



سازمان امور مالیاتی کشور

شماره بخشنامه : 210-90-13984

تاریخ : ۱۳۹۰/۰۶/۱۶

موضوع	تفاهم نامه واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی
شماره : 13984/90/210 تاریخ : 16/6/1390 پیوست : دارد	
	تفاهم نامه واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی در اجرای ماده 1 قانون توسعه حمل و نقل عمومی و تصمیم نامه شماره 61116/42401 مورخ 18/3/1389 رئیس جمهور محترم به منظور ایجاد بسترهای لازم برای کاهش تصدیهای دولت و اجرای مواد مرتبط در فصول دوم و پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب 24/7/1386 و کاهش تقاضای سفر با توجه به ماده 2 آئین نامه اجرائی دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی تفاهم نامه زیر منعقد می گردد. تفاهم نامه حاضر را سازمان امور مالیاتی کشور به عنوان دستگاه خدمات دهنده و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور با شرایط و ضوابط تعیین شده امضا و مبادله می نمایند. ماده 1- موضوع تفاهم نامه عبارت است از ارائه خدمات سازمان امور مالیاتی کشور با نظارت دستگاه خدمات دهنده در دفاتر پیشخوان خدمات دولت در سراسر کشور با نظارت کارگروه های استانی. تبصره 1- مدت تفاهم نامه نامحدود و اجرای طرح با استعداد دفاتر پیشخوان خدمات دولت اعم از شهری و روستایی خواهد بود که در فاز اول در استان های تهران و آذربایجان شرقی اجرایی خواهد شد و پس از آن در مقاطع زمانی بعدی قابل تسری به سایر استان ها خواهد بود. تبصره 2- دستگاه خدمات دهنده می تواند در صورت عدم پوشش نقاط موجود نسبت به اعلام نقاط مورد نیاز به کارگروه استانی اقدام نماید. انتخاب دفاتر با رعایت مفاد این تفاهم نامه به عهده کارگروه استانی خواهد بود. تبصره 3- خدمات واگذار شده در دفاتر تعیین شده و توسط کاربران آموزش دیده مورد تایید دستگاه خدمات دهنده به مردم عرضه خواهد شد. ماده 2- تعهدات الف- دستگاه خدمات دهنده وظایف دستگاه خدمات دهنده به شرح زیر است: 1- بررسی گزارشات و شکایات واصله از شاکیان و پیشنهادات مشتریان دفتر و در صورت لزوم انعکاس برای اتخاذ تصمیم نهایی به دبیرخانه کارگروه استانی و عنداللزوم تعقیب شکایات در مراجع صالح قضایی توسط دستگاه خدمات دهنده پس از تصویب تخلف در کارگروه استانی. 2- متن قرارداد پیشنهادی قبل از اجرای مفاد این تفاهم نامه باید به تصویب کمیته اجرایی، کارگروه راهبری رسیده و به کارگروه های استانی از طریق دبیرخانه کارگروه راهبری ابلاغ گردد. تبصره- ارسال یک نسخه از قرارداد منعقد شده بین خود و دارنده پروانه ظرف یک ماه پس از تاریخ عقد قرارداد به دبیرخانه کارگروه استانی. 3- تحویل آیین نامه ها، دستورالعمل های اجرایی، فرم های اطلاعاتی، تجهیزات و امکانات اختصاصی، مهرهای اداری (به استثنای مهرهای مربوط به مأمورین تشخیص مالیات) و نرم افزارهای مورد نیاز دفاتر به صورت رایگان به دارنده پروانه. 4- آموزش رایگان دارنده پروانه و کارکنان مربوط. 5- ابلاغ تعرفه های جدید و هر گونه تغییرات بعدی اعلام شده از سوی مراجع قانونی مربوط قبل از تاریخ اجرا به دارنده پروانه. 6- قراردادن خدمات موضوع قرارداد در اختیار دارنده پروانه، ظرف یک ماه بعد از تاریخ امضای قرارداد. 7- ابلاغ دستورالعمل های جدید یا اصلاحی مرتبط با گردش کار اجرایی، فنی و تخصصی دفتر مرتبط با خدمات سازمان برای اجرا به دارنده پروانه و کارگروه استانی.

