



سازمان امور مالیاتی کشور

نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاهی و سامانه مؤدیان
«الزلمات صدور مجوز فعالیت شرکت های معتمد ارائه کننده خدمات مالیاتی»

شناسه سند: RC_PM262_01

مهر ماه ۱۳۹۹

فهرست مطالب

۴.....	مقدمه:
۵.....	تعریف.
۶.....	۱ شرایط و ضوابط حقوقی و هویتی متقاضی.....
۶.....	۱-۱ شرایط.
۶.....	۱-۲ مدارک مورد نیاز.
۸.....	۲ الزامات فنی و اجرایی
۹.....	۲-۱ برنامه ریزی و اقدامات.
۱۰.....	۲-۲ عملیات.
۱۱.....	۲-۳ فناوری.
۱۱.....	۲-۴ میز خدمت.
۱۲.....	۲-۵ امنیت.
۱۴.....	۲-۶ مشاوره فنی و غیر مالیاتی.
۱۴.....	۲-۷ مشاوره مالیاتی.
۱۵.....	۲-۸ کنترل کیفیت تجهیزات.
۱۵.....	۲-۹ نظارت و بازرسی.
۱۷.....	۲-۱۰ آموزش های حضوری و غیر حضوری.
۱۸.....	۲-۱۱ شعب.
۱۸.....	۲-۱۲ مرکز تماس.
۲۰.....	۳ سامانه ها/تجهیزات/ابزارها.
۲۱.....	۳-۱ ابزارهای مدیریت فعالیت، زمان بندی و ثبت تغییرات
۲۱.....	۳-۲ سامانه مدیریت مؤدیان.
۲۱.....	۳-۳ زیرساخت های مورد نیاز جمع آوری اطلاعات صورتحساب الکترونیکی.....
۲۲.....	۳-۴ زیرساخت های مورد نیاز عملیات امنیت.

- ۲۲..... ابزار ارتباط با مشتریان **CRM**. ۵-۳
- ۲۳..... مراکز داده مورد تأیید بر اساس استاندارد مراجع ذیصلاح کشور. ۶-۳
- ۲۳..... سامانه ثبت صورتحساب شمس. ۷-۳
- ۲۵..... شمای کلی از ارتباط خدمات با ساختار سازمانی و ابزارهای مورد نیاز. ۲۵-۳

مقدمه:

به منظور شفاف سازی تدریجی مبادلات فعالیت های اقتصادی و در راستای ایجاد زیرساخت مالیات ستانی هوشمند و تحقق اهداف دولت الکترونیکی و اقتصاد مقاومتی، هم چنین جهت تسهیل در شناسایی درآمد واقعی مؤدیان و رعایت عدالت نسبی مالیاتی در بخش صاحبان مشاغل، پروژه نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاه های و سامانه مؤدیان در سازمان امور مالیاتی کشور تعریف شده است.

نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاه های و سامانه مؤدیان یک نظام جمع آوری و پردازش اطلاعات در سطح ملی می باشد، به نحوی که مهم ترین و اصلی ترین شالوده این نظام، داده ها و اطلاعات جمع آوری شده است که از مدیریت جریان اطلاعات مالیاتی و مؤدیان شروع شده و با مدیریت اطلاعات اقتصادی، تجاری و مالیاتی مشمولین به تکامل می رسد. نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاه های و سامانه مؤدیان مبتنی بر تجهیزات (اعم از نرم افزار یا سخت افزار) با قابلیت لازم برای ثبت اطلاعات خرید و فروش کالا و خدمات واحد کسب و کار و زیرسیستم های جانبی مؤدی مالیاتی بوده، هم زمان امکان اتصال به سامانه های مختلف این نظام در سازمان امور مالیاتی کشور را حسب مورد به صورت بر خط یا غیر بر خط دارد و وظیفه بستر سازی جهت مدیریت مؤثر جریان اطلاعات اقتصادی مؤدیان هدف را در سطح کشور بر عهده داشته و تمامی الزامات و نیازمندی های قانونی، فنی، مدیریتی، فرآیندی، فرهنگی - اجتماعی مورد نیاز تحقق اهداف نظام مالیاتی را در تعامل با دیگر دستگاه ها و نهادهای ذی نفع به نحو مطلوب، پایدار و ایمن فراهم می نماید.

نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاه های و سامانه مؤدیان، شبکه ای است ملی، فراگیر و تخصصی که با بهره گیری از ظرفیت ها و زیر ساختارهای مدرن، جامع ترین نظام حاکمیت داده ای، جریان های اطلاعات تجاری، اقتصادی و مالیاتی کسب و کارها را به نحوی امن، پایدار و قابل اعتماد و با حداقل هزینه فراهم ساخته است. شبکه این نظام تحت حاکمیت سازمان مالیاتی کشور و با نقش آفرینی مؤثر بخش خصوصی توانمند، به صورت اقتصادی و خودگردان در سطح ملی فعالیت کرده و با ارائه خدمات متنوع، رقابتی و ارزش زا، رابطه شفاف، متقابل و سودمندی را با کلیه گروه های ذی نفع و مؤدیان مشمول فراهم



ساخته است. در این نظام تلاش می گردد با بهره گیری مناسب و مؤثر از منابع، فناوری های نوین و نیز ظرفیت های فنی و مدیریتی، ضمن افزایش رضایت مندی مؤدیان با اجرای صحیح و آسان قوانین و مقررات مالیاتی، نسبت به مدیریت و راهبری مؤثر جریان اطلاعات اقتصادی مؤدیان در بستری مدرن، منعطف و مستقل اقدام شده و زمینه ایجاد یکپارچگی و هماهنگی دولت، طرف عرضه و تقاضای خدمات مالیاتی در سطح ملی فراهم گردد.

