



# מערכת הפניות החדשה

עדכון מפגישה שנערכה בעקבות מכתבה של לשכת יועצי המס, עם סמנכ"ל בכיר לשירות לקוחות ברשות המיסים מר שלמה אוחיון והצוות האמון על מערכת הפניות

בשנים האחרונות מערכת הפניות הפכה להיות הכלי המשמעותי ביותר בתקשורת שלנו כיועצי מס אל מול עובדי רשות המיסים. זהו כלי רב עוצמה שיכול לאפשר אינטראקציה טובה וזרימת עבודה שתחסוך את הצורך בהגעה למשרדי הרשות או בניסיון לתקשורת טלפונית וללא ספק יכול לתרום לחיסכון משמעותי בזמן. הן של יועצי המס והן של עובדי הרשות.

לאחרונה, הושקה מערכת הפניות בפורמט החדש שאומנם מחזיקה ביתרונות, אך בתקופת הניסיון שאנו, יועצי המס צברנו במשרדים, נמצאו לא מעט כשלים שפוגעים ביכולות וביתרונות המערכת ובהכרח פוגעים בעבודתנו היומיומית.

לאור הכשלים והתלונות הרבות שהגיעו מכם, יועצי המס, פנינו במכתב מפורט שבו ציינו את הליקויים הבולטים, אך לא לפני ששיתפנו אתכם, חברי הלשכה, וביקשנו את תגובותיכם על המערכת. הגיעו מאות תגובות ועל כך – תודה

בעקבות המכתב, התקיימה בתאריך 14.7.2024 פגישה שבה השתתפו מר שלמה אוחיון, סמנכ"ל שירות הלקוחות ברשות המיסים, הגב' ניבה משיח, מנהלת אגף רשת ושירות לקוחות בשע"ם ועוד בכירים מרשות המיסים ושע"ם האמונים באופן ישיר על מערכת הפניות.

את דבריו פתח נשיא הלשכה, יוע"מ ירון גינדי בהקראה של הודעות ווטאפ המביעות תסכול רב מהמערכת. הודעות אשר נשלחו ע"י יועצי מס בקבוצות הוטאפ השונות של הלשכה. הודעות אשר מבטאות באופן ברור את הלך הרוח של יועצי המס בקשר למערכת הפניות החדשה ואת הכשלים שהעלנו במכתב ולאחר מכן גם בפגישה.

בהמשך, את ההובלה המקצועית של הפגישה מטעם לשכת יועצי המס ביצעה סגנית נשיא הלשכה, יועצת המס דנה זטלאוי – כהן.

אנו שמחים לומר שכלל הסעיפים שעלו קיבלו מענה ראוי ופתרונות שינתנו בטווח הזמן הקצר. על גבי המכתב המקורי שנשלח לרשות המיסים והמצורף בקישור מטה, ניתן למצוא תחת כל סעיף את תגובת רשות המיסים בקצרה.

## לצפייה במכתב, בתגובות של רשות המיסים והשינויים הצפויים - לחצו כאן

אנו מוקירים את שיתוף הפעולה של לשכת יועצי המס עם רשות המיסים ויודעים שכפי שציין מר אוחיון, בפתח דבריו, אחד מקווי ההנחיה הבולטים ברשות המיסים הוא שיפור תנאי העבודה של המייצגים בכלל ובתקשורת מול עובדי הרשות בפרט. אוחיון הדגיש את החשיבות הגדולה שהם מוצאים בשיתוף הפעולה עם לשכת יועצי המס וסיפר כי בעקבות מכתב זה והשיח השוטף שמתנהל יום יום מתבצעים שינויים שיאפשרו מיקסום של יעילות המערכות הממוחשבות של רשות המיסים.

אנו נמשיך לעקוב אחרי ביצוע השינויים הנדרשים ולוודא שעבודתנו כיועצי המס תוכל להתנהל בצורה יעילה ואפקטיבית.

אנו מצפים לכך שתמשיכו לשתף אותנו בחווית השימוש שלכם במערכות הממוחשבות בכלל ובמערכת הפניות בפרט. אנו ערים לפניות שלכם ופועלים יול יום בכדי לטפל בהן.

בברכת כבוד ורגשי ידידות,



ירון גינדי, יוע"מ | נשיא הלשכה



דנה זטלאוי-כהן, יוע"מ | סגנית נשיא הלשכה