ب- تعهدات دفاتر پیشخوان خدمات دولت

ارائه خدمات موضوع تفاهم نامه در کلیه دفاتر پیشخوان خدمات دولت با رعایت موارد ذیل بلا مانع است.

- 1- رعایت شئون اسلامی، اداری و مقررات طرح تکریم ارباب رجوع.
- 2- انجام خدمات بر اساس مفاد آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان دولت و پیوست های آن و دستورالعمل های اجرایی دستگاه خدمات دهنده.
- 3- الزام به نگهداری یک نسخه کامل از دستورالعمل ها، بخشنامه ها، آیین نامه ها و فهرست تعرفه های ابلاغی از طرف سازمان، دستگاه های خدمات دهنده و سایر مراجع ذیربط در محل دفتر به صورت مرتب و در صورت لزوم آموزش کارکنان تحت سرپرستی و نظارت و مراقبت بر اجرای صحیح و دقیق آنها.
- 4- نصب دستگاه POS (نقطه فروش) حداقل یکی از بانک های تحت نظارت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران برای پرداخت وجوه مربوط به دستگاه خدمات دهنده.
- 5- نصب تابلوی خدمات قابل ارایه و تعرفه آنها در محل دفتر و در مقابل دید مشتریان.
- 6- حفظ و حراست از اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات دهنده نیازمند نگهداری و مراقبت ویژه می باشد و عدم افشای آنها نزد دیگران. در صورت عدم اجرای مقررات این بند و در صورت وقوع بزه مراتب از طریق محاکم صالحه قضایی تعقیب خواهد شد.
- 7- همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی کارگروه استانی و دستگاه خدمات دهنده (در حیطه خدمات مربوط) و سایر مراجع قانونی و نظارتی پس از هماهنگی با کارگروه استانی با ارائه کارت شناسایی و معرفی نامه رسمی.
- 8- ارایه خدمات موضوع پروانه به مشتریان در ساعات کاری اعلام شده توسط کارگروه استانی که به طور مناسب در محل قابل رویت مراجعه کنندگان باشد.
- 9- قرار دادن آدرس، شماره تلفن، شماره نمابر و آدرس الکترونیکی ابلاغی کارگروه استانی برای دریافت شکایت ها و پیشنهادها در معرض رویت مراجعان و مشتریان.
- 10- تامین نیروی آموزش دیده جایگزین در صورت غیبت هر یک از کارکنان دفتر که خدمات موضوع تفاهم نامه را ارائه می کنند.
- 11- ایجاد شبکه های بر خط (Online) با دستگاه خدمات دهنده در صورت نیاز.

ماده 3- امور مالی

بخش اول- تعهدات مالی دارنده پروانه

- 1- دارنده پروانه موظف است تعرفه های خدمات قابل ارایه را با توجه به آخرین تغییرات مصوب و با ذکر تاریخ اجرای تعیین شده مطابق ابلاغیه های دستگاه خدمات دهنده رعایت نماید.
- تبصره 1- دریافت وجوه بیش از تعرفه های اعلام شده و کارمزد به شرح پیوست تفاهم نامه تخلف محسوب می گردد و با دارنده پروانه در این خصوص برابر مفاد این آیین نامه برخورد خواهد شد.
- تبصره 2- ارائه رسید به مشتریان در قبال دریافت هرگونه وجوه از آنها الزامی است.
- 2- دارنده پروانه در هنگام دریافت هرگونه وجهی از مودیان به نمایندگی از دستگاه خدمات دهنده موظف است در خصوص واریز کلیه وجوه دریافتی در مهلت مقرر در قرارداد منعقد به حساب های تعیین شده از طرف دستگاه ارائه دهنده خدمات اقدامات لازم را بعمل آورد.
- 3- دارنده پروانه موظف است با توجه به تصمیماتی که از سوی کارگروه استانی در خصوص جبران خسارت وارده به دستگاه خدمات دهنده اتخاذ گردیده، نسبت به جبران خسارت و واریز مبالغ مربوطه به شماره حساب اعلام شده طرف مدت تعیین شده از سوی کارگروه اقدام نماید. در غیر اینصورت دستگاه خدمات دهنده می تواند در خصوص جبران خسارت برابر مفاد قرارداد منعقد عمل نماید.

بخش دوم - سایر موارد

- 1- ارایه خدماتی که در چارچوب پروانه به صورت موردی (به جزء مواردی که در قرارداد درج شده است) از سوی دستگاه خدمات دهنده به کارگروه استانی منعکس می شود باید با تنظیم الحاقیه قرارداد انجام شود.
- 2- در صورتی که مدت اعتبار پروانه خاتمه یافته و تمدید نشود و یا به علت نقض شرایط آیین نامه و پیوست های آن و یا به دلیل درخواست دارنده پروانه، پروانه دفتر لغو شود طرفین موظفند برابر قرارداد منعقد نسبت به تسویه حساب مالی در کارگروه استانی و با حضور نماینده سازمان اقدام کنند.
- تبصره- دارنده پروانه موظف است طرف مدت تعیین شده در قرارداد با دستگاه خدمات دهنده در مورد انجام تعهدات معوقه و پرداخت تنخواه گردان و تسهیلات دریافتی (در صورت وجود) تسویه حساب نماید.
- 3- در خصوص مقررات مالی تصریح نشده در آیین نامه و پیوست های آن برابر قوانین و مقررات مربوطه و قرارداد فی مابین رفتار خواهد شد.
- 4- فهرست عناوین و شرح خدمات و کارمزدهای آن به پیوست این تفاهم نامه می باشد. تغییر در مفاد آن با پیشنهاد مشترک طرفین و تصویب کارگروه استانی امکان پذیر است.
- تبصره 1- الزامات قانونی آنی از این امر مستثناست و برابر قانون اقدام بایسته صورت می پذیرد.
- 5- کارگروه استانی و دستگاه خدمات دهنده مکلف به نظارت بر حسن اجرای قانون و ضوابط و مقررات در حوزه خدمات این تفاهم نامه در دفاتر می باشند.
- 6- رسیدگی به تخلفات و شکایات موضوع این تفاهم نامه برابر پیوست شماره 4 آیین نامه اجرائی دفاتر پیشخوان خدمات دولت توسط دبیرخانه کارگروه استانی انجام و پس از تایید کارگروه، به اجرا گذاشته خواهد شد.

7- حل اختلاف ناشی از اجرای این تفاهم نامه بدو از طریق مذاکره و در صورت عدم حصول توافق، ارجاع موضوع به کارگروه استانی و در صورت عدم توافق مطابق آئین نامه اقدام خواهد شد.

ماده 4- کلیات

این تفاهم نامه در سه نسخه متحدالشکل که دارای ارزش یکسان است در تاریخ 23/1390 منعقد و مفاد آن برای طرفین لازم الاجرا می باشد.

علی عسکری

رئیس کل سازمان امور مالیاتی کشور

احمد بزرگیان

معاون نوسازی و تحول اداری معاونت توسعه

مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

فهرست شرح خدمات و کارمزد (پیوست تفاهم نامه)

نام خدمات

ردیف

شرح فعالیت

کارمزد(به ریال)

گواهی پرداخت مالیات

1

کنترل مدارک و احراز هویت

48000

2

ورود اطلاعات

3

استعلام از سیستم و اخذ تاییدیه

4

اسکن مدارک

5

صدور قبض بانک

6

ثبت تاییدیه قبض بانک پرداخت شده

7

دریافت تاییدیه مالیاتی اینترنتی

8

صدور گواهی پرداخت مالیات+ مهر برجسته

9

صدور رسید

10

4% مالیات بر ارزش افزوده

نام خدمات

ردیف

شرح فعالیت

اظهارنامه

1

کنترل مدارک و احراز هویت

40000

2

ورود اطلاعات

3

استعلام از سیستم و اخذ تاییدیه

4

اسکن مدارک

5

اسکن اظهارنامه

6

صدور قبض بانک

7

صدور رسید

8

4% مالیات بر ارزش افزوده

