



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

כ"ח בתשרי תשפ"ג  
23 באוקטובר 2022  
2022-000053

### אל: פקידי השומה, מנהלי מע"מ ומסמ"ק, מנהלי מש"מ ארצי

#### הנדון: נגישות השירות לאדם עם מוגבלות - שירות ללא המתנה בתור

#### 1. כללי

1.1 נבקש להביא לידיעתכם, כי ביום 16.6.22 נכנס לתוקף תיקון לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג – 2013 (להלן: "התקנות"). התקנות המעודכנות קובעות שנותני שירות נדרשים להעניק שירות ללא המתנה בתור לבקשת "אדם עם מוגבלות", הזכאי לכך או לבקשת אדם המלווה אותו.

1.2 נדגיש, כי הקפדה על הנגשת השירות לאוכלוסייה זו בצורה קלה ויעילה, תאפשר גם לאנשים עם מוגבלות לקבל שירות במשרדי הרשות ותתרום לשיפור השירות לציבור.

1.3 במסגרת התיקון, עודכנה הגדרת הזכאים לקבלת השירות ללא המתנה בתור.

הזכאים לקבלת שירות ללא המתנה בתור קיבלו בחודשים האחרונים תעודה (מביטוח לאומי, ממשרד הביטחון, ממשרד הרווחה והביטחון החברתי או מהרשות לזכויות ניצולי שואה) המעידה על זכאותם.

1.4 על פי התקנות, נותן השירות רשאי לבקש מהאדם עם המוגבלות להציג בפניו את תעודת הזכאות. בנוסף, ניתן לבקש גם הצגת תעודה מזהה (למעט אם הזכאי הוא מתחת לגיל 16).

1.5 פרטים נוספים בנושא ניתן למצוא [בקישור הבא](#):

1.6 בתעודה שהוצאה על ידי אחד מהגופים כמפורט לעיל, נרשם שבעל התעודה זכאי לפטור מהמתנה בתור. בתעודה לא מופיעים פרטים על סוג המוגבלות או היקפה. אדם אשר מציג תעודה כאמור (בצירוף תעודה מזהה), זכאי לפטור מתור. אין לשאול אותו או את מי שמלווה אותו איזו מוגבלות יש לו.

1.7 יובהר, כי יש להמשיך ולהעניק שירות לאוכלוסיות נוספות הזכאיות לפטור מתור: נשים בהריון ואזרחים וותיקים בגילאי 80, בהתאם להנחיות שפורסמו בעבר.

#### 2. הנחיות לביצוע במחלקות בהם השירות ניתן במועד שתואם מראש



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

**2.1** במחלקות בהם השירות מותנה בתיאום תור מראש, חובת תיאום התור תחול גם על אנשים עם מוגבלות.

אולם, בהתאם לתקנות, אדם עם מוגבלות שתיאם תור מראש, יקבל את השירות **במועד שנקבע**. כלומר, במקרים בהם אדם עם מוגבלות הגיע למחלקה לאחר שתיאם את התור מראש, אך קיים עיכוב במתן השירות במועד שנקבע (למשל, **עיכוב העולה על 10 דקות**), יש לתת לו פטור מתור, כך שיינתן לו שירות סמוך ככל שניתן למועד שנקבע לו ויש להעדיפו על פני לקוחות אחרים הממתינים בתור.

**2.2** הקדמת התור לאדם עם מוגבלות במערכת לניהול תורים, תבוצע באופן הבא:

על פי ברירת המחדל הקיימת במערכת, נציג השירות מזמן את הלקוח הבא באמצעות מסופון השירות בלחיצה על כפתור "הבא בתור".