تعریف

سامانه فروش: سامانه ای نرم افزاری (از قبیل سامانه های فروش اشخاص حقوقی، سامانه های فروش کسب و کارهای متوسط و بزرگ) است که به منظور صدور صورتحساب الکترونیکی توسط مودیانی که خریداران ایشان مصرف کننده نهایی نیستند، مورد استفاده قرار می گیرد. این سامانه امکان اتصال به سامانه مودیان از طریق حافظه مالیاتی را داشته و از قابلیت صدور صورتحساب های الکترونیکی برخوردار می باشد. در کلیه متون این سند مراد از پایانه های فروشگاهی، پایانه فروشگاهی و سامانه فروش خواهد بود.



۱ شرایط و ضوابط حقوقی و هویتی متقاضی

۱-۱ شرایط

- حداقل سرمایه شرکت توسط مرکز «موضوع ماده ۲۷ قانون پایانه های فروشگاهی و سامانه مؤدیان» براساس گستره فعالیت و خدمات درخواستی متقاضی، در زمان ارائه درخواست دریافت مجوز محاسبه و اعلام می گردد.
- اساسنامه شرکت باید به گونه ای باشد که موضوع فعالیت آن منحصرأ متناسب و در ارتباط با موضوع مجوز فعالیت مورد درخواست متقاضی باشد.
- اعضای هیئت مدیره و مدیرعامل می بایست حداقل دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و ۳ سال سابقه کار باشند.
- نوع شرکت باید از نوع سهامی (اعم از سهامی خاص یا عام) باشد.
- نام ثبتی شرکت بر اساس قانون تجارت بوده و می بایست به طور کامل و بر اساس رعایت قوانین و مقررات اعلام شده از سوی مرکز ارائه گردد. استفاده از عنوان سازمان امور مالیاتی و به طور کلی هرگونه عبارتی که متضمن عملیات اجرایی مالیاتی توسط شرکت باشد در نام شرکت و یا استفاده از نشانه های متعلق به سازمان امور مالیاتی در نام شرکت ممنوع است.
- ارائه تضامین توسط شرکت معتمد براساس گستره فعالیت و خدمات درخواستی متقاضی، در زمان ارائه درخواست دریافت مجوز به وسیله مرکز محاسبه و اعلام می گردد.

۲-۱ مدارک مورد نیاز

- آخرین نمودار سازمانی مصوب به همراه شرح مختصری از ساختار نیروی انسانی؛
- تصویر برابر اصل اساسنامه شرکت توسط اداره ثبت شرکت ها و یا دفاتر ثبت اسناد رسمی؛



- تصویر آگهی تأسیس و آخرین تغییرات شرکت در روزنامه رسمی (صاحبان امضای مجاز؛ اعضای هیئت مدیره و موضوع فعالیت شرکت)؛
- گواهی عدم سوء پیشینه اعضاء هیئت مدیره و مدیرعامل؛
- مشخصات هویتی کامل اعضا هیات مدیره و مدیرعامل شرکت (بر اساس آخرین آگهی تغییرات شرکت در روزنامه رسمی) و ارائه تصویر شناسنامه و کارت ملی آنها؛
- تصویر گواهی نامه شناسه ملی از ثبت شرکت ها؛
- لیست مشخصات اعضای هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت؛
- نامه با امضای مدیرعامل مبنی بر معرفی صاحبان امضای مجاز به همراه نمونه امضای آنها؛
- نامه ای با امضای مدیرعامل شرکت مبنی بر اعلام مشخصات شرکت شامل: نام، آدرس، اطلاعات ثبت نام در نظام مالیاتی، تلفن، نمابر و رایانامه؛
- اعلام مرکز اصلی شرکت و در صورتی که شرکت شعبه ای داشته باشد اعلام نشانی شعب؛
- گواهی تضامین؛
- اعلام تغییرات در هریک از موارد فوق و ارائه آخرین آگهی در روزنامه رسمی مربوط به تغییرات؛

۲ الزامات فنی و اجرایی

ردیف	موضوع
۱	برنامه ریزی و اقدامات
۲	عملیات
۳	فناوری
۴	میز خدمت
۵	امنیت
۶	مشاوره فنی و غیر مالیاتی
۷	مشاوره مالیاتی
۸	کنترل کیفیت تجهیزات
۹	نظارت و بازرسی
۱۰	آموزش حضوری و غیر حضوری
۱۱	شعب
۱۲	مرکز تماس



۱-۲ برنامه ریزی و اقدامات

شرکت معتمد وظیفه برنامه ریزی، مدیریت پروژهها، اقدامات و مدیریت تغییر حوزه و عملیات تحت پوشش خود را به عهده خواهد داشت. این شرکت در چارچوب ساختارهای استاندارد مدیریت اقدامات بر اساس زمان بندی ارائه شده از سوی مرکز تنظیم مقررات، فعالیتها و اقدامات خود را مدیریت و راهبری خواهد نمود.

