



بخشنامه

۱۷۱	۹۷	ابلاغ دستورالعمل اجرایی منشور حقوق مؤدیان	ب
-----	----	---	---

مخاطبان / ذینفعان	امور مالیاتی شهر و استان تهران ادارات کل امور مالیاتی
موضوع	دستورالعمل اجرایی منشور حقوق مؤدیان

پیرو بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۶/۱۷۹ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۸ در خصوص ابلاغ ویرایش جدید منشور حقوق مؤدیان؛ به منظور تبیین ساز و کار مناسب جهت پیاده سازی منشور موصوف، به پیوست "دستورالعمل اجرایی منشور حقوق مؤدیان" که به تصویب کمیته تخصصی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم رسیده است، جهت اجرا ابلاغ می شود. مقتضی است ترتیبی اتخاذ گردد که این دستورالعمل به نحو مناسب به تمامی همکاران اطلاع رسانی شود.

محمد قاسم یحیی
سرپرست سازمان امور مالیاتی کشور

رئیس گروه مؤدی مداری	معاون دفتر خدمات مؤدیان	مسعود بهمنی مدیر کل دفتر خدمات مؤدیان	عبدالله بهزاد دانشیار انجمن مالیاتی	قادر جنتی معاون مالیات های مستقیم

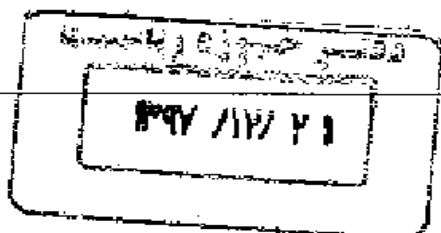
دستخدا کارپرد ۱- داخلی * ۲- خارجی *

تاریخ اجرای تاریخ ابلاغ	مدت اجرا تا اطلاع ثانوی	مرجع ناظر: دادستانی انتظامی	نسخه ابلاغ: فیزیکی و سیستم (چهارگون)
-------------------------	-------------------------	-----------------------------	--------------------------------------

رونوشت:

- جناب آقای دکتر پستند، وزیر محترم امور اقتصادی و دارایی برای استحضار.
- مستشار ویژه محترم رئیس کل سازمان برای اطلاع و اقدام لازم.
- معاونین محترم سازمان برای اطلاع و اقدام لازم.
- مشاورین محترم سازمان برای اطلاع.
- سرگرم خداری اطلاعات و ارتباطات برای اطلاع و اقدام لازم.
- شورای عالی مالیاتی برای اطلاع و اقدام لازم.
- دادستان انتظامی مالیاتی برای اطلاع و اقدام لازم.
- دفتر مرکزی، حراست برای اطلاع و اقدام لازم.
- دفتر نظارت بر هیات های حل اختلاف مالیاتی برای اطلاع و اقدام لازم.
- دفتر مدیریت ارزیابی عملکرد و هماهنگی هیات های رسیدگی به تخلفات اداری برای اطلاع و اقدام لازم.
- دفتر ستادی برای درج در شبکه اطلاعاتی مربوط.
- دفتر روابط عمومی و فرهنگ سازی مالیات برای اطلاع و اقدام لازم.
- دفتر آموزش برای اطلاع و اقدام لازم.
- دفتر رئیس کل برای اطلاع.
- دفتر خدمات مؤدیان برای اطلاع و اقدام لازم. به صورت سلفه.

محمد قاسم یحیی
سرپرست سازمان امور مالیاتی کشور



دستور العمل اجرایی «منشور حقوق مؤدیان»

مقدمه

مؤدیان مالیاتی، سرمایه های ارزشمند سازمان امور مالیاتی کشور محسوب می شوند و تمکین داوطلبانه آنان از تکالیف قانونی، ضمن افزایش کارایی نظام مالیاتی، ارتقاء جایگاه اجتماعی این سازمان را در پی خواهد داشت. تحقق این مهم، مستلزم پایبندی تمامی ارکان سازمان امور مالیاتی به رعایت حقوق مؤدیان و تسهیل فرآیندهای کاری برای آنان است. بر این اساس، به منظور شفاف سازی حقوق مؤدیان مالیاتی، منشور حقوق مؤدیان بر مبنای اصول قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و با تکیه بر قوانین مالیات های مستقیم و مالیات بر ارزش افزوده، قانون مدنی، قانون تجارت و مصوبه شورای عالی اداری در خصوص منشور حقوق شهروندی در نظام اداری تدوین گردیده است.

