



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

ו' תמוז, תש"ף
28 יוני, 2020

אל: ציבור המייצגים

הנדון: שיפורים במערכת "פניות למשרדים"

1. מערכת "פניות למשרדים", מאפשרת למייצגים מקושרים לשע"מ, להעביר פניות למשרדי מע"מ ומס הכנסה באופן מקוון, הכוללות מסמכים עבור לקוחותיהם, עבורם נרשם ייפוי כוח במערכת הייצוג.

2. במטרה לשפר ולייעל את השימוש במערכת, נערכו בה לאחרונה מספר שינויים שיפורטו להלן:

2.1 ביטול פנייה על ידי מייצג - נוספה אפשרות לבטל פניות שהוקמו במערכת, **כל עוד** הפנייה מסווגת כ"פנייה פתוחה" והמשרד לא טיפל בה. אפשרות זו מיועדת למקרים בהם אין כבר צורך בפנייה.

2.2 סטאטוס פנייה בטיפול - במשרדים נוספה האפשרות לסווג פנייה שהועברה מהמייצג במערכת, לסטאטוס ביניים - "פנייה בטיפול". מטרת הסיווג, ליידע את המייצג שפנייה שהעביר נמצאת בטיפול המשרד ונדרש זמן טיפול ארוך יותר.

לאחר סיום הטיפול תסווג הפנייה כ"פנייה סגורה".

2.3 צירוף מספר מסמכים לפנייה - במטרה לייעל תהליך זה, נוספה האפשרות לצרף מספר קבצים למערכת בכל פנייה. בעת הקשה על הסימון של הקובץ, יפתח חלון ובו מוצגים המסמכים שצורפו.

בהקשה על אחד המסמכים נצבע הקובץ בסגול. להלן צילום מסך מתוך המערכת:



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

פרטי פניה

* פניה עבור תיק מספר: [] * מע"מ-עכו 16

המשרד בו מנוהל התיק: [] * נושא הפניה: []

שם עוסק: [] מע"מ: [] חובות: []

פרטי משרד המייצג: [] ישראל

דואר אלקטרוני: [] פקס: [] טלפון נוסף: []

לשליחת משום לעובד במשרד נא לעדכן את פרטי העובד: []

תאור הבקשה: (באפשרותך לצרף עד 20 קבצים לאחר לחיצה על כפתור המשך)

באפשרותך להכניס מספר פניה קודמת לאותו מספר תיק: []

העלאת קבצים מסוג (PDF), חובה למלא שדה תאור פניה.

יש ללחוץ כאן על מנת לצרף קובץ.

1. מסוג PDF בלבד.
2. כל מסמך מוגבל ל MB30.
3. ניתן להעלות עד 20 מסמכים.

פרטי פניה

* פניה עבור תיק מספר: [] * מע"מ-עכו 16

המשרד בו מנוהל התיק: [] * נושא הפניה: []

שם עוסק: 33 מע"מ: [] חובות: []

פרטי משרד המייצג: [] ישראל

דואר אלקטרוני: [] פקס: [] טלפון נוסף: []

לשליחת משום לעובד במשרד נא לעדכן את פרטי העובד:

שם ליצירת קשר: [] ניד ליצירת קשר: []

שלוחה: [] בחר: []

תאור הבקשה: (באפשרותך לצרף עד 20 קבצים לאחר לחיצה על כפתור המשך)

באפשרותך להכניס מספר פניה קודמת לאותו מספר תיק: []

1. מסר x pdf
2. מסר x pdf
3. מסר x pdf

בלחיצה על צרוף קובץ יש אפשרות לבחור כל פעם קובץ בודד

להסבר על תקינות מסמכים לחץ כאן

רק לאחר שמתקבלת נקודה ירוקה הקובץ נשמר ויש ללחוץ על מקש שליחה

2.4 ניתן לצפות בהיסטוריה של סטאטוס הפניות שבוטלו על ידי המייצג, או שבוטלו בשל העלאת מסמכים שנכשלה, או פניות שסווגו על ידי המשרד בעבר כפניות בטיפול.

3. שימו לב, לא ניתן להזין פנייה נוספת לאותו הלקוח, בנושא אשר לגביו כבר קיימת פנייה המסווגת כפנייה פתוחה או כפנייה בטיפול.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

4. לידיעתכם וטיפולכם.

בכבוד רב

שלמה אוחיון

העתקים:

מר ערן יעקב, מנהל רשות המסים
גב' מירי סביון, משנה למנהל רשות המסים
גב' ליאורה בן אפרים, מנהלת שע"מ
גב' פזית קליימן, סמנכ"לית בכירה, שומה וביקורת
גב' ורד חדד עורקבי, סמנכ"לית בכירה, מס הכנסה
גב' נהיד מכבי, סמנכ"לית בכירה, מע"מ
גב' זילפה גלינדוס, סמנכ"לית בכירה, גביה ואכיפה
גב' ניבה משיח, מנהלת אגף רשת ושרות לקוחות
גב' מיכל שרון, מנהלת אגף א', מרכז שירות ארצי
גב' נאוה לביא, מנהלת תחום, מפקח ארצי