

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد توسعه خدمات به اعضا و امور دفاتر منطقه‌ای و

شعب

Member Services Development Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



روش اجرایی انتخاب و نظارت بر عملکرد نمایندگان اتاق در
هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و تشخیص مطالبات تأمین اجتماعی

ECCIM.COM

Address: Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines
and Agriculture, Faiz Sq, Isfahan-Iran.

Tel: +98 31 36560000 Email: Info@eccim.com

آدرس: ایران، اصفهان، میدان فیض،
ساختمان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.
تلفن: (۰۳۱-۳۶۵۶۰۰۰۰) ایمیل: Info@eccim.com

روش اجرایی انتخاب و نظارت بر عملکرد نمایندگان اتاق در هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و تشخیص مطالبات تأمین اجتماعی	نام مدرک
MM-PR-03-00-02	کد مدرک
۱۴۰۲/۰۷/۰۱	تاریخ ایجاد مدرک
۰۲	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۱/۲۸	تاریخ آخرین بازنگری
۰۶	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه پرسنل اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری
اصلاح و ویرایش کلی متن	۰۲
اضافه نمودن روند اجرایی هیئت‌ها	

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		واحد توسعه خدمات به اعضا و امور دفاتر منطقه‌ای و شعب	غلامرضا آقاطاهری	تهیه کننده
		مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی	پدرام برومند	تأیید کننده
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر

فهرست

۱. فصل اول.....
- ۱-۱. هدف (Purpose).....
- ۱-۲. دامنه کاربرد (Scope).....
- ۱-۳. مسئولین (Interested party).....
- ۱-۴. تعاریف و واژگان.....
- ۱-۴-۱. اتاق.....
- ۱-۴-۲. هیئت‌های مالیاتی.....
- ۱-۴-۳. هیئت‌های تأمین اجتماعی.....
- ۱-۴-۴. هیئت‌ها.....
- ۱-۴-۵. شورای راهبردی هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و شورای راهبردی تأمین اجتماعی.....
- ۱-۴-۶. نمایندگان منتخب.....
- ۱-۴-۷. شورای راهبردی.....
۲. فصل دوم: اقدامات.....
- ۲-۱. رسیدگی به مشکلات اعضا در هیئت‌ها.....
- ۲-۲. برگزاری جلسات هیئت‌ها.....
- ۲-۳. فرآیند انتخاب نمایندگان.....
- ۲-۴. شرح وظایف نمایندگان.....
- ۲-۵. مدت زمان همکاری نمایندگان.....
- ۲-۶. پایش و ارزیابی عملکرد نمایندگان.....
- ۲-۶-۱. رسیدگی به شکایات و نارضایتی‌های اعضا.....
- ۲-۶-۲. حضور مستمر و منظم در جلسات.....
- ۲-۷. حق الزحمه و پاداش نمایندگان اتاق.....
- ۲-۸. سایر وظایف و اختیارات واحد توسعه خدمات به اعضا.....
- ۲-۹. پیوست.....

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

مستند حاضر با هدف تبیین شیوه انتخاب، شرح وظایف و پایش عملکرد نمایندگان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان در هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و تشخیص مطالبات سازمان تأمین اجتماعی تدوین شده است. این مستند با رویکرد حمایت قانونی از اعضا و صیانت از حقوق آنان در چارچوب قوانین و مقررات کشور تهیه گردیده و اهداف آن به شرح زیر است:

- تعیین شرایط احراز: مشخص کردن الزامات و ویژگی‌های لازم برای نامزدها.
- شیوه انتخاب: تشریح فرآیند انتخاب نمایندگان به صورت شفاف و عادلانه.
- شرح وظایف: تعیین مسئولیت‌ها و وظایف نمایندگان در هیئت‌ها.
- نحوه گزارش‌دهی: بیان روش‌های ارائه گزارش‌های عملکردی و نتایج.
- رسیدگی به عملکرد: تبیین سازوکار نظارت و ارزیابی عملکرد نمایندگان.

۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

دامنه کاربرد این مستند شامل کلیه فرآیندهای مرتبط با انتخاب، ثبت و پایش عملکرد نمایندگان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان در هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و تشخیص مطالبات سازمان تأمین اجتماعی است. اجرای این فرآیندها در حوزه واحد توسعه خدمات به اعضا و تحت نظارت شورای راهبردی آن انجام می‌گیرد.

