

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ**

Số: 575/QĐ-TCT

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

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 tố cáo 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 tố cáo 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. / 12/

Nơi nhận:

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

TỔNG CỤC TRƯỞNG



Bùi Văn Nam



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

ĐỀ ÁN

Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ về giải quyết tố cáo tại Cơ quan thuế các cấp
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 575/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 tố cáo 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 tố cáo 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 tố cáo nói riêng. Phần mềm này quản lý toàn bộ quá trình tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo, do đó bộ phận giải quyết đơn tố cáo 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...), theo đó rút ngắn tối đa thời gian kiểm tra xác minh, thu thập tài liệu.

Việc giải quyết tố cáo, các vụ việc phản ánh, kiến nghị trong ngành thuế ngày càng trở nên phức tạp và đa dạng (Năm 2016 là 311 đơn tố cáo trong đó có 104 đơn thuộc thẩm quyền; năm 2017 là 374 đơn, trong đó có 173 thuộc thẩm quyền; năm 2018 là 537 đơn tố cáo, trong đó có 250 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết). Có một thực tế là việc các vụ việc tố cáo thường tăng cao trong các giai đoạn có sự luân phiên, luân chuyển, sắp xếp về nhân sự hay chuyển đổi thể hệ lãnh đạo. Hiện nay ngành thuế đang có sự sắp xếp lại bộ máy theo hướng tinh gọn và thành lập các cơ quan thuế vùng. Việc thành lập các cơ quan thuế vùng sẽ dẫn đến việc sắp xếp lại nhân sự tại các Cục Thuế nơi có việc thành lập các cơ quan thuế Vùng.

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, các 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 giải quyết tố cáo nói riêng trong đó có việc đảm

bảo thời gian giải quyết các vụ việc tố cáo ngày càng có xu hướng phức tạp và kéo dài.

Trong bối cảnh đó, Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/06/2018 của Quốc hội khóa XIV có hiệu lực từ 01/01/2019 đã rút ngắn thời gian giải quyết tố cáo xuống còn 30 ngày làm việc. Việc rút ngắn thời gian giải quyết đối với các vụ việc tố cáo sẽ tạo áp lực ngày càng lớn đối với đối với hệ thống Kiểm tra nội bộ.

Ngày 26/02/2019, Tổng cục Thuế đã ban hành Quyết định số 182/QĐ-TCT về việc ban hành Quy chế giải quyết tố cáo tại cơ quan Thuế các cấp và Quyết định số 183/QĐ-TCT về việc ban hành Quy trình giải quyết tố cáo tại cơ quan Thuế các cấp. Quy trình giải quyết tố cáo đã có những hướng dẫn trình tự xử lý đối với các đơn tố cáo tại cơ quan thuế các cấp, trong đó có 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 hoặc đơn vừa có nội dung tố cáo vừa có nội dung kiến nghị, phản ánh; trường hợp đơn tố cáo vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan thuế, vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan khác.

Tuy nhiên, trên thực tế công tác giải quyết đơn tố cáo vừa qua cho thấy còn một số bất cập chưa đưa ra được các tình huống cụ thể trong thực tế phát sinh, như:

- Tố cáo có nhiều hình thức: Tố cáo có danh, tố cáo mạo danh, tố cáo mượn danh, tố cáo ẩn danh nhưng có nội dung cụ thể...;

- Thực tế phát sinh vừa tố cáo vừa khiếu nại, vừa phản ánh như trường hợp tại Cục Thuế tỉnh Vĩnh Phúc khi người tố cáo vừa có đơn phản ánh, kiến nghị, vừa có đơn khiếu nại vừa có đơn tố cáo;

- Tố cáo chồng lên tố cáo: Người nộp thuế viết nhiều đơn thư, đơn sau viết lại nội dung đơn tố cáo cũ đồng thời bổ sung thêm nội dung mới như trường hợp của Công ty TNHH Thương Mại-Sản Xuất và Vận Tải Biển Giang Thủy (Hải Phòng);

- Phát sinh nhiều trường hợp tố cáo: Nội bộ tố cáo lẫn nhau, doanh nghiệp tố cáo cơ quan thuế, Người nộp thuế tố cáo công chức thuế;

- Khiếu nại, phản ánh đã được giải quyết mà không thoả mãn với kết quả giải quyết của cơ quan có thẩm quyền nên tiếp tục gửi đơn tố cáo cơ quan đã giải quyết hoặc cơ quan cấp trên;

Tất cả các trường hợp trên chưa được hướng dẫn một cách cụ thể dẫn đến xử lý các tình huống cụ thể trong thực tế của cơ quan thuế các cấp còn lúng túng. Mặt khác, một số trường hợp thiếu sót trong giải quyết như: Chưa thực hiện đầy đủ đúng quy định về quy trình, thủ tục đã được quy định tại quy trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của Thanh tra chính phủ và các quy trình, quy chế giải quyết tố cáo của Tổng cục Thuế; Thời gian giải quyết quá thời gian quy

định; chưa xác định đúng thẩm quyền giải quyết tố cáo cần thực hiện đúng quy định tại Luật Tố cáo; ban hành Thông báo kết quả giải quyết đơn tố cáo chưa khớp đúng với nội dung tố cáo dẫn đến việc người tố cáo có đơn tố cáo tiếp; chưa thực hiện đúng quy định về việc bảo vệ bí mật thông tin cho người tố cáo). Việc thiếu sót trong quá trình giải quyết tố cáo là một trong những nguyên nhân dẫn đến tình trạng đơn thư tố cáo kéo dài và vượt cấp.

Hơn nữa, cấp cơ sở thường lúng túng, thiếu chuyên nghiệp trong giải quyết đơn tố cáo do công chức thường xuyên phải luân phiên, luân chuyển chuyển đổi vị trí công tác theo quy định.

Việc xây dựng Sổ tay nghiệp vụ về công tác giải quyết tố cáo trong ngành thuế là một cẩm nang hướng dẫn chi tiết cách thức, phương pháp, trình tự giải quyết cho từng trường hợp đơn tố cáo nhằm giúp cho công chức, viên chức làm công tác giải quyết tố cáo được thuận lợi, không mất nhiều thời gian trong giải quyết tố cáo, đảm bảo tính thống nhất, tính hiệu quả, đúng quy định của pháp luật, phù hợp với thực tiễn trong hoạt động kiểm tra nội bộ ngành.

Do đó, cần thiết phải có một bộ sổ tay nghiệp vụ dưới dạng cẩm tay chỉ việc để hướng dẫn công chức mới tiếp cận cũng như các công chức làm công tác giải quyết các vụ việc tố cáo 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 giải quyết tố cáo tại Cơ quan thuế các cấp.***

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 tố cáo trong ngành thuế từ đó giảm thời gian tiếp cận, đào tạo cán bộ mới làm nhiệm vụ giải quyết tố cáo.

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

1.3. Giảm tình trạng tố cáo kéo dài, tố cáo vượt cấp 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 tố cáo.

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 tố cáo 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 tố cáo trong ngành thuế.

III. NỘI DUNG CỦA ĐỀ ÁN

1. Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ giải quyết tố cáo 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 tố cáo. Cụ thể đối với các trường hợp:

- 1.1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan thuế nhận đơn
 - 1.1.1. Trường hợp đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của cơ quan thuế.
 - 1.1.2. Trường hợp đơn tố cáo thuộc thẩm quyền các cơ quan khác
- 1.2. Đơn tố cáo vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan thuế nhận đơn vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan thuế khác.
- 1.3. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của cơ quan thuế nhận đơn.
 - 1.3.1. Đơn tố cáo đúng định;
 - 1.3.2. Đơn tố cáo nặc danh;
 - 1.3.3. Đơn tố cáo gửi đúng trong thời gian thụ lý giải quyết tố cáo theo thẩm quyền mà người tố cáo có phát sinh thêm nội dung tố cáo mới, đủ điều kiện thụ lý;
 - 1.3.4. Đơn có tiêu đề không thống nhất với nội dung;
 - 1.3.5. Đơn có lẫn nội dung tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh;
 - 1.3.6. Đơn có nhiều nội dung thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan;
 - 1.3.7. Đối với đơn tố cáo do cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến.
- 1.4. 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 tố cáo.

Luật Quản lý thuế.

Luật Tố cáo.

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 tố cáo trong ngành

Tiến hành khảo sát hoạt động giải quyết tố cáo tại Cục Thuế TP. Hà Nội, Cục Thuế TP. Hồ Chí Minh, Cục Thuế TP Đà Nẵng, Cục Thuế tỉnh Bà Rịa, Vũng Tàu, Cục Thuế TP Hải Phòng, Cục Thuế tỉnh Bắc Ninh.

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 tố cáo ngành thuế.

2. Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ về công tác giải quyết tố cáo ngành thuế

2.1. Nguồn nhân lực tham gia Đề án:

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

Vụ Kiểm tra nội bộ: Lãnh đạo Vụ và 07 công chức tổ PCTN và GQTC - là đầu mối chủ trì đề án để báo cáo Trưởng 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/đơn vị cử 01 công chức tham gia, một số Cục Thuế tham gia mỗi Cục Thuế (Cục Thuế TP. Hà Nội, Cục Thuế TP. Hồ Chí Minh, Cục Thuế TP Đà Nẵng, Cục Thuế tỉnh Bà Rịa, Vũng Tàu, Cục Thuế TP Hải Phòng, Cục Thuế tỉnh Bắc Ninh) cử 01 công chức tham gia Tổ Biên soạn.

2.2. Xây dựng nội dung trong Sổ tay nghiệp vụ về công tác giải quyết tố cáo 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 tố cáo 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 tố cáo 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 tố cáo 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 ngày 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./.



TỔNG CỤC THUẾ

Phụ lục 01:

Kế hoạch phân công triển khai Đề án “Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ về giải quyết tố cáo tại Cơ quan thuế các cấp”

TT	Công việc	Sản phẩm đầu ra	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
I.	Trình Tổng cục phê duyệt Đề án				
1.	Trình Tổng cục phê duyệt Đề án: - Dự thảo nội dung đề án; - Dự thảo quyết định phê duyệt đề án; - Dự thảo Tờ trình Tổng cục phê duyệt đề án.	Quyết định phê duyệt đề án	Tháng 4/2019	Vụ KTNB	
2.	Xây dựng và trình Tổng cục phê duyệt kinh phí Đề án: - Xây dựng dự toán kinh phí đề án; - Dự thảo Quyết định dự toán kinh phí và trình Tổng cục phê duyệt.	Quyết định phê duyệt kinh phí thực hiện đề án.	Tháng 5/2019	Vụ KTNB	Vụ TVQT
3.	Xây dựng và trình Tổng cục thành lập Ban chỉ đạo và Tổ biên soạn Đề án: - Lập văn bản gửi các Vụ, Cục Thuế cử người và lập danh sách tham gia đề án; - Dự thảo Quyết định thành lập Ban chỉ đạo và Tổ biên soạn Đề án; trình Tổng cục phê duyệt.	Quyết định phê duyệt thành lập nhóm thực hiện đề án.	Tháng 5/2019	Vụ KTNB	Vụ TCCB; Vụ Pháp chế; Các Cục Thuế: TP. Hà Nội, TP. HCM, Cục Thuế TP Đà Nẵng, Cục Thuế tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu và Cục Thuế tỉnh Bắc Ninh, Cục Thuế TP Hải Phòng.

TT	Công việc	Sản phẩm đầu ra	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
II. Xây dựng đề cương Đề án					
1.	Dự thảo đề cương chi tiết Đề án “Xây dựng sở tay nghiệp vụ về công tác giải quyết tố cáo trong ngành thuế” trình Lãnh đạo phê duyệt và lấy ý kiến các Vụ, Cục Thuế	Đề cương chi tiết	Tháng 6/2019	Vụ KTNB	Vụ TCCB; Vụ Pháp chế; Các Cục Thuế: TP. Hà Nội, TP. HCM, Cục Thuế TP Đà Nẵng, Cục Thuế tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu và Cục Thuế tỉnh Bắc Ninh, Cục Thuế TP Hải Phòng.
2.	Hoàn thiện đề cương chi tiết Sở tay nghiệp vụ về công tác giải quyết tố cáo trong ngành thuế	Đề cương chi tiết	Tháng 7/2019	Vụ KTNB	Thành viên Tổ biên soạn.
III. Thực hiện Đề án					
1	Hợp tổ biên soạn Đề án (lần 1) phân công nhiệm vụ, công việc cụ thể	Biên bản họp.	Tháng 7/2019	Vụ KTNB	Thành viên Tổ biên soạn.
2	Khảo sát thực tế tại một số Cục Thuế: - Xây dựng kế hoạch khảo sát; - Xây dựng đề cương khảo sát; - Trình Tổng cục phê duyệt chủ trương khảo sát và tiến hành theo kế hoạch được duyệt; - Lập các báo cáo khảo sát.	Bản tổng hợp kết quả khảo sát tại các đơn vị	Tháng 7 - 8/2019	Vụ KTNB	Thành viên Tổ biên soạn.
3	Hoàn thiện lấy ý kiến toàn ngành về dự thảo Đề án	Bản tổng hợp tham gia ý kiến của các Cục Thuế	Tháng 8- 9/2019	Vụ KTNB	Các Vụ/đơn vị trong Tổng cục; Các Cục Thuế

TT	Công việc	Sản phẩm đầu ra	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
4	Họp tổ biên soạn Đề án (lần 2) tiếp thu các ý kiến tham gia để hoàn thiện đề án	Biên bản họp.	Tháng 9 - 10/2019	Vụ KTNB	Thành viên Tổ biên soạn.
5	Tổng hợp hoàn thiện Đề án.	Đề án hoàn thiện.	Tháng 10- 11/2019	Vụ KTNB	Thành viên Tổ biên soạn.
IV	Tổng hợp báo cáo kết quả Đề án trình Tổng cục nghiệm thu.	Quyết định ban hành Đề án “Xây dựng sổ tay nghiệp vụ về công tác giải quyết tố cáo trong ngành thuế”	Tháng 12/2019	Vụ KTNB	