



חטיבת שירות לקוחות מחלקת שירות ישיר

13 פברואר, 2020

סיכום ישיבה מיום 13.2.2020 עם לשכת רו"ח

משתתפים:

לשכת רו"ח: איריס שטרק, חנוך בהגאון, אריה פונדק, שוקי מניביצקי, אבנר עמר, אלי אסדו, אמיל וינטרוב, איתמר שניר, עידו פישר, יוסי גפני, יוסי עפרוני, לינה גרינפלד, דותן משולם, עמירם קליין, אלעזר קלירס
רשות המסים: שלמה אוחיון, זילפה גלינדוס, מיכל שרון, אילנית רויאל, ניבה משיח, יעל שדה.

להלן הנושאים שנדונו לבקשת לשכת רו"ח:

1. מענה בפניות למייצגים

לשכה: מייצגים מלינים על איכות המענה בפניות למייצגים. - פניות נסגרות ללא טיפול מלא. כאשר נאמר לנו כי פנייתנו בטיפול, נשמח שיצינו גם לוחות זמנים צפויים לטיפול. כמו כן, כאשר נאמר לנו כי פנייתנו הועברה לטיפול, נשמח להתעדכן למי פנייתנו הועברה.
בנוסף, אנחנו לא יכולים לעדכן פנייה ולא לפתוח חדשה כל עוד קיימת פנייה פתוחה.
מבחינת לשכת רו"ח ניתן לסגור את המפ"ל למייצגים מקושרים.

רשות המסים: קורים מקרים שמטפלים באותה פנייה גם במפ"ל ועל כן עונים לקונית במערכת פניות. חשוב להפסיק לשלוח בכמה ערוצים.

המפ"ל נועד לאזרחים ול-100,000 בעלי תיקים לא מיוצגים או לא מחוברים למערכת שע"מ.
במערכת פניות מייצגים נקבע על ידי ההנהלה, לוי"ז קצר למענה, אשר נמדד כפרמטר לבחירת היחידה המצטיינת. לאור פנייתכם, דגמנו פניות רבות שהוגשו וטופלו במערכת ומצאנו כי **98%** !!! מהפניות זוכות למענה מקצועי מהיר והולם ורק במיעוט המקרים התשובות אינן מספקות. כלי זה הפך לכלי התקשורת העיקרי עם המייצגים ואנו פועלי לשיפורו ככל שניתן.
בשל העלאת הנושא, נערכה ישיבה עם הסמנכ"ל ליות לעניין מס הכנסה ומע"מ והתווסף סטאטוס "פנייה בטיפול" כדי שהפניה לא תיסגר לפני השלמת הטיפול.

2. מידע על ניכוי מס במקור שנוכה לספק 856

לשכה: מבקשים אפשרות לעיין בשאילתא לגבי ניכוי מס במקור של לקוחות עסקיים (856) עבור המיוצגים. תהליך זה ייקצר את זמן הכנת הדוחות כי לעיתים לקוחות שוכחים הכנסות מסוימות.
רשות המסים: בדקנו את הנושא מבחינה משפטית עם הסמנכ"לים הרלבנטיים והוחלט כי לא ניתן לאפשר למייצגים צפייה בשאילתא זו.

3. אישורי ניכוי מס במקור

לשכת רו"ח: האם ניתן לנטרל מההפקה אוטומטית של אישורי ניכוי מס במקור רק קבלני בניין בלבד. אין צורך לנטרל ענפים אחרים שקשורים לתחום הבנייה.
בנוסף מבקשים לעדכן במס הכנסה את רשימת הענפים כפי שהם מעודכנים במע"מ.
רשות המסים: מדובר בענפי הבניין וכוח האדם. אנו נפעל לטייב את הענפים. כשמעדכנים את מע"מ על שינוי ענף, זה לא מתעדכן אוטומטית במס הכנסה. אנו נעדכן את הלמ"ס.

4. החזר מס

לשכת רו"ח: מדוע ניתן לבצע החזר מס רק לתיק הבז"ר?
רשות המסים: ניתן להחזיר לחשבון בנק משותף על שם שני בני הזוג. על פי החוק, אנו רשאים לגבות את כל חובות התא המשפחתי מבן הזוג הרשום אז כך צריך לנהוג בהחזר המס.

5. תיאום מס לבן הזוג

לשכת רו"ח: מבקשים לאפשר לבצע תיאום מס באינטרנט (כולל בני זוג) ולא בשאילתת IMTM במערכת הישנה. היישום שהוקם באינטרנט מחייב זיהוי מסורבל מבקשים רוצים להזדהות בקלות כפי שניתן ללקוחות.



חטיבת שירות לקוחות מחלקת שירות ישיב

רשות המסים: קיים מסלול "הסמכת מייצג" באינטרנט שפותח בדיוק למטרה זו. ניתן גם לשלוח בקשות במפ"ל או במערכת פניות למשרדים.

6. וועדות רפואיות

לשכת רו"ח: א. וועדות רפואיות מתקיימות בביטוח לאומי. כשמגישים לנישום, את הפנייה זה לא תמיד היכן שמתנהל התיק ואז לא ניתן להתכתב. כמו כן, בוועדה של ביטוח לאומי מבקשים טופס מקורי.
ב. אם הוועדות בביטוח לאומי, מדוע ההתכתבות היא עם מס הכנסה?
רשות המסים: א. יש לשלוח מקרה לדוגמא. **ב.** בחטיבת השומה עמלים על איפיון ופיתוח יישום משולב ביחד עם הביטוח הלאומי.

7. טופס 126/856

לשכת רו"ח: ניתן לטפל בפניות מייצגים במוקד -126/856?
רשות המסים: פניות מייצגים בנושא 126/856 מטופלות במוקד הניכויים וכן, במרכז המידע של רשות המסים *4954.

8. תור למייצגים

לשכת רו"ח: האם בקבלת קהל, ניתן שיהיה תור נפרד למייצגים?
רשות המסים: המייצגים יכולים לצרוך את מרבית השירותים בכלים מקוונים ללא צורך בהגעה למשרד. לכן, אין צורך בתור נפרד שינציח שירות פרונטאלי, במקום בו ניתן לקבלו מרחוק.

9. האזור האישי

לשכת רו"ח: לאזור האישי לא ניתן להיכנס עם כרטיס שע"מ.
רשות המסים: ניתן להיכנס לאזור האישי כמייצג יחיד עם כרטיס של "גורם המאשר". ככלל, האזור האישי נועד לציבור הרחב שאינו מחובר למערכות שע"מ. המידע למייצגים מוגש במלואו בפורטל המייצגים בשע"מ.

10. צרופות להחזר מע"מ

לשכת רו"ח: אם מצרפים את הצרופות בטעות למישהו אחר, לא ניתן לתקן.
רשות המסים: נבדוק זאת. כמו כן, קיים פיתוח בפיילוט – צרופות של חשבונות לצורך החזרים. לאחרונה עלתה האפשרות לצרף את המסמכים ישירות במערכת לתיק העוסק.

11. סעיף 3(ט)(1)

לשכת רו"ח: מבקשים לאפשר הסדר גבייה ב-8 תשלומים לעניין תשלום המס עקב סעיף 3(ט)(1), יש מקרים בהם ניתן לראות לפי הדוחות של הנישומים כי אין להם כסף נזיל לתשלום החוב. כפי שאמרתם, נפגשו עם הכסף בעבר, אך אולי בינתיים הנישום הפסיד את הכסף.
אנו תומכים בחוק, אך חבל על המשאבים של העיקולים וחבל על עיכוב הלקוחות. אנו מעכבים את הגשת הדוחות בגלל זה, דבר המונע מלקוחות לקחת הלוואות. כאשר יוצאת שומה בפקיד שומה או בניכויים, ניתן לקבל עד 10 תשלומים.
רשות המסים: הסמנכ"לית לגביה תבחן אפשרות לפרוס ל-5 תשלומים לתקופת המעבר.

12. הסדרי גבייה

לשכת רו"ח: מבקשים לקבוע כללים ברורים להסדרי גבייה.
רשות המסים: במסמך האצלת הסמכויות לעובדי הגבייה נקבע כי יש לבחון כל תיק לגופו. למנהלי המשרדים ישנה סמכות לרחבה להפעלת שיקול דעת ולפריסה בהתאם לסמכות שהוקנתה להם. ככל שהפריסה הינה מעבר לסמכות היא מועברת לטיפול המטה.
בחטיבת הגבייה פועלים לפיתוח יישום מקוון לביצוע הסדר תשלומים על ידי מייצגים, באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.



חטיבת שירות לקוחות מחלקת שירות ישיר

13. מע"מ – דיווח קובץ לא מפורט

לשכת רו"ח: הוספת אפשרות לשידור קובץ דיווחי מע"מ לכלל העוסקים המיוצגים במשרדי המייצגים, על פי המתכונת הקיימת במערכת מגן. כמו כן, מתן אפשרות לשלם בקובץ גם באשראי.
רשות המיסים: שידור הקובץ הנו בתוכנית עבודה בשלבי האפיון. בודקים את היקף העבודה. קיימת עדיפות לנושא. נושא התשלום באשראי - אינו בעדיפות ואינו בתוכנית עבודה השנה.

14. חתימה בפקס

לשכת רו"ח: האם אפשר לחתום בפקס על הסכם פריסה? בביטוח לאומי בלחיצת כפתור התיק נסגר. כמו כן, מבקשים שיודיעו על הסדרי תשלומים מראש.
רשות המיסים: על פי חוק חדלות פירעון מספטמבר 2019, לא ניתן לבצע זאת.

15. ביטולי עיקולים

רשות המיסים: אפשרות להסדרי חוב אוטומטיים ברשות המיסים באמצעות שע"מ (כולל ביטולי עיקולים) – מבלי להגיע למשרדי השומה. כמו כן, מציעים לסרוק את ביטולי העיקולים לאזור האישי.
לשכת רו"ח: ביטול עיקולים מקוון לאחר הסדר תשלומים יהיה במערכת החדשה. כמו כן, קיימת הוראה למשרדים שבמידה והמייצג מבקש לקבל העתקי ביטולי עיקולים, יש לשלוח אליו. לבקשתכם, אנו נבחן גם הנגשת הודעת הביטול באזור האישי.

16. יחס הולם בפקידי שומה

לשכת רו"ח:

- במספר פקידי שומה אין יחס הולם למייצגים בנושא גבייה, 3(ט), שומות, אורכות לעצמאיים, ניכויים במקור (מעלים ל-5% ללא סיבה), קצבאות (היוון 106), קיבוע זכויות פנסיה, מענה ודיונים. נעביר דוגמאות פרטניות. מבקשים להעלות את הנושא אצל מנהל רשות המיסים.
- בנוסף, קיימת בעיה במשרדי מע"מ, בנושא פתיחת תיקים. בשומות בנושא תיאום הוצאות רכב, מבקשים במקום לתאם הוצאות כפי שנעשה בדוחות, להגדיל הכנסות ולאחר מכן להגיש דוח מתקן. לעתים, מבקשים ממייצג כל 4 שנים הצהרות הון ללא צורך.
רשות המיסים: כל מנהל חייב לקיים לפחות שני מפגשים מידי שנה עם נציגי הלשכות המקצועיות. נא להציג לנו פרוטוקולים בהם הנושאים הללו הועלו בוועדת הקשר המשרדית וטרם טופלו

17. חשבונות אוטונומית

לשכת רו"ח: מי שאינו מדווח דיווח מפורט, מדווח דוח 879. מבקשים למצוא מהלך פשוט יותר לחשבונות אוטונומיה.
רשות המיסים: קיימת תוכנית להכניס את חשבונות האוטונומיה לדוח המפורט. הנושא ייבדק בחטיבת הגביה.

18. הצהרות הון

לשכת רו"ח: אנו מבקשים שהארכה להצהרת הון תהיה 60 יום יותר מהדוחות השנתיים.
רשות המיסים: לא ניתן מכיוון שהארכה הנה לפי המועד הארוך ביותר (דוח והצהרת הון). הדבר מותאם לתוכנית עבודה.

19. אוטונומיה

לשכת רו"ח: קיים עיכוב בהחזרי מס בתיקי אוטונומיה. כמו כן, האם ניתן לשלוח אישור פתיחת חשבון בנק במקום צילום צ'ק מבוטל?
רשות המיסים: פקיד שומה אוטונומיה היה משרד עצמאי. לאחרונה הוא אוחד עם פקיד שומה ירושלים 2. ישנה כמות גדולה של דוחות להחזרי מס שטרם טופלו. אנו במטה עוזרים לצמצם את כמות הדוחות אלו.
נושא חשבונות הבנק טופל על ידי פקיד השומה מול חטיבת הגביה והסדר.

20. העתקי שומה

לשכת רו"ח: לא ניתן לקבל העתקי שומה.
רשות המיסים: נשקול להעלות את העתקי השומות לאזור האישי. הנושא בתוכנית עבודה, אנו בודקים את העלויות וההיתכנות הטכנולוגית ותיעדוף משימה זו מול המשימות הנוספות.



**חטיבת שירות לקוחות
מחלקת שירות ישיב**

21. פרטי התקשרות לעובדי הרשות

לשכת רו"ח: עד לפני כשנה היו מפורסמים המיילים האישיים של עובדי הרשות. כעת מפורסמים רק מיילים מחלקתיים.

רשות המיסים: הוגשה אלינו בקשה בנושא ע"י מייצג, על פי חופש המידע. בקשתו נדחתה וכן, העתירות המנהליות שהגיש במחוזי ובעליון. עמדת הרשות הועברה ללשכה בכתב. ניתן להשיג כל עובד ברשות באמצעות המידע באתר האינטרנט וכן, בנתב השיחות *9848. נפרסם הוראת ביצוע בהקדם.

22. הקלטת שיחות

לשכת רו"ח: מציעים להקליט את השיחות במוקדים הטלפונים.
רשות המיסים: מתחילת חודש פברואר השיחות במוקדים הטלפוניים מוקלטות.

(רשמה: יעל שדה)