

Số: 745/QĐ-TCT

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC THUẾ

Căn cứ Luật Quản lý thuế, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Quản lý thuế, các Luật thuế, Pháp Lệnh thuế và các văn bản hướng dẫn thi hành;

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 và các văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị thuộc Tổng cục Thuế, Cục Thuế và Chi cục Thuế;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tuyên truyền - Hỗ trợ NNI-Tổng cục Thuế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế, thay thế Quyết định số 601/QĐ-TCT ngày 11/5/2012 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Thủ trưởng các Vụ và đơn vị tương đương thuộc và trực thuộc Tổng cục Thuế; Cục trưởng Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Chi cục trưởng Chi cục Thuế quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Bộ Tài chính (để b/c);
- Lãnh đạo Tổng cục Thuế;
- Vụ PC (BTC);
- VP.TCT tại TP.HCM;
- Website Tổng cục Thuế;
- Lưu: VT, TTHT (10b).*uu*





QUY TRÌNH

Tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 745/QĐ-TCT ngày 20 tháng 4 năm 2015
của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế)*

Phần I

QUY ĐỊNH CHUNG

I. MỤC ĐÍCH

- Thống nhất, chuẩn hóa về nguyên tắc, nội dung, trình tự thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác của cơ quan thuế và hướng dẫn, hỗ trợ người nộp thuế (NNT) thực hiện quyền và nghĩa vụ về thuế.

- Đảm bảo phân định rõ để thực hiện đúng chức năng nhiệm vụ trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại cơ quan thuế các cấp.

II. PHẠM VI

Quy định về trình tự, thủ tục, các bước thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT.

III. NGƯỜI THỰC HIỆN

- Lãnh đạo cơ quan thuế, lãnh đạo các đơn vị thuộc cơ quan thuế các cấp.
- Công chức thuế công tác tại bộ phận Tuyên truyền Hỗ trợ (TTHT) của cơ quan thuế các cấp.
- Công chức thuế công tác tại các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ khác có liên quan tại cơ quan thuế các cấp.

IV. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- Bộ phận TTHT bao gồm: Vụ Tuyên truyền - Hỗ trợ NNT thuộc Tổng cục Thuế, Phòng/Đội Tuyên truyền - Hỗ trợ NNT thuộc Cục Thuế/Chi cục Thuế.
- Bộ phận Hành chính - Văn thư (HCVT) bao gồm: Phòng Hành chính-Lưu trữ thuộc Tổng cục thuế, Phòng Hành chính - Quản trị - Tài vụ - Ấn chi hoặc

Phòng Hành chính - Lưu trữ thuộc các Cục Thuế, Đội Hành chính - Nhân sự - Tài vụ - Ân chỉ thuộc các Chi cục Thuế.

V. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

- Công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT phải được thực hiện theo đúng thẩm quyền, phạm vi, trách nhiệm của cơ quan thuế các cấp; tuân thủ sự chỉ đạo thống nhất theo chương trình, kế hoạch công tác của Bộ Tài chính và Tổng cục Thuế;

- Đảm bảo tính kịp thời, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu về cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ về thuế cho NNT.

- Đảm bảo tính công khai, minh bạch trong công tác TTHT người nộp thuế tại cơ quan thuế các cấp.

- Đảm bảo sự phối hợp công tác, trao đổi thông tin giữa cơ quan thuế các cấp, giữa các bộ phận trong cơ quan thuế theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được quy định.

- Nội dung tuyên truyền, hỗ trợ NNT phải theo đúng quy định tại các văn bản qui phạm pháp luật về thuế và các văn bản hướng dẫn thực hiện chung, thống nhất trên toàn quốc, thuộc thẩm quyền của Bộ Tài chính và Tổng cục Thuế.

Phần II

QUY TRÌNH TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ

I. LẬP KẾ HOẠCH TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ

1. Yêu cầu của công tác lập kế hoạch

- Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ NNT phải theo đúng các mục tiêu quản lý thuế, phù hợp các chương trình, kế hoạch công tác chung của toàn ngành thuế.

- Kế hoạch được lập định kỳ hàng năm, đảm bảo tính kịp thời, hiệu quả, phù hợp với điều kiện cụ thể tại cơ quan thuế các cấp và tình hình thực tế tại địa phương.

2. Căn cứ và thời gian lập kế hoạch

2.1. Căn cứ lập kế hoạch

2.1.1. Tại Tổng cục Thuế

Vụ Tuyên truyền – Hỗ trợ NNT lập kế hoạch thực hiện cấp Tổng cục Thuế trên cơ sở các căn cứ sau:

- Chương trình công tác, nhiệm vụ và biện pháp quản lý thu Ngân sách Nhà nước của Bộ Tài chính, của ngành Thuế;

- Các quy định về chính sách, thủ tục hành chính thuế, quy trình quản lý thuế mới ban hành;

- Chiến lược cải cách hệ thống thuế; Chương trình sửa đổi, bổ sung các chính sách thuế, thủ tục về thuế; Chương trình cải cách hành chính thuế, quản lý thuế;

- Thông tin tổng hợp, báo cáo của cơ quan thuế các cấp về kết quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT và kết quả khảo sát, đánh giá nhu cầu hỗ trợ của NNT của các năm trước.

2.1.2. Tại Cục Thuế và Chi cục Thuế

Bộ phận Tuyên truyền và hỗ trợ NNT lập kế hoạch tuyên truyền hỗ trợ trên cơ sở các căn cứ sau:

- Chương trình công tác, nhiệm vụ và biện pháp quản lý thu Ngân sách Nhà nước của Bộ Tài chính, của ngành Thuế;

- Chương trình công tác, nhiệm vụ và biện pháp quản lý thu Ngân sách Nhà nước của địa phương;

- Chỉ đạo của cấp Ủy, chính quyền địa phương;

- Các quy định về chính sách, thủ tục hành chính thuế, quy trình quản lý thuế mới ban hành;

- Chương trình sửa đổi, bổ sung các chính sách thuế, thủ tục về thuế; Chương trình cải cách hành chính thuế; Chương trình cải cách và hiện đại hoá công tác quản lý thuế;

- Các yếu tố đặc thù của địa phương như tình hình phát triển kinh tế trên địa bàn, số lượng, cơ cấu đối tượng nộp thuế, cơ cấu thu NSNN; các điều kiện về xã hội như: địa lý, địa hình, phong tục tập quán; sự phát triển của các phương tiện, hình thức tuyên truyền hiện có trên địa bàn;

- Kết quả thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ và kết quả khảo sát, đánh giá nhu cầu hỗ trợ của NNT các năm trước;

2.2. Thời gian lập kế hoạch

Bộ phận TTHT các cấp thực hiện lập kế hoạch trước ngày 20 tháng 12 hàng năm.

3. Nội dung kế hoạch

Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ NNT được lập theo mẫu số 01/TTHT-KH và bao gồm 3 phần chính: Kế hoạch tuyên truyền về thuế; kế hoạch hỗ trợ NNT và kế hoạch kiểm tra công tác tuyên truyền và hỗ trợ NNT tại cơ quan thuế các cấp. Nội dung cụ thể từng phần như sau:

3.1. Kế hoạch tuyên truyền về thuế bao gồm các nội dung

- Tuyên truyền qua hệ thống tuyên giáo.
- Tuyên truyền qua Trang thông tin điện tử.
- Tuyên truyền qua các phương tiện truyền thông.
- Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, áp phích, ấn phẩm.
- Tuyên truyền qua các hình thức khác.

3.2. Kế hoạch hỗ trợ NNT bao gồm các nội dung

- Tổ chức tập huấn cho NNT.
- Tổ chức đối thoại với NNT.
- Điều tra, khảo sát nhu cầu hỗ trợ của NNT.
- Hỗ trợ khác.

3.3. Kế hoạch kiểm tra công tác tuyên truyền và hỗ trợ NNT tại cơ quan thuế cấp dưới gồm các nội dung cơ bản: Số cuộc kiểm tra, nội dung kiểm tra, thời gian kiểm tra...

4. Điều chỉnh kế hoạch

Trong quá trình thực hiện, căn cứ vào tình hình thực tế phát sinh tại địa phương, căn cứ nhu cầu hỗ trợ về thuế của NNT hoặc do yêu cầu quản lý thuế, kế hoạch công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT cần có sự thay đổi, cơ quan thuế các cấp thực hiện điều chỉnh kế hoạch cho phù hợp với yêu cầu và tình hình thực tế.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ

1. Tuyên truyền qua hệ thống tuyên giáo

- Bộ phận TTHT các cấp có trách nhiệm tham mưu, đề xuất với lãnh đạo cơ quan thuế chương trình, kế hoạch phối hợp với cơ quan Tuyên giáo cùng cấp.

- Xây dựng Chương trình tuyên truyền về thuế qua hệ thống tuyên giáo dưới các hình thức: tuyên truyền qua nội dung sinh hoạt các chi bộ Đảng, tập huấn cho các báo cáo viên, giao ban với các cơ quan thông tấn báo chí...

- Cung cấp thông tin định hướng công tác tuyên truyền về thuế cho hệ thống tuyên giáo đáp ứng yêu cầu thông tin tuyên truyền về thuế từng thời kỳ.

2. Tuyên truyền qua các Trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế và Cục Thuế

Bộ phận TTHT NNT thực hiện tuyên truyền các chủ trương, chính sách về thuế, công tác quản lý thuế và các hoạt động của ngành thuế trên các Trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế/Cục Thuế.

Việc cung cấp, đăng tải thông tin trên các Trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế/Cục Thuế thực hiện theo quy chế cung cấp thông tin cho Trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế/Cục Thuế hiện hành.

3. Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm, băng rôn, áp phích

3.1. Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm

Vụ TTHT Tổng cục Thuế chủ trì soạn thảo nội dung, phát hành tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm tuyên truyền, hỗ trợ về thuế cấp phát cho toàn ngành;

Bộ phận TTHT các Cục Thuế/Chi cục Thuế tiếp nhận và sử dụng các tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm do Tổng cục Thuế phát hành để phục vụ cho công tác tuyên truyền về thuế trên địa bàn.

Trường hợp Cục Thuế có nhu cầu tuyên truyền bằng tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm để phục vụ cho yêu cầu quản lý thuế tại địa phương, Cục Thuế có thể chủ động xây dựng và triển khai. Việc in ấn, phát hành đảm bảo tính thời sự, hiệu quả, tiết kiệm, theo đúng định hướng của ngành thuế.

- Các bước thực hiện:

+ Lên kế hoạch in ấn, phát hành tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm trình cấp có thẩm quyền phê duyệt (nội dung, số lượng, dự kiến kinh phí, phương án phát hành hiệu quả...).

+ Soạn thảo nội dung tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm tuyên truyền phù hợp với đối tượng cần tuyên truyền.

+ Thực hiện in, phát hành tới các Cục Thuế/Chi cục Thuế và người nộp thuế hoặc Tổng cục Thuế gửi tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm mẫu để các Cục Thuế tự in, phát hành (đối với sản phẩm do Cục Thuế tự triển khai cần gửi 01 bản về Tổng cục Thuế - Vụ TTHT để báo cáo).

3.2 Tuyên truyền qua áp phích, băng rôn

- Cục Thuế có thể chủ động triển khai tuyên truyền qua áp phích, băng rôn để đáp ứng yêu cầu công tác của đơn vị.

- Bộ phận TTHT thuộc Cục Thuế, Chi cục Thuế đề xuất với lãnh đạo Cục Thuế, Chi cục Thuế kế hoạch thực hiện tuyên truyền qua băng rôn, áp phích theo yêu cầu công tác quản lý của đơn vị và triển khai thực hiện khi được phê duyệt.

4. Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng

Vụ TTHT Tổng cục Thuế tổ chức xây dựng, sản xuất các sản phẩm tuyên truyền mang tính tổng thể, trọng tâm trọng điểm và thực hiện tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng ở Trung ương đồng thời phổ biến, cung cấp tới các Cục Thuế để thực hiện triển khai đồng bộ trên địa bàn tỉnh, thành phố do Cục Thuế quản lý.

Bộ phận TTHT Cục Thuế/Chi cục Thuế tiếp nhận, thực hiện tuyên truyền các sản phẩm của Tổng cục Thuế đồng thời chủ động xây dựng, triển khai các sản phẩm, kế hoạch tuyên truyền của đơn vị mình.

Các bước thực hiện:

- Xây dựng chương trình:

+ Căn cứ kế hoạch TTHT tổng thể hàng năm của đơn vị, căn cứ khả năng phối hợp với các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn, bộ phận TTHT các cấp

xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết về việc tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt.

+ Căn cứ chủ trương phê duyệt, thực hiện ký kết thỏa thuận hợp tác, hợp đồng tuyên truyền về thuế (nếu có) bao gồm: nội dung tuyên truyền, hình thức thực hiện; thời gian, thời lượng, tần suất đăng tải, phát sóng các tin, bài..., đồng thời quy định rõ trách nhiệm của hai bên.

- Triển khai thực hiện:

+ Bộ phận TTHT các cấp tổ chức thu thập, biên soạn thông tin, nội dung tuyên truyền, cung cấp cho các cơ quan thông tin đại chúng, các đơn vị sản xuất chương trình... đã ký thỏa thuận, hợp đồng hợp tác. Thông tin cung cấp cần đảm bảo tính chính xác, kịp thời và phù hợp với quy định về việc cung cấp thông tin.

+ Phối hợp với các cơ quan thông tin đại chúng, đơn vị sản xuất chương trình để biên tập, duyệt nội dung, hình thức của chương trình đăng tải nhằm đảm bảo tính chính xác của thông tin và hiệu quả tuyên truyền.

- Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện:

+ Theo dõi, kiểm soát, lưu giữ kết quả (về nội dung, thời gian, thời lượng) các hoạt động đăng tải thông tin trên các báo, đài để đảm bảo việc đưa tin, bài đúng với các thỏa thuận mà cơ quan thuế và cơ quan truyền thông đã ký kết.

+ Kịp thời xử lý, phản hồi các thông tin chưa chính xác hoặc mang tính trái chiều, không thuận lợi cho công tác quản lý thuế.

5. Tuyên truyền, hỗ trợ qua hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế

Căn cứ kế hoạch tổ chức hội nghị tập huấn, hội nghị đối thoại với NNT; hoặc đột xuất khi có chính sách, thủ tục hành chính thuế; Quy trình, Quy chế mới ban hành về thuế; hoặc khi có nhiều vướng mắc về thuế cần giải đáp, hướng dẫn cho NNT, cơ quan Thuế tổ chức tập huấn, đối thoại với NNT trên địa bàn. Ngoài ra, theo nhu cầu thực tiễn tại địa phương có thể tổ chức hội nghị tập huấn về thuế cho các doanh nghiệp mới thành lập; hoặc lồng ghép hội nghị tập huấn với hội nghị đối thoại với NNT. Việc tổ chức hội nghị tập huấn, đối thoại với NNT do bộ phận TTHT chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan theo phân công của lãnh đạo cơ quan để thực hiện, cụ thể như sau:

Bước 1: Chuẩn bị tập huấn, đối thoại

Xây dựng chương trình, nội dung tập huấn, đối thoại, dự kiến giảng viên, trợ giảng, người chủ trì hội nghị; xác định quy mô, thành phần tham dự và chuẩn bị các công việc liên quan như: bố trí địa điểm, trang thiết bị, tài liệu phục vụ tập huấn, đối thoại, gửi giấy mời dự tập huấn, đối thoại... Đối với hội nghị đối thoại, cần khảo sát trước nhu cầu của NNT để có kế hoạch chuẩn bị nội dung đối thoại cho phù hợp. Căn cứ vào kế hoạch, mục tiêu cụ thể của mỗi cuộc đối thoại, tiến hành thu thập ý kiến, vướng mắc của NNT thông qua các hình thức: gửi Phiếu thăm dò ý kiến; lấy ý kiến thông qua Trang thông tin điện tử của ngành; qua công văn kiến nghị của NNT, của các cơ quan, đơn vị gửi đến; tổng hợp các vấn đề được phản ánh trên các phương tiện thông tin đại chúng... Các ý kiến, vướng mắc của NNT được tổng hợp theo từng chuyên đề, từng nội dung hoặc theo sắc thuế và chuyển cho các bộ phận có liên quan dự thảo nội dung trả lời theo phân công. Bộ phận TTHT tổng hợp chung các nội dung trả lời vướng mắc để phục vụ hội nghị đối thoại đồng thời trình báo cáo lãnh đạo phân công công việc cụ thể cho các bộ phận có liên quan thực hiện tại hội nghị.

Bước 2: Tiến hành hội nghị tập huấn, đối thoại

- Bộ phận thư ký phát tài liệu: Phiếu đề nghị giải đáp, kiến nghị (Mẫu số 02/TTHT-TH) và Phiếu đánh giá (Mẫu số 03/TTHT-TH) và các tài liệu có liên quan cho NNT và hướng dẫn cách ghi (nếu cần).

- Đối với hội nghị tập huấn, giảng viên, báo cáo viên trình bày các nội dung được phân công theo chương trình đã duyệt.

- Đối với hội nghị đối thoại, lãnh đạo chủ trì tổ chức đối thoại, cơ quan phối hợp tổ chức đối thoại điều hành chương trình hội nghị đối thoại. Bộ phận tham mưu, tổ thư ký hội nghị giúp lãnh đạo chủ trì điều hành chương trình hội nghị đối thoại, người được phân công thực hiện giải đáp vướng mắc cho NNT trực tiếp tại hội trường.

- Trong thời gian hội nghị, tổ thư ký và bộ phận tham mưu chịu trách nhiệm tiếp nhận các Phiếu đề nghị giải đáp, kiến nghị từ đại biểu (Mẫu số 02/TTHT-TH), phân loại sơ bộ câu hỏi, kiến nghị, sắp xếp nội dung trả lời và chuyển cho

lãnh đạo chủ trì hội nghị để trả lời. Đối với những kiến nghị còn chưa rõ ràng, cần thời gian nghiên cứu thêm hoặc phải xin ý kiến cấp trên thì ghi nhận và hẹn trả lời sau.

- Cuối hội nghị tập huấn, đối thoại, tô thư ký thu thập các Phiếu đánh giá (Mẫu số 03/TTHT-TH) để phục vụ công tác tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện.

Bước 3: Tổng hợp, đánh giá kết quả hội nghị tập huấn, đối thoại.

- Kết thúc hội nghị tập huấn, đối thoại; bộ phận TTHT tổng hợp các câu hỏi, vướng mắc của NNT theo báo cáo tổng hợp kết quả tập huấn, đối thoại (Mẫu số 04/TTHT-TH).

- Đối với các vướng mắc đã trả lời trực tiếp tại hội nghị tập huấn, đối thoại bộ phận TTHT rà soát lại nội dung hỏi đáp và tổng hợp theo nhóm các vấn đề và theo sắc thuế.

- Đối với những vướng mắc hẹn trả lời sau, bộ phận TTHT tổng hợp, thực hiện trả lời hoặc trình lãnh đạo cơ quan thuế phân công các bộ phận, đơn vị liên quan trả lời.

- Các nội dung vướng mắc, giải đáp của hội nghị (bao gồm cả các nội dung trả lời sau) được tổng hợp, đăng tải công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan thuế và biên tập thành nội dung tài liệu để tuyên truyền, hỗ trợ NNT (nếu cần).

- Các Phiếu đánh giá chất lượng hội nghị tập huấn, đối thoại được tổng hợp (theo Mẫu số 05/TTHT-TH) để phục vụ cho công tác phân tích, đánh giá và báo cáo kết quả hội nghị tập huấn, đối thoại.

6. Giải đáp vướng mắc về thuế cho người nộp thuế

6.1. Giải đáp vướng mắc qua điện thoại hoặc trực tiếp tại cơ quan thuế

Bộ phận TTHT có nhiệm vụ tổ chức, bố trí cán bộ trực điện thoại và tiếp xúc trực tiếp với NNT để tiếp nhận và giải đáp vướng mắc về thuế cho NNT.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Tiếp nhận vướng mắc

- Khi nghe điện thoại, công chức thuế chủ động giới thiệu tên, chức danh của mình và đề nghị người gọi cung cấp các thông tin về NNT như: tên người hỏi, tên doanh nghiệp, số điện thoại liên lạc,...

- Tại bàn giải đáp vướng mắc, công chức thuế được phân công thực hiện tiếp đón NNT và hướng dẫn NNT ghi Phiếu đề nghị giải đáp, kiến nghị (Mẫu số 02/TTHT-TT) (nếu NNT có nhu cầu ghi phiếu giải đáp vướng mắc).

Bước 2: Giải đáp vướng mắc

- Sau khi tiếp nhận vướng mắc của NNT, công chức thuế cần xác định mức độ rõ ràng của câu hỏi để giải đáp cho phù hợp. Nếu câu hỏi nêu ra chưa rõ ràng, công chức thuế có thể đề nghị NNT giải thích và cung cấp thêm thông tin để làm rõ vấn đề vướng mắc. Trường hợp NNT đã giải thích và cung cấp thêm thông tin nhưng vẫn chưa đủ căn cứ để giải đáp, công chức thuế có thể yêu cầu NNT bổ sung thêm các tài liệu liên quan hoặc hướng dẫn NNT gửi công văn yêu cầu giải đáp đến cơ quan thuế (kèm theo hồ sơ, tài liệu liên quan) để được giải đáp bằng văn bản.

- Trong quá trình giải đáp, nếu vấn đề vướng mắc đã có qui định cụ thể, rõ ràng trong các văn bản pháp quy và các văn bản hướng dẫn về thuế thì công chức thuế trả lời ngay cho NNT.

- Đối với các vướng mắc chưa rõ ràng, cần có thêm thời gian nghiên cứu và tham khảo ý kiến của các đơn vị liên quan, công chức thuế có thể hẹn trả lời sau cho NNT. Thời gian hẹn trả lời sau không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận vướng mắc của NNT.

6.2. Giải đáp vướng mắc của NNT bằng văn bản

Đối với các văn bản vướng mắc do NNT gửi đến cơ quan Thuế theo đường bưu chính, việc tiếp nhận và luân chuyển được thực hiện theo quy định hiện hành về xử lý công văn hành chính.

Đối với các văn bản được NNT gửi trực tiếp tại bộ phận “một cửa”, việc luân chuyển hồ sơ được thực hiện theo quy chế “một cửa” của cơ quan thuế.

Tất cả văn bản yêu cầu giải đáp vướng mắc được chuyển đến, bộ phận được phân công giải đáp vướng mắc phải thực hiện trả lời theo quy định về phân cấp trả lời văn bản của Tổng cục Thuế.

Việc theo dõi, lưu trữ, báo cáo và kiểm tra việc giải đáp vướng mắc của NNT bằng văn bản được thực hiện theo quy định hiện hành về xử lý công văn trong cơ quan thuế.

6.2.1 Giải đáp vướng mắc của NNT bằng văn bản tại Cục Thuế và Chi cục Thuế

- Sau khi tiếp nhận văn bản yêu cầu giải đáp vướng mắc của NNT, công chức được phân công trả lời cần xác định mức độ rõ ràng của câu hỏi để giải đáp cho phù hợp. Nếu vướng mắc nêu ra chưa rõ ràng, cụ thể, công chức thuế soạn thảo công văn trình lãnh đạo ký đề nghị NNT bổ sung thêm tài liệu để làm rõ vấn đề vướng mắc. Thời hạn gửi công văn đề nghị bổ sung tài liệu không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan thuế nhận được công văn của NNT.

- Khi nội dung vướng mắc đã được xác định rõ và căn cứ để trả lời đã có trong các văn bản pháp quy, văn bản hướng dẫn về thuế, bộ phận được phân công giải đáp vướng mắc thực hiện dự thảo văn bản trả lời hoặc xin ý kiến của các đơn vị liên quan trong cơ quan thuế (nếu cần) trước khi trình lãnh đạo cơ quan ký ban hành; thời hạn lấy ý kiến là 03 ngày làm việc. Thời hạn hoàn thành việc trả lời bằng văn bản cho NNT là 10 ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan thuế nhận được đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến các vấn đề cần được hướng dẫn, giải đáp.

- Trường hợp các vướng mắc chưa có quy định cụ thể trong các văn bản pháp quy, văn bản hướng dẫn về thuế, bộ phận được phân công trả lời dự thảo công văn trình lãnh đạo chuyển cơ quan thuế cấp trên giải quyết, đồng thời gửi thông báo cho NNT để biết. Thời hạn hoàn thành việc chuyển văn bản lên cơ quan thuế cấp trên là 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ của NNT.

6.2.2. Giải đáp vướng mắc của NNT bằng văn bản tại cơ quan Tổng cục Thuế

- Đơn vị được phân công giải đáp vướng mắc bằng văn bản cho NNT tại cơ quan Tổng cục Thuế thực hiện các bước công việc (xác định mức độ rõ ràng của câu hỏi, xác định căn cứ pháp lý trả lời, thực hiện trả lời) như tại cơ quan Cục Thuế và Chi cục Thuế.

- Thời hạn giải quyết được thực hiện theo Quy chế làm việc hiện hành của cơ quan Tổng cục Thuế.

7. Tổ chức cuộc họp chuyên đề về công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế

Tùy điều kiện, tình hình và yêu cầu thực tế của từng địa phương, định kỳ tháng, quý hoặc đột xuất khi có nhiều vướng mắc phát sinh, Cục Thuế tiến hành tổ chức cuộc họp đề trao đổi, giải quyết các vấn đề vướng mắc giữa các phòng

ban trong Cục Thuế và các Chi cục Thuế trên địa bàn trong quá trình thực thi các Luật thuế và thủ tục hành chính thuế. Việc tổ chức cuộc họp, bộ phận TTHT phối hợp với các đơn vị liên quan để thực hiện theo các bước công việc sau:

Bước 1. Chuẩn bị cuộc họp: Bộ phận TTHT trình lãnh đạo Cục Thuế để gửi công văn thông báo đến các phòng ban trong Cục Thuế, các Chi cục Thuế, nêu rõ lý do, chương trình, nội dung chuyên đề của cuộc họp, thành phần, địa điểm họp, yêu cầu tập hợp các vướng mắc của NNT, các văn bản có liên quan gửi về phòng TTHT để tổng hợp tài liệu cho cuộc họp...

Bước 2. Tổ chức cuộc họp: Lãnh đạo Cục Thuế chủ trì cuộc họp trình bày hoặc phân công người trình bày, nêu các nội dung vướng mắc cần xử lý, các thành viên cuộc họp trao đổi, tham gia ý kiến cụ thể vào từng vấn đề đang vướng mắc để đi đến thống nhất cách giải quyết.

Bước 3. Kết luận cuộc họp: Lãnh đạo Cục Thuế kết luận cách giải quyết đối với những vấn đề nêu ra tại cuộc họp. Căn cứ kết luận của lãnh đạo Cục Thuế, bộ phận TTHT ra thông báo gửi các bộ phận đã tham gia cuộc họp và các bộ phận có liên quan để triển khai thực hiện thống nhất trong toàn Cục Thuế.

8. Tổ chức sự kiện

Tùy điều kiện, tình hình và yêu cầu thực tế của từng địa phương, nhằm tuyên truyền, phổ biến đến NNT về chính sách, TTIC thuế hoặc những nội dung trọng tâm, trọng điểm về thuế trong khoảng thời gian thích hợp, hiệu quả nhằm tuyên truyền, hỗ trợ NNT trên địa bàn....; Cục Thuế có thể tiến hành tổ chức sự kiện về thuế theo từng chiến dịch, từng chủ đề, nội dung cụ thể. Bộ phận TTHT phối hợp với các đơn vị liên quan để thực hiện tổ chức sự kiện này theo các bước công việc sau:

Bước 1. Chuẩn bị tổ chức: Bộ phận TTHT chủ trì trình lãnh đạo Cục Thuế dự kiến sự kiện sẽ tổ chức (Ví dụ: Tổ chức “Tuần lễ lắng nghe ý kiến NNT”; “Tuần lễ hướng dẫn Quyết toán thuế”...); trong đó báo cáo cụ thể về chủ đề, mục đích, yêu cầu, kế hoạch, thời gian, địa điểm, nguồn nhân lực, phương tiện truyền thông, đối tượng, khách mời dự kiến tham gia... khi tổ chức sự kiện này. Xây dựng kịch bản cho sự kiện dự kiến.

Bước 2. Tổ chức sự kiện: Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo cơ quan thuế, bộ phận TTHT lập kế hoạch chi tiết, phân công công việc, nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận chức năng (Ví dụ: tùy từng chủ đề, có thể sẽ có các bộ phận khác nhau như: bộ phận trả lời trực tuyến qua internet, bộ phận tiếp xúc, đối thoại trả lời trực

tiếp NNT, bộ phận tuyên truyền hướng dẫn tại các trường học, cơ quan...). Lưu ý phối hợp với các cơ quan liên quan, các cơ quan thông tấn báo chí, phát thanh, truyền hình,... trên địa bàn để quảng bá các thông tin mà sự kiện sẽ tác động nhằm phổ biến sâu rộng đến NNT trên địa bàn. Kiểm soát quá trình sự kiện diễn ra theo đúng kịch bản dự kiến.

Bước 3. Báo cáo, đánh giá kết quả sự kiện:

Tổng kết, đánh giá kết quả đạt được; so sánh kết quả đạt được với mục tiêu, kế hoạch dự kiến ban đầu; các rủi ro và xử lý rủi ro trong quá trình tổ chức sự kiện; rút kinh nghiệm cho những lần tổ chức sau.

Thông tin tuyên truyền rộng rãi về những kết quả tích cực mà sự kiện đã đạt được; biểu dương tập thể, cá nhân đã tham gia tạo nên thành công chung của sự kiện.

III. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN HỖ TRỢ

1. Báo cáo kết quả thực hiện công tác tuyên truyền hỗ trợ

Hàng quý, năm, cơ quan thuế cấp dưới có trách nhiệm tổng hợp kết quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT để báo cáo cơ quan thuế cấp trên. Báo cáo gồm 2 phần:

- Báo cáo kết quả công tác TTHT: theo mẫu số 06/TTHT-BC
- Báo cáo đánh giá công tác TTHT: tập trung vào một số nội dung sau:
 - + Đánh giá chung tình hình và kết quả công tác TTHT trong kỳ
 - + Những tồn tại, nguyên nhân, biện pháp khắc phục
 - + Kế hoạch công tác TTHT trong kỳ tới
 - + Kiến nghị, đề xuất.

2. Thời hạn gửi báo cáo

- Báo cáo quý: Chi cục Thuế báo cáo Cục Thuế trước ngày 20 của tháng cuối quý báo cáo. Cục Thuế báo cáo Tổng cục Thuế trước ngày 25 của tháng cuối quý báo cáo.

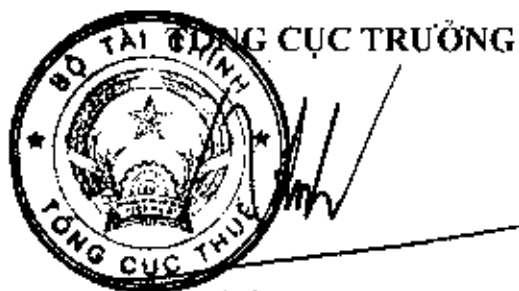
- Báo cáo năm và kế hoạch của năm tiếp theo:
 - + Chi cục Thuế gửi Cục Thuế trước ngày 20/12 của năm báo cáo.
 - + Cục Thuế gửi Tổng cục Thuế trước ngày 25/12 năm báo cáo.

Phần III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Lãnh đạo cơ quan thuế các cấp có trách nhiệm tổ chức, bố trí phân công cán bộ thực hiện đúng quy định tại quy trình này.

Trong quá trình tổ chức thực hiện quy trình, nếu có vướng mắc, Cục Thuế các tỉnh, thành phố báo cáo kịp thời về Tổng cục Thuế để nghiên cứu, giải quyết./



Bùi Văn Nam

Phụ lục
CÁC MẪU BIỂU

Các mẫu biểu Ban hành kèm theo Quyết định số 745/QĐ-TCT ngày 20 tháng 4 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế

STT	Tên mẫu biểu	Ký hiệu
1	Kế hoạch công tác tuyên truyền, hỗ trợ	01/TTHT-KH
2	Phiếu đề nghị giải đáp, kiến nghị	02/TTHT-TH
3	Phiếu đánh giá (Dùng trong hội nghị tập huấn, đối thoại)	03/TTHT-TH
4	Tổng hợp kết quả tập huấn /đối thoại	04/TTHT-TH
5	Tổng hợp ý kiến đánh giá	05/TTHT-TH
6	Báo cáo kết quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT	06/TTHT-BC

YD



TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ
CỤC THUẾ/ CHI CỤC THUẾ

KẾ HOẠCH CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NNT NĂM 20...

STT	Hình thức thực hiện	Nội dung	Số lượng	Thời gian thực hiện	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kế hoạch Tuyên truyền				
1.1	Tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông (Số tin, bài, tiêu phẩm, phóng sự, văn bản,...):	(Ví dụ: - Tuyên truyền về chính sách thuế mới - Tuyên truyền về cải cách THHC - Tuyên truyền về dịch vụ NTĐT ...)			
	+ Truyền hình				
	+ Phát thanh				
	+ Báo, tạp chí (báo giấy, báo mạng)				
	+ Trang thông tin điện tử ngành thuế				
1.2	Tổ chức họp báo				
1.3	Các chương trình phối hợp với cơ quan tuyên giáo để tuyên truyền về thuế				
	+ Hội nghị				
	+ Tin bài				
1.4	Tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp tuyên truyền, hỗ trợ do Tổng cục Thuế biên soạn phát cho NNT				
	- Số loại tài liệu, ấn phẩm				
	+ Số lượng các loại tài liệu, ấn phẩm phát				
1.5	Tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền, hỗ trợ do Cục Thuế biên soạn phát cho NNT				
	+ Số loại tài liệu, ấn phẩm				

	+ Số lượng các loại tài liệu, ấn phẩm phát				
1.6	Các hình thức tuyên truyền khác				
2	Kế hoạch Hỗ trợ NNT				
2.1	Tổ chức tập huấn cho NNT				
	- Số lớp tập huấn				
	- Số lượt người tham dự				
2.1	Tổ chức đối thoại với NNT				
	- Số buổi đối thoại				
	- Số lượt người tham dự				
3	Kế hoạch điều tra, khảo sát nhu cầu hỗ trợ				
	- Số cuộc điều tra, khảo sát				
	- Số lượt người tham gia trả lời câu hỏi điều tra, khảo sát				
4	Công tác kiểm tra (số cuộc kiểm tra)				

NGƯỜI LẬP MẪU BIỂU

(Chữ ký)

Họ và tên

Ngày tháng năm 20 ²⁰²⁰
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

TỔNG CỤC THUẾ/ CỤC THUẾ
CỤC THUẾ/ CHI CỤC THUẾ

....., ngày tháng ...năm

PHIẾU ĐỀ NGHỊ GIẢI ĐÁP, KIẾN NGHỊ

I. THÔNG TIN VỀ NNT ĐỀ NGHỊ GIẢI ĐÁP, KIẾN NGHỊ

1. Họ và tên người đề nghị:.....
2. Doanh nghiệp.....Mã số thuế
3. Địa chỉ..... Số điện thoại.....

II. NỘI DUNG ĐỀ NGHỊ GIẢI ĐÁP, KIẾN NGHỊ

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

(Chữ ký)

Họ và tên

III. NỘI DUNG CƠ QUAN THUẾ GIẢI ĐÁP

m

**TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ
CỤC THUẾ/CHI CỤC THUẾ**

..., ngày..... tháng năm 20...

PHIẾU ĐÁNH GIÁ

(Dùng trong hội nghị tập huấn, đối thoại)

Để ngày càng nâng cao chất lượng công tác tập huấn, đối thoại, hướng dẫn các vấn đề về thuế cho NNT, Cơ quan Thuế rất mong nhận được ý kiến của Ông/Bà.

Xin Ông/Bà đánh dấu vào ô cho là phù hợp:

1. Thông tin cho cung cấp trong hội nghị, tập huấn/đối thoại:

Rất đầy đủ Khá đầy đủ Chấp nhận Thông tin
chi tiết được chưa đầy đủ

2. Cách thức trình bày của giảng viên/cán bộ giải đáp:

Rất rõ ràng Khá rõ ràng Chấp nhận Không rõ ràng,
dễ hiểu dễ hiểu được khó hiểu

3. Chất lượng giải đáp vướng mắc của giảng viên/cán bộ giải đáp:

Rất rõ ràng Khá rõ ràng Chấp nhận Không rõ ràng,
đầy đủ đầy đủ được không thỏa đáng

4. Thời gian tổ chức:

Vừa đủ Quá dài Thiếu thời
gian

5. Các ý kiến khác:

Cơ quan Thuế trân trọng cảm ơn những ý kiến đóng góp của Ông/Bà.

Xin vui lòng gửi lại phiếu này cho ban tổ chức hoặc gửi về Tổng cục Thuế/Cục Thuế/Chi cục Thuế theo địa chỉ:

Vụ/Phòng/Đội Tuyên truyền và Hỗ trợ NNT

Tổng cục Thuế/Cục Thuế/Chi cục Thuế

TỔNG HỢP KẾT QUẢ TẬP HUẤN/ĐỐI THOẠI

1. Nội dung/Chủ đề tập huấn/đối thoại:.....
2. Số người tham dự:.....
3. Thời gian Hội nghị:.....(từ ngày...đến ngày...).
4. Các nội dung vướng mắc đã giải đáp trực tiếp

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời	Ghi chú
1			Tổng hợp theo từng chuyên đề, từng nội dung hoặc theo sắc thuế
2			
...			

5. Các nội dung hẹn trả lời sau

STT	Nội dung câu hỏi	Lý do chưa trả lời	Ghi chú
1			Tổng hợp theo từng chuyên đề, từng nội dung hoặc theo sắc thuế
2			
...			

..., ngày...tháng ...năm ...
CÁN BỘ TỔNG HỢP

(Chữ ký)

Họ và tên

TỔNG CỤC THUẾ/CỤC THUẾ
CỤC THUẾ/ CHI CỤC THUẾ

TỔNG HỢP Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ
(Dùng trong hội nghị tập huấn, đối thoại)

1. Tên hội nghị tập huấn/đối thoại:
2. Thời gian tổ chức:
3. Địa điểm:
4. Số lượng người tham gia hội nghị:
5. Số phiếu đánh giá:
6. Kết quả ý kiến đánh giá:

STT	Nội dung ý kiến	Kết quả	
		Số lượng ý kiến	Tỷ lệ (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Thông tin cung cấp:		
	- Rất đầy đủ, chi tiết		
	- Khá đầy đủ		
	- Chấp nhận được		
2	Thông tin chưa đầy đủ		
	Cách thức trình bày của giảng viên/cán bộ giải đáp:		
	- Rất rõ ràng, dễ hiểu		
	- Khá rõ ràng, dễ hiểu		
3	- Chấp nhận được		
	- Không rõ ràng, khó hiểu		
	Chất lượng giải đáp vướng mắc của giảng viên/cán bộ giải đáp		
	- Rất rõ ràng, đầy đủ		
4	- Khá rõ ràng, đầy đủ		
	- Chấp nhận được		
	- Không rõ ràng, không thỏa đáng		
	Thời gian tổ chức		
5	- Vừa đủ		
	- Quá dài		
	- Thiếu thời gian		
	Ý kiến khác		

..... Ngày tháng năm 20...

CÁN BỘ TỔNG HỢP
(Chữ ký)

Họ và tên

BÁO CÁO
Kết quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT
Quý..... năm 20...

Kính gửi:

STT	Nội dung	Thực hiện trong quý	Lũy kế từ đầu năm	Ghi chú
1	Kết quả công tác Tuyên truyền			
1.1	Tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông: (Số tin, bài, tiểu phẩm, phóng sự,...) + Truyền hình + Phát thanh + Báo, tạp chí (báo giấy, báo mạng) + Trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế/Cục Thuế			
1.2	Tổ chức họp báo (Số cuộc họp báo)			
1.3	Phối hợp với cơ quan tuyên giáo để tuyên truyền về thuế + Số hội nghị + Số lượng tin, bài			
1.4	Cấp phát cho NNT các tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp tuyên truyền, hỗ trợ do Tổng cục Thuế biên soạn: + Số loại tài liệu, ấn phẩm đã tiếp nhận, cấp phát + Số lượng tài liệu, ấn phẩm đã cấp phát			
1.5	Cấp phát cho NNT các tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp tuyên truyền, hỗ trợ do Cục Thuế biên soạn: + Số loại tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp đã biên soạn, cấp phát + Số lượng tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp đã cấp phát			
1.6	Kết quả các hình thức tuyên truyền khác			
2	Kết quả công tác Hỗ trợ NNT			
2.1	Giải đáp vướng mắc bằng văn bản			
	- Tổng số văn bản hỏi			
	- Số văn bản đã trả lời đúng hạn			
	- Tỷ lệ % văn bản trả lời đúng hạn			
	- Số văn bản báo cáo cấp trên và đã được trả lời			
	- Số văn bản đã báo cáo cấp trên nhưng chưa được trả lời			
2.2	Tổ chức tập huấn cho NNT			
	- Số lớp tập huấn			

	- Số lượt người tham dự			
2.3	Tổ chức đối thoại với NNT			
	- Số buổi đối thoại			
	- Số lượt người tham dự			
3	Điều tra, khảo sát nhu cầu hỗ trợ			
	Số cuộc điều tra, khảo sát			
	Số lượt người tham gia trả lời câu hỏi điều tra, khảo sát			
4	Công tác kiểm tra (số cuộc kiểm tra)			

NGƯỜI LẬP BIỂU

(Chữ ký)

Họ và tên

Ngày tháng năm 20...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUẾ
(Chữ ký, dấu)

Họ và tên