



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

MA50D1-3-1125-21

27/04/2021

ט"ו אייר תשפ"א

לכבוד:

גב' איריס שטרק, רו"ח

נשיאת לשכת רואי חשבון

הנדון: חידוש קבלת קהל במשרדי רשות במסים

בימים הקרובים תחודש קבלת הקהל במשרדי רשות המסים בהתאם למתווה שיפורסם לציבור.

על מנת לשפר את השירות לציבור המייצגים, פותחו כלים דיגיטליים למתן מענה מהיר ואיכותי ב"מערכת הפניות למייצגים" ללא צורך בהגעה פיזית למשרד.

יחד עם זאת, בתיאום עם הלשכות המקצועיות, לשכת רואי החשבון ולשכת יועצי המס סוכם, כי קבלת הקהל למייצגים במחלקת הגביה ובחוליה המרכזית תבוצע רק על ידי תיאום פגישה מראש במתווה הבא:

1. העברת פניה למחלקה המתאימה במערכת הפניות למייצגים בה יפורטו מספרי התיקים לגביהם מבוקשת הפגישה, נושא הפגישה, התכתבויות קודמות וכן, יצוינו 3 מועדים אפשריים הנוחים למייצג להגעה למשרד (תאריך ושעת הגעה). יודגש, אם המייצג מבקש פגישה גם במחלקת הגביה וגם בחוליה המרכזית יש לשלוח שתי בקשות נפרדות.
2. מהמחלקה הרלבנטית במשרד השומה ישלחו תשובה תוך שני ימי עסקים במערכת המייצגים לגבי המועד שנקבע למייצג לפגישה.
3. בעת הגעת המייצג למשרד (במועד שנקבע) ימתין לו עובד המשרד לטיפול בתיקים שפורט בבקשה.
4. האמור בנוהל זה אינו חל על טיפול במקרים דחופים בהם נדרש לערוך הסדר תשלומים לצורך ביטול עיקולים/מניעת פעולות לאכיפת גביה.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

ראוי לציין כי ההסדר האמור טומן יתרונות רבים לשיפור השירות למייצגים באופן יעיל וממוקד תוך כדי חיסכון בזמן. לכן, ממועד פרסום מכתבי זה מייצגים יוכלו להגיע לקבלת קהל פרונטאלית רק לאחר קביעת תור מראש ו/או במקרים החריגים שצוינו.


בכבוד רב,
שלמה אוחיון

העתק:

מר ערן יעקב - מנהל רשות המסים
גב' מירי סביון- משנה למנהל רשות המסים
גב' פזית קליימן - סמנכ"לית בכירה שומה וביקרות
גב' עידית לב זרחיה - מנהלת אגף בכירה, דוברות, תקשורת והסברה
גב' ניבה משיח - מנהלת אגף רשת ושירות לקוחות
גב' מיכל שרון - מנהלת אגף א', מרכז ארצי
גב' שרית פרסי - מנהלת תחום בכירה, שירות סניפי
מר אריה פונדק - רו"ח, יו"ר ראשות ועדת מסים, לשכת רו"ח
גב' ליאת נויברט-פייג- רו"ח (עו"ד), סגנית נשיאה, יו"ר (משותף) ראשות ועדת המסים (לענייני מע"מ) ויו"ר ועדת הקשר עם שע"מ