BỘ TÀI CHÍNH **CỤC THUẾ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 3509 /QĐ-CT	*Hà Nội, ngày 17 tháng 11 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy tắc ứng xử với người nộp thuế

CỤC TRƯỞNG CỤC THUẾ

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 24 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 170/2025/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức;

Căn cứ Quyết định số 381/QĐ-BTC ngày 26 tháng 02 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Thuế; Quyết định số 1892/QĐ-BTC ngày 30 tháng 5 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính sửa đổi, bổ sung các Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của đơn vị thuộc Bộ Tài chính; Quyết định số 2229/QĐ-BTC ngày 30/6/2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính sửa đổi, bổ sung Quyết định số 381/QĐ-BTC ngày 26 tháng 02 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Thuế;

Căn cứ Quyết định số 1528/QĐ-BTC ngày 28 tháng 4 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định về phân công, phân cấp công tác tổ chức, cán bộ tại Bộ Tài chính;

Theo đề nghị Trưởng ban Ban Tổ chức cán bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc ứng xử với người nộp thuế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Trưởng ban Ban Tổ chức cán bộ, Chánh Văn phòng Cục Thuế và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục Thuế chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Cục Thuế;
- Các Ban, đơn vị thuộc Cục Thuế;
- Thuế tỉnh, thành phố;
- Trang TTĐT Cục Thuế;
- Lưu: VT, TCCB (44 b).

CỤC TRƯỞNG

Mai Xuân Thành

THƯ VIỆN PHÁP LUẬT * Tel: +84-28-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn

BỘ TÀI CHÍNH
CỤC THUẾ

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

QUY ĐỊNH
Quy tắc ứng xử với người nộp thuế

(Kèm theo Quyết định số 3509 /QĐ-CT ngày 17 tháng 11 năm 2025 của Cục trưởng Cục Thuế)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quyết định này quy định quy tắc ứng xử của công chức thuế với người nộp thuế trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật; trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong việc thực hiện và xử lý vi phạm đối với công chức thuộc thẩm quyền quản lý.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Đối tượng áp dụng là công chức trực tiếp thực hiện công tác quản lý thuế tại các đơn vị thuộc cơ quan thuế các cấp.

Quy chế này được vận dụng để áp dụng đối với người làm việc theo chế độ hợp đồng theo quy định của Chính phủ về hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính.

Điều 3. Mục đích

Mục đích quy định Quy tắc ứng xử với người nộp thuế nhằm:

1. Góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng ngành thuế hiện đại, tinh gọn, hoạt động hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả.

2. Góp phần xây dựng đội ngũ công chức thuế có phẩm chất chính trị tốt, có đạo đức nghề nghiệp, giỏi chuyên môn nghiệp vụ, có tư duy đổi mới sáng tạo, có khả năng ứng dụng khoa học, công nghệ và chuyển đổi số trong thực thi nhiệm vụ, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của ngành thuế trong thời kỳ mới.

3. Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ công chức thuế trong giao tiếp ứng xử với người nộp thuế.

4. Là cơ sở để mỗi cá nhân tự điều chỉnh hành vi của mình nhằm đạt tới các giá trị văn hóa.

THƯ VIỆN PHÁP LUẬT * Tel: +84-28-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn

5. Nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức thuế trong công tác phòng, chống tham nhũng.

6. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực thi văn hóa công vụ; làm căn cứ để cơ quan thuế các cấp xem xét trách nhiệm của công chức khi vi phạm các chuẩn mực ứng xử với người nộp thuế, đồng thời là căn cứ để người nộp thuế giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của công chức thuế.

7. Góp phần xây dựng hình ảnh của cơ quan thuế với người nộp thuế thực sự thân thiện, gần gũi, là địa chỉ tin cậy của người nộp thuế.

8. Góp phần xây dựng niềm tin, sự hài lòng của người nộp thuế với cơ quan thuế. Mỗi thái độ ứng xử chuẩn mực, chuyên nghiệp của công chức thuế sẽ giúp người dân tin tưởng vào tính liêm chính, công bằng, minh bạch, khách quan của cơ quan thuế. Khi người nộp thuế hài lòng với cách ứng xử của cơ quan thuế, thì sẽ khuyến khích người nộp thuế tự nguyện tuân thủ pháp luật thuế.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

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

1. Chuẩn mực ứng xử với người nộp thuế là các quy định về những việc phải làm hoặc không được làm của công chức thuế với người nộp thuế trong việc thực thi chức trách, nhiệm vụ được giao theo quy định của pháp luật về thuế, quản lý thuế và pháp luật có liên quan.

