

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۲- شناسه خدمت ۱۰۰۱۱۱۴۸۰۰۰	۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکواییه های مودیان مالیاتی (موضوع ماده ۲۵۱ مکرر)
نام دستگاه اجرایی: مرکز عالی دادخواهی مالیاتی و تشخیص صلاحیت حرفه ای	
نام دستگاه مادر: وزارت امور اقتصادی و دارایی	
این خدمت مبتنی بر ماده ۲۵۱ مکرر قانون مالیاتهای مستقیم به شرح زیر ارائه می شود: • ثبت نام در سامانه هیات موضوع ماده ۲۵۱ مکرر قانون مالیاتهای مستقیم (در صورتی که قبلاً ثبت نام انجام نشده باشد) • ثبت شکایت و بارگذاری مستندات لازم و دریافت کد رهگیری • تکمیل و اصلاح مستندات (در صورت نیاز) • پیگیری مودی از سازمان مالیاتی در صورت صدور رای • در صورت عدم پذیرش شکایت، مختومه شدن پرونده به مودی اطلاع رسانی می شود فرایند اجرایی این خدمت به شرح زیر است: ابتدا کاربر در سامانه هیات موضوع ماده ۲۵۱ مکرر قانون مالیاتهای مستقیم ثبت نام و شکواییه خود را درج نموده و کد رهگیری دریافت می کند. در صورتی که مبلغ مورد شکایت زیر حدود تعریف شده برای اشخاص حقیقی و حقوقی باشد شکواییه به صورت سیستمی برای اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان ارسال می شود در غیر این صورت پرونده توسط رییس مرکز به دادرس مورد نظر ارجاع می شود (استان تهران از این قاعده مستثنی است و تمامی شکایتها توسط مرکز عالی دادخواهی مالیاتی مورد رسیدگی قرار می گیرد). در این مرحله پرونده، بررسی اولیه شده و در صورت نیاز به تکمیل اطلاعات و مستندات، این موارد بوسیله پیامک از کاربر درخواست شده تا توسط کاربر ثبت و بارگذاری شود. در ادامه دادرس نظر خود را برای متولی امور فنی ارسال و در صورت تایید وی، اظهار نظر نهایی برای رییس مرکز ارسال می شود سپس نظر نهایی در مورد پرونده به وزیر (در قالب فرم خلاصه شکواییه و اظهار نظر) ارسال می شود. حسب دستور وزیر، امکان دارد با طرح شکایت در هیات مستشاری موافقت یا عدم موافقت با طرح شکایت، این موضوع به اطلاع مودی می رسد. در صورت موافقت با طرح شکایت، پرونده مالیاتی مودی از سازمان امور مالیاتی درخواست شده و به یکی از اعضای هیات رسیدگی ارجاع می شود. در این خصوص حسب تشخیص هیات رسیدگی، قرار کارشناسی جهت بررسی دقیق پرونده توسط سازمان امور مالیاتی مربوطه صادر و گزارش کارشناسی مربوطه از سازمان امور مالیاتی دریافت می شود. پس از دریافت این گزارش و انجام بررسی های لازم، نظر هیات رسیدگی، تدوین و برای رییس مرکز ارسال و از طریق ایشان به سازمان امور مالیاتی جهت اجرا و اطلاع به مودی مالیاتی ذیربط ارسال می شود. شایان به ذکر است در صورت ارائه رهنمون از سوی رییس مرکز بر روی پیش نویس تهیه شده، رای صادره (قبل از ارسال) مورد بازبینی قرار خواهد گرفت. امکان دارد خدمت حسب دستور وزیر جهت طرح شکایت یا رسیدگی به شکایت مودی مالیاتی شروع شود. در این خصوص در صورتی که مودی در سامانه طرح شکایت ننموده است از ایشان درخواست می شود، شکایت خود را ثبت و کد رهگیری دریافت کند و در ادامه در صورتی که دستور به طرح شکایت داده شده باشد، پرونده برای هیات مستشاری ارسال می شود. در غیر این صورت فرایند فوق الذکر از ابتدا انجام خواهد شد. همچنین در صورتی که مودی نسبت به رای صادره مرکز عالی دادخواهی مالیاتی و تشخیص صلاحیت حرفه ای شکایتی داشته باشد می تواند به دیوان عدالت اداری مراجعه نماید. بنابراین دیوان عدالت اداری می تواند دادخواستی را (از طریق دفتر حقوقی وزارتخانه) ارسال نماید، که موضوع جهت بررسی و تنظیم لایحه در اختیار متولی امور حقوقی مرکز عالی دادخواهی مالیاتی قرار خواهد گرفت و در نهایت با تعامل با اعضای هیات مستشاری لایحه نهایی و برای دفتر حقوقی ارسال می شود. در صورتی که دیوان عدالت اداری رای مرکز عالی دادخواهی را تایید ننماید، رای هیات تجدیدنظر را برای دفتر حقوقی وزارت متبوع ارسال نموده که پس از دریافت، طرح شکایت در هیات مستشاری انجام خواهد شد و نتیجه آن می تواند رای جدید یا تایید رای قبلی باشد.	شرح خدمت

۴- مشخصات خدمت

جزئیات خدمت (شناسه خدمت)

نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		مخاطبین و مخاطبین	مودیان مالیاتی														
	☒ حاکمیتی			☐ تصدی گری														
	☒ ملی			☐ منطقه ای														
	☐ تولد			☐ آموزش														
	☐ سلامت			☒ مالیات														
	☐ بیمه			☐ ازدواج														
	☐ بازنشستگی			☐ مدارک و گواهینامه ها														
	☐ وفات			☐ سایر														
	☒ تقاضای گیرنده خدمت			☐ فرارسیدن زمانی مشخص														
	☐ تشخیص دستگاه			☐ سایر:														
ماهیت خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت		۱- تکمیل فرم شکوائیه هیات ۲۵۱ مکرر ق.م.م (به صورت الکترونیکی بر روی سامانه) ۲- برگ های مالیاتی قطعی سال مورد شکایت ۳- آراء هیات های حل اختلاف (هیات بدوی یا تجدید نظر) ۴- رای شورای عالی مالیاتی و سایر مدارک لازم ۵- سایر مدارک اثبات ادعا															
	قوانین و مقررات بالادستی		• قوانین مالیات های مستقیم و غیر مستقیم • قانون تجارت، حقوق مدنی، استانداردهای حسابداری و حسابرسی • دستورالعمل ها، مقررات و آیین نامه های مربوط به ماده ۲۵۱ مکرر قانون مالیات های مستقیم															
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		۴۰۰۰ نفر خدمت گیرندگان در: ☐ ماه ☐ فصل ☒ سال															
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت		زمان ارائه خدمت به مودیان مالیاتی از ۴ تا ۶ ماه به طور متوسط و به طور غیر معمول حداکثر ۲۴ ماه															
	تواتر		☐ یکبار برای همیشه با توجه به نیاز مودی چندین بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☒ سال															
	تعداد بار مراجعه حضوری		با توجه به سیستمی شدن بخشی از کار عملاً نیازی به مراجعه حضوری نیست.															
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		<table border="1"> <thead> <tr> <th>مبلغ (مبالغ)</th> <th>شماره حساب (های) بانکی</th> <th>پرداخت بصورت الکترونیک</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>				مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	-	-	☐	-	-	☐	-	-	☐
	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک															
	-	-	☐															
	-	-	☐															
-	-	☐																
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		http://dad.mefa.gov.ir/#!/index																
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه هیات موضوع ماده ۲۵۱ مکرر قانون مالیات های مستقیم																
فرآیند دسترسی به خدمت	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت													
	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر: کانال سروش		☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه													
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی													

