

Số: 2040/TCT-KTNB

Hà Nội, ngày 24 tháng 5 năm 2023

V/v rà soát công tác tiếp
công dân, giải quyết khiếu
nại tại các Cục Thuế.

Kính gửi: Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Ngày 23/4/2022, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 508/QĐ-TTg về việc phê duyệt Chiến lược cải cách hệ thống thuế đến năm 2030, Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành Quyết định số 2438/QĐ-BTC về việc phê duyệt Chương trình hành động triển khai thực hiện Chiến lược cải cách hệ thống thuế đến năm 2030 và Quyết định số 2439/QĐ-BTC về việc ban hành kế hoạch cải cách hệ thống thuế đến năm 2025, theo đó đảm bảo 100% đơn khiếu nại giải quyết đúng thời hạn quy định của pháp luật, thời gian giải quyết các vụ việc khiếu nại về thuế: phân đầu giảm 5% số ngày theo quy định của Luật Khiếu nại.

Ngày 06/01/2023, Thủ tướng Chính phủ đã ban Nghị quyết số 01/NQ-CP yêu cầu thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại ngay từ cơ sở theo quy định của pháp luật, các chỉ thị, nghị quyết của Đảng, Nhà nước. Giải quyết kịp thời, đúng pháp luật, phù hợp thực tế đối với các vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền ngay từ khi mới phát sinh tại cơ sở, phân đầu đạt tỷ lệ trên 85%; thực hiện tốt các quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, phân đầu đạt tỷ lệ trên 90%.

Bên cạnh đó, Tổng cục Thuế đã có nhiều văn bản chỉ đạo, chấn chỉnh công tác giải quyết khiếu nại, tuy nhiên qua rà soát trên ứng dụng KTNB cho thấy còn một số tồn tại như: chưa thực hiện đúng mẫu biểu, chưa dẫn chiếu cụ thể căn cứ pháp lý, không thực hiện đối thoại...

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ nêu trên và nhằm kiện toàn công tác giải quyết khiếu nại, Tổng cục Thuế đề nghị các Cục Thuế rà soát việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại giai đoạn từ năm 2022 đến hết quý 1/2023, cụ thể:

1. Nội dung rà soát

a) Về công tác tiếp công dân

- Việc bố trí cơ sở vật chất tiếp công dân như: địa điểm tiếp công dân, các phương tiện phục vụ cho công tác tiếp công dân...
- Niêm yết Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân, ghi chép Sổ tiếp công dân.
- Kết quả tiếp công dân.

b) Về công tác giải quyết khiếu nại

- Công tác giải quyết khiếu nại: về quy trình thủ tục giải quyết theo Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định 124/2020/NĐ-CP, Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.
- Việc thực hiện các văn bản hướng dẫn, chấn chỉnh của Tổng cục Thuế.

- Việc thực hiện quy chế tham vấn trong quá trình giải quyết các hồ sơ khiếu nại.

- Việc thực hiện xem xét kiểm điểm trách nhiệm đối với các hồ sơ giải quyết khiếu nại có kết quả giải quyết là công nhận, công nhận một phần theo Công văn số 4536/TCT-KTNB ngày 30/9/2016 của Tổng cục Thuế.

- Việc nhập liệu phần mềm KTNB đối với công tác giải quyết khiếu nại.

- Việc thực hiện công tác báo cáo định kì theo quy định.

- Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết hồ sơ khiếu nại, các lỗi hoặc nội dung mà ứng dụng KTNB hiện tại chưa đáp ứng được nhu cầu.

- Các đề xuất của Cục Thuế đề kiến toàn giải quyết công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại.

2. Yêu cầu thực hiện

Đề nghị các Cục Thuế thực hiện việc rà soát các nội dung nêu trên đảm bảo đúng quy định của pháp luật. Phương pháp rà soát thực hiện theo đề cương đính kèm.

Trong quá trình rà soát, nếu có vấn đề vướng mắc, đề nghị Cục Thuế liên hệ trực tiếp với Phòng Giải quyết khiếu nại, Cục Kiểm tra nội bộ - Tổng cục Thuế theo số điện thoại: 024-39727765, số máy lẻ 4157.