הלקוח הבא בתור מוגדר בהתאם לנהלים ולעקרונות שהוגדרו במערכת באופן אוטומטי, לפי סדר ומועד הגעתו של הלקוח כמתואר בשקף הבא:

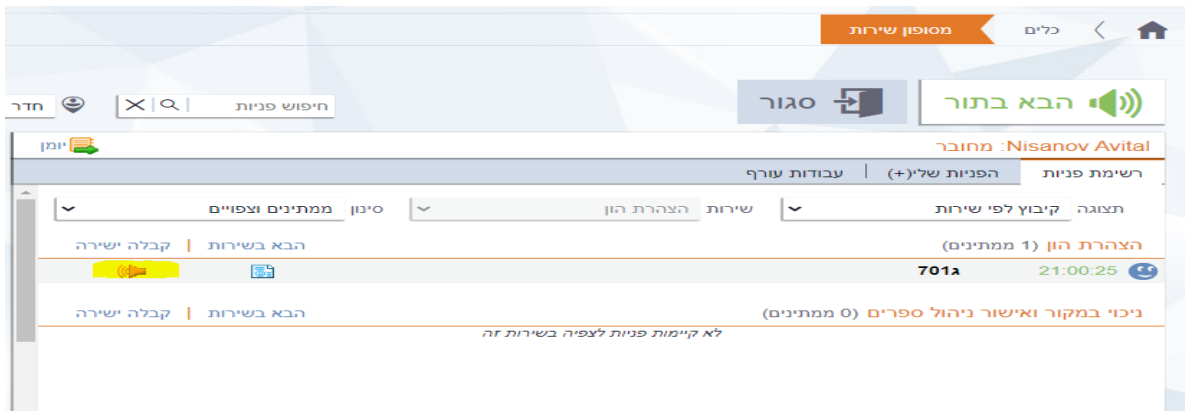
The screenshot shows a web interface for the Nisanov Avital system. At the top, there is a navigation bar with "מסופון שירות" (Service Kiosk) and "כלים" (Tools). Below this is a search bar and a "סגור" (Close) button. The main area displays a list of customers in a queue. The header of the list includes "רשימת פניות" (List of Requests), "הפניות שלי (+)" (My Requests (+)), and "עבודות עורף" (Backlog). The list has columns for "תצוגה" (View), "קיבוץ לפי שירות" (Group by Service), "שירות" (Service), "הצהרת הון" (Declaration of Assets), "סינון" (Filter), and "ממתינים וצפויים" (Waiting and Expected). The first two entries in the list are identical: "הבא בשירות" (Next in Service) with a status of "קבלה ישירה" (Direct Acceptance). Below each entry, it says "לא קיימות פניות לצפייה בשירות זה" (No requests for viewing this service).

אדם עם מוגבלות, הזכאי לפטור מתור, לאחר שחלף המועד שנקבע לו, רשאי לפנות לנציג השירות ולבקש שיקדימו לו את התור עקב העיכוב שנוצר. במקרה זה, נציג השירות יפעל כך:

- יבקש הצגת תעודת זכאות על פי הצורך, (למשל, כאשר המוגבלות אינה ניכרת מבחינה חיצונית)
- ילחץ על כפתור "קריאה" (סימון של רמקול) הנמצא בסמוך לפניה של הלקוח. הלקוח יוקפץ לראש התור ויתקבל באופן מיידי כמתואר בשקף להלן:



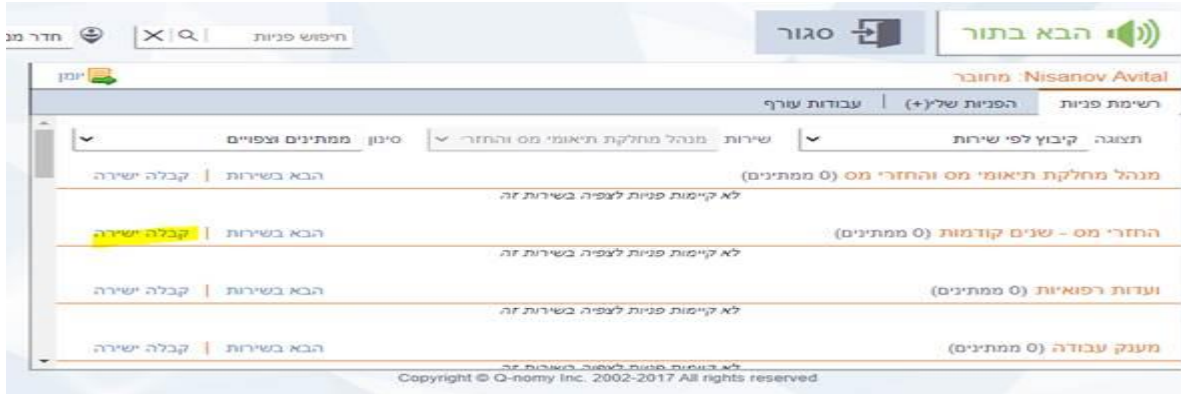
## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות



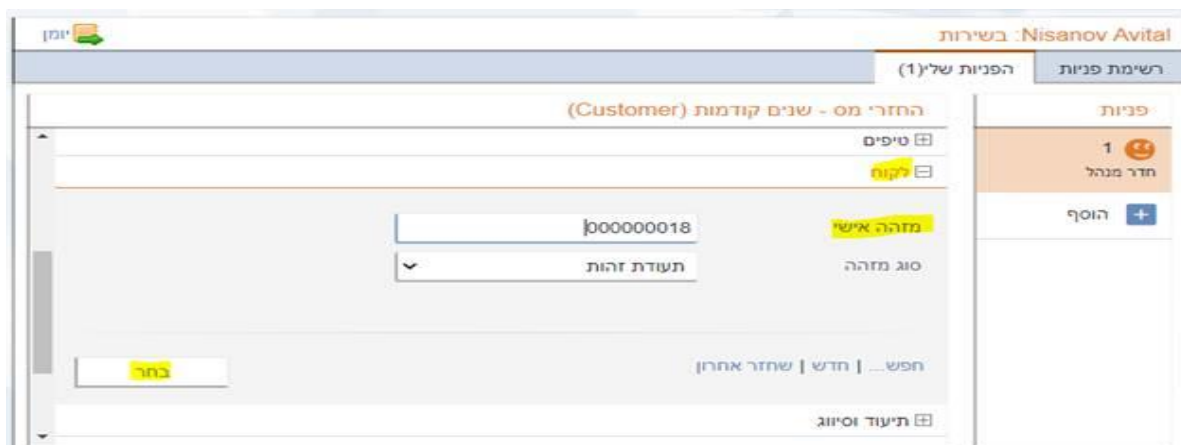
2.3 יובהר, כי בהתאם להנחיות שפורסמו, על הנהלת המשרד להנחות את נותני השירות לפעול בשיקול דעת ולהעניק שירות לאדם עם מוגבלות במקרים הנדרשים, גם אם לא זומן תור מראש.

2.4 קבלת לקוח שלא תיאם תור מראש, תתאפשר דרך מערכת לניהול תורים, באופן הבא:

- במסך מסופון השירות, יש ללחוץ על "קבלה ישירה", לגבי השירות אותו הלקוח מבקש לקבל כמתואר בשקף הבא:



