

Số: 4195/QĐ-TCHQ

Hà Nội, ngày 18 tháng 12 năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, phân loại,  
giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan**

**TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN**

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Hải quan số 54/2014/QH13 ngày 23/6/2014;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Tổng 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 về Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Hải quan trực thuộc Bộ Tài chính;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, phân loại, giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ 01 tháng 01 năm 2018.

Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra, Chánh Văn phòng Tổng cục Hải quan, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Đ/c Thứ trưởng Vũ Thị Mai (đề b/c);
- Thanh tra Bộ Tài chính (đề b/c);
- Lãnh đạo Tổng cục Hải quan;
- Công TTĐT Tổng cục Hải quan;
- Lưu: VT, TTr (05b).

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG  
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**



Nguyễn Công Bình

## QUY CHẾ

### Phối hợp tiếp nhận, phân loại, giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4195 /QĐ-TCHQ  
ngày 18 tháng 12 năm 2017 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

#### 1. Phạm vi điều chỉnh.

Quy chế này quy định về việc phối hợp tiếp nhận, phân loại, giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan.

#### 2. Đối tượng áp dụng.

Đối tượng áp dụng của Quy chế này là cơ quan Hải quan, công chức, viên chức và người lao động tại cơ quan Hải quan.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau.

1. *Khiếu nại trong lĩnh vực Hải quan* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan Hải quan (đơn vị có thẩm quyền) xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan Hải quan, của người có thẩm quyền trong cơ quan Hải quan hoặc quyết định kỷ luật công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. *Các đơn vị Hải quan ở trung ương* là các tổ chức hành chính giúp Tổng Cục trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà nước về Hải quan, các tổ chức sự nghiệp (quy định tại khoản 1 Điều 3 Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 của Thủ tướng Chính phủ) và Ban Cải cách hiện đại hóa Hải quan.

3. *Các đơn vị Hải quan ở địa phương* là các Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố; các Chi cục Hải quan, Đội Kiểm soát Hải quan và đơn vị tương đương thuộc Cục Hải quan tỉnh, thành phố (quy định tại điểm a, b khoản 2 Điều 3 Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 của Thủ tướng Chính phủ).

4. *Tổ chức Thanh tra – Kiểm tra* là Phòng Thanh tra – Kiểm tra, đơn vị tương đương có chức năng tham mưu về công tác thanh tra, kiểm tra thuộc Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện**

1. Phải đảm bảo sự thống nhất trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tham mưu giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan; của công chức, viên chức làm việc tại cơ quan Hải quan.

2. Việc phối hợp tiếp nhận, giải quyết khiếu nại phải đảm bảo khách quan, chính xác, kịp thời và đúng quy định của pháp luật.

3. Đơn khiếu nại được tiếp nhận phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.

4. Việc phân loại đơn khiếu nại căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị đã được Bộ trưởng Bộ Tài chính, Tổng Cục trưởng Tổng cục Hải quan quy định.

### **Điều 4. Tiếp nhận, phân loại đơn**

1. Việc tiếp nhận đơn khiếu nại thực hiện theo quy chế văn thư của Tổng cục Hải quan.

2. Khiếu nại được tiếp nhận qua công tác tiếp công dân phải được thực hiện đăng ký văn bản đến theo quy chế văn thư của Tổng cục Hải quan.

3. Tất cả các đơn khiếu nại sau khi tiếp nhận phải được chuyển ngay đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật để kịp thời giải quyết.

a) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Cục trưởng.

Đơn khiếu nại phải được chuyển ngay đến Tổng Cục trưởng, hoặc Phó Tổng Cục trưởng được phân công phụ trách nội dung bị khiếu nại để xem xét chỉ đạo đơn vị chuyên môn tham mưu cho Tổng Cục trưởng giải quyết theo quy định.

b) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục trưởng Cục Hải quan.

Đơn khiếu nại phải được chuyển ngay đến Cục trưởng Cục Hải quan để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Cục trưởng Cục Hải quan xem xét nội dung khiếu nại, chỉ đạo đơn vị chuyên môn liên quan đến nội dung bị khiếu nại tham mưu cho Cục trưởng giải quyết theo quy định.

c) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị hải quan ở địa phương.