2. Cơ quan Thuế bao gồm cơ quan Cục Thuế; Thuế tỉnh, thành phố; Thuế cơ sở.

3. Người nộp thuế là tổ chức, hộ gia đình, hộ kinh doanh, cá nhân nộp thuế theo quy định của pháp luật về thuế và pháp luật có liên quan.

Chương II
CHUẨN MỰC ỨNG XỬ

Điều 5. Các quy định chung

1. Gương mẫu chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị; Tận tụy phục vụ nhân dân; Tôn trọng, bảo đảm, bảo vệ quyền, lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của người nộp thuế; Luôn có ý thức tổ chức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

2. Thực hiện đúng, đầy đủ chức trách, nhiệm vụ của công chức, bao gồm những việc phải làm và những việc không được làm theo quy định của Luật Cán

THƯ VIỆN PHÁP LUẬT * Tel: +84-28-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn

bộ, công chức, Luật Thanh tra, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân, Luật Phòng, chống tham nhũng và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

3. Có đạo đức trong sáng, mẫu mực, thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư trong thực thi công vụ.

4. Nắm vững pháp luật, thông thạo nghiệp vụ chuyên môn. Thi hành công vụ theo đúng quy định của pháp luật và quy trình nghiệp vụ của ngành thuế.

5. Thường xuyên rèn luyện đạo đức lối sống, học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

6. Thực hiện nghiêm quy định cấm hút thuốc lá nơi làm việc, nơi công cộng; nghiêm cấm hành vi như uống rượu, bia trong giờ làm việc, trong giờ nghỉ trưa; say rượu, bia ở nơi công cộng; đánh bạc dưới mọi hình thức và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

7. Bảo vệ bí mật Nhà nước, chấp hành nghiêm các quy định giữ gìn bí mật số liệu, tài liệu, sổ sách có liên quan đến công vụ.

8. Kiên quyết đấu tranh chống mọi hành vi vi phạm pháp luật thuế và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Điều 6. Trang phục, tác phong làm việc khi tiếp xúc với người nộp thuế

1. Công chức phải mặc trang phục, đeo thẻ, biển tên, cầu vai, phù hiệu cấp hiệu, biển hiệu công chức theo đúng quy định của ngành thuế; có tư thế, tác phong nghiêm túc, lịch sự; phải giữ uy tín, hình ảnh, danh dự ngành thuế.

2. Nghiêm cấm công chức sử dụng phù hiệu, cấp hiệu, trang phục và biển hiệu công chức ngành thuế vào mục đích cá nhân. Không sử dụng trang phục ngành thuế khi không thực thi nhiệm vụ, công vụ.

Điều 7. Những việc phải làm trong giao tiếp, ứng xử với người nộp thuế

1. Trong giao tiếp, ứng xử với người nộp thuế, công chức thuế phải có thái độ tôn trọng, lịch sự, văn minh, thân thiện, giải thích tận tình, thấu đáo, chủ động hướng dẫn, hỗ trợ người nộp thuế, thực hiện đúng, đầy đủ, kịp thời pháp luật thuế.

2. Tạo mọi điều kiện thuận lợi để người nộp thuế tự nguyện chấp hành pháp luật thuế với phương châm lấy người nộp thuế là *"trung tâm phục vụ"*, là khách hàng quan trọng của cơ quan thuế.

3. Thực hiện "4 xin, 4 luôn": xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ trong giao tiếp, ứng xử với người nộp thuế.

4. Khi giao dịch trực tiếp, hoặc bằng văn bản hành chính hoặc qua các

THƯ VIỆN PHÁP LUẬT * Tel: +84-28-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn

phương tiện thông tin (điện thoại, thư tín, qua mạng...) phải bảo đảm thông tin được trao đổi đúng, đủ, cụ thể, chính xác các nội dung mà người nộp thuế cần hướng dẫn, trả lời.

5. Khi giao tiếp qua điện thoại và các phương thức giao tiếp trực tuyến khác, công chức phải xưng tên, chức danh, chức vụ, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, cụ thể với âm lượng vừa đủ nghe, thái độ hòa nhã, lịch sự với người nộp thuế.

6. Chấp hành nghiêm chế độ bảo mật, quy định phát ngôn của cơ quan.

7. Chấp hành nghiêm những điều cần xây, cần chống theo quy định của pháp luật và của ngành thuế.

8. Thực hiện nghiêm chỉnh, đầy đủ các quy định của pháp luật cán bộ, công chức, các nội quy, quy định của ngành và của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Những việc không được làm trong giao tiếp, ứng xử với người nộp thuế

Trong giao tiếp, ứng xử với người nộp thuế, công chức thuế không được thực hiện các hành vi sau đây:

1. Có thái độ, hành vi ứng xử, giao tiếp không đúng chuẩn mực, sử dụng trang phục trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ với người nộp thuế không đúng quy định của pháp luật và của ngành thuế.

2. Thực hiện hành vi trái pháp luật; lạm quyền, sách nhiễu, vòi vĩnh, gây khó khăn, phiền hà, chậm trễ trong thực thi nhiệm vụ, công vụ với người nộp thuế để trục lợi cá nhân; gây thiệt hại cho ngân sách nhà nước; vi phạm quyền, lợi ích chính đáng, danh dự, nhân phẩm của người nộp thuế.

3. Từ chối các yêu cầu chính đáng, đúng pháp luật của người nộp thuế phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao.

4. Thông đồng, móc ngoặc, tiếp tay cho người nộp thuế vi phạm quy định trong công tác quản lý thuế để trục lợi cá nhân, gây thiệt hại cho ngân sách nhà nước; tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.

5. Đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, thiếu tinh thần hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong thực thi nhiệm vụ, công vụ với người nộp thuế.

6. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật; Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ bên ngoài cơ quan, đơn vị, ngoài bộ phận một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

THƯ VIỆN PHÁP LUẬT * Tel: +84-28-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn

7. Nhận lợi ích bằng tiền, quà tặng (sai quy định) của người nộp thuế dưới mọi hình thức.

8. Không được sử dụng mạng xã hội hoặc phương tiện công nghệ để bình luận, chia sẻ thông tin sai lệch liên quan đến người nộp thuế.

9. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục Thuế

1. Chỉ đạo niêm yết công khai tại các trụ sở làm việc của cơ quan thuế các cấp.

2. Công tác kiểm tra, giám sát phải có nội dung đánh giá thực hiện quy tắc ứng xử. Định kỳ hàng quý có báo cáo đánh giá qua bộ phận tổ chức cán bộ để theo dõi, tổng hợp chung và công khai kết quả thực hiện quy tắc ứng xử với người nộp thuế trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ tại đơn vị.

3. Tổ chức triển khai thực hiện và chỉ đạo các đơn vị thuộc phạm vi quản lý thực hiện thống nhất Quy định này.

4. Phổ biến, quán triệt Quy định này đến toàn thể công chức thuộc thẩm quyền quản lý của đơn vị.

5. Tăng cường kiểm tra, giám sát công chức thuộc phạm vi quản lý của đơn vị nhằm kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi vi phạm Quy định này, trong đó có biện pháp giám sát, phòng ngừa và xử lý nghiêm đối với các hành vi sách nhiễu, vòi vĩnh, gây phiền hà cho người nộp thuế và các hành vi trái pháp luật khác của công chức thuế. Trường hợp để xảy ra vi phạm, thủ trưởng đơn vị và công chức vi phạm phải chịu trách nhiệm và bị xử lý theo quy định.

6. Định kỳ trước ngày 31 tháng 12 hàng năm, cơ quan thuế các cấp phải báo cáo cơ quan thuế cấp trên trực tiếp về tình hình thực hiện quy tắc ứng xử của công chức thuế với người nộp thuế thuộc phạm vi quản lý của đơn vị.

Điều 10. Trách nhiệm của công chức thuế

Công chức thuế, ngoài việc thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật, nội quy, quy chế của ngành; cần nắm vững, thực hiện đúng, đầy đủ và vận động, giám sát, nhắc nhở đồng nghiệp cùng thực hiện các quy định của Quy định này.

Điều 11. Khen thưởng, kỷ luật

1. Quy định này là một tiêu chuẩn để đánh giá, xếp loại và bình xét danh hiệu thi đua, khen thưởng hàng năm của tập thể, cá nhân.

THƯ VIỆN PHÁP LUẬT * Tel: +84-28-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn

2. Công chức tại cơ quan thuế các cấp thực hiện tốt Quy định này sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

3. Công chức vi phạm các quy định tại Quy định này, tùy mức độ, sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai tại tổ chức mình công tác. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật và quy định của ngành thuế.

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp, đề nghị thủ trưởng các đơn vị phản ảnh về Cục Thuế (qua Ban Tổ chức cán bộ) để sửa đổi, bổ sung./.

THƯ VIỆN PHÁP LUẬT * Tel: +84-28-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn