



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

MA50D1-4-110-19

י"ד אב, תשע"ט

15 אוגוסט, 2019

לכבוד

מר ירון גינדי, יועץ מס

נשיא לשכת יועצי המס

א.נ.,

הנדון: מערכת פניות למשרדים – הוספת קובץ בפניות מייצגים למערכת ושינויים נוספים

להלן מכתב בנושא "מערכת פניות למשרדים – הוספת קובץ בפניות מייצגים למערכת".

אודה על העברתו לידיעת חברי לשכת רואי חשבון בהתאמה.

  
בברכה,  
שלמה אוחיון

העתקים:

מר ערן יעקב, מנהל רשות המסים

גב' ורד עורקבי חדד, סמנכ"לית בכירה, מס הכנסה

גב' נהיד מכבי, סמנכ"לית בכירה מע"מ

גב' פזית קליימן, סמנכ"לית בכירה, שומה וביקורת

גב' זילפה גלינדוס, סמנכ"לית בכירה, גבייה ואכיפה

גב' ליאורה בן אפרים, מנהלת שע"מ

גב' עידית לב זרחיה, דוברת רשות המסים

גב' ניבה משיח, מנהלת אגף רשת ושירות לקוחות, שע"מ

מר יהודה מונסנגו, מנהל תחום בכיר, פניות הציבור וחק חופש המידע

גב' מיכל שרון, מנהלת תחום בכירה, שירות ישר

מר ראפע אמארה, יו"ר ועדת הקשר עם שלטונות המס

גב' גיתית שלומי, משנה לנשיא לשכת יועצי המס

י"ב אב, תשע"ט

13 אוגוסט, 2019



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

י"ב אב, תשע"ט  
13 אוגוסט, 2019

אל: ציבור המייצגים

### הנדון: מערכת "פניות למשרדים" – הוספת קובץ בפניות מייצגים למערכת

1. למערכת "פניות למשרדים" המשמשת מייצגים מקושרים למחשב שע"מ התווספה האפשרות לצרף קובץ. יש לצרף קבצי PDF בלבד. מומלץ להעביר קבצים שגודלם הוא עד 1 מגה.
2. להלן צילום מסך לכניסה ליישום (נספח א) וצילומי מסך עבור פנייה אליה התווסף קובץ כאמור (נספח ב). ניתן לצפות בקובץ שצורף לאחר שנטען.
3. לצורך תפעול המהלך התווספו שני "מצבי פנייה":
  - מסמך בטעינה – פנייה בה המסמך שביקשתם לצרף טרם עלה.
  - פניה שבוטלה – פנייה שבוטלה על ידי מייצג לפני שזכתה להתייחסות עובדי הרשות.ניתן למיין את הפניות על פי מצבי הפנייה הללו תחת הנושא "הצגת פניות למייצג". לא ניתן להזין פנייה לתיק מסוים, בנושא בו קיימת לתיק פנייה בסטאטוס "מסמך בטעינה".
4. לנוחיותכם, ניתן לצפות במצגת הדרכה, תחת ספריית "הדרכה" ביישום.
5. החל ממועד השקת אפשרות זו, הנכם מתבקשים לפנות למשרדים בערוץ זה, שהינו ייעודי וייחודי עבורכם.
6. לצד שינויים אלו, במקרה של פניות בתיקי ניכויים למחלקת הגבייה, יש לסמן "מערך ניכויים". שינוי זה נועד לניתוב מדויק של הפניה.
7. לידיעתכם ותשומת לבכם.

בכבוד רב

שלמה אוחיון

#### העתקים:

מר ערן יעקב, מנהל רשות המסים  
גב' ורד עורקבי חדד, סמנכ"לית בכירה, מס הכנסה  
גב' נהיד מכבי, סמנכ"לית בכירה מע"מ  
גב' פזית קליימן, סמנכ"לית בכירה, שומה וביקורת  
גב' זילפה גלינדוס, סמנכ"לית בכירה, גבייה ואכיפה  
גב' ליאורה בן אפרים, מנהלת שע"מ  
גב' עידית לב זרחיה, דוברת רשות המסים  
גב' ניבה משיח, מנהלת אגף רשת ושירות לקוחות, שע"מ  
מר יהודה מונסניגו, מנהל תחום בכיר, פניות הציבור וחוק חופש המידע  
גב' מיכל שרון, מנהלת תחום בכירה, שירות ישיר



# סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

## נספח א – כניסה ליישום

## נספח ב – פנייה אליה צורף קובץ

פנייה למשרדים עם האפשרות להוספת קובץ:



# סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

## נספח ג - סטאטוסים

פניות  
סטטיסטיקות  
הדרכה  
תמיכה

פריסה רחבה

פניות למשרדים מס הכנסה  
פניות למשרד: 17 - חדרה

חדש !!!  
לתשומת ליבך, מעתה המייצע ימול לצרף מסמכים לפניה דרך מערכת זו. יש לטפל בפניות כולל התייחסות למסמך שצורף.

קיים מסמך	נא לבחור	מצב פניה	נא לבחור	מקור פניה	חוליה	נא לבחור	נושא
תאריך	מגירה באין מענה מגירה בטעינת מסמך בוטלה-מסמך נכשל	מתאריך	מספר מייצע	מספר פניה	מספר תיק	מספר פניה	מספר תיק

נימצא: 41 פניות פתוחות

מצב פניה	חוליה	נושא פניה	שם נישום	מספר תיק	מקור פניה	תאריך	מספר פניה
----------	-------	-----------	----------	----------	-----------	-------	-----------