

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ**

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

Số: 2179/TCT-KTNB

V/v chấn chỉnh công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Hà Nội, ngày 22 tháng 6 năm 2022

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

Thực hiện theo Thông báo số 205/TB-BTC ngày 17/03/2022 của Bộ Tài chính về việc phân công triển khai thực hiện Nghị quyết Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 02 năm 2022 và qua rà soát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của toàn ngành Thuế thời gian vừa qua, Tổng cục Thuế yêu cầu Cục trưởng Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện ngay một số nội dung sau đây:

1. Đề cao vai trò, trách nhiệm của các cấp ủy Đảng, thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 01/CT-TCT ngày 19/09/2019 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về tăng cường kỷ cương kỷ luật, trách nhiệm nêu gương đối với công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, đảng viên tại cơ quan thuế các cấp; Người có thẩm quyền, trách nhiệm phải nắm chắc tình hình, chủ động giải quyết kịp thời đúng pháp luật các vụ việc khiếu nại, tố cáo; xác định nguyên nhân phát sinh khiếu nại, tố cáo để có biện pháp chấn chỉnh những yếu kém trong quản lý nhà nước, xử lý công chức có sai phạm, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung những bất cập của chính sách, pháp luật (nếu có).

2. Tăng cường đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời giải quyết dứt điểm, đúng quy định các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền ngay từ khi mới phát sinh, không để trở thành điểm nóng; Tích cực trao đổi, phối hợp giữa các cơ quan tạo sự thống nhất trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài.

3. Đề nghị Cục Thuế các tỉnh thành phố chủ động tổ chức, chỉ đạo Chi cục Thuế thực hiện giải quyết khiếu nại theo Quy chế tham vấn đã được Tổng cục Thuế ban hành tại Quyết định số 1490/QĐ-TCT ngày 28/10/2021 về việc ban hành Quy chế tham vấn trực tiếp trong hoạt động giải quyết đơn khiếu nại tại cơ quan thuế đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp ngay từ khi giải quyết khiếu nại lần đầu, đảm bảo việc giải quyết được dứt điểm, công khai minh bạch, đúng quy định Pháp luật.

4. Nghiêm túc thực hiện các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy định về công tác tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo. Cụ thể:

- Việc giải quyết khiếu nại phải thực hiện bằng quyết định. Quyết định giải quyết khiếu nại phải đúng căn cứ, nội dung theo mẫu quy định. Đối với trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu không công nhận hoặc công nhận một phần thì phải có kết quả đối thoại với

người khiếu nại. Trường hợp giải quyết khiếu nại lần hai phải thực hiện đối thoại giữa người giải quyết khiếu nại, người bị khiếu nại, người khiếu nại, người có quyền lợi ích liên quan.

- Trường hợp kết quả giải quyết khiếu nại lần đầu là công nhận một phần nội dung khiếu nại thì tại Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu phải tính toán cụ thể số tiền thuế người khiếu nại phải nộp sau giải quyết khiếu nại. Tránh tình trạng sau giải quyết khiếu nại lần đầu lại giao cho Bộ phận thanh tra tham mưu cho lãnh đạo cơ quan thuế ban hành Quyết định xử phạt thay thế Quyết định xử phạt ban đầu là chưa đúng quy định.

- Quá trình giải quyết các hồ sơ khiếu nại cần nghiên cứu kỹ các văn bản chính sách Pháp luật có liên quan và thực tế phát sinh tại doanh nghiệp để giải quyết theo đúng quy định Pháp luật. Đối với các hồ sơ liên quan đến giá chuyển nhượng phải chú trọng nghiên cứu xây dựng cơ sở dữ liệu phù hợp ngay từ giải quyết lần đầu, tránh tình trạng giải quyết khiếu nại lần 2 phải thực hiện xây dựng lại.

- Đề nghị các Cục Thuế thực hiện áp dụng các mẫu biểu và giải quyết theo đúng quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Thông tư số 05/2021/TT-BTC ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh.

5. Các Cục Thuế chủ động thực hiện việc kiểm tra, rà soát, xem xét lại Quyết định hành chính, nếu trái pháp luật phải kịp thời sửa chữa, khắc phục theo hướng dẫn tại Điều 5 Luật Khiếu nại năm 2011. Tăng cường công tác hòa giải để người khiếu nại hiểu và rút đơn, tránh phát sinh khiếu nại.

6. Nâng cao chất lượng các cuộc thanh tra, kiểm tra việc chấp hành Pháp luật Thuế tại trụ sở người nộp thuế. Trước khi Đoàn Thanh tra, Kiểm tra ký Biên bản với Người nộp thuế cần tăng cường đối thoại, giải thích, hướng dẫn cho người nộp thuế hiểu rõ căn cứ pháp lý liên quan đến việc xử lý vi phạm về thuế nhằm hạn chế tối đa việc phát sinh đơn khiếu nại, tố cáo sau thanh tra, kiểm tra.

7. Đề nghị Thủ trưởng cơ quan Thuế thường xuyên giám sát, chỉ đạo bộ phận giải quyết khiếu nại đảm bảo theo đúng quy định của Pháp luật. Nâng cao chất lượng giải quyết khiếu nại ngay từ lần đầu nhằm hạn chế khiếu nại lần hai, đặc biệt là kết giải quyết khiếu nại lần hai khác với kết quả giải quyết khiếu nại lần đầu. Không để xảy ra việc xử lý oan sai, cơ quan có thẩm quyền tuyên hủy một phần hoặc hủy toàn phần Quyết định giải quyết khiếu nại.

8. Đề nghị Cục Thuế các tỉnh, thành phố tập trung chỉ đạo giải quyết dứt điểm các hồ sơ khiếu nại, tố cáo đúng thời hạn quy định, tránh tình trạng tồn đọng, chậm muộn và kéo dài thời gian giải quyết đơn.

9. Thực hiện việc nhập dữ liệu vào phần mềm ứng dụng KTNB đầy đủ, đúng quy định. Tăng cường đôn đốc, giám sát việc nhập dữ liệu của các Chi cục Thuế trực thuộc, đảm bảo 100% hồ sơ được nhập kịp thời vào ứng dụng để thuận tiện cho việc tổng hợp báo cáo kết quả giải

quyết khiếu nại, tố cáo của toàn ngành, số liệu báo cáo phải thống nhất giữa báo cáo gửi Tổng cục với số liệu trên ứng dụng tại cơ quan thuế.

10. Quán triệt đến toàn thể công chức, người lao động Quyết định số 2181/QĐ-TCT ngày 27/12/2012 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế quy định về tiêu chuẩn văn hóa công sở và đạo đức công chức, viên chức ngành thuế; Quyết định số 67/QĐ-TCT ngày 11/01/2013 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế quy định tiêu chuẩn cần “Xây” và những điều cần “Chống” đối với công chức, viên chức ngành Thuế. Trường hợp nội dung tố cáo là đúng cần xử lý nghiêm cá nhân có sai phạm và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị.

11. Thực hiện công khai kết quả giải quyết khiếu nại, công khai các bước trong quá trình giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật và nội dung hướng dẫn tại Quy trình công khai quá trình giải quyết đơn khiếu nại trên Cổng thông tin ngành thuế để thực hiện kế hoạch cải cách hành chính của toàn ngành.

12. Sắp xếp, bố trí công chức có trình độ chuyên môn, năng lực tốt làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo việc giải quyết đúng quy định của Pháp luật. Định kỳ thực hiện rà soát, xem xét, kiểm điểm trách nhiệm theo Công văn số 4536/TCT-KTNB ngày 30/9/2016 của Tổng cục Thuế. Có biện pháp chỉ đạo khắc phục, chấn chỉnh kịp thời những sai sót, tồn tại, hạn chế trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương.

Đề nghị các đồng chí Cục trưởng Cục Thuế các tỉnh, thành phố thực hiện nghiêm túc chỉ đạo nêu trên. Trường hợp gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện, đề nghị các Cục Thuế có phản ánh về Tổng cục Thuế (qua Cục KTNB) để được hướng dẫn kịp thời./.

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Tổng cục Thuế;
- Thanh tra Bộ Tài chính (để b/c);
- Lưu: VT, KTNB(2b).

Cao Anh Tuấn