۱-۱-۲ اهم وظایف عبارت است از:

- ارائه برنامه کسب و کار شرکت معتمد برای حداقل سه سال؛
- طراحی و ارائه راه کار بهبود مستمر فرآیندهای کسب و کار در روابط با مؤدیان و ذینفعان؛
- طراحی و ارائه مدل افزایش اعتماد و رضایت مؤدیان؛
- طراحی و ارائه راه کار دسترسی به کیفیت مدیریت برنامهها؛
- طراحی و ارائه راهکار تشخیص و پیشگیری از اختلالات در سطح فرآیندهای شرکت معتمد؛
- مدیریت برنامه و کنترل پروژهها و زمان بندی در تعامل با مرکز تنظیم مقررات؛
- مدیریت تغییر و اعمال روش راهبردهای مدنظر شرکت معتمد؛
- طراحی و ارائه مستندات مرتبط با روش کار و اسناد و قالبهای مورد نیاز شرکت معتمد.

۲-۲ عملیات

بخش عملیات شامل مواردی از قبیل جمع آوری داده های صورت حساب الکترونیکی، ثبت رویدادهای مرتبط، مدیریت استمرار کسب و کار، راهبری فعالیت و اقدامات اجرایی شرکت در راستای موضوعات مجوز فعالیت خواهد بود. همچنین وظیفه کارآمد نگه داشتن شبکه صدور و جمع آوری صورت حساب الکترونیکی در سطح محدوده تحت پوشش شرکت معتمد بر عهده واحد عملیات بوده و باید ارتباط مؤثری با مؤدیان و تأمین کنندگان برقرار کند و از طرف دیگر منافع و رضایت مؤدیان و صیانت از حقوق ایشان را مدنظر قرار دهد. واحد عملیات موظف به اجرا و نظارت سطح خدمات توافق نامه های دوجانبه بین شرکت و مؤدیان یا تأمین کنندگان است که به منظور تضمین پارامترهای کیفیت خدمات توافق شده، منعقد می شود.

۲-۲-۱ اهم وظایف عبارت اند از:

- کنترل و تعیین محل جغرافیایی پایانه های فروشگاه و حافظه مالیاتی مؤدیان تحت پوشش؛
- اولویت بندی ارجاعات بر اساس نوع سرویس، سرویس گیرنده، حساسیت شغلی؛
- توزیع کار به کارپوشه کارشناسان پشتیبانی بر اساس نوع مشکل و کار؛
- تهیه پیشنهاد برطرف نمودن مشکل اعلام شده با توجه به سوابق قبلی ثبت شده در بانک اطلاعاتی سامانه؛
- تحلیل دلایل خرابی و از چرخه سرویس خارج شدن پایانه های فروشگاه و حافظه های مالیاتی؛
- ثبت نتایج عملکرد گروه مدیریت مشکلات؛
- ثبت کلیه جزئیات مرتبط با درخواست ها به همراه دسته بندی و اولویت بندی هر یک از آنها؛
- ارجاع درخواست های ثبت شده به سطوح بعدی جدول ارجاع مطابق سازمان بندی های توافق شده.



۳-۲ فناوری

شرکت معتمد می بایست برای استقرار سامانه های نرم افزاری مورد نیاز، دارای زیرساخت های الزامی و منطبق با استانداردهای مرتبط باشد. این زیرساخت ها باید شامل مجموعه ای از سامانه ها و فرآیندهای مرتبط با فناوری اطلاعات مجهز به هسته کنترل مرکزی با امکان تولید، توسعه، مدیریت و کنترل بخش های مختلف خدمات مؤدیان مبتنی بر فناوری و متناسب با نیازهای مجوز فعالیت و واسط کاربری مناسب باشد، همچنین تمامی الزامات کارکردی و فنی مرکز تنظیم مقررات را در خصوص هسته یکپارچه مرکزی، مکانیسم ها و پروتکل های ارتباطی برآورده سازد.

۳-۲-۱ اهم وظایف عبارت اند از:

- دارا بودن سامانه مدیریت کلیه مؤدیان تحت پوشش و مدیریت کانال های ارتباطی با ایشان؛
- چاپ، ثبت و تکمیل برگه های اطلاعات صورتحساب شمس؛
- دریافت و مدیریت تراکنش های ارسالی حافظه مالیاتی (تحت پوشش) با امکان تعریف مسیر برای آنها؛
- پشتیبانی از پروتکل های ارتباطی مختلف برای برقراری ارتباط با مؤدیان تحت پوشش؛
- نظارت و پایش پایانه های فروشگاهی و حافظه مالیاتی تحت پوشش؛
- مدیریت و دریافت گزارش های روزانه مورد نیاز؛
- مدیریت و کنترل ارسال اطلاعات به سامانه مؤدیان؛
- پشتیبانی تجهیزات سخت افزاری مؤدیان تحت پوشش با هماهنگی بخش عملیات؛
- بررسی و اظهار نظر بر روی درخواست گواهی استاندارد سخت افزار.

۳-۲-۴ میز خدمت

این بخش با اجرای مجموعه ای از فعالیت های پشتیبانی و پاسخ دهی به نیازمندی ها و مشکلات مؤدیان که به طور معمول از طریق مراجعه حضوری، یا سایر روش ها پیش بینی شده، طراحی و عملیاتی خواهد نمود. ارائه خدمات به مؤدیان یکی از بخش های اصلی برای شرکت معتمد محسوب شده و این بخش

می کوشد تا ایجاد کننده نقطه ارائه خدمت جهت برطرف کردن نیازها و مشکلات روزمره مؤدیان باشد. بهبود ارائه خدمات به مشتریان و رضایت مندی آنان، افزایش قابلیت دسترس پذیری از طریق ایجاد نقطه ارائه خدمت و بهبود استفاده از منابع پشتیبانی فناوری اطلاعات و افزایش بهره‌وری از اهداف این بخش است.

