

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Tổng cục Thuế**

**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;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

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 2049/QĐ-BTC ngày 06/10/2015 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 1400/QĐ-TCT ngày 28/7/2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy chế tiếp công dân 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 Nội quy tiếp công dân tại Tổng cục Thuế.

**Điều 2.** Cục Thuế và Chi cục Thuế căn cứ Nội quy tiếp công dân ban hành kèm theo Quyết định này xây dựng và ban hành Nội quy tiếp công dân của đơn vị phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm tổ chức hoạt động của đơn vị mình.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Thủ trưởng các Vụ, đơn vị tương đương thuộc và trực thuộc Tổng cục Thuế chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Bộ Tài chính (để b/c);
- Vụ PC, Thanh tra (BTC);
- Lãnh đạo Tổng cục Thuế;
- Đại diện VP.TCT tại TP.HCM;
- Website Tổng cục Thuế;
- Các Cục Thuế và Chi cục Thuế;
- Lưu VT, KTNB (2b).



**Bùi Văn Nam**

**NỘI QUY**

**Tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Tổng cục Thuế**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số : 06 /QĐ-TCT ngày 05 tháng 01 năm 2016  
của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)*

**I. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên

- Sáng: Từ 8 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày lễ: Nghỉ theo quy định.

2. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Thuế đặt tại trụ sở của Tổng cục Thuế: Phòng 708, Toà nhà VTC online số 18 Tam Trinh, phường Minh Khai, quận Hai Bà Trưng, thành phố Hà Nội.

3. Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế tiếp công dân định kỳ và đột xuất

- Tổng cục trưởng hoặc tùy theo nội dung phân công Phó Tổng cục trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Thuế. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ của Tổng cục trưởng hoặc Phó Tổng cục trưởng được phân công trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc liền kề tiếp theo.

- Trường hợp Tổng cục trưởng hoặc Phó Tổng cục trưởng được phân công không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì uỷ quyền cho Chánh Văn phòng hoặc Vụ trưởng Vụ Kiểm tra nội bộ, Trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục Thuế có chức năng tham mưu giúp Tổng cục trưởng quản lý về lĩnh vực có liên quan tiếp công dân theo lịch tiếp của Tổng cục trưởng hoặc Phó Tổng cục trưởng và báo cáo lại Lãnh đạo Tổng cục.

- Trường hợp Tổng cục trưởng hoặc Phó Tổng cục trưởng được phân công đã có lịch hẹn tiếp công dân nhưng không thể thực hiện tiếp công dân vì lý do khách quan thì lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác đồng thời có văn bản thông báo hoặc thông báo trực tiếp cho công dân biết việc thay đổi lịch, ngày giờ hẹn tiếp công dân lần sau.

- Ngoài ra, Tổng cục trưởng hoặc Phó Tổng cục trưởng được phân công thực hiện tiếp công dân đột xuất quy định tại Khoản 6, Điều 4 Chương II Quy chế Tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp ban hành kèm theo Quyết định số 1400/QĐ-TCT ngày 28/7/2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế.

4. Vụ Kiểm tra nội bộ thực hiện tiếp công dân thường xuyên

- Vụ Kiểm tra nội bộ có trách nhiệm giúp Tổng cục trưởng tiếp công dân thường xuyên tại Tổng cục Thuế theo quy định của pháp luật.

- Vụ trưởng Vụ Kiểm tra nội bộ tiếp công dân định kỳ vào thứ Năm hàng tuần.

Trường hợp ngày tiếp công dân của Vụ trưởng Vụ Kiểm tra nội bộ trùng vào ngày tiếp công dân của Tổng cục trưởng hoặc vì lý do khách quan không thể trực tiếp tiếp công dân theo lịch đã định thì sẽ thực hiện vào ngày làm việc liền kề tiếp theo.

#### 5. Trường các đơn vị thuộc Tổng cục Thuế tiếp công dân

Trường các đơn vị thuộc Tổng cục Thuế có trách nhiệm tiếp công dân theo sự uỷ quyền của Lãnh đạo Tổng cục Thuế hoặc phối hợp tiếp công dân khi có đề nghị của Vụ Kiểm tra nội bộ đối với các vấn đề liên quan đến lĩnh vực quản lý được giao.

## **II. ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Thuế, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

1.1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1.2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

1.3. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

1.4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1.5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền đưa phiên dịch đi cùng và tự trả thù lao, chi phí khác cho người phiên dịch.

1.6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Thuế, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau

2.1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy uỷ quyền (nếu có) theo quy định.

Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật công kênh vào trụ sở cơ quan Tổng cục Thuế.

2.2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân. Không gây rối an ninh, trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự người tiếp công dân, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ.

2.3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

2.4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

2.5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2.6. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

2.7. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

2.8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của phòng tiếp công dân.

2.9. Hết giờ tiếp công dân, mọi công dân phải ra khỏi trụ sở cơ quan Tổng cục Thuế, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

### **III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN KHI THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN**

1. Người tiếp công dân của cơ quan Tổng cục Thuế có quyền:

1.1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

Yêu cầu xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền khiếu nại, trong trường hợp người khiếu nại nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền khiếu nại.

1.2. Yêu cầu công dân có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

1.3. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

1.4. Từ chối tiếp người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác, người sử dụng chất kích thích làm mất khả năng nhận thức hoặc mất năng lực hành vi, không có khả năng kiểm soát, điều khiển hành vi của mình và các trường hợp khác theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân của cơ quan Tổng cục Thuế có trách nhiệm:

2.1. Khi tiếp công dân, phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ hoặc phù hiệu theo quy định của ngành Thuế. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc (sổ tiếp công dân, giấy tờ, máy ghi âm,...) để phục vụ cho việc tiếp công dân.

2.2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

2.3. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

2.4. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

2.5. Kịp thời báo cáo cho thủ trưởng đơn vị mình giải quyết những vướng mắc khi tiếp công dân

2.6. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

Các quy định khác về tiếp công dân thực hiện theo Quy chế tiếp công dân tại cơ quan Thuế các cấp ban hành kèm theo Quyết định số 1400/QĐ-TCT ngày 28/7/2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế./.

**TỔNG CỤC TRƯỞNG**



**Bùi Văn Nam**