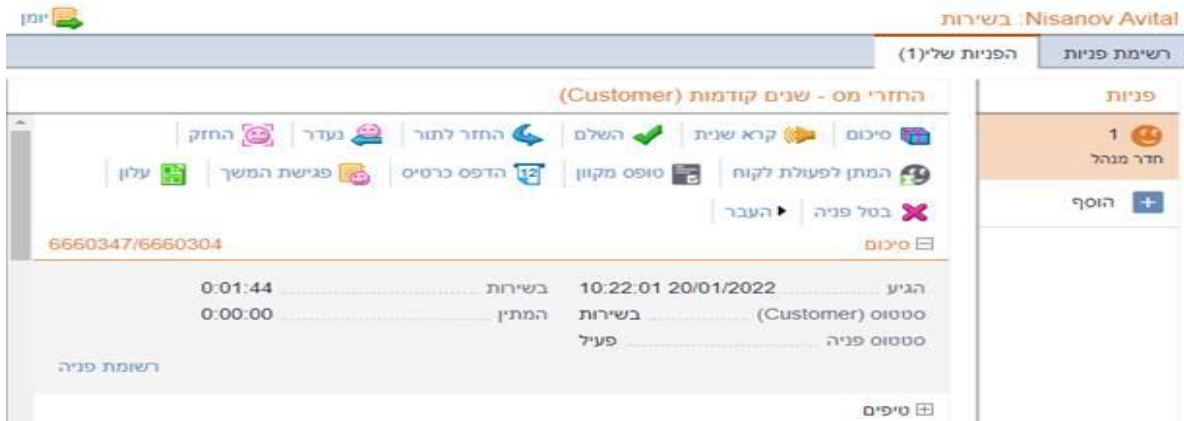
- בלשונית "לקוח" יש להזין את פרטי הלקוח וללחוץ על "בחר" כמתואר בשקף הבא:





## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

- לאחר פעולה זו, ניתן יהיה לקרוא ללקוח/ להחזירו לתור/ לבצע כל פעולה אחרת לגביו באופן הרגיל כמתואר בשקף הבא:



### 3. הנחיות לביצוע במחלקות בהם השירות ניתן ללא תיאום תור מראש

3.1 בכל המחלקות בהן ניתן שירות, **שאינו מחייב** תיאום תור מראש, יש להעניק שירות ופטור מתור, לכל מי שזכאי לכך בהתאם לתקנות כמפורט לעיל.

3.2 בנוסף, יש לפעול בהתאם לתקנות ולהנחיות שניתנו בעבר ביחס לנשים הרות ולאזרחים וותיקים שגילם מעל 80, כמפורט להלן:

- אזרח וותיק שגילו מעל 80 יהיה זכאי לפטור מתור. הזכאות תינתן על פי בקשתו של האזרח הוותיק.

נותן השירות רשאי לבקש מהאזרח הוותיק להציג תעודה להוכחת גילו כדי לוודא את זכאותו לקבלת השירות ללא המתנה בתור.

יובהר, כי יש לתת עדיפות בתור לאדם עם מוגבלות הזכאי לקבלת שירות בלא המתנה, על פני אזרח וותיק.

- אישה בהריון זכאית לקבל שירות ללא המתנה בתור. הזכאות תינתן על פי בקשתה.

נותן השירות רשאי לבקש מהאישה מסמכים המעידים על כך שהיא בהריון כתנאי למתן הזכות.

יובהר, כי יש לתת עדיפות בתור לאנשים עם מוגבלות או אזרחים וותיקים מעל גיל 80 הזכאים לפטור מתור, על פני אישה בהריון.

4. האחריות לקיום ההנחיות בהתאם לתקנות ולהוראה זו חלה על רכזי החוליות ועל מנהל המשרד / סגן מנהל המשרד.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

5. לידיעתכם והיערכותכם בהתאם, לרבות הנחיית העובדים הרלבנטיים לקיום האמור.

### בברכה, שלמה אוחיון

העתקים:

מר ערן יעקב - מנהל רשות המסים  
הנהלה מצומצמת

גב' אפרת שונרי – סגנית בכירה ליועמ"ש, מנהל ודיני עבודה  
מר קובי קרודו – מנהל אגף א' ביטחון מידע וסייבר  
גב' שרית פרסי – מנהלת אגף א' שירות סניפי  
גב' מיכל שרון – מנהלת אגף א' מרכז שירות ארצי  
גב' ניבה משיח – מנהלת אגף רשת ושירות לקוחות, שע"מ  
מר ודים אבנשטיין – מנהל תחום בכיר מידע שירות ומשאבים  
מר רביב בן אשר – סגן מנהל תחום בכיר מערכות מידע  
גב' רונית כהן – מנהלת תחום שירות סניפי