۲-۴-۱۱ اهم وظایف عبارت‌اند از:

- پشتیبانی و پاسخگویی حضوری به مشکلات اعلام شده توسط مؤدیان؛
- پاسخ به درخواست‌های مؤدیان؛
- ارائه خدمات حضوری با امکان اخذ درخواست خدمت از ارباب رجوع در قالب برگه‌های الکترونیکی و بارگذاری و ارسال الکترونیکی مدارک و مستندات مورد نیاز توسط مؤدیان/ خدمت گیرندگان؛
- ثبت کلیه جزئیات مرتبط با حوادث/ درخواست‌ها به همراه دسته‌بندی و اولویت‌بندی هر یک از آنها.

۲-۵ امنیت

کلیه اطلاعات تراکنش‌های نظام یکپارچه و فراگیر پایانه‌های فروشگاهی و سامانه مؤدیان محرمانه بوده و شرکت معتمد مسئولیت تأمین ایمنی و حفاظت از داده‌ها، خطوط ارتباطات شبکه و زیرساخت‌های تبادل اطلاعات جهت جلوگیری از دسترسی افراد غیرمجاز و یا هرگونه سوءاستفاده احتمالی دیگر بر عهده داشته به نحوی که تمامی اطلاعات مرتبط در فضایی امن نگهداری و تبادل گردد.

شرکت معتمد با بهره‌گیری از روش‌های هوشمند برای پایش وقایع، رخدادها و حوادث امنیتی، اعمال اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در مقابل حملات امنیتی احتمالی و با استفاده از نرم‌افزارهای پیشرفته و به‌روز تحت عنوان سامانه‌های رصد و پایش هوشمند تهدیدات، امنیت اطلاعات را تامین نماید.

۲-۵-۱۱ اهم وظایف عبارت‌اند از:



- شناسایی نواحی آسیب پذیر شرکت معتمد و ارزیابی آن و نیز تشخیص حادثه و کمک به متخصصین مرتبط دیگر در خصوص رفع ایرادات؛
- تحلیل پیشگیرانه و پیش گویانه آسیب ها به منظور کمک به کاهش تهدیدات؛
- انجام اعمال پیشگیرانه واکنشی به منظور به امن سازی و محافظت از اطلاعات و داده های حیاتی شرکت معتمد؛
- حفاظت از دارایی های دیجیتال حیاتی شرکت معتمد؛
- آگاهی از تهدیدات و نواقص امنیت فناوری شرکت معتمد؛
- شناسایی به موقع ایرادات سخت افزاری و یا نرم افزاری شرکت؛
- مانیتورینگ آنلاین ترافیک شبکه و رصد ۲۴ ساعته جهت شناسایی رویدادها تحلیل بهنگام ایرادات موجود در زیرساخت؛
- مستندسازی اشکالات رخ داده جهت بهره برداری مؤثر در آینده؛
- گزارش دهی های منظم از وضعیت شبکه و زیرساخت شرکت معتمد؛
- به روزرسانی های منظم نرم افزارها و سخت افزارها مورد استفاده توسط شرکت معتمد و مؤدیان تحت پوشش؛
- ارتباط سازنده با مرکز SOC و کنترلی مرکز تنظیم مقررات؛
- تطبیق رویدادها با سیاست های امنیتی نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاه های و سامانه مودیان؛
- تطبیق حوادث با آسیب پذیری های نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاه های و سامانه مودیان؛
- تشخیص و اولویت بندی حوادث امنیتی از میان حملات اینترنتی و رویدادهای شبکه ای؛
- ارائه داشبورد پایش بلادرنگ حوادث و رویدادهای امنیتی؛
- تولید گزارش های آماری مختلف از رویدادها و حوادث جهت آگاهی از وضعیت امنیتی؛
- کاوش الگوهای رویدادها و حملات جدید با استفاده از ابزارهای خودکار؛
- به روزرسانی قوانین و روال های تشخیص، تحلیل و رسیدگی به حادثه به طور پیوسته؛
- تحلیل و پایش ۲۴ ساعته رویدادها و حوادث امنیتی؛



– ارتباطات مؤثر با مرکز CERT سازمان از طریق مرکز تنظیم مقررات.

۶-۲ مشاوره فنی و غیر مالیاتی

ارائه مشاوره در خصوص موضوعات غیر مالیاتی از قبیل مشاوره در خصوص تجهیزات مورد استفاده در صدور صورتحساب الکترونیکی و روش های حسابداری.

۱۱-۶-۲ اهم وظایف عبارت اند از:

- مشاوره در خصوص تجهیزات مرتبط با صدور صورتحساب الکترونیکی؛
- نحوه صدور صورتحساب الکترونیکی و دستورالعمل های مرتبط؛
- روش های حسابداری.

۷-۲ مشاوره مالیاتی

با عنایت به ضرورت و اجرای صحیح قوانین و مقررات مالیاتی، شرکت معتمد با استفاده از متخصصین آگاه به قوانین مالیاتی مورد تأیید سازمان امور مالیاتی کشور در راستای ارتقاء فرهنگ مالیاتی، بهبود و گسترش خدمات حرفه ای مشاوره مالیاتی و حفظ حقوق مؤدیان مالیاتی تشکیل شده است.

۱-۷-۲ اهم وظایف عبارت اند از:

- مشاوره مالیاتی به مؤدیان متقاضی بر اساس مقررات و ضوابط مرکز تنظیم مقررات؛
- مشاوره مالیاتی به مودیان به منظور آشنایی ایشان در خصوص حقوق و تکالیف خود در قوانین مالیاتهای مستقیم، مالیات بر ارزش افزوده و پایانه های فروشگاهی و سامانه مودیان.



۸-۲ کنترل کیفیت تجهیزات

کنترل کیفیت تجهیزات مؤدیان و شرکت معتمد طبق استانداردهای ابلاغی توسط مرکز تنظیم مقررات و کمک در استانداردسازی تجهیزات تأمین کنندگان بر عهده این بخش می باشد.

۸-۲-۱۱ وظایف عبارت اند از:

- ایجاد واحد کنترل کیفیت منطبق با استانداردهای هر حوزه که توسط مرکز تنظیم مقررات اعلام شده است؛
- ارزیابی کیفیت و آزمون های مرتبط به صورت دوره ای و تصادفی تجهیزات مورد استفاده شرکت و مؤدیان و ارائه گزارش ارزیابی های انجام گرفته به مرکز تنظیم مقررات؛
- مدیریت آزمون استانداردهای قابل اجرا برای تجهیزات مؤدیان و محصولات تأمین کنندگان.

۹-۲ نظارت و بازرسی

یکی از مهم ترین وظایف شرکت معتمد، بخش نظارت و بازرسی می باشد. اهمیت و ضرورت این رکن به گونه ای است که به واسطه آن حصول اطمینان از صحت حرکت همه عوامل به سمت اهداف تعیین شده محقق می گردد. امروزه امر نظارت و بازرسی فرآیندها امری ضروری و مقبول است نظارت دقیق بر فرآیندها و فعالیت های مؤدیان، تأمین کنندگان و عوامل شرکت بر عهده این بخش می باشد و ایجاد یک سیستم دقیق با ارائه برنامه ریزی مناسب توسط این بخش، شرکت را در جهت شناسایی و پاسخ به موقع و اثربخش در برابر عواملی که اجرای مطلوب قانون پایانه های فروشگاهی و سامانه مؤدیان را تهدید می کند توانا می سازد.

۹-۲-۱۱ وظایف عبارت اند از:



- برنامه ریزی و اعمال نظارت و پیگیری اجرای کلیه قوانین مرتبط، دستورالعمل ها و بخشنامه های مرکز تنظیم مقررات بر کیفیت عملیات شرکت و فعالیت مؤدیان تحت پوشش؛
- اعمال نظارت های لازم به منظور اجرای ضوابط، معیارها و خط مشی های اجرایی در انجام بازرسی ها و اجرای روش های کارآمد بازرسی متناسب؛
- نظارت مستمر بر جمع آوری اطلاعات و وضعیت مؤدیان و همچنین واحدها و شعب شرکت و بررسی چگونگی عملکرد آنها؛
- ارائه پیشنهاد مناسب به منظور بررسی مسائل و مشکلات مؤدیان تحت پوشش شرکت معتمد؛
- بررسی و مطالعه گزارش های تحلیلی و کارشناسی از اجرای مجوز فعالیت به هیئت رئیسه شرکت و مرکز تنظیم مقررات؛
- تهیه و تنظیم برنامه های بازرسی مستمر، دوره ای و موردی از واحدهای تابعه جهت سنجش میزان مطابقت عمل و عملکرد اقدام کنندگان با اهداف برنامه ها، دستورالعمل ها، ضوابط و شاخص های مورد ارزیابی شرکت؛
- تجزیه و تحلیل عملکرد مؤدیان تحت پوشش و تأمین کنندگان مربوطه؛
- تدوین و ارائه چک لیست های مورد نیاز بازرسی؛
- بررسی و مطالعه و نظارت بر گزارش های ارائه شده از روند بازرسی های انجام شده در سطح محدوده فعالیت شرکت جهت ارائه به مراجع ذیصلاح؛
- نظارت بر سازمان دهی مناسب نیروهای بازرسی و انجام هماهنگی های لازم به منظور تشکیل جلسات توجیهی جهت آشنایی بازرسان با ضوابط و دستورالعمل های مربوطه؛
- فراهم نمودن امکانات و تسهیلات لازم به منظور جذب اطلاعات، اخبار و گزارش های مردمی.



۱۰-۲ آموزش های حضوری و غیر حضوری

آموزش به معنی عام، برنامه ریزی، سازمان دهی، هدایت، هماهنگی، نظارت و ارزشیابی فرآیند آموزش تعریف شده است. از جمله فعالیت های مربوط به برنامه های آموزشی، مواد و محتوای مطالب آموزشی، روش ها و وسایل آموزشی، مشاوره و راهنمایی آموزشی، اقدامات آموزشی مکمل و غیره را می توان نام برد. این فرآیند به عهده شرکت معتمد با هماهنگی سازمان امور مالیاتی می باشد. پیاده سازی و اجرای نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاهی و سامانه مؤدیان در سراسر کشور نیازمند انجام فعالیت های آموزشی، تبلیغی، ترویجی و فرهنگی برای اصناف و مؤدیان می باشد تا ضمن آشناسازی آن ها با مزایا و کارکردهای مفید طرح برای کسب و کار آن ها، از مقاومت های احتمالی در برابر اجرای طرح جلوگیری شود. بررسی و شناخت شیوه های جریان سازی فرهنگی و آموزشی و اقتضات آن ها از ضرورت های اجرای موفق نظام پایانه های فروشگاهی است. لذا پیاده سازی موفق نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاهی و سامانه مؤدیان مستلزم توجه جدی به مؤلفه های فرهنگی و اجتماعی می باشد. در همین راستا نقش شرکت معتمد در فراهم سازی و تنظیم برنامه های آموزشی، تبلیغی و فرهنگی در جریان سازی و شکل دهی افکار عمومی، مخاطبان و نیز اقناع و آسیب شناسی امور پررنگ است و این مقوله یکی از وظایف شرکت معتمد محسوب می شود.

۱۰-۲-۱۱ وظایف عبارتند از:

- اجرای آموزش های مورد نیاز (برای آشنایی اعضا و ایجاد زبان مشترک به ارائه آموزش های اولیه و کاربردی)؛
- تعیین محتوا و نیازهای آموزشی مورد تأیید سازمان امور مالیاتی کشور؛
- طراحی و برنامه ریزی آموزشی (تهیه دستورالعمل جذب و ارزیابی مدرسان و ارائه دهندگان خدمات آموزشی، تعیین اهداف آموزشی، تعیین و تدوین محتوای کامل دوره ها، تعیین و تدوین محتوای تدریس هر ساعت دوره، روش ارزیابی فراگیران، روش ارزیابی مدرسان، تهیه



و تدوین برنامه زمان بندی در بازه های زمانی مناسب، اعلام برنامه زمان بندی به کلیه رابطان آموزش و انتقال اطلاعات به سازمان)؛

- اجرای آموزش (از جمله فراهم کردن مکان اجرای دوره ها، فراهم کردن وسایل کمک آموزشی، کنترل و نظارت بر عملکرد مدرسان و فراگیران هنگام اجرای آموزش، ارزیابی عملکرد مدرسان، ارزیابی عملکرد فراگیران)؛

- ارزیابی نتایج آموزش (ارزشیابی دوره های آموزشی به لحاظ عملکرد مدرس، فرایند آموزش و امکانات آموزشی، اندازه گیری میزان اثربخشی دوره ها).

۱۱-۲ شعب

دفاتر عملیاتی هستند که تمام وظایف شرکت معتمد را در محدوده جغرافیایی مشخص شده توسط متقاضی را به عهده داشته باشد، این دفاتر بخشی از ساختار سازمانی شرکت معتمد می باشد و به عنوان شعب شرکت معتمد در نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاهی و سامانه مؤدیان معرفی می گردند که تمام یا بخشی از فعالیت های موضوع مجوز توسط این شعب انجام می گیرد.

۱۲-۲ مرکز تماس

یکی از راه کارهای اطلاع از مشکلات، انتظارات و پیشنهادهای مؤدی ایجاد مرکز تماس است. این مرکز می بایست به عنوان مهم ترین نقطه ارتباطی بین هر شرکت معتمد و مؤدیان، به ایفای نقش پرداخته و صدای مؤدی را به واحدهای ذی ربط برساند. از مأموریت های اصلی مرکز تماس، فراهم آوردن شرایط پشتیبانی با کیفیت بالا برای مؤدیان است. هر کارمند مرکز تماس شرکت معتمد می بایست به تمامی سؤالات متداول از نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاهی و سامانه مؤدیان، مسلط بوده و به فراخور نیاز از این اطلاعات استفاده نماید. معمولاً در مراکز تماس که تعداد سؤالات و مشکلات از یک حدودی فراتر خواهند رفت، ایجاد درخت دانش جهت پاسخ گویی بهتر به مؤدی پیشنهاد می شود. لذا شرکت معتمد موظف به ایجاد ساختار تصمیم ساز مبتنی بر درخواست های



مؤدیان با هماهنگی مرکز تنظیم مقررات است. از این رو وجود جریان اطلاعاتی در سازمان بسیار اهمیت داشته و باید روالی برای به روزآوری مداوم اطلاعات کارمندان مرکز تماس ایجاد نماید.

۲-۱۲-۱ اهم وظایف عبارت اند از:

- تعامل دوطرفه با مؤدیان در ۷ روز هفته و تمام ۲۴ ساعت شبانه روز؛
- اطمینان مؤدیان از پاسخ گویی و رفع مشکلات و نواقص در سازمان امور مالیاتی مرتبط با نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاههای و سامانه مؤدیان؛
- حفظ مؤدیان فعلی، جلب مؤدیان بر اساس خدمات جدید نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاههای و سامانه مؤدیان؛
- ارتقای رضایت مؤدیان فعلی و بهبود میزان اعتماد آنها به سازمان امور مالیاتی؛
- کشف نقاط بحرانی سیستم های نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاههای و سامانه مؤدیان یا سیستم های خدمات رسانی با استفاده از گزارش های متنوع؛
- بهبود میزان بهره وری نظام یکپارچه و فراگیر پایانه های فروشگاههای و سامانه مؤدیان؛
- کاهش مراجعات حضوری با ارائه اطلاعات به صورت خودکار به مؤدیان؛
- رفع و رسیدگی به درخواست های ثبت شده در همان تماس اول در صورت امکان؛
- مطلع ساختن کاربر از روند رسیدگی به درخواست / رفع مشکل.