اجرای مفاد منشور حقوق مؤدیان و حفظ اثربخشی آن، مستلزم تدوین ساز و کارهای برای به روزآوری منشور حقوق مؤدیان، آموزش و نظارت بر حسن اجرای آن است. دستور العمل حاضر به تشریح موارد فوق می پردازد.

هدف

هدف از تهیه این دستور العمل، تبیین و تشریح ساز و کارهای مربوط به ابلاغ، آموزش و به روزرسانی منشور حقوق مؤدیان و تعیین نحوه اطلاع رسانی مفاد آن به همکاران و مؤدیان محترم مالیاتی است.

دامنه کاربرد

این دستور العمل برای کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور در تمامی ادارات کل امور مالیاتی سراسر کشور و دفاتر و واحدهای ستادی سازمان لازم الاجرا است.

مراجع

مراجع مهم مورد استفاده در تهیه این دستور العمل عبارتند از:

- قانون مدیریت خدمات کشوری.
- قانون مالیات های مستقیم مصوب ۱۳۶۶/۱۲/۳ با اصلاحیه های بعدی آن منتهی به اصلاحیه مصوب ۱۳۹۴/۴/۳۹ و آئین نامه ها و دستور العمل ها و بخشنامه های مالیاتی مربوط.
- قانون مالیات بر ارزش افزوده.
- قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و آیین نامه اجرایی ماده (۲۶) آن.
- بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۶۶۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۸/۲۷ سازمان امور مالیاتی کشور در خصوص ابلاغ منشور حقوق مؤدیان.
- بخشنامه شماره ۲۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ رئیس محترم جمهور در خصوص حقوق شهروندی در نظام اداری.
- بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷ مورخ ۱۳۹۴/۴/۲۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص طرح تفکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در سازمان امور مالیاتی کشور.
- بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ مورخ ۱۳۹۷/۴/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص صیانت از حقوق مردم و سلامت نظام اداری.
- مصوبه شماره ۱۱۲۷/۱۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری در خصوص منشور حقوق شهروندی در نظام اداری.
- دستور العمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان امور اداری و استخباراتی کشور و دستور العمل اجرایی شورای راهبردی توسعه مدیریت سازمان امور مالیاتی کشور.
- برنامه راهبردی و عملیاتی سازمان امور مالیاتی کشور.
- سایر قوانین و مقررات مرتبط.

تعاریف

تعاریف عملیاتی برخی واژگان مورد استفاده در این دستور العمل عبارتند از:

- ۱- سازمان: سازمان امور مالیاتی کشور.
- ۲- اداره کل: اداره کل امور مالیاتی.
- ۳- منشور: مقصود از منشور، منشور حقوق مؤدیان است. منشور حقوق مؤدیان، مبنی است که برای رعایت کرامت انسانی و گسترش عدالت مالیاتی از طریق شفاف سازی حقوق مؤدیان، از سوی سازمان امور مالیاتی کشور تدوین و ابلاغ شده است. این منشور تطبیق داده شده با حقوق شهروندی است.
- ۴- طرح تفکریم: طرح تفکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع.
- ۵- مؤدی مالیاتی: شخصی است که تکلیف یا بدهی مالیاتی بابت هرگونه فعالیت یا معاملات انجام شده و یا وضعیت پدیدآمده، متوجه اوست.
- ۶- قانون: قانون مالیات های مستقیم مصوب ۱۳۸۰/۱۱/۲۷ با اصلاحات پدید آن تا تاریخ ۱۳۹۴/۴/۳۹ (که در این متن با حروف اختصاری «ق.م.» از آن یاد شده است) و قانون مالیات بر ارزش افزوده (که در این متن با حروف اختصاری «ق.ا.» از آن یاد شده است).



۷- مصوبه حقوق شهروندی: منظور از مصوبه حقوق شهروندی، تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری، به شماره ۱۱۴۷۱۲۸، مصوب ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری است.

مسئولیت ها:

مسئولیت اجرای مفاد این دستورالعمل حسب مورد با تمامی کارکنان ادارات کل، امور مالیاتی و دفاتر ستادی در تمامی سطوح است. مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده دادستانی انتظامی مالیاتی است.

