



לשכת יועצי מס בישראל | ההנהלה הארצית

לכבוד

מר שלמה אוהיון, סמנכ"ל שירות לקוחות

הנהלת רשות המסים בישראל

23 יוני 2024

הנדון: מערכת הפניות החדשה – חווית המייצגים המשתמשים במערכת

לשכת יועצי המס מברכת בהערכה רבה על השיפורים שנעשים במערכות הממוחשבות של רשות המסים. שינויים שללא ספק מחוללים מהפכה ולרוב משפרת את עבודתם של יועצי המס בייעול ואפקטיביות עבודתם היומיומית, תורמת לשיפור הדיוק ויכולת לספק שירותים באיכות גבוהה עוד יותר למיוצגים.

בשנים האחרונות מערכת הפניות הפכה להיות הכלי המשמעותי ביותר בתקשורת של יועצי המס אל מול עובדי רשות המיסים. זהו כלי רב עוצמה שמאפשר אינטראקציה טובה וזרימת עבודה שחוסכת את הצורך בהגעה למשרדי הרשות או בניסיון לתקשורת טלפונית וללא ספק תורמת לחיסכון משמעותי בזמן. הן של יועצי המס והן של עובדי הרשות.

לאחרונה, הושקה מערכת הפניות בפורמט החדש שאומנם מחזיקה ביתרונות, אך בתקופת הניסיון שנצברה עד כה ע"י המייצגים, נמצאו גם כשלים שפוגעים ביכולות וביתרונות שצוינו עד כה. אנו מוקירים את שיתוף הפעולה של לשכת יועצי המס עם רשות המיסים ויודעים כי אחד מקווי ההנחיה הבולטים ברשות המיסים הוא שיפור תנאי העבודה של המייצגים בכלל ובתקשורת מול עובדי הרשות בפרט, ולכן בטוחים אנו שימצאו הפתרונות הנכונים למרבית הבעיות שנציין מטה והן אלה שיגיעו בעתיד.

חשוב לציין כי קודם עריכת מסמך זה, ולאחר שליקטנו את הבעיות שהוצפו בפנינו ובקבוצות הקהילתיות השונות, אנו בלשכת יועצי המס ביצענו משאל בקרב כלל חברי הלשכה, קיבלנו מאות תגובות ובחרנו בקפידה את העיקריות והמהותיות מבניהן.

לשכת יועצי מס בישראל | ההנהלה הארצית

החילזון 5 רמת גן מיקוד 5252269 | טלפון 03-5608980
א"ח 7 | INFO@YMAS.ORG.IL | אתר אינטרנט WWW.YMAS.ORG.IL



לשכת יועצי מס בישראל | ההנהלה הארצית

על מנת למקסם את יעילות המערכת אנו מבקשים להעלות בפניכם את הבעיות העיקריות כפי שאנו המייצגים רואים אותן נכון להיום:

1. **איטיות המערכת** - המערכת עובדת באיטיות ופעמים רבות חווה תקלות ואף הפסקת עבודה לזמן ממושך. בנוסף לכך, זמן הכניסה ליישום "הפניות שלי" מאוד ארוך ואיטי.

תשובת רשות המיסים:

אכן, בתחילת דרכה של המערכת חוינו איטיות שעם הזמן השתפרה. עדיין מבוצעות פעולות לשיפור הביצועים במטרה לאפשר עבודה קלה, זורמת וללא תקלות.

2. **קושי בהתמצאות, במעקב ובאיתור פניה** – הנראות הוויזואלית של המערכת מאוד מסורבלת ויש קושי לעקוב אחרי פניות שנפתחו / שטופלו.

מוצע - ליצור מקרא שיאפשר חיתוך עפ"י סטטוס ההודעה כגון הודעות פתוחות/סגורות/בטיפול, בדומה למסך יפויי כוח, הודעות אישיות למייצג או פתיחת תיקים במערכת מפת"ח.
עוד מוצע – לאפשר סינון הפניות עפ"י עובד שפתח אותן. כאופציה ולא כברירת מחדל.
עוד מוצע – להציג את הפניות בשורת הכותרת בלבד ללא הצגה של חלק מהתוכן. כפי שנראו הפניות במערכת הקודמת.

תשובת רשות המיסים:

בימים אלה ובעקבות בקשתכם, הנראות במסך הראשי תשתנה. יוצגו יותר הודעות וכמו כן ניתן יהיה לבצע פילוח עפ"י עובדות שפתחה את הפניה. השינויים נמצאים בפיתוח ועתידיים להיות מוצגים במערכת בימים הקרובים.

3. **הגבלת הזמן להתכתבות** - האפשרות להתכתבות נסגרת לאחר 14 יום קלנדריים. לעיתים אנו נדרשים למסמכים ומידע שאין ברשותנו ועובר פרק זמן להמצאתם.

מוצע - להאריך זאת ל-30 ימים או לחילופין לאפשר לפקיד שמזהה נסיבות שעלולות לעכב את המענה לפנייה, להשאיר אותה פתוחה לפרק זמן ארוך יותר בכדי למנוע פתיחת פנייה חדשה והתכתבות מיותרת.

תשובת רשות המיסים:

פניות לא נסגרות ללא טיפול. כלומר, הפניה נותרת פתוחה עד לסגירתה על ידי עובד. יחד עם זאת, בפניה סגורה ניתן עדיין להתכתב במשך 14 יום ללא צורך בפנייה פניה חדשה אנחנו נגדיל את טווח הזמן להתכתבות לאחר סגירת הפנייה עד 21 יום.



לשכת יועצי מס בישראל | ההנהלה הארצית

4. הודעת מייל אוטומטית בעת טיפול בפנייה – כיום הודעה בגין שינוי סטטוס פנייה נשלחת רק בגין הפנייה הראשונית ורק לכתובת המייל של המייצג. כאשר יש שרשור של הודעות, לא מתקבלת הודעת מייל. מוצע – לאפשר את משלוח המייל המעיד על טיפול כלשהו בפנייה, הן לכתובת המייל של המייצג והן לזה של העובד.

תגובת רשות המיסים:

ישנה הסכמה לעניין שליחת הודעות המייל גם כאשר מדובר בהמשך התכתבות. מדובר בפיתוח נוסף שיכנס לביצוע. נכון לכרגע לא ניתנת האפשרות לשלוח את ההודעה לתיבת המייל של העובד.

5. חוסר יכולת להתכתבות בנושאים מסוימים כגון מס הכנסה – משיכת קופ"ג – פיצויי פרישה, או אישורים וטפסים בקשה לניכוי מס במקור, נחסמת האופציה להגיב ומתקבל המשפט "הפנייה לקריאה בלבד לא ניתן לערוך אותה" אנו לא רואים הצדקה לביטול אופציית ההתכתבות שכן זה אחד מהיתרונות העיקריים של המערכת. מוצע – לפתוח את אופציית ההתכתבות בכל הנושאים ללא הגבלה.

תגובת רשות המיסים:

אתם צודקים. העניין מטופל. נמצא כעת בפיתוח וצפוי להשתנות בימים הקרובים כך שניתן יהיה להתכתב בכל נושא ללא הגבלה. במידה ואתם נתקלים בנושאים נוספים שלא עלו – אנא עדכנו אותנו.

6. בידול בין פניית מייצגים לפניית נישומים – נראה כי במקרים רבים המשיב על הפנייה אינו יודע האם מדובר במייצג או בנישום ולכן התשובות אינן תואמות את הבקשה. תשובות כמו "נא לפנות במפ"ל" או "אנא פנה דרך המייצג" מעכבות תהליכים ומפריעות לעבודה השוטפת. מוצע – להציג לעובדי הרשות את הפניות בהפרדה ברורה על מנת שתהייה היכולת להבחין בפניות שמגיעות ממייצג.

תגובת רשות המיסים:

בעקבות בקשתכם, הדגשנו עוד יותר את הפניות המגיעות ממייצגים כך שהעובדים המטפלים ידעו להבחין בקלות.



לשכת יועצי מס בישראל | ההנהלה הארצית

7. נושאים שאינם מופיעים באינדקס – כגון: ניהול ספרים, בקשה להקלות, בקשה לשימוע, ערר וכו'. לא ניתן לפתוח פנייה למשרדים בנושאים מסוימים כגון הנ"ל.
מוצע – לקיים שיח עם נציגות המייצגים ולבחון את הנושאים המשמעותיים החסרים וכמובן להוסיף למערכת.

תגובת רשות המיסים:

- אתם צודקים ולכן תיקנו את העניין ובימים הקרובים הנושאים הללו יופיעו באינדקס. אם ישנם נושאים נוספים – אנא עדכנו.
- נמצא בפיתוח - כפתור חיפוש (כמו בגוגל) שבו תוכלו לרשום מילת חיפוש ויפתחו האופציות של הנושאים הרלוונטיים עבורכם.

8. סיוע בניתוב פנייה במקרה של טעות – במקרה שהמייצג "טועה בדרך" ופנייתו מגיעה לגורם שגוי, הפנייה נסגרת עם תגובה שמציינת היא הגיעה לאדם הלא נכון. מכאן המייצג צריך למצוא את הדרך לנושאלמחלקה הרלוונטית ואילו טעה פעם אחת, סביר שיטעה שוב.

מוצע - העברת הפנייה ע"י הפקיד ("האדם הלא נכון"), לטיפול הגורם הרלוונטי, מבלי לסגור אותה ובכך לאפשר המשך זרימה של התהליך ללא תקיעות מיותרות.

תגובת רשות המיסים:

בעקבות הפניות שלכם ומכתב זה, קיימנו פגישה עם פקידי השומה ובושא זה העובדים יקבלו הנחיה ברורה – להשתמש באופציה שקיימת להם ולנתב "פנייה טועה" אל הגורם הרלוונטי מבלי לסגור את הפנייה. המייצג יוכל להמשיך ולהתכתב עם הגורם הנכון.

9. איכות התגובות – אחת הבעיות הקשות והמהותיות שאנו נתקלים בהן הוא האיכות הירודה של התשובות שמתקבלות. תשובות שברבים מהמקרים אינן מקצועיות, מביכות, לא עונות לנושא הרלוונטי ומייצרות "פינג פונג" של התכתבויות מתישות שבסופן מתקבלת התשובה "צודק – טופל" וזה במקרה הטוב. ובמקרה הפחות טוב נדרש לערב את פקיד השומה או סגנו.

מוצע – לבצע בקרת איכות אינטנסיבית כפי שבוצע במערכת הפניות הקודמת שעם הזמן התגובות השתפרו והפכו להיות מועילות וטובות.

10. זמן תגובה – בעיה חמורה נוספת שבגינה אנו פוגשים תלונות רבות היא זמני הטיפול בפניות שלעיתים נמשכים בפרק זמן של שבועות. הדבר גורם לחוסר אמון של המייצגים במערכת שבחרים לחזור לימים עברו ופשוט לגשת למשרדי השומה על מנת לקבל מענה מהיר יותר לצורך.

לשכת יועצי מס בישראל | ההנהלה הארצית



לשכת יועצי מס בישראל | ההנהלה הארצית

מוצע – גם בעיה הנ"ל אנו מבקשים לבצע בקרת איכות אינטנסיבית שתגרום לכך שהמענה לפניית יעשה בזמן סביר שיאפשר זרימה טובה של העבודה השוטפת כפי שקרה במערכת הקודמת שבה הפניות נסגרו בתוך 2-3 ימים ופעמים רבות אף באותו היום.



תגובת רשות המיסים לסעיפים 9+10

כאמור, התקיימה פגישה עם פקידי שומה ובקרום צפויה גם פגישה עם מנהלי תחנות מע"מ. איכות וזמני התגובה הם נושאים שיקבלו ביקורת אינטנסיבית הן מהמשרדים המקומיים והן משירות הלקוחות ברשות המיסים. הפיקוח והבקרה יהיו הדוקים מאוד מה שיביא לתוצאות טובות ותקשורת יעילה מול עובדי הרשות.

חשוב לציין כי בשיח השוטף המתנהל בין עובדי שעי"ם ורשות המיסים לבין נציגי לשכת יועצי המס, אנו מוצאים אוזן קשבת ופתרונות לבעיות רבות, הן טכניות והן מקצועיות וגם על כך מגיעה הערכה רבה.

בתודה רבה ובברכת שיתוף פעולה מוצלח,

יועצת מס דנה זטלאוי - כהן
סגנית נשיא לשכת יועצי המס בישראל

יועץ מס ירון גינדי
נשיא לשכת יועצי המס בישראל

לשכת יועצי מס בישראל | ההנהלה הארצית

החילזון 5 רמת גן מיקוד 5252269 | טלפון 03-5608980
א"ח 7 | INFO@YMAS.ORG.IL | אתר אינטרנט WWW.YMAS.ORG.IL