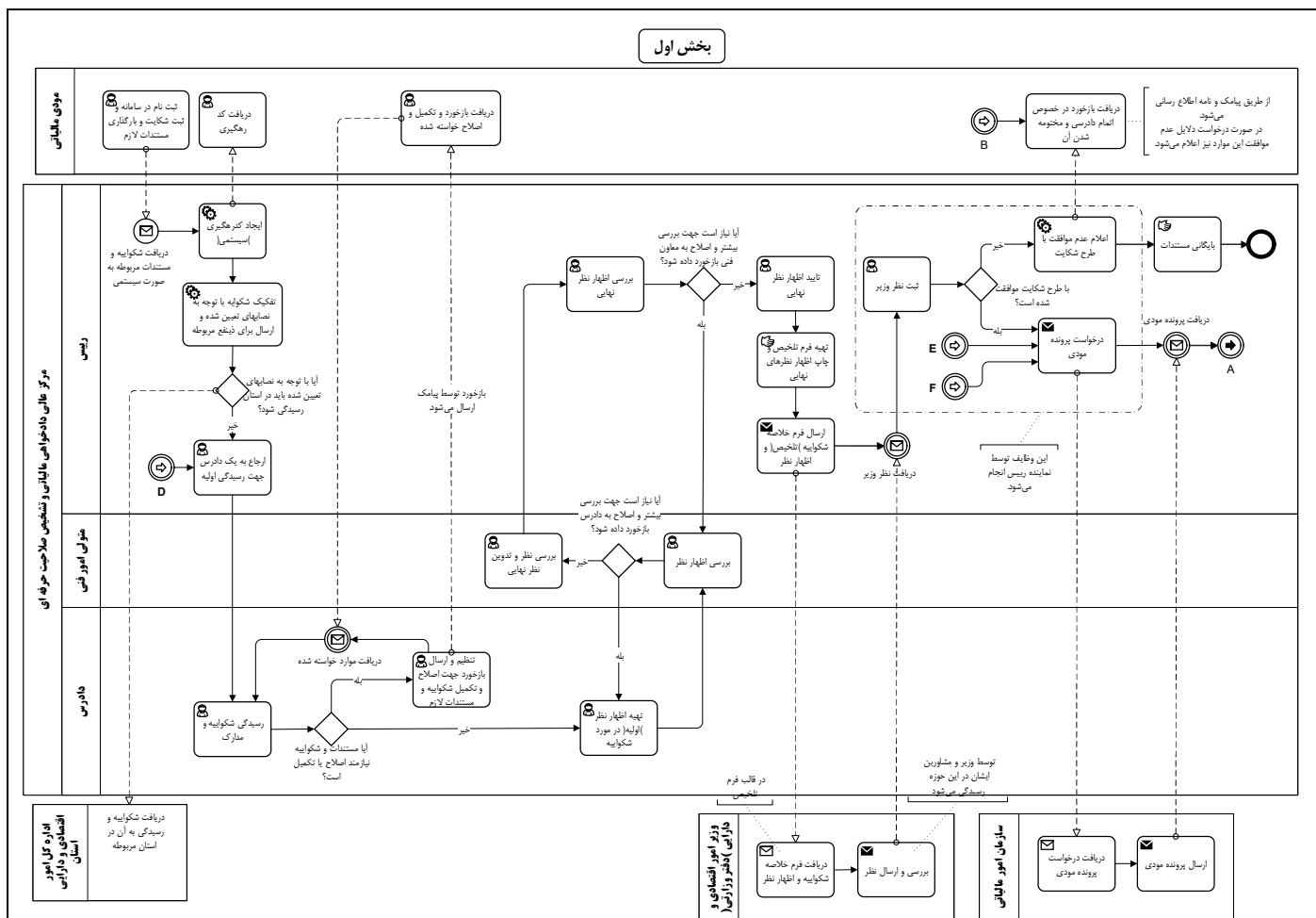
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی ☒ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☒ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☒ پست الکترونیک ☒ ارسال پستی ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ پیام کوتاه ☒ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ☒ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	در مرحله درخواست خدمت	☒ الکترونیکی ☒ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☒ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ پیام کوتاه ☒ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ☒ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
			غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی						
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی ☒ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☒ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☒ پست الکترونیک ☒ ارسال پستی ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ پیام کوتاه ☒ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ☒ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	در مرحله درخواست خدمت	☒ الکترونیکی ☒ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☒ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ پیام کوتاه ☒ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ☒ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
			غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی						
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی ☒ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☒ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☒ پست الکترونیک ☒ ارسال پستی ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ پیام کوتاه ☒ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ☒ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	در مرحله درخواست خدمت	☒ الکترونیکی ☒ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☒ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ پیام کوتاه ☒ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ☒ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
			غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی						

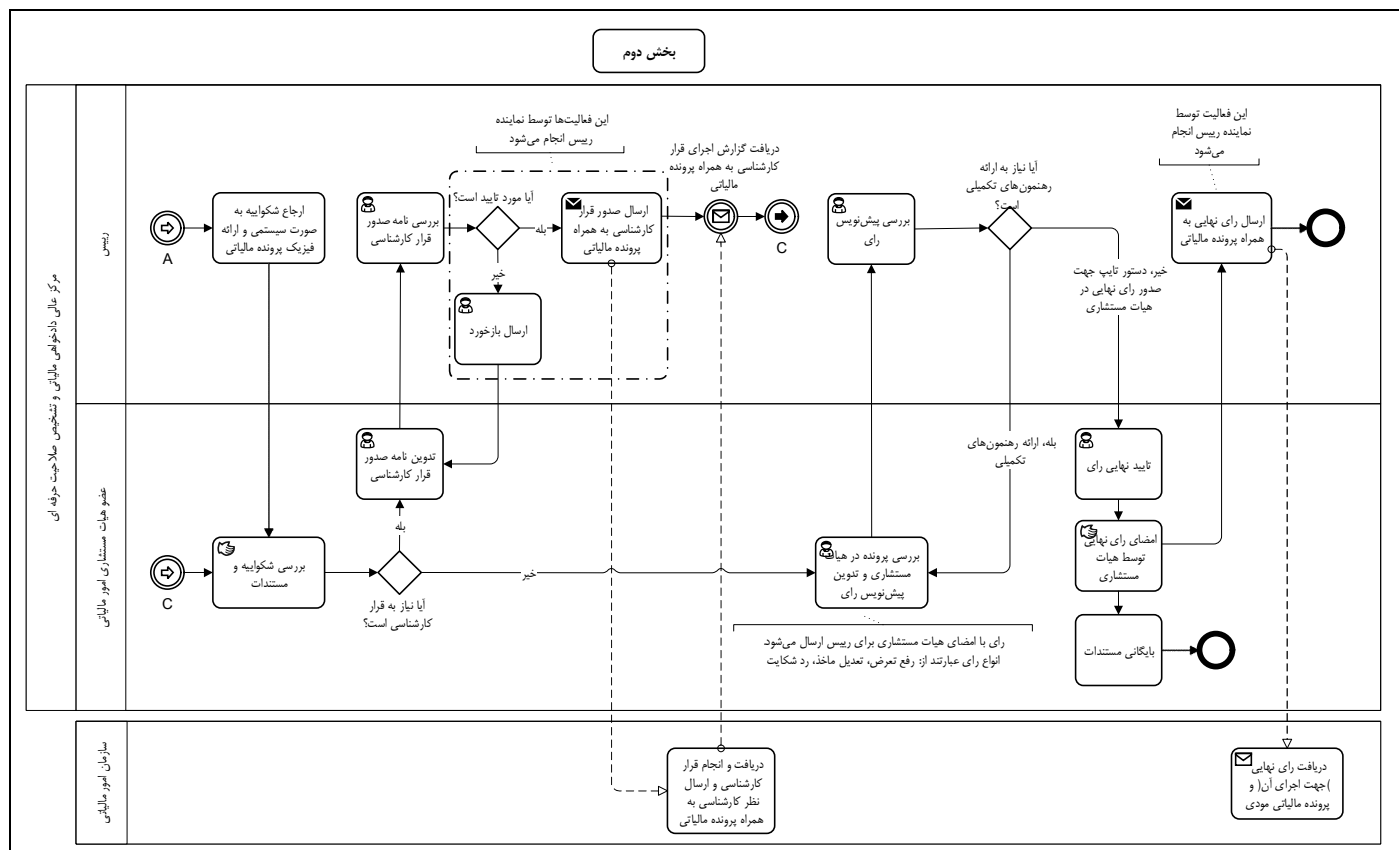
	سامانه گردش مکاتبات وزارت امور اقتصادی و دارایی		بخشنامه‌های مربوطه، قوانین مالیاتی و آراء صادره		☒	☐	☐
					☐	☐	☐
					☐	☐	☐

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی به خط: online دسته‌ای (Batch)		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	سازمان امور مالیاتی کشور	سامانه جامع مالیاتی (زیر سامانه‌های طرح جامع مالیاتی)	پرونده مالیاتی مودی	-	☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
		پایگاه قوانین سازمان امور مالیاتی	قوانین امور مالیاتی	-	☒	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

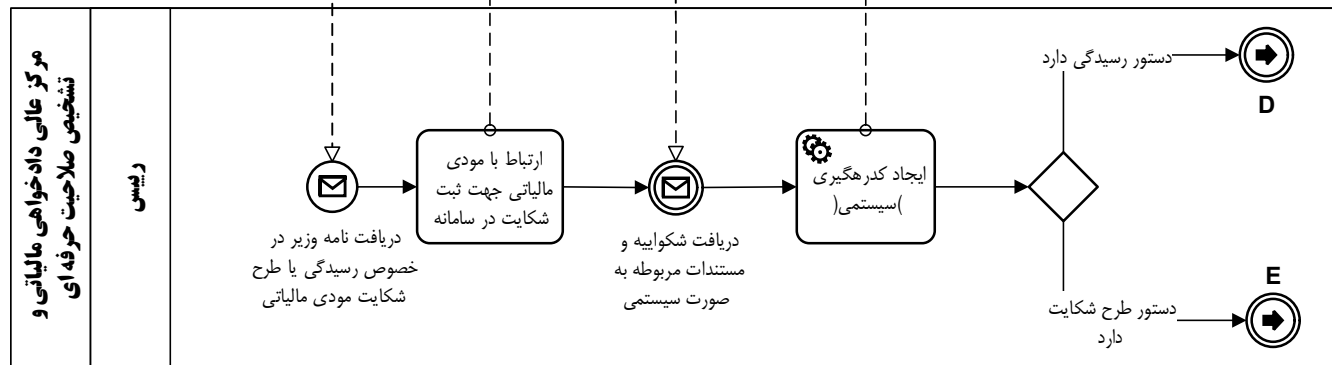
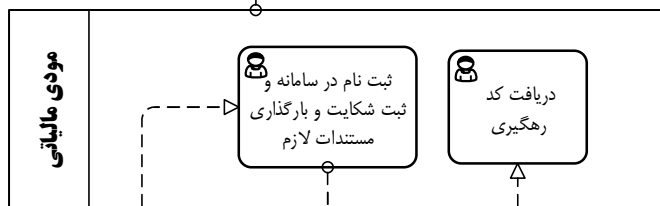
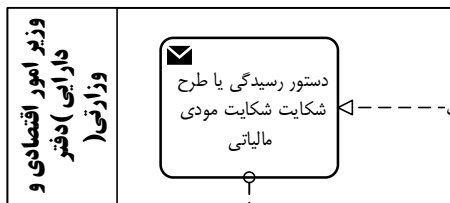
۹- عنوان فرایندهای خدمت	فرایند رسیدگی به شکواییه‌های مودیان مالیاتی (موضوع ماده ۲۵۱ مکرر)

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت
به منظور نمایش بهتر، نمودار فرایند در چهار بخش ارائه شده است.

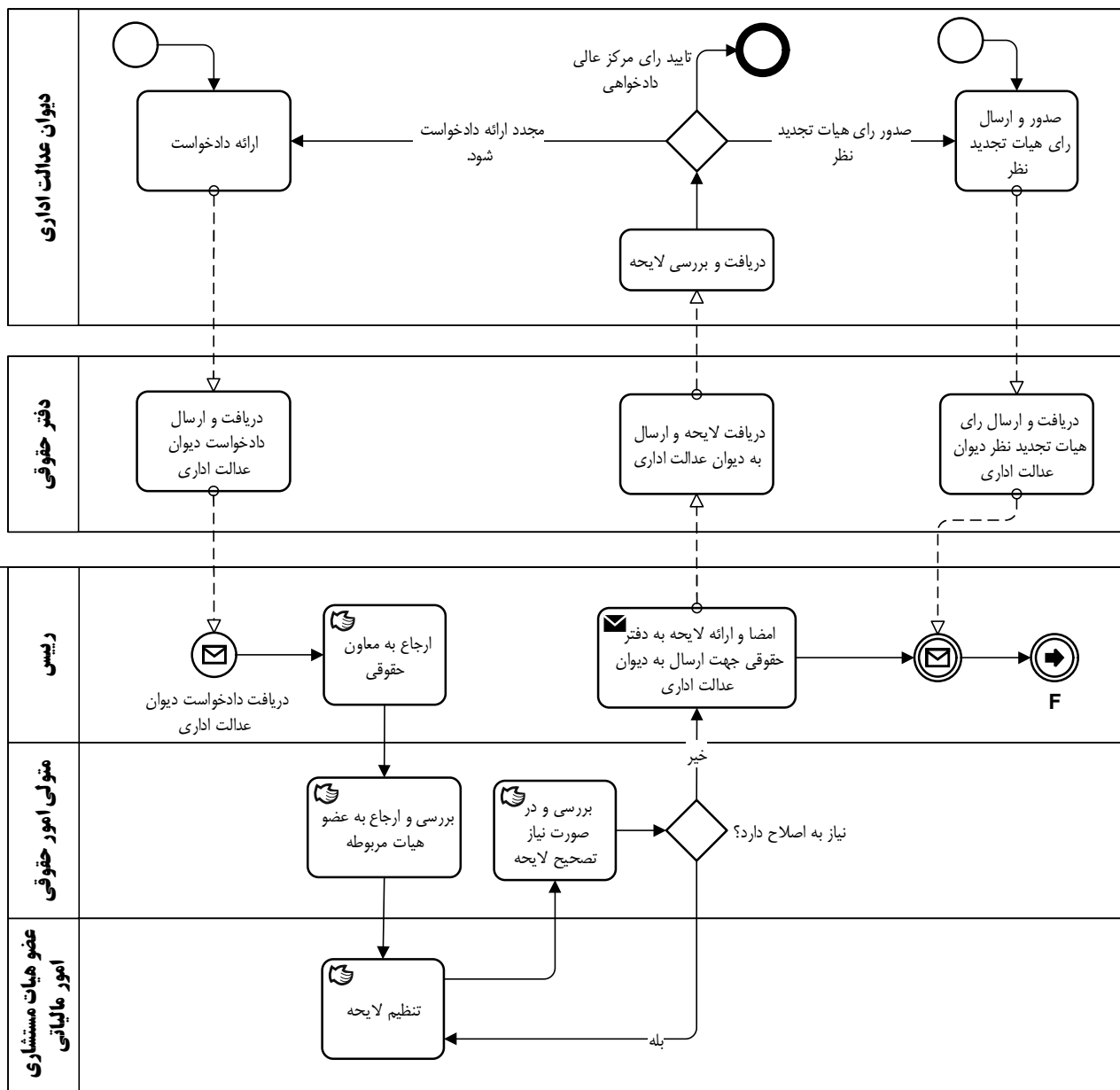




بخش سوم



بخش چهارم



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط: