**فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی**

| 1- عنوان خدمت: رسيدگي به شكواييه هاي موديان مالياتي(موضوع ماده 251 مكرر) | | | | | | | | | | | | 2- شناسه خدمت  ( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3- ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان - هیات 251 مکرر استان | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| نام دستگاه مادر: وزارت امور اقتصادي و دارايي – مرکز عالی دادخواهی مالیاتی و تشخیص صلاحیت حرفه ای | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4- مشخصات خدمت | شرح خدمت | | این خدمت مبتنی بر ماده 251 مکرر قانون مالیاتهای مستقیم به شرح زیر ارائه می‎شود:   * ثبت نام در سامانه هیات موضوع ماده 251 مکرر قانون مالیات‎های مستقیم (در صورتی که قبلا ثبت نام انجام نشده باشد) * ثبت شکایت و بارگذاری مستندات لازم و دریافت کدرهگیری * 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 اطلاع‎رسانی می‎شود   فرایند اجرایی این خدمت به شرح زیر است:  ابتدا کاربر در سامانه هیات موضوع ماده 251 مکرر قانون مالیات‎های مستقیم ثبت نام و شکواییه خود را درج نموده و کد رهگیری دریافت می‌کند. درصورتی 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 می‎شود در غیر این صورت پرونده توسط رییس مرکز به دادرس مورد نظر ارجاع می‎شود (استان تهران از این قاعده مستثنی است و تمامی شکایتها توسط مركز عالي دادخواهي مالياتي مورد رسیدگی قرار می‌گیرد). در این مرحله توسط کاربر دبیرخانه استان با ورود به سامانه و اخذ شکواییه ها ضمن بررسی در صورت تکمیل درخواست بهمراه مستندات چاپ و پس از ثبت در دبیرخانه از طریق سیستم به مدیر کل ارسال می گردد مدیر کل با توجه به نوع شکواییه به دادرسین مالیاتی ارجاع و در ادامه دادرس نظر خود را در خصوص طرح یا عدم طرح پرونده در هیات به مدیر کل اعلام می نماید و در صورت تایید نظر دادرس توسط مدیر کل ، بررسی شکواییه توسط سامانه مربوطه به مرکز ارسال می گردد . در مرکز ضمن بررسی در صورت تایید اظهار نظر دادرسین استان مبنی بر عدم توصیه پرونده در هیات 251 مکرر، پس از تایید وزیر محترم موضوع از طریق پیامک به مودی ارسال می گردد. چنانچه اظهار نظر دادرس مبنی بر توصیه باشد پس از اخذ موافقت وزیر محترم از طریق سامانه اعلام می گردد.. و نتیجه اظهار نظر نهایی طی نامه به مدیر کل استان ارسال می گردد. در موارد توصیه شده پرونده شکواییه از اداره کل امور مالیاتی درخواست می گردد. پس از وصول پرونده ها از اداره کل مالیاتی حسب دستور مدیر کل هر پرونده به یکی از اعضائ هیات ارسال می گردد .اعضا هیات پس از بررسی حسب تشخیص در صورت نیاز، قرار کارشناسی جهت بررسی دقیق پرونده در دو نسخه صادر و به اداره کل امور مالیاتی ارسال می گردد. پس از دستور مدیر کل امور مالیاتی انجام قرار به یکی از کارشناسان که فاقد سابقه بررسی در پرونده مربوط باشد ارجاع می گردد مجری قرار گزارش مربوطه را تهیه از طریق اداره کل امور مالیاتی ارسال می‌شود. پس از دریافت این گزارش و انجام بررسی‌های لازم، جوابیه در جلسه طرح وهیات 251 رای نهایی را صادر می نماید،. رای با نامه به اداره کل امور مالیاتی جهت ابلاغ به مودی تا نسبت به صدور برگ قطعی جدید اقدام گردد و نسخه دیگر رای هیات به مرکز عالی دادخواهی مالیاتی ارسال می گردد.  همچنین در صورتی که مودی نسبت به رای صادره هیات 251 مکرر استان شکایتی داشته باشد می‌تواند به دیوان عدالت اداری مراجعه نماید. بنابراین دیوان عدالت اداری می‎تواند دادخواستی را (از طریق دفتر حقوقی وزارتخانه) ارسال نماید، که موضوع جهت بررسی و تنظیم لایحه در اختیار امور حقوقی اداره قرار خواهد گرفت و در نهایت توسط امور حقوقی لایحه تنظیم و پس از تایید مدیر کل به دیوان عدالت اداری ارسال می‎شود. در صورتی که دیوان عدالت اداری رای هیات 251را تایید ننماید، رای هیات تجدیدنظر را برای دفتر حقوقی وزارت متبوع ارسال نموده که پس از دریافت، طرح شکایت در هیات 251 مکرر استان انجام خواهد شد و نتیجه آن می‎تواند رای جدید یا تایید رای قبلی باشد. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| نوع خدمت | | خدمت به شهروندان (G2C)  خدمت به کسب و کار (G2B)  خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G) | | | | | | | | | | | | | نوع مخاطبین | | | موديان مالياتي | | | | | | | | | | | | | | | |