۳-۱. مسئولین (Interested party)

- دبیرکل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این مستند را بر عهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تدوین، تأیید و به‌روزرسانی مستند را بر عهده دارد و همچنین نظارت بر حسن اجرای این مستند بر عهده این واحد می‌باشد.
- واحد توسعه خدمات به اعضا: مسئولیت تهیه، اصلاح، به‌روزرسانی و اجرای این مستند را بر عهده دارد.

۴-۱. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این مستند، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۱-۴-۲. هیئت‌های مالیاتی

در این مستند، منظور از هیئت‌های مالیاتی، هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی موضوع ماده (۲۴۴) قانون مالیات‌های مستقیم است. این هیئت‌ها بر اساس قانون مذکور تشکیل شده و مسئولیت رسیدگی به اختلافات میان مؤدیان و سازمان امور مالیاتی را بر عهده دارند.

۱-۴-۳. هیئت‌های تأمین اجتماعی

در این مستند، منظور از هیئت‌های تأمین اجتماعی، هیئت‌های تشخیص مطالبات موضوع مواد (۴۳) و (۴۴) قانون تأمین اجتماعی است. این هیئت‌ها شامل هیئت‌های بدوی و تجدیدنظر بوده که نمایندگان اتاق در آن‌ها حضور دارند.

۱-۴-۴. هیئت‌ها

در این مستند، اصطلاح هیئت‌ها شامل هیئت‌های مالیاتی و هیئت‌های تأمین اجتماعی می‌باشد.

۱-۴-۵. شورای راهبردی هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و شورای راهبردی تأمین اجتماعی

این شورا نهادی است که مسئولیت تصویب فرآیند انتخاب نمایندگان، برگزاری آزمون‌ها و مصاحبه‌های تخصصی، پایش عملکرد آنان و اتخاذ تصمیم درباره ادامه همکاری یا حذف را بر عهده دارد.

۱-۴-۶. نمایندگان منتخب

نمایندگان منتخب موظف‌اند در جلسات هیئت‌ها حضور یافته و از حقوق اعضای اتاق در چارچوب قوانین دفاع کنند. آنان باید در انجام وظایف خود اصول محرمانگی اطلاعات و اخلاق حرفه‌ای را رعایت نمایند.

۱-۴-۷. شورای راهبردی

شورای راهبردی مالیاتی و همچنین شورای راهبردی تأمین اجتماعی از افراد زیر تشکیل می‌شود:

- یکی از فعالان اقتصادی به انتخاب رئیس اتاق.
 - دبیرکل اتاق یا معاون وی.
 - مدیر واحد حقوقی.
 - مشاور مالیاتی و مشاور تأمین اجتماعی، متناسب با موضوع جلسه.
 - یکی از نمایندگان اتاق در هیئت‌ها به انتخاب رئیس و متناسب با موضوع جلسه.
- وظایف اصلی شورا شامل طراحی سازوکار انتخاب، نظارت و هماهنگی نمایندگان اتاق در هیئت‌ها و تعیین چارچوب تعامل با دستگاه‌های اجرایی مرتبط.

تبصره ۵: جلسات شورای راهبردی با حضور اکثریت آرا اعضا معتبر خواهد بود.

۲. فصل دوم: اقدامات

۱-۲. رسیدگی به مشکلات اعضا در هیئت‌ها

در صورت بروز مشکل برای هر یک از اعضای اتاق در ارتباط با اداره امور مالیاتی یا سازمان تأمین اجتماعی، در اجرای تبصره ۶ ماده ۲۴۴ قانون مالیات‌های مستقیم، عضو موضوع را از طریق مراجعه مستقیم به مرجع ذی‌ربط پیگیری کرده و درخواست بازبینی پرونده را مطرح می‌نماید.

۲-۲. برگزاری جلسات هیئت‌ها

برگزاری جلسات هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و هیئت‌های تشخیص مطالبات تأمین اجتماعی و دعوت جهت حضور از نماینده اتاق بر عهده سازمان مربوطه است و اتاق نمایندگان خود را جهت حضور به جلسات هیئت‌ها معرفی می‌نماید. نمایندگان اعزامی از سوی اتاق موظف‌اند با هدف دفاع از حقوق قانونی اعضا و در چارچوب قوانین کشور در این جلسات حضور یابند.

