

توافقنامه سطح خدمت "رسیدگی به شکایات مودیان مالیاتی"

1. مقدمه

"رسیدگی به شکایات مودیان مالیاتی" خدمتی است که دولت به مردم (G2C) ارائه می‌دهد. سامانه الکترونیکی پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی سازمان امور مالیاتی کشور که در اجرای ماده 25 قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مبارزه با فساد فعال گردیده، فرآیندی است که به موجب آن مودیان محترم مالیاتی می‌توانند شکایات خود را ثبت نموده و دادستانی انتظامی مالیاتی و سایر دفاتر ذیربط مسئولیت رسیدگی به این شکایات را به عهده دارند. این سامانه صرفاً جهت ثبت شکایت (نقض قوانین و مقررات، عدم انجام وظیفه، درخواست وجه غیرقانونی و گزارش سوء جریان یا فرار مالیاتی) می‌باشد در سایر موارد مودیان محترم مالیاتی باید با مرکز ارتباط مردمی سازمان با شماره سراسری 1526 تماس حاصل فرمایند. بدیهی است پاسخ لازم پس از رسیدگی از طریق این سامانه به اطلاع آنها خواهد رسید.

2. هدف

- هدف از این توافقنامه ارائه با کیفیت خدمت توسط سازمان امور مالیاتی کشور در راستای بهره‌مندی از بسیاری از خدمات الکترونیکی توسط مودیان محترم سازمان است که از آن جمله امکان ثبت شکایات (نقض قوانین و مقررات، عدم انجام وظیفه، درخواست وجه غیرقانونی و گزارش سوء جریان یا فرار مالیاتی) مودیان محترم مالیاتی است.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

3. مسئولیت

- طبق ماده 25 قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مبارزه با فساد، سازمان امور مالیاتی کشور مجوز دارد پس از ثبت شکایت (نقض قوانین و مقررات، عدم انجام وظیفه، درخواست وجه غیرقانونی و گزارش سوء جریان یا فرار مالیاتی) توسط مودیان محترم مالیاتی، شکایات ثبت شده را توسط دادستانی انتظامی مالیاتی و سایر دفاتر ذیربط رسیدگی کند. در واقع سازمان امور مالیاتی کشور مسئول پاسخگویی به شکایات مودیان محترم مالیاتی است.
- طبق ماده 25 قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مبارزه با فساد، کلیه مودیان محترم می‌توانند شکایات (نقض قوانین و مقررات، عدم انجام وظیفه، درخواست وجه غیرقانونی و گزارش سوء جریان یا فرار مالیاتی) خود را در سامانه مربوط به رسیدگی به شکایات مردمی ثبت و سپس نتیجه آن را پیگیری نمایند.

ماده 25 قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مبارزه با فساد - "دستگاه‌های مذکور در بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (2) این قانون موظفند به بازنگری و مهندسی مجدد سامانه پاسخگویی به شکایات و مکانیزه نمودن آن به نحوی اقدام نمایند که دریافت شکایات به طور غیرحضوری توسط واحدهایی که مسئولیت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردم را دارند به واحد مربوطه در دستگاه منعکس گردد. واحد مزبور موظف است براساس زمان‌بندی تعیین

شده به ارائه پاسخ به متقاضی یا شاکی اقدام نماید و در صورت عدم پاسخگویی در مهلت معین، موضوع در سلسله مراتب اداری تا بالاترین مقام دستگاه منعکس شود. واحدهای مزبور موظفند در صورت وارد نبودن شکایت، موضوع را به صورت مکتوب و با ذکر علت به شاکی اعلام نمایند.

کلیه مراحل فوق باید حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ وصول شکایت خاتمه یابد. عدم رسیدگی به شکایت یا عدم انعکاس موضوع به مراجع ذیصلاح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور، تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد می شود.

4. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است شکایات خود را از طریق سامانه مربوط به رسیدگی به شکایات مردمی به سازمان امور مالیاتی کشور ارائه نماید.

- سامانه الکترونیکی پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی سازمان امور مالیاتی کشور فرم به آدرس اینترنتی <http://intamedia.ir/Pages/Action/ShowContent/35417> می باشد.

5. هزینه ها و پرداختها

این خدمت به صورت رایگان به مودیان محترم مالیاتی ارائه می شود.

6. دوره عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا زمانی که ماده 25 قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مبارزه با فساد تغییر نکرده لازم اجرا است و کلیه مودیان محترم امکان ثبت شکایات (نقض قوانین و مقررات، عدم انجام وظیفه، درخواست وجه غیرقانونی و گزارش سوء جریان یا فرار مالیاتی) خود را در سامانه مربوط به رسیدگی به شکایات مردمی خواهند داشت.

7. خاتمه توافقنامه

- خدمت "رسیدگی به شکایات مودیان مالیاتی" تا زمانیکه ماده 25 قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مبارزه با فساد تغییر نکرده لازم اجرا است و کلیه مودیان محترم امکان ثبت شکایات (نقض قوانین و مقررات، عدم انجام وظیفه، درخواست وجه غیرقانونی و گزارش سوء جریان یا فرار مالیاتی) خود را در سامانه مربوط به رسیدگی به شکایات مردمی خواهند داشت.