BỘ TÀI CHÍNH **TỔNG CỤC THUẾ**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1400/QĐ-TCT	*Hà Nội, ngày 28 tháng 7 năm 2015*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế 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 Ban chỉ đạo xây dựng Đề án,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại cơ quan thuế các cấp, thay thế Quyết định số 1715/QĐ-TCT ngày 18 tháng 10 năm 2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy chế 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

BỘ TÀI CHÍNH TỔNG CỤC THUẾ

Bùi Văn Nam

BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ

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

QUY CHẾ
Tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1100 /QĐ-TCT ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định và hệ thống một số quy định về tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp với các nội dung: Trách nhiệm trong công tác tiếp công dân; địa điểm, thời gian, nội dung tiếp công dân; kiểm tra công tác tiếp công dân; chế độ thông tin báo cáo; khen thưởng và kỷ luật.

2. Đối tượng áp dụng

Đối tượng áp dụng của Quy chế này là cơ quan Thuế các cấp; các đơn vị, công chức, viên chức thuộc cơ quan Thuế các cấp.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Tiếp công dân là việc cơ quan Thuế các cấp tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan Thuế các cấp về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý thuộc trách nhiệm của cơ quan Thuế các cấp.

3. Nơi tiếp công dân là địa điểm do cơ quan Thuế các cấp bố trí tại trụ sở cơ quan Thuế cấp mình.

4. Cơ quan Thuế các cấp bao gồm: Tổng cục Thuế; Cục Thuế; Chi cục Thuế.

5. Thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp bao gồm: Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế; Cục trưởng Cục Thuế; Chi cục trưởng Chi cục Thuế.

6. Bộ phận Kiểm tra nội bộ tại cơ quan Thuế các cấp bao gồm: Vụ Kiểm tra nội bộ Tổng cục Thuế; Phòng Kiểm tra nội bộ Cục Thuế; Đội Kiểm tra nội bộ Chi cục Thuế (Đội được giao nhiệm vụ thực hiện công tác kiểm tra nội bộ đối với các Chi cục Thuế chưa có Bộ phận Kiểm tra nội bộ chuyên trách).

7. Trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Thuế các cấp gồm: Vụ trưởng và các chức vụ tương đương của các đơn vị thuộc Tổng cục Thuế; Trưởng các phòng thuộc Cục Thuế; Đội trưởng các đội thuộc Chi cục Thuế.

8. Trưởng bộ phận kiểm tra nội bộ tại cơ quan Thuế các cấp bao gồm: Vụ trưởng Vụ Kiểm tra nội bộ Tổng cục Thuế; Trưởng phòng Kiểm tra nội bộ Cục Thuế; Đội trưởng Đội Kiểm tra nội bộ Chi cục Thuế (Đội trưởng Đội được giao nhiệm vụ thực hiện công tác kiểm tra nội bộ đối với các Chi cục Thuế chưa có Bộ phận Kiểm tra nội bộ chuyên trách).

9. "Ngày" và "ngày làm việc":

- "Ngày" là ngày liên tục kể cả ngày lễ, ngày nghỉ theo chế độ.

- "Ngày làm việc" là ngày làm việc không kể ngày lễ, ngày nghỉ theo chế độ.

10. Người tiếp công dân: Là công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại trụ sở của cơ quan Thuế các cấp.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ CÁC CẤP TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp

1. Tiếp công dân theo quy định tại Luật Tiếp công dân.

2. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân tại cơ quan mình.

3. Bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận lợi, lịch sự, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

4. Phân công bộ phận trực tiếp công dân.

5. Niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

6. Tiếp công dân theo định kỳ

- Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế mỗi tháng ít nhất một ngày.

- Cục trưởng Cục Thuế mỗi tháng ít nhất hai ngày.

- Chi cục trưởng Chi cục Thuế mỗi tuần ít nhất một ngày.

Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp phải tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

- Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

7. Đối với những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân, thủ trưởng cơ quan Thuế phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.

8. Việc tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan Thuế phải được cán bộ, công chức giúp việc ghi vào sổ tiếp công dân và được lưu giữ tại nơi tiếp công dân.

9. Kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Điều 5. Trách nhiệm trực, tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp

Bộ phận Kiểm tra nội bộ có trách nhiệm trực, tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp. Đối với cơ quan Thuế không có bộ phận kiểm tra nội bộ chuyên trách thì do bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện công tác kiểm tra nội bộ thực hiện.

Điều 6. Trách nhiệm của trưởng bộ phận được phân công tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp

1. Trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ

- Tại cấp Tổng cục Thuế mỗi tháng ít nhất bốn ngày.

- Tại cấp Cục Thuế mỗi tuần ít nhất hai ngày.

- Tại cấp Chi cục Thuế mỗi tuần ít nhất ba ngày.

2. Chủ trì, phối hợp với đại diện các đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan Thuế; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân.

3. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân.

4. Phân công công chức, viên chức có phẩm chất, đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, trung thực, am hiểu thực tế, có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao, thường xuyên trực, tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân khi thực hiện tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định của ngành Thuế.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe và tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế tiếp công dân.

3. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc (sổ tiếp công dân, giấy tờ, máy ghi âm,...) để phục vụ cho việc tiếp công dân.

4. Khi tiếp công dân phải kiểm tra giấy tờ tuỳ thân của công dân (chứng minh thư, giấy giới thiệu, giấy uỷ quyền trong trường hợp ủy quyền khiếu nại hoặc văn bản cử người đại diện trong trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

5. Không được gây phiền hà sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

6. Kiểm tra và ghi nhận các tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; nếu các tài liệu, chứng cứ chưa được rõ ràng, thì yêu cầu công dân cung cấp bổ sung.

7. Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, họ tên, địa chỉ công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; yêu cầu công dân ký xác nhận vào sổ tiếp công dân. Trường hợp công dân đến để đóng góp ý kiến, xây dựng chế độ chính sách hoặc đến nộp đơn đề nghị (như đơn xin nghỉ, tạm nghỉ kinh doanh, đơn xin miễn giảm thuế,...) thì người tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn công dân đến bộ phận có thẩm quyền để được xem xét giải quyết.

8. Phân loại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

8.1. Đối với những khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

Đối với những kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế tiếp công dân thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

8.2. Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế tiếp công dân thì nhận đơn, trình thủ trưởng cơ quan xem xét, giải quyết.

9. Trường hợp có nhiều người cùng đến để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung, người tiếp dân hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp những tài liệu chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

10. Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

11. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

12. Không tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi quy định tiếp công dân của cơ quan; không tiết lộ những thông tin, tài liệu, danh tính của người tố cáo theo quy định của pháp luật; áp dụng những biện pháp cần thiết để đảm bảo cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.

13. Kịp thời báo cáo cho thủ trưởng đơn vị mình giải quyết những vướng mắc khi tiếp công dân.

Điều 8. Tiêu chuẩn, chế độ bồi dưỡng đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân phải có phẩm chất, đạo đức tốt; có kiến thức và am hiểu quy định pháp luật về thuế; có khả năng vận động, thuyết phục, nhiệt tình và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người tiếp công dân được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân và hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân theo quy định.

Chương III

ĐỊA ĐIỂM, THỜI GIAN, NỘI DUNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Địa điểm tiếp công dân

Cơ quan Thuế các cấp phải bố trí địa điểm tiếp công dân tại cơ quan Thuế cấp mình đảm bảo điều kiện thuận lợi, lịch sự; có đủ các điều kiện vật chất cần

thiết để công dân đến trình bày các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai lịch tiếp công dân (ngày, giờ tiếp công dân, chức vụ người tiếp công dân), nội qui tiếp công dân (trong đó quy định rõ trách nhiệm của người tiếp công dân và quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

- Tổng cục Thuế tiếp công dân tại trụ sở Tổng cục Thuế.

- Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các Chi cục Thuế quận, huyện, thành phố trực thuộc tỉnh, thành phố tiếp công dân tại trụ sở cơ quan cấp mình.

Điều 10. Thời gian tiếp công dân

Cơ quan Thuế các cấp tổ chức tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần trừ ngày lễ, ngày nghỉ theo chế độ.

Điều 11. Nội dung tiếp công dân

Nội dung tiếp công dân bao gồm: Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp thu ý kiến trình bày về việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ; đóng góp ý kiến xây dựng trong quản lý, trong xây dựng các chính sách, chế độ thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị; nhu cầu được giải đáp các vướng mắc, những điểm chưa hiểu hoặc chưa nhất trí trong việc thực hiện các chính sách, chế độ có liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị.

Điều 12. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Cơ quan Thuế các cấp có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan mình tại trụ sở cơ quan và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

2. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân;

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Lịch tiếp công dân quy định tại khoản 1, điểm c khoản 2 Điều này được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Chương IV

KIỂM TRA CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Lập kế hoạch kiểm tra hàng năm và kiểm tra đột xuất

Khi xây dựng kế hoạch kiểm tra nội bộ hàng năm, cơ quan Thuế các cấp cần đưa nội dung kiểm tra công tác tiếp công dân vào chương trình, kế hoạch kiểm tra hàng năm và kiểm tra đột xuất khi có yêu cầu.

Điều 14. Trình tự, thủ tục kiểm tra

Trình tự, thủ tục kiểm tra công tác tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định của ngành về kiểm tra.

Chương V

CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO

Điều 15. Thời kỳ báo cáo và thời hạn gửi báo cáo

Báo cáo tiếp công dân được gộp chung với báo cáo công tác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo cụ thể như sau:

Định kỳ cơ quan Thuế các cấp phải tổng hợp, lập báo cáo công tác tiếp công dân gửi cơ quan cấp trên trực tiếp bao gồm (báo cáo quý I, II, III, IV, 6 tháng, 9 tháng, báo cáo tổng kết năm) theo hướng dẫn của Tổng cục Thuế

Cơ quan Thuế các cấp phải hoàn thành và gửi báo cáo công tác tiếp công dân cho cơ quan cấp trên trực tiếp đúng thời hạn quy định của Tổng cục Thuế.

Điều 16. Hình thức và nội dung báo cáo

1. Hình thức báo cáo phải bằng văn bản và gửi qua đường văn thư, đồng thời chuyển qua hộp thư điện tử (Vụ Kiểm tra nội bộ - Tổng cục Thuế; Phòng Kiểm tra nội bộ - Cục Thuế).

2. Nội dung báo cáo bao gồm các nội dung chủ yếu: Công tác tiếp công dân đánh giá việc thực hiện công tác tiếp dân...

Biểu mẫu và chi tiết cụ thể của báo cáo thực hiện theo hướng dẫn của Tổng cục Thuế.

Chương VI

KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT

Điều 17. Khen thưởng

Cơ quan Thuế, các đơn vị thuộc cơ quan Thuế, công chức, viên chức thuộc cơ quan Thuế các cấp có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Kỷ luật

Thủ trưởng cơ quan Thuế, công chức, viên chức thuộc cơ quan Thuế các cấp có vi phạm trong công tác tiếp công dân thì bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương VII
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Tổ chức thực hiện

Thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp, Trưởng các đơn vị có liên quan thuộc cơ quan Thuế các cấp có trách nhiệm hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi trách nhiệm của mình.

Điều 20. Báo cáo thực hiện

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

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Bùi Văn Nam