



חטיבת שירות לקוחות
מחלקת שירות ישיר
מרכז מידע ושירותים מקוונים

26 נובמבר, 2015

לכבוד: ציבור המייצגים

הנדון: סיסמה למענה טלפוני בפניות למרכז המידע והשירותים המקוונים של רשות המסים

1. **מרכז המידע והשירותים המקוונים של רשות המסים, נותן מענה לפניות במגוון נושאים.** פירוט מלא של הנושאים מצוי באתר האינטרנט של הרשות במסמך בנושא "[מרכז מידע ושירותים מקוונים](#)" (או [לחץ כאן](#)).
2. **כחלק משיפור השירות וייעול תהליכי העבודה, ישופרו, בתקופה הקרובה האמצעים הטכנולוגיים במרכז. לצורך זיהוי הפונים, יתבקשו המייצגים ועובדיהם להקיש בנתב השיחות הממוחשב את סיסמת ה - VTEL למענה טלפוני ברשות המסים.**
עפ"י הוראות גורמי אבטחת המידע ברשות המסים, לא יינתן מידע פרטני על לקוחותיכם ללא סיסמה. את הסיסמה ניתן לקבל במשרדי פקידי השומה ותחנות מע"מ. פרטים נוספים באתר האינטרנט של הרשות תחת הנושא "[קבלת סיסמה טלפונית](#)" (או [לחץ כאן](#)).
3. **לתשומת לבכם,** ניתן לפנות למרכז באחד ממספרי הטלפון הבאים: **02-5656400 או *4954** (כוכבית מסים) או באמצעות משלוח הודעה לאחד מתאי הדואר האלקטרוני המוצגים באתר האינטרנט בהתאם לנושא.
שעות המענה הטלפוני במרכז הן ימים א' - ה' בין השעות 8:15 - 16:00.
4. לידעתכם.

בכבוד רב,

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

העתקים:

מר משה אשר, מנהל רשות המסים
מר ערן יעקב, סמנכ"ל מינהל ומשאבי אנוש
גב' מירי סביון, סמנכ"לית בכירה שומה וביקורת
מר ארז צ'רנוביץ', מנהל אגף א אבטחת מידע, הדרכה ומשימי
גב' ניבה משיח, מנהלת גף שירות לקוחות ורשת
מר רפאל מור, מנהל תחום מוקד טלפוני
מר שאול כהן, מנהל גף תקשורת שע"מ
מר בני ברוכים, ראש גף בכיר CRM, סריקה, פענוח וגניזה, שע"מ
מר יגאל תזזו, מנהל תחום אבטחת מידע, מערכות מכס

מרכז מידע ושירותים מקוונים טל: 02-5656400 או *4954 (כוכבית מסים)