Đơn khiếu nại phải được chuyển ngay đến Thủ trưởng đơn vị để giải quyết theo quy định của pháp luật

## **Chương II**

### **XỬ LÝ KHIẾU NẠI TẠI CÁC ĐƠN VỊ HẢI QUAN Ở TRUNG ƯƠNG**

#### **Điều 5. Trách nhiệm của Vụ Thanh tra – Kiểm tra**

1. Là đơn vị đầu mối tham mưu cho Tổng Cục trưởng về công tác giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật; theo dõi, tổng hợp công tác giải quyết khiếu nại trong toàn ngành.

2. Khi được Tổng Cục trưởng, Phó Tổng cục trưởng giao phân loại đơn khiếu nại.

a) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Cục trưởng.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại, Vụ Thanh tra – Kiểm tra căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trình Tổng Cục trưởng (hoặc Phó Tổng Cục trưởng phụ trách) chỉ đạo đơn vị chuyên môn chủ trì tham mưu Tổng Cục trưởng giải quyết khiếu nại theo quy định.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc sau khi được Lãnh đạo Tổng cục Hải quan đồng ý, Vụ Thanh tra – Kiểm tra chuyển đơn đến đơn vị chủ trì để tham mưu Tổng Cục trưởng giải quyết khiếu nại theo quy định.

b) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị Hải quan ở trung ương.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Vụ Thanh tra – Kiểm tra chuyển đơn đến người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

c) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị Hải quan ở địa phương.

Trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Vụ trưởng Vụ Thanh tra – Kiểm tra thừa lệnh Tổng Cục trưởng ký văn bản chuyển đơn đến Cục trưởng Cục Hải quan tỉnh, thành phố để xử lý theo quy định và thông báo cho người khiếu nại biết.

d) Khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan Hải quan.

Trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Vụ trưởng Vụ Thanh tra – Kiểm tra thừa lệnh Tổng Cục trưởng ký văn bản hướng dẫn người khiếu nại thực hiện khiếu nại đến người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

3. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Tổng Cục trưởng.

a) Khiếu nại về nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của Vụ Thanh tra – Kiểm tra được Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định.

b) Khiếu nại lần hai các quyết định hành chính đã được giải quyết khiếu nại lần đầu quy định tại khoản 1 Điều 8, khoản 1 Điều 9 Quy chế này.

c) Các vụ việc có nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng.

d) Khiếu nại khác do Tổng Cục trưởng giao.

### **Điều 6. Trách nhiệm của Văn phòng Tổng cục Hải quan**

1. Tiếp nhận đơn khiếu nại theo quy chế tiếp nhận, đăng ký văn bản đến của Tổng cục Hải quan; đồng thời chuyển ngay đơn khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

a) Đơn khiếu nại gửi đến Tổng Cục trưởng, các Phó Tổng Cục trưởng qua bộ phận văn thư đến của Tổng cục Hải quan.

Văn phòng Tổng cục Hải quan chuyển ngay đơn đến Tổng Cục trưởng (hoặc Phó Tổng Cục trưởng) để chỉ đạo xử lý theo quy định.

Căn cứ chỉ đạo của Tổng Cục trưởng (hoặc Phó Tổng Cục trưởng), trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc Văn phòng Tổng cục Hải quan chuyển đơn đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; hoặc chuyển đơn đến đơn vị chuyên môn để tham mưu cho Tổng Cục trưởng giải quyết khiếu nại theo quy định.

b) Đơn khiếu nại gửi trực tiếp đến Tổng Cục trưởng, các Phó Tổng Cục trưởng.

Căn cứ chỉ đạo của Tổng Cục trưởng (hoặc Phó Tổng Cục trưởng), trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc Văn phòng Tổng cục Hải quan làm thủ tục tiếp nhận đơn theo quy chế văn thư của Tổng cục Hải quan và chuyển theo điểm a khoản 1 Điều này.

c) Việc luân chuyển đơn khiếu nại phải được ghi nhận đồng thời trên hệ thống văn thư điện tử của Tổng cục Hải quan.

2. Chánh Văn phòng Tổng cục Hải quan giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền được pháp luật quy định.

3. Tham mưu giải quyết khiếu nại theo chỉ đạo của Tổng cục trưởng.

4. Xử lý thông tin từ các nguồn khác (báo viết, báo hình, ...).

Văn phòng Tổng cục Hải quan khi tiếp nhận thông tin từ các nguồn khác (báo hình, báo viết, ...) có nội dung khiếu nại liên quan đến quản lý nhà nước về Hải quan thì chuyển ngay đến Vụ Thanh tra – Kiểm tra để báo cáo Lãnh đạo Tổng cục Hải quan chỉ đạo xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Điều 7. Trách nhiệm chung của Vụ, Cục và Đơn vị tương đương**

### 1. Xử lý đơn khiếu nại.

a) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị.