۳-۲. فرآیند انتخاب نمایندگان

نمایندگان اتاق پس از اتمام احکام و با نظر شورای راهبردی انتخاب می‌شوند. در صورت نیاز به آزمون و مصاحبه به شرح ذیل صورت می‌پذیرد. فرآیند انتخاب به شرح زیر است:

الف. فراخوان:

برگزاری کلیه مراحل فراخوان و مصاحبه متقاضیان عضویت در هیئت‌ها مطابق با چارچوب مصوب شورای راهبردی.

ب. برگزاری آزمون کتبی:

داوطلبان موظف به شرکت در آزمون کتبی هستند و تنها افرادی حد نصاب نمره را کسب کنند، به مرحله بعد راه می‌یابند.

ج. انتخاب سه برابر ظرفیت:

از میان قبول‌شدگان آزمون، افرادی که حد نصاب نمره را کسب کرده‌اند، برای مصاحبه تخصصی انتخاب می‌شوند.

د. مصاحبه تخصصی:

مصاحبه با داوطلبان توسط اعضای شورای راهبردی انجام شده و به هر فرد نمره داده می‌شود.

ه. انتخاب نهایی:

بر اساس امتیاز آزمون کتبی و مصاحبه، نمایندگان منتخب تعیین می‌شوند. تهیه و ارائه لیست نمایندگان پیشنهادی شورای راهبردی به ریاست اتاق جهت بررسی، تصویب نهایی و معرفی به دستگاه‌های مربوطه برای صدور حکم.

تبصره ۵: کلیه مراحل انتخاب و نمرات به صورت مستند در شورای راهبردی ثبت و بایگانی می‌شود. پیش از برگزاری هر آزمون، روند اجرای آن مطابق صورت جلسه شورای راهبردی به طور کامل مشخص می‌گردد.

۴-۲. شرح وظایف نمایندگان

شرح وظایف نمایندگان با استناد به مواد قانونی تعیین می‌شود. انتظار می‌رود نمایندگان:

- حضور مستمر و منظم در جلسات داشته باشند.

تبصره ۵: در صورتی که هر یک از نمایندگان اتاق درخواست مرخصی داشته باشند، بایستی درخواست کتبی خود را حداقل ۴۸ ساعت قبل از جلسه هیئت اعلام کنند و پس از دریافت تأیید، با اتاق برای تعیین جانشین هماهنگی نمایند تا از مرخصی استفاده کنند.

- حداکثر تلاش خود را در جهت احقاق حقوق مودیان با رعایت موازین قانونی و سیاست‌های کلان ابلاغی اتاق به کار گیرند.

- تجربیات خود را با سایر نمایندگان اتاق به اشتراک بگذارند.

- گزارشات منظم و دوره‌ای به واحد توسعه خدمات به اعضا ارائه کنند.

تبصره ۵: هر یک از نمایندگان موظف‌اند گزارش کار ماهانه خود را در قالب فرمتی که مشخص می‌شود، حداکثر تا پانزدهم ماه بعد کتباً به دبیرخانه ارائه دهند.

- در جلسات وحدت رویه و سایر جلسات مرتبط حضور فعال داشته باشند.

- با واحد توسعه خدمات به اعضا همکاری کنند و به خصوص مسائل حوزه مالیاتی و تأمین اجتماعی موارد درخواست شده را جهت طرح در شورای گفت‌وگو، نمایندگان مجلس و سایر مراجع ذیصلاح ارائه دهند.

۵-۲. مدت زمان همکاری نمایندگان

مدت نمایندگی اشخاص منصوب شده در هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و تشخیص مطالبات تأمین اجتماعی براساس قانون و حکم صادر شده از سوی مرجع ذیصلاح تعیین می‌گردد.

تبصره ۵: در صورتی که شخص نماینده در طول مدت نمایندگی تمایل به ادامه همکاری به عنوان نماینده اتاق نداشته باشد، می‌بایست این موضوع را به صورت کتبی به دبیرخانه نمایندگان اعلام نماید. فرد جایگزین توسط شورای راهبردی به ریاست اتاق پیشنهاد خواهد شد.