۳ سامانه ها/تجهیزات/ابزارها

ردیف	شناسه	سامانه /تجهیزات /ابزارها
۱	ES01	ابزارهای مدیریت فعالیت، زمان بندی و ثبت تغییرات
۲	ES02	سامانه مدیریت مؤدیان
۳	ES03	زیرساخت های مورد نیاز جمع آوری اطلاعات صورتحساب الکترونیکی
۴	ES04	زیرساخت های مورد نیاز عملیات امنیت
۵	ES05	مدیریت ارتباط با مشتریان CRM
۶	ES06	مراکز داده مورد تأیید بر اساس استاندارد مراجع ذیصلاح کشور
۷	ES07	سامانه ثبت صورتحساب شمس



۱-۳ ابزارهای مدیریت فعالیت، زمان بندی و ثبت تغییرات

این ابزارها جهت مدیریت اقدامات و فعالیت های شرکت معتمد در راستای مجوز فعالیت استفاده می شوند. همچنین مدیریت منابع مورد نیاز فعالیت های مرتبط با مجوز فعالیت شرکت معتمد را به عهده داشته و تصمیم گیری استراتژیک، گزارش دهی وضعیت اجرایی، مدیریت ریسک، مدیریت و نظارت دائم بر فعالیت جریان های کاری توسط این ابزارها انجام می شود.

۲-۳ سامانه مدیریت مؤدیان

سامانه مدیریت مؤدیان به عنوان یک واحد برقرارکننده ارتباط با مؤدیان تحت پوشش و سایر ذینفعان شرکت معتمد به منظور ایجاد ارتباط مستقیم و منظم با ایشان توسط شرکت به عنوان یک ابزار استراتژیک مورد استفاده قرار می گیرد. هدف از این سامانه افزایش رضایتمندی، ارائه خدمات متنوع، افزایش وفاداری به وسیله ایجاد یک رابطه عاطفی (در ادبیات ارتباط با مشتری) در مؤدیان می باشد. استفاده از این سامانه منجر به ایجاد گروهی از اطلاعات مؤدیان خواهد شد که در یک بانک اطلاعاتی استقرار یافته و می توان برای آنها برنامه ریزی مدون به منظور ارائه خدمات ارزش افزوده و مطلوب انجام داد. این سامانه به وسیله ایجاد فرصت های ارتباط با مشتری و دریافت بازخورد از این ارتباط به عنوان یک زیربنای مناسب برای افزایش فراوانی تعاملات بین شرکت معتمد و مؤدیان نگریسته می شود.

۳-۳ زیرساخت های مورد نیاز جمع آوری اطلاعات صورتحساب الکترونیکی

این زیرساخت ها بر اساس استانداردهای کشور شامل و نه محدود به مجموعه ای از نرم افزار، سخت افزار و پایگاه داده بوده و واسطه ای برای انجام وظیفه جابجایی اطلاعات صورتحساب الکترونیکی بین حافظه مالیاتی و سامانه مؤدیان است. این ابزارها مدیریت کانال های ارتباطی و تبادل اطلاعات بین درگاه های مختلف را به عهده داشته و امکانات لازم برای انجام عملیات جابجایی تراکنش های مؤدی به سازمان را از طریق درگاه های مختلف فراهم می نماید.

۴-۳ زیرساخت های مورد نیاز عملیات امنیت

از آنجا که اطلاعات صورتحساب های الکترونیکی مؤدیان مالیاتی محرمانه بوده و مسئولیت تأمین ایمنی و حفاظت از اطلاعات، جلوگیری از دسترسی افراد غیرمجاز و یا هرگونه سوءاستفاده احتمالی دیگر به عهده شرکت معتمد است لذا شرکت معتمد به منظور بهره گیری از مکانیسم هوشمند برای پایش وقایع، رخدادها، حوادث امنیتی، اعمال اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در مقابل حملات امنیتی احتمالی می بایست از زیرساخت و نرم افزارهای منطبق با استانداردهای کشور تحت عنوان عملیات امنیت اطلاعات از قبیل موارد ذیل استفاده نماید.

- ابزارهای مورد نیاز به منظور تأمین امنیت تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری مورد استفاده در صدور صورتحساب الکترونیکی و عملیات جمع آوری اطلاعات؛
- ابزارهای مورد نیاز جهت برقراری امنیت سیستم، استمرار فعالیت (دائمی بودن)، بازیابی اطلاعات در زمان بحران و حوادث غیرمترقبه؛
- ابزارهای مورد نیاز به منظور حفظ امنیت تبادل اطلاعات با حافظه مالیاتی؛
- ابزارهای مورد نیاز به منظور بارگذاری نرم افزارهای مالیاتی بر روی حافظه مالیاتی به صورت امن و ارتقاء سطح امنیت بستر مربوطه؛
- ابزارهای مورد نیاز به منظور حفظ امنیت تبادل اطلاعات با سیستم اطلاعاتی سازمان؛
- ابزارهای مورد نیاز به منظور ممیزی امنیت داده و اطلاعات.

۵-۳ ابزار ارتباط با مشتریان CRM

CRM^۱ یک پروسه برنامه ریزی شده برای مدیریت ارتباط با مشتریان فعلی و مشتریان آتی کسب و کارهاست. هر استراتژی یا روشی که با استفاده از داده ها به ساختن، بهبود و مدیریت تعامل با مشتریان بپردازد، مفهوم CRM را تداعی می کند. امروزه آنچه از CRM یاد می شود، بیشتر به معنی

¹ Customer Relationship Management



خود ابزار CRM و تکنولوژی آن است؛ بنابراین از سه دیدگاه مختلف، می توان CRM را یک تکنولوژی، استراتژی و فرآیند دانست که تمامی مزایای آن در ابزارهای CRM خلاصه می گردد. ابزارهای ارتباطی با مشتریان شامل مجموعه گام هایی به منظور ایجاد، توسعه، نگهداری و بهینه سازی روابط طولانی مدت و ارزشمند بین مشتریان و سازمان است. این ابزار بایستی کلیه اطلاعات مؤدیان را در بر گرفته و تمام راه های ارتباطی با آنها را مدیریت نماید. این ابزارها یک شبکه از کاربران و مدیران با سطوح دسترسی مختلف را ایجاد می کنند.

۶-۳ مراکز داده مورد تأیید بر اساس استاندارد مراجع ذیصلاح کشور

مراکز داده به مجموعه ای از سرویس دهنده ها، زیرساخت های ارتباطی، امنیتی و تجهیزات الکترونیکی گفته می شود که برای ارائه، نگهداری و پشتیبانی از سرویس های تحت شبکه (اینترنت، اینترنت، اکسترانت) بکار گرفته می شوند. تمامی متقاضیان فعالیت موضوع مجوز شرکت های معتمد برای میزبانی سامانه های رایانه ای و اجزای مرتبط با آن از قبیل سامانه های مخابراتی و ذخیره سازی داده برای فعالیت های موضوع مجوز، مکلف اند نسبت به اخذ گواهینامه رتبه بندی و تعیین سطح مراکز داده مورد استفاده خود از سازمان فناوری اطلاعات ایران ظرف مدت شش ماه اقدام نمایند. مراکز داده شامل:

- مرکز داده اصلی
- مرکز داده پشتیبان
- مرکز داده بحران

۷-۳ سامانه ثبت صورتحساب شمس

صورتحساب شناسه دار معتبر سازمان (شمس) فرم چاپی دارای شناسه یکتای سازمان است که توسط شرکت معتمد پس از دریافت شناسه از مرکز و تخصیص آن شناسه به مؤدی مربوطه جهت صدور صورتحساب قرار داده می شود تا در زمان بروز حادثه و نقص فنی، در موارد فروش کالا یا ارائه خدمت مورد استفاده قرار گیرد. شرکت معتمد مکلف است حداکثر ظرف ۲۴ ساعت پس از

درخواست فروشنده نسبت به تخصیص صورتحساب شمس بر اساس نیاز فروشنده و مقررات اعلامی توسط مرکز، متناسب با کسب و کار فروشنده، اقدام نماید. همچنین شرکت معتمد مکلف است حداکثر پانزده روز پس از پایان هر دوره مالیاتی نسبت به تعیین وضعیت صورتحساب های شمس تخصیص داده شده به فروشنده از قبیل صدور، عدم صدور و ابطال اقدام نموده و نتیجه را به مرکز اعلام نماید. این اقدامات از طریق یک سامانه که توسط شرکت معتمد تهیه می شود انجام می گردد.



شمای کلی از ارتباط خدمات با ساختار سازمانی و ابزارهای مورد نیاز

گروه خدمات	الزامات فنی و اجرایی	سامانه / تجهیزات / ابزارها
صدور، جمع آوری و ارسال اطلاعات صورتحساب و نظارت بر مؤدیان	<ul style="list-style-type: none">برنامه ریزی و اقداماتعملیاتفناوریمیز خدمتامنیتنظارت و بازرسیشعبمرکز تماس	<ul style="list-style-type: none">ابزارهای مدیریت فعالیت، زمان بندی و ثبت تغییراتسامانه مدیریت مؤدیانزیرساخت های مورد نیاز جمع آوری اطلاعات صورتحساب الکترونیکیزیرساخت های مورد نیاز عملیات امنیتمدیریت ارتباط با مشتریان CRMمراکز داده مورد تأیید بر اساس استانداردمراجع ذیصلاح کشوریسامانه ثبت صورتحساب شمس
آموزش	<ul style="list-style-type: none">برنامه ریزی و اقداماتفناوریمرکز تماسآموزش های حضوری و غیر حضوری	<ul style="list-style-type: none">مدیریت ارتباط با مشتریان CRM
مشاوره و حسابداری مالیاتی	<ul style="list-style-type: none">برنامه ریزی و اقداماتمرکز تماسشعبمشاوره فنی و غیر مالیاتیمشاوره مالیاتینظارت و بازرسی	<ul style="list-style-type: none">مدیریت ارتباط با مشتریان CRM

محاسبه سرمایه اولیه:

M بازه تعداد مؤدیان تحت پوشش اعلامی (هر ۱۰,۰۰۰ مؤدی - محل فعالیت)

A مبلغ به ازای هر بازه ۲۰۰,۰۰۰,۰۰۰

S وزن گروه خدمت

C سرمایه ثابت = ۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

TC کل سرمایه اولیه

$$TC = S * (M * A) + C + \%5 * (M * A)$$

M بازه تعداد مؤدیان تحت پوشش (هر ۱۰۰۰ مؤدی - محل فعالیت)

A مبلغ تضمین به ازای هر بازه = ۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰

S وزن گروه خدمت

C تضمین ثابت = ۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

TC کل مبلغ تضمین اولیه

$$TC = S * ((M * A) + C) + \%20 * (M * A)$$

وزن جهت محاسبه تضمین	وزن جهت محاسبه سرمایه	گروه خدمات
۱	۱	صدور جمع آوری و ارسال اطلاعات صورتحساب و نظارت بر مؤدیان
۰,۳	۰,۵	گروه آموزش
۱,۵	۰,۵	مشاوره و حسابداری مالیاتی

..... انتهای سند