.
- 4.3 ללשכות ההדרכה הוסדרה הקצבה כספית בסך 120 ₪ לשתייה חמה וקרה. התשלום יבוצע מהקופה הקטנה שבמשרדכם.
- 5. דיווח סטטיסטי**
- 5.1 עובדי לשכות ההדרכה יימלאו טופסי דיווח יומיים (טופס 451). בסוף היום יסכם העובד את מספר הפונים לפי הקטגוריות שבטופס ויעביר לממונה למינהל.
- 5.2 הממונה למינהל ירכז את הדוחות היומיים וימלא דוח שבועי (טופס 452) שישלח אל: אלי בן-גיגי, סגן מנהל תחום הסברה, רשות המסים בישראל.
- 5.3 יש להקפיד על מילוי מדויק של הטופס והעברתו בזמן - בסוף כל שבוע.
- 6. שילוט ושירותי משרד**
- 6.1 את השלטים והכרזות בדבר הפעלת לשכות ההדרכה - יש להתקין יום לפני פתיחת הלשכה ולהסירם ביום סגירת לשכת ההדרכה.
- 6.2 גם השנה יחולקו תיקונים לאזרחים הפונים אל לשכות הדרכה. הממונה למינהל מתבקש להעביר כמויות מספיקות של תיקונים ללשכות ההדרכה, שבתחום טיפולו. מחלקת משאבים חומריים תדאג לספק למשרדים תיקונים נוספים לפי הצורך.
- 7. הסברה**
- 7.1 לכל הלקוחות הבלתי מיוצגים נשלחה הזמנה ללשכת ההדרכה "עוזרים לך לשמור על מצב דו"ח טוב" - בה פורטו שעות פתיחת הלשכות וכתובות לשכות ההדרכה.
- 7.2 במקביל להפעלת הלשכות תופעל מערכת הסברה בעיתונות וכן יופצו כרזות בנושא זה במשרדים.



8. האחריות להפעלת הלשכות

- 8.1 האחריות הכוללת להפעלת הלשכות היא של תחום הסברה ושיפור השירות ברשות המסים בישראל.
- 8.2 כל משרד שומה אחראי ללשכות ההדרכה שבתחומו, כולל אחריות פיזית ללשכה, לאיושה ולתגבור כוח האדם העובד בה במקרה של לחץ פונים.
- 8.3 פקיד השומה ו/או ממונה מינהל ומודיעין יבקרו בלשכת ההדרכה לפחות פעם בשבוע כדי לוודא הפעלה תקינה של לשכת ההדרכה. ביקורים אלה יהיו בנוסף לביקורים השוטפים מטעם תחום הסברה ושיפור השירות.

בשאלות וברורים יש לפנות למר אלי בן-גיגי -
האחראי להפעלת לשכות ההדרכה טלפון 02-6559398
=====

ב ב ר כ ה,

רשות המסים בישראל