



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

ה' שבט תשע"ד

6 ינואר 2014

SL-DEPAR-106-13

אל:

גב'מר _____

ממונה אזורי מע"מ _____

הנדון: הגשת מסמכים בתחנות מע"מ

1. במסגרת ייעול ושיפור השירות לציבור העוסקים והמייצגים, נתקבלה החלטה לפיה, מייצג/עוסק יוכל למסור מסמך/הודעה/השגה וכיוצ"ב (להלן: מסמך/מסמכים), בכל יחידות מע"מ ברחבי הארץ, **ללא קשר למיקומו של התיק.**
2. לאור האמור לעיל, להלן ההנחיות על פיהן יש לנהוג:
 - 2.1 כל מסמך שמתקבל ביחידת מע"מ אזורית לרבות דואר בין משרדי ופקסים, יש להחתימו בחותמת "**נתקבל**" מיד עם קבלתו, המהווה אישור על הגשת המסמך, על כל המשתמע מכך.
 - 2.2 ככלל, הטיפול בדואר השייך ליחידת מע"מ אחרת יתבצע על ידי **רכזת הלשכה של הממונה האזורי.**
 - 2.3 בשל מיעוט הפניות, באחריות רכזות הלשכה ביחידות מע"מ האזוריות לקלוט ולהעביר לטיפול את המסמכים השייכים ליחידות מע"מ אחרות במהירות המרבית, בין היתר גם לאור מגבלות הזמן שנקבעו בחוק מע"מ לטיפול בבקשות שונות, וזאת לאחר החתמת המסמכים בחותמת "נתקבל", כאמור.
 - 2.4 העברת הדואר הבין משרדי בין היחידות, תתבצע באופן הבא:
 - 2.4.1 רכזת הלשכה, **תסרוק** את הדואר הבין משרדי ותעבירו **באמצעות המייל לרכזת הלשכה** ביחידת מע"מ הרלוונטית **בסימון "אישור קריאה"**.
 - 2.4.2 בחירת "אישור קריאה" מתבצע במסך שליחת המייל, תחת המונח "**אפשרויות**" הנמצא בשורה העליונה של המסך.
עם פתיחת המייל ע"י רכזת הלשכה, תתקבל הודעת אישור "קריאה".
 - 2.4.3 לאחר שליחת המסמך בסריקה כאמור ותיעודו במסך 30 בשאלתא MAKV, יש לשלוח את דבר הדואר באמצעות ה"שק נעול" אל לשכת מנהל יחידת מע"מ הרלוונטית.
 - 2.4.4 על יחידת מע"מ המקבלת **לאשר קריאת המייל לשולח.** אצל יחידת המע"מ השולחת תתקבל ההודעה: "נקראה".
 - 2.4.5 על יחידת מע"מ המקבלת מסמכים מתחנת מע"מ אחרת להחתיים **פעם נוספת** את המסמכים המתקבלים בחותמת "נתקבל", ולטפל במסמכים בהתאם לנהלים הקיימים.
 - 2.4.6 יודגש, כי במקרים בהם מתקבלות ביחידות מע"מ פניות באמצעות דואר ישראל ושלא באופן אישי ע"י המייצג/עוסק, אשר אינן שייכות לאותה יחידה, במקביל לסריקת החומר ולשליחתו באמצעות ה"שק הנעול" כאמור, יש לשלוח הודעה בכתב למייצג/עוסק כי הפנייה הועברה להמשך טיפול ביחידת מע"מ הרלוונטית, תוך ציון כתובת ומספרי הטלפון של יחידת מע"מ אליה הועבר המסמך.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

2.5 יובהר, כי סריקת המסמכים ושליחתם במייל כאמור בסעיף 2.4 לעיל, אינה חלה על בקשות לפתיחת תיקים - המשודרות ישירות למחשב שע"מ ועדכון/שינוי פרטי חן' בנק בהן נדרש העוסק להתייצב פיזית ביחידת מע"מ הרלוונטית.

בקשות לפתיחת תיקים על צרופותיהן (למעט בקשות לעדכון/שינוי פרטי חן' בנק), יועברו במעטפה באמצעות ה"שק נעול" בהתאם לנוהל הקיים.

2.6 כמו כן, יודגש, כי הודעות על עיקולי צד ג' המתקבלות ביחידות מע"מ האזוריות אֵין להחתימן בחותמת "נתקבל", אלא יש להעבירן ישירות למחלקת החשבות – הכנסות בהנהלה.

3. נא העברי/ תוכן מכתבי זה לידיעת כל העובדים הנוגעים בדבר במשרדכם.

בברכה,

דן פלד

העתקים:

מר משה אשר, עו"ד (רו"ח) – מנהל רשות המסים
מר יוסי יהודה – סמנכ"ל בכיר מינהל ומשאבי אנוש
גב' מירי סביון, רו"ח – סמנכ"ל בכיר שומה וביקורת
מר זאב פורת – סמנכ"ל בכיר אכיפת הגביה
גב' נהיד מכבי – סמנכ"לית בכירה (מע"מ)
מר אמיר כהן, רו"ח – מבקר פנים ונציב קבילות
מר דני וקנין – מנהל אגף בכיר שומה וביקורת מע"מ
מר רוני סרי-לוי – מנהל תחום בכיר, שירות סניפי
מר רונן אזולאי – מנהל תחום, שירות אזורי, מע"מ