



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

MA50D1-3-1103-20

ד' אלול תשפ"א

12 באוגוסט 2021

אל:

פקידי שומה וסגניהם, עובדי מחלקת השירות תפעול ורשת ועובדי יחידות המש"מ האזוריות

הנדון: הנחיה - פתיחת שנים להחזר מס 91 - רשימות עבודה

1. כללי

1.1. בהוראת ביצוע מס הכנסה מספר 13/2021 "בקשה לפתיחת שנים להחזר מס באופן מקוון - תיק 91", מיום 27.7.2021, פורטו הכללים לטיפול בבקשות לפתיחת שנים להחזר מס שהוגשו באופן מקוון.

1.2. בהנחיה זו, יפורטו כללים אחידים לטיפול ברשימות העבודה המשרדיות בנושא: "בקשות לפתיחת שנים להחזר מס 91, שהוגשו באופן מקוון", המוגשות במערכת "מפתח", או במערכת "בקשה לפתיחת תיקים", באתר האינטרנט.

1.3. ככלל, פתיחת התיק ופתיחת שנות המס הרלבנטיות להחזר מס (91) תבוצע באופן אוטומטי והתיק ישוך לחוליות 17/18 במשרדי השומה וביחידות המש"מ האזוריות, בהתאם לכללים הנהוגים לשיך תיקים וינותבו ישירות לחוליות הייעודיות.

1.4. רשימות העבודה לטיפול במחלקות השירות במשרדים, תוצגנה במערכת "צפייה בבקשות לפתיחת תיקים". הרשימות מתייחסות לבקשות לפתיחת שנים להחזר מס, בגין שנות מס בהן הנישום היה חייב בהגשת דוחות שנתיים, ולבקשות לפתיחת שנים להחזר מס חסומות, אשר לגביהן ישנן עילות המונעות את פתיחתן על ידי המערכת באופן אוטומטי.

1.5. רשימות העבודה השונות יעודכנו מידי יום: מחד, תתווספנה בקשות חדשות, מאידך, תיגרענה בקשות שכבר טופלו, לאחר שהמערכת תזהה כי נפתח תיק או נפתחו השנים להחזר מס.

1.6. בקשות שטופלו באופן אוטומטי, ינותבו ישירות לחוליות הייעודיות ויהא ניתן לצפות בכל בקשה פרטנית שטופלה באופן אוטומטי בקישור: "חיפוש בקשה", על ידי הזנת של מספר הישות.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

1.7. במקרים בהם קיימת חובה לפתוח תיקים פעילים במס הכנסה (לא להחזר מס), על עובדי מחלקת השירות לפעול לפתיחת התיקים על פי ההנחיות שתפורטנה להלן.

2. הטיפול ברשימות עבודה במשרדים

2.1. לצפייה וטיפול ברשימות העבודה, יש להיכנס למערכת "צפייה בבקשות מייצגים לפתיחת תיקים" וללחוץ על הקישור "החזר מס - רשימות עבודה".

לחיצה על קישור זה תגרום לפתיחת מסך נוסף, בו יוצגו הרשימות השונות, לפי סוג תיק לצפייה וטיפול. בנוסף, קיימת אפשרות לצפייה בבקשות פרטניות שנפתחו באופן אוטומטי על ידי המערכת.

2.2. להלן פירוט רשימות העבודה לפתיחת תיקים פעילים או פתיחת שנים להחזר מס (91):

2.2.1. רשימת סוגי תיקי 98.

2.2.2. רשימת סוגי תיקי 96/97 בהם שנת מס אחרונה להגשה קטנה מהשנה השוטפת.

2.2.3. רשימת תיקים פעילים במע"מ וללא תיק פעיל במס הכנסה.

2.2.4. רשימת בקשות לפתיחת שנים להחזר מס ל "בעל מניות מהותי" ללא תיק במס הכנסה.

2.2.5. רשימת תיקים המיועדים לגניזה.

2.2.6. רשימת תיקים חייבי הגשת דוח שנתי בשל הכנסות גבוהות.

