

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC THUẾ**

Số: 878 /QĐ-TCT

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

Hà Nội, ngày 15 tháng 5 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

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

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 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-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 2278/2007/QĐ-TTCP 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, hồ sơ giải quyết tố cáo;

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;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết đơn khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp, thay thế Quyết định số 1718/QĐ-TCT ngày 08 tháng 10 năm 2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy trình 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. Thủ trưởng các Vụ, đơn vị tương đương thuộc và trực thuộc Tổng cục Thuế; Cục trưởng Cục Thuế tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Chi cục trưởng Chi cục Thuế các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Bộ Tài chính (để b/c);

- Vụ PC (BTC);
- Lãnh đạo Tổng cục Thuế;
- Đại diện VP.TCT tại TP.HCM;
- Website Tổng cục Thuế;
- Lưu VT, KTNB (2b).

Bùi Văn Nam

QUY TRÌNH

GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI TẠI CƠ QUAN THUẾ CÁC CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878/QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

Phần I

QUY ĐỊNH CHUNG

I. MỤC ĐÍCH CỦA QUY TRÌNH

Chuẩn hóa các nội dung và các bước công việc trong việc nhận và giải quyết đơn khiếu nại của người nộp thuế tại cơ quan Thuế các cấp, đảm bảo tuân thủ đầy đủ các qui định của pháp luật và thực hiện thống nhất trong toàn ngành, nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp, thực hiện tốt trách nhiệm của cơ quan Thuế trong giải quyết đơn khiếu nại của người nộp thuế theo quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu cải cách và hiện đại hóa ngành Thuế.

II. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH CỦA QUY TRÌNH

Quy trình này quy định về trình tự, thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại; trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp và được áp dụng thống nhất trong phạm vi toàn ngành Thuế.

III. CÁC THÀNH PHẦN THAM GIA THỰC HIỆN QUY TRÌNH

- Thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp.
- Trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Thuế các cấp.
- Công chức, viên chức thuộc bộ phận kiểm tra nội bộ tại cơ quan Thuế các cấp.
- Công chức, viên chức thuộc các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ khác có liên quan.

IV. NGUYÊN TẮC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Việc giải quyết khiếu nại phải bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật; bảo vệ lợi ích của Nhà nước, tập thể, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

V. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong quy trình này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “Ngày” và “ngày làm việc”: Theo quy định tại Quy chế giải quyết đơn khiếu nại tại cơ quan Thuế các cấp.
2. Bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại trong quy trình này là Vụ Kiểm tra nội bộ thuộc Tổng cục Thuế; Phòng Kiểm tra nội bộ thuộc Cục Thuế; Đội Kiểm tra nội bộ thuộc Chi cục Thuế (hoặc 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).

Phần II

NỘI DUNG CỦA QUY TRÌNH

I. PHÂN LOẠI, ĐỀ XUẤT XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, DUYỆT ĐỀ XUẤT XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Bước 1: Phân loại, đề xuất xử lý đơn khiếu nại

Sau khi nhận đơn khiếu nại do bộ phận hành chính chuyển đến, trong thời hạn 01 ngày làm việc, Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ xử lý đơn phải phân công người xử lý đơn.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phân công xử lý đơn, người được phân công xử lý đơn phải phân tích, nghiên cứu, dự thảo phiếu đề xuất xử lý đơn (**mẫu số 01/KN** kèm theo) và kèm theo dự thảo Phiếu hướng dẫn; hoặc Phiếu chuyển đơn khiếu nại; hoặc Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại; hoặc Thông báo về việc thụ lý giải quyết đơn khiếu nại,...(tùy theo từng trường hợp dưới đây) chuyển Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại ký trình (ký trình trong thời hạn 01 ngày làm việc, trừ trường hợp trình cuối ngày), trình thủ trưởng cơ quan Thuế duyệt ký.

Đơn khiếu nại được phân loại và đề xuất xử lý theo từng trường hợp cụ thể như sau:

B1.1 Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế nhận đơn:

B1.1.1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế các cấp thì cơ quan Thuế nhận đơn phải dự thảo Phiếu hướng dẫn gửi cho người khiếu nại (**mẫu số 02/KN** kèm theo), việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần và nếu người khiếu nại gửi kèm theo các giấy tờ, tài liệu (bản gốc) thì cơ quan nhận đơn trả lại cho người khiếu nại kèm theo Phiếu hướng dẫn.

B1.1.2 Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế nhận đơn nhưng thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế khác thì dự thảo Phiếu chuyển đơn khiếu nại (**mẫu số 03/KN** kèm theo) gửi cơ quan Thuế có thẩm quyền giải quyết và gửi cho người khiếu nại biết để liên hệ giải quyết.

B1.1.3 Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí và các cơ quan khác chuyển đến không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế thì dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại (**mẫu số 04A/KN** kèm theo) gửi cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn biết (kèm theo đơn đã nhận).

B1.2 Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế nhận đơn:

B1.2.1 Đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011 thì dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại (**mẫu số 04A/KN** kèm theo) gửi cho người khiếu nại để biết hoặc Đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp không đủ điều kiện xử lý quy định tại Khoản 2 Điều 6 của Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ thì Thông báo không đủ điều kiện thụ lý giải quyết (**mẫu số 04B/KN** kèm theo) gửi cho người khiếu nại để biết và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

B1.2.2 Đơn khiếu nại không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011 thì dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (**mẫu số 05/KN** kèm theo) gửi cho người khiếu nại để biết, đồng thời đề xuất phương án giải quyết (phải xác minh; giải quyết ngay). Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì thụ lý đơn nếu trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký, họ tên, địa chỉ của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện, việc gửi thông báo thụ lý thông qua người đại diện khiếu nại.

B1.2.3 Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận và các cơ quan khác chuyển đến nếu thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (**mẫu 05/KN** kèm theo) gửi cho người khiếu nại và cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn đến biết; nếu thuộc thẩm quyền nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì dự thảo Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại (**mẫu số 04A/KN** kèm theo) gửi cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn biết (kèm theo đơn đã nhận).

B1.3 Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thuế cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa ban hành quyết định giải quyết khiếu nại thì thủ trưởng cơ quan Thuế cấp trên có văn bản yêu cầu cơ quan Thuế cấp dưới giải quyết dứt điểm vụ việc và gửi cho người khiếu nại biết (**mẫu số 03A/KN** kèm theo), đồng thời có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan Thuế cấp dưới và áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại đó.

B1.4 Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung vừa thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế nhận đơn vừa có nội dung thuộc thẩm quyền cơ quan ngoài ngành Thuế thì giữ lại đơn để xem xét giải quyết những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của mình; những nội dung không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người nộp thuế gửi đến nơi có thẩm quyền giải quyết đồng thời trả lại các tài liệu không liên quan đến nội dung thụ lý của mình (nếu có) cho người khiếu nại (**mẫu số 02/KN** kèm theo).

Bước 2: Duyệt đề xuất xử lý đơn khiếu nại

Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Phiếu đề xuất xử lý đơn kèm theo dự thảo đối với từng trường hợp cụ thể (Phiếu hướng dẫn; hoặc Phiếu chuyển đơn; hoặc Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại; hoặc Thông báo về việc thụ lý giải quyết đơn khiếu nại) thì thủ trưởng cơ quan Thuế có trách nhiệm duyệt ký.

II. GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN

1. Đối với trường hợp cần xác minh thực tế để giải quyết thì thực hiện các bước sau:

Là trường hợp qua nghiên cứu, phân tích, hồ sơ khiếu nại nhận thấy vụ việc có tính chất phức tạp cần phải xác minh thực tế để giải quyết và đã được thủ trưởng cơ quan Thuế phê duyệt thì triển khai thực hiện các bước công việc sau:

Bước 1: Làm việc với người khiếu nại

Sau khi thủ trưởng cơ quan Thuế phê duyệt phiếu đề xuất xử lý đơn, trong trường hợp cần thiết, người được phân công thụ lý đơn làm việc với người khiếu nại để khẳng định nhân

thân của người khiếu nại; làm rõ nội dung, chứng cứ, tìm hiểu sự việc; nếu thấy căn cứ khiếu nại không đúng với pháp luật thì hướng dẫn, giải thích cho người khiếu nại được biết để người khiếu nại rút đơn (trường hợp người khiếu nại muốn rút đơn).

Bước 2: Dự thảo quyết định và xây dựng kế hoạch xác minh

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được ý kiến phê duyệt, người được phân công thụ lý đơn phải tiến hành xây dựng dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại (**mẫu số 06/KN** kèm theo) và Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại (**mẫu số 07/KN** kèm theo) thông qua Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại ký trình (thời hạn ký trình trong 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được dự thảo quyết định và kế hoạch xác minh), trình Thủ trưởng cơ quan Thuế duyệt ký.

Bước 3: Duyệt ký Quyết định và phê duyệt Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

Sau khi nhận được dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại và Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại nếu không phải chỉnh sửa thì thủ trưởng cơ quan Thuế duyệt ký.

Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại và Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại đã được duyệt ký, Bộ phận hành chính phải lấy dấu, vào sổ công văn và gửi cho các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan bằng hình thức chuyển phát qua bưu điện (có hồi báo).

Trường hợp khi có thay đổi Trưởng đoàn (tổ), thành viên đoàn (tổ), cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh; kế hoạch xác minh thì phải thực hiện bằng quyết định của Thủ trưởng cơ quan Thuế và theo đúng các trình tự, thủ tục quy định.

Bước 4: Công bố quyết định xác minh

1. Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày quyết định xác minh được ký, người hoặc đoàn (tổ) được giao nhiệm vụ xác minh (gọi chung là người xác minh) nếu xét thấy cần thiết thì thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan nơi phát sinh khiếu nại.

2. Thành phần dự buổi công bố quyết định do người xác minh quyết định, gồm: Người xác minh khiếu nại; người bị khiếu nại; người khiếu nại; thủ trưởng hoặc đại diện cơ quan tổ chức có người bị khiếu nại; đại diện chính quyền địa phương (nếu cần).

3. Khi công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại, người xác minh công bố toàn văn quyết định; nêu rõ các nội dung khiếu nại được xác minh, quyền, nghĩa vụ của người bị khiếu nại và của các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo lịch làm việc của người xác minh.

4. Việc công bố quyết định xác minh phải được lập thành biên bản (**mẫu số 08/KN** kèm theo) có chữ ký của người xác minh, người bị khiếu nại, người khiếu nại, và của đại diện các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có). Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại phải lập thành ít nhất ba bản, một bản giao cho người khiếu nại, một bản giao cho người bị khiếu nại, một bản lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Bước 5: Tiến hành xác minh

Người xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại đã được thủ trưởng cơ quan Thuế duyệt ký. Đối với những tài liệu, hồ sơ cơ quan Thuế đã

có theo quy định về quản lý thuế (bao gồm cả tài liệu, hồ sơ bằng giấy và tài liệu, hồ sơ quản lý trên ứng dụng tin học) thì không được yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp.

B5.1. Làm việc với người khiếu nại

1. Người xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại.
2. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản (**mẫu số 08/KN** kèm theo).
3. Trong trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì người xác minh nội dung khiếu nại có văn bản yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại. Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng được thực hiện trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

B5.2. Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại

1. Người xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.
2. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản (**mẫu số 08/KN** kèm theo).
3. Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng, văn bản giải trình phải được thực hiện trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu (**mẫu số 09/KN** kèm theo).

B5.3. Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

1. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp thì người xác minh nội dung khiếu nại phải lập Giấy biên nhận (**mẫu số 10/KN** kèm theo).
2. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được phải thể hiện rõ nguồn gốc. Khi thu thập bản chụp, người xác minh nội dung khiếu nại phải đối chiếu với bản chính; trong trường hợp không có bản chính thì phải ghi rõ trong giấy biên nhận. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp phải có xác nhận của cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp. Thông tin, tài liệu, bằng chứng do cá nhân cung cấp phải có xác nhận của người cung cấp. Trong trường hợp tài liệu bị mất trang, mất chữ, quá cũ nát, quá mờ không đọc được chính xác nội dung thì người thu thập phải ghi rõ tình trạng của tài liệu đó trong Giấy biên nhận.

Người xác minh nội dung khiếu nại phải kiểm tra tính xác thực của thông tin, tài liệu, bằng chứng đã thu thập được.

3. Người xác minh nội dung khiếu nại phải đánh giá, nhận định về giá trị chứng minh của những thông tin, tài liệu, bằng chứng đã được thu thập trên cơ sở tuân thủ các quy định

của pháp luật, các nguyên tắc trong giải quyết khiếu nại. Thông tin, tài liệu, chứng cứ được sử dụng để kết luận nội dung khiếu nại thì phải rõ nguồn gốc, tính khách quan, tính liên quan, tính hợp pháp.

4. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; chỉ cung cấp hoặc công bố khi người có thẩm quyền cho phép.

B5.4 Đối với những vụ việc, tài liệu phản ánh chưa rõ, chưa đủ cơ sở để xem xét giải quyết

Đối với những vụ việc, tài liệu phản ánh chưa rõ, chưa đủ cơ sở để xem xét giải quyết nếu xét thấy cần thiết thì tiến hành thực hiện một số công việc sau:

1. Dự thảo phiếu yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp bổ sung những tài liệu chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại (**mẫu số 09/KN** kèm theo). Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng, văn bản giải trình phải được thực hiện trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

2. Dự thảo Phiếu yêu cầu về việc giải trình gửi đến người khiếu nại, người bị khiếu nại giải trình (**mẫu số 11A/KN** kèm theo) và người khiếu nại, người bị khiếu nại phải giải trình bằng văn bản (**mẫu số 11B/KN** kèm theo).

3. Xác minh tại các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến nội dung khiếu nại với các hình thức:

- Thủ trưởng cơ quan Thuế có văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp các thông tin, tài liệu bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại (**mẫu số 09/KN** kèm theo).

- Trường hợp cần thiết, thủ trưởng cơ quan Thuế có giấy giới thiệu cử người xác minh nội dung khiếu nại đến làm việc với cơ quan, tổ chức, cá nhân để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại; kết quả làm việc phải lập thành biên bản (**mẫu số 08/KN** kèm theo), biên bản được lập thành ít nhất 02 bản, một bản giao cho cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu (khi nhận tài liệu phải ghi rõ nguồn gốc của tài liệu cung cấp, có chữ ký của người xác minh nội dung khiếu nại và xác nhận của cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu).

B5.5 Gia hạn thời gian xác minh khiếu nại

Trường hợp cần thiết, phải gia hạn thời gian xác minh, người xác minh dự thảo báo cáo thông qua Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ xử lý đơn, trình thủ trưởng cơ quan Thuế ra quyết định gia hạn (**mẫu số 14/KN** kèm theo). Quyết định gia hạn xác minh phải được gửi cho người bị khiếu nại, người khiếu nại và các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Tổng thời gian gia hạn xác minh khiếu nại không được vượt quá thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

Bước 6: Lập báo cáo kết quả xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại

Trên cơ sở kết quả xác minh, người xác minh phải hoàn thiện số liệu, chứng cứ và lập Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (**mẫu số 15/KN** kèm theo); lập dự thảo Quyết định về việc giải quyết khiếu nại (**mẫu số 16A/KN** hoặc **16B/KN** kèm theo) thông qua Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại trình Thủ trưởng cơ

quan Thuế phê duyệt.

