



חטיבת שירות לקוחות מחלקת שירות סניפי

י"ח סיון, תשע"ז
12 יוני, 2017
SL-DEPAR-2011-17

הוראת ביצוע מס הכנסה מספר 5/17 – שירות לקוחות/שומה/מינהל הנדון: הפעלת לשכות הדרכה למילוי הדו"ח השנתי על ההכנסות בשנת המס 2016

1. כללי

1.1. רשות המסים מפעילה מידי שנה לשכות הדרכה, למתן הדרכה וסיוע במילוי הדו"ח השנתי, לציבור הנישומים החייבים בהגשת דו"ח שנתי למס הכנסה (טופס 1301).

פקידי השומה מתבקשים להנחות את עובדי משרדם המקבלים קהל, להפנות את הנישומים החייבים בהגשת הדו"ח ואשר זקוקים להדרכה, אל לשכות ההדרכה למילוי הדו"ח השנתי

שימת לב מיוחדת, תוך גילוי גישה אוהדת וסבלנית, תינתן לאוכלוסיית משלמי המס בעלי צרכים מיוחדים (נכים, קשישים וכדומה).

1.2. לשכות ההדרכה תפתחנה בכל משרדי השומה ברחבי הארץ, מיום ראשון ה- 7.5.17 ועד יום חמישי ה- 29.6.17 (כולל), בין השעות: 13:00 עד 18:30.

כל הלקוחות אשר הגיעו לפני השעה 18:30 יקבלו הדרכה – בכל מקרה.

לשכות ההדרכה תהיינה סגורות: בערב חג השבועות ובחג השבועות (30-31.5.17) באזור תל-אביב תופעל לשכת הדרכה מרכזית במרכז מידע, שירות ומשאבים, רח' שפע טל 12, מיום ראשון ה- 7.5.17 ועד יום חמישי ה- 27.7.17 (כולל).

2. יום הדרכה לעובדי לשכות ההדרכה

יום הדרכה לעובדי לשכות ההדרכה התקיים ב- 20.4.17 במלון יערים, במעלה החמישה.

3. כתובות לשכות ההדרכה

- אשדוד – שד' מנחם בגין 1 (מרכז צימר).
- ראשון לציון – רח' הרצל 30.
- אשקלון – רח' העוז 1 (קומה 2).
- באר-שבע – שד' שזר 31 (קומת קרקע).
- חולון – שד' ירושלים 162 (קומה ג').
- חדרה – רח' הלל יפה 1 (קומת כניסה)



חטיבת שירות לקוחות מחלקת שירות סניפי

חיפה – קריית הממשלה, רח' פל-ים 15 (קומת כניסה).
ירושלים – כנפי נשרים 66; לשכה משותפת: פ"ש י-ם 1, פ"ש י-ם 3 (קומה 1-1).
ירושלים 2 – רח' יפו 236 (קומה 8).
טבריה – רח' אלחדיף 23 (קומה ג').
כפר-סבא – רח' טשרניחובסקי 14 (קומה 1-1).
רמלה – רח' הרצל 91 (קומה ד').
נצרת – רח' 3001 (מגדלי נצרת) (קומה 8).
נתניה – רח' סמילנסקי 6 (קומת כניסה).
עכו – רח' שלום הגליל 1 (קומה א').
עפולה – רח' ירושלים 4 (קומה 3).
פתח-תקוה – רח' ההסתדרות 26 (קומה 11).
צפת – רח' ויצמן 20 (קומת כניסה).
רחובות – רח' רוזינסקי 11 (קומה 5).
גוש דן – רח' ז'בוטינסקי 155, (קומה 7).
תל-אביב – לשכה מרכזית משותפת: במרכז מידע, שירות ומשאבים, רח' שפע טל 12
(פ"ש ת"א 1, פ"ש ת"א 3, פ"ש ת"א 4, פ"ש ת"א 5 ופשמ"ג).
אילת – בניין הקניון האדום (קומה ג'); **בימים: ב', ד'.**

4. אמצעים ודיווח

4.1. תקציב השעות הנוספות עבור הפעלת לשכות ההדרכה, גולם בתקציב השנתי שהועבר למשרדים. לפיכך, לא תועבר תוספת שעות נוספות להפעלת לשכות ההדרכה.

4.2. לעובדים המועסקים בלשכות ההדרכה תהיה אפשרות לעבוד עד 30 שעות נוספות בחודש.

4.3. ללשכות ההדרכה הוסדרה הקצבה כספית 150 ₪ לחודש (סך 300 ₪ לכל תקופת הפעלת לשכות ההדרכה - חודשיים), לצורך רכישת שתייה חמה וקרה. התשלום יבוצע מהקופה הקטנה שבמשרדכם.

ללשכה המרכזית של ת"א הוסדרה הקצבה בסך של 300 ₪ לחודש (סך של 900 ₪ לכל תקופת הפעלת לשכות ההדרכה – שלושה חודשים) לצורך רכישת שתייה חמה וקרה. התשלום יבוצע מקופה קטנה של פ"ש ת"א 5.

5. חובת דיווח (דיווח סטטיסטי)

5.1. עובדי לשכות ההדרכה ימלאו טופסי דיווח יומיים – פניות ל"לשכות הדרכה" (טופס 451- ראה נספח א').

בסוף היום יסכם העובד את מספר הפונים לפי הקטגוריות שבטופס ויעבירו לממונה למינהל.



