

כ"ט סיון, תשס"ב  
9 יוני, 2002

מספרנו: HOR59 ש

אל:  
תפוצה: א' נצ'(1),ב'(3),ג'(1),ד'(2),ו'

הוראת ביצוע מס הכנסה מס' 14/2002 – אבטחת מידע

הנדון: שרות בטלפון – סיסמאות לציבור מערכת "טלמס" – שאילתא VTEL

1. כללי

אגף מס הכנסה ומיסוי מקרקעין מעוניין לשפר השרות לציבור ולאפשר לנישומים מענה טלפוני.

יחד עם זאת, אנו מצוים לשמור על צנעת הפרט ועל חוקי הסודיות החלים עלינו, דבר שמחייב אותנו לוודא שאדם המשווח עמנו מעברו השני של הקו הוא אכן האזרח שרשאי לקבל המידע המבוקש על ידו.

לשם כך נבנתה מערכת סיסמאות אישיות לנישומים.

כללי אבטחת המידע באשר למידע שניתן למסור לאזרח על עצמו נשמרים. מטרת מערכת זו הינה זהוי האדם המבקש לקבל תשובה בטלפון וזאת מבלי שכללי מסירת המידע ישתנו.

אדם אשר יבקש לקבל נתון שעל פי כללי אבטחת המידע ניתן למסור לו, יזדהה בטלפון על פי מספר תעודת הזהוי שלו וסיסמה אישית אשר תופק על ידי המחשב.

יודגש, שלאחר שהאדם הזדהה יש לבצע הבדיקות הנהוגות בהוראת בצוע 50/92. דוגמאות: מייצג שהזדהה יש לבדוק שאכן הוא מייצג בתיק, איש או אישה שהתקשרו והזדהו עם הסיסמה האישית ומבקשים לקבל מידע מתוך דו"ח שהגיש בן הזוג, או סכום הכנסה שקבע פקיד השומה או בית המשפט – עדיין יש לנהוג על פי הנוהל לבירור המצב המשפחתי כמפורט בה"ב 50/92.

2.1 הפצת הסיסמאות לאזרחים תבוצע במשרדי השומה באמצעות מערכת "טלמס" – שאילתא VTEL.

השאילתא VTEL בנויה מתפריט המכיל מספר אפשרויות כגון, זהו הנישום, הנפקת סיסמה, החלפת סיסמה ועוד.

בתוך השאילתא קיים מידור כך שמרבית עובדי האגף יקבלו מראש על גבי המסך רק את אופציית הזיהוי של הנישום. על העובד להקיש מספר תעודת זהו וסיסמה של הנישום לאימות זהותו.

מספר מצומצם של עובדים אשר עברו הכשרה יקבלו תפריט שונה אשר יאפשר להם להנפיק סיסמאות, לטפל בהחלפת סיסמאות, בשחרור מנעילה ועוד.

הסיסמה תימסר לנישום ע"י עובדים אלה באופן אישי.

בעת הנפקת הסיסמה הנישום יחתום על טופס בו הוא מצהיר כי הינו מבקש לקבל שרות בטלפון.

2.2 התנהגות "בתקופת ביניים"

כאמור, הסיסמאות תופצנה ידנית לנישום שיגיע למשרד השומה ויבקש לקבל סיסמה.

מכאן, שהפצת הסיסמאות תהיה הדרגתית ותהיה תקופת ביניים בה לחלק מהנישומים תהיה סיסמה אישית ולחלק לא תהיה סיסמה.

על כל עובד הנפגש עם נישום במסגרת עבודתו השוטפת להביא לידיעתו של הנישום על האפשרות לקבל שירות בטלפון לאחר הזדהות עם סיסמה אישית ולהפנותו למפיק הסיסמאות במשרד.

כיום לא ניתן למסור מידע לנישום מתיקו האישי אם הנישום לא זוהה חד משמעית ע"י עובד האגף.

בכל שיחת טלפון יש להודיע לנישום המתקשר כי לשם קבלת מידע מתיקו עליו להצטייד בסיסמה אישית במשרד השומה.

נישום אשר קיבל סיסמה אישית יוכל לקבל שרות ומידע רחבים יותר, כפי שיפורט בסעיף 5 בהוראת בצוע זו.

### 3. הזדהות של מנוי בטלפון – שאילתא 10

ההזדהות של הנישום מבוצעת על ידי מסך 10 בשאילתא VTEL.

בכל פעם שנישום מתקשר ומבקש לערוך בירור לגבי נתונים מתיקו האישי יש להפעיל את שאילתא "VTEL".

לשם הזדהות יש לרשום את מספר תעודת הזהות של המתקשר וכן את הסיסמה בת ארבע הספרות שמוסר המנוי.

#### קיימות מספר אפשרויות

א. ההזדהות תקינה.

על המסך לתקבל הודעה שהזהוי הצליח וכן יופיעו נתונים כגון: זכר/נקבה, המייצג אצלו עובד המזדהה (אם מדובר במתקשר שהוא עובד אצל מייצג), המשרד בו מתנהל התיק של הנישום.

ב. הזדהות בלתי תקינה – תתקבל אחת מההודעות הבאות:

אין מנוי בעל מספר תעודת זהות כזו.

הסיסמה שגויה.

במקרה שהסיסמה שגויה, המערכת מאפשרת מספר נסיונות כושלים ולאחריהן המנוי ננעל. מנוי זה יוכל להזדהות במערכת רק לאחר שחרורו בשאילתא 41.

שחרור מנעילה יתבצע ע"י העובדים המורשים לכך בלבד.

הסיסמה תימסר לנישום באופן אישי.

הפצת הסיסמאות:

כאמור הפצת הסיסמאות לנישומים תהיה ע"י מספר מצומם של עובדים שעברו הכשרה.

4.1 מערכת טלמס מפיקה הדפסות של טופס ההצהרה ושל הסיסמא (שני דפים), דרך מערכת TPRN.

4.2 בדיקת המדפסת:

בתחילת יום העבודה תבוצע ע"י העובד בדיקה של המדפסת הקשורה למחשב שלו.

מטרת הבדיקה לודא שההדפסה של הסיסמה האישית של האזרח והטפסים המתאימים יודפסו במדפסת הסמוכה למקום מושבו של העובד.

אופן בצוע בדיקת המדפסת:

יש להקיש שאילתא VTEL.

לאחר קבלת מסך הכניסה יש להקיש על מקש F6 – בדיקת מדפסת.

תקבל הודעה על הצלחת ההדפסה ושם המדפסת אליה מועברת ההדפסה. במקביל יצא דף עם הדפסה מהמדפסת האמורה ובו פרטי המדפיס את הדפסת הנסיון.

רק אם שלב זה תקין, ניתן להמשיך ולהנפיק סיסמאות.

יש לבצע בדיקה זו מדי יום מתחילת היום, למניעה תקלות.

ניתן להפיק סיסמה לנישום יחיד (לגבי מנהל חברה התהליך זהה), או למייצג ועובדיו.

התהליך לגבי מייצג ועובדיו יתואר בסעיף 4.5.

לפני הנפקת הסיסמה על הנישום, להלן המנוי, להזדהות באמצעות תעודת זהות.

מסך 31 ב-VTEL מיועד לרישום מנוי חדש.

במסך זה יש לרשום את מספר תעודת הזהות (כולל ספרת ביקורת) של המנוי החדש כפי שמופיע בתעודת הזהות שלו.

רצוי לשדר גם את מספר הטלפון של המנוי. נתון זה אינו חובה.

לאחר מלוי הנתונים יש להקיש "ENTER" לביצוע בדיקת תקינות. אם הכל תקין יוקרן שמו וכתובתו של המנוי ממרשם האוכלוסין. אישור עדכון יבוצע ע"י מקש F2.

#### הדפסה

כתוצאה מאישור העדכון ורישום המנוי תופק הדפסה (בשני דפים):

המנוי יחתום על שני הדפים אשר מהווים בקשה והצהרה על הצטרפות לשרות בטלפון.

הדף הראשון עם הסיסמה ימסר לנישום.

הדף השני יתויק במשרד. בדף זה לא רשומה הסיסמה.

התיוק במשרד יבוצע עפ"י המספר לתיוק הרשום בצד שמאל בראש הדף.

## בעיות בהדפסה

א. אם למרות שנבדקה ההדפסה ע"י F6, נתגלתה בעיה בהדפסה, לאחר שעודכן במחשב רישום המנוי, נוצר מצב שהסיסמה לא נמסרה למנוי למרות שבמחשב רשומה סיסמה.

במקרה זה הסיסמה תאופס אוטומטית.

יש צורך לבצע החלפת סיסמה אצל המורשים במשרד לבצוע פעולה זו (בשאלתא 41).

כמובן שפעולה זו של החלפת סיסמה יש לבצע ממקום בו אין בעיית הדפסה.

ב. אם למרות הבדיקה של ההדפסה יצאה הדפסה במדפסת לא ידועה או תקלה אחרת, יש לבצע אפוס הסיסמה באופן יזום בשאלתא 42 באופן מיידי.

לאחר מכן ניתן להחליף סיסמה ממסוף הקשור למדפסת תקינה סמוכה.

### רישום מייצג ועובדיו – שאלתא 32

4.4

גם מייצג יוכל להירשם כמנוי במערכת הסיסמאות. כמו כן, רשאי עובד של מייצג לקבל סיסמה אישית.

על מנת שעובד של מייצג יוכל להירשם כמנוי במערכת עליו להציג יפוי כח המייצג על דף פירמה של המייצג.

יפוי כח זה יוצמד לטופס ההצהרה החתום על ידי העובד של המייצג ויתויק ביחד עמו.

הפקת סיסמה למייצג במסך 32 תבוצע ע"י רישום מס' תעודת הזהות שלו עובד של מייצג וכן מספר המייצג/רישוי (במקרה של עו"ד).

על אחריות המייצג לעדכן את האגף כאשר עובד שלו עוזב את משרדו. במקרה כזה עלינו לבטל את העובד של המייצג מהמערכת.

#### 4.5 החלפת סיסמה או שחרור מנעילה – שאילתא 41:

##### 4.5.1 שחרור מנעילה:

אפשרות זו ניתנה למספר מצומם של עובדים במשרד. במקרה שמנוי ננעל בשל שגיאות בהזדהות עליו להגיע למשרד השומה כדי להשתחרר מנעילה. הסיבה שעל המנוי להגיע במקרה כזה למשרד הינה החשש לנסיון התחזות ע"י אדם אחר. שחרור מנעילה מבוצע במסך 41. שחרור מנעילה בלבד אינו מצריך הדפסה וחתימה.

##### 4.5.2 החלפת סיסמה:

במקרה שמנוי ננעל כי איננו זוכר את הסיסמה שלו יש לבצע באותו מסך (41) גם החלפת סיסמה. בהחלפת סיסמה יודפסו טופסי ההצהרה לחתימה על ידי המנוי והטופס שמכיל את הסיסמה החדשה – כמו ברישום מנוי חדש. כאמור, טופס ההצהרה יתויק לפי המספר לתיוק. הטופס עם הסיסמה ימסר למנוי.

##### 4.5.3 החזרת מבוטל לפעילות:

במקרה שבצענו בטול באופן יזום ע"י מסך 42, ויש בקשה לחדש את הפעילות יש לבצע פעולה זו.

החזרה לפעולות תבצע החלפת סיסמה ויודפסו שני הדפים טופס הסיסמה וטופס ההצהרה לחתימה ולתיוק.

4.6 נעילה/ביטול/אפוס סיסמת מנוי – שאילתא 42:

המקרים בהם נשתמש במסך 42 הם:

4.6.1 המנוי ביוזמתו מודיע שיעדר ממשרדו, מהארץ וכדומה לתקופה ומבקש "להקפיא" את סיסמת האישיית.

במקרה זה נבצע נעילה של הסיסמה, על סמך בקשה בכתב של המנוי.

יש לתייק הבקשה בצמוד לטופס ההצהרה המקורי של המנוי.

4.6.2 המנוי ביוזמתו מבקש לבטל את האפשרות לקבל שרות בטלפון מסיבות כלשהן, במקרה זה יש לבצע ביטול מנוי.

יש לצרף מכתב הבקשה לבקשת הרישום המקורית המתויקת עפ"י מספר תיוק.

4.6.3 במקרים בהם משום מה הדפסה עם הסיסמה של הנישום לא הופקה ולא הודפסה במדפסת, נשתמש במסך 42. הסיסמה רשומה במקרים אלו במחשב אך אין אפשרות למוסרה למנוי.

שמוש באפוס סיסמת המנוי במסך 42 בוצע ביטול הסיסמה.

זוהי פעולה זמנית לפני ביצוע ההחלפה לפי סעיף 4.5.2.

4.7 הצגת פרטי מנוי בודד – שאילתא 20:



שאילתא זו מאפשרת קבלת נתונים על ההסטוריה של מנוי בודד.  
פרטי המנוי, ארועים שונים כגון מועדי הזדהות, נעילה, שחרור  
מנעילה, ע"י מי בוצעו הפעולות וכדומה.

4.8 אתור והצגת מנוי בודד – שאילתא 21:

שאילתא זו מאפשרת גם קבלת רשימות מנויים וחתכים ומיועדת  
ליחידת המטה.

4.9 נתונים סטטיסטיים – שאילתא 80:

שאילתא זו מאפשרת קבלת נתונים סטטיסטיים להנהלה.

5. המידע שניתן למסור בטלפון

5.1 נישום אשר הזדהה עם סיסמה אישית יוכל לערוך בירור בטלפון  
לגבי תיקו האישי.

כמו כן, מייצג שהזדהה עם סיסמה אישית (או עובד של מייצג  
שהזדהה עם סיסמתו האישית) יוכל לקבל נתונים מתיק אותו הוא  
מייצג.

5.2 הנתונים אותם ניתן למסור במסגרת בירור טלפוני הינם: מועדי  
הגשת הדו"חות בתיק (האם נקלט דו"ח), מועד דרישת הצהרת  
הון, מועד הגשת הצהרת הון, נתונים בקשר לדוחות ניכויים, בירור  
מצב חשבון, בירור יתרת המס שחייב בו הנישום, סכום החזר מס,  
שעור ניכוי במקור, שעור דרישת מקדמות, מצב ההשגה שהוגשה  
ותוצאות הטפול, מצב התיק במיסוי מקרקעין (פתוח/סגור).

אין למסור מספר חשבון בנק. במקרה של בירור מספר חשבון בנק  
אליו הגיע החזר, יש לבקש מהנישום את מספר חשבון הבנק שלו  
ולאמתו.

5.3 5.3.1 יודגש, שאין למסור נתונים שמקורם אינם בדו"ח הנישום והמופיעים בשאלתות MALL, ו- DF – נתונים שממילא אסור למסור גם אשר נישום מגיע למשרד.

5.3.2 אין לעדכן כתובת או מספר חשבון בנק עפ"י שיחת טלפון.

ואין לשלוח דבר דאר לכתובת שנמסרה בטלפון.

אחריות: .6

כל עובדי האגף אחראים לבצוע הוראה זו.

ב ב ר כ ה,

נציבות מס הכנסה ומיסוי מקרקעין