

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

Số: 78 /2007/QĐ-BTC

Hà Nội, ngày 18 tháng 9 năm 2007

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế và giải quyết các thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế theo cơ chế “một cửa”

BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI CHÍNH

Căn cứ Luật Quản lý thuế và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật;

Căn cứ Nghị định số 77/2003/NĐ-CP ngày 01/07/2003 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/06/2007 của Thủ tướng Chính phủ 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 Chỉ thị số 32/2006/CT-TTg ngày 7/9/2006 của Thủ tướng Chính Phủ về một số biện pháp cần làm ngay để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

Xét đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế và giải quyết các thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế theo cơ chế “một cửa”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày kể từ ngày đăng Công báo. Vụ trưởng vụ Chính sách thuế, Vụ trưởng vụ Pháp chế, Chánh Văn phòng

Bộ Tài chính, Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế, Cục trưởng Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *min*

Nơi nhận: *le*

- Ban bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- VP BCD TW về phòng chống tham nhũng ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- UBTW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các Đoàn thể;
- Cục kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Sở Tài chính, Cục thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Công báo;
- Website Chính phủ;
- Website Bộ Tài chính;
- Các đơn vị thuộc Bộ;
- Lưu: VT, TCT (VT, CC (3b)). **40**



**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Trương Chí Trung

BỘ TÀI CHÍNH

QUY CHẾ

**Hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế
và giải quyết các thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế
theo cơ chế “một cửa”**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 78 /2007/QĐ-BTC
ngày 18 tháng 7 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Tài Chính)*

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

Quy chế hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế và giải quyết các thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế theo cơ chế “một cửa” nhằm đảm bảo việc tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế (sau đây gọi tắt là yêu cầu), tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế được thuận lợi nhất, đồng thời đảm bảo giám sát được công chức thuế trong việc thực hiện giải quyết các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế.

Điều 2: Phạm vi áp dụng

1. Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế.

2. Tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính thuế cho người nộp thuế, bao gồm:

- a) Đăng ký thuế và cấp mã số thuế.
- b) Đăng ký thay đổi phương pháp tính thuế Giá trị gia tăng và các văn bản đăng ký khai thuế, nộp thuế khác theo quy định.
- c) Gia hạn nộp hồ sơ khai thuế.
- d) Gia hạn nộp thuế.
- đ) Miễn thuế, giảm thuế.
- e) Hoàn thuế.
- g) Xác nhận nghĩa vụ thuế.
- h) Nộp hồ sơ khai thuế.
- i) Các tài liệu khác gửi cơ quan thuế theo quy định.

Điều 3: Những thủ tục hành chính thuế không thuộc phạm vi áp dụng của Quy chế

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 chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành Tài chính ban hành theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BTC ngày 04/06/2007 của Bộ Tài chính.

2. Các thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế quy định tại Điều 2 của Quy chế này 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 các quy định tại các văn bản về cơ chế “một cửa” liên thông.

3. Các thủ tục về mua hoá đơn, đăng ký hoá đơn tự in, yêu cầu cung cấp ấn chỉ thuế cho người nộp thuế, tổ chức được cơ quan thuế uỷ nhiệm thu thuế, các đối tượng khác được thực hiện theo các quy định về quản lý và sử dụng hoá đơn và các quy định khác có liên quan về quản lý ấn chỉ của Bộ Tài chính, Tổng cục Thuế.

4. Việc giải quyết các thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế thuộc chức năng, nhiệm vụ của bộ phận quản lý thu trước bạ và thu khác tại các Chi cục Thuế được thực hiện theo quy định riêng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính thuế trong quản lý thu trước bạ và thu khác tại các Chi cục Thuế.

5. Việc nộp tiền thuế vào Ngân sách nhà nước của người nộp thuế được thực hiện theo quy định tại các Thông tư hướng dẫn thu Ngân sách nhà nước của Bộ Tài chính.

6. Các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế và giải quyết các thủ tục hành chính thuế cho người nộp thuế liên quan đến thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Cơ quan thuế bao gồm Tổng cục Thuế, Cục Thuế và Chi cục Thuế.
2. Bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ là Ban Hỗ trợ người nộp thuế tại cơ quan Tổng cục Thuế, Phòng Tuyên truyền và Hỗ trợ người nộp thuế tại cơ quan Cục Thuế và Đội Tuyên truyền và Hỗ trợ người nộp thuế tại cơ quan Chi cục Thuế.
3. Bộ phận Hành chính văn thư là Văn phòng cơ quan Tổng cục Thuế, Phòng Hành chính - Quản trị - Tài vụ - Ấn chỉ tại cơ quan Cục Thuế và Đội Hành chính - Nhân sự - Quản trị - Tài vụ - Ấn chỉ tại cơ quan Chi cục Thuế.

Điều 5. Thẩm quyền giải quyết các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế

1. Cơ quan thuế được giao nhiệm vụ quản lý trực tiếp người nộp thuế hoặc được giao nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết các hồ sơ thuế của người nộp thuế theo quy định của Luật Quản lý thuế và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật (sau đây gọi chung là cơ quan thuế quản lý trực tiếp) có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế.

2. Cơ quan thuế cấp trên có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế đã được cơ quan thuế quản lý trực tiếp giải quyết nhưng người nộp thuế không đồng ý với nội dung giải quyết của cơ quan thuế đó.

3. Cơ quan thuế cấp trên của cơ quan thuế quản lý trực tiếp khi nhận được yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế mà không có kèm theo văn bản giải quyết của cơ quan thuế quản lý trực tiếp thì chuyển văn bản yêu cầu của người nộp thuế cho cơ quan thuế quản lý trực tiếp để giải quyết.

4. Tổng cục Thuế có trách nhiệm:

a) Nghiên cứu trình Bộ Tài chính giải quyết các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về quản lý thuế chưa có quy định cụ thể, rõ ràng trong các văn bản quy phạm pháp luật về thuế;

b) Nghiên cứu trình Bộ Tài chính giải quyết các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế chưa có quy định cụ thể, rõ ràng trong các văn bản quy phạm pháp luật về thuế thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Tài chính.

5. Vụ Chính sách thuế - Bộ Tài chính có trách nhiệm nghiên cứu trình Bộ Tài chính giải quyết các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế chưa có quy định cụ thể, rõ ràng trong các văn bản quy phạm pháp luật về thuế thuộc thẩm quyền ban hành từ cấp Thủ tướng Chính phủ trở lên.

Điều 6. Yêu cầu đối với công chức thuế

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

2. Thực hiện đúng nội quy, quy chế làm việc của cơ quan.

3. Có phong cách ứng xử văn minh, lịch sự, tận tình, tôn trọng người nộp thuế.

4. Không được yêu cầu người nộp thuế nộp các loại giấy tờ, hồ sơ không có trong qui định thủ tục hành chính thuế.

5. Không được nhận bất kỳ một khoản tiền nào của người nộp thuế nếu không có quy định; không được nhận quà biếu, quà tặng của người nộp thuế.

Điều 7. Yêu cầu đối với người nộp thuế

1. Người nộp thuế khi có yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế thì gửi đến cơ quan thuế quản lý trực tiếp để được hướng dẫn, giải quyết. Trường hợp không đồng ý với nội dung giải quyết của cơ quan thuế quản lý trực tiếp, người nộp thuế gửi yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc liên quan đến chính sách thuế, quản lý thuế lên cơ quan thuế cấp trên kèm theo văn bản giải quyết của cơ quan thuế quản lý trực tiếp đó.

2. Người nộp thuế chỉ liên hệ với bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ của cơ quan thuế khi đến cơ quan thuế để giải quyết các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế quy định tại Điều 2 của Quy chế này.

3. Tuân thủ đúng các quy định về trách nhiệm, quyền hạn và các yêu cầu về lập hồ sơ thuế; sửa đổi, bổ sung hồ sơ thuế; cung cấp thông tin liên quan đến hồ sơ thuế theo quy định của pháp luật.

4. Theo dõi, giám sát công chức thuế, cơ quan thuế thực hiện theo đúng các quy định của Quy chế này.

5. Phản ánh kịp thời các hành vi tham nhũng, tiêu cực, gây phiền hà của công chức thuế trong việc tiếp nhận và giải quyết yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế trực tiếp với Thủ trưởng cơ quan thuế các cấp hoặc qua hộp thư góp ý, qua điện thoại của đường dây nóng, qua hộp thư điện tử của cơ quan thuế các cấp.

6. Đóng góp ý kiến với cơ quan thuế trong việc tổ chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết yêu cầu, thủ tục hành chính thuế đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện, hiệu quả.

Điều 8. Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế

1. Cơ quan thuế bố trí địa điểm thuận tiện, lịch sự để người nộp thuế đến cơ quan thuế thực hiện các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế được dễ dàng, thuận lợi.

2. Cơ quan thuế niêm yết công khai các quy định thủ tục hành chính thuế tại địa điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế. Nội dung niêm yết bao gồm: hồ sơ thuế, thời hạn nộp hồ sơ, nơi nộp hồ sơ, thời hạn giải quyết của cơ quan thuế, quyền và trách nhiệm của người nộp thuế, quyền và trách nhiệm của cơ quan thuế, mức thu phí, lệ phí (nếu có).

3. Cơ quan thuế thông báo công khai địa điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế, số điện thoại liên hệ, hộp thư điện tử của bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ của cơ quan thuế trên các phương tiện thông tin đại chúng để người nộp thuế, người dân được biết và liên hệ.

CHƯƠNG II

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC YÊU CẦU, THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUẾ CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ THEO CƠ CHẾ “MỘT CỬA” TẠI CƠ QUAN CỤC THUẾ VÀ CHI CỤC THUẾ

Điều 9. Tiếp nhận các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế

1. Tiếp nhận yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế:

a) Trường hợp người nộp thuế trực tiếp đến cơ quan Cục Thuế, Chi cục Thuế, bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ tiếp nhận yêu cầu hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế.

b) Trường hợp người nộp thuế liên hệ bằng điện thoại đến cơ quan Cục Thuế, Chi cục Thuế, bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ tiếp nhận các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế qua điện thoại hỗ trợ người nộp thuế của Cục Thuế, Chi cục Thuế.

c) Trường hợp người nộp thuế gửi yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế đến cơ quan Cục Thuế, Chi cục Thuế qua đường bưu chính, bộ phận Hành chính văn thư tiếp nhận và thực hiện các công việc sau:

(i) Thực hiện các thủ tục đăng ký văn bản “đến” theo đúng quy định.

(ii) Chuyển các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế cho bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc chậm nhất đầu giờ ngày làm việc tiếp theo.

(iii) Chuyển văn bản yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế cho cơ quan thuế quản lý trực tiếp người nộp thuế giải quyết theo quy định tại khoản 1 và khoản 3 Điều 5 Quy chế này, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người nộp thuế biết trong thời hạn hai ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của người nộp thuế.

2. Tiếp nhận các hồ sơ thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế.

a) Trường hợp người nộp thuế trực tiếp đến cơ quan Cục Thuế, Chi cục Thuế, bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ tiếp nhận và thực hiện các công việc sau:

(i) Kiểm tra tính đầy đủ, đúng thủ tục của văn bản và hồ sơ thuế theo quy định.

(ii) Hướng dẫn, cung cấp mẫu biểu cho người nộp thuế để bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ thuế.

(iii) Viết phiếu hẹn trả kết quả cho người nộp thuế nếu hồ sơ thuế đã đầy đủ, đúng thủ tục quy định đối với các **hồ** sơ thuế nêu tại các điểm a, b, c, d, đ, e, g khoản 2 Điều 2 Quy chế này.

(iv) Ghi sổ nhận hồ sơ thuế và thực hiện thủ tục đăng ký văn bản “đến” theo đúng quy định.

(v) Thời gian thực hiện các công **việc** nêu tại mục (i), (ii), (iii), (iv) điểm a khoản 2 Điều này là ngay khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế.

(vi) Chuyển các hồ sơ thuế của người nộp thuế cho các bộ phận chức năng trong cơ quan thuế giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc chậm nhất là đầu giờ ngày làm việc tiếp theo kể từ khi nhận được hồ sơ thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế tại cơ quan thuế.

b) Trường hợp người nộp thuế nộp hồ sơ thủ tục hành chính thuế cho cơ quan Cục Thuế, Chi cục Thuế qua đường bưu chính, bộ phận Hành chính văn thư tiếp nhận và thực hiện các công việc sau:

(i) Ghi sổ nhận hồ sơ thuế và thực hiện các thủ tục đăng ký văn bản “đến” theo đúng quy định.

(ii) Chuyển các hồ sơ thuế của người nộp thuế cho các bộ phận chức năng trong cơ quan thuế giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc chậm nhất là đầu giờ ngày làm việc tiếp theo kể từ khi nhận được hồ sơ thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế tại cơ quan thuế.

Điều 10. Giải quyết các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế tại cơ quan Cục Thuế và Chi cục Thuế

1. Bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ có trách nhiệm hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế. Thời hạn giải quyết như sau:

a) Đối với các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp của người nộp thuế trực tiếp đến cơ quan thuế hoặc qua điện thoại là ngay khi nhận được yêu cầu.

b) Đối với các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp bằng văn bản của người nộp thuế đã được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật về thuế nhưng chưa cụ thể, chưa rõ trong trường hợp của người nộp thuế là mười ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của người nộp thuế có đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến các vấn đề cần được hướng dẫn, giải đáp.

Trường hợp văn bản yêu cầu hướng dẫn, giải đáp về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế không rõ ràng, thiếu thông tin, tài liệu liên quan đến các vấn đề cần được hướng dẫn, giải đáp, bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ gửi thông báo bằng văn bản đề nghị người nộp thuế bổ sung thêm thông tin, tài liệu trong thời hạn là ba ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan thuế nhận được văn bản yêu cầu của người nộp thuế.

c) Đối với các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế chưa được quy định cụ thể, rõ ràng trong các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ lập văn bản chuyển cơ quan thuế cấp trên giải quyết, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người nộp thuế biết trong thời hạn là bảy ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của người nộp thuế.

2. Các bộ phận chức năng có trách nhiệm giải quyết các hồ sơ thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế theo đúng các quy định tại Luật Quản lý thuế và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật. Trong quá trình giải quyết, nếu phát sinh các nội dung cần liên hệ với người nộp thuế thì các bộ phận chức năng có trách nhiệm:

a) Thông báo bằng văn bản hướng dẫn cho người nộp thuế bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ thuế đối với hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng thủ tục quy định trong thời hạn là ba ngày làm việc, kể từ ngày hồ sơ thuế được tiếp nhận tại cơ quan thuế qua đường bưu chính.

b) Thông báo bằng văn bản để người nộp thuế giải trình, làm rõ hoặc điều chỉnh, bổ sung số liệu trên hồ sơ thuế khi phát hiện có sai sót hoặc chưa đầy đủ, chưa rõ ràng trước thời hạn trả kết quả giải quyết cho người nộp thuế theo quy định.

c) Thông báo bằng văn bản cho người nộp thuế biết việc thay đổi thời hạn giải quyết đối với hồ sơ hoàn thuế, miễn thuế, giảm thuế do phải chuyển sang diện kiểm tra trước khi giải quyết theo quy định tại Luật quản lý thuế và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật.

3. Bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ liên hệ với các bộ phận chức năng cử cán bộ trực tiếp đến làm việc với người nộp thuế tại địa điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết của cơ quan thuế khi người nộp thuế đến cơ quan thuế để giải trình theo yêu cầu của các bộ phận chức năng đó.

Điều 11. Trả kết quả giải quyết yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế tại cơ quan Cục Thuế, Chi cục Thuế

1. Bộ phận Hành chính văn thư có trách nhiệm thực hiện thủ tục đóng dấu, đăng ký văn bản “đi” và gửi kết quả giải quyết yêu cầu, thủ tục hành chính thuế bằng văn bản cho người nộp thuế qua đường bưu chính.

2. Bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ có trách nhiệm trả kết quả giải quyết yêu cầu, thủ tục hành chính thuế cho người nộp thuế đến nhận trực tiếp tại cơ quan thuế.

3. Trường hợp yêu cầu, hồ sơ thuế được giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả cho người nộp thuế theo phiếu hẹn, bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ liên hệ, thông báo cho người nộp thuế biết.

Điều 12. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế tại cơ quan Cục Thuế, Chi cục Thuế

Bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các bộ phận chức năng giải quyết các công việc liên quan đến người nộp thuế theo quy định của Quy chế này.

CHƯƠNG III

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC YÊU CẦU HƯỚNG DẪN, GIẢI ĐÁP VƯỚNG MẮC VỀ CHÍNH SÁCH THUẾ, QUẢN LÝ THUẾ THEO CƠ CHẾ “MỘT CỬA” TẠI CƠ QUAN TỔNG CỤC THUẾ, CƠ QUAN BỘ TÀI CHÍNH

Điều 13. Tiếp nhận yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế tại cơ quan Tổng cục Thuế

1. Trường hợp người nộp thuế trực tiếp đến cơ quan Tổng cục Thuế, Ban Hỗ trợ người nộp thuế tiếp nhận các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng cục Thuế theo quy định tại khoản 4 Điều 5 của Quy chế này và viết giấy hẹn trả kết quả cho người nộp thuế trong trường hợp người nộp thuế gửi yêu cầu bằng văn bản và muốn trực tiếp đến nhận văn bản giải quyết của cơ quan thuế.

2. Trường hợp người nộp thuế liên hệ bằng điện thoại đến cơ quan Tổng cục Thuế, Ban Hỗ trợ người nộp thuế tiếp nhận các yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế qua số điện thoại hỗ trợ người nộp thuế của cơ quan Tổng cục Thuế.

3. Trường hợp người nộp thuế hoặc Cục Thuế gửi yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế đến cơ quan Tổng cục Thuế qua đường bưu chính, Văn phòng cơ quan Tổng cục Thuế tiếp nhận và thực hiện các công việc sau:

a) Thực hiện đăng ký văn bản “đến” theo quy định

b) Chuyển văn bản yêu cầu của người nộp thuế chưa được cơ quan thuế quản lý trực tiếp giải quyết cho Cục Thuế, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người nộp thuế biết trong thời hạn chậm nhất là hai ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan Tổng cục Thuế nhận được văn bản yêu cầu.

c) Chuyển văn bản yêu cầu của người nộp thuế đã có trả lời của cơ quan thuế quản lý trực tiếp nhưng người nộp thuế không nhất trí với nội dung trả lời và văn bản của Cục Thuế đề nghị Tổng cục hướng dẫn, giải quyết vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế cho các Ban chức năng thuộc cơ quan Tổng cục Thuế giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc chậm nhất đầu giờ ngày làm việc tiếp theo.

Điều 14. Giải quyết yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế tại cơ quan Tổng cục Thuế và cơ quan Bộ Tài chính

1. Các Ban chức năng thuộc cơ quan Tổng cục thuế có trách nhiệm hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế cho người nộp thuế, Cục thuế theo nhiệm vụ đã được quy định:

a) Đối với những vướng mắc đã được quy định trong các văn bản qui phạm pháp luật về thuế nhưng chưa cụ thể, rõ ràng trong trường hợp của người nộp thuế, thời hạn giải quyết là mười lăm ngày, kể từ ngày cơ quan Tổng cục Thuế nhận được văn bản yêu cầu có đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến các vấn đề cần được hướng dẫn, giải đáp.

Trường hợp văn bản yêu cầu hướng dẫn, giải đáp về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế, của Cục Thuế không rõ ràng, thiếu thông tin, tài liệu liên quan đến các vấn đề cần được hướng dẫn, giải đáp, các Ban chức năng gửi thông báo bằng văn bản đề nghị người nộp thuế, Cục Thuế bổ sung thêm thông tin, tài liệu trong thời hạn là ba ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan Tổng cục Thuế nhận được văn bản yêu cầu.

b) Đối với những vướng mắc về quản lý thuế chưa có quy định cụ thể, rõ ràng trong các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, thời hạn nghiên cứu dự thảo văn bản trình Bộ trưởng Bộ Tài chính để hướng dẫn, giải đáp cho người nộp thuế, Cục Thuế là hai mươi ngày, kể từ ngày cơ quan Tổng cục Thuế nhận được văn bản yêu cầu.

c) Đối với những vướng mắc về chính sách thuế chưa có quy định cụ thể, rõ ràng trong các văn bản quy phạm pháp luật về thuế thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Tài chính, thời hạn nghiên cứu dự thảo văn bản trình Bộ trưởng Bộ Tài chính để hướng dẫn, giải đáp cho người nộp thuế, Cục Thuế là hai mươi ngày, kể từ ngày cơ quan Tổng cục Thuế nhận được văn bản yêu cầu.

d) Trường hợp vướng mắc là vấn đề phức tạp cần phải có thời gian giải quyết vượt quá thời hạn quy định trên thì thông báo bằng văn bản cho người nộp thuế, Cục Thuế biết trước thời hạn giải quyết nêu trên.

2. Vụ Chính sách thuế - Bộ Tài chính có trách nhiệm nghiên cứu, dự thảo văn bản trình Bộ trưởng Bộ Tài chính để hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc về chính sách thuế quy định tại khoản 5 Điều 5 Quy chế này cho người nộp thuế, Cục Thuế trong thời hạn là hai mươi ngày, kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của Tổng cục Thuế; đồng thời sao gửi 01 bản cho Tổng cục Thuế để phối hợp theo dõi và thực hiện báo cáo. Trường hợp vướng mắc là vấn đề phức tạp cần phải có thời gian giải quyết vượt quá thời hạn quy định trên thì thông báo bằng văn bản cho người nộp thuế, Cục Thuế biết trước thời hạn giải quyết nêu trên.

Điều 15. Trả kết quả giải quyết yêu cầu hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về chính sách thuế, quản lý thuế của người nộp thuế tại cơ quan Tổng cục Thuế

1. Văn phòng cơ quan Tổng cục Thuế có trách nhiệm thực hiện thủ tục đóng dấu, đăng ký văn bản “đi” và gửi kết quả giải quyết yêu cầu bằng văn bản cho người nộp thuế, cơ quan Cục Thuế **qua đường** bưu chính.

2. Ban Hỗ trợ người nộp thuế có trách nhiệm trả kết quả giải quyết yêu cầu, thủ tục hành chính thuế cho người nộp thuế đến nhận trực tiếp tại cơ quan Tổng cục Thuế theo giấy hẹn với người nộp thuế.

Điều 16. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết yêu cầu, thủ tục hành chính thuế của người nộp thuế tại cơ quan Tổng cục Thuế

Ban Hỗ trợ người nộp thuế có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các ban, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Thuế giải quyết các công việc liên quan đến người nộp thuế theo quy định của Quy chế này.

CHƯƠNG IV

KIỂM TRA, BÁO CÁO

Điều 17. Kiểm tra thực hiện Quy chế

1. Bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ tại cơ quan thuế các cấp có trách nhiệm tổ chức điều tra, thăm dò ý kiến của người nộp thuế đối với việc giải quyết các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế tại cơ quan thuế các cấp. Báo cáo kết quả điều tra, thăm dò, đề xuất với Thủ trưởng cơ quan thuế các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người nộp thuế và nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan thuế.

2. Các bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ, Kiểm tra nội bộ tại cơ quan thuế các cấp có trách nhiệm kiểm tra và báo cáo Thủ trưởng cơ quan thuế việc thực hiện các quy định tại Quy chế này theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

Điều 18. Tổng hợp báo cáo đánh giá kết quả giải quyết các thủ tục hành chính thuế

1. Các bộ phận chức năng của cơ quan thuế thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính thuế quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 Điều 3 của Quy chế này có trách nhiệm hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết các thủ tục hành chính thuế trong phạm vi các công việc được phân công, gửi bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ của cơ quan thuế cùng cấp và chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ về số liệu báo cáo trước Thủ trưởng cơ quan thuế.

2. Hàng tháng, bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ tại cơ quan thuế các cấp có trách nhiệm lập và tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế cho Thủ trưởng của cơ quan thuế các cấp.

CHƯƠNG V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả thực hiện Quy chế này là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của Thủ trưởng cơ quan thuế và công chức thuế.

2. Thủ trưởng cơ quan thuế, công chức thuế hoàn thành tốt các nhiệm vụ theo Quy chế này được xem xét khen thưởng hàng năm theo quy định về pháp luật thi đua khen thưởng.

3. Thủ trưởng cơ quan thuế, công chức thuế có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc thực hiện Quy chế này thì được coi là không hoàn thành nhiệm vụ công tác; tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Tổ chức thực hiện

1. Tùy theo từng điều kiện cụ thể của cơ quan thuế, Thủ trưởng cơ quan thuế có quyền quyết định bổ sung vào phạm vi thực hiện Quy chế đối với các yêu cầu, thủ tục hành chính thuế nêu tại các khoản 1, 2, 3, 4 Điều 3 của Quy chế; điều chỉnh trách nhiệm của bộ phận Tuyên truyền - Hỗ trợ, bộ phận Hành chính văn thư và các bộ phận chức năng đảm bảo phù hợp với việc bổ sung phạm vi thực hiện Quy chế.

2. Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế có trách nhiệm tổ chức chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy chế này trong ngành thuế, định kỳ 3 tháng báo cáo Bộ Tài chính về tình hình thực hiện Quy chế./

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Trương Chí Trung