



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

כ"ז בשבט תשפ"ד
06 בפברואר 2024
2024-000010

אל:
כלל הציבור

הנדון: החלפת מערכת פניות הציבור (המפ"ל) במערכת פניות ציבור מתקדמת

במסגרת יישום חזונה של רשות המסים לשיפור השירות לציבור הרחב, אנו שמחים לבשר על השקת מערכת חדשה לפניות ציבור, המחליפה את המערכת הקיימת המוכרת בשם מפ"ל.

להלן השיפורים המרכזיים במערכת החדשה:

- ✓ תהליך אימות וזיהוי הפונה – מנגנון זה יאפשר לתת לפונה מענה מלא בהתאם לכללי אבטחת מידע וללא פגיעה בחובת הסודיות הקיימת בדיני המס וכן, ללא חשש לפגיעה בפרטיות הפונה.
- ✓ שדרוג ממשק המשתמש, העיצוב והנראות לשיפור חווית המשתמש.
- ✓ קלות תפעולית לאזרח ולעובד הרשות – לאחר הזנת מספר התיק יוצגו פרטי הלקוח, ולאחר בחירת נושאי הפניה, יוצג המשרד אליו תנותב הפניה, באופן אוטומטי, למחלקה הרלבנטית במשרד המס אליו משתייך הפונה.
- ✓ הרחבה משמעותית של נושאי הפניות לדיוק הניתוב לגורם המטפל כדי לדייק את ההפניה לגורם המטפל ואת קצב הטיפול בפניה.
- ✓ אפשרות לפתיחת פניות באינטרנט גם למייצגים שאנם מקושרים לשע"מ בדומה למייצגים המקושרים לשע"מ.
- ✓ אפשרות להתכתבות עם משרד המס ללא צורך בפתיחת פניה חדשה וכן, התכתבות לגבי פניה ספציפית עד 14 יום לאחר סגירתה.
- ✓ אפשרות לקבלת עדכון לגבי סטטוס הטיפול בפניה, ישירות לדוא"ל של הפונה.
- ✓ הגדלת נפח המסמכים שניתן לצרף לפניה עד 30 מגה לכל מסמך.
- ✓ הגדלת כמות הקבצים שניתן לצרף והרחבת הסוגים שלהם.

לתשומת לבכם!

על מנת להטמיע את השימוש במערכת בקלות וביעילות, תהליך ההשקה וההטמעה של המערכת החדשה במשרדי מס הכנסה ומע"מ יבוצע בהדרגה, כך שמעת לעת יתווספו משרדי מס נוספים אשר יתנו שירות דרך המערכת החדשה.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

כדי להבטיח רציפות במתן המענה לציבור אנו נעדכן, במערכת מפ"ל, בזמן אמת את ציבור הפונים, לגבי כל משרד חדש שיתווסף למערכת החדשה וזאת, באמצעות הודעה שתוצג על גבי המסך, בעת הזנת מספר תעודת זהות (מספר התיק) בהודעה יוצג גם הקישור למערכת החדשה.

דוגמא

משרד השרון (18) צורף השבוע למערכת הפניות החדשה.
פונה שיבקש לפתוח פניה למשרד השרון במערכת הפניות הישנה (המפ"ל), יקבל הודעה על גבי המסך על כך שהמערכת הישנה, אינה פעילה למשרד זה והוא יופנה לפתיחת הפניה במערכת החדשה.
אנו מאחלים לכם שימוש יעיל ומוצלח במערכת החדשה.

**בברכה,
שלמה אוחיון**

העתק : הנהלה מצומצמת