Đ/web

BỘ TÀI CHÍNH **TỔNG CỤC THUẾ**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1402/QĐ-TCT	*Hà Nội, ngày 28 tháng 7 năm 2015*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC THUẾ

Căn cứ Luật Quản lý thuế số 78/2006/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2006; Luật số 21/2012/QH13 ngày 20/11/2012 sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Quản lý thuế số 78/2006/QH11 và các văn bản hướng dẫn thi hành;Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng;

Căn cứ Quyết định số 115/2009/QĐ-TTg ngày 28/09/2009 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thuế trực thuộc Bộ Tài chính;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Kiểm tra nội bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp công dân tại cơ quan thuế các cấp, thay thế Quyết định số 1716/QĐ-TCT ngày 08 tháng 10 năm 2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy trình Tiếp công dân tại cơ quan thuế các cấp.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Thủ trưởng các Vụ, đơn vị tương đương thuộc và trực thuộc Tổng cục Thuế; Cục trưởng Cục Thuế tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Chi cục trưởng Chi cục Thuế

các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Bộ Tài chính (để b/c);
- Vụ PC (BTC);
- Lãnh đạo Tổng cục Thuế;
- Đại diện VP.TCT tại TP.HCM;
- Website Tổng cục Thuế;
- Lưu VT, KTNB (2b).

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Bùi Văn Nam

BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ

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

QUY TRÌNH
Tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1402 /QĐ-TCT ngày 17 tháng 8 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

Phần I
QUY ĐỊNH CHUNG

I. MỤC ĐÍCH CỦA QUY TRÌNH

Chuẩn hoá các nội dung và các bước công việc trong hoạt động tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp.

Đảm bảo công tác tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp được thực hiện thống nhất trong phạm vi toàn ngành; đáp ứng yêu cầu cải cách và hiện đại hoá ngành Thuế.

Đưa công tác tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp được thực hiện nhanh chóng, chính xác, khách quan, đảm bảo đúng trình tự, thủ tục và đúng quy định của pháp luật.

II. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH CỦA QUY TRÌNH

Quy trình này quy định về trình tự, thủ tục tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp và được áp dụng thống nhất trong phạm vi toàn ngành Thuế.

III. CÁC THÀNH PHẦN THAM GIA THỰC HIỆN QUY TRÌNH

Căn cứ các quy định về tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc Tổng cục Thuế, Cục Thuế, Chi cục Thuế; đối tượng tham gia thực hiện quy trình tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp bao gồm:

- Thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp.

- Trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Thuế các cấp.

- Công chức, viên chức thuộc bộ phận kiểm tra nội bộ tại cơ quan Thuế các cấp.

- Công chức, viên chức thuộc các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ khác có liên quan.

Phần II
TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN

Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải có mặt tại nơi tiếp công dân theo đúng thời gian quy định, thực hiện nghiêm nội quy, quy chế tiếp công dân và chuẩn bị đầy đủ các phương tiện, điều kiện phục vụ cho việc tiếp công dân.

Bước 1: Xử lý sơ bộ khi công dân đến trụ sở cơ quan Thuế các cấp

Khi công dân đến cổng trụ sở cơ quan Thuế, bảo vệ cơ quan phải thông báo cho người được giao trực tiếp công dân biết tình hình công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và hướng dẫn công dân đến địa điểm tiếp công dân của cơ quan để người được giao trực tiếp công dân xử lý đối với từng trường hợp cụ thể như sau:

1. Trường hợp đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân phải báo cáo Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân biết, đồng thời mời công dân đến nơi có đủ điều kiện (hội trường; phòng làm việc;...) để trao đổi. Qua trao đổi, nếu nhận thấy việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có cùng một nội dung thì yêu cầu công dân cử đại diện đến phòng tiếp dân để trình bày nội dung vụ việc với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Số lượng người đại diện như sau:

+ Trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện.

+ Trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người.

Văn bản cử người đại diện phải có những nội dung sau:

+ Ngày, tháng, năm.

+ Họ, tên, địa chỉ của người đại diện khiếu nại, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

+ Nội dung, phạm vi được đại diện.

+ Chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

+ Các nội dung khác có liên quan (nếu có).

Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện.

- Trường hợp ít người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà tại nơi tiếp công dân có đủ điều kiện thì người tiếp công dân mời công dân đến nơi tiếp công dân để tiếp.

2. Trường hợp công dân có hành vi vi phạm quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối tiếp và phải giải thích cho công dân lý do từ chối tiếp.

Bước 2: Thực hiện tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân

B2.1. Xác định nhân thân và tính hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Trường hợp công dân đến khiếu nại.

1.1. Người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, người đại diện khiếu nại, người được ủy quyền khiếu nại. Đối với trường hợp người đại diện khiếu nại, người được ủy quyền khiếu nại thì xác định tính hợp pháp của người đại diện khiếu nại, người được ủy quyền khiếu nại cụ thể như sau:

1.1.1. Xác định tính hợp pháp của người đại diện cho cơ quan, tổ chức khiếu nại

- Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân của người được đại diện.

- Trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy ủy quyền, giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền.

1.1.2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người đến trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp của người khiếu nại hoặc giấy tờ khác có liên quan.

1.1.3. Xác định tính hợp pháp của luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền khiếu nại

Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp

viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại.

1.2. Xử lý trường hợp ủy quyền không đúng quy định

Trường hợp công dân đến trình bày là người đại diện hoặc trình bày theo giấy uỷ quyền nhưng không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

2. Trường hợp công dân đến tố cáo

Khi tiếp người tố cáo, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân.

Khi công dân xuất trình giấy tờ tùy thân thì người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

3. Trường hợp công dân đến kiến nghị, phản ánh

Khi tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

B2.2. Phổ biến các quy định về tiếp công dân

Phổ biến với công dân về nội quy tiếp công dân, trách nhiệm của người tiếp công dân và quyền, nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

B2.3. Ghi nhận ý kiến và xử lý đối với từng trường hợp cụ thể

Người tiếp công dân có trách nhiệm yêu cầu công dân trình bày, lắng nghe, ghi chép, phân loại nội dung thuộc thẩm quyền, không thuộc thẩm quyền, xác định các điều kiện để thụ lý giải quyết đối với từng trường hợp như sau:

B2.3.1. Trường hợp khiếu nại

1. Đối với những nội dung khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

2. Đối với những nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan Thuế cấp trên hoặc cấp dưới thì hướng dẫn công dân đến cơ quan Thuế cấp trên hoặc cấp dưới để được xem xét, giải quyết; Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế cấp dưới nhưng quá thời hạn mà chưa ban hành quyết định giải quyết khiếu nại thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan Thuế yêu cầu cơ quan Thuế cấp dưới giải quyết.

3. Đối với những nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan Thuế cấp mình, nếu đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì người tiếp công dân nhận và lập giấy biên nhận (**mẫu số 01/TCD** kèm theo). Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định của Luật Khiếu nại thì giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại biết và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

4. Trường hợp công dân khiếu nại nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan Thuế cấp mình mà không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn, yêu cầu công dân viết đơn khiếu nại theo quy định. Nếu người đến khiếu nại là người không có khả năng viết đơn thì người tiếp công dân ghi chép nội dung người khiếu nại trình bày, đọc cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ (trường hợp cần thiết thì ghi âm kèm theo); trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

5. Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan Thuế nhưng đơn có nhiều người cùng ký tên thì người tiếp công dân yêu cầu những người có mặt lập văn bản cử người đại diện khiếu nại.

6. Trường hợp đơn khiếu nại có một phần nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan Thuế thì hướng dẫn công dân viết lại đơn về những nội dung thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết; những nội dung không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đến nơi có thẩm quyền.

7. Sau khi tiếp nhận đơn thuộc thẩm quyền, người tiếp công dân yêu cầu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại như: quyết định hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có), các thông tin, tài liệu, bằng chứng khác có liên quan và kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó, nếu thấy các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại không đúng với quy định của pháp luật thì hướng dẫn, giải thích cho công dân được biết để công dân rút lại đơn khiếu nại (trường hợp công dân muốn rút).

8. Trường hợp công dân khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc hoặc xét thấy trong quá trình giải quyết vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của nhà nước của tập thể thì người tiếp công dân báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

Trường hợp xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó.

9. Trường hợp vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân (**mẫu số 02/TCD** kèm theo).

10. Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết khiếu nại, người tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

B2.3.2. Trường hợp tố cáo

1. Trường hợp công dân đến tố cáo trực tiếp không có đơn thì người tiếp công dân yêu cầu công dân viết thành đơn theo quy định hoặc ghi lại lời tố cáo, yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ sau khi kết thúc việc tiếp công dân (trường hợp cần thiết thì ghi âm kèm theo); trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến tố cáo trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

2. Trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền tố cáo.

3. Trường hợp công dân đến Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ, đồng thời giải thích cho người tố cáo biết, trong trường hợp cần thiết có thể ra thông báo từ chối tiếp công dân (**mẫu số 02/TCD** kèm theo).

4. Trường hợp đơn tố đã được giải quyết nhưng người tố cáo cung cấp thông tin, tình tiết mới thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của cơ quan Thuế các cấp thì người tiếp công dân nhận và lập giấy biên nhận đơn (**mẫu số 01/TCD** kèm theo).

5. Đối với tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại; không tiếp nhận hoặc không đề xuất thụ lý để giải quyết tố cáo. Nếu công dân không chấp hành thì ra thông báo từ chối tiếp công dân (**mẫu số 02/TCD kèm theo**).

6. Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết (**mẫu số 03/TCD kèm theo**).

7. Trường hợp tố cáo tiếp và có căn cứ việc giải quyết tố cáo vi phạm pháp luật thì tiếp nhận đơn và lập giấy biên nhận đơn (**mẫu số 01/TCD** kèm theo).

8. Trường hợp đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế thì người tiếp công dân nhận và lập giấy biên nhận đơn (**mẫu số 01/TCD** kèm theo).

9. Trường hợp tố cáo có nội dung khẩn cấp, đề cập đến những hành vi nguy hiểm đã và đang diễn ra thì người tiếp công dân phải báo cáo ngay với Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân để báo cáo thủ trưởng cơ quan cho ý kiến xử lý kịp thời nhằm ngăn chặn hậu quả xấu có thể xảy ra.

10. Trường hợp đơn tố cáo có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan Thuế nhưng đơn có nhiều người cùng ký tên thì người tiếp công dân yêu cầu những người có mặt lập văn bản cử người đại diện tố cáo.

11. Trường hợp đơn tố cáo có một phần nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan Thuế thì hướng dẫn công dân viết lại đơn về những nội dung thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết; những nội dung không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đến nơi có thẩm quyền.

12. Sau khi tiếp nhận đơn thuộc thẩm quyền, người tiếp công dân yêu cầu công dân cung cấp những căn cứ, bằng chứng tố cáo, nếu không cung cấp thì trả lại đơn tố cáo.

13. Trường hợp vụ việc tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn cố tình tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân (**mẫu số 02/TCD** kèm theo).

14. Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết tố cáo, người tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

B2.3.3. Trường hợp phản ánh, kiến nghị

1. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết (**mẫu số 05/TCD** kèm theo).

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

B2.3.4. Các trường hợp khác

1. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại vừa có nội dung tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành 02 đơn (đơn khiếu nại và đơn tố cáo) theo quy định; trường hợp công dân không viết lại thì người tiếp công dân vẫn phải nhận đơn và lập giấy biên nhận (**mẫu số 01/TCD** kèm theo).

2. Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng lịch trực tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan nhưng công dân vẫn đề nghị được gặp thủ trưởng cơ quan để khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thì những trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan được người tiếp công dân ghi lại đề nghị, báo cáo Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân để xin ý kiến thủ trưởng cơ quan; nếu thủ trưởng cơ quan đồng ý thì lập phiếu hẹn (**mẫu số 04/TCD** kèm theo) và ghi vào sổ tiếp công dân; trường hợp thủ trưởng cơ quan không tiếp phải nói rõ lý do cho công dân biết.

3. Trường hợp công dân gây rối làm mất trật tự tại nơi đón tiếp và nơi tiếp công dân:

3.1. Trong quá trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu công dân có thái độ bất thường như có những lời lẽ đe dọa, xúc phạm người có trách nhiệm hoặc đưa ra những yêu sách mang tính chủ quan áp đặt, gây sức ép với cơ quan thì người tiếp công dân yêu cầu công dân chấm dứt những hành vi nói trên; nếu công dân vẫn cố tình tiếp diễn thì người tiếp công dân từ chối tiếp và báo bộ phận bảo vệ cơ quan để đưa công dân ra khỏi trụ sở cơ quan, đồng thời báo cáo Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân và thủ trưởng cơ quan Thuế được biết.

3.2. Trường hợp công dân có những hành động gây rối trật tự, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân thì người tiếp công dân phải bình tĩnh, ứng xử linh hoạt và xử lý như sau: Sử dụng các phương tiện kỹ thuật để ghi âm, ghi hình các hành vi gây rối; nhanh chóng báo với Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân hoặc thủ trưởng cơ quan để xin ý kiến chỉ đạo.

4. Thủ trưởng cơ quan hoặc Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm chỉ đạo các bộ phận chức năng phối hợp với người tiếp công dân để giải quyết, nếu xét thấy cần thiết thì phải liên lạc, đề nghị cơ quan Công an phụ trách địa bàn có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

B2.4. Lập giấy biên nhận hồ sơ, tài liệu

Trong quá trình thực hiện tiếp công dân, nếu công dân cung cấp hồ sơ, tài liệu thì người tiếp công dân phải lập giấy biên nhận (**mẫu số 01/TCD** kèm theo), trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho công dân, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu; trường hợp công dân chưa cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu theo quy định thì người tiếp công dân lập phiếu hẹn (**mẫu số 04/TCD** kèm theo) đề nghị công dân cung cấp bổ sung.

B2.5. Ghi sổ tiếp công dân

Trong quá trình thực hiện tiếp công dân, người tiếp công dân phải ghi đầy đủ các nội dung đã trao đổi, những việc đã xử lý, giải quyết vào sổ tiếp công

dân. Sổ tiếp công dân thực hiện theo (**mẫu số 06/TCD**) để ghi chép đầy đủ các nội dung theo những tiêu chí đã xác định vào các cột và có ký xác nhận của công dân.

Bước 3: Chuyển giao đơn đến bộ phận hành chính (văn thư):

Ngay trong ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân phải vào sổ và lập phiếu giao nhận đơn, hồ sơ, tài liệu, chứng cứ (**mẫu số 07/TCD** kèm theo) với bộ phận hành chính (có ký giao, nhận), trừ trường hợp đơn nhận vào cuối giờ làm việc trong ngày.

Phần III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Vụ Kiểm tra nội bộ thuộc Tổng cục Thuế chịu trách nhiệm hướng dẫn chỉ đạo triển khai thực hiện và tổ chức kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy trình này trong phạm vi toàn ngành.

II. TỔ CHỨC, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp có trách nhiệm tổ chức, bố trí phân công công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý, thực hiện nghiêm túc Quy trình này; định kỳ hoặc đột xuất tổ chức kiểm tra việc thực hiện quy trình của cơ quan Thuế cấp dưới; thực hiện khen thưởng, kỷ luật kịp thời các tập thể, cá nhân thực hiện tốt hoặc có các sai phạm trong việc thực hiện quy trình.

Trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện nếu có vướng mắc, các đơn vị thuộc Tổng cục Thuế, Cục Thuế các tỉnh, thành phố phản ảnh, báo cáo kịp thời về Tổng cục Thuế (qua Vụ Kiểm tra nội bộ) để nghiên cứu bổ sung, sửa đổi./.

TỔNG CỤC TRƯỞNG

BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ

Bùi Văn Nam

Mẫu số 01/TCD

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1402/QĐ-TCT ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN THUẾ TRỰC TIẾP
TÊN ĐƠN VỊ CÔNG TÁC

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

GIẤY BIÊN NHẬN

Các tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp

Hôm nay, vào lúc .... giờ ...., ngày ....tháng..... năm .....

Tại:.....

Tôi là ..... chức vụ .....

Bộ phận công tác .....

Đã nhận của ông /bà: .....

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp: ..../.../...., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

Các tài liệu sau đây:

1. Đơn ..... đề ngày ..... tháng ..... năm.....

2. Các tài liệu kèm theo đơn gồm có ..... (1)

Biên nhận này được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

Người giao	**Người nhận**
(Ký và ghi rõ họ tên)	*(Ký và ghi rõ họ tên)*

(1) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ

Mẫu số 02/TCD

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1402/QĐ-TCT ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP TRÊN TRỰC TIẾP **TÊN ĐƠN VỊ CÔNG TÁC**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /TB- …. (1)	*……, ngày ... tháng ... năm .....*

THÔNG BÁO

Về việc từ chối tiếp công dân

Ngày……. tháng…. năm ……, ông (bà)..... (2)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp: ..../…/…., nơi cấp .....

Địa chỉ:……đến……(1) để khiếu nại (tố cáo) về việc..... (3)

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại (tố cáo) và nghe công dân trình bày...(1) nhận thấy vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ Điều 9 Luật tiếp công dân năm 2013, ... (1) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (2).

……..(1) thông báo để ông (bà) được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo quy định của pháp luật, chấm dứt khiếu nại (tố cáo)./.

Nơi nhận: - ……..(2)……; - (4)…… (để phối hợp); - Lưu: VT, (5).	**THỦ TRƯỞNG, CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ** *(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

---

(1) Tên cơ quan, đơn vị tiếp công dân.

(2) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).

(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).

(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(5) Bộ phận được giao nhiệm vụ TCD.

Mẫu số 03/TCD

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1402/QĐ-TCT ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN THUẾ TRỰC TIẾP **TÊN ĐƠN VỊ CÔNG TÁC**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: ...../...(1).-.... V/v đôn đốc giải quyết tố cáo của công dân	....., *ngày ... tháng ... năm .....*

Kính gửi: ..... (2)

Ngày ..../...../....., ...(1) đã tiếp ông (bà)..... (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..... ngày cấp: ...././, nơi cấp ....

Địa chỉ.....

Về nội dung..... (4)

Sau khi xem xét nội dung vụ việc, . (1) thấy vụ việc của ông (bà) ...(3) đã quá thời gian quy định nhưng chưa được .....(2) giải quyết theo quy định của pháp luật.

.....(1) đề nghị.... (2) giải quyết vụ việc của ông (bà) .....(3) theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến .....(1)

Nơi nhận: - Như trên; - ... (3).... (thay trả lời); - Lưu: VT, (5)....	**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ** *(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

---

(1) Tên cơ quan, đơn vị tiếp công dân.

(2) Cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

(3) Họ tên người tố cáo.

(4) Tóm tắt nội dung vụ việc và các văn bản chuyển đơn đôn đốc - nếu có.

(5) Bộ phận được giao nhiệm vụ TCD.

Mẫu số 04/TCD

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1402/QĐ-TCT ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP TRÊN TRỰC TIẾP
TÊN ĐƠN VỊ CÔNG TÁC

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

PHIẾU HẸN

Hôm nay, vào lúc.....giờ .....ngày .....tháng..... năm .....

Tại: .....

Tôi là: .....chức vụ:.....

Bộ phận công tác .....

Hẹn Ông/bà:..... .....

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp: ..../…/…., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

Đúng.....giờ.....ngày.....tháng.....năm ..... đến .....

để .....

Giấy hẹn lập thành 02 bản, công dân giữ 01 bản, bộ phận tiếp dân giữ 01 bản./.

Người nhận phiếu	**Người lập phiếu**
(Ký và ghi rõ họ tên)	*(Ký và ghi rõ họ tên)*

Mẫu số 05/TCD

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1402/QĐ-TCT ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP TRÊN TRỰC TIẾP **TÊN ĐƠN VỊ CÔNG TÁC**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: …../(1)-…. V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh	*……, ngày ... tháng ... năm …..*

Kính gửi: ……..(2)

Ngày /. /,(1) đã tiếp và nhận đơn kiến nghị phản ánh của ông (bà) .. (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ... ,ngày cấp: ..../../., nơi cấp

Địa chỉ: .....

Nội dung: ..... (4)

Căn cứ khoản 2 Điều 26 Luật tiếp công dân năm 2013; sau khi xem xét nội dung đơn, …….. (1) chuyển đơn của ông (bà) …….(3) đến ……(2) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận: - Như trên; - ...(3)... (thay trả lời); - Lưu: VT, (5)….	**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ** *(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)*

(1) Tên cơ quan, đơn vị tiếp công dân.

(2) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(3) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.

(4) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.

(5) Bộ phận được giao nhiệm vụ TCD.

Mẫu số 06/TCD

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1402/QĐ-TCT ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP TRÊN TRỰC TIẾP
TÊN ĐƠN VỊ CÔNG TÁC

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

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ - CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Công dân ký nhận	Ghi chú
						Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Trang.....

(3) Nếu công dân không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân

(4) Tóm tắt nội dung vụ việc

(5) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung

(6) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền

(7) Đánh dấu (X) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết

(8) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào.

(9) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết

(10) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.

Mẫu số 07/TCD

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1402/QĐ-TCT ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP TRÊN TRỰC TIẾP
TÊN ĐƠN VỊ CÔNG TÁC

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

PHIẾU GIAO NHẬN
Hồ sơ, tài liệu, chứng cứ

Hôm nay, vào lúc.....giờ.....ngày.....tháng.....năm.....,tại.....(1).....

Tôi là.....chức vụ.....đơn vị:.....

Đã giao (nhận) của ông (bà):.....chức vụ.....đơn vị:.....

Các hồ sơ, tài liệu sau:..... (2).....

1.....

2.....

3.....

Phiếu giao (nhận) được lập thành 02 bản và mỗi bên giữ 01 bản./.

Người giao	**Người nhận**
(Ký và ghi rõ họ tên)	*(Ký và ghi rõ họ tên)*

(1) Địa điểm tiếp nhận các hồ sơ, tài liệu, chứng cứ.

(2) Ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng của các tài liệu, chứng cứ)