

۱- هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی تعیین نحوه مشاوره به مودیان و کمک برای ثبت اطلاعات می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی شامل توضیحات، برای چگونگی کمک به ثبت نام مودی می‌باشد.

۳- تعریف

- **شناسه ملی:** یک شماره کاملاً اختصاصی است که پس از تأسیس شرکت یا موسسه هر شخص حقوقی به او تعلق می‌گیرد. شناسه ۱۱ رقم بوده و مختص شرکت‌ها و مؤسساتی است که مراحل تأسیس و ثبت خود را پشت سر گذاشته‌اند.
- **شناسه اقتصادی:** شناسه‌ای است که هنگام ثبت شرکت به آن اختصاص داده می‌شده است و در حال حاضر شناسه ملی جای آن را گرفته است.
- **کد یکتای حافظه مالیاتی:** کدی است که به تمام مودیانی که برای پرداخت مالیات به اداره مالیات مراجعه می‌کنند اختصاص داده می‌شود.

۴- مراجع

۵- شرح


۵-۱- تماس:

گزارش فرایندهای ناتمام یا قرار داد های نیاز مند تمدید به اطلاع کارشناس مرکز تماس میرسد. سپس هر کار به وسیله ی یک کارشناس (مشاور) به خود تخصیص داده شده و کامل میشود.

۵-۲- مشاوره:

کارشناس مربوطه با متقاضی تماس گرفته و باارایه مشاوره در مورد پیگیری تکمیل اطلاعات یا مدارک و ... متقاضی را یاری مینماید. پس از تماس مشاور با متقاضی ۱۰ حالت مختلف به وجود می‌آید که به در خواست متقاضی یکی از حالات یا چند تای آنها انجام می‌شود:

حالت اول - متقاضی در ثبت شناسه ملی یا دریافت آن مشکل دارد. مشاور براساس دستور العمل ثبت واخذ شناسه ملی (WI-DD-03-01) به مودی راهنمایی می‌دهد.

	<p>روش اجرایی مشاوره و پیگیری</p>	<p>شماره بازنگری:</p>	<p>کد سند: Pr-HD-03-03</p>
---	---------------------------------------	-----------------------	----------------------------

حالت دوم- متقاضی در ثبت نام مالیات یا فعال سازی شناسه اقتصادی خود مشکل دارد. که کارشناس با توجه به دستور العمل ثبت نام مالیات و فعال سازی شناسه اقتصادی (WI-DD-04-01) مودی راهنمایی می دهد.

حالت سوم- متقاضی در ثبت کد یکتای حافظه مالیاتی دچار مشکل شده است. کارشناس با توجه به دستور العمل اخذ کد یکتای حافظه مالیاتی (WI-DD-05-01) عمل کرده و به مودی در دریافت کد یکتای حافظه مالیاتی یاری می رساند.

حالت چهارم- متقاضی درخواست بستن قرارداد به صورت حضوری دارد. که مشاور براساس روش اجرایی قرار داد حضوری (pr-HD-15-01) عمل میکند.

حالت پنجم- متقاضی درخواست بستن قرارداد درمحل مشتری را دارد . که مشاور براساس روش اجرایی قرارداد در محل مشتری (Pr-BD-02-01) عمل میکند.

حالت ششم- متقاضی درخواست بستن قرارداد به صورت تلفنی را دارد . که مشاور براساس روش اجرایی قرار داد تلفنی (pr-CS-01-01) عمل میکند.

حالت هفتم- متقاضی درخواست ثبت نام در محل مشتری را دارد . که مشاور براساس روش اجرایی ثبت نام در محل مشتری (Pr-BD-01-01) عمل میکند.

حالت هشتم- متقاضی درخواست ثبت نام حضوری را دارد . که مشاور براساس روش اجرایی ثبت نام حضوری (Pr-HD-13-01) عمل میکند.

حالت نهم- متقاضی درخواست ثبت نام به صورت تلفنی را دارد . که مشاور براساس روش اجرایی ثبت نام تلفنی (Pr-CS-00-01) عمل میکند.

حالت دهم- متقاضی از ثبت نام یا بستن قرارداد منصرف شده است . کارشناس پس از تماس با متقاضی و تشویق وی به ادامه مراحل با دانستن دلیل انصراف وی، دلیل انصراف متقاضی را ثبت می کند.

۳-۵ نظر سنجی

کد سند: Pr-HD-۰۳-۰۳

ویرایش: ۰۳

آدرس شرکت

۳

پس از تماس کارشناس و برطرف شدن مشکل متقاضی T نظر سنجی تلفنی (به صورت خودکار و توسط IVR) از وی صورت می گیرد که این نظر سنجی ها به صورت ماهانه بررسی می شوند و گزارش کارهای انجام شده توسط کارشناس مشاور ثبت می گردد.

۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن اجرای این روش اجرایی بر عهده مدیر روابط عمومی می باشد.
- مسئولیت اجرای این روش اجرایی بر عهده میز خدمت می باشد.
- مسئولیت ممیزی و بروز رسانی این روش اجرایی بر عهده طرح و برنامه می باشد.

۷- مدت و محل نگهداری سوابق

سوابق حاصل از اجرای این روش اجرایی شامل مدارک ثبت شده در جدول ذیل می باشد که مدت و محل نگهداری آنها مشخص شده است.

نام مدرک	مدت نگهداری عادی	محل نگهداری
دستور العمل اخذ شناسه ملی	۱ سال	سرور
دستور العمل اخذ شناسه اقتصادی	۱ سال	سرور
دستور العمل اخذ کد یکتای حافظه مالیاتی	۱ سال	سرور

سرور	۱ سال	روش اجرایی ثبت نام تلفنی
سرور	۱ سال	روش اجرایی ثبت نام حضوری
سرور	۱ سال	روش اجرایی ثبت نام درمحل مشتری
سرور	۱ سال	روش اجرایی قرارداد حضوری
سرور	۱ سال	روش اجرایی قرارداد تلفنی
سرور	۱ سال	روش اجرایی قرار داد در محل مشتری

۸- مستندات

WI-DD-03-01	۱-دستور العمل اخذ شناسه ملی
WI-DD-04-01	۲-دستور العمل اخذ شناسه اقتصادی
WI-DD-05-01	۳-دستور العمل اخذ کد یکتای حافظه مالیاتی
Pr-CS-00-01	۴-روش اجرایی ثبت نام تلفنی
Pr-HD-13-01	۵-روش اجرایی ثبت نام حضوری
Pr-BD-01-01	۶-روش اجرایی ثبت نام درمحل مشتری
pr-HD-15-01	۷-روش اجرایی قرارداد حضوری
pr-CS-01-01	۸-روش اجرایی قرارداد تلفنی
Pr-BD-02-01	۹-روش اجرایی قرار داد در محل مشتری

۹- مدارک پیوست