شرح فعالیت ها:

ماده (۱): تهیه، ابلاغ و به روز رسانی سراسری منشور:

پیش نویس منشور حقوق مؤدیان در دفتر خدمات مؤدیان تهیه و طی بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۶۶۷۲ در تاریخ ۱۳۹۳/۸/۲۷، از سوی رئیس کل محترم سازمان، به ادارات کل امور مالیاتی سراسر کشور و واحدهای ستادی سازمان ابلاغ گردید.

ویرایش دوم منشور حقوق مؤدیان با هدف انطباق منشور قبلی با مصوبه حقوق شهروندی تهیه و پس از تصویب در کمیته تخصصی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم، طی بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۶/۱۷۹ مورخ ۹۶/۱۲/۲۸ رئیس کل محترم سازمان، به ادارات کل، امور مالیاتی سراسر کشور و واحدهای ستادی سازمان ابلاغ شد. دفتر خدمات مؤدیان موظف است در سالهای آتی به منظور حفظ پویایی این منشور با حد نظر قراردادن تغییرات احتمالی در قوانین و مقررات مالیاتی و بازخوردهای دریافتی از مؤدیان و واحدهای سازمانی مختلف، نسبت به بازنگری و به روز آوری مفاد منشور، اقدام و آخرین اصلاحات انجام شده را تهیه و پس از تأیید معاون مالیاتهای مستقیم به کمیته تخصصی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم پیشنهاد نماید. پس از تصویب تغییرات در کمیته مذکور و تأیید آن توسط رئیس کل محترم سازمان، ویرایش جدید منشور حداکثر ظرف مدت یک ماه به تمامی واحدهای ستادی و ادارات کل سراسر کشور جهت اجراء ابلاغ می شود.

ماده (۲): ابلاغ منشور در ادارات کل:

ادارات کل امور مالیاتی موظفند حداکثر ظرف دو (۲) ماه پس از هر ویرایش جدید از منشور، آن را به تمامی ادارات زیر مجموعه خود ابلاغ و نسبت به نصب نسخه ای کامل و خوانا از آن در میادای ورودی تمامی ساختمانها و طبقات به نحوی که به راحتی در معرض دید کارکنان و مؤدیان باشد، اقدام نمایند.

ماده (۳): میناق نامه منشور:

میناق نامه منشور حقوق مؤدیان، سندی هست (پیوست) که به منظور حصول اطمینان از اطلاع و پایبندی تمامی مدیران و کارکنان واحدهای ستادی و اجرایی از مفاد منشور حقوق مؤدیان، تهیه شده است. ادارات کل موظفند حداکثر ظرف سه (۳) ماه از تاریخ ابلاغ میناق نامه مذکور، نسخه ای از آن را در اختیار کارکنان قرارداده و تریبی اتخاذ نمایند تا با نظارت نمایندگان دادستانی انتظامی مالیاتی مستقر در ادارات کل و دفاتر ستادی، به امضاء کلیه کارکنان رسیده و پس از آن نسخه مذکور در سبیل یا پرونده انتظامی کارکنان نگهداری گردد. تمامی کارکنان جدیدالاستخدام سازمان نیز در بدو استخدام موظف به امضاء میناق نامه مذکور می باشند.

ماده (۴): آموزش منشور:

به منظور آشنایی تمامی مدیران و کارکنان واحدهای ستادی و اجرایی از مفاد منشور و تکالیف قانونی مربوط به آن، دفتر آموزش موظف است با همکاری دفتر خدمات مؤدیان، ظرف مدت ۳ ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، محتوای دوره آموزشی را بر مبنای منشور حقوق مؤدیان تهیه و تدوین نماید.

دفتر آموزش موظف است با استفاده از الگوها و ابزار نوین آموزشی به شیوه های حضوری یا غیرحضوری، دوره های مربوط به محتوای آموزشی مذکور را برای کارکنان و مدیران سازمان برگزار نماید. شرکت در این دوره های آموزشی برای کلیه مدیران و کارکنان الزامی بوده و در کارنامه آموزشی آنان لحاظ می شود.

ماده (۵): اطلاع رسانی سراسری منشور:

دفتر روابط عمومی و فرهنگ سازی مالیاتی موظف است مفاد منشور را به روش های مختلف و با استفاده از کانال های ارتباطی مناسب به مخاطبان اعم از کارکنان سازمان و مؤدیان محترم اطلاع رسانی نماید.

