

QUYẾT ĐỊNH

Về việc **Ban hành Quy chế công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan, người nộp thuế**

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

Căn cứ Luật hải quan ngày 29 tháng 6 năm 2001 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật hải quan ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Luật quản lý thuế ngày 29 tháng 11 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 96/2002/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Hải quan;

Để tạo thuận lợi và hỗ trợ cho người khai hải quan, người nộp thuế nắm bắt, hiểu rõ các thông tin về pháp luật hải quan, pháp luật thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh; phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan, người nộp thuế.

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

Điều 3. Cục trưởng Cục Hải quan tỉnh, thành phố, thủ trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Bộ (để báo cáo);
- Vụ Pháp chế (BTC);
- Website Hải quan;
- Phòng TM & CN Việt Nam;
- Lưu VT, Vụ PC (3b).



Đặng Thị Bình An

**QUY CHẾ
CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ, CUNG CẤP THÔNG TIN
CHO NGƯỜI KHAI HẢI QUAN, NGƯỜI NỘP THUẾ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1915 /QĐ-TCHQ
ngày 17 tháng 10 năm 2007 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan)*

**Chương I
QUI ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Mục đích công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin

Công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan, người nộp thuế, nhằm:

1. Giúp cho người khai hải quan, người nộp thuế (sau đây gọi chung là người khai hải quan) kịp thời nắm bắt các quy định của pháp luật hải quan, pháp luật thuế; tạo điều kiện tối đa để người khai hải quan thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật trước, trong và sau khi thực hiện thủ tục hải quan; tính, nộp thuế và thực hiện các nghĩa vụ tài chính khác đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh, phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh;

2. Thống nhất và chuẩn hóa công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan nhằm từng bước nâng cao chất lượng công tác phổ biến, tuyên truyền pháp luật hải quan, pháp luật thuế và pháp luật khác có liên quan của các đơn vị trong ngành Hải quan;

3. Đảm bảo chế độ phân công, phân cấp rõ ràng trách nhiệm của cán bộ, công chức hải quan ở các cấp trong việc tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan;

4. Nâng cao tính tự giác tuân thủ, thực hiện nghiêm pháp luật hải quan, pháp luật thuế của người khai hải quan và thực hiện cải cách hành chính trong ngành Hải quan.

Điều 2. Nội dung, hình thức tuyên truyền, hỗ trợ cung cấp thông tin

1. Tổ chức hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin để người khai hải quan nắm bắt, hiểu rõ về pháp luật hải quan, pháp luật thuế đối với

hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh; phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh; pháp luật khác có liên quan.

2. Xây dựng và thực hiện kế hoạch hàng năm về công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan.

3. Hướng dẫn, giải đáp trực tiếp cho người khai hải quan tại trụ sở cơ quan Hải quan (Tổng cục, Cục, Chi cục và tương đương).

4. Hướng dẫn, giải đáp trực tiếp cho người khai hải quan tại cơ sở của người khai hải quan khi có yêu cầu của người khai hải quan.

5. Tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin, hướng dẫn, giải đáp trực tiếp cho người khai hải quan qua Website Hải quan của Tổng cục Hải quan, các website của các Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây viết tắt là Cục Hải quan) hoặc qua điện thoại khi có yêu cầu của người khai hải quan.

6. Hướng dẫn, giải đáp cho người khai hải quan bằng văn bản khi người khai hải quan đề nghị cơ quan Hải quan trả lời bằng văn bản.

7. Phối hợp với cơ quan, đơn vị trong và ngoài Ngành tổ chức các hội nghị, hội thảo, tập huấn để hướng dẫn, giải đáp cho các doanh nghiệp có hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh hàng hoá, phương tiện.

8. Tổ chức hoạt động đối thoại giữa cơ quan Hải quan với người khai hải quan.

9. Phát hành tờ rơi, ấn phẩm.

10. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có chức năng tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật hải quan bằng các hình thức khác (tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng: đài phát thanh, truyền hình, báo điện tử trên mạng internet; qua các ấn phẩm báo chí, hạp báo, giao lưu trực tuyến và loại hình khác).

11. Điều tra, khảo sát nhu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan.

