BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ

Số: 2351 /QĐ-TCT

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

Hà Nội, ngày 11 tháng 12 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế theo cơ chế một cửa tại cơ quan thuế

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC THUẾ

Căn cứ Luật Quản lý thuế, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Quản lý thuế, các Luật thuế, Pháp Lệnh thuế và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Quyết định số 115/2009/QĐ-TTg ngày 28/9/2009 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 và các văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị thuộc Tổng cục Thuế, Cục Thuế và Chi cục Thuế;

Căn cứ Quyết định 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Thông báo số 318/TB-BTC ngày 08/6/2015 của Bộ Tài chính về việc tổ chức, thực hiện Quyết định 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế thuộc Tổng cục Thuế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế theo cơ chế một cửa tại cơ quan thuế.

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 các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Chi cục trưởng Chi cục Thuế 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);
- Lãnh đạo Tổng cục Thuế;
- Vụ PC (BTC);
- Đại diện VP TCT tại TP.HCM;
- Website Tổng cục Thuế;
- Lưu: VT, TTHT (10b).

TỔNG CỤC TRƯỞNG

BỘ TÀI CHÍNH TỔNG CỤC THUẾ

Bùi Văn Nam

BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ

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

QUY TRÌNH
Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế theo cơ chế một cửa tại cơ quan thuế

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2351/QĐ-TCT ngày 11 tháng 12 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

Phần I

QUY ĐỊNH CHUNG

I. CƠ CHẾ MỘT CỬA TẠI CƠ QUAN THUẾ

Cơ chế một cửa tại cơ quan thuế là cách thức giải quyết công việc của công chức thuế, cơ quan thuế các cấp trong việc công khai, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính thuế, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan thuế.

II. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự thực hiện công việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế theo cơ chế một cửa tại cơ quan thuế các cấp.

Bảo đảm việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế được thuận lợi nhất, đồng thời bảo đảm giám sát được công chức thuế trong việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế.

III. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này quy định cụ thể việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho người nộp thuế tại cơ quan thuế đối với tất cả thủ tục hành chính thuế theo quy định của Luật Quản lý thuế và các văn bản hướng dẫn thủ tục hành chính trong lĩnh vực thuế.

Những thủ tục hành chính thuế không thuộc phạm vi áp dụng của Quy trình này gồm:

1. Việc giải quyết các đơn thư khiếu nại của người nộp thuế, tố cáo người nộp thuế, cơ quan thuế, công chức thuế vi phạm pháp luật thuế được thực hiện theo Quy trình tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp, Quy trình giải quyết khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp, Quy trình giải quyết đơn tố cáo tại cơ quan Thuế các cấp đã được Tổng cục Thuế ban hành.

2. Thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế nếu thực hiện theo cơ chế "một cửa" liên thông giữa cơ quan thuế và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan thì việc tiếp nhận và trả kết quả được giải quyết theo quy định tại các văn bản về cơ chế "một cửa" liên thông.

IV. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. Các chữ viết tắt

- TTHC: Thủ tục hành chính

- NNT: Người nộp thuế.

- HCVT: Hành chính văn thư.

- TTHT: Tuyên truyền - Hỗ trợ

- Ứng dụng QHS: Ứng dụng quản lý hồ sơ

2. Giải thích một số từ ngữ được sử dụng trong quy trình

2.1. TTHC thuế là hồ sơ thuế được quy định tại Luật Quản lý thuế và các văn bản hướng dẫn TTHC trong lĩnh vực thuế (sau đây gọi tắt là hồ sơ).

2.2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan thuế (sau đây gọi tắt là bộ phận TN&TKQ) là đầu mối tập trung hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của NNT để trực tiếp giải quyết hoặc chuyển đến các bộ phận chức năng giải quyết và thực hiện trả kết quả cho NNT.

- Bộ phận TN&TKQ gồm:

+ Bộ phận HCVT: đối với tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu chính;

+ Bộ phận TTHT hoặc các bộ phận khác do lãnh đạo cơ quan thuế phân công tuỳ theo quy mô và yêu cầu giải quyết công việc (sau đây gọi là bộ phận tiếp nhận trực tiếp): đối với tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tiếp tại cơ quan thuế;

+ Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Thuế: đối với tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả bằng phương thức điện tử.

2.3. Cơ quan thuế bao gồm: Tổng cục Thuế, Cục Thuế và Chi cục Thuế.

2.4. Bộ phận TTHT là: Vụ Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế thuộc Tổng cục Thuế; Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế thuộc Cục Thuế tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Đội Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế (hoặc đội thực hiện chức năng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế) thuộc Chi cục Thuế.

2.5. Bộ phận giải quyết hồ sơ (sau đây gọi tắt là bộ phận giải quyết) là các Vụ/đơn vị thuộc Tổng cục Thuế; các phòng thuộc Cục Thuế tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương: các Đội thuộc Chi cục Thuế được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ của NNT.

2.6. Bộ phận HCVT là Văn phòng Tổng cục Thuế; Phòng Hành chính - Quản trị - Tài vụ - Ấn chỉ thuộc Cục Thuế tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Đội Hành chính - Nhân sự - Tài vụ - Ấn chỉ thuộc Chi cục Thuế.

2.7. Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Thuế là điểm truy cập tập trung, tích hợp các thông tin về thực hiện TTHC thuế theo quy định của Luật Quản lý thuế, cung cấp các dịch vụ hỗ trợ NNT bằng phương thức giao dịch điện tử với cơ quan thuế trên nền tảng Web.

2.8. Ứng dụng QHS là phân hệ quản lý hồ sơ trong ứng dụng quản lý thuế tập trung của ngành thuế, thực hiện ghi nhận các công việc liên quan đến quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ của NNT.

V. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

Cơ quan thuế các cấp khi thực hiện giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

1. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng thẩm quyền, phạm vi và đúng chức năng nhiệm vụ quyền hạn.

2. Công khai đầy đủ thông tin, kịp thời các TTHC thuế và tình trạng giải quyết hồ sơ của NNT.

3. Bảo đảm giải quyết công việc, nhanh chóng, thuận tiện cho NNT; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại cơ quan thuế một cấp, trừ trường hợp do lỗi của NNT.

4. Bảo đảm hồ sơ của NNT được giải quyết đúng thời hạn, trình tự theo quy định của Luật Quản lý thuế và các Quy trình nghiệp vụ quản lý thuế hiện hành. Việc tiếp nhận và trả kết quả cho NNT bằng phương thức điện tử phải thực hiện theo quy định của văn bản pháp quy về giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế.

5. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận, đơn vị trong cơ quan thuế, giữa cơ quan thuế và các cơ quan khác có liên quan đến việc giải quyết hồ sơ của NNT.

VI. YÊU CẦU ĐỐI VỚI CƠ QUAN THUẾ VÀ CÔNG CHỨC THUẾ

1. Đối với cơ quan thuế

Cơ quan thuế bố trí địa điểm tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện cho NNT trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính về thuế.

2. Đối với công chức thuế

2.1. Tuân thủ theo đúng quy định của Quy trình này và các Quy trình nghiệp vụ quản lý thuế của ngành thuế.

2.2. Có phong cách giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự, tận tình, tôn trọng NNT.

2.3. Hướng dẫn NNT thực hiện TTHC thuế đầy đủ, rõ ràng, đúng quy định.

Phần II

NỘI DUNG CỦA QUY TRÌNH

I. TIẾP NHẬN HỒ SƠ CỦA NNT

1. Tiếp nhận hồ sơ của NNT qua đường bưu chính, công chức tại bộ phận TN&TKQ thực hiện:

- Đóng dấu ngày tiếp nhận hồ sơ theo quy định.

- Ghi sổ nhận hồ sơ tại ứng dụng QHS. Đối với hồ sơ có mã vạch thì thực hiện quét mã vạch để ứng dụng tự động ghi nhận hồ sơ.

2. Tiếp nhận hồ sơ của NNT trực tiếp tại cơ quan thuế, công chức tại bộ phận TN&TKQ thực hiện nhận hồ sơ từ NNT:

2.1. Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan thuế thì hướng dẫn NNT đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2.2. Trường hợp hồ sơ thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan thuế, công chức tiếp nhận thực hiện kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của TTHC thuế theo quy định, nếu:

- Hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn NNT hoàn thiện.

- Hồ sơ đã đầy đủ thì:

+ Thực hiện đóng dấu ngày tiếp nhận hồ sơ theo quy định.

+ Ghi sổ nhận hồ sơ tại ứng dụng QHS. Đối với hồ sơ có mã vạch thì thực hiện quét mã vạch trên hồ sơ để ứng dụng tự động ghi nhận hồ sơ.

+ Đối với hồ sơ không phải hẹn trả kết quả, nếu NNT có yêu cầu xác nhận đã nộp hồ sơ thì lập Phiếu nhận hồ sơ thuế *(Mẫu số 01/TTHC ban hành kèm theo Quy trình này)*.

+ Đối với hồ sơ phải hẹn trả kết quả thì lập Phiếu hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ thuế *(Mẫu số 02/TTHC ban hành kèm theo Quy trình này)* tại ứng dụng QHS.

Trường hợp tiếp nhận hồ sơ bổ sung của NNT, dẫn đến làm thay đổi thời gian trả kết quả của cơ quan thuế tại phiếu hẹn trước đó, thì lập lại Phiếu hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ thuế *(Mẫu số 02/TTHC ban hành kèm theo Quy trình này)* tại ứng dụng QHS.

Khi lập Phiếu hẹn, công chức hỏi ý kiến NNT về hình thức nhận kết quả để ghi vào Phiếu hẹn.

3. Tiếp nhận hồ sơ của NNT qua đường điện tử

Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Thuế tự động tiếp nhận và ghi nhận hồ sơ tại ứng dụng QHS, đồng thời tự động gửi Thông báo cho NNT qua Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Thuế để xác nhận đã nộp hồ sơ thuế hoặc lý do không nhận hồ sơ *(mẫu Thông báo số 01/TB-TĐT ban hành kèm theo Thông tư số 110/2015/TT-BTC ngày 28/7/2015 của Bộ Tài chính hướng dẫn giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế)* .

II. CHUYỂN HỒ SƠ

1. Phân loại hồ sơ

- Bộ phận TN&TKQ thực hiện phân loại theo từng loại hồ sơ thuế, chia theo hai nhóm sau:

+ Nhóm 1: Hồ sơ phải trả kết quả giải quyết cho NNT.

+ Nhóm 2: Hồ sơ không phải trả kết quả giải quyết.

Đối với hồ sơ nhận qua đường điện tử mà chưa rõ bộ phận giải quyết hoặc đối với các hồ sơ mà theo yêu cầu quản lý của nội bộ cơ quan thuế phải có sự phê duyệt phân công bộ phận giải quyết, thì công chức bộ phận TN&TKQ trình Lãnh đạo cơ quan thuế phê duyệt.

- Công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện cập nhật bộ phận giải quyết đã được phân công tại ứng dụng QHS.

2. Chuyển hồ sơ

- Công chức bộ phận TN&TKQ thực hiện lập Phiếu chuyển hồ sơ *(Mẫu số 03/TTHC ban hành kèm theo Quy trình này)* tại ứng dụng QHS và kèm theo hồ sơ chuyển cho các bộ phận giải quyết. Công chức bộ phận giải quyết thực hiện nhận, kiểm tra và ký xác nhận vào Phiếu chuyển hồ sơ.

Đối với hồ sơ mà bộ phận tiếp nhận đồng thời là bộ phận giải quyết thì không phải lập Phiếu chuyển hồ sơ.

Việc chuyển hồ sơ đến các bộ phận giải quyết được thực hiện ngay trong ngày làm việc hoặc chậm nhất là đầu giờ ngày làm việc tiếp theo (đối với hồ sơ nhận cuối giờ làm việc) kể từ khi nhận được hồ sơ của NNT tại cơ quan thuế. Trường hợp chuyển nhầm bộ phận giải quyết thì bộ phận nhận được hồ sơ phải chuyển trả lại bộ phận TN&TKQ ngay trong ngày làm việc.

- Đối với hồ sơ của NNT nhận qua đường điện tử: Ứng dụng QHS tự động ghi sổ nhận hồ sơ và cập nhật bộ phận giải quyết theo phân công.

III. GIẢI QUYẾT HỒ SƠ PHẢI TRẢ KẾT QUẢ CHO NNT

Các bộ phận được phân công giải quyết hồ sơ có trách nhiệm giải quyết theo đúng quy định tại Luật Quản lý thuế, các văn bản hướng dẫn thi hành Luật và các Quy trình nghiệp vụ quản lý thuế của cơ quan thuế.

Đối với hồ sơ của NNT nộp qua đường điện tử thì các bộ phận chức năng thực hiện tra cứu hồ sơ phải giải quyết đã được phân công trên ứng dụng QHS để giải quyết theo quy định.

Đối với các giao dịch của cơ quan thuế với NNT thực hiện qua giao dịch điện tử thì văn bản, thông báo và kết quả giải quyết phải được cơ quan thuế ký điện tử và gửi qua địa chỉ thư điện tử của NNT đã đăng ký với cơ quan thuế, theo đúng quy định về giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế. Trường hợp cơ quan thuế chưa thực hiện ký điện tử thì scan từ bản giấy và gửi cho NNT qua địa chỉ thư điện tử.

Bộ phận giải quyết sau khi nhận được hồ sơ của NNT, thực hiện như sau:

1. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ

Công chức giải quyết hồ sơ lập Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ tại ứng dụng QHS và trình Lãnh đạo cơ quan thuế (hoặc Lãnh đạo bộ phận nếu được ủy quyền) ký thông báo, đồng thời chuyển cho bộ phận HCVT để gửi cho NNT qua đường bưu chính hoặc gửi theo địa chỉ thư điện tử cho NNT nếu thực hiện gửi theo đường điện tử, cụ thể:

- Lập Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ *(Mẫu số 04A/TTHC ban hành kèm theo Quy trình này)* đối với trường hợp do lỗi của NNT nộp hồ sơ không đúng quy định.

- Lập Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ *(Mẫu số 04B/TTHC ban hành kèm theo Quy trình này)*, trong đó thực hiện xin lỗi NNT đối với trường hợp do lỗi của cơ quan thuế (đã được công chức bộ phận tiếp nhận hướng dẫn trực tiếp hoặc cơ quan thuế đã thông báo bổ sung hồ sơ nhưng việc hướng dẫn hoặc thông báo không đầy đủ dẫn đến NNT không nộp đủ theo yêu cầu).

Thời gian thực hiện các công việc trên tối đa hai (02) ngày làm việc, kể từ ngày bộ phận giải quyết nhận được hồ sơ từ bộ phận TN&TKQ.

2. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết

Công chức giải quyết hồ sơ lập Thông báo hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định tại các Quy trình nghiệp vụ quản lý thuế hoặc vào ứng dụng QHS để lập Thông báo (đối với trường hợp chưa có quy định tại các Quy trình nghiệp vụ khác) *(Mẫu số 05/TTHC ban hành kèm theo Quy trình này)* và trình Lãnh đạo cơ quan thuế (hoặc Lãnh đạo bộ phận nếu được ủy quyền) ký thông báo, đồng thời chuyển cho bộ phận HCVT để gửi cho NNT qua đường bưu chính hoặc gửi theo địa chỉ thư điện tử cho NNT nếu thực hiện gửi theo đường điện tử.

Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

3. Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện giải quyết

- Công chức giải quyết hồ sơ thực hiện theo trình tự các bước giải quyết hồ sơ được quy định tại các Quy trình nghiệp vụ quản lý thuế của ngành Thuế.

+ Cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ tại ứng dụng QHS.

+ Chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến bộ phận TN&TKQ (đối với trường hợp trả kết quả qua đường bưu chính và trả trực tiếp tại cơ quan thuế) chậm nhất vào đầu giờ làm việc ngày hẹn trả kết quả.

- Đối với hồ sơ phải chuyển bộ phận chức năng khác để tiếp tục giải quyết theo quy định: Công chức giải quyết hồ sơ thực hiện cập nhật trạng thái xử lý tại ứng dụng QHS, lập Phiếu chuyển hồ sơ *(Mẫu số 03/TTHC ban hành kèm theo Quy trình này)* tại ứng dụng QHS và kèm theo hồ sơ, bàn giao cho bộ phận giải quyết tiếp theo. Khi bàn giao hồ sơ, hai bên phải ký trên Phiếu chuyển hồ sơ.

Thời hạn bàn giao hồ sơ sang bộ phận chức năng khác được thực hiện theo quy định tại các Quy trình nghiệp vụ quản lý thuế hiện hành đối với từng loại TTHC thuế.

Trường hợp chuyển nhầm bộ phận giải quyết thì bộ phận nhận được hồ sơ phải trả lại bộ phận vừa bàn giao hồ sơ, ngay trong ngày làm việc.

- Trường hợp hồ sơ đã quá hạn giải quyết (đến ngày hẹn trả kết quả, nhưng chưa giải quyết xong): Bộ phận giải quyết lập Thông báo về việc quá hạn giải quyết hồ sơ của NNT *(Mẫu 06/TTHC ban hành kèm theo Quy trình này)* tại ứng dụng QHS, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời gian hẹn trả kết quả và xin lỗi NNT. Trình Lãnh đạo cơ quan thuế (hoặc Lãnh đạo bộ phận nếu được ủy quyền) ký thông báo, đồng thời chuyển cho bộ phận tiếp nhận trực tiếp để gửi cho NNT trực tiếp tại cơ quan thuế hoặc bộ phận HCVT để gửi cho NNT qua đường bưu chính hoặc gửi theo địa chỉ thư điện tử cho NNT nếu thực hiện gửi theo đường điện tử.

Thời hạn thông báo chậm nhất vào đầu giờ làm việc ngày hẹn trả kết quả.

IV. TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ CHO NNT

1. Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho NNT qua đường bưu chính

Bộ phận HCVT nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ bộ phận giải quyết, thực hiện đăng ký văn bản đi theo quy định. Ghi sổ trả hồ sơ tại ứng dụng QHS và gửi cho NNT.

Thời hạn gửi kết quả được thực hiện ngay trong ngày làm việc hoặc chậm nhất là đầu giờ ngày làm việc tiếp theo ngày nhận được kết quả từ bộ phận giải quyết hồ sơ chuyển đến.

2. Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho NNT trực tiếp tại cơ quan thuế

Hàng ngày, công chức tại Bộ phận TN&TKQ trực tiếp phải thực hiện rà soát và đôn đốc những trường hợp ngày hôm sau theo lịch hẹn đến thời hạn trả kết quả mà bộ phận giải quyết chưa chuyển kết quả giải quyết theo lịch hẹn.

Bộ phận TN&TKQ trực tiếp nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ bộ phận giải quyết và thực hiện trả cho NNT.

- Khi NNT đến nhận kết quả tại cơ quan thuế, công chức được giao nhiệm vụ trả kết quả thực hiện:

+ Kiểm tra các thông tin trên Phiếu hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ thuế. Trường hợp NNT là tổ chức bị mất phiếu hẹn thì yêu cầu người nhận kết quả xuất trình Giấy giới thiệu do đại diện hợp pháp của tổ chức ký xác nhận và Chứng minh nhân dân còn hiệu lực của người nhận kết quả. Trường hợp NNT là cá nhân bị mất phiếu hẹn thì phải có bản cam kết về việc mất phiếu hẹn và Chứng minh nhân dân còn hiệu lực của người nhận kết quả;

+ Thu lại Phiếu hẹn (Giấy giới thiệu hoặc bản cam kết đối với trường hợp bị mất phiếu hẹn).

+ Ghi sổ trả hồ sơ tại ứng dụng QHS và trả kết quả cho NNT.

- Đối với hồ sơ giải quyết xong trước lịch hẹn trả kết quả: Liên hệ để NNT đến nhận kết quả.

- Trường hợp NNT chưa đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ theo Phiếu hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Bộ phận TN&TKQ, hoặc liên hệ với NNT để trả kết quả theo đường bưu chính.

3. Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho NNT qua đường điện tử

Đối với hồ sơ của NNT gửi cơ quan thuế qua đường điện tử thì việc trả kết quả giải quyết hồ sơ cho NNT được thực hiện qua đường điện tử.

Bộ phận giải quyết đã giải quyết xong hồ sơ, trình Lãnh đạo cơ quan thuế (hoặc Lãnh đạo bộ phận nếu được ủy quyền) ký điện tử, thực hiện thủ tục đăng ký công văn đi và gửi qua địa chỉ thư điện tử của NNT đã đăng ký với cơ quan thuế.

Ứng dụng QHS tự động ghi sổ trả hồ sơ.

Phần III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. Báo cáo, đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ

1. Lãnh đạo bộ phận giải quyết hồ sơ có trách nhiệm kiểm soát, đánh giá chất lượng giải quyết hồ sơ của bộ phận. Định kỳ hoặc đột xuất, thực hiện khai thác Báo cáo kết quả giải quyết hồ sơ của bộ phận từ ứng dụng QHS.

Trường hợp việc giải quyết hồ sơ quá hạn do lỗi của bộ phận nào thì bộ phận đó phải giải trình rõ lý do, trách nhiệm của từng cá nhân và gửi về bộ phận TTHT (hoặc bộ phận khác do lãnh đạo cơ quan thuế phân công) để tổng hợp.

2. Bộ phận TTHT (hoặc bộ phận khác do lãnh đạo cơ quan thuế phân công) thực hiện tổng hợp Báo cáo tình hình kết quả giải quyết TTHC thuế của cơ quan thuế từ ứng dụng QHS và báo cáo của các bộ phận chức năng.

II. Tổ chức thực hiện

1. Vụ Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế thuộc Tổng cục Thuế chịu trách nhiệm hướng dẫn, chỉ đạo cơ quan Thuế các cấp thực hiện quy trình này.

2. Tùy theo điều kiện cụ thể, Thủ trưởng cơ quan thuế phân công các bộ phận chức năng thực hiện quy trình cho phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có vướng mắc, Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương kịp thời báo cáo về Tổng cục Thuế để giải quyết./.

TỔNG CỤC TRƯỞNG

BỘ TÀI CHÍNH TỔNG CỤC THUẾ

Bùi Văn Nam

DANH MỤC MẪU BIỂU
Quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế theo cơ chế một cửa tại cơ quan thuế

Stt	Ký hiệu	Tên
1	Mẫu số 01/TTHC	Phiếu nhận hồ sơ thuế
2	Mẫu số 02/TTHC	Phiếu hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ thuế
3	Mẫu số 03/TTHC	Phiếu chuyển hồ sơ
4	Mẫu số 04A/TTHC	Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ
5	Mẫu số 04B/TTHC	Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ
6	Mẫu số 05/TTHC	Thông báo hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết
7	Mẫu số 06/TTHC	Thông báo về việc quá hạn giải quyết hồ sơ của NNT

Mẫu số 01/TTHC

BỘ TÀI CHÍNH/TỔNG CỤC THUẾ
TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ...
CỤC THUẾ/CHI CỤC THUẾ...

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

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

PHIẾU NHẬN HỒ SƠ THUẾ

Tên NNT:
Mã số thuế:
Loại hồ sơ:

Hôm nay, ngày ...../...../20..... cơ quan Thuế đã nhận hồ sơ thuế của người nộp thuế gồm:

Stt	Tên, loại tài liệu	Số tờ	Tình trạng hồ sơ		Ghi chú
			Bản gốc	Bản sao	

CÔNG CHỨC NHẬN HỒ SƠ THUẾ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 02/TTHC

BỘ TÀI CHÍNH/TỔNG CỤC THUẾ
TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ...
CỤC THUẾ/CHI CỤC THUẾ...

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

Số:..... /PH-

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

PHIẾU HẸN TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THUẾ

Tên đơn vị/NNT:
Mã số thuế:
Địa chỉ:
Số điện thoại liên lạc:
Mã số văn bản/hồ sơ:

Cơ quan Thuế đã nhận hồ sơ/hồ sơ thuế bổ sung về việc.....*(tên thủ tục hành chính)* của người nộp thuế gồm:

1.....

2.....

3.....

.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: ..... ngày ... tháng ...năm
Người nộp thuế đăng ký nhận kết quả:
□ Tại cơ quan Thuế
□ Qua đường bưu chính
Nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ:
- Số điện thoại:
- Địa chỉ: (địa chỉ cơ quan Thuế)

CÔNG CHỨC VIẾT PHIẾU HẸN
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Trường hợp nhận kết quả tại cơ quan Thuế, đề nghị mang theo giấy hẹn này hoặc Giấy giới thiệu (bản cam kết về việc mất phiếu hẹn đối với NNT là cá nhân) và chứng minh nhân dân của người đến nhận kết quả).

Mẫu số 03/TTHC

BỘ TÀI CHÍNH/**TỔNG CỤC THUẾ**
TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ...
CỤC THUẾ/CHI CỤC THUẾ...

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

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

PHIẾU CHUYỂN HỒ SƠ

Bộ phận giao:
Bộ phận nhận:
Ngày nhận:

STT	Mã số thuế	Số hồ sơ	Tên doanh nghiệp	Chi tiết hồ sơ bàn giao	Ghi chú

NGƯỜI GIAO
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 04A/TTHC

BỘ TÀI CHÍNH/TỔNG CỤC THUẾ TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ... CỤC THUẾ/CHI CỤC THUẾ...	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:..... /TB-	*....., ngày ..... tháng ..... năm.....*

THÔNG BÁO
Đề nghị bổ sung hồ sơ

Kính gửi:.....

Ngày....tháng....năm....., cơ quan Thuế đã nhận được hồ sơ thuế của người nộp thuế về việc.....*(tên thủ tục hành chính).*

Căn cứ quy định của Luật Quản lý thuế và các văn bản pháp luật có liên quan, hồ sơ hành chính thuế của người nộp thuế còn một số nội dung chưa đầy đủ, chưa hợp lệ. Để cơ quan Thuế có đầy đủ căn cứ giải quyết hồ sơ hành chính thuế theo đúng quy định, đề nghị người nộp thuế bổ sung các tài liệu sau:

1.....

2.....

3.....

.....

Đề nghị người nộp thuế cung cấp các tài liệu trên cho cơ quan Thuế trước ngày: ..... /..... /20.....

Thời gian giải quyết hồ sơ sẽ được tính từ ngày cơ quan Thuế nhận được đầy đủ hồ sơ bổ sung.

Nếu quá thời hạn trên mà người nộp thuế không gửi bổ sung thông tin, tài liệu thì cơ quan Thuế không chịu trách nhiệm với thời hạn giải quyết hồ sơ.

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, xin liên hệ với ..... số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

Nơi nhận: - Như trên; - ... - Lưu: VT,...	**TỔNG CỤC TRƯỞNG/CỤC TRƯỞNG** **CHI CỤC TRƯỞNG** *(Chữ ký, dấu đối với bản giấy* *hoặc chữ ký điện tử nếu gửi bằng điện tử)* **Họ và tên**

Mẫu số 04B/TTHC

BỘ TÀI CHÍNH/TỔNG CỤC THUẾ TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ... CỤC THUẾ/CHI CỤC THUẾ...	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:..... /TB-	....., *ngày ..... tháng ..... năm.....*

THÔNG BÁO
Đề nghị bổ sung hồ sơ

Kính gửi:.....

Ngày....tháng....năm....., cơ quan Thuế đã nhận được hồ sơ thuế của người nộp thuế về việc..... *(tên thủ tục hành chính).*

Do sơ suất trong Thông báo bổ sung hồ sơ /hoặc khâu tiếp nhận hồ sơ, cơ quan Thuế đã hướng dẫn chưa đầy đủ nên hồ sơ của người nộp thuế gửi cơ quan Thuế vẫn chưa đầy đủ, chưa hợp lệ theo quy định. Cơ quan Thuế chân thành xin lỗi người nộp thuế.

Để cơ quan Thuế có đầy đủ căn cứ giải quyết hồ sơ hành chính thuế theo đúng quy định, đề nghị người nộp thuế bổ sung các tài liệu sau để hoàn thiện hồ sơ:

1.....

2.....

3.....

Đề nghị người nộp thuế cung cấp các tài liệu trên cho cơ quan Thuế trước ngày: ..... /..... /20..... Thời gian giải quyết hồ sơ sẽ được tính từ ngày cơ quan Thuế nhận được đầy đủ hồ sơ bổ sung.

Nếu quá thời hạn trên mà người nộp thuế không gửi bổ sung thông tin, tài liệu thì cơ quan Thuế không chịu trách nhiệm với thời hạn giải quyết hồ sơ.

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ, nếu có vướng mắc, xin liên hệ với ..... số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

Nơi nhận: - Như trên; - ... - Lưu: VT,...	**TỔNG CỤC TRƯỞNG/CỤC TRƯỞNG** **CHI CỤC TRƯỞNG** *(Chữ ký, dấu đối với bản giấy* *hoặc chữ ký điện tử nếu gửi bằng điện tử)* **Họ và tên**

Mẫu số 05/TTHC

BỘ TÀI CHÍNH/**TỔNG CỤC THUẾ**
TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ...
CỤC THUẾ/CHI CỤC THUẾ...

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

Số:..... /TB-

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

THÔNG BÁO
Hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết

Kính gửi:.....

Ngày....tháng....năm....., cơ quan Thuế đã nhận được hồ sơ thuế của người nộp thuế về việc..... *(tên thủ tục hành chính).*
Sau khi thẩm định/xác minh và đối chiếu với các quy định, cơ quan Thuế không giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuế của NNT .....vì .....(nêu rõ lý do)..... .....nên không đủ điều kiện giải quyết/không đúng quy định hiện hành.
Cơ quan Thuế Thông báo cho người nộp thuế được biết, và gửi trả lại hồ sơ (*trường hợp hồ sơ có quy định phải trả lại*)./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- ...
- Lưu: VT,...

TỔNG CỤC TRƯỞNG/CỤC TRƯỞNG
CHI CỤC TRƯỞNG

(Chữ ký, dấu đối với bản giấy
hoặc chữ ký điện tử nếu gửi bằng điện tử)

Họ và tên

Mẫu số 06/TTHC

BỘ TÀI CHÍNH/TỔNG CỤC THUẾ TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ... CỤC THUẾ/CHI CỤC THUẾ...	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:..... /PHL-	*....., ngày ..... tháng ..... năm.....*

THÔNG BÁO
Về việc quá hạn giải quyết hồ sơ của NNT

Kính gửi:.....

Ngày....tháng....năm....., cơ quan Thuế đã nhận được hồ sơ thuế của người nộp thuế về việc.....*(tên thủ tục hành chính).*
Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ....ngày.....tháng .....năm.....
Tuy nhiên, do.....(trình bày rõ lý do chủ quan, lý do khách quan), cơ quan Thuế chưa thể giải quyết hồ sơ theo đúng Phiếu hẹn số.....
Cơ quan Thuế chân thành xin lỗi vì sự chậm trễ nói trên. Hồ sơ của người nộp thuế sẽ được cơ quan Thuế giải quyết trong thời gian sớm nhất./.

Nơi nhận: - Như trên; - ... - Lưu: VT,...	**TỔNG CỤC TRƯỞNG/CỤC TRƯỞNG** **CHI CỤC TRƯỞNG** *(Chữ ký, dấu đối với bản giấy* *hoặc chữ ký điện tử nếu gửi bằng điện tử)* **Họ và tên**