חטיבת שירות לקוחות מחלקת שירות סניפי

5.2. הממונה למינהל ומשאבי אנוש ירכז את הדוחות היומיים וימלא דו"ח שבועי (טופס 452 – ראה נספח ב'), וישלח אותו בצירוף הדוחות של העובדים כאמור בסעיף 5.1 לעיל, אל גב' רונית כהן, רו"ח – מנהלת תחום, שירות סניפי מחטיבת שירות לקוחות.

5.3. בסוף החודש ימלא הממונה למינהל ומשאבי אנוש את טופס "דיווח שעות מושקעות - לשכות הדרכה" וישלח אותו אל מחלקת ארגון.

את הדיווח ב"טופס שכר מרצים" יש לשלוח אל הגב' גלית אסרף ממחלקת כספים. יובהר, כי לא ניתן לקבל תשלום שכר מרצים ותשלום פרמיה על אותן שעות.

5.4. יש להקפיד על מילוי מדויק של הטפסים והעברתם במועד.

6. שילוט ושירותי משרד

6.1. את שלטי ההכוונה ללשכה (שלטי גלילה) והכרזות בדבר הפעלת לשכות ההדרכה - יש להתקין יום לפני פתיחת הלשכה ולהסירם ביום סגירת לשכת ההדרכה.

6.2. הממונה למינהל, ידאג לאספקת תיקונים ללשכות ההדרכה לשימושם של הלקוחות הפונים אל לשכות ההדרכה שבתחום אחריותו.

האגף לרכש נכסים ולוגיסטיקה ידאג לספק למשרדים תיקונים נוספים לפי הצורך.

6.3. הממונה למינהל ומשאבי אנוש מתבקש להעביר כמות מספקת של טופס 135 ו-137 (דין וחשבון שנתי מקוצר ליחיד בעל עסק קטן לשנת המס 2015), טופס 137 אינו מודפס ואינו נמצא במחסן הטפסים, יש להורידו מאתר רשות המסים.

7. הסברה

הודעה על פתיחת לשכות ההדרכה תפורסם בעיתונות הארצית, בפייסבוק ובאתר האינטרנט של הרשות. כמו-כן יופצו כרזות ושלטי הכוונה (שלטי גלילה) בנושא זה למשרדים.

8. החתמה בחותמת "נתקבל"

8.1. יש לקבל מלקוחות שירצו בכך, דוחות שנתיים בלשכות ההדרכה ולהחתימם בחותמת "נתקבל".

8.2. יובהר, כי דוחות שיתקבלו בלשכות ההדרכה יוחתמו בחותמת "נתקבל" מיוחדת, בה מופיעה ההסתייגות הבאה: "אישור זה אינו פוטר מהגשת דוח מקוון ומהצהרה את החייב בכך".



חטיבת שירות לקוחות מחלקת שירות סניפי

חותמות כאמור הועברו, בעבר, ע"י חטיבת שירות לקוחות לממונים למינהל ומשאבי אנוש במשרדי השומה.

8.3. על העובד המחטים את הדוח, להפנות את תשומת לב הלקוח לאמור בחותמת.

9. האחריות להפעלת הלשכות

9.1. האחריות הכוללת להפעלת הלשכות היא של חטיבת שירות לקוחות ברשות המסים.

9.2. כל משרד שומה אחראי ללשכת ההדרכה שבתחומו, כולל אחריות פיזית ללשכה, לאיושה ולתגבור כוח האדם במקרה של לחץ פונים.

9.3. ניהול והפעלת לשכות ההדרכה המרכזית של ת"א, אשדוד וראשל"צ באחריות מר ודים אבנשטיין – מנהל תחום בכיר, מידע שירות ומשאבים.

9.4. פקיד השומה ו/או ממונה למינהל ומשאבי אנוש, יבקרו בלשכת ההדרכה לפחות פעם בשבוע, כדי לוודא הפעלה תקינה של לשכת ההדרכה.

ביקורים אלה יהיו בנוסף לביקורים השוטפים שיערכו מטעם חטיבת שירות לקוחות.

בברכה

רשות המסים בישראל



חטיבת שירות לקוחות
מחלקת שירות סניפי

נספח א'

451

נא לסמן ✓ בריבוע המתאים

דו"ח יומי - פניות ללשכות ההדרכה

(לצורך שטר-עידוד וסטטיסטיקה)



מספר שומה	שם השבד/ת	תאריך	דף מספר	מלאי	שכר	עסא"י	מ ה פ נ י י ה
1	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	<input type="checkbox"/> סיוע במילוי הדו"ח <input type="checkbox"/> סוגיות מקצועיות	<input type="checkbox"/> ביורר לגבי טפסים שיש לצרף לדו"ח <input type="checkbox"/> אחר		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
סה"כ							

ע"י החישוב לראשון תוצאות מיועץ מסודק ל - 0.2011



חטיבת שירות לקוחות מחלקת שירות סניפי

נספח ב'

452



לכבוד
הממונה על הפעלת לשכות ההדרכה
חטיבת שירות לקוחות
גמ"ה ירושלים

דו"ח שבועי - פניות ללשכות ההדרכה (לצורך שם-עידוד וסטטיסטיקה)

משרד שומה _____

שבוע מתאריך _____ עד תאריך _____

סה"כ	נמלאים	שכויים	עצמאים	מספר הפונים במשך השבוע
_____	_____	_____	_____	_____
מספר עובדים שעבדו במשך השבוע _____				

יש לצרף את הדוחות היומיים של כל עובד/ת.

הערות

פיג, החטיבה לאירגון ומערכת מסע, מספר 02.2011

חתימה

שם ממונה מינהל ומודיעין

תאריך