۶-۲. پایش و ارزیابی عملکرد نمایندگان

پایش عملکرد نمایندگان بر اساس شاخص‌های زیر انجام می‌شود:

۲-۶-۱. رسیدگی به شکایات و نارضایتی‌های اعضا

در صورت درخواست اعضای اتاق جهت آگاهی از موضوع هیئت و یا نحوه دفاع نماینده اتاق، جلسه‌ای با حضور نماینده تعیین شده و مشاور برگزار می‌گردد که در صورت اعتراض عضو اتاق، موضوع در جلسه شورای راهبردی مطرح می‌گردد.

در صورت ثبت شکایت از نماینده، موضوع در شورای راهبردی بررسی می‌شود. در صورت اثبات صحت شکایت، نام نماینده در لیست نمایندگان ممنوع‌الخدمت به شماره مستند (MM-FR-01-03-01) ثبت می‌گردد. این لیست ملاک انتخاب نمایندگان برای دوره بعدی خواهد بود و تضمین می‌کند که عملکرد ضعیف یا تخلفات نمایندگان در فرآیندهای آتی لحاظ شود.

۲-۶-۲. حضور مستمر و منظم در جلسات

در صورت اعلام سازمان مربوطه هر یک از نمایندگان اتاق در هیئت‌های موضوع این آیین‌نامه بدون عذر موجه برای بیش از سه بار پیوسته یا چهار بار غیر پیوسته در یک سال از شرکت در جلسات هیئت‌های مزبور خودداری نمایند و یا به مدت دو ماه از ارائه گزارش به اتاق امتناع ورزند، این موضوع توسط دبیرخانه هیئت در شورای راهبردی مطرح می‌شود. در صورت تصویب، درخواست لغو حکم نماینده به ریاست اتاق اعلام می‌گردد.

تبصره: نمایندگان موضوع این آیین‌نامه موظف‌اند همکاری لازم برای حضور در جلسات وحدت رویه، که توسط دبیرخانه اعلام می‌گردد، داشته باشند. گزارش عدم فعالیت در این خصوص توسط دبیرخانه به شورای راهبردی اعلام خواهد شد. شورای راهبردی می‌تواند براساس این گزارش، پیشنهاد لغو حکم نماینده را به ریاست اتاق ارائه دهد.

۲-۷. حق الزحمه و پاداش نمایندگان اتاق

الف- با توجه به عملکرد نمایندگان اتاق، پرداخت در قالب سه مؤلفه زیر صورت می‌گیرد:

- حق الزحمه پرداختی به نمایندگان در هیئت‌های تأمین اجتماعی متناسب با عملکرد نمایندگان.
- پاداش پایان سال به نمایندگان هیئت‌های مالیاتی و تأمین اجتماعی.

ب- به نمایندگان اتاق در هیئت‌های تشخیص مطالبات تأمین اجتماعی و هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی براساس گزارش ماهیانه تنظیم شده، که شامل تعداد جلسات و نوع عملکرد (نوع رأی صادره و حضور در جلسات وحدت رویه) و غیره می‌باشد، پرداخت از محل بودجه مصوب و سقف پرداختی تعیین شده برای هر سال، انجام خواهد شد. این پرداخت با توجه به پیشنهاد شورای راهبردی و تصویب هیئت‌رئیس صورت می‌گیرد.

۸-۲. سایر وظایف و اختیارات واحد توسعه خدمات به اعضا

- دریافت و بررسی گزارش‌های دوره‌ای از نمایندگان اتاق در هیئت‌ها و تدوین گزارش‌های عملکرد دوره‌ای برای ارائه به شورای راهبردی و هیئت‌رئیس اتاق.
- برگزاری جلسات هماهنگی میان نمایندگان اتاق در هیئت‌ها برای ایجاد وحدت رویه.
- برنامه‌ریزی برای توانمندسازی نمایندگان اتاق در هیئت‌های حل اختلاف و تشخیص مطالبات تأمین اجتماعی از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی.

۹-۲. پیوست

MM-FR-01-03-01	لیست نمایندگان ممنوع‌الخدمت	۱
----------------	-----------------------------	---

ECCIM.COM