| ماهیت خدمت | | حاکمیتی | | | | | | | | | | | | | | تصدی گری | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| سطح خدمت | | ملی | | | | | | منطقه ای | | | | | | | | استانی | | | | | | | شهری | | | | | | | روستایی | | | |
| رویداد مرتبط با: | | تولد | | آموزش | | | | | سلامت | | | | | مالیات | | | کسب و کار  0 | | | | | تامین اجتماعی | | | | | | | | | ثبت مالکیت | | |
| تاسیسات شهری | | | | | | | بیمه | | | | | ازدواج | | | بازنشستگی | | | | | مدارک و گواهینامه­ها | | | | | | | | | وفات | | سایر |
| نحوه آغاز خدمت | | تقاضای گیرنده خدمت | | | | | | | | فرارسیدن زمانی مشخص | | | | | | | | | | | رخداد رویدادی مشخص | | | | | | | | | | | | |
| تشخیص دستگاه | | | | | | | | سایر: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| مدارک لازم برای انجام خدمت | | 1. تكميل فرم شكوائيه هيات 251 مكرر ق.م.م (به صورت الکترونیکی بر روی سامانه) 2. برگ هاي مالياتي قطعي سال مورد شكايت 3. آراء هيات هاي حل اختلاف( هيات بدوي يا تجديد نظر) 4. راي شوراي عالي مالياتي و ساير مدارك لازم 5. سایر مدارک اثبات ادعا | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| قوانین و مقررات بالادستی | | * قوانین مالیات‎های مستقیم و غیر مستقیم * قانون تجارت، حقوق مدنی، استانداردهای حسابداری و حسابرسی * دستورالعمل‌ها، مقررات و آیین‎نامه‎های مربوط به ماده 251 مکرر قانون مالیاتهای مستقیم | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5- جزییات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان | | خدمت گیرندگان در: ماه فصل سال | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| متوسط مدت زمان ارایه خدمت | | زمان ارائه خدمت به موديان مالياتي از 3 تا 4 ماه به طور متوسط و به طور غير معمول حداكثر 8 ماه | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| تواتر | | یکبار برای همیشه با توجه به نياز مودي چندين بار در: ماه فصل سال | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| تعداد بار مراجعه حضوری | | با توجه به سیستمی شدن بخشی از کار عملا نیازی به مراجعه حضوری نیست. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان | | مبلغ(مبالغ) | | | | | | | | | | شماره حساب (های) بانکی | | | | | | | | | | | | | پرداخت بصورت الکترونیک | | | | | | | | |
| - | | | | | | | | | | - | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
| - | | | | | | | | | | - | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
| - | | | | | | | | | | - | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
| 6- نحوه دسترسی به خدمت | 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 251 مکرر قانون مالیات‎های مستقیم | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| مراحل خدمت | | نوع ارائه | | | | رسانه ارتباطی خدمت | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| در مرحله اطلاع رسانی خدمت | | الکترونیکی  غیرالکترونیکی | | | | اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی)  پست الکترونیک ارسال پستی  تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه  سایر: کانال سروش | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ذکر ضرورت مراجعه حضوری | | | | | | | | جهت احراز اصالت فرد  جهت احراز اصالت مدرک  نبود زیرساخت ارتباطی مناسب  سایر: | | | | | | | | | | | | | مراجعه به دستگاه:  ملی  استانی  شهرستانی | | | | | | |
| در مرحله درخواست خدمت | | الکترونیکی  غیرالکترونیکی | | | | اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی)  پست الکترونیک ارسال پستی  تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه  دفاتر پيشخوان  شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:  عناوین مشابه دفاتر پیشخوان  سایر(باذکرنحوه دسترسی) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ذکر ضرورت مراجعه حضوری | | | | | | | | جهت احراز اصالت فرد  جهت احراز اصالت مدرک  نبود زیرساخت ارتباطی مناسب  سایر: | | | | | | | | | | | | مراجعه به دستگاه:  ملی  استانی  شهرستانی | | | | | | | |
| مرحله تولید خدمت  (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها ) | | الکترونیکی  غیرالکترونیکی | | | | اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP)  پست الکترونیک سایر : با توجه به اینکه سامانه هیات موضوع ماده 251 مکرر قانون مالیات‎های مستقیم هنوز به طور کامل پیاده‌سازی نشده است و همچنین وب سرویس‌های لازم جهت دریافت اطلاعات و مستندات درخواستی از سمت سازمان مالیاتی کشور ایجاد نشده است، همچنان بخشی از امور مربوط به رسیدگی شکواییه به صورت غیر الکترونیکی انجام می‎شود. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ذکر ضرورت مراجعه حضوری | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| درمرحله ارائه خدمت | | الکترونیکی  غیرالکترونیکی | | | | اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی)  پست الکترونیک ارسال پستی  تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه  دفاتر پيشخوان  شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:  عناوین مشابه دفاتر پیشخوان  سایر: اتوماسیون اداری | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ذکر ضرورت مراجعه حضوری | | | | | | | | جهت احراز اصالت فرد  جهت احراز اصالت مدرک  نبود زیرساخت ارتباطی مناسب  سایر: | | | | | | | | | | | | مراجعه به دستگاه:  ملی  استانی  شهرستانی | | | | | | | |
| 7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه | نام سامانه های دیگر | | | فیلدهای مورد تبادل | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | استعلام الکترونیکی | | | | | | | | استعلام غیر الکترونیکی | |
| برخط  online | | | | | دسته­ای (Batch) | | |
| سامانه گردش مکاتبات وزارت امور اقتصادی و دارایی | | | بخشنامه‎های مربوطه، قوانین مالیاتی و آراء صادره | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
|  | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
|  | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| 8-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر | نام دستگاه دیگر | نام سامانه های دستگاه دیگر | | | | | | فیلدهای موردتبادل | | | | | | | | مبلغ (درصورت پرداخت هزینه) | | | | استعلام الکترونیکی | | | | | | | | | اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: | | | | | |
| برخط  online | | | دسته­ای (Batch) | | | | | |
| سازمان امورمالياتي كشور | 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 | | | | | |
| 9- عناوین فرایندهای خدمت | فرایند رسيدگي به شكواييه‌هاي موديان مالياتي(موضوع ماده 251 مكرر) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت  به منظور نمایش بهتر، نمودار فرایند ارائه شده است. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: | | | | | | تلفن: | | | | | | | | پست الکترونیک: | | | | | | | واحد مربوط: | | | | | | | | | | | | | |