Điều 3. Đối tượng được tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin

Đối tượng được tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin theo Quy chế này, gồm:

1. Người khai hải quan theo quy định của Luật hải quan.

2. Người nộp thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và thuế khác có liên quan.

3. Người được người khai hải quan, người nộp thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và thuế khác có liên quan uỷ quyền theo quy định của pháp luật về uỷ quyền.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin

1. Thực hiện tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan theo đúng phạm vi, thẩm quyền được phân công, phân cấp, trong phạm vi nhiệm vụ, nghiệp vụ được giao phụ trách, theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tuân thủ trình tự, thủ tục, thời gian và thực hiện đúng, đầy đủ các quy định tại Quy chế này.

3. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, có hiệu quả giữa các các cấp Hải quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

4. Công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin phải tuân thủ quy định của pháp luật hải quan, pháp luật thuế và thực hiện thống nhất trong ngành Hải quan.

Đối với các yêu cầu hỗ trợ về pháp luật hải quan, pháp luật thuế đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hoặc đã có văn bản, tài liệu hướng dẫn của Tổng cục, của cơ quan chức năng thì đơn vị, người có thẩm quyền phải trả lời trong thời gian quy định; đối với các yêu cầu liên quan chưa được quy định trong các văn bản pháp luật thì đơn vị, người có thẩm quyền phải có văn bản báo cáo ngay Tổng cục để thống nhất trả lời.

5. Đảm bảo phân loại, phân biệt chính xác giữa công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin với công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Yêu cầu của công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin

1. Công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin phải được thực hiện chủ động, thường xuyên, theo kế hoạch, có quy mô và hệ thống từ cơ quan Tổng cục đến các Cục Hải quan, các Chi cục Hải quan và tương đương; tạo điều kiện để người khai hải quan nắm bắt, hiểu rõ các thông tin về pháp luật hải quan, pháp luật thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh; phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh.

Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin phải đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch hoá, cung cấp đầy đủ các quy định pháp luật hải quan, pháp luật thuế cho người khai hải quan thực hiện.

Các thông tin tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp cho người khai hải quan phải chính xác, đầy đủ, bảo đảm thời hạn theo quy định.

2. Yêu cầu về cơ sở vật chất và trang thiết bị:

a) Tại cơ quan Tổng cục Hải quan:

- Khi người khai hải quan đến cơ quan Tổng cục Hải quan yêu cầu được tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin thì được đón tiếp tại Phòng tiếp dân và giao dịch một cửa của cơ quan Tổng cục Hải quan.

- Phòng tiếp dân và giao dịch một cửa được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc đón tiếp, làm việc với người khai hải quan như: bàn làm việc, ghế ngồi, tủ đựng tài liệu, giá để tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền về pháp luật hải quan các văn bản pháp luật khác có liên quan, máy fax, máy vi tính có nối mạng thông tin điện tử, điện thoại dành để liên hệ, nhận, trả lời các cuộc gọi của người khai hải quan... Điện thoại nối trực tiếp với các Vụ, Cục, đơn vị nghiệp vụ để yêu cầu cán bộ, công chức được phân công của Vụ, Cục, đơn vị nghiệp vụ đó đến thực hiện việc tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan.

b) Tại Cục Hải quan.

Căn cứ điều kiện cụ thể của đơn vị, lãnh đạo Cục Hải quan xem xét bố trí địa điểm (Cục, Chi cục) phù hợp để đón tiếp và làm việc với người khai hải quan khi họ đến yêu cầu được tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

- Phòng đón tiếp người khai hải quan được trang bị đầy đủ các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp đón, làm việc với người khai hải quan như: bàn làm việc, ghế ngồi, tủ đựng tài liệu, giá để tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền về pháp luật hải quan, các văn bản pháp luật khác có liên quan, máy vi tính có nối mạng để giúp cho việc tra cứu các thông tin, tài liệu về pháp luật hải quan một cách dễ dàng, nhanh chóng. Điện thoại là loại hiển thị số để cán bộ hỗ trợ có thể biết được số máy gọi đến, thuận tiện cho việc ghi sổ theo dõi cuộc gọi và liên hệ lại để trả lời (khi cần).

