



**חטיבת שרות לקוחות
מהלקת שירות ישיר**

17 יוני, 2008
י"ד סיון, תשס"ח

אל: **ציבור המייצגים**

הנדון: כללי פרויקט הוזלת עלויות שוטפות למייצגים מקושרים למחשב שע"ם - שנת 2008

כחלק מיעדי שיפור השירות ללקוחות וייעול תהליכי עבודה ברשות המסים ולאור חשיבות הקשר עם המייצגים, החליטה הנהלת רשות המסים להמשיך באופן קבוע בפרויקט הוזלת העלויות למייצגים מקושרים למחשב שע"ם ולשפר את מתכונת הפרויקט.

השינוי האמור נערך בתיאום ובשיתוף פעולה עם הלשכות המקצועיות: לשכת רו"ח בישראל ולשכת יועצי המס בישראל.

1. כללי הפרויקט במהלך שנת 2008 - 2009 יהיו כדלקמן:
1.1. סל שירותים נדרש לקבלת הנחה

מייצגים שישדרו דוחות שנתיים של מס הכנסה לשנת המס 2007 כמפורט להלן, יקבלו הנחה מלאה בחשבון שע"ם - שירותי שע"ם חינם

- ברבעון השני של שנת 2008 (4-6/2008) מכסת שידור כללית מצטברת של 12% מתיקי העצמאים.
- ברבעון השלישי של שנת 2008 (7-9/2008) מכסת שידור כללית מצטברת של 28% מתיקי העצמאים ו-16% מתיקי החברות.
- ברבעון הרביעי של שנת 2008 (10-12/2008) מכסת שידור כללית מצטברת של 80% מתיקי העצמאים ו-40% מתיקי החברות.
- ברבעון הראשון של שנת 2009 (1-3/2009) מכסת שידור כללית מצטברת של 80% מתיקי העצמאים ו-80% מתיקי החברות.

1.2. עמידה בדרישות מכסת השידור המצטברת תבחן בכל רבעון ורבעון בנפרד, לגבי כלל לקוחותיו של המייצג.

1.3. מכסות השידור הותאמו ל-80% ממכסת הדוחות אותם צריך מייצג לשדר בהתאם להסדר הארכות המרוכזות למייצגים משדרים בשנת 2007 (בהתאם להודעה ששלחה גבי יעל שביט - סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות ב - 27/4/2008).

1.4. יודגש כי ההנחה במסגרת הפרויקט תינתן למייצג שישדר את אחוז הדוחות הנדרש מתוך סך הלקוחות בעלי סוג תיק כמפורט בסעיף 1.5, להלן. בשונה מהוראות הסדר הארכות המרוכזות, דוחות בתיקים לא פעילים (כמו למשל: חברה המסווגת כסוג תיק 62, אך לא היתה פעילות בשנת המס 2007) נמדדים אף הם ויש לשדרם, במידה והם מסווגים כאחד מסוגי התיקים כאמור.

1.5. סוגי התיקים הנמדדים במסגרת הפרויקט:
במניין התיקים לקביעת הזכאות להוזלת תעריפים נמנים סוגי התיקים הבאים:
יחידים - תיקי 97 ו-96 עד וכולל השנה האחרונה בה נדרשים להגיש דוח, 94, 93, 92, 53, 52, 43, 42, 41, 20, 13.

חברות - תיקי 77 עד וכולל השנה האחרונה בה נדרשים להגיש דוח, 76, 64, 63, 62, 61.



**חטיבת שרות לקוחות
מהלקת שירות ישיר**

במניין התיקים לקביעת הזכאות להוזלת תעריפים לא נמנים סוגי התיקים הבאים: תיקי חברות משפחתיות, תיקי מלכ"רים - 84, 85, 86, 88.

יודגש כי מייצג שמרבית (70% או יותר) לקוחותיו הם מסוג תיק 9.1, לא זכאי להנחה במסגרת הפרויקט.

1.6. בדיקת מספר הדוחות ששודרו תיערך על פי מספר הדוחות ששודרו על ידי המייצג, הוגשו ואושרו (על ידי משרד השומה). דוח ששודר ובוטל מסיבה כלשהי על ידי משרד השומה, לא ייספר במניין הדוחות ששודרו.

1.7. כדי לאפשר קליטת הדוחות בזמן, נדרשים המייצגים להגיש למשרדי השומה את הדוחות ששודרו, עד 10 ימים לפני תום כל רבעון.

1.8. בהתאם לתאום עם לשכות המייצגים, בכוונתנו להוסיף במהלך השנה הקרובה סוגים נוספים של פעולות (סל שירותים) אותן יוכלו המייצגים לבצע לצורך קבלת ההנחה ממחיר השימוש במחשב שע"ם.

1.9. מחיר השימוש למייצג

מייצג שאחוז הדוחות ששידר ברבעון מסוים (בתיקי יחידים ובתיקי חברות, מתוך תיקי לקוחותיו כאמור) יהיה בין 60% - 80% ממכסת הדוחות הנדרשת ממייצג משרד במסגרת הסדר הארכות המרוכזות, יהיה זכאי להנחה מדורגת ממחיר חשבון שע"ם, עד ל - 100% הנחה.

1.10. חישוב ההנחה מתבצע ב - 2 שלבים:

1.10.1 שלב ראשון:

כל מייצג יקבל ניקוד עפ"י נתוני הדו"חות ששידר כדלהלן:

<p>(%מכסת העצמאים שנדרש לשדר ברבעון / % העצמאים ששידר) * 50 נקודות</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>(% מכסת החברות שנדרש לשדר ברבעון / % החברות ששידר) * 50 נקודות</p> <p>אך לא יותר מ- 50 נקודות בגין שידור עצמאים ולא יותר מ- 50 נקודות בגין שידור חברות</p>

% השידור יחושבו במצטבר לפי כל הרבעונים (מהרבעון ה - 2/2008 עד רבעון 1/2009).

כאמור, ניתן לקבל עד 50 נקודות בגין שידור דוחות בתיקי עצמאים ועד 50 נקודות בגין שידור דוחות בתיקי חברות. כעולה מהאמור, שידור עודף מסוגי תיקים מסוימים לא יכול להקנות ניקוד מעבר ל - 50 נקודות.

אם ברבעון מסוים נדרשים המייצגים לשדר רק תיקי עצמאים, יחושב הניקוד רק לפי תיקי העצמאים כשהוא מוכפל ב - 100 נקודות ולא ב- 50.

1.10.2 שלב שני:

כל מייצג יקבל הנחה בהתאם לניקוד שקיבל כדלהלן:



חטיבת שרות לקוחות מהלקת שירות ישיר

- א. אם קיבל ניקוד של 74 נקודות ומטה, אין כל הנחה והמייצג נדרש לשלם את חשבון שע"ם לפי המחיר הקבוע בו- אין הנחה.
- ב. אם קיבל ניקוד של 75 נקודות, יהיה זכאי להנחה של 4% בחשבון שע"ם ויידרש לשלם 96% מתוך עלות השימוש במחשב שע"ם.
- ג. כל נקודה נוספת בין 76 - 99 תזכה את המייצג ב - 4% הנחה נוספים עד ל - 100% הנחה בניקוד 99 או 100.
- ד. אם קיבל ניקוד של 99 או 100, יהיה זכאי להנחה של 100% מחשבון שע"ם, קרי 0 ₪ לתשלום.

1.10.3 דוגמאות:

- א. מייצג היה אמור לשדר 80% מדוחות עצמאים ובפועל שידר 76% מהדוחות בלבד.

חישוב ההנחה:

שלב ראשון - חישוב הניקוד: $95 = 100 * 76/80$
שלב שני - חישוב אחוז ההנחה שיקבל: $84\% = 4\% * (95-74)$
מחשבון שע"ם.

לפיכך יידרש לשלם רק $(100\% - 84\%) = 16\%$ החיוב לפי חשבון שע"ם.

- ב. מייצג היה אמור לשדר 80% מדוחות העצמאים ו-80% מדוחות החברות. בפועל שידר 60% מתיקי העצמאים ו - 70% מתיקי החברות.

חישוב ההנחה:

שלב ראשון - חישוב הניקוד: $81 = 50 * 60/80 + 50 * 70/80$
שלב שני - חישוב אחוז ההנחה שיקבל: $28\% = 4\% * (81-74)$
הנחה מחשבון שע"ם.

לפיכך יידרש לשלם רק $(100\% - 28\%) = 72\%$ החיוב לפי חשבון שע"ם.

2. אנחנו מקווים כי שיטת התמחור החדשה תפחית את הבעיות הקיימות בפרויקט הוזלת העלויות כיום, ותאפשר למייצגים להרחיב את השימוש במחשב שע"ם.

בברכה,

מיכל שרון, רו"ח
מנהלת תחום בכירה, שירות ישיר

העתקים:

מר יהודה נסרדישי - מנהל רשות המסים
גבי יעל שביט - סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות
מר ישעיה בנימין - מנהל שע"ם
מר עופר דרורי - מנהל אגף רשת ומאגרי מידע



**חטיבת שרות לקוחות
מחלקת שירות ישיר**

גבי כוכבה טל - מנהלת חטיבת לקוחות ורשת
גבי יפעת ששון - ראש ענף, שירות ישיר