Đơn vị tiếp nhận, giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

b) Khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị.

Trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Thủ trưởng đơn vị hướng dẫn người khiếu nại thực hiện khiếu nại đến người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng.

a) Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại các nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ theo quy định của Bộ Tài chính (trừ khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của Thủ trưởng đơn vị).

b) Khiếu nại do Tổng Cục trưởng giao.

c) Phối hợp cử người tham gia Tổ xác minh; tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại theo chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng cục Hải quan.

### 3. Báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại.

Đơn vị báo cáo kết quả tiếp nhận, phân loại và giải quyết khiếu nại về Vụ Thanh tra – Kiểm tra theo hướng dẫn của Tổng cục Hải quan tại Công văn số 5890/TCHQ-TTr ngày 07/10/2013.

## **Điều 8. Trách nhiệm của Cục trưởng Cục Kiểm tra sau thông quan**

1. Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Cục trưởng Cục Kiểm tra sau thông quan.

2. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng trong lĩnh vực kiểm tra sau thông quan.

3. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng trong lĩnh vực kiểm tra sau thông quan (trừ khiếu nại đã được giải quyết khiếu nại lần đầu quy định tại khoản 1 Điều này).

4. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại khác theo chỉ đạo của Tổng Cục trưởng.

## **Điều 9. Trách nhiệm của Cục trưởng Cục Thuế xuất nhập khẩu**

1. Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Cục trưởng Cục Thuế xuất nhập khẩu.

2. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng trong lĩnh vực chính sách thuế và quản lý thuế đối với hàng

hóa xuất khẩu, nhập khẩu (trừ khiếu nại quy định tại khoản 2 Điều 8 Quy chế này).

3. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng trong lĩnh vực chính sách thuế và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu (trừ khiếu nại đã được giải quyết lần đầu quy định tại khoản 1 Điều này).

4. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại khác theo chỉ đạo của Tổng Cục trưởng.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Vụ trưởng Vụ Pháp chế**

1. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng về trách nhiệm bồi thường nhà nước trong lĩnh vực hải quan; về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.

2. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng về trách nhiệm bồi thường nhà nước trong lĩnh vực hải quan; về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.

3. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại khác theo chỉ đạo của Tổng Cục trưởng.

### **Điều 11. Giải quyết khiếu nại về công tác kiểm soát, chống buôn lậu trong lĩnh vực Hải quan**

1. Trách nhiệm của Cục trưởng Cục Điều tra chống buôn lậu.

a) Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Cục trưởng Cục Điều tra chống buôn lậu.

b) Giải quyết khiếu nại lần hai các quyết định hành chính do Đội trưởng Đội Kiểm soát chống buôn lậu, Hải đội trưởng Hải đội Kiểm soát trên biển ban hành về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực Hải quan.

c) Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại khác theo chỉ đạo của Tổng Cục trưởng.

2. Trách nhiệm của Đội trưởng Đội Kiểm soát chống buôn lậu, Hải đội trưởng Hải đội Kiểm soát trên biển.

Giải quyết khiếu nại lần đầu các quyết định hành chính do Đội trưởng Đội Kiểm soát chống buôn lậu, Hải đội trưởng Hải đội Kiểm soát trên biển ban hành về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực Hải quan.

### **Điều 12. Giải quyết khiếu nại về kết quả phân tích hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu thuộc phạm vi quản lý của cơ quan Hải quan**

1. Trách nhiệm của Cục trưởng Cục Kiểm định hải quan.

a) Giải quyết khiếu nại lần đầu các quyết định hành chính do Cục trưởng Cục Kiểm định hải quan ban hành về kết quả phân tích hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu trong phạm vi quản lý của Tổng cục Hải quan.

b) Giải quyết khiếu nại lần hai các quyết định hành chính do Chi cục trưởng Chi cục Kiểm định hải quan ban hành về kết quả phân tích hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu trong phạm vi quản lý của Tổng cục Hải quan.

c) Tham mưu giải quyết khiếu nại kết quả phân tích để làm cơ sở Tổng Cục trưởng ban hành thông báo phân loại hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu.

Chủ trì tham mưu cho Tổng Cục trưởng giải quyết khiếu nại lần đầu đối với các quyết định hành chính do Tổng Cục trưởng ban hành về việc phân loại hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu.

d) Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại khác theo chỉ đạo của Tổng Cục trưởng.

## 2. Trách nhiệm của Chi cục trưởng Chi cục Kiểm định hải quan.

Giải quyết khiếu nại lần đầu các quyết định hành chính do Chi cục trưởng Chi cục Kiểm định hải quan ban hành về kết quả phân tích hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu trong phạm vi quản lý của Tổng cục Hải quan.

### **Chương III**

## **XỬ LÝ KHIẾU NẠI TẠI CÁC ĐƠN VỊ HẢI QUAN Ở ĐỊA PHƯƠNG**

### **Điều 13. Trách nhiệm của Tổ chức Thanh tra – Kiểm tra**

1. Là đơn vị đầu mối tham mưu cho Cục trưởng về công tác giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật; giúp việc cho Cục trưởng theo dõi, tổng hợp, báo cáo công tác giải quyết khiếu nại trong toàn Cục.

2. Khi được Cục trưởng giao phân loại đơn khiếu nại.

a) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục trưởng.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại, Tổ chức Thanh tra – Kiểm tra báo cáo Cục trưởng (hoặc Phó Cục trưởng phụ trách) chuyển đơn khiếu nại đến đơn vị có chức năng liên quan đến nội dung bị khiếu nại để tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại theo quy định.

b) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục trưởng và tương đương; của Đội trưởng Đội nghiệp vụ thuộc Chi cục.

Trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Tổ chức Thanh tra – Kiểm tra báo cáo Cục trưởng (hoặc Phó Cục trưởng



phụ trách) chuyển đơn đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết.

3. Khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị Hải quan ở địa phương.

Trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Tổ chức Thanh tra – Kiểm tra kiến nghị Cục trưởng ký văn bản hướng dẫn người khiếu nại thực hiện khiếu nại đến người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

4. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục trưởng.

a) Khiếu nại có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của nhiều đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan.

b) Vụ việc có nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền của Cục trưởng.

c) Khiếu nại khác do Cục trưởng giao.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng**

1. Tiếp nhận đơn khiếu nại theo quy chế tiếp nhận, đăng ký văn bản đến; đồng thời chuyển ngay đơn khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật và quy định của Quy chế này.

a) Đơn khiếu nại gửi đến Cục trưởng (hoặc Phó Cục trưởng) qua bộ phận tiếp nhận văn bản đến.

Văn phòng Cục chuyển ngay đơn đến Cục trưởng (hoặc Phó Cục trưởng) để chỉ đạo xử lý theo quy định.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc, sau khi có chỉ đạo của Cục trưởng (hoặc Phó Cục trưởng), Văn phòng Cục trực tiếp xử lý đơn; hoặc chuyển đơn đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; hoặc chuyển đơn đến đơn vị chức năng để tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại theo quy định.

b) Đơn khiếu nại gửi trực tiếp đến Cục trưởng (hoặc Phó Cục trưởng).

Căn cứ chỉ đạo của Cục trưởng (hoặc Phó Cục trưởng), trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc, Văn phòng Cục làm thủ tục tiếp nhận đơn theo quy chế văn bản đến và chuyển đơn theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này.

c) Văn phòng Cục có chức năng tham mưu về công tác thanh tra, kiểm tra thực hiện chuyển đơn theo quy định tại khoản 2 khoản 3 Điều 13 Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền.

3. Tham mưu giải quyết khiếu nại theo chỉ đạo của Cục trưởng.

### **Điều 15. Trách nhiệm của Phòng, Chi cục và tương đương**

1. Xử lý đơn khiếu nại.

a) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị.

Đơn vị tiếp nhận, xử lý khiếu nại theo quy định của pháp luật. Thông báo bằng văn bản đến Tổ chức Thanh tra – Kiểm tra về việc tiếp nhận, thụ lý đơn khiếu nại để theo dõi, tổng hợp.

b) Khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị.

Trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Thủ trưởng đơn vị hướng dẫn người khiếu nại thực hiện khiếu nại đến người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

c) Việc luân chuyển đơn khiếu nại phải được ghi nhận đồng thời trên hệ thống văn thư điện tử của Cục Hải quan.

2. Tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Cục trưởng.

a) Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại các nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được Bộ trưởng Bộ Tài chính, Tổng Cục trưởng Tổng cục Hải quan quy định (trừ khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của Thủ trưởng đơn vị).

b) Khiếu nại do Cục trưởng giao.

c) Phối hợp tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại theo chỉ đạo của Cục trưởng; cử người tham gia Tổ xác minh.

3. Báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại.

Hàng tháng các đơn vị báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại về Tổ chức Thanh tra – Kiểm tra để phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo (nêu rõ giữ nguyên/hủy/hủy một phần quyết định hành chính bị khiếu nại).

### **Điều 16. Trách nhiệm của Chi cục trưởng Chi cục Kiểm tra sau thông quan**

1. Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chi Cục trưởng Chi cục Kiểm tra sau thông quan.

2. Chủ trì tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại lần đầu đối với các quyết định hành chính do Cục trưởng ban hành trong lĩnh vực kiểm tra sau thông quan.

3. Chủ trì tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại lần hai đối với các quyết định hành chính do Chi cục trưởng ban hành trong lĩnh vực kiểm tra

sau thông quan (trừ khiếu nại đã được giải quyết lần đầu quy định tại khoản 1 Điều này).

**Điều 17. Trách nhiệm của Trưởng phòng Phòng Thuế xuất nhập khẩu**

1. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Cục trưởng trong lĩnh vực chính sách thuế và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu (trừ khiếu nại nêu tại khoản 2 Điều 16 Quy chế này).

2. Chủ trì tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại lần hai đối với các quyết định hành chính do Chi Cục trưởng (và tương đương) ban hành trong lĩnh vực chính sách thuế và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu (trừ khiếu nại nêu tại khoản 3 Điều 16).

**Điều 18. Trách nhiệm của Trưởng phòng Chống buôn lậu và Xử lý vi phạm, thủ trưởng đơn vị tương đương được giao tham mưu về trách nhiệm bồi thường nhà nước, xử lý vi phạm hành chính**

1. Chủ trì tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại lần đầu đối với các quyết định hành chính do Cục trưởng ban hành về trách nhiệm bồi thường nhà nước trong lĩnh vực hải quan; về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.

2. Chủ trì tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại lần hai đối với các quyết định hành chính do Chi Cục trưởng (và tương đương) ban hành về trách nhiệm bồi thường nhà nước trong lĩnh vực hải quan; về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.

**Chương IV**  
**TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ**  
**KHI XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**Điều 19. Trách nhiệm của đơn vị tham mưu giải quyết khiếu nại**

1. Tham mưu cho người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành thông báo thụ lý đơn khiếu nại đúng thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại; tham mưu cho người giải quyết khiếu nại giao cho đơn vị thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

2. Khi người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại trực tiếp tiến hành xác minh khiếu nại, đơn vị tham mưu có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tổng hợp các thông tin, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp để người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

## **Điều 20. Trách nhiệm của đơn vị được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu nại**

1. Đối với vụ việc khiếu nại đơn giản, đủ cơ sở xem xét giải quyết khiếu nại ngay.

Đơn vị được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu nại tiến hành kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp. Nếu khiếu nại đúng thì báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

2. Đối với vụ việc phức tạp, nhiều nội dung bị khiếu nại cần phải xác minh làm rõ thì tiến hành xác minh theo khoản 5 Điều 22 Quy chế này hoặc thành lập Tổ xác minh tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

3. Tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại theo quy định tại khoản 3 Điều 22 Quy chế này.

4. Báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

5. Trường hợp có nhiều ý kiến về việc giải quyết khiếu nại, không thống nhất được phương án giải quyết khiếu nại thì đơn vị được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu nại báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

## **Điều 21. Trách nhiệm phối hợp giải quyết khiếu nại**

1. Căn cứ quy định của Bộ Tài chính, Tổng cục Hải quan về chức năng, nhiệm vụ, các đơn vị liên quan đến nội dung khiếu nại có trách nhiệm trả lời, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại khi đơn vị tham mưu giải quyết khiếu nại, Tổ xác minh khiếu nại yêu cầu.