- Phải có biển báo để hướng dẫn người khai hải quan đến địa điểm (Phòng đón tiếp) yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin và có hòm thư góp ý để người khai hải quan đóng góp ý kiến về công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của cán bộ, công chức hải quan và đơn vị hải quan.

- Công bố công khai số điện thoại để người khai hải quan liên lạc, yêu cầu được tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin trên Website Hải quan của Tổng cục Hải quan và các Cục Hải quan, báo Hải quan, tờ rơi, văn bản dán tại địa điểm làm thủ tục hải quan hoặc phương tiện tuyên truyền khác cho người khai hải quan biết và dễ dàng liên hệ.

3. Yêu cầu đối với cán bộ, công chức, lãnh đạo Hải quan các cấp trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

- Cán bộ, công chức làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ người khai hải quan phải là người nắm vững pháp luật hải quan, quy trình thủ tục hải quan, pháp luật về xuất khẩu, nhập khẩu hàng hoá, xuất cảnh, nhập cảnh, phương tiện vận tải, pháp luật thuế và pháp luật khác có liên quan; có kỹ năng giao

tiếp, khả năng thuyết trình và có tinh thần trách nhiệm cao đối với nhiệm vụ được giao.

- Cán bộ, công chức hải quan thực hiện các hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan theo đúng quy định về chức năng, nhiệm vụ thuộc lĩnh vực chuyên môn, nghiệp vụ của mình và theo sự phân công của đơn vị; thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo đúng quy định của Pháp lệnh cán bộ, công chức.

- Khi tiếp xúc với người khai hải quan, cán bộ, công chức hải quan phải đeo biển tên, có số hiệu công chức, chức vụ..., có thái độ ứng xử lịch sự, tôn trọng, lắng nghe và sẵn sàng giúp đỡ, hỗ trợ người khai hải quan.

- Tuyệt đối không được tư vấn, hướng dẫn cho người khai hải quan thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật hải quan, pháp luật thuế và các hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan.

- Nghiêm cấm tiết lộ, trao đổi các thông tin thuộc về bảo vệ bí mật nhà nước và các độ "mật" thuộc lĩnh vực hải quan, các thông tin về quản lý rủi ro hải quan hoặc các thông tin thuộc về người khai hải quan được giữ bí mật theo quy định của pháp luật.

- Việc cung cấp thông tin hải quan thuộc về các độ "mật" thực hiện theo các văn bản pháp luật về bí mật nhà nước trong ngành Tài chính.

Điều 6. Phân công, phân cấp, trách nhiệm của cơ quan Hải quan trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin

1. Trách nhiệm của đơn vị, cá nhân trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

- Công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin về pháp luật hải quan, pháp luật thuế, pháp luật khác có liên quan cho người khai hải quan là trách nhiệm của mọi cán bộ, công chức Hải quan, từ cơ quan Tổng cục đến các đơn vị trong toàn Ngành.

- Đầu mối tham mưu, tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan ở các cấp Hải quan thực hiện theo quy định tại các Quyết định số 54/2007/QĐ-BTC ngày 29 tháng 6 năm 2007 của Bộ Tài chính về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 30/2003/QĐ-BTC ngày 17 tháng 3 năm 2003 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các Vụ, Văn phòng và Thanh tra thuộc Tổng cục Hải quan; Quyết định số 1140/QĐ-TCHQ ngày 28 tháng 6 năm 2007 của Tổng cục Hải quan thành lập và quy định nhiệm vụ, quyền hạn và mối quan hệ công tác của Tổ Tham mưu xử lý vi phạm và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan thuộc Phòng Nghiệp vụ của Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố; Quyết định số 1141/QĐ-TCHQ ngày 28 tháng 6 năm 2007 của Tổng cục Hải quan quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và mối quan

hệ công tác của Phòng Tham mưu xử lý vi phạm và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan thuộc Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố.

- Mỗi đơn vị Hải quan ở các cấp phải phân công 01(một) lãnh đạo phụ trách về công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan của đơn vị.

- Lãnh đạo các cấp trong Ngành thống nhất nhận thức về ý nghĩa, mục đích, tác dụng của công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin nhằm tạo điều kiện cho người khai hải quan hiểu, tự nguyện chấp hành tốt pháp luật hải quan, pháp luật thuế và pháp luật khác có liên quan.