ماده (۶): نظارت بر اجرای منشور:

با توجه به شرح وظایف واحدهای سازمانی مختلف، نظارت بر حسن اجرای اصول اول و دوم منشور حقوق مؤدیان بر عهده دفتر ارزیابی عملکرد و هماهنگی هیاتهای رسیدگی به تخلفات اداری و نظارت بر سایر اصول منشور بر عهده دادستانی انتظامی مالیاتی است.

مراجع فوق الذکر موظفند گزارش های حاصله در خصوص موارد نقض منشور حقوق مؤدیان را بررسی، ضعف های عملکردی ادارات کل را شناسایی و در اسفند ماه هر سال، گزارش مربوط را به همراه پیشنهاد های اصلاحی جهت بهره برداری به ادارات کل امور مالیاتی و دفاتر ستادی ذیربط ارسال نماید.

بدیهی است در صورت احراز تخلف از سوی هر یک از کارکنان در ارتباط با اجرای مفاد منشور، برابر قانون تخلفات اداری برخورد خواهد شد.

**ماده (۷) دریافت شکایات، پیشنهادات و دیدگاه های مؤدیان:**

مراجع معرفی شده در اصل ششم منشور حقوق مؤدیان (نماینده گان دادستانی انتظامی مالیاتی و خراست در دفتر ادزایی عملکرد و هماهنگی هیاتهای رسیدگی به تخلفات اداری در ستاد سازمان، مسئولین ذیربط مرکز تماس ارتباط مردمی سامانه (۱۵۲۶) و سامانه رسیدگی به شکایات و ارتباط مردمی) موظفند گزارش های مردمی دریافتی در مورد تقصیر منشور را جمع بندی و حسب مورد به صورت ماهیانه به مراجع مذکور در ماده شش فوق ارسال نمایند.

«تبصره:» در صورتی که بنا به تشخیص مرجع دریافت کننده گزارش، موضوع دارای اهمیت و نیازمند رسیدگی فوری باشد، می بایست بلافاصله جهت بررسی و اقدام به دادستانی انتظامی مالیاتی گزارش شود.

ماده (۸): تصویب دستورالعمل:

این دستورالعمل در (۸) ماده توسط معاونت مالیات های مستقیم تنظیم و پیشنهاد شده و به تصویب رئیس کل سازمان امور مالیاتی کشور رسیده است و از تاریخ ابلاغ برای تمامی کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور در دفاتر ستادی و ادارات کل امور مالیاتی لازم الاجرا می باشد.

محمد قاسم نکاحی
رئیس سازمان امور مالیاتی کشور

معاونت حقوقی و امور مجلس	فرمانده مالیاتی	مسعود مصطفی	معاون دفتر خدمات مؤدیان	رئیس گروه مؤدی معاری
ناظر چنانچه معاون مالیات های مستقیم	معاون دفتر خدمات مؤدیان	مدیرکل دفتر خدمات مؤدیان	معاون دفتر خدمات مؤدیان	رئیس گروه مؤدی معاری

ماده کارپره: داخلی ***خارجی ***

تاریخ اجرا: تاریخ ابلاغ	محتاج اجرا: تا اطلاع ثانوی	مراجع ناظر: دادستانی انتظامی	نحوه ابلاغ: فیزیکی و سیستم (چهارگونی)
رونوشت: - جناب آقای دکتر حسینی، رییس محترم امور اقتصادی و دارایی برای استحضار. - معاون ویژه رییس محترم رئیس کل سازمان برای اطلاع و اقدام لازم. - معاونین محترم سازمان برای اطلاع و اقدام لازم. - معاونین محترم سازمان برای اطلاع. - مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات برای اطلاع و اقدام لازم. - شورای عالی مالیاتی برای اطلاع و اقدام لازم. - دادستان انتظامی مالیاتی برای اطلاع و اقدام لازم. - دفتر مرکزی خراست برای اطلاع و اقدام لازم. - دفتر نظارت بر هیات های حل اختلاف مالیاتی برای اطلاع و اقدام لازم. - دفتر مدیریت ارزیابی عملکرد و هماهنگی هیات های رسیدگی به تخلفات اداری برای اطلاع و اقدام لازم. - دفتر حقوقی برای درج در بانک اطلاعاتی مربوطه. - دفتر روابط عمومی و لوگینگ سازی مالیاتی برای اطلاع و اقدام لازم. - دفتر آموزش برای اطلاع و اقدام لازم. - دفتر رئیس کل برای اطلاع. دفتر خدمات مؤدیان برای اطلاع و اقدام لازم به همراه معاون.			