2. Căn cứ vào nội dung khiếu nại, các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm cử cán bộ có đủ năng lực trình độ, am hiểu chuyên môn phù hợp với nội dung khiếu nại tham gia Tổ xác minh khi có yêu cầu của đơn vị thành lập Tổ xác minh khiếu nại (hoặc đơn vị tham mưu thành lập Tổ xác minh khiếu nại).

## **Điều 22. Trách nhiệm của Tổ xác minh khiếu nại**

1. Hoạt động của Tổ xác minh khiếu nại phải bảo đảm nguyên tắc chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; không làm cản trở hoạt động bình thường của cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng xác minh.

Việc tiến hành xác minh phải đúng nội dung, phạm vi, đối tượng, thời gian theo quyết định xác minh nội dung khiếu nại; tuân thủ tình tự, thủ tục, thẩm

quyền được quy định tại Luật Khiếu nại, các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại; và Quy chế này.

2. Tổ trưởng Tổ xác minh khiếu nại có trách nhiệm chỉ đạo, điều hành hoạt động của Tổ xác minh khiếu nại; chịu trách nhiệm trước người ra quyết định thành lập Tổ xác minh khiếu nại.

Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm tổng hợp kết quả xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh phải nêu rõ là đúng toàn bộ, sai toàn bộ, hoặc đúng một phần; báo cáo kết quả xác minh đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, báo cáo phải nêu rõ đề xuất, kiến nghị: giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại và kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Trường hợp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định thành lập Tổ xác minh khiếu nại, đồng thời quyết định giao đơn vị thuộc quyền mình quản lý tiến hành xác minh khiếu nại.

Trước khi báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, Tổ xác minh đề nghị tổ chức, đơn vị liên quan tham gia ý kiến về kết quả xác minh và chuyển báo cáo xác minh đến đơn vị được giao xác minh khiếu nại để thẩm định kết quả xác minh.

4. Thành viên Tổ xác minh khiếu nại có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công của Tổ trưởng Tổ xác minh, người ra quyết định thành lập Tổ xác minh về kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao; phối hợp với các thành viên khác trong Tổ xác minh trong quá trình xác minh đảm bảo kết quả xác minh chính xác, kịp thời. Trong quá trình thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng, nếu có khó khăn, vướng mắc phải báo ngay cho Tổ trưởng Tổ xác minh xác định phương án giải quyết.

5. Tổ xác minh khiếu nại tiến hành xác minh theo các bước sau:

- Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình người ra quyết định thành lập Tổ xác minh thẩm định và tổ chức thực hiện;
- Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong trường hợp cần thiết;
- Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại;
- Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại;
- Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng;

- Xác minh thực tế theo kế hoạch;
- Trung cầu giám định 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;
- Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại khi thấy cần thiết;
- Làm việc với các bên trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại Trong trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp;
- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

### **Điều 23. Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại**

Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng Tổng cục Hải quan thì Chủ tịch hội đồng tư vấn là Phó Tổng Cục trưởng phụ trách đơn vị tham mưu giải quyết khiếu nại; thành viên là lãnh đạo các đơn vị Vụ, Cục có liên quan và công chức, viên chức am hiểu chuyên môn liên quan đến nội dung khiếu nại.

Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Cục trưởng Cục Hải quan tỉnh, thành phố thì Chủ tịch hội đồng tư vấn là Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng phụ trách đơn vị tham mưu giải quyết khiếu nại; thành viên là lãnh đạo các Phòng, Chi cục và tương đương, các Tổ, Đội thuộc Chi cục liên quan đến nội dung khiếu nại và công chức, viên chức am hiểu chuyên môn liên quan đến nội dung khiếu nại.

Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại có trách nhiệm đánh giá, phân tích những nội dung chưa thống nhất trong quá trình giải quyết khiếu nại, lấy ý kiến của các thành viên hội đồng về phương án giải quyết khiếu nại để trình người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 24. Hiệu lực thi hành**

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2018, thay thế các Quy chế khác về công tác phối hợp tiếp nhận, phân loại, giải quyết đơn khiếu nại tại cơ quan Hải quan.

### **Điều 25. Tổ chức thực hiện**

Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi trách nhiệm của mình.

Vụ Thanh tra – Kiểm tra chịu trách nhiệm tổng hợp các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Quy chế này báo cáo Tổng Cục trưởng xem xét xét sửa đổi, bổ sung đảm bảo phù hợp với quy định của Luật khiếu nại và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại./.

**KT.TỔNG CỤC TRƯỞNG  
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**



**Nguyễn Công Bình**