Tổng cục Thuế đề nghị các Cục Thuế thực hiện và báo cáo về Tổng cục trước ngày 02/9/2023./.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu: VT, KTNB (2b).

**TL. TỔNG CỤC TRƯỞNG
CỤC TRƯỞNG CỤC KIỂM TRA NỘI BỘ;
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO VÀ
PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG**

Phạm Ngọc Lai

ĐỀ CƯƠNG

BÁO CÁO KẾT QUẢ RÀ SOÁT CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Công tác tiếp công dân

- Việc ban hành Nội quy tiếp công dân mới theo Quyết định số 1607/QĐ-TCT ngày 14/10/2022 của Tổng cục Thuế.

- Việc niêm yết lịch tiếp công dân, chú ý lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

- Trong kỳ có phát sinh vụ việc tiếp công dân đông người hay không?

- Nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung vào lĩnh vực gì, số lượng từng loại, kết quả giải quyết theo Phụ lục 1.

- Các Cục Thuế có tổng số lượt tiếp công dân trong kỳ từ 20 lượt trở xuống thì rà soát báo cáo chi tiết toàn bộ, trên 20 lượt thì lựa chọn 20 lượt để báo cáo, tập trung vào những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài; vụ việc mà công dân đến nhiều lần; lĩnh vực có nội dung phát sinh nhiều...

2. Công tác giải quyết khiếu nại

2.1. Tình hình tiếp nhận và kết quả giải quyết

a. Năm 2022

b. Quý 1/2023

Mẫu biểu báo cáo theo Phụ lục 2.

2.2. Kết quả rà soát

- Rà soát, đối chiếu số liệu tại bộ phận "Một cửa" và Bộ phận Hành chính văn thư của cơ quan để xác định tổng số đơn khiếu nại nhận trong kỳ kiểm tra; chênh lệch so với số báo cáo, số nhập liệu trên ứng dụng KTNB (nếu có), xem xét nguyên nhân, lý do.

- Xem xét tổng số đơn khiếu nại nhận trong kỳ; số đơn giải quyết quá thời hạn quy định (*số đơn không thuộc thẩm quyền chậm chuyển theo quy định; số đơn thuộc thẩm quyền giải quyết quá thời hạn quy định*), xem xét nguyên nhân.

- Các Cục Thuế có tổng số vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền nhận trong kỳ từ 20 vụ việc trở xuống thì rà soát chi tiết toàn bộ, trên 20 vụ việc thì lựa chọn 20 vụ theo tiêu chí nội dung phát sinh nhiều khiếu nại, số tiền khiếu nại lớn, đơn gửi nhiều lần, vụ việc khiếu nại đông người, ngoài ra tập trung rà soát các hồ sơ có nội dung truy thu thuế TNDN do ấn định đối với giao dịch liên kết, truy thu thuế TNDN do xác định ưu đãi đầu tư, hoàn thuế GTGT... để xem xét việc chấp hành quy trình, quy chế, thời gian giải quyết, chất lượng, hiệu quả trong công tác giải quyết.

- Việc thực hiện quy chế tham vấn trong quá trình giải quyết các vụ việc khiếu nại có số thuế truy thu lớn, các vụ việc vướng mắc về chính sách hoặc còn cách hiểu khác nhau, kết quả giải quyết sau tham vấn (công nhận/công nhận 1 phần/không công nhận, khiếu nại tiếp lần hai hoặc khởi kiện ra Tòa...). Mẫu biểu báo cáo theo Phụ lục 3 đính kèm.

- Xem xét việc thực hiện Quy chế cấp ý kiến pháp lý ban hành kèm theo Quyết định số 1033/QĐ-TCT ngày 01/6/2018 của Tổng cục Thuế về thẩm định quyết định đối

với các vụ việc có nội dung truy hoàn thuế GTGT, truy thu thuế TNDN do xác định lại ưu đãi miễn, giảm thuế, các vụ việc mà NNT có ý kiến khác tại Biên bản thanh tra, kiểm tra và việc thẩm định quyết định giải quyết khiếu nại.

- Xem xét việc thực hiện ban hành kèm theo Quyết định số 1276/QĐ-TCT ngày 16/7/2015 về giải quyết trước khi ký Biên bản thanh tra, kiểm tra đối với những trường hợp có khả năng khiếu nại.

Lưu ý: Những tồn tại, hạn chế thường gặp:

- Số liệu báo cáo chưa đầy đủ, chính xác chung toàn đơn vị, toàn ngành thuế;
- Giải quyết đơn không đúng thời hạn; không đúng thẩm quyền; đơn khiếu nại không thực hiện theo trình tự giải quyết khiếu nại mà chuyển sang trả lời, hướng dẫn về chính sách chế độ;

- Ban hành các công văn hướng dẫn, quyết định... không đúng mẫu theo quy định tại Nghị định 124/2020/NĐ-CP và Thông tư số 05/2021/TT-TTCT; sai ở bước phân loại đơn; quyết định giải quyết khiếu nại sơ sài, không có kết quả xác minh, không dẫn chiếu cụ thể căn cứ pháp lý giải quyết, không thực hiện việc đối thoại theo quy định; không đơn đốc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại...

- Việc nhập liệu ứng dụng KTNB: vụ việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại nhưng trên ứng dụng chưa ở trạng thái kết thúc; chưa đính kèm file quyết định giải quyết khiếu nại lên ứng dụng, số liệu trên ứng dụng và trên báo cáo giấy còn khác nhau.

Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền thì thống kê chi tiết các tồn tại theo từng hồ sơ, vụ việc.

2.3. Đối với việc nhận xét, đánh giá kiểm điểm trách nhiệm

Kiểm tra tất cả hồ sơ giải khiếu nại có kết quả giải quyết là công nhận, công nhận một phần để xem đã thực hiện việc phân tích nguyên nhân như vướng mắc về chính sách, pháp luật thuế, vướng mắc mang tính chuyên ngành, đặc thù, hoặc do lỗi chủ quan của Đoàn Thanh tra, kiểm tra hoặc bộ phận giải quyết khiếu nại lần đầu. Trường hợp nguyên nhân sai sót do lỗi chủ quan thì việc thực hiện kiểm điểm trách nhiệm đã thực hiện như thế nào? Báo cáo kết quả.

Việc phân tích nguyên nhân thực hiện theo từng hồ sơ, vụ việc (ví dụ về nguyên nhân chủ quan: vụ việc khiếu nại liên quan đến truy thu thuế TNDN do ấn định đối với giao dịch liên kết có kết quả giải quyết khiếu nại công nhận/công nhận 1 phần vì đã chọn đối tượng so sánh không tương đồng do sai chức năng hoạt động; vụ việc khiếu nại do xác định sai số thuế phải nộp do tính toán sai, dẫn chiếu căn cứ pháp lý không đúng...).

3. Kiến nghị, giải pháp

a. Đánh giá công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

Nêu những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết, bao gồm các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại (trong đó bao gồm việc thực hiện Quy chế tham vấn), các chính sách pháp luật thuế, việc nhập liệu, khai thác ứng dụng KTNB và các ứng dụng của ngành thuế để phục vụ công tác giải quyết đơn.

b. Đề xuất các giải pháp, kiến nghị để kiện toàn công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại.

TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ

BÁO CÁO KẾT QUẢ RÀ SOÁT CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Thời kỳ: ...

STT	Đơn vị	Tổng số lượt tiếp	Tổng số người được tiếp	Tổng số vụ việc tiếp	Số vụ việc		Tiếp đoàn đông người				Phân loại theo thẩm quyền		Phân loại theo hình thức			Phân loại theo nội dung								
					Tiếp lần đầu	Tiếp nhiều lần	Số đoàn được tiếp	Số người được tiếp	Tiếp lần đầu	Tiếp nhiều lần	Số vụ việc thuộc thẩm quyền		Số vụ việc giải thích, hướng dẫn	Khiếu nại	Tổ cáo	Kiến nghị, phản ánh	Lĩnh vực liên quan đến đất đai	Thuế khoán	Thuế TNCN (hoàn thuế, giảm trừ gia cảnh ...)	Việc thực thi công vụ của công chức thuế	Tổ cáo thái độ, cử chỉ, tác phong làm việc	Tổ cáo NNT kinh doanh trốn thuế	Kiến nghị, phản ánh về chính sách thuế	Nội dung khác
											Đã giải quyết xong	Tồn đang giải quyết												
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)
1	Văn phòng Cục																							
2	Chi cục Thuế A																							
3	Chi cục Thuế B																							
	...																							
	Tổng cộng																							

Ghi chú:

- Số liệu: lấy theo kỳ của Báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị phản ánh năm 2022 và quý I/2023

TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ

BÁO CÁO KẾT QUẢ RÀ SOÁT CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Thời kỳ: ...

STT	Đơn vị	Số đơn nhận qua đường công văn	Số đơn đã nhập trên ứng dụng KTNB	Số đơn đã báo cáo	Số vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết	Số vụ việc đang giải quyết	Số vụ việc rút đơn	Số vụ việc tổ chức lập Hội đồng tham vấn	Số vụ việc có kết quả giải quyết công nhận/côn g nhận 1 phần	Chi tiết các tồn tại									
										Phân loại đơn sai	Sai mẫu biểu	Không có kết quả đối thoại	Không có kết quả xác minh	Không dẫn chiếu căn cứ pháp lý cụ thể/sai căn cứ pháp lý	Giải quyết không đúng thời hạn	Chưa đính kèm file quyết định giải quyết lên ứng dụng	Không thẩm định trước khi ban hành	Các tồn tại khác	Kết quả giải quyết công nhận/ công nhận 1 phần do lỗi chủ quan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)
1	Văn phòng Cục																		
2	Chi cục Thuế A																		
3	Chi cục Thuế B																		
																			
	Tổng cộng																		

Ghi chú:

- Kỳ số liệu: lấy theo báo cáo Thanh tra Chính phủ (năm 2022: tính từ 01/12/2021 đến 30/11/2022, quý 1/2023 tính từ 01/12/2022 đến 28/02/2023).
- Số đơn ở cột (3) và (4): là tổng số đơn khiếu nại kỳ trước chuyển sang và số đơn nhận trong kỳ (bao gồm đơn thuộc và không thuộc thẩm quyền).
- Số đơn ở cột (5): lấy theo số liệu tại Báo cáo Công tác giải quyết khiếu nại tố cáo phản ánh kiến nghị năm 2022 và báo cáo Quý 1/2023.

TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN THAM VẤN TRONG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Thời kỳ:

STT	Đơn vị	Số vụ việc thuộc thẩm quyền phải giải quyết	Số vụ việc thuộc thẩm quyền đã giải quyết			Số vụ việc thuộc thẩm quyền đã giải quyết có áp dụng Quy chế tham vấn					Số vụ việc đang trong quá trình giải quyết có áp dụng Quy chế tham vấn	Số vụ việc đã áp dụng QC tham vấn trong giải quyết nhưng có khiếu nại tiếp/ khởi kiện ra Tòa án		Kết quả giải quyết khiếu nại lần 2 của Cơ quan cấp trên sau khi giải quyết khiếu nại lần 1 đã áp dụng tham vấn trong GQKN			Kết quả giải quyết của Tòa án (nếu có) sau khi Cơ quan Thuế đã áp dụng tham vấn trong GQKN			Số vụ việc đã áp dụng QC tham vấn trong giải quyết không có khiếu nại/khởi kiện tiếp	Ghi chú
			CN	CN 1 phần	KCN	Tham vấn nội bộ cơ quan	Tham vấn có sự tham gia của các cơ quan, ban ngành khác	CN	CN 1 phần	KCN		Khiếu nại lần 2	Khởi kiện ra Tòa án	CN	CN1 phần	KCN	CN	CN1 phần	KCN		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)
1	Văn phòng																				
2	Chi cục Thuế A																				
3	Chi cục Thuế B																				
																					
	Tổng cộng																				

Ghi chú:
- Số liệu: lấy theo kỳ của Báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh năm 2022 và quý I/2023