

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN**

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

Số: **10449/TCHQ-TTr**

Hà Nội, ngày 21 tháng 8 năm 2014

V/v chấn chỉnh công tác giải quyết
khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân.

Kính gửi:

- Cục trưởng Cục Hải quan các tỉnh, thành phố;
- Thủ trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục.

Thời gian qua các đơn vị trong ngành Hải quan đã có nhiều cố gắng trong việc thực hiện quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Các vụ việc khiếu nại, tố cáo trong ngành đã được giải quyết triệt để, không xảy ra tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài gây bức xúc trong dư luận, quyền và lợi ích chính đáng của người dân và doanh nghiệp được đảm bảo, tạo được niềm tin của nhân dân.

Tuy nhiên, qua công tác thanh tra, kiểm tra của Tổng cục Hải quan, Thanh tra bộ Tài chính tại một số đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục và các Cục Hải quan tỉnh, thành phố vẫn còn tồn tại một số vấn đề như phân loại, xử lý giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo chưa đúng thủ tục, trình tự theo quy định; một số vụ việc giải quyết còn chậm, việc theo dõi, phân loại đơn chưa tập trung vào một đầu mối dẫn đến tình trạng tổng hợp báo cáo về công tác này còn hạn chế, chưa sát với tình hình thực tế.

Để thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 15/8/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; văn bản số 34/TTCP-TD&XLĐT ngày 19/5/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ; Công văn số 334/BTC-TTr ngày 06/6/2014 của Bộ tài chính về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tổng cục Hải quan đề nghị các đơn vị trong toàn ngành khắc phục tồn tại, cùng cố và tăng cường có hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong ngành Hải quan, coi đây là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên và liên tục trong thời gian tới, quán triệt và thực hiện những vấn đề sau đây:

1. Tổ chức cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý nghiên cứu và áp dụng đúng các quy định của Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Tiếp công dân. Cụ thể các văn bản sau:

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 của Quốc Hội; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

- Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 của Quốc Hội; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 quy định quy trình giải quyết tố cáo.

- Luật tiếp công dân số 42/2013/QHH13 của Quốc Hội; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân (có hiệu lực từ 15/8/2014).

Các đơn vị trong ngành kịp thời cập nhật và triển khai các văn bản pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi được cơ quan có thẩm quyền ban hành. Đồng thời, tăng cường phối hợp với các cơ quan, tổ chức trên địa bàn để tuyên truyền, tăng cường phổ biến trong nhân dân và doanh nghiệp nhằm nâng cao ý thức chấp hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo..

2. Chấn chỉnh và khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nâng cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị; xác định công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, cấp bách và lâu dài; coi kết quả thực hiện công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân là một tiêu chuẩn quan trọng để đánh giá năng lực, hiệu quả công tác của người đứng đầu cơ quan đơn vị và cán bộ, công chức có trách nhiệm.

3. Bố trí cán bộ có năng lực, am hiểu pháp luật làm công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn, lưu giữ hồ sơ đúng quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo và công khai kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo xảy ra trong phạm vi quản lý của mình. Tập trung chỉ đạo, giải quyết ngay từ cơ sở, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài gây bức xúc trong dư luận nhân dân.

Làm rõ nguyên nhân phát sinh khiếu nại, tố cáo để rút kinh nghiệm, chấn chỉnh công tác quản lý hành chính nhà nước; xác định rõ trách nhiệm và xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật về những đơn vị cấp dưới, cán bộ, công chức, lãnh đạo có liên quan đã ban hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính trái pháp luật dẫn đến phát sinh khiếu nại, tố cáo. Cán bộ, công chức được giao làm công tác tham mưu xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo mà làm không hết chức trách nhiệm vụ dẫn đến vi phạm về thủ tục, trình tự, thời gian giải quyết vụ việc, tùy tính chất, mức độ sai phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hành chính.

4. Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân, bố trí thời gian hợp lý để trực tiếp gặp gỡ, đối thoại và lắng nghe ý kiến của nhân dân; xem xét đầy đủ các khía cạnh pháp lý và thực tế để có biện pháp giải quyết có lý, có tình và có tính khả thi, chấm dứt việc khiếu nại. Hạn chế tối đa vụ việc khiếu kiện ra tòa án hành chính. Trường hợp có vụ việc khiếu nại, tố cáo tập trung đông người tại cơ quan,

đơn vị thì Thủ trưởng, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị phải phân công lãnh đạo cơ quan, đơn vị và cán bộ có thẩm quyền phối hợp kịp thời với các cơ quan chức năng để nghiên cứu biện pháp giải quyết, không để công dân tập trung gây mất an ninh, trật tự công cộng trên địa bàn, cơ quan, đơn vị.

5. Về việc phân loại, xử lý, tổng hợp báo cáo đơn thư khiếu nại, tố cáo:

- Đối với các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan:

Giao Thanh tra Tổng cục làm đầu mối giúp lãnh đạo Tổng cục thực hiện việc tiếp nhận, phân loại đơn, xử lý, theo dõi, quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, tổng hợp trình lãnh đạo Tổng cục báo cáo Bộ Tài chính theo quy định.

Văn phòng Tổng cục khi nhận được các đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh (bao gồm cả đơn nặc danh, mạo danh) có liên quan đến các đơn vị, cán bộ, công chức trong ngành gửi đến lãnh đạo Tổng cục và các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục thì chuyển đến cho Thanh tra Tổng cục phân loại, xử lý giải quyết.

Đối với đơn khiếu nại, để đảm bảo thời gian thụ lý, giải quyết kịp thời Văn phòng Tổng cục có thể chuyển ngay cho các đơn vị thuộc lĩnh vực chuyên môn, nghiệp vụ, để tham mưu cho lãnh đạo Tổng cục thụ lý, giải quyết theo quy định (ví dụ: khiếu nại lĩnh vực thuế thì chuyển cho Cục thuế XNK tham mưu giải quyết). Đồng thời sao gửi ngay cho Thanh tra Tổng cục 01 bản để theo dõi, tổng hợp hoặc phối hợp giải quyết.

Đối với các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo do lãnh đạo Tổng cục phê duyệt giao xử lý, sau khi phân loại xử lý đơn, tiến hành thụ lý hoặc chuyển đơn cho các đơn vị khác xử lý phải đồng thời thông báo cho Thanh tra Tổng cục biết để theo dõi. Khi có kết quả giải quyết cũng phải thông báo cho Thanh tra Tổng cục biết để tổng hợp, phục vụ công tác báo cáo Bộ Tài chính định kỳ.

- Đối với các Cục Hải quan tỉnh, thành phố:

Đầu mối giúp lãnh đạo Cục về công tác theo dõi, tổng hợp báo cáo, quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo trong toàn Cục là Phòng Thanh tra hoặc bộ phận được giao kiểm tra, theo dõi, tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo (đối với Cục không có Phòng Thanh tra). Lãnh đạo Cục cần có quy định cụ thể để các đơn vị thuộc và trực thuộc định kỳ báo cáo tình hình, số liệu, kết quả về tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của đơn vị cho đầu mối của Cục.


6. Giao Thanh tra Tổng cục có kế hoạch kiểm tra hoặc hướng dẫn các đơn vị tiến hành đôn đốc tự kiểm tra công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Phát hiện tồn tại thiếu sót của các đơn vị thuộc và trực thuộc để giúp lãnh đạo Tổng cục kịp thời có chỉ đạo, chấn chỉnh hướng dẫn. Đề xuất kế hoạch phối hợp với Trường Hải quan Việt Nam, Thanh tra Bộ Tài chính tổ chức tập huấn nghiệp vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo, nghiệp vụ thanh tra, kiểm tra trong thời gian tới.

Nhận được công văn này, Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm tổ chức thực hiện ngay. Quá trình thực hiện nếu có vướng mắc yêu cầu báo cáo về Tổng cục (qua Thanh tra Tổng cục) để tiếp tục có chỉ đạo, hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TCT Nguyễn Ngọc Túc (để b/c);
- Thanh tra Bộ Tài chính (để b/c);
- Các Phó Tổng cục trưởng (để chỉ đạo);
- Lưu: VT, TTr(3b).

KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Công Bình