Bước 7: Lấy ý kiến tham gia; tư vấn; giám định của các cơ quan chuyên môn (trong trường hợp cần thiết)

Trong trường hợp quá trình xác minh vụ việc gặp phải những vấn đề nhạy cảm, những bất cập trong việc vận dụng chế độ, chính sách, hoặc những căn cứ để giải quyết khiếu nại chưa đảm bảo đầy đủ tính pháp lý thì người được giao nhiệm vụ xác minh hoặc người giải quyết khiếu nại căn cứ vào yêu cầu và tình hình cụ thể để lựa chọn hình thức thực hiện cho phù hợp như sau:

- Dự thảo phiếu lấy ý kiến tham gia của các cơ quan chuyên môn (**mẫu số 12A/KN** kèm theo), hình thức này được sử dụng trong trường hợp khi giải quyết khiếu nại gặp phải những vấn đề phức tạp hoặc có những quan điểm khác nhau khi áp dụng chế độ chính sách; những vấn đề chưa được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật.

- Dự thảo văn bản yêu cầu trưng cầu giám định (**mẫu số 13A/KN** kèm theo), hình thức này áp dụng trong trường hợp khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.

- Lập Hội đồng tư vấn: Người giải quyết khiếu nại có thể mời những người am hiểu chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại; đại diện tổ chức chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp tham gia Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại (**mẫu số 13B/KN** kèm theo) và tổ chức họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

Tổng hợp ý kiến tham gia, ý kiến tư vấn, kết quả giám định của các cơ quan, đơn vị để hoàn thiện dự thảo Quyết định về việc giải quyết khiếu nại trình Thủ trưởng cơ quan Thuế phê duyệt.

Bước 8: Tổ chức đối thoại

Trên cơ sở báo cáo kết quả xác minh và dự thảo quyết định về việc giải quyết khiếu nại đã được Thủ trưởng cơ quan Thuế phê duyệt, người giải quyết khiếu nại thực hiện tổ chức đối thoại, cụ thể:

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại.

Trình tự đối thoại như sau:

B8.1 Chuẩn bị đối thoại

Căn cứ hồ sơ đã được thẩm tra, xác minh; tài liệu, chứng cứ đã được thu thập; Báo cáo

kết quả xác minh và hướng giải quyết đã được thủ trưởng cơ quan Thuế phê duyệt để xác định các nội dung cần trao đổi, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

B8.2 Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, Đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có) về thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại; người được thông báo có trách nhiệm tham dự buổi đối thoại đúng thời gian, địa điểm và thành phần.

- *Thành phần tham dự đối thoại:*

- + Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại;
- + Người khiếu nại hoặc người đại diện; người bị khiếu nại; người có quyền và nghĩa vụ liên quan;
- + Người được ủy quyền (nếu có);
- + Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có);
- + Đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan;

- *Địa điểm tổ chức đối thoại:* Trụ sở của người giải quyết khiếu nại; địa điểm tiếp công dân của người giải quyết khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan Thuế phát sinh vụ việc khiếu nại.

B8.3 Tiến hành đối thoại

1. Kiểm tra thành phần tham dự đối thoại; tư cách tham dự của người khiếu nại; người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý (nếu có). Trường hợp thành phần đối thoại không đủ theo thư mời thì việc tiến hành đối thoại do người chủ trì quyết định.
2. Nêu nội dung đối thoại, hướng dẫn các bên tham dự đối thoại cách thức đối thoại để đảm bảo cuộc đối thoại có trật tự và hiệu quả.
3. Nêu kết quả xác minh nội dung khiếu nại và hướng giải quyết.
4. Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có) trình bày ý kiến về nội dung sự việc, kết quả xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại do người chủ trì đối thoại công bố; trình bày tóm tắt nội dung sự việc, nguyện vọng và nêu rõ các căn cứ pháp lý khiếu nại (đối với người khiếu nại), căn cứ pháp lý đã giải quyết khiếu nại trước đây (đối với người bị khiếu nại); trả lời các câu hỏi do người chủ trì đối thoại, người được giao xác minh, các cơ quan tham dự đặt ra trong quá trình đối thoại.
5. Người giải quyết khiếu nại, đại diện các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự đối thoại nêu ý kiến;
6. Người chủ trì đối thoại kết luận về nội dung đối thoại và hướng giải quyết.

B8.4. Lập biên bản đối thoại

Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia,

nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên (**mẫu số 17/KN** kèm theo). Biên bản được lập thành ít nhất 03 bản, mỗi bên giữ một bản.

Bước 9: Thẩm định văn bản

Trước khi trình Thủ trưởng cơ quan Thuế duyệt ký, Bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại phải lập Phiếu đề nghị thẩm định (**mẫu số 12B/KN** kèm theo) kèm theo toàn bộ hồ sơ khiếu nại, báo cáo kết quả xác minh, dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại (bản gốc) gửi bộ phận có chức năng thẩm định văn bản tại cơ quan Thuế các cấp.

Thời gian thẩm định văn bản được thực hiện theo Quy chế thẩm định dự thảo văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính của Tổng cục Thuế.

Ngay sau khi nhận được kết quả thẩm định, Bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại tổng hợp kết quả thẩm định để hoàn thiện dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại trình Thủ trưởng cơ quan Thuế duyệt ký.

Bước 10: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

Trên cơ sở tổng hợp hồ sơ, tài liệu, chứng cứ, các quy định của pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại (nếu có) và kết quả thẩm định văn bản, người xác minh nội dung khiếu nại hoàn thiện dự thảo Quyết định về việc giải quyết khiếu nại (**mẫu số 16A/KN hoặc 16B/KN** kèm theo), thông qua Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại trình Thủ trưởng cơ quan Thuế duyệt ký, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thủ trưởng cơ quan Thuế có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra Quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

Bước 11: Gửi quyết định giải quyết khiếu nại

B11.1 Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, bộ phận hành chính phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại (cơ quan Thuế mời người khiếu nại đến nhận trực tiếp tại trụ sở cơ quan Thuế hoặc gửi bưu điện có hồi báo), thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan.

B11.2 Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, bộ phận hành chính phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại (cơ quan Thuế mời người khiếu nại đến nhận trực tiếp tại trụ sở cơ quan Thuế hoặc gửi bưu điện có hồi báo), người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến, người có trách nhiệm xác minh...

Bước 12: Công khai quyết định giải quyết khiếu nại (trong trường hợp giải quyết khiếu nại lần hai)

B12.1 Thời hạn và hình thức công khai quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, thủ trưởng cơ quan Thuế giải quyết đơn khiếu nại phải công khai quyết định giải quyết khiếu nại, lựa chọn một hoặc một số hình thức sau:

1. Công khai Quyết định giải quyết khiếu nại lên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan (nếu có). Thời gian đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc trên trang thông tin điện tử của cơ quan giải quyết tố cáo ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày đăng thông báo;

2. Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân; thời gian niêm yết ít nhất là 15 ngày kể từ ngày niêm yết.

3. Tổ chức công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác. Thủ trưởng cơ quan Thuế giải quyết đơn khiếu nại ký văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết trước 03 ngày làm việc (**mẫu số 21/KN** kèm theo)

4. Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng gồm: Báo nói, báo hình, báo viết và báo điện tử. Người giải quyết tố cáo có thể lựa chọn một trong các hình thức thông báo trên báo nói, báo hình, báo viết hoặc báo điện tử để thực hiện việc công khai.

Số lần thông báo trên báo nói ít nhất là 02 lần phát sóng; trên báo hình ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo viết ít nhất 02 số phát hành. Thời gian đăng tải trên báo điện tử ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày đăng thông báo.

B12.2 Thời hạn và hình thức công khai đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật

Khi quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật công chức, viên chức có hiệu lực pháp luật thì người đứng đầu cơ quan Thuế nơi công chức, viên chức làm việc có trách nhiệm công bố công khai kết luận trên đến toàn thể công chức, viên chức trong cơ quan.

Thời hạn công khai và hình thức công khai tương tự thời hạn và hình thức công khai quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính tại điểm B12.1 nêu trên.

Bước 13: Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

Thủ trưởng cơ quan Thuế có vụ việc bị khiếu nại căn cứ vào quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật để kịp thời sửa đổi hoặc thay thế quyết định hành chính, điều chỉnh hành vi hành chính có vi phạm; bồi thường thiệt hại; khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp cho người bị thiệt hại theo quy định của pháp luật. Quyết định sửa đổi Quyết định hành chính ban đầu gửi một bản cho Cơ quan Thuế cấp trên đã ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của thủ trưởng cơ quan Thuế cùng cấp ban hành.

Bước 14: Ghi sổ và lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại

1. Sau khi kết thúc vụ việc giải quyết khiếu nại, bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại phải vào sổ theo dõi đơn khiếu nại (kết quả giải quyết khiếu nại).

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

2. Đối với trường hợp giải quyết ngay

Là trường hợp qua nghiên cứu, phân tích, hồ sơ khiếu nại và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan nếu có đầy đủ những căn cứ pháp lý để khẳng định tính đúng, sai của nội dung khiếu nại thì người được phân công thụ lý giải quyết đơn thực hiện các bước công việc sau:

Bước 1: Làm việc với người khiếu nại

Bước 2: Lập dự thảo báo cáo kết quả xác minh tại hồ sơ nội dung khiếu nại và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại

Bước 3: Lấy ý kiến tham gia, tư vấn, giám định của các cơ quan chuyên môn (trường hợp cần thiết).

Bước 4: Tổ chức đối thoại (nếu có)

Bước 5 : Thẩm định văn bản

Bước 6: Hoàn thiện và trình ký quyết định giải quyết khiếu nại

Bước 7: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

Bước 8: Gửi quyết định giải quyết khiếu nại

Bước 9: Công khai quyết định giải quyết khiếu nại

Bước 10: Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại

Bước 11: Ghi sổ và lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại

Trình tự, thủ tục, nội dung và thời gian thực hiện các bước nêu trên tương tự như thực hiện các bước có nội dung tương ứng thuộc trường hợp cần phải xác minh thực tế để giải quyết khiếu nại.

III. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI ĐỐI VỚI QUYẾT ĐỊNH KỶ LUẬT CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC THUẾ

Giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật công chức, viên chức thuế được thực hiện tương tự đối với việc giải quyết đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan Thuế về trình tự và các bước công việc.

Lưu ý: Trong quá trình giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật công chức, viên chức thuế, người giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai phải tổ chức đối thoại.

IV. ĐÌNH CHỈ VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Khi người khiếu nại có đơn rút khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh (đối với vụ việc phải xác minh) hoặc người được phân công xử lý đơn (đối với vụ việc giải quyết

ngay) dự thảo văn bản báo cáo và dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại, trình người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn rút khiếu nại.

2. Người giải quyết khiếu nại xem xét, ký ban hành Quyết định đình chỉ (**mẫu số 18/KN** kèm theo) trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản của người có trách nhiệm xác minh và gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến.

V. TẠM ĐÌNH CHỈ VIỆC THI HÀNH QUYẾT ĐỊNH HÀNH CHÍNH BỊ KHIẾU NẠI

1. Trong quá trình thụ lý hồ sơ giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó (**mẫu số 19/KN** kèm theo).

2. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết.

3. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó (**mẫu số 20/KN** kèm theo).

4. Quyết định tạm đình chỉ, quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, những người có trách nhiệm thi hành khác trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Phần III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Vụ Kiểm tra nội bộ thuộc Tổng cục Thuế chịu trách nhiệm hướng dẫn chỉ đạo triển khai thực hiện và tổ chức kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy trình này trong phạm vi toàn ngành.

II. TỔ CHỨC, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Thủ trưởng cơ quan Thuế các cấp có trách nhiệm tổ chức, bố trí phân công công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý, thực hiện nghiêm túc Quy trình này; định kỳ hoặc đột xuất tổ chức kiểm tra việc thực hiện quy trình của cơ quan Thuế cấp dưới; thực hiện khen thưởng, kỷ luật kịp thời các tập thể, cá nhân thực hiện tốt hoặc có các sai phạm trong việc thực hiện quy trình.

Trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện nếu có vướng mắc, các đơn vị thuộc Tổng cục Thuế, Cục Thuế các tỉnh, thành phố phản ánh, báo cáo kịp thời về Tổng cục Thuế (qua Vụ Kiểm tra nội bộ) để nghiên cứu bổ sung, sửa đổi./.

Mẫu số 01/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN THUẾ GIẢI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

**QUYẾT KHIẾU NẠI
BỘ PHẬN ĐƯỢC GIAO
NHIỆM VỤ GIẢI QUYẾT
ĐƠN KHIẾU NẠI**

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU ĐỀ XUẤT XỬ LÝ ĐƠN

1. Tên người, cơ quan khiếu nại:

Chức danh:

Địa chỉ:

2. Tên người, cơ quan bị khiếu nại

Chức danh:

Địa chỉ:

3. Đơn khiếu nại lần đầu (lần hai):

4. Cơ quan đã giải quyết (nếu có):

5. Kết quả đã giải quyết (nếu có):

6. Tóm tắt nội dung đơn:

- Khiếu nại các nội dung:

+

+

7. Các tài liệu kèm theo (nếu có):

+

+

8. Ý kiến trình xử lý:

8.1 Đơn không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế nhận đơn

Đề xuất xử lý:

+

+

8.2 Đơn thuộc thẩm quyền của cơ quan Thuế nhận đơn

Đề xuất xử lý:

+

+

....., ngàytháng năm

Công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn

(ký, ghi rõ họ tên)

....., ngàytháng năm

Trưởng bộ phận được giao nhiệm vụ xử lý đơn

(ký, ghi rõ họ tên)

Ý kiến của thủ trưởng cơ quan Thuế:

....., ngàytháng năm

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên)

Mẫu số 02/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA VĂN BẢN

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

Số:...../(1)

....., ngày tháng..... năm

V/v hướng dẫn gửi đơn
kiếu nại đến cơ quan, tổ
chức có thẩm quyền giải
quyết

Kính gửi:.....(2)

Ngày.... thángnăm....., (Theo dấu công văn đến số.....).....(3) nhận được
đơn/công văn số, đề ngày...tháng...năm....., của.....(2), địa
chỉ:.....về việc khiếu nại.....

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 (có hiệu lực thi hành từ ngày
01/7/2012) thì đơn khiếu nại của ông/bà/đơn vị không thuộc thẩm quyền giải quyết
của(3).

Đề nghị ông/bà/đơn vị gửi đơn khiếu nại đến.....(4).....để được giải quyết
theo quy định của pháp luật.

(Tài liệu gửi trả lại kèm theo - nếu có):.....

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, (5)..

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế ra văn bản.
- (2) Họ tên người; cơ quan; đơn vị khiếu nại.
- (3) Tên cơ quan Thuế ra văn bản.
- (4) Tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
- (5) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 03/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
**TÊN CƠ QUAN THUẾ
CHUYỂN ĐƠN**

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

Số: / PC -.....(1)

....., ngày..... tháng..... năm.....

