**סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות**

ו' תמוז, תש"ף
28 יוני, 2020

**לכבוד:**
**גב' איריס שטרק, רו"ח**
**<u>נשיאת לשכת רואי חשבון</u>**

**הנדון: <u>שיפורים במערכת "פניות למשרדים"</u>**

**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:

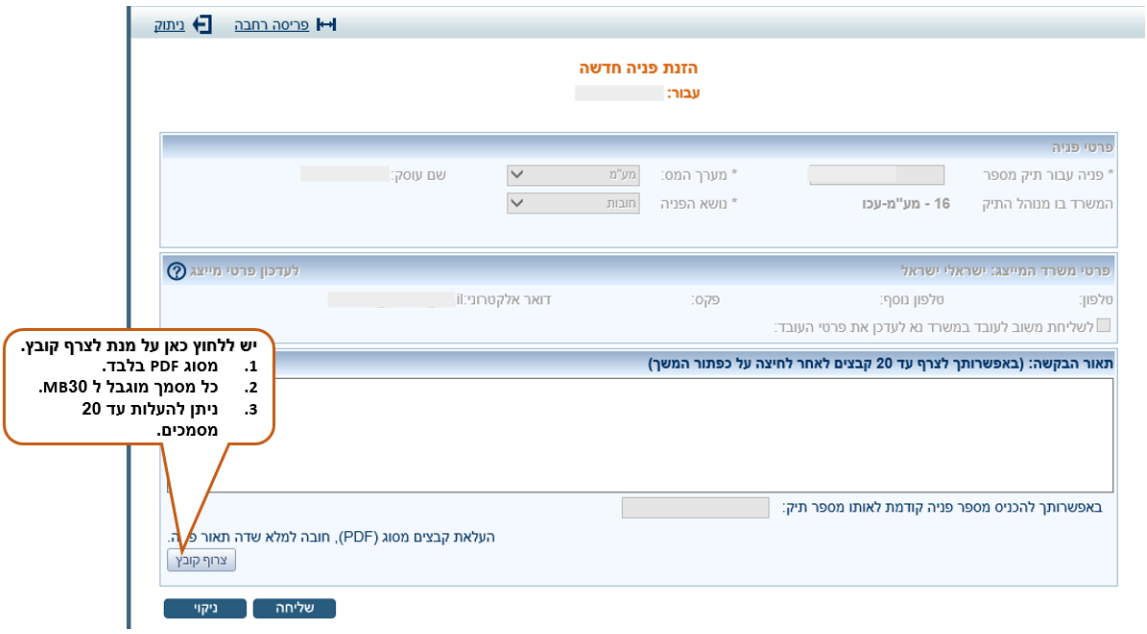
2.1 **ביטול פנייה על ידי מייצג** - נוספה אפשרות לבטל פניות שהוקמו במערכת, **<u>כל עוד</u>** הפנייה מסווגת כ"פנייה פתוחה" והמשרד לא טיפל בה. אפשרות זו מיועדת למקרים בהם אין כבר צורך בפנייה.

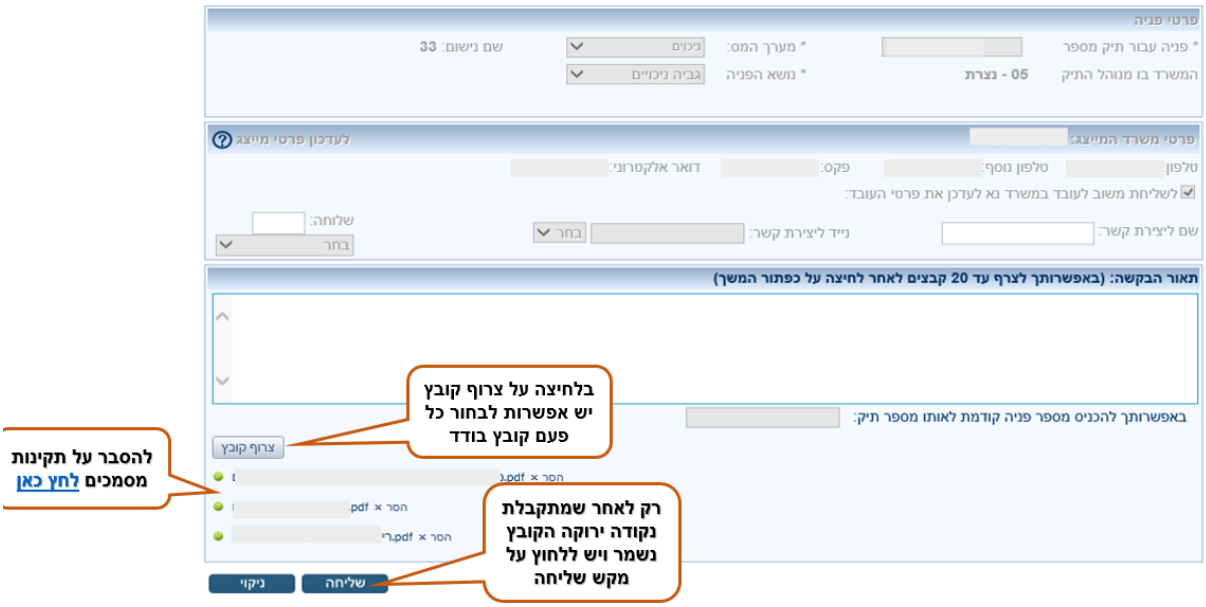
2.2 **סטאטוס פנייה בטיפול** - במשרדים נוספה האפשרות לסווג פנייה שהועברה מהמייצג במערכת, לסטאטוס ביניים -"פנייה בטיפול". מטרת הסיווג, ליידע את המייצג שפנייה שהעביר נמצאת בטיפול המשרד ונדרש זמן טיפול ארוך יותר.

**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:






**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.

**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
**מר אריה פונדק**, רו"ח, יו"ר ראשות ועדת מסים, לשכת רו"ח