

BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ

Số: **1848**/QĐ-TCT

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

Hà Nội, ngày **24** tháng **10** năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình công khai các bước giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế 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; Luật số 71/2014/QH14 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Luật về thuế.

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP ngày 28/4/2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016-2017, định hướng đến năm 2020;

Căn cứ Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020;

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;

Căn cứ Quyết định số 106/2009/QĐ-BTC ngày 14/01/2010 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các Vụ và Văn phòng thuộc Tổng cục Thuế;

Căn cứ Quyết định số 1134/QĐ-BTC ngày 23/5/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP ngày 28/4/2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016-2017, định hướng đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 328/QĐ-BTC ngày 20/02/2017 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về ban hành Kế hoạch hành động của Tổng cục Thuế thực hiện Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện

những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 1033/QĐ-TCT ngày 08/6/2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016-2017, định hướng đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 200/QĐ-TCT ngày 01/3/2017 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc ban hành Kế hoạch hành động của Tổng cục Thuế thực hiện 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 742/QĐ-TCT ngày 20/4/2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy chế giải quyết đơn khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp;

Căn cứ Quyết định số 878/QĐ-TCT ngày 15/5/2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy trình giải quyết đơn khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp;

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

QUYẾT ĐỊNH:


Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình công khai các bước giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế tại cơ quan Thuế các cấp.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Quy trình ban hành kèm theo Quyết định này được áp dụng kể từ ngày 01/01/2018.

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, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Bộ Tài chính (để báo cáo);
- Vụ PC, TCCB, Thanh tra BTC;
- Lãnh đạo Tổng cục Thuế;
- Đại diện VP.TCT tại TP.HCM;
- Website Tổng cục Thuế;
- Lưu VT, KTNB (2b).**228**

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Bùi Văn Nam

QUY TRÌNH

Công khai các bước giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế tại cơ quan Thuế các cấp

(Ban hành kèm theo Quyết định số: ~~1848~~ /QĐ-TCT ngày 24 tháng 10 năm 2017 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

Phần I **QUY ĐỊNH CHUNG**

I. MỤC ĐÍCH

Đảm bảo việc giải quyết khiếu nại của người nộp thuế tại cơ quan Thuế các cấp chính xác, khách quan, công khai, minh bạch, đúng thời hạn, đúng quy định của pháp luật, đồng thời người khiếu nại theo dõi, giám sát được tiến độ giải quyết của cơ quan Thuế nhằm nâng cao tính minh bạch, chuyên nghiệp, thực hiện tốt trách nhiệm của cơ quan Thuế trong việc giải quyết khiếu nại của người nộp thuế; tránh tình trạng quan liêu, chủ quan trong việc giải quyết khiếu nại của cơ quan Thuế, đáp ứng yêu cầu cải cách và hiện đại hóa ngành Thuế, từng bước hoàn thiện xây dựng môi trường quản lý thuế điện tử trong hệ thống thuế và trong hệ thống cơ quan quản lý nhà nước theo Chính phủ điện tử.

II. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH

1. Quy trình quy định trình tự, thời gian, hình thức, nội dung công khai liên quan trong quá trình giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế tại cơ quan Thuế các cấp trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế.

2. Quy trình này không bao gồm việc công khai thủ tục hành chính của cơ quan Thuế các cấp.

III. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với: Cơ quan Tổng cục Thuế; Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi là Cục Thuế); Chi cục Thuế quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi là Chi cục Thuế); công chức, viên chức thuộc cơ quan Thuế các cấp; người nộp thuế có đơn khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại trong quá

trình giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế tại cơ quan Thuế các cấp.

IV. NGUYÊN TẮC, HÌNH THỨC, NỘI DUNG CÔNG KHAI

1. Nguyên tắc công khai

- Việc công khai giải quyết khiếu nại của người nộp thuế tại Cơ quan Thuế các cấp phải kịp thời, cụ thể, rõ ràng, thống nhất, đúng quy định của pháp luật.

- Bảo mật thông tin của người nộp thuế, cơ quan Thuế theo quy định của pháp luật.

- Công khai đến người nộp thuế gửi đơn khiếu nại.

2. Hình thức công khai

- Công khai trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế.

- Công khai quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu: Thực hiện theo Quy trình này.

- Công khai quyết định giải quyết khiếu nại lần hai: Thực hiện theo Quy trình này và quy định của Luật Khiếu nại.

3. Nội dung công khai

- Công khai các văn bản trả lời gửi cho người nộp thuế trong quá trình giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại quy định tại Phần II Quy trình này.

- Công khai toàn văn bản trả lời gửi cho người nộp thuế trong quá trình giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại.

- Không công khai tin, tài liệu về thẩm tra xác minh đơn, thư khiếu nại hệ thống thuế chưa công bố được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 636/QĐ-TCT ngày 25/4/2017 của Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy chế bảo vệ bí mật nhà nước ngành Thuế.

4. Thời hạn công khai

Thời hạn công khai văn bản giải quyết khiếu nại trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011, các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại; Quy trình giải quyết khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp ban hành kèm theo Quyết định số 878/QĐ-TCT ngày 15/5/2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế, cụ thể: “Thời hạn đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc trên trang

thông tin điện tử của cơ quan giải quyết khiếu nại ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày đăng thông báo”.

V. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

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

1. Cơ quan Thuế các cấp, bao gồm: Tổng cục Thuế, Cục Thuế và Chi cục Thuế.

2. 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.

3. Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế trong quy trình này là:

- Vụ Kiểm tra nội bộ thuộc Tổng cục Thuế;

- Phòng Kiểm tra nội bộ thuộc Cục Thuế hoặc Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện công tác kiểm tra nội bộ đối với các Cục Thuế không có Phòng Kiểm tra nội bộ (gọi chung và viết tắt là Phòng KTNB);

- Đội Kiểm tra nội bộ thuộc Chi cục Thuế (hoặc 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).

4. Bộ phận biên tập Cổng thông tin điện tử: Là bộ phận chịu trách nhiệm lập, duy trì chuyên mục “Công khai thông tin các bước giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế” trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế. Tại Tổng cục Thuế, bộ phận đầu mối thường trực của Ban biên tập thuộc Vụ Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế; tại các Cục Thuế, bộ phận biên tập có thể thuộc Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế hoặc Phòng Tin học của Cục Thuế, tùy theo sự phân công của Lãnh đạo Cục Thuế. Tại các Chi cục Thuế, bộ phận biên tập có thể thuộc Đội Tuyên truyền - Hỗ trợ hoặc Đội Kế khai kế toán thuế và tin học.

5. Công khai giải quyết khiếu nại của người nộp thuế: Là việc cơ quan Thuế đăng tải thông tin quá trình giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế tại cơ quan Thuế các cấp tại chuyên mục “Công khai thông tin các bước giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế” trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế.

6. Người khiếu nại: Là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

7. “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 liên tục không kể ngày lễ, ngày nghỉ theo chế độ.

VI. CÁC MẪU BIỂU SỬ DỤNG TRONG QUY TRÌNH

1. Mẫu số 01/KN-MS: Thông báo mã tra cứu hồ sơ giải quyết khiếu nại ban hành kèm theo Quy trình này.
2. Các mẫu biểu liên quan đến nội dung công khai trả lời khiếu nại trong quy trình này được đồng nhất với các mẫu biểu ban hành kèm theo Quy trình Giải quyết đơn khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp ban hành kèm theo Quyết định số 878/QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế, bao gồm:
 - Mẫu số 02/KN: Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.
 - Mẫu số 03/KN: Phiếu chuyển đơn khiếu nại.
 - Mẫu số 03A/KN: Phiếu chuyển đơn khiếu nại đến cơ quan Thuế cấp dưới yêu cầu giải quyết dứt điểm vụ việc.
 - Mẫu số 04A/KN: Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
 - Mẫu số 04B/KN: Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện giải quyết.
 - Mẫu số 05/KN: Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.
 - Mẫu số 06/KN: Quyết định về việc xác minh giải quyết khiếu nại.
 - Mẫu số 14/KN: Quyết định gia hạn thời gian xác minh khiếu nại.
 - Mẫu số 16A/KN: Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu.
 - Mẫu số 16B/KN: Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai.
 - Mẫu số 18/KN: Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.
 - Mẫu số 19/KN: Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
 - Mẫu số 20/KN: Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

VII. CÁC BỘ PHẬN THAM GIA THỰC HIỆN QUY TRÌNH

1. Tại Chi cục Thuế

- Lãnh đạo Chi cục Thuế;

- **Đội Kiểm tra nội bộ** (hoặc **Đội được giao nhiệm vụ thực hiện công tác kiểm tra nội bộ** đối với các Cục Thuế chưa có Bộ phận Kiểm tra nội bộ chuyên trách; viết tắt là **Đội KTNB**);

- **Đội kê khai - Kế toán thuế và Tin học** (viết tắt là **Đội KK-KTT-TH**);

- **Đội Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế**.

2. Tại Cục Thuế

- **Phòng Kiểm tra nội bộ** hoặc **Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện công tác kiểm tra nội bộ** đối với các Cục Thuế không có **Phòng Kiểm tra nội bộ** (gọi chung và viết tắt là **Phòng KTNB**);

- **Phòng Tin học** (viết tắt là **Phòng TH**);

- **Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế** (viết tắt là **Phòng TTHT**).

3. Tại Tổng cục Thuế

- **Vụ Kiểm tra nội bộ** (viết tắt là **Vụ KTNB**);

- **Cục Công nghệ thông tin** (viết tắt là **Cục CNTT**);

- **Vụ Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế**: Bộ phận thường trực của Ban biên tập **Cổng thông tin điện tử ngành Thuế** (viết tắt là **Vụ TTHT**).

Phần II NỘI DUNG QUY TRÌNH

I. CẬP NHẬT, TẠO MÃ TRA CỨU HỒ SƠ, MẬT KHẨU TRA CỨU HỒ SƠ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

- Công chức thuộc Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế thực hiện:

+ Cập nhật thông tin đơn khiếu nại vào ứng dụng KTNB (ngày cơ quan Thuế nhận đơn, số công văn đến, tên người khiếu nại, tóm tắt nội dung đơn);

+ Kết xuất thông tin **Mẫu số 01/KN-MS** bao gồm mã tra cứu và mật khẩu từ ứng dụng làm mã tra cứu hồ sơ giải quyết khiếu nại gửi cho người nộp thuế;

Thời gian thực hiện 01 (một) ngày làm việc kể từ khi công chức được phân công xử lý đơn khiếu nại.

- Sau khi thông tin đơn khiếu nại được cập nhật vào ứng dụng tin học KTNB sẽ tự động được đăng tải trên **Cổng thông tin điện tử ngành Thuế** tại

chuyên mục “Công khai thông tin các bước giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế”.

II. NỘI DUNG CÔNG KHAI

1. Công khai thông tin tiếp nhận đơn:

Công khai thông tin về việc tiếp nhận đơn khiếu nại của Bộ phận giải quyết đơn, bao gồm: Các thông tin ngày tiếp nhận đơn của cơ quan Thuế, số công văn đến, tên người khiếu nại, nội dung tóm tắt đơn.

2. Công khai văn bản trả lời người khiếu nại trong quá trình phân loại đơn

2.1. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế nhận đơn:

- Công khai Phiếu hướng dẫn gửi cho người khiếu nại (**Mẫu số 02/KN**) trong trường hợp đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế các cấp.

- Công khai Phiếu chuyển đơn khiếu nại gửi cơ quan Thuế có thẩm quyền giải quyết và gửi cho người khiếu nại biết để liên hệ giải quyết khiếu nại (**Mẫu số 03/KN**) trong trường hợp đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế nhận đơn nhưng thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế khác.

- Công khai Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại gửi cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn biết (**Mẫu số 04A/KN**) trong trường hợp đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí và các cơ quan khác chuyển đến không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế.

2.2. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế nhận đơn:

- Công khai Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại gửi cho người khiếu nại để biết (**Mẫu số 04A/KN**) trong trường hợp đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011.

- Công khai Thông báo không đủ điều kiện thụ lý giải quyết gửi cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn và người khiếu nại biết để bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại (**Mẫu số 04B/KN**) trong trường hợp đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp không đủ điều kiện xử lý quy

định tại Khoản 2 Điều 6 của Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

- Công khai Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại gửi cho người khiếu nại hoặc Đại diện người khiếu nại để biết (**Mẫu số 05/KN**) trong trường hợp đơn khiếu nại thuộc trường hợp đủ điều kiện thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật.

2.3. Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận và các cơ quan khác chuyển đến:

- Công khai Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại gửi cho người khiếu nại và cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn đến biết (**Mẫu số 05/KN**) trong trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý giải quyết.

- Công khai Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại gửi cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn biết (**Mẫu số 04A/KN**) trong trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết.

2.4. Đối với 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: Công khai văn bản yêu cầu cơ quan Thuế cấp dưới giải quyết dứt điểm vụ việc và gửi cho người khiếu nại (**Mẫu số 03A/KN**).

2.5. Đối với 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: Công khai văn bản hướng dẫn người nộp thuế gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết (**Mẫu số 02/KN**).

3. Công khai văn bản trả lời người khiếu nại trong quá trình giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý giải quyết

3.1 Công khai Quyết định xác minh giải quyết khiếu nại (**Mẫu số 06/KN**) trong trường hợp phải xác minh để giải quyết khiếu nại.

3.2 Công khai Quyết định gia hạn xác minh gửi cho người bị khiếu nại, người khiếu nại và các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan (**Mẫu số 14/KN**) trong trường hợp cần thiết, phải gia hạn thời gian xác minh.

3.3 Công khai tổ chức đối thoại (công khai văn bản gửi người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, đại diện các cơ quan,

tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có) về thông báo thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung việc đối thoại).

3.4 Công khai kết quả giải quyết khiếu nại:

- Công khai Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (**Mẫu số 16A/KN**): Công khai toàn văn quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

- Công khai Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai (**Mẫu số 16B/KN**): Công khai toàn văn quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

4. Công khai văn bản trả lời người khiếu nại trong trường hợp đình chỉ giải quyết khiếu nại và tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

4.1 Công khai Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (**Mẫu số 18/KN**) gửi người khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại có đơn rút khiếu nại.

4.2 Công khai Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành Quyết định hành chính bị khiếu nại (**Mẫu số 19/KN**); Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (**Mẫu số 20/KN**) được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, những người có trách nhiệm thi hành khác nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục.

III. TRÌNH TỰ CÔNG KHAI

1. Thông báo mã tra cứu hồ sơ, mật khẩu tra cứu hồ sơ giải quyết khiếu nại

Công chức thuộc Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế thực hiện dự thảo Thông báo mã tra cứu hồ sơ, mật khẩu tra cứu hồ sơ giải quyết khiếu nại (**Mẫu số 01/KN-MS**) trình Trưởng Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại trình Thủ trưởng cơ quan Thuế ký ban hành và thực hiện niêm phong theo quy định hiện hành gửi kèm theo văn bản trả lời người khiếu nại khi phân loại xử lý đơn khiếu nại (Phiếu hướng dẫn; Phiếu chuyển đơn; Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại; Thông báo không đủ điều kiện thụ lý giải quyết; Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại) của cơ quan Thuế.

2. Cập nhật, đăng tải thông tin trong quá trình giải quyết và kết quả giải quyết khiếu nại trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế

2.1 Cập nhật văn bản trả lời người khiếu nại vào ứng dụng KTNB

- Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày Lãnh đạo cơ quan Thuế ký ban hành các văn bản trong quá trình giải quyết và kết quả giải quyết khiếu nại nêu tại Mục II, Phần II Quy trình này, công chức thuộc Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế cập nhật trên ứng dụng KTNB.

- Trường Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế duyệt trên ứng dụng KTNB các thông tin tại văn bản trả lời khiếu nại đã cập nhật vào ứng dụng KTNB trước khi công khai trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế. Thời gian thực hiện ½ ngày làm việc kể từ khi công chức thuộc Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế cập nhật trên ứng dụng KTNB trình duyệt.

2.2 Đăng tải thông tin nội dung giải quyết khiếu nại trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế

Sau khi trường Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế duyệt văn bản trả lời khiếu nại đã cập nhật vào ứng dụng tin học KTNB, văn bản sẽ tự động được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế tại chuyên mục “Công khai thông tin các bước giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế”.

IV. ĐÍNH CHÍNH, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI VỀ VIỆC CÔNG KHAI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Trường hợp thông tin văn bản trong quá trình giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại đã đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế phát hiện có sai sót, nhầm lẫn so với bản chính (do cơ quan Thuế tự phát hiện hoặc thông qua thông tin phản hồi của người khiếu nại)

- Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế tại cơ quan Thuế các cấp thực hiện đính chính thông tin đã công khai đối với văn bản do cơ quan Thuế cấp mình ban hành, thực hiện cập nhật nội dung thông tin đính chính đối với văn bản trả lời khiếu nại có sai sót, nhầm lẫn vào ứng dụng KTNB.

- Thông tin đính chính đã cập nhật vào ứng dụng KTNB và được Trường Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế duyệt trên ứng dụng KTNB sẽ tự động được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế tại chuyên mục “Công khai thông tin các bước giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế”.

2. Thời gian thực hiện đính chính thông tin đã đăng tải

- Đảm bảo điều kiện hậu cần, kỹ thuật, dung lượng đường truyền, phần mềm ứng dụng để công khai giải quyết khiếu nại của người nộp thuế.

- Triển khai thực hiện các ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc công khai thông tin của cơ quan Thuế; đảm bảo yêu cầu kết xuất thông tin, báo cáo việc công khai thông tin và việc tra cứu thông tin của người khiếu nại được dễ dàng, thuận tiện.

- Phối hợp cùng với bộ phận nghiệp vụ để nhận, xử lý kịp thời những vướng mắc trong quá trình công khai giải quyết khiếu nại của người nộp thuế.

2. Bộ phận được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại của người nộp thuế: có trách nhiệm thực hiện cập nhật thông tin, dữ liệu công khai trong quá trình giải quyết khiếu nại theo tiến độ giải quyết và kết quả giải quyết khiếu nại để người nộp thuế được cấp quyền tra cứu.

3. Bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế: có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ người nộp thuế tra cứu thông tin công khai quá trình giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của cơ quan Thuế.

III. Người khiếu nại thực hiện tra cứu quá trình giải quyết khiếu nại theo mã tra cứu, mật khẩu tra cứu được cơ quan Thuế cấp và thực hiện bảo mật quyền tra cứu vào chuyên mục “Công khai thông tin các bước giải quyết khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại của người nộp thuế” trên Cổng thông tin điện tử ngành Thuế theo quy định của pháp luật.

IV. 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 hằng năm hoặc đột xuất tổ chức kiểm tra việc thực hiện quy trình này 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 trực thuộc Trung ương tổng hợp phản ánh, báo cáo kịp thời về Tổng cục Thuế (qua Vụ Kiểm tra nội bộ) để nghiên cứu bổ sung, sửa đổi././ 12/

Mẫu số 01/KN-MS

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TCT ngày tháng năm 2017
của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP TRÊN TRỰC TIẾP CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÊN CƠ QUAN THUẾ RA VĂN BẢN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-(1)...

....., ngày ... tháng ... năm ...

THÔNG BÁO

Mã tra cứu hồ sơ giải quyết khiếu nại (lần....)

Ngày ... tháng ... năm ..., (theo dấu công văn đến số....) ... (2)... đã nhận được đơn khiếu nại của ... (3)... đề ngày .. tháng... năm...

Địa chỉ (3):

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp hoặc Mã số thuế công ty .. (4)...

Để biết tiến độ thụ lý và giải quyết hồ sơ, (...3...) có thể truy cập trang thông tin điện tử có địa chỉ: ... (5)... với Mã tra cứu hồ sơ (...6...); Mật khẩu tra cứu hồ sơ (...7...).

Đề nghị (...3...) có trách nhiệm bảo mật thông tin Mã tra cứu hồ sơ, Mật khẩu tra cứu hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật, không tiết lộ Mã tra cứu hồ sơ, Mật khẩu tra cứu hồ sơ cho người khác dưới mọi hình thức.

(...2...) thông báo để (3) được biết./.

Nơi nhận:

- (3);
- Lưu: VT, ..(8).....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế thông báo.

(2) Tên cơ quan Thuế thông báo.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(4) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân (mã số thuế nếu là công ty)

(5) Địa chỉ trang thông tin điện tử của cơ quan thuế.

(6) Mã tự sinh trên ứng dụng KTNB.

(7) Mật khẩu tự sinh trên ứng dụng KTNB.

(8) Bộ phận xử lý đơn.