PHIẾU CHUYỂN**Đơn khiếu nại**

Ngày.....tháng.....năm.....(Theo dấu công văn đến số.....),.....(2) đã nhận được đơn/công văn số....., đề ngày.....tháng.....năm.....

của:(3)

Địa chỉ:.....

Nội dung:

.....(4)

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 (có hiệu lực thi hành từ ngày 1/7/2012)(2) xin chuyển đơn của(3) đến(5) để giải quyết theo thẩm quyền./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Tên cơ quan Thuế có thẩm quyền giải quyết;

- Người khiếu nại (để biết);
- Lưu: VT,....(6).....

- (1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế chuyển đơn.
- (2) Tên cơ quan Thuế chuyển đơn.
- (3) Họ tên người; cơ quan; đơn vị khiếu nại.
- (4) Nội dung khiếu nại.
- (5) Tên Cơ quan Thuế có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 03A/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
CHUYỂN ĐƠN

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

Số: / PC -.....(1)

....., ngày..... tháng..... năm.....

PHIẾU CHUYỂN

Đơn khiếu nại

Ngày.....tháng.....năm.....(Theo dấu công văn đến số.....),.....(2) đã nhận được đơn/công văn số....., đề ngày...tháng...năm..... của:(3)

Địa chỉ:

Nội dung:

.....(4)

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 (có hiệu lực thi hành từ ngày 1/7/2012)(2) chuyển đơn của(3) đến(5), yêu cầu (5) khẩn trương giải quyết theo đúng quy định của Pháp luật đồng thời xem xét xử lý trách nhiệm cán bộ thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại (nếu có).

Nơi nhận:

- Tên cơ quan thuế có thẩm quyền giải quyết;

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (3) (để biết);
- Lưu: VT,...(6).....

- (1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế chuyển đơn.
- (2) Tên cơ quan Thuế chuyển đơn.
- (3) Họ tên người; cơ quan; đơn vị khiếu nại.
- (4) Nội dung khiếu nại.
- (5) Tên Cơ quan Thuế có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 04A/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA VĂN BẢN

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

Số: .../TB-.....(1)

....., ngày ... tháng ... năm ...

THÔNG BÁO

Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

Ngày ... tháng ... năm ..., (theo dấu công văn đến số....) ... (2) ... đã nhận được đơn khiếu nại của ... (3) ... đề ngày... tháng... năm (do... (7) ... chuyển).

Địa chỉ (3):.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp hoặc Mã số thuế công ty: (4) Khiếu nại về việc (5).....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ ... Luật khiếu nại năm 2011, đơn khiếu nại không được thụ lý giải quyết vì lý do sau

đây:.....

(6)

Vậy thông báo để (3) hoặc (7) được biết./.

Nơi nhận:

- (2) hoặc ... (7)....
- (3)....;
- Lưu: VT, .. (8).....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế thông báo.
- (2) Tên cơ quan Thuế thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (4) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân. (mã số thuế nếu là công ty)
- (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (6) Lý do của việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (8) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 04B/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA VĂN BẢN

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

Số: .../TB-.....(1)

....., ngày ... tháng ... năm ...

THÔNG BÁO

Về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết

Ngày...../...../....., (2) nhận được đơn khiếu nại của (3)

Địa chỉ:

Nội dung đơn: (4)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ quy định tại Khoản 2 Điều 6 của Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ, đơn khiếu nại của ông (bà) không đủ điều kiện thụ lý giải quyết

vì (5)

.....(2) thông báo đề (3) biết
và bổ sung (6) để thực hiện việc khiếu nại.

Nơi nhận:

-(3)....;

-(7)....;

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- Lưu: VT, ..(8).....

- (1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế thông báo.
- (2) Tên cơ quan Thuế thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (4) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (5) Nêu lý do không thụ lý giải quyết.
- (6) Nêu rõ thủ tục cần thiết theo quy định để được xem xét, giải quyết.
- (7) Người bị khiếu nại.
- (8) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 05/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA VĂN BẢN

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

Số: .../TB-.....(1)

....., ngày ... tháng ... năm ...

THÔNG BÁO

Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại ...(2)

Ngày ... tháng... năm (theo dấu công văn đến số....) ...(3)... đã nhận được đơn khiếu nại đề ngày... tháng,... năm của(4).....gửi đến.

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp hoặc Mã số thuế công ty:(5).....

Khiếu nại về việc

.....(6).....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Luật khiếu nại năm 2011, đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của(3).....

Đơn khiếu nại đã được thụ lý giải quyết kể từ ngày ban hành thông báo này.

Vậy thông báo đề(4)..... được biết./.

Nơi nhận:

- (4).....
-(7)....;
- Lưu: VT,(8)....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

-
- (1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế thông báo.
 - (2) Lần giải quyết khiếu nại: "lần đầu" hoặc "lần hai".
 - (3) Tên cơ quan Thuế thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.
 - (4) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
 - (5) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân. (mã số thuế nếu là công ty)
 - (6) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
 - (7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có).
 - (8) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 06/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA QĐ

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

Số: .../QĐ-.....(1)

....., ngày ... tháng ... năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc xác minh nội dung khiếu nại

.....(2).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

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;

Căn cứ Luật Thuế giá trị gia tăng; Luật Thuế thu nhập doanh nghiệp và các văn bản hướng dẫn hiện hành; (phụ thuộc vào nội dung khiếu nại)

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

Căn cứ(3).....;

Xét đề nghị của(4).....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của ...(5)... về việc(6).....

Thời gian xác minh là ngày làm việc.

Điều 2. Thành lập Đoàn/Tổ xác minh gồm:

1. Ông (bà) chức vụ..... Trưởng Đoàn/Tổ trưởng;

2. Ông (bà)chức vụ..... Phó trưởng Đoàn/Tổ phó (nếu có);

3. Ông (bà) chức vụ..... Thành viên;

Đoàn/Tổ xác minh có nhiệm vụ kiểm tra, xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định tại Luật khiếu nại và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 3. ...(7)...., ...(5)... những người có tên tại Điều 2 và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;

- Lưu: VT, ...(4)....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế ra quyết định

(2) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

(3) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, cơ quan Thuế ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

(4) Chức danh của trưởng Bộ phận đề xuất việc xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).

(5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(6) Nội dung được giao xác minh.

(7) Người đứng đầu cơ quan Thuế bị khiếu nại.

Mẫu số 07/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN THUẾ
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
BỘ PHẬN ĐƯỢC GIAO
NHIỆM VỤ GIẢI
QUYẾT ĐƠN KHIẾU
NẠI

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

....., ngày ... tháng ... năm ...

KẾ HOẠCH

Xác minh nội dung khiếu nại(1)

Địa chỉ.....

Kính gửi :(2).....

Nội dung đơn khiếu nại.....;

Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh.....;

Mục đích, yêu cầu của việc xác minh.....;

Các nội dung cụ thể cần xác minh.....;

Các tài liệu, bằng chứng chủ yếu cần thu thập, kiểm tra xác minh.....;

Cơ quan, đơn vị, cá nhân cần phải làm việc để thu thập chứng cứ, bằng chứng.....;

Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh,.....

Trình.....(2) xem xét, phê duyệt./.

....., ngàytháng năm

TRƯỞNG BỘ PHẬN ĐƯỢC GIAO
NHIỆM VỤ XỬ LÝ ĐƠN

(ký, ghi rõ họ tên)

Ý kiến của thủ trưởng cơ quan Thuế:

.....
.....

Nơi nhận:

....., ngàytháng năm

-(2).....

- Các cá nhân được giao xác minh;
- Lưu: VT, (3).

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(ký, ghi rõ họ tên)

- (1) Đơn vị, tổ chức, cá nhân khiếu nại
- (2) Thủ trưởng cơ quan Thuế duyệt ký.
- (3) Bộ phận được giao nhiệm vụ xử lý đơn

Mẫu số 08/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

CƠ QUAN THUẾ BAN HÀNH **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
QĐXM **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
ĐOÀN/ TỔ XÁC MINH QĐ
SỐ...

BIÊN BẢN LÀM VIỆC

Vào hồi... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..., tại(1).....;

Chúng tôi gồm:

1. Người có trách nhiệm xác minh:(2).....
2. Người làm việc với người có trách nhiệm xác minh:.....(3).....
3. Nội dung làm việc:(4).....
4. Kết quả làm việc:(5).....
5. Những nội dung khác có liên quan:(6).....

Buổi làm việc kết thúc vào hồi ... giờ ... phút cùng ngày (hoặc ngày ../../...).

Biên bản này đã được đọc cho những người làm việc cùng nghe, mọi người nhất trí với nội dung biên bản và xác nhận dưới đây.

Biên bản được lập thành ... bản mỗi bên giữ 01 bản./.

**Người làm việc với người
có trách nhiệm xác minh**
.....(7).....

**NGƯỜI CÓ TRÁCH NHIỆM XÁC
MINH**
(ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

- (1) Địa điểm làm việc.
- (2) Họ tên, chức danh của người có trách nhiệm xác minh.
- (3) Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của người làm việc với người có

trách nhiệm xác minh như: người khiếu nại, người bị khiếu nại, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan, người làm chứng.

(4) Các nội dung làm việc cụ thể.

(5) Kết quả làm việc đã đạt được, những nội dung đã thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau, đề xuất, kiến nghị của các bên tham gia buổi làm việc.

(6) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (4), (5).

(7) Chữ ký (ghi rõ họ tên) hoặc điểm chỉ của những người cùng làm việc. Trong trường hợp có người không ký thì trong biên bản phải ghi rõ và đề nghị người làm chứng ký vào biên bản.

Mẫu số 09/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

**TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CỤC THUẾ GỬI
VĂN BẢN**

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

Số:/.....

....., Ngày tháng năm

V/v cung cấp thông tin, tài
liệu, bằng chứng

Kính gửi:(1).....

Ngày ... tháng ... năm ..., ...(2)... đã thụ lý giải quyết khiếu nại của(3)..... đối
với(4).....

Theo quy định của pháp luật và để phục vụ việc giải quyết khiếu nại, ...(2)... đề
nghị...(1)... cung cấp cho ...(2)... những thông tin, tài liệu, bằng chứng sau
đây:.....(5).....

Đề nghị ...(1)... chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu, bằng chứng nêu trên và gửi
cho ...(2)... trước ngày ... tháng ... năm.....(6).....

Rất mong nhận được sự quan tâm, hợp tác của ...(1).../.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, (7).

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(ký, ghi rõ họ tên - đóng dấu nếu có)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.

- (2) Cơ quan Thuế giải quyết khiếu nại.
- (3) Tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (4) Quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật công chức bị khiếu nại.
- (5) Các yêu cầu đối với thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị cung cấp.
- (6) Địa chỉ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng hoặc người được giao trực tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (7) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 10/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CQ THUẾ TIẾP
NHẬN TT

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

Số: ...(1)../GBN

GIẤY BIÊN NHẬN

Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng

Vào hồi... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..., tại(2).....

Bên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng....(3).....

Bên giao thông tin, tài liệu, bằng chứng (4).....

Đã giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

1.....(5).....

2.....

3.....

Giấy biên nhận này được lập thành ... bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

BÊN GIAO

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

BÊN NHẬN

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

(1) Ghi số trong trường hợp Giấy biên nhận được quản lý, theo dõi bằng số văn bản.

(2) Địa điểm giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(3) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác của người nhận thông tin, tài

liệu, bằng chứng.

(4) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác hoặc địa chỉ của người giao thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(5) Loại thông tin, vật mang tin, tên, số trang, tình trạng tài liệu, bằng chứng.

Mẫu số 11A/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN THUẾ RA
QĐXM
ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH
QĐ SỐ....

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

....., ngày.....tháng..... năm

PHIẾU YÊU CẦU

V/v giải trình

Kính gửi:.....(1)

Căn cứ Quyết định xác minh số...ngày.....thángnămcủa (2) về việc xác minh

Đoàn (Tổ) xác minh yêu cầu(1)giải trình các nội dung sau:

1.....

2.....

Bản giải trình phải được gửi cho Đoàn (Tổ) xác minh vào
lúc....giờ....ngàytháng....năm....tại.....

Phiếu này được lập thành 02 bản, 01 bản Đoàn xác minh giữ, 01 bản đã được gửi đến ông (bà):(1), chức vụ:.....vào lúc....giờ....ngày....tháng..... năm...../.

Người nhận phiếu

(Ký và ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH

(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên đơn vị, tổ chức, cá nhân được yêu cầu giải trình.

(2) Chức danh của thủ trưởng cơ quan Thuế ra quyết định xác minh.

Mẫu số 11B/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

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

BÁO CÁO

V/v giải trình

Kính gửi:.....(1)

Tên tôi là :

Chức vụ :

Đơn vị :

Thực hiện yêu cầu của Đoàn (Tổ) xác minh.....tại Phiếu yêu cầu giải trình
ngày...tháng...năm...., tôi xin giải trình như sau:

1. Nội dung 1 :

2. Nội dung 2 :

3.

Tôi xin cam đoan những nội dung giải trình nêu trên là đúng sự thật và chịu trách nhiệm
trước pháp luật về nội dung giải trình của mình./.

....., ngày.....tháng.....năm.....

TÊN ĐƠN VỊ, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN GIẢI TRÌNH

(Ký và ghi rõ họ tên)

.....
(1) Đoàn (Tổ) xác minh quyết định số.....

Mẫu số 12A/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CQ THUẾ, ĐƠN VỊ
LẤY Ý KIẾN

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

Số:.....(nếu là cơ quan
Thuế ra văn bản)

....., ngày.....tháng..... năm

PHIẾU LẤY Ý KIẾN

V/v

Nội dung:

.....
...
.....
.....
.....

Đề nghị quý...(1) có ý kiến tham gia trước ngày...tháng...năm.....Nếu quá thời hạn trên mà đơn vị chưa có ý kiến tham gia thì coi như đã đồng ý.

Xin cảm ơn sự phối hợp của quý.....(1)./.

Nơi nhận:

-(1).....;
- Lưu: Đơn vị lấy ý kiến.

**THỦ TRƯỞNG CQ, ĐƠN VỊ
LẤY Ý KIẾN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Cơ quan, đơn vị tham gia ý kiến

Mẫu số 12B/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

**TÊN CƠ QUAN GIẢI
QUYẾT
KHIẾU NẠI**

.....(1).....

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

....., ngày.....tháng..... năm

PHIẾU ĐỀ NGHỊ THẨM ĐỊNH

Kính gửi:(2).....

..... (1)..... đề nghị(2)..... nghiên cứu và có ý kiến thẩm định đối với dự thảo(3)..... . Hồ sơ thẩm định gồm:

1. Văn bản dự thảo.
2. Các tài liệu có liên quan (nếu có):

Đề nghị lập bảng kê (dưới dạng bảng gồm các thông tin chi tiết: số thứ tự, số văn bản, ngày ban hành, nội dung văn bản và bút lục) đối với các tài liệu có liên quan như:

- a) Văn bản của Người nộp thuế, cơ quan Thuế cấp dưới; cá nhân, tổ chức gửi đề nghị hướng dẫn, giải quyết về chính sách thuế, quản lý thuế.
- b) Bản tổng hợp ý kiến và các văn bản góp ý của các đơn vị liên quan (tùy thuộc loại văn bản và cấp ban hành như các đội, phòng, Ban; các Vụ, Cục, đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ Tài chính; các Bộ, ngành có liên quan).
- c) Các tài liệu khác có liên quan (nếu có).

Nơi nhận:

-(2).....;
- Lưu: ...(1).....

**THỦ TRƯỞNG BỘ PHẬN
ĐỀ NGHỊ THẨM ĐỊNH**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Đơn vị đề nghị thẩm định

(2) Bộ phận có chức năng thẩm định

(3) Tên loại và trích yếu của văn bản dự thảo

Mẫu số 13A/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA VĂN BẢN

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

Số:...../.....(1)

V/v trưng cầu giám định

....., ngày.....tháng.....năm

Kính gửi.....(2)

Thực hiện Quyết định xác minh số.....ngày....tháng....năm., của(3) về việc xác minh

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; để có cơ sở cho kết luận xác minh,.....(4) trưng cầu.....(2) giám định những nội dung sau đây:

1.....

2.....

.....(4).....cử đại diện Đoàn (tổ) xác minh liên hệ bàn giao cho(2) các hồ sơ, tài liệu liên quan đến việc giám định

- Thời gian :giờ.....ngày.....tháng....năm.....

- Địa điểm :

Kinh phí giám định do.....(4) trả theo quy định của pháp luật.

Trân trọng đề nghị(2) bố trí tiếp nhận hồ sơ, tài liệu, tiến hành giám định và cung cấp kết quả giám định cho(4) trước ngày...tháng....năm.....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, (5).

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chữ viết tắt cơ quan Thuế ra văn bản

(2) Tên cơ quan giám định

(3) Chức danh của thủ trưởng cơ quan Thuế ra quyết định xác minh

(4) Tên cơ quan Thuế đề nghị giám định.

(5) Bộ phận xử lý đơn.

MẪU SỐ 13B/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA QĐ

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

Số: .../QĐ-.....(1).

....., ngày ... tháng ... năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại

.....(2).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

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

Căn cứ(3)..... ;

Xét đề nghị của(4)..... ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại gồm các ông (bà) sau đây:

1. Ông (bà)(5) Chủ tịch;
2. Ông (bà)(5) Phó Chủ tịch (nếu có);
3. Ông (bà)(5) Thư ký;
4. Ông (bà)(5) Thành viên;
5.

Điều 2. Hội đồng tư vấn thảo luận, tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại của ông (bà)...(6)... về việc ...(7)... đã được thụ lý giải quyết.

Điều 3. Hội đồng tư vấn tự giải thể sau khi hoàn thành việc tư vấn giải quyết khiếu nại.

Điều 4. Các ông (bà) có tên tại Điều 1, ...(8)... thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, (10).

**NGƯỜI BAN HÀNH QUYẾT ĐỊNH
THÀNH LẬP HỘI ĐỒNG TƯ VẤN**
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

(2) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

(3) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

(5) Chức vụ, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác, địa chỉ (nếu có).

(6) Họ tên, địa chỉ người khiếu nại (hoặc cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(7) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(8) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành.

Mẫu số 14/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA QĐ

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

Số:/QĐ-(1)

....., ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

Gia hạn thời gian xác minh khiếu nại

CHỨC DANH THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ RA QUYẾT ĐỊNH

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ.....(2);

Căn cứ Quyết định sốngày.....tháng....năm của(3) về việc xác minh nội dung khiếu nại của (4), địa chỉ:.....đối với.....(5);

Xét đề nghị của Trưởng Đoàn (Tổ) xác minh khiếu nại,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Gia hạn thời gian xác minh nội dung khiếu nại của Đoàn (Tổ) xác minh khiếu nại theo Quyết định số....ngày...tháng....năm của(3)

Thời gian gia hạn là ngày, kể từ ngày .../.../... đến ngày ../.../....

Điều 2. Trưởng đoàn (tổ) xác minh khiếu nại, (6),(7) chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- (4);
- Lưu: VT,..(8).

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế ra quyết định

(2) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của cơ quan Thuế ra quyết định.

(3) Chức danh của thủ trưởng cơ quan Thuế ra quyết định

(4) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(5) Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

(6) Đơn vị, cá nhân bị khiếu nại

(7) Tổ chức, cá nhân liên quan.

(8) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 15/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN THUẾ RA
QĐ XÁC MINH
ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH
QĐ SỐ.....

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

....., ngày tháng năm

BÁO CÁO

Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Kính gửi : (1).....

Thực hiện Quyết định số(2).....

Từ ngày .../.../... đến ngày .../.../..., ... (3) ... đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của(4).... đối với(5)....

Căn cứ vào thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, kết quả làm việc với cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có liên quan,(3)..... báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại như sau:

1. Yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có).

.....
.....
.....

2. Tóm tắt nội dung được giao xác minh và kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh:

.....
.....
.....

3. Căn cứ pháp lý để giải quyết:

.....

4. Kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần:

.....

.....

.....

5. Kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại:

.....

.....

.....

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kính trình ...(1)... xem xét, cho ý kiến chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Người giao nhiệm vụ xác minh
- Lưu: VT, (6).

**NGƯỜI CÓ TRÁCH NHIỆM XÁC
MINH/TRƯỞNG ĐOÀN/TỔ TRƯỞNG TỔ
XÁC MINH**
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

.....

(1) Thủ trưởng Cơ quan Thuế

(2) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh hoặc quyết định xác minh nội dung khiếu nại (trong trường hợp phải kiểm tra xác minh).

(3) Đoàn/Tổ xác minh nội dung khiếu nại.

(4) Họ tên của người khiếu nại (hoặc tên cơ quan; tổ chức khiếu nại).

(5) Quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật công chức bị khiếu nại.

(6) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 16A/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA QĐ

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

Số:/QĐ-

....., ngày tháng năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ...(1)...
(lần đầu)

.....(2).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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;

Căn cứ Luật Thuế có liên quan đến nội dung khiếu nại (Luật thuế GTGT, hoặc Luật thuế TNDN...) và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ pháp luật khác có liên quan (nếu có);

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

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

Căn cứ(3).....;

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của(1).....

Địa chỉ.....

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI:

..... (4)

II. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI :

.....(5)

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI (NẾU

CÓ)(6)

IV. CĂN CỨ PHÁP LÝ ĐỂ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI:.....(7)

Kết luận: (8)

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. (9)

Điều 2. (10)

Điều 3. Trường hợp không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại ...(1)... có quyền khiếu nại đến ...(11)..., hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. ...(12)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;

-(12).....;

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

-(13)....;
-(14)....;
- Lưu: VT, ..(15).

-
- (1) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
 - (2) Chức danh thủ trưởng cơ quan Thuế ra quyết định giải quyết khiếu nại.
 - (3) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan Thuế ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
 - (4) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
 - (5) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
 - (6) Ghi rõ kết quả đối thoại.
 - (7) Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) và phân tích cụ thể theo từng nội dung khiếu nại.
 - (8) Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ.
 - (9) Không công nhận, công nhận hoặc công nhận một phần nội dung khiếu nại (ghi cụ thể từng nội dung công nhận trong trường hợp công nhận một phần).
 - (10) Nội dung điểm này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:
 - a. Công nhận hoặc công nhận một phần nội dung đơn khiếu nại
 - + Yêu cầu người ra quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số ... ngày.../.../... bị khiếu nại (hoặc ghi cụ thể những nội dung yêu cầu sửa đổi, hủy bỏ);
 - + Yêu cầu người thực hiện hành vi hành chính chấm dứt hành vi hành chính - trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính.
 - b. Không công nhận nội dung đơn khiếu nại. Giữ nguyên nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;
 - + Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đã bị khiếu nại.
 - (11) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
 - (12) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: Cơ quan, tổ chức, cá nhân khiếu nại, người bị khiếu nại...
 - (13) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
 - (14) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp; Bộ phận thẩm định.
 - (15) Bộ phận xử lý đơn.

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA QĐ

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

Số:/QĐ-

....., ngày tháng năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của...(1)...
(lần hai)

.....(2).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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 Thuế có liên quan đến nội dung khiếu nại (Luật thuế GTGT, hoặc Luật thuế TNDN...) và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ pháp luật khác có liên quan (nếu có);

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

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

Căn cứ..... (3).....;

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của..... (1).....;

Địa chỉ:.....

I. NỘI DUNG KHIẾU NẠI : (4)

II. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI ĐÃ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU: (5).....

III. KẾT QUẢ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI: (6)

IV. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI : (7)

V. CĂN CỨ PHÁP LÝ ĐỂ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI:.....(8)

KẾT LUẬN :(9).....

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. (10)

Điều 2. (11)

Điều 3. Trường hợp ... (1).... không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại này thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. (12).... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- (13).;
- (14).;
- Lưu: VT, (15).

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) *Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).*

(2) *Chức danh thủ trưởng cơ quan Thuế ra quyết định giải quyết khiếu nại.*

(3) *Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan Thuế ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.*

(4) *Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.*

(5) *Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.*

(6) *Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.*

(7) *Ghi rõ kết quả đối thoại.*

(8) *Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) và phân tích cụ thể theo từng nội dung khiếu nại.*

(9) *Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ.*

(10) *Không công nhận, công nhận hoặc công nhận một phần nội dung khiếu nại (ghi cụ thể từng nội dung công nhận trong trường hợp công nhận một phần).*

(11) *Nội dung điểm này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:*

a. Công nhận hoặc công nhận một phần:

+ *Yêu cầu người ra quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số ... ngày.../.../... bị khiếu nại (hoặc ghi cụ thể những nội dung yêu cầu sửa đổi, hủy bỏ);*

+ *Yêu cầu người thực hiện hành vi hành chính chấm dứt hành vi hành chính - trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính.*

b. Không công nhận:

+ *Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đã bị khiếu nại.*

(12) *Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: Cơ*

quan, tổ chức, cá nhân khiếu nại, người bị khiếu nại...

(13) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).

(14) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp; Bộ phận thẩm định.

(15) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 17/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP TRÊN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TRỰC TIẾP Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
TÊN CƠ QUAN THUẾ GIẢI -----
QUYẾT KHIẾU NẠI

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI

Vào hồi... giờ ..., ngày ... tháng ... năm ..., tại(1).....

I. THÀNH PHẦN THAM GIA ĐỐI THOẠI

1. Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại:

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

2. Người ghi biên bản:

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

3. Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại):

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:(2).....

Địa chỉ:

4. Người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại của người bị khiếu nại (nếu có)):

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

5. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có):

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:(2).....

Địa chỉ:

6. Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

Địa chỉ:

II. NỘI DUNG ĐỐI THOẠI

1.(3).....

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại(4).....

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI

.....(5).....

Việc đối thoại kết thúc hồi... giờ ... ngày .../.../...

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận.

Biên bản được lập thành bản, người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại mỗi bên giữ 01 bản./.

Người bị khiếu nại
(ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
(HOẶC NGƯỜI CÓ TRÁCH NHIỆM
XÁC MINH KHIẾU NẠI)**
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

**Người khiếu nại
(hoặc người đại diện, người được ủy
quyền)**
(ký, ghi rõ họ tên)

**ĐẠI DIỆN CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ
NHÂN CÓ LIÊN QUAN**
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

Người có quyền và nghĩa vụ liên quan
(ký, ghi rõ họ tên)

Người ghi biên bản
(ký, ghi rõ họ tên)

(1) Địa điểm tiến hành đối thoại.

(2) Nếu không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(3) Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh nêu mục đích, yêu cầu của việc đối thoại, tóm tắt kết quả xác minh nội dung khiếu nại và những nội dung đối thoại.

(4) Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại, ghi rõ căn cứ pháp lý người khiếu nại tiếp tục khiếu nại, căn cứ pháp lý người bị khiếu nại đã giải quyết.

(5) Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA QĐ

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

Số:/QĐ-

....., ngày tháng năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại

.....(1).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

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

Căn cứ đơn xin rút khiếu nại của người khiếu nại (nếu có);

Xét đề nghị của(2).....

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Đình chỉ giải quyết khiếu nại của ông (bà).....(3).....

Số CMT/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp.....(4).....

Địa chỉ:.....

Khiếu nại về việc.....(5).... và đã được thụ lý ngày.....tháng.....năm.....

Lý do đình chỉ:.....(6).....

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Điều 3. ...(3)...., và ...(7).... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lưu: VT, (8).

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chức danh của người ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(2) Chức danh trưởng bộ phận đề xuất ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(4) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(6) Nêu rõ lý do của việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(7) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(8) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 19/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA QĐ

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

Số:/QĐ-

....., ngày tháng năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

.....(1).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

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

Căn cứ(2).....;

Xét đề nghị của(3).....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định(4).....

Lý do tạm đình

chỉ:.....(5).....

.....

Thời gian tạm đình chỉ kể từ ... giờ ... ngày .../.../... đến khi có quyết định hủy bỏ Quyết định này.

Điều 2. ... (6) ..., ... (7) ... và ... (8) ... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;

- Lưu: VT, (9)

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chức danh của thủ trưởng cơ quan ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(2) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan Thuế ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(3) Chức danh trưởng bộ phận đề xuất ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(4) Ghi rõ tên, số, ngày tháng năm, người ký quyết định hành chính bị tạm đình chỉ việc thi hành.

(5) Lý do, căn cứ ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(6) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân ban hành quyết định hành chính bị tạm đình chỉ thi hành.

(7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định tạm đình chỉ.

(8) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(9) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 20/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA QĐ

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

Số:/QĐ-

....., ngày tháng năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

.....(1).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

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

Căn cứ(2).....;

Xét đề nghị của(3).....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Hủy bỏ Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.....(4).....

Lý do của việc hủy bỏ:(5).....

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Điều 3. ...(6)...., ...(7)... và ...(8)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, (9).

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chức danh của thủ trưởng cơ quan ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(2) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan Thuế ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(3) Chức danh trưởng bộ phận đề xuất ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành Quyết định hành chính bị khiếu nại.

(4) Số, ngày, tháng, năm ban hành, thẩm quyền ký quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(5) Nêu rõ lý do, căn cứ của việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(6) Chức danh của người ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(7) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị chịu trách nhiệm thi hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(8) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(9) Bộ phận xử lý đơn.

Mẫu số 21/KN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 878 /QĐ-TCT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)

TÊN CƠ QUAN CẤP
TRÊN
TRỰC TIẾP
TÊN CƠ QUAN THUẾ
RA VĂN BẢN

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

Số: .../TB-.....(1)

....., ngày ... tháng ... năm ...

THÔNG BÁO

Về việc công khai Quyết định giải quyết khiếu nại

Ngày ... tháng ... năm ..., (2) ... đã ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần thứ hai số ... ngày ... tháng ... năm ... đối với (3)

Căn cứ quy định tại Điều 41, Luật Khiếu nại năm 2011, (2) tổ chức công khai Quyết định giải quyết khiếu nại.

Thời gian: ...

Địa điểm: (5)

Vậy thông báo đề (3) và (4) được biết./.

Nơi nhận:

-(3).....;

- ... (4)

- Lưu: VT, ..(6).....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Chữ viết tắt tên cơ quan Thuế thông báo.

(2) Tên cơ quan Thuế ban hành thông báo.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(4) Tên người hoặc cơ quan, tổ chức bị khiếu nại.

(5) Địa chỉ của cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác.

(6) Bộ phận xử lý đơn.