2.3. עובדי מחלקת השירות תפעול ורשת במשרדים, נדרשים לטפל מידי יום ברשימות העבודה המפורטות לעיל, באופן הבא:

2.3.1. רשימת סוגי תיקי 98 - במקרה בו הוגשה בקשה לפתיחת שנים להחזר מס וקיים תיק 98 לתא המשפחתי, יש לבחון האם יש הצדקה לסגירת התיק וגניזתו, בטרם יסווג התיק לסוג תיק 91.

במסגרת הבדיקה יש לוודא כי לא קיימות יתרות חובה או זכות בתיק. אם אין יתרות, והתיק טרם שונה לסוג תיק 10, יש להעביר את המקרה **למחלקת תפעול במטה**, לבדיקת הסיבה לאי סיווגו של התיק לסוג תיק 10 ולביצוע שינוי סוג התיק לסוג תיק 10.

לאחר הסיווג ל 10, על המשרד המטפל לבצע גניזה של התיק בשאילתה AGNZ, על מנת לאפשר את סיווג התיק לסוג תיק 91 ולאפשר המשך טיפול בבקשה לפתיחת שנים להחזר מס 91.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

הבקשות שיטופלו כאמור ויסווגו לסוג תיק 91, יעודכנו למחרת היום ויועברו ישירות למשרד המיועד, על פי הכללים הנהוגים לשיוך תיקים.

במידה וקיימים חובות או יתרות בתיק 98, על המשרד המטפל לשנות את החוליה בה יטופל התיק בהתאם לנהלים. לאחר מכן, יש לגרוע את הבקשה לפתיחת השנים מרשימת הבקשות, על ידי לחיצה על סמל "פח אשפה".

2.3.2. רשימת סוגי תיקי 96/97 בהם שנת מס אחרונה להגשה לפני השנה השוטפת - בקשות

לפתיחת שנים להחזר מס, בהן למגישי הבקשה קיים תיק 96 או 97, תרוכזנה ברשימות עבודה לטיפול המשרדים. במקרים אלו, על עובדי השירות לבדוק האם ניתן לשנות את סוג התיק ל 98.

במידה וקיימים תיקי 96/97 בהם טרם הוגש דוח שנדרש להגישו, על עובדי מחלקת השירות לפנות לנישום או מייצגו, בדרישה להגשת דוחות חסרים וללחוץ על מקש "בטיפול", לצורך העברת הבקשה לרשימת המתנה. רק לאחר הגשת הדוחות החסרים, יש לבדוק האם ניתן לסווג את התיק לסוג תיק 98.

במידה ולא ניתן לסווג את התיק לסוג תיק 98, יש להמשיך את הטיפול בדוחות שהוגשו על פי סוג התיק הקיים ובמקביל, יש לגרוע את התיק מרשימת העבודה לסיווג התיק, בלחיצה על מקש ה "פח אשפה".

המערכת תבצע מידי יום בדיקה האם סווגו תיקי 96 לתיקי 98. אם הסיווג נקלט, המערכת תבצע העברה אוטומטית של הבקשות מרשימה זו לרשימת העבודה המנויה לעיל לטיפול בתיקי 98.

יודגש, לחיצה על הסמל "פח אשפה", תגרע הבקשה מהרשימה.

2.3.3. רשימת תיקים פעילים במע"מ וללא תיק פעיל במס הכנסה - בשלב הזנת מספר הישות,

המערכת תבצע בדיקה אוטומטית, האם קיים תיק עוסק במע"מ ותבצע חסימה מראש של אפשרות להזנה של בקשה לפתיחת שנים להחזר מס 91, כאשר קיים תיק עוסק במע"מ.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

הבקשות תרוכזנה ברשימת עבודה לטיפול המשרדים, לצורך פתיחת סוג תיק פעיל, בהתאם לכללים הנהוגים. **הבקשות לפתיחת שנים להחזר מס, לשנים שלפני פתיחת התיק במע"מ, תטופלנה במשרד השומה בו יפתח התיק הפעיל.**

2.3.4. רשימת בקשות לפתיחת שנים להחזר מס ל "בעל מניות מהותי" ללא תיק במס הכנסה -

בשלב הזנת מספר הישות, המערכת תבצע בדיקה האם יש למבקש, אחזקה במניות בחבר בני אדם, בשיעור העולה על 10% ושאין לו תיק פעיל במס הכנסה.

המערכת תציג רשימת עבודה לטיפול במשרדי השומה, לצורך פתיחת תיק לבעלי המניות ותחסום את האפשרות להגיש בקשות לפתיחת שנים להחזר מס, בשנים בהן המבקש הינו בעל מניות מהותי.

עובדי מחלקת השירות ייפתחו למבקש סוג תיק 30 בשנים בהן המבקש הינו בעל מניות מהותי וכן, יפתחו במערכת את השנים להחזר מס לשנות המס שקדמו למועד היותו בעל מניות מהותי. לאחר פתיחת התיקים ו/או השנים להחזר מס, המערכת תיגרע מהרשימה את הבקשות שטופלו.

2.3.5. רשימת תיקים המיועדים לגניזה - המערכת תציג רשימה של בקשות לפתיחת שנים להחזר מס

של נישומים שעל שמם היה קיים תיק פעיל שנסגר במס הכנסה וטרם נגנז.

המערכת תבצע בדיקה יומית האם התיק נגנז והשתנה לסוג תיק 91, והאם המשרד המיועד לטיפול בבקשה לפתיחת שנים להחזר מס, שונה ממשרד השומה בו התנהל התיק שנסגר ונגנז.

בתיקים שיימצא כי המשרד המיועד לטיפול, שונה מהמשרד בו התנהל התיק עד כה, המערכת תעביר אותם באופן אוטומטי ותפתח אותם במשרד המיועד לטיפול, לפי כללי שיוך תיקים.

2.3.6. רשימת תיקים חייבי הגשת דוח שנתי בשל הכנסות גבוהות - המערכת תבצע בדיקה של גובה

ההכנסות לסוגיהן, אשר צוינו בבקשה לפתיחת שנים להחזר מס ותוודא בהתאם לנתוני שע"מ, כי ההכנסות המדווחות, אינן עולות על תקרת ההכנסות הנקובות בתקנות מכוח סעיף 134א לפקודת מס הכנסה, אשר מחייבות בהגשת דוחות שנתיים.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

עובדי מחלקת השירות נדרשים לפנות למגיש הבקשה או מייצגו, ולבקש את השלמת הנתונים החסרים לצורך פתיחת תיק ייעודי לשנים בהם קיימת חובת הגשה. המערכת תבצע עיבוד יומי ותזהה באופן אוטומטי תיקים להם נפתח תיק ותיגרע את הבקשה מרשימת העבודה.

3. אחריות

3.1. פקידי שומה וסגניהם, מנהל מש"מ ארצי, מרכזים בכירים שירות תפעול ורשת ועובדי יחידות המש"מ האזוריות, אחראים לביצוע ההנחיות הנ"ל.

3.2. לשאלות/הבהרות וקבלת סיוע מקצועי ביישום הוראות נוהל זה, ניתן לפנות **למחלקת תפעול שבחטיבת שירות לקוחות** בטלפון 074-7616776 או באמצעות דוא"ל reset@taxes.gov.il

**בברכה,
שלמה אוחיון**

העתק:

מר ערן יעקב - מנהל רשות המסים.
גב' מירי סביון - משנה למנהל רשות המסים.
גב' ליאורה בן אפרים - מנהלת שע"מ.
גב' פזית קליימן - סמנכ"לית בכירה לשומה וביקורות.
גב' ניבה משיח - מנהלת אגף רשת ושירות לקוחות, שע"מ.
מר ודים אבנשטיין - מנהל תחום בכיר, מידע שירות ומשאבים, חטיבת שירות לקוחות.
מר אהוד בן חמו - מנהל תחום בכיר, תפעול, חטיבת שירות לקוחות.
מר שמואל אזרזר - מנהל תחום, רשת ואיתורים, חטיבת שירות לקוחות.
גב' הודיה מנשה - מנהלת פרויקטים רשת, שע"מ.