

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 574/QĐ-TCT

Hà Nội, ngày 09 tháng 5 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Đề án: “Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ về giải quyết khiếu nại tại Cơ quan thuế các cấp”

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC THUẾ

Căn cứ Quyết định số 41/2018/QĐ-TTg ngày 25/09/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thuế trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 2156/QĐ-BTC ngày 15/11/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các Vụ và Văn phòng Tổng cục Thuế;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Kiểm tra nội bộ - Tổng cục Thuế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án: “Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ về giải quyết khiếu nại tại Cơ quan thuế các cấp”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Vụ trưởng Vụ Kiểm tra nội bộ, Thủ trưởng các Vụ/đơn vị thuộc, trực thuộc Tổng cục Thuế; Cục trưởng Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *V2/*

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Tổng cục Thuế (b/c);
- Văn phòng (để phối hợp thực hiện);
- Lưu: VT, KTNB (2b).*100*

TỔNG CỤC TRƯỞNG



Bùi Văn Nam



CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐỀ ÁN

Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ về giải quyết khiếu nại tại Cơ quan thuế các cấp
(Ban hành kèm theo Quyết định số: **574/QĐ-TCT** ngày **09** tháng **5** năm **2019**
của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

I. SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN

Trong những năm qua, để hỗ trợ công tác kiểm tra nội bộ nói chung và công tác giải quyết khiếu nại nói riêng, hệ thống kiểm tra nội bộ đã có những thay đổi nhằm đáp ứng được khối lượng công việc ngày càng tăng cao và nâng cao chất lượng, thời gian giải quyết công tác kiểm tra nội bộ nói chung và việc giải quyết khiếu nại nói riêng. Theo đó, hệ thống kiểm tra nội bộ đã đưa vào sử dụng phần mềm ứng dụng KTNB ngành thuế nhằm hỗ trợ cho Cơ quan thuế các cấp trong việc tin học hóa công tác kiểm tra nội bộ và giải quyết khiếu nại tố cáo, hỗ trợ đắc lực và hiệu quả trong công tác quản lý và điều hành của bộ phận KTNB nói chung và việc giải quyết khiếu nại nói riêng. Phần mềm này quản lý toàn bộ quá trình tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, do đó bộ phận giải quyết đơn khiếu nại có thể thu thập hồ sơ tài liệu từ hệ thống thông tin dữ liệu nội bộ ngành (từ dữ liệu trên hệ thống ứng dụng, từ các bộ phận liên quan trong nội bộ cơ quan thuế...), từ đó rút ngắn tối đa thời gian kiểm tra xác minh, thu thập tài liệu.

Qua tổng hợp, phân tích, đánh giá công tác giải quyết khiếu nại trong 3 năm từ 2016-2018 cho thấy: Số lượng Đơn khiếu nại ngày càng giảm (tổng số đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền năm 2016 là 1758, Năm 2017: 1325, Năm 2018: 974 - giảm 26,5% so với cùng kỳ năm 2017).

Tuy nhiên nội dung khiếu nại ngày càng phức tạp hơn, một số vụ việc đặc thù mang tính chuyên môn, chuyên ngành bên cạnh áp dụng các văn bản chính sách Pháp luật thuế thì phải vận dụng các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành như Luật về bản quyền phần mềm, Luật đầu tư, Luật Thương mại, Luật xây dựng, đất đai Nhiều vụ việc khiếu nại xuất hiện liên quan đến giá chuyển nhượng, nhượng quyền thương mại, ưu đãi đầu tư, thuế quốc tế... Đây là các lĩnh vực khiếu nại phức tạp, còn nhiều khoảng trống trong chính sách thuế.

Từ năm 2017, hệ thống KTNB đã tổ chức các cuộc hội thảo hàng năm trên toàn quốc nhằm trao đổi kinh nghiệm. Tại các cuộc hội thảo, nhiều Cục Thuế cũng đã có đề xuất về việc ban hành Sổ tay nghiệp vụ đối với từng công việc của hệ thống Kiểm tra nội bộ (Kiểm tra nội bộ, Giải quyết khiếu nại, giải

quyết tố cáo...) nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết các công việc của hệ thống kiểm tra nội bộ nói chung và đảm bảo giải quyết khiếu nại nói riêng trong đó có việc đảm bảo thời gian giải quyết các vụ việc khiếu nại ngày càng có xu hướng phức tạp và kéo dài.

Ngày 25/02/2019, Tổng cục Thuế đã ban hành Quyết định số 177/QĐ-TCT về việc ban hành Quy chế giải quyết khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp và Quyết định số 178/QĐ-TCT về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp. Quy trình giải quyết khiếu nại đã bổ sung nhiều những hướng dẫn mới chi tiết hơn, như: các trường hợp như đơn có tiêu đề là khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng nội dung đơn thực chất là tố cáo; trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo; trường hợp đơn khiếu nại đối với nội dung giá chuyển nhượng. Quy trình mới cũng đã bổ sung các quy định nhằm khai thác tối đa công tác điện tử hoá của ngành vào công tác giải quyết khiếu nại, rút ngắn thời gian giải quyết khiếu nại kịp thời cảnh báo chấn chỉnh các thiếu sót về số liệu, thủ tục và nội dung giải quyết.

Tuy nhiên, trên thực tế công tác giải quyết đơn khiếu nại vừa qua cho thấy còn một số bất cập như sau:

- Tổng cục Thuế đã ban hành Quy chế, quy trình giải quyết đơn khiếu nại; định kì cũng thường xuyên có Công văn chấn chỉnh gửi Cục Thuế các tỉnh, thành phố, tuy nhiên trong quá trình thực hiện một số Cục Thuế vẫn còn tồn tại như:

- + Thời gian ban hành thông báo thụ lý, thời gian giải quyết khiếu nại còn chậm so với quy định của Luật Khiếu nại.

- + Một số trường hợp Cục Thuế tiến hành thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu đối với hồ sơ không đủ điều kiện thụ lý. Nội dung thụ lý giải quyết không khớp với nội dung khiếu nại tại Đơn khiếu nại.

- + Một số trường hợp tại Quyết định giải quyết khiếu nại đề cập tới nội dung không thuộc nội dung giải quyết khiếu nại.

- + Có trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại còn lẫn cả nội dung giải quyết tố cáo.

- + Giải quyết khiếu nại nhưng không ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại mà ban hành Công văn trả lời.

- Công chức làm công tác kiểm tra nội bộ nói chung và công tác giải quyết khiếu nại nói riêng tại các Cục Thuế, Chi cục Thuế thường xuyên được luân phiên, luân chuyển, rất nhiều địa phương bố trí công chức có tuổi, sắp về hưu làm công việc này. Do đó việc cập nhật văn bản pháp luật, quy trình, quy chế về khiếu nại còn chưa được kịp thời, đầy đủ.

Do đó, cần thiết phải có một bộ sổ tay nghiệp vụ dưới dạng cầm tay chỉ việc để hướng dẫn cán bộ, công chức mới tiếp cận cũng như các công

chức làm công tác giải quyết các vụ việc khiếu nại các tình huống trong thực tế để đảm bảo đúng quy định và quy trình của ngành, tránh các sai sót có thể xảy ra. Việc xây dựng sổ tay cần tổ chức thành đề án đối với việc *Xây dựng sổ tay nghiệp vụ về công tác giải quyết khiếu nại trong ngành thuế.*

II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu của Đề án.

1.1. Xây dựng bộ sổ tay có tính chất cẩm tay chỉ việc đối với các trường hợp trong thực tế phát sinh của công tác giải quyết khiếu nại trong ngành thuế từ đó giảm thời gian tiếp cận, đào tạo cán bộ mới làm nhiệm vụ giải quyết khiếu nại.

1.2. Thống nhất về trình tự, cách thức xử lý các vụ việc khiếu nại có tính chất tương tự, đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình giải quyết khiếu nại, nâng cao tính nghiêm minh của pháp luật.

1.3. Giảm tình trạng khiếu nại kéo dài, khởi kiện ra tòa do việc xử lý chưa đảm bảo đúng trình tự và quy định của pháp luật.

1.4. Xác định trách nhiệm rõ ràng, minh bạch giữa các khâu trong xử lý khiếu nại.

2. Yêu cầu của Đề án.

Đề án phải đảm bảo thực hiện theo đúng các quy định của pháp luật và của ngành.

Nhận dạng đầy đủ những tình huống trong thực tế phát sinh trong thực tế giải quyết khiếu nại ngành thuế và đề ra trình tự và các bước giải quyết đối với các trường hợp cụ thể.

Giảm thiểu và tiến tới loại bỏ hoàn toàn các thiếu sót về thủ tục trong giải quyết khiếu nại trong ngành thuế.

III. NỘI DUNG CỦA ĐỀ ÁN

1. Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ giải quyết khiếu nại ngành thuế đảm bảo đúng quy định của pháp luật, phù hợp với thực tiễn, tạo thuận lợi cho công chức, viên chức làm công tác giải quyết khiếu nại. Cụ thể đối với các trường hợp:

1.1. Tiêu đề đơn khiếu nại nhưng nội hàm chỉ là phản ánh, kiến nghị hoặc tố cáo

1.2. Đơn khiếu nại vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo

1.3. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cơ quan Thuế nhận đơn

1.3.1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cơ quan Thuế các cấp.

- 1.3.2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cơ quan Thuế nhận đơn nhưng thuộc thẩm quyền của Cơ quan Thuế khác
- 1.4. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Cơ quan Thuế nhận đơn.
- 1.5. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Cơ quan Thuế cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa ban hành quyết định giải quyết khiếu nại
- 1.6. Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung vừa thuộc thẩm quyền của Cơ quan Thuế nhận đơn, vừa có nội dung thuộc thẩm quyền cơ quan ngoài ngành Thuế
- 1.7. Trường hợp đang trong thời gian thụ lý hồ sơ giải quyết khiếu nại mà người khiếu nại có phát sinh thêm nội dung khiếu nại mới ngoài nội dung đã khiếu nại
- 1.8. Các trường hợp khác phát sinh trong thực tế qua khảo sát.
2. Thực hiện khảo sát, tổ chức hội thảo và triển khai lấy ý kiến các Vụ, đơn vị thuộc Tổng cục, Bộ Tài chính đối với dự thảo Đề án, trên cơ sở đó tổng hợp và hoàn thiện dự thảo.

IV. PHƯƠNG THỨC TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

1.1. Phương pháp thực hiện.

1.1.1. Nghiên cứu các quy định của pháp luật và của ngành về công tác giải quyết khiếu nại.

Luật Quản lý thuế.

Luật Khiếu nại.

Các văn bản luật và quy định của ngành (các quy trình, quy chế) liên quan đến các nội dung xây dựng Sổ tay nghiệp vụ.

1.1.2. Khảo sát hoạt động giải quyết khiếu nại trong ngành

Tiến hành khảo sát hoạt động giải quyết khiếu nại tại các địa phương có phát sinh nhiều khiếu nại: Cục Thuế TP. Hà Nội, Cục Thuế TP. Hồ Chí Minh, Cục Thuế tỉnh Đồng Nai, Cục Thuế tỉnh Ninh Bình, Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế.

Khảo sát về các nội dung khác có liên quan (nếu có).

1.1.3. Phối hợp với các Vụ, đơn vị thuộc, trực thuộc Tổng cục Thuế và các Cục Thuế triển khai xây dựng Sổ tay nghiệp vụ giải quyết Khiếu nại ngành thuế.

2. Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ về công tác giải quyết khiếu nại ngành thuế

2.1. Nguồn nhân lực tham gia Đề án:

Tổng cục Thuế: 01 Lãnh đạo Tổng cục Thuế - Trưởng Ban soạn thảo: Chi đạo, điều hành chung trong việc xây dựng Đề án. N/

Vụ Kiểm tra nội bộ: Lãnh đạo Vụ và 09 công chức Tổ giải quyết khiếu nại - là đầu mối chủ trì đề án để báo cáo Trường ban soạn thảo; thực hiện lập kế hoạch triển khai, lập Đề cương khảo sát, đánh giá; xây dựng, tổng hợp báo cáo đánh giá và các kiến nghị sửa đổi, bổ sung.

Tổ công tác triển khai thực hiện Đề án của Tổng cục Thuế: Nội dung Đề án liên quan đến một số đơn vị chức năng thuộc Tổng cục Thuế và các Cục Thuế, vì vậy ngoài Vụ Kiểm tra nội bộ chủ trì xây dựng, để triển khai thành công Đề án, Tổng cục thành lập Tổ Biên soạn có sự tham gia của các Vụ liên quan là Vụ TCCB, Vụ Pháp chế mỗi Vụ cử 01 công chức tham gia, một số Cục Thuế tham gia mỗi Cục Thuế cử 01 công chức tham gia Tổ Biên tập.

2.2. Xây dựng nội dung trong Sổ tay nghiệp vụ về công tác giải quyết khiếu nại trong ngành thuế

Phối hợp với các Vụ, đơn vị trong Tổng cục, Cục Thuế trong việc xây dựng Sổ tay nghiệp vụ giải quyết khiếu nại ngành thuế.

Tổ chức hội thảo với các Vụ, đơn vị trong Tổng cục, một số Cục Thuế.

Tổ chức lấy ý kiến toàn ngành.

Tổng kết, hoàn thiện từng nội dung trong *Sổ tay nghiệp vụ về giải quyết khiếu nại tại Cơ quan thuế các cấp*.

2.3. Tổng kết, hoàn thiện nội dung xây dựng trình Tổng cục xem xét.

2.4. Ban hành Sổ tay nghiệp vụ giải quyết khiếu nại ngành thuế.

Trên cơ sở tổng hợp kết quả xây dựng nội dung trình Tổng cục ký ban hành.

2.5. Tổ chức in ấn, phát hành

In ấn, phát hành thực hiện theo chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng cục và quy định của Luật Đầu thầu, Luật Xuất bản.

V. KẾ HOẠCH PHÂN CÔNG TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN.

1. Kế hoạch phân công triển khai Đề án

Kế hoạch phân công triển khai Đề án (*chi tiết tại Phụ lục 01 kèm theo*).

Thời gian thực hiện Đề án: Từ tháng 05/2019 đến tháng 11/2019.

2. Kinh phí thực hiện Đề án

Kinh phí thực hiện đề án được lấy từ nguồn kinh phí nghiên cứu khoa học và kinh phí thường xuyên của ngành Thuế:

- Kinh phí cho các hoạt động nghiên cứu của Đề án: lấy từ nguồn kinh phí nghiên cứu khoa học của ngành Thuế.

- Kinh phí cho các hoạt động khác của Đề án (tổ chức các cuộc họp, hội thảo.....): lấy từ nguồn kinh phí thường xuyên của ngành Thuế. / 12/