- Đối với đơn vị, cá nhân được phân công, phân cấp thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin phải chủ động hệ thống, phân loại, cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật hải quan, pháp luật thuế và pháp luật khác có liên quan, văn bản hướng dẫn thi hành. Đơn vị phải có đầy đủ văn bản để tra cứu, chọn lọc thông tin nhanh chóng, thuận lợi và chính xác nhằm tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan kịp thời.

- Tổng cục Hải quan thống nhất chỉ đạo xây dựng kế hoạch, nội dung tuyên truyền pháp luật hải quan hàng năm từ cơ quan Tổng cục đến các Cục Hải quan; xây dựng mạng lưới thông tin, tuyên truyền về pháp luật hải quan trên phạm vi toàn Ngành. Các Cục Hải quan chủ động phối hợp với cơ quan báo chí, đài phát thanh truyền hình, website của địa phương để tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan.

- Những nội dung hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan do các đơn vị hải quan chủ động tổ chức, triển khai dưới hình thức tuyên truyền thì nội dung tuyên truyền phải kịp thời, với các hình thức phong phú, giúp người khai hải quan có thể cập nhật được thường xuyên các thông tin về pháp luật hải quan, pháp luật thuế, pháp luật khác có liên quan. Ngôn ngữ trong nội dung tuyên truyền cần đơn giản, dễ hiểu, phù hợp với nhiều đối tượng là người khai hải quan khác nhau.

2. Phân công, phân cấp trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

a) Tại cơ quan Tổng cục Hải quan.

- Vụ Pháp chế tham mưu giúp lãnh đạo Tổng cục tổ chức triển khai thực hiện, kiểm tra, tổng kết, đánh giá quá trình áp dụng Quy chế này trong toàn Ngành; làm đầu mối xây dựng Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin; đề xuất yêu cầu các đơn vị trong toàn Ngành cung cấp các thông tin có liên quan đến người khai hải quan (kết quả thanh tra, kiểm tra và quyết định xử lý kết quả thanh tra, kiểm tra,...) để phục vụ xây dựng kế hoạch; làm đầu mối phối hợp với các Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục, cơ quan, đơn vị trong và ngoài Ngành tổ chức các hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin về pháp luật hải quan, pháp luật thuế cho người khai hải quan.

- Phòng tiếp dân và giao dịch một cửa của cơ quan Tổng cục là đầu mối trực tiếp tiếp nhận yêu cầu được cung cấp, hỗ trợ thông tin của người khai hải quan về các nội dung, hình thức do các đơn vị nghiệp vụ thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan được phân công thực hiện. Văn phòng Tổng cục phân công lãnh đạo trực, phân công cán bộ, công chức tiếp đón người khai hải quan tại Phòng tiếp dân và giao dịch một cửa; làm đầu mối liên hệ đến các đơn vị và cá nhân của các đơn vị nghiệp vụ thuộc cơ quan Tổng cục được phân công giải quyết yêu cầu cung cấp, hỗ trợ thông tin của người khai hải quan.

- Các đơn vị nghiệp vụ thuộc và trực thuộc cơ quan Tổng cục chịu trách nhiệm đề xuất những nội dung tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan theo nghiệp vụ do đơn vị phụ trách; xây dựng bộ tài liệu về nội dung nghiệp vụ thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị để tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan khi được yêu cầu; thành lập Nhóm hoặc phân công công chức làm đầu mối tham mưu, tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này và thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin thuộc phạm vi, lĩnh vực nghiệp vụ của đơn vị.

b) Tại các Cục Hải quan.

- Tại cơ quan Cục Hải quan: Phòng tham mưu xử lý và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan hoặc Phòng nghiệp vụ (quy định đối với đơn vị không có Phòng tham mưu xử lý và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan) làm nhiệm vụ chuyên trách, tham mưu giúp lãnh đạo Cục xây dựng Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin; tổ chức triển khai thực hiện, kiểm tra, tổng kết, đánh giá công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan trong phạm vi toàn Cục.

Các phòng, ban, đơn vị nghiệp vụ thuộc cơ quan Cục chịu trách nhiệm đề xuất những nội dung tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan theo nghiệp vụ do đơn vị phụ trách; phân công, cử cán bộ, công chức đơn vị mình trực tiếp thực hiện hoặc phối hợp với Phòng tham mưu xử lý và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan hoặc Phòng nghiệp vụ để tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan khi được yêu cầu.

- Tại các Chi cục Hải quan và tương đương, việc tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan do Tổ giải quyết vướng mắc của Chi cục tổ chức, thực hiện theo văn bản số 1722/TCHQ-GSQL ngày 19 tháng 4 năm 2004 của Tổng cục Hải quan. Lãnh đạo Chi cục phân công, cử cán bộ, công chức do mình trực tiếp phụ trách thực hiện.

- Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin phải kết hợp chặt chẽ với việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa tại mỗi Cục Hải quan.

Điều 7. Phân loại, phân luồng yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

1. Phân loại yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

a) Yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin được thực hiện thông qua các hình thức quy định tại Điều 2 Quy chế này.

Người khai hải quan thông qua các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ, yêu cầu được các đơn vị, cán bộ, công chức Hải quan giải đáp các vướng mắc, hướng dẫn, hỗ trợ giúp đỡ, tư vấn hoặc cung cấp các văn bản pháp luật hải quan, pháp luật thuế, pháp luật có liên quan khác để giúp họ thực hiện đúng các quy định về thủ tục hải quan, tính, nộp thuế, thực hiện các nghĩa vụ tài chính và các nghĩa vụ khác đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh và phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh.

b) Việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, trao đổi nghiệp vụ: thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành đối với từng hình thức tương ứng.

2. Phân luồng tiếp nhận yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan: thực hiện theo quy định tại Điều 5, Điều 6, Điều 9, Điều 10, Điều 11, Điều 12 của Quy chế này.

Điều 8. Xây dựng kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin

1. Các yêu cầu của kế hoạch.

- Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan hàng năm được xây dựng trên cơ sở đánh giá, phân tích tình hình, kết quả của công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan từ năm trước, nhu cầu của người khai hải quan và yêu cầu của công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan của Ngành.

- Kế hoạch được xây dựng phải đảm bảo tính kịp thời, hiệu quả và có tính khả thi cao.

- Kế hoạch phải đảm bảo cân đối giữa nhu cầu của người khai hải quan, yêu cầu công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan của Ngành trong năm; cân đối giữa nguồn lực với nhiệm vụ.

- Kế hoạch phải phù hợp và hướng tới các mục tiêu, mục đích quản lý, tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin về pháp luật hải quan, pháp luật thuế và pháp luật khác có liên quan theo kế hoạch, chương trình, mục tiêu chung của Bộ Tài chính và ngành Hải quan.

- Kế hoạch phải kèm theo báo cáo thuyết minh về các nội dung khác có liên quan.

2. Trình tự lập kế hoạch.

a) Tại cơ quan Tổng cục Hải quan

- Vụ Pháp chế chủ trì, phối hợp với các Vụ, Cục, đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục lập kế hoạch trình lãnh đạo Tổng cục định hướng trọng tâm công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan từng năm của toàn Ngành. Tham mưu giúp lãnh đạo Tổng cục chỉ đạo, hướng dẫn

Cục Hải quan lập kế hoạch công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan tại địa phương hàng năm.

- Việc lập kế hoạch và chỉ đạo lập kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan thực hiện cho toàn Ngành trên cơ sở phân tích thông tin từ các nguồn sau:

+ Thông tin tổng hợp từ báo cáo của các Cục Hải quan về kết quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan trong năm; phân tích những vướng mắc mà người khai hải quan hay gặp phải mang tính phổ biến; những vướng mắc mang tính đặc thù ở từng địa phương.

+ Thông tin từ dự kiến kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan hàng năm của từng Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan.

+ Thông tin từ các cuộc điều tra, khảo sát độc lập định kỳ hoặc đột xuất về nhu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan do các đơn vị thuộc và trực thuộc cơ quan Tổng cục hoặc các Cục Hải quan tiến hành.

+ Thông tin tổng hợp từ các Phiếu thăm dò, khảo sát nhu cầu của người khai hải quan tại các hội nghị, hội thảo, tập huấn do các Cục Hải quan tổng hợp gửi về.

+ Nội dung mới trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành có liên quan đến lĩnh vực hải quan, lĩnh vực thuế, lĩnh vực khác có liên quan.

- Các Vụ, Cục, đơn vị nghiệp vụ thuộc cơ quan Tổng cục có trách nhiệm xây dựng kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin hàng năm thuộc lĩnh vực quản lý nghiệp vụ của đơn vị mình cho người khai hải quan tại cơ quan Tổng cục. Kế hoạch của các Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục được gửi trước ngày 25 tháng 10 hàng năm về Vụ Pháp chế để tổng hợp, xây dựng kế hoạch chung của Ngành.

b) Tại Cục Hải quan.

- Phòng tham mưu xử lý và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan hoặc Phòng nghiệp vụ giúp lãnh đạo Cục xây dựng kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan của Cục Hải quan.

- Việc lập kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan trên cơ sở phân tích thông tin từ các nguồn sau:

+ Thông tin từ các công tác nghiệp vụ cụ thể: đăng ký tờ khai, kiểm tra, giám sát hàng hoá, phúc tập hồ sơ, kiểm tra sau thông quan, quản lý rủi ro, theo dõi nợ đọng thuế và các hoạt động nghiệp vụ khác;

+ Thông tin từ thực tế công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin

cho người khai hải quan: tổng hợp từ các Sổ nhật ký tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan;

+ Thông tin từ công tác điều tra, khảo sát nhu cầu của người khai hải quan tại các hội nghị, hội thảo, tập huấn: tổng hợp từ các Phiếu thăm dò, khảo sát nhu cầu hỗ trợ của người khai hải quan. Các Phiếu thăm dò, khảo sát này được phát cho người khai hải quan khi tổ chức các hội nghị, hội thảo, tập huấn. Nội dung của Phiếu thăm dò, khảo sát do Cục Hải quan chủ động tiến hành hoặc theo chỉ đạo của Tổng cục Hải quan;

+ Thông tin từ các cuộc điều tra, khảo sát độc lập định kỳ hoặc đột xuất về nhu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan do đơn vị tiến hành;

+ Thông tin từ các tổ chức, cơ quan khác có liên quan.

- Trên cơ sở tổng hợp các thông tin nêu trên, đầu mối tham mưu về công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan tiến hành phân tích các nhu cầu theo từng nội dung, lĩnh vực đề ra các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin phù hợp với yêu cầu của người khai hải quan, bảo đảm đạt hiệu quả cao nhất.

- Căn cứ vào kết quả phân tích và dự kiến kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Tổng cục Hải quan, các Cục Hải quan lập kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ người khai hải quan từng năm gửi về Tổng cục theo thời gian quy định tại khoản 2 Điều 20 Quy chế này.

3. Phê duyệt kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan.

Trên cơ sở kế hoạch dự kiến của các Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục, Cục Hải quan và căn cứ định hướng, trọng tâm công tác của Ngành trong năm sau, Tổng cục Hải quan (Vụ Pháp chế chủ trì) xây dựng Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan thực hiện trong toàn Ngành, trình lãnh đạo Tổng cục phê duyệt.

Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan được gửi cho các đơn vị trước ngày 20 tháng 12 hàng năm.

4. Điều chỉnh kế hoạch.

Trong quá trình thực hiện, căn cứ vào tình hình thực tế phát sinh tại đơn vị, từ nhu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan hoặc do yêu cầu quản lý, công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin có thay đổi so với kế hoạch, các đơn vị phải có văn bản đề nghị điều chỉnh kế hoạch gửi lãnh đạo Tổng cục. Căn cứ vào đề nghị của các đơn vị, Tổng cục Hải quan xem xét để điều chỉnh kế hoạch thực hiện cho phù hợp.

5. Tổ chức thực hiện kế hoạch.

a) Tại cơ quan Tổng cục Hải quan.

- Vụ Pháp chế làm đầu mối phối hợp với các Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục triển khai, đôn đốc, kiểm tra thực hiện kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan trong toàn ngành Hải quan. Tham mưu giúp lãnh đạo Tổng cục tổ chức đánh giá, tổng kết thực hiện kế hoạch và các nhiệm vụ khác thuộc về nội dung hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan.

- Văn phòng Tổng cục có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với các Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục tổ chức triển khai, thực hiện Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan tại cơ quan Tổng cục.

b) Tại các Cục Hải quan.

- Phòng tham mưu xử lý và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan hoặc Phòng nghiệp vụ giúp lãnh đạo Cục triển khai, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục thực hiện kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan. Tham mưu giúp lãnh đạo Cục tổ chức đánh giá, tổng kết thực hiện kế hoạch và nhiệm vụ khác thuộc về nội dung tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan thuộc địa bàn phụ trách.

- Báo cáo tình hình, nội dung, kết quả triển khai kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan theo thời gian quy định tại Quy chế này.

Chương II

MỘT SỐ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ, CUNG CẤP THÔNG TIN CHO NGƯỜI KHAI HẢI QUAN

Điều 9. Hướng dẫn trực tiếp người khai hải quan tại cơ quan Hải quan

1. Tiếp nhận yêu cầu.

Khi có yêu cầu hướng dẫn, tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin về pháp luật hải quan, pháp luật thuế và các văn bản pháp luật khác có liên quan, cán bộ được phân công thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin (sau đây viết tắt là cán bộ hỗ trợ) phải đăng ký các thông tin về nhân thân của người khai hải quan và nội dung yêu cầu của người khai hải quan vào Sổ Nhật ký hỗ trợ, cung cấp thông tin (Mẫu số 2).

Đối với đơn vị Hải quan có số lượng yêu cầu giải đáp trực tiếp nhiều và người khai hải quan thường xuyên phải chờ đến lượt để được giải đáp thì cán

bộ hỗ trợ phải hướng dẫn người khai hải quan lấy phiếu đăng ký, điền nội dung và thực hiện thứ tự để được giải đáp.

2. Giải quyết yêu cầu.

a) Cán bộ hỗ trợ ghi nhận các câu hỏi và yêu cầu của người khai hải quan; xem xét, nghiên cứu các tài liệu, hồ sơ kèm theo (nếu có). Nếu yêu cầu chưa rõ thì cán bộ hỗ trợ đề nghị người khai hải quan cung cấp thêm thông tin cần thiết để nắm rõ vấn đề cần tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

b) Cán bộ hỗ trợ xem xét các yêu cầu, vướng mắc đối chiếu với các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan để quyết định phương hướng, biện pháp hỗ trợ như sau:

- Trường hợp yêu cầu, vướng mắc là nội dung đã được quy định rõ trong các văn bản pháp luật, văn bản, tài liệu hướng dẫn của Tổng cục hoặc của Bộ Tài chính thì cán bộ hỗ trợ căn cứ vào đó để trả lời ngay cho người khai hải quan và thông báo ngay cho cán bộ của đơn vị nghiệp vụ phụ trách về công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin đó biết.

- Trường hợp yêu cầu, vướng mắc của người khai hải quan là những vấn đề phức tạp không được quy định trong các văn bản pháp luật, văn bản, tài liệu hướng dẫn, hoặc liên quan đến nhiều đơn vị thì cán bộ hỗ trợ báo cáo cấp trên trực tiếp xin ý kiến chỉ đạo để có biện pháp giải quyết.

- Những yêu cầu, vướng mắc mà người giải quyết không hỗ trợ ngay được, cần phải có thời gian nhất định, thì cán bộ hỗ trợ thông báo ngay với người khai hải quan biết và viết Phiếu hẹn (Mẫu số 3)

Thời gian hẹn để giải quyết đối với những vấn đề cần tham khảo ý kiến các Vụ, Cục, đơn vị có liên quan, không quá 07 ngày làm việc. Đối với những vấn đề phức tạp hơn, ví dụ: liên quan đến phạm vi quản lý của các Bộ, ngành khác, thì thời gian hẹn tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin không quá 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

3. Kiểm tra lại nội dung đã tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin và đăng ký, thống kê.

Hàng ngày, cán bộ phụ trách công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin phải kiểm tra lại nội dung những câu hỏi của người khai hải quan và nội dung tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của cán bộ hỗ trợ, đánh giá lại những nội dung cán bộ hỗ trợ đã trả lời: những nội dung đã trả lời đúng chính sách, chế độ; những nội dung cần bổ sung hoặc phải đính chính lại.

Trường hợp thấy cần phải bổ sung, đính chính về nội dung đã hỗ trợ thì yêu cầu cán bộ hỗ trợ liên hệ lại với người khai hải quan để trả lời lại chính xác.

Tất cả các trường hợp yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan và nội dung giải quyết, hỗ trợ của cơ quan Hải quan phải ghi đầy đủ vào sổ Nhật ký hỗ trợ. Các trường hợp hẹn trả lời sau phải ghi

chú, theo dõi, bảo đảm mọi yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan đều được hỗ trợ đầy đủ, chính xác.

4. Phân tích, tổng hợp, báo cáo các thông tin đã tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp.

Nếu có nhiều người khai hải quan yêu cầu được hướng dẫn, tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp về cùng một vấn đề thì cán bộ hỗ trợ có trách nhiệm phân tích, tổng hợp, báo cáo lãnh đạo phụ trách để xây dựng kế hoạch hỗ trợ chung.

Điều 10. Hướng dẫn, giải đáp cho người khai hải quan qua điện thoại

1. Tiếp nhận yêu cầu.

a) Khi người khai hải quan gọi điện thoại đến đề nghị hướng dẫn, giải đáp về pháp luật hải quan và các văn bản pháp luật khác có liên quan, cán bộ hỗ trợ nhận cuộc gọi phải ghi lại những thông tin cơ bản về nhân thân của người khai hải quan (họ, tên, đơn vị công tác hoặc nơi cư trú...), nội dung yêu cầu và các thông tin khác có liên quan.

b) Cán bộ hỗ trợ thực hiện việc hỗ trợ phải giới thiệu họ tên, chức danh của mình, nắm chắc yêu cầu, câu hỏi của người khai hải quan .

2. Giải quyết yêu cầu.

Căn cứ tính chất, nội dung của yêu cầu, câu hỏi, cán bộ hỗ trợ xem xét xử lý theo hướng:

- Thực hiện tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin như quy định tại khoản 2 Điều 9 Quy chế này.

- Chuyển máy đến địa chỉ thuộc đường dây nóng của ngành Hải quan (nếu cần thiết) hoặc đề nghị cán bộ hỗ trợ của Vụ, Cục, đơn vị có liên quan trực tiếp để thực hiện tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin;

- Trường hợp vấn đề của người khai hải quan cần có các tài liệu, hồ sơ để tham khảo thêm cho đầy đủ thì đề nghị người khai hải quan trực tiếp đến cơ quan Hải quan hoặc gửi văn bản đến để cơ quan Hải quan tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

b) Mọi trường hợp yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan và nội dung giải quyết, hỗ trợ của cơ quan Hải quan theo hình thức điện thoại được ghi đầy đủ vào Sổ nhật ký hỗ trợ.

3. Kiểm tra lại nội dung tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin và đăng ký, thống kê.

Căn cứ vào Sổ nhật ký hỗ trợ, hàng ngày cán bộ phụ trách công tác tuyên truyền, hỗ trợ thực hiện nhiệm vụ như quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy chế này.

4. Thực hiện phân tích, tổng hợp, báo cáo như quy định tại khoản 4 Điều 9 Quy chế này.

Điều 11. Hướng dẫn, giải đáp cho người khai hải quan bằng văn bản

1. Tiếp nhận văn bản yêu cầu.

a) Khi có đề nghị hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về pháp luật hải quan bằng hình thức văn bản, cán bộ hỗ trợ tiếp nhận xử lý văn bản theo đúng trình tự quy định về tiếp nhận, xử lý và ban hành văn bản của Ngành.

b) Căn cứ nội dung yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan, các quy định của pháp luật, các văn bản hướng dẫn có liên quan, cán bộ được phân công dự thảo văn bản trả lời người khai hải quan, trình lãnh đạo phê duyệt, ký gửi.

2. Tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin bằng văn bản.

a) Cán bộ hỗ trợ có trách nhiệm nghiên cứu kỹ nội dung văn bản đến để xác định chính xác yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan; phân tích, đối chiếu những yêu cầu, đề nghị của người khai hải quan với các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan để quyết định phương án tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin:

- Trường hợp nội dung yêu cầu, vướng mắc của người khai hải quan chưa rõ, cán bộ hỗ trợ phải liên hệ với người khai hải quan đề nghị cung cