



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

MA50D1-3-1094-20

23/07/2020

ב' אב תש"ף

לכבוד:

גב' איריס שטרק, רו"ח  
נשיאת לשכת רואי חשבון

הנדון: מתן שירות ברשות המסים: הסטת שירותים לערוצים דיגיטליים  
וצמצום קבלת קהל במשרדים

מצ"ב הודעה לציבור לגבי השירות שיינתן ללקוחות ולמייצגים במשרדי מס ערך מוסף, מס הכנסה ומיסוי מקרקעין מיום ראשון 26.7.20.

נא העבירי תוכן מכתבי זה לחברי לשכתך.

בכבוד רב,

  
שלמה אוחיון

העתק:

מר ערן יעקב – מנהל רשות המסים  
מר ודים אבנשטיין – מנהל תחום בכיר מידע, שירות ומשאבים  
מר אריה פונדק - יו"ר ראשות ועדת מיסים לשכת רו"ח  
מר חנוך בהגאון - יו"ר וועדת הקשר לשע"מ

רח' בנק ישראל 7, ת"ד 1170 ירושלים, טל: 074-7613045 פקס: 0747409620

[www.go.gov.il/taxes](http://www.go.gov.il/taxes)



רשות המסים בישראל  
דוברות והסברה

הודעה לציבור

ב' אב תש"ף  
23 יולי 2020

## מתן שירות ברשות המסים:

### הסטת שירותים לערוצים דיגיטליים וצמצום קבלת קהל במשרדים

בשל עלייה בהיקף התחלואה והנחיות משרד הבריאות לגבי פעילות משרדי הממשלה, ועל מנת לשמור על בריאות הציבור והעובדים, רשות המסים מפסיקה את קבלת הקהל בכלל משרדיה, למעט מקרים חריגים ומאפשרת את קבלת השירות באופן דיגיטלי ומקוון ובאמצעות מענה טלפוני.

לפיכך, החל מיום ראשון ה-26 ליולי 2020 תופסק קבלת הקהל במשרדי מס הכנסה, מע"מ ומיסוי מקרקעין. במקרים חריגים בלבד תתקיים קבלת קהל, תוך הקפדה יתרה על כללי התו הסגול

ציבור הלקוחות והמייצגים יכול לקבל את השירותים הנדרשים באופן עצמי, באמצעות מגוון דרכי הפנייה לרשות המסים.

#### 1. מענה דיגיטלי:

- מייצגים מקושרים – באמצעות מערכת הפניות למשרדים.
- מייצגים לא מקושרים וכלל הציבור – באמצעות מערכת פניות לקוחות (מפ"ל).

#### 2. מענה טלפוני:

- פנייה באמצעות נתב השיחות של רשות המסים: \*9848 או 074-761-9848.
- פנייה למחלקות במשרדים. המערכת מאפשרת ללחוץ על מקש "0" לצורך קבלת מענה חוזר מעובדי המשרד.

רח' בנק ישראל 5, ירושלים. טל' 074-7611237, פקס' 02-6668274  
דוא"ל: [dovrut@taxes.gov.il](mailto:dovrut@taxes.gov.il) אתר הרשות: [go.gov.il/taxes](https://go.gov.il/taxes)





רשות המסים בישראל  
דוברות והסברה

### הודעה לציבור

#### 3. מענה במרכז המידע והשירותים המקוונים:

המענה יינתן בטלפונים הבאים: \*4954 או 02-5656400  
בימים ראשון עד חמישי, בשעות 08:15 - 15:30.  
כמו כן, ניתן לפנות למרכז המידע בדואר אלקטרוני בנושאים שונים:

בנושא מענק עבודה: [maanak@taxes.gov.il](mailto:maanak@taxes.gov.il)  
בנושא החזר בלו על סולר: [mokedsoler@taxes.gov.il](mailto:mokedsoler@taxes.gov.il)  
בנושא דיווח ותשלום באמצעות האינטרנט: [tashlumim@taxes.gov.il](mailto:tashlumim@taxes.gov.il)  
בנושא מיסוי מקרקעין: [masmak@taxes.gov.il](mailto:masmak@taxes.gov.il)  
בנושא שידור דוחות שנתיים במס הכנסה: [moked1301@taxes.gov.il](mailto:moked1301@taxes.gov.il)  
ביתר הנושאים: [mokedreshut@taxes.gov.il](mailto:mokedreshut@taxes.gov.il)

#### 4. פניות בנושא מענקי סיוע בתקופת הקורונה:

מענה בנושא מענקי סיוע בתקופת הקורונה יינתן בטלפונים הבאים: \*4954 או 02-5656400  
בימים ראשון עד חמישי, בשעות 08:15 - 15:30.  
ניתן לפנות באמצעות דואר האלקטרוני:

- בנושא מענק לעצמאים ושכירים בעלי שליטה – [corona2020@taxses.gov.il](mailto:corona2020@taxses.gov.il)
  - בנושא מענק השתתפות בהוצאות קבועות – [doc.corona2020@taxes.gov.il](mailto:doc.corona2020@taxes.gov.il)
- כמו כן, מידע מפורט לגבי הזכאות למענקים ואופן ההגשה מפורסם באתר רשות המסים

#### 5. קבלת קהל

החל מיום ראשון ה-26 ליולי 2020 תתאפשר קבלת קהל במקרים חריגים בלבד, כמפורט בהמשך:

- **משרדי מס הכנסה:**  
מסירת מסמכים וטיפול בעיקולים ובהסדרי תשלומים בלבד  
בימים ראשון, שני, רביעי וחמישי: 08:30 – 13:00,  
ובימי רביעי גם: 15:00 – 18:00.
- **משרדי מיסוי מקרקעין:**  
רח' בנק ישראל 5, ירושלים. טל' 074-7611237, פקס' 02-6668274  
דוא"ל: [dovrut@taxes.gov.il](mailto:dovrut@taxes.gov.il) אתר הרשות: [go.gov.il/taxes](http://go.gov.il/taxes)



**רשות המסים בישראל**  
**דוברות והסברה**

**הודעה לציבור**

במחלקת הגביה בלבד בימי שני: 08:30 – 13:00 ובימי רביעי 15:00 – 18:00.

• **בעמדות מש"מ במס הכנסה ומיסוי מקרקעין:**

לקבלת דוחות ומסמכים בלבד

בימי ראשון עד חמישי: 08:30 – 13:00.

בימים ראשון ורביעי גם בשעות אחר הצהריים: 15:00 – 18:00

• **משרדי מע"מ:**

טיפול בעיקולים, בהסדרי תשלומים ופתיחת תיקים על ידי עוסקים (לא מייצגים):

בימי ראשון, שני, רביעי וחמישי: 08:30 – 13:00

בימי רביעי גם בשעות אחר הצהריים: 15:00 – 18:00

רח' בנק ישראל 5, ירושלים. טל' 074-7611237, פקס' 02-6668274

דוא"ל: [dovrut@taxes.gov.il](mailto:dovrut@taxes.gov.il) אתר הרשות: [go.gov.il/taxes](http://go.gov.il/taxes)





רשות המסים בישראל  
דוברות והסברה

הודעה לציבור

מתן שירות במשרדי מס הכנסה:

שם המחלקה	סוג השירות	אופן השירות
הנהלה	שימועים על קודי 8	על פי הזמנה מראש בלבד
שומה	דיוני שומה	על פי זימון מראש בלבד
	שימוע על קוד 2	על פי הזמנה מראש בלבד
שירו"ת	מסירת דוחות/ קבלת מסמכים	בשעות קבלת קהל
	פתיחת תיקים	על ידי מייצגים מקושרים במערכת "מפתח" בלבד. נישומים ומייצגים לא מקושרים בשעות קבלת קהל
חוליה מרכזית	תיקוני שומה למי שיש עיקול	בשעות קבלת קהל
חוליה 17	אישור למשיכת פיצויים, קופות גמל, קיבועי זכויות	פניה במפ"ל או מסירת מסמכים בלבד בשעות קבלת קהל
	טיפול והפניה לוועדות רפואיות על פי סעיף 9(5)	פניה במפ"ל או מסירת מסמכים בלבד בשעות קבלת קהל
גבייה	ביצוע הסדר תשלום חובות	אישור ותיאום מראש באמצעות פניה במפ"ל או במערכת פניות מייצגים, או בשעות קבלת קהל
	טיפול בעיקולים	בשעות קבלת קהל או פניה במפ"ל ושליחת הביטול בדואר אלקטרוני
	הקטנת מקדמות לנישומים לא מיוצגים	פניה במפ"ל או בשעות קבלת קהל קבלת שובר לתשלום קנס מנהלי
ניהול ספרים	זימון נישומים לביקורת ובירור	על פי הזמנה מראש
מרכז מודיעין	זימון נישומים לבירור, קבלת מידע	על פי הזמנה מראש

רח' בנק ישראל 5, ירושלים. טל' 074-7611237, פקס' 02-6668274

דוא"ל: [dovrut@taxes.gov.il](mailto:dovrut@taxes.gov.il) אתר הרשות: [go.gov.il/taxes](http://go.gov.il/taxes)





רשות המסים בישראל  
דוברות והסברה

הודעה לציבור

מתן שירות במע"מ:

סוג השירות	אופן מתן השירות
ביצוע הסדר תשלומי דוחות וחובות, טיפול בעיקולים	בקשות לאישור פריסת תשלומים ובקשות להקלות יוגשו במפ"ל או במערכת הפניות למייצגים. ביצוע ההסדר לפריסת התשלומים שאושר יבוצע בתיאום מראש או בשעות קבלת קהל
קבלת חשבוניות אוטונומיה	הזמנת חשבוניות במפ"ל או במערכת הפניות למייצגים. קבלת החשבוניות שהוזמנו – בתיאום מראש, למסירת השובר או שליחה בדואר אלקטרוני
פתיחת תיקים שלא באמצעות מייצגים	בשעות קבלת קהל
דיוני שומה והשגה	על פי תיאום מראש
מסירת חומר חשבונאי	על פי תיאום מראש
חריגות בדיווח מפורט	על פי תיאום מראש
טיפול בהחזרים	על פי תיאום מראש

מתן שירות במיסוי מקרקעין:

טיפול בשומות	<ul style="list-style-type: none"> <li>כאשר מדובר בשומה "פתוחה" ניתן להעביר פנייה למפקח המטפל בתיק, באמצעות מערכת המייצגים</li> <li>פנייה למוקד המידע של מיסוי מקרקעין, באמצעות דואר אלקטרוני שכתובתו: <a href="mailto:masmak@taxes.gov.il">masmak@taxes.gov.il</a></li> <li>פנייה בטלפון בימים שני ורביעי בשעות 08:30 עד 13:00, למספרי הטלפון ע"פ הטבלה המצורפת להלן</li> </ul>
דיונים מתואמים בשומות ובהשגות	קיימת עדיפות לביצוע דיונים בשומות ובהשגות באמצעות שיחת וידאו או בשיחה טלפונית בשעות קבלת קהל

רח' בנק ישראל 5, ירושלים. טל' 074-7611237, פקס' 02-6668274

דוא"ל: [dovrut@taxes.gov.il](mailto:dovrut@taxes.gov.il) אתר הרשות: [go.gov.il/taxes](http://go.gov.il/taxes)





רשות המסים בישראל  
דוברות והסברה

הודעה לציבור  
טלפונים במשרדי מיסוי מקרקעין

שומה ימים ב' ו-ד' בין השעות 8:30-13:00	מח' גביה ימים א', ב', ד' ו-ה' בין השעות 8:30-13:00	משרד מיסוי מקרקעין
074-7614864	074-7614873	מרכז
074-7614862	074-7614876	
074-7613785	074-7613782	ירושלים
074-7613758	074-7613764	
074-7613756	074-7613772	
074-7613762		
074-7615214	074-7617114	חיפה
074-7615213		
074-7615218		
074-7616474	074-7616485	תל-אביב
074-7616475	074-7616487	
074-4616685		
074-7613980	074-7613959	חדרה
074-7613978	074-7613981	
074-7613968		
074-7616096	074-7616108	טבריה
074-7615540	074-7615534	נצרת
074-7615561	074-7615544	
074-7615557	074-7615546	
074-7616831	074-7616814	נתניה
074-7617069	076-7616839	
074-7616822		
074-7616170	074-7616162	רחובות
074-7616198	074-7616172	
074-7616194	074-7616164	
074-7614252	074-7614245	באר-שבע
074-7614266	074-7614248	
074-7614273	074-7614244	

רח' בנק ישראל 5, ירושלים. טל' 074-7611237, פקס' 02-6668274

דוא"ל: [dovrut@taxes.gov.il](mailto:dovrut@taxes.gov.il) אתר הרשות: [go.gov.il/taxes](http://go.gov.il/taxes)

