



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

כ"ח תמוז תש"פ
20 ביולי 2020
2024-000071

אל: פקידי השומה / מנהלי מש"מ

הנדון: פטור מתור וזימון תור מראש למשרדי מס הכנסה באמצעות אפליקציית my visit

1. הנהלת רשות המסים, רואה חשיבות רבה בכל הנוגע לשיפור וייעול השירות ללקוחותיה ומשקיעה מאמצים ומשאבים רבים לשם כך.
כחלק משיפור וייעול השירות ללקוחות הרשות, ובמיוחד בימים אלה בהם אנו נדרשים לריחוק ועמידה בתנאי ה"תו הסגול", השיקה חטיבת שירות לקוחות בשיתוף עם חטיבת מערכות מידע וארגון, מערכת לזימון תור מראש, לקבלת שירות במשרדי מס הכנסה אשר הופעלה לתקופת פיילוט שהסתיים בהצלחה במשרדי השומה: תל אביב 5, רחובות, ירושלים 3.
2. בשלב זה, המערכת מאפשרת קביעת תור מראש, רק לשירות של קבלת אישור תיאום מס.
במערכת הובנו כללים והגבלות לקביעת התור מראש, אותן על הלקוח לאשר, טרם קביעת התור, וכדי לבחור באופן מיטבי את המשרד המתאים לו לקבלת השירות:
 - במידה וללקוח קיים תיק פעיל באחד ממשרדי השומה, הוא מונחה לקבוע תור במשרד בו מתנהל התיק.
 - במידה והלקוח מתגורר באחד מהישובים המזכים להנחה במס (ישוב ספר) על פי סעיף 11 לפקודה, הוא מונחה לקבוע תור במשרד הקרוב למקום מגוריו.
3. בעת הגעת הלקוח לחלויה 17 במשרד או לחוליה 18 במרכז אזורי מש"מ, יוזן על ידו ב"קיוסק" המוצב באזור קבלת הקהל, מספר הזהות שלו.
המערכת תזהה שמדובר בלקוח שקבע תור מראש ותפיק לו פתקית, עם מספרו בתור המיוחד ל"תיאומי מס מוזמנים", וישובץ לקבלת שירות בשעה היעודה.
- אם מדובר בלקוח שלא קבע תור מראש, הוא יידרש להזין את מספר הזהות והמערכת תאפשר לו לבחור את השירות ותשלב אותו בתור של מקבלי השירות על פי סדר ההגעה כפי שהדבר נעשה היום.
4. על מנת להטמיע את המערכת באופן הדרגתי, בשלב זה קביעת התורים הוגבלה ל- 70% מסך הפגישות היומיות לתאומי מס, וזאת, על מנת לאפשר מתן שירות, גם ללקוחות אשר לא קבעו תור מראש.
5. כמו כן, המערכת מאפשרת קביעת תור מראש, בהפרש זמן של 10 דקות בין פגישה לפגישה בהתחשב בכמות העובדים. המערכת תאפשר קבלת שירות גם ללקוח שאיחר או הקדים להגיע, עד 15 דקות לפני או אחרי המועד
רח' בנק ישראל 7, ת"ד 1170 ירושלים, 9195024 טל: 074-7613045 פקס: 074-7409620
Go.gov.il/taxes



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

שנקבע לו. על מנת, להפעיל את המערכת באופן מיטבי, הנכם מתבקשים לתאם עם גב' רונית כהן, רוי"ח, ממחלקת שירות סניפי בחטיבת שירות לקוחות, את כמות העובדים העוסקים במתן שירות לתיאום מס. בשלב זה המערכת מותאמת למספר עובדים בהתאם לכמות האישורים שהופקו בשנה הקודמת.

6. בנוסף לאמור, שודרג מסך ה"קיוסק" במערכת לניהול תורים, כך שהוא כולל אפשרות להשתלב ל"פטור מתור" למי שזכאי, והקפצה לראש התור. הזכאות לפטור מתור הינה לאנשים עם מוגבלות, לאזרחים וותיקים בגילאי 80 ומעלה ולנשים בהריון אשר בידם תעודה רלבנטית.

בכל מקרה של שימוש ב"פטור מתור" על נציג השרות לאמת את הזכאות ל"פטור מתור" ע"י בקשת תעודה/מסמך מאמת. יש להימנע מדרישה להצגת תעודה מנשים בהריון, נכים עם נכות הנראית לעיין, ומאזרחים וותיקים מעל גיל 80.

7. המערכת תיפתח לשימוש הציבור, כאשר משרדי השומה ישובו למתכונת מלאה של קבלת קהל.

8. לידיעתכם והיערכותכם בהתאם.

בברכה,

שלמה אוחיון

העתקים :

מר ערן יעקב – מנהל רשות המסים

מר כפיר חן – ראש מנהל משאבים והון אנושי בנין הכוח

גב' עידית לב זרחיה – דוברת רשות המסים

מר יעקב קרודו – מנהל אגף א', ביטחון ואבטחת מידע

גב' שרית פרסי – מנהלת תחום בכירה, שירות סניפי

מר ודים אבנשטיין – מנהל תחום בכיר, מידע שירות ומשאבים

מר טירי קיבש – מנהל תחום בכיר, מערכות מידע

גב' רונית כהן - רוי"ח (משפטן) – מנהלת תחום, שירות סניפי