

Số: 1720/QĐ-TCT

Hà Nội, ngày 08 tháng 10 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

VỀ VIỆC BAN HÀNH QUY CHẾ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI TẠI CƠ QUAN THUẾ CÁC CẤP

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC THUẾ

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Thông tư số 03/2013/TT-TTCT 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;

Căn cứ Quyết định số 2278/2007/QĐ-TTCT ngày 24/10/2007 của Thanh tra Chính phủ về việc ban hành Quy chế lập, quản lý hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo và hồ sơ giải quyết tố cáo;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế giải quyết đơn khiếu nại tại cơ quan thuế các cấp.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 899/QĐ-TCT ngày 18 tháng 06 năm 2010 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân tại cơ quan thuế các cấp.

Điều 3. Thủ trưởng cơ quan thuế các cấp, Trưởng các đơn vị thuộc cơ quan thuế các cấp chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Bộ Tài chính (báo cáo);
- Lãnh đạo Tổng cục Thuế;
- Các Vụ, đơn vị thuộc TCT;
- Cục Thuế các tỉnh, thành phố;
- Lưu VT, KTNB (2b).

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Bùi Văn Nam

QUY CHẾ

GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI TẠI CƠ QUAN THUẾ CÁC CẤP
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1720/QĐ-TCT ngày 8 tháng 10 năm 2014 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 nhận và giải quyết đơn khiếu nại của công dân tại cơ quan Thuế các cấp, với các nội dung: Thời hiệu, thời hạn khiếu nại và thời hạn thụ lý giải quyết khiếu nại; đơn khiếu nại không được thụ lý giải quyết, điều kiện thụ lý giải quyết đơn khiếu nại; trách nhiệm, thẩm quyền trong công tác giải quyết khiếu nại; Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại đơn đốc thực hiện và lưu trữ hồ sơ; 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. Cơ quan Thuế các cấp bao gồm: Tổng cục Thuế; Cục Thuế; 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 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).

4. 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.

5. 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).

6. Thời điểm đóng hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm đóng hồ sơ là ngày người có thẩm quyền thực hiện xong việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

7. Các quyết định hành chính; quyết định kỷ luật; hành vi hành chính của cơ quan Thuế, công chức quản lý thuế, người được giao nhiệm vụ trong công tác quản lý thuế.

a) Quyết định hành chính.

Quyết định hành chính của cơ quan Thuế là quyết định bằng văn bản của cơ quan Thuế hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan Thuế được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính của cơ quan Thuế. Quyết định hành chính của cơ quan Thuế bao gồm:

- Quyết định ấn định thuế; Thông báo nộp thuế;
 - Quyết định miễn thuế, giảm thuế;
 - Quyết định hoàn thuế; Quyết định không thu thuế;
 - Quyết định xử phạt hành chính đối với hành vi vi phạm pháp luật thuế;
 - Quyết định cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế;
 - Kết luận thanh tra thuế.
 - Các quyết định hành chính khác theo quy định của pháp luật.
 - Các văn bản của cơ quan Thuế được ban hành dưới hình thức công văn, thông báo...nhưng chứa đựng nội dung quyết định của cơ quan Thuế áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý thuế cũng được coi là quyết định hành chính của cơ quan Thuế.
- b) Quyết định kỷ luật với các hình thức kỷ luật là khiển trách, cảnh cáo, hạ bậc lương, giáng chức, cách chức, buộc thôi việc đối với công chức, viên chức thuế thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức.

c) Hành vi hành chính là việc hành động hay không hành động khi thực hiện nhiệm vụ quản lý thuế của cơ quan Thuế, công chức quản lý thuế người được giao nhiệm vụ trong công tác quản lý thuế.

8. “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.

Chương II

THỜI HIỆU, THỜI HẠN KHIẾU NẠI, THỜI HẠN THỤ LÝ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHIẾU NẠI KHÔNG ĐƯỢC THỤ LÝ GIẢI QUYẾT

Điều 3. Thời hiệu và thời hạn khiếu nại

1. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính

a) Thời hiệu khiếu nại lần đầu

Thời hiệu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là 90 ngày kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được có hành vi hành chính.

Trong trường hợp người khiếu nại không thực hiện được việc khiếu nại theo đúng thời hiệu quy định vì ốm đau, thiên tai, dịch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian có trở ngại không tính vào thời hiệu khiếu nại.

b) Thời hạn khiếu nại lần hai

Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu mà khiếu nại không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn nói trên có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.

2. Thời hiệu khiếu nại quyết định kỷ luật

a) Thời hiệu khiếu nại lần đầu

Thời hiệu khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật là 15 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định kỷ luật.

Trong trường hợp người khiếu nại không thực hiện được việc khiếu nại theo đúng thời hiệu quy định vì ốm đau, thiên tai, dịch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian có trở ngại không tính vào thời hiệu khiếu nại.

b) Thời hạn khiếu nại lần hai

Thời hiệu khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật buộc thôi việc là 30 ngày và đối với các quyết định kỷ luật khác là 10 ngày (kể từ ngày công chức, viên chức nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) mà công chức, viên chức không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.

Trong trường hợp người khiếu nại không thực hiện được việc khiếu nại theo đúng thời hạn vì ốm đau, thiên tai, dịch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian có trở ngại không tính vào thời hạn khiếu nại.

Điều 4. Thời hạn thụ lý, giải quyết khiếu nại

1. Thời hạn thụ lý để giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý để giải quyết theo Điều 6 quy chế này, người giải quyết khiếu nại phải thụ lý để giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết, cụ thể: cấp Tổng cục Thuế gửi đến Thanh tra Bộ Tài chính, cấp Cục Thuế gửi Thanh tra nhà nước tỉnh, thành phố; cấp Chi cục Thuế gửi Thanh tra nhà nước quận, huyện; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

2. Thời hạn giải quyết khiếu nại

2.1. Đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính

a) Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính là 30 ngày kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 60 ngày kể từ ngày thụ lý.

b) Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính là 45 ngày kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 60 ngày kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 ngày kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày kể từ ngày thụ lý.

2.2. Đối với quyết định kỷ luật

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai đối với quyết định kỷ luật là 30 ngày kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý.

Điều 5. Đơn khiếu nại có nhiều người cùng đứng tên

1. Đơn khiếu nại có nhiều người cùng đứng tên thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người đại diện kèm theo văn bản cử người đại diện khiếu nại và phải có những nội dung sau:

- a) Ngày, tháng, năm;
- b) Họ tên và địa chỉ của người đại diện;
- c) Nội dung được đại diện;

d) Chữ ký hoặc điểm chỉ và ghi rõ họ tên, địa chỉ của những người khiếu nại;

đ) Các nội dung khác có liên quan (nếu có).

2. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện.

Điều 6. Đơn khiếu nại không được thụ lý giải quyết

Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý để giải quyết:

1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định;

2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;

6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;

7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;

9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

Chương III

TRÁCH NHIỆM, THẨM QUYỀN TRONG CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 7. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp

1. Thẩm quyền của Tổng cục Trưởng Tổng cục Thuế

- Giải quyết lần đầu đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của người có trách nhiệm do cấp mình quản lý trực tiếp; giải quyết khiếu nại lần hai đối với các khiếu nại mà cơ quan Thuế cấp dưới trực tiếp đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại.

- Giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật của cấp mình ban hành; giải quyết khiếu nại lần hai đối với các khiếu nại mà cơ quan Thuế cấp dưới trực tiếp đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại.

2. Thẩm quyền của Cục Trưởng Cục Thuế

- Giải quyết lần đầu đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của người có trách nhiệm do cấp mình quản lý trực tiếp; giải quyết khiếu nại lần hai đối với các khiếu nại mà cơ quan Thuế cấp dưới trực tiếp đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại.

- Giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật của cấp mình ban hành;

3. Thẩm quyền của Chi cục trưởng Chi cục Thuế

Giải quyết lần đầu đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của người có trách nhiệm do cấp mình quản lý trực tiếp.

Điều 8. Trách nhiệm xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại

Bộ phận Kiểm tra nội bộ hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện công tác kiểm tra nội bộ (đối với cơ quan Thuế chưa có bộ phận kiểm tra nội bộ chuyên trách) tại cơ quan Thuế các cấp có trách nhiệm xác minh, kết luận kiến nghị việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan Thuế cùng cấp.

Điều 9. Trách nhiệm của công chức khi giải quyết khiếu nại

1. Thực hiện giải quyết khiếu nại theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại và các quy định khác của pháp luật, của ngành có liên quan.

2. Không gây phiền hà, sách nhiễu, người khiếu nại hoặc làm sai lệch hồ sơ vụ việc trong quá trình giải quyết khiếu nại.

3. Không bao che cho người bị khiếu nại, can thiệp trái pháp luật vào việc giải quyết khiếu nại.

4. Đảm bảo việc giải quyết khiếu nại đúng trình tự, thủ tục, nhanh chóng chính xác, khách quan, công khai, dân chủ.

Chương IV

KIỂM TRA CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 10. 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 giải quyết khiếu nại vào chương trình kế hoạch kiểm tra hàng năm và kiểm tra đột xuất khi có yêu cầu.

Điều 11. Trình tự, thủ tục kiểm tra

Trình tự, thủ tục kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định của ngành về kiểm tra.

Chương V

THI HÀNH QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ

Điều 12. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

1. Quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính

a) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.

2. Quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật

a) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai.

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành.

Điều 13. Tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

- Trách nhiệm của người giải quyết khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật:

+ Trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, cơ quan Thuế giải quyết khiếu nại có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật do mình ban hành.

+ Căn cứ vào nội dung khiếu nại, chức năng quản lý nhà nước, người giải quyết khiếu nại giao cho cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan hành chính nhà nước cấp dưới tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Việc giao nhiệm vụ được thực hiện bằng văn bản.

+ Cơ quan Thuế giải quyết khiếu nại có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thi hành hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý.

- Trách nhiệm của người bị khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

+ Ban hành văn bản để thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại khi quyết định giải quyết khiếu nại sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ quyết định hành chính.

+ Khi quyết định giải quyết khiếu nại kết luận quyết định hành chính là đúng pháp luật thì yêu cầu người khiếu nại chấp hành quyết định đó. Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại kết luận quyết định hành chính là trái pháp luật thì phải sửa đổi, bổ sung, thay thế quyết định hành chính, đồng thời khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

+ Khi quyết định giải quyết khiếu nại kết luận hành vi hành chính là đúng pháp luật thì yêu cầu người khiếu nại chấp hành. Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại kết luận hành vi hành chính là trái pháp luật thì phải chấm dứt hành vi đó.

+ Tổ chức việc cưỡng chế thi hành quyết định hành chính theo quy định của pháp luật.

+ Chủ trì, phối hợp với cơ quan hữu quan tổ chức thực hiện biện pháp nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại và người có liên quan đã bị xâm phạm.

+ Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền khác giải quyết những vấn đề liên quan đến việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có).

Điều 14. Bàn giao và lưu trữ hồ sơ khiếu nại

Trong thời hạn 30 ngày kể từ thời điểm đóng hồ sơ, người cuối cùng được giao thụ lý giải quyết khiếu nại phải hoàn chỉnh việc sắp xếp lập danh mục và bàn giao toàn bộ hồ sơ cho người được giao nhiệm vụ lưu trữ (tại bộ phận được phân công xử lý đơn), việc bàn giao hồ sơ phải lập thành biên bản.

Chương VI

CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO

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

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

Định kỳ cơ quan Thuế các cấp phải tổng hợp, lập báo cáo công tác giải quyết đơn khiếu nại 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 giải quyết đơn khiếu nại 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 nhận xử lý đơn, kết quả giải quyết đơn, đánh giá việc thực hiện và phương hướng nhiệm vụ công tác giải quyết khiếu nại sau...

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

Điều 17. Tổng hợp số liệu báo cáo từ các bộ phận khác trong đơn vị

Bộ phận Kiểm tra nội bộ tại cơ quan Thuế các cấp là đầu mối tổng hợp số liệu báo cáo về việc nhận và giải quyết đơn khiếu nại.

Các bộ phận thuộc cơ quan Thuế các cấp nhận và giải quyết đơn khiếu nại trong kỳ gửi số liệu về bộ phận Kiểm tra nội bộ trước 03 ngày của thời hạn gửi báo cáo theo quy định của Tổng cục Thuế để bộ phận Kiểm tra nội bộ tổng hợp, trình Lãnh đạo cơ quan Thuế báo cáo cơ quan cấp trên trực tiếp.

Chương VII

KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT

Điều 18. Khen thưởng

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

Điều 19. Kỷ luật

Thủ trưởng cơ quan Thuế, công chức thuộc cơ quan Thuế các cấp có vi phạm pháp luật trong công tác giải quyết khiếu nại thì bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương VIII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 20. 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 21. 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 Tổng cục Thuế (qua Vụ Kiểm tra nội bộ) để nghiên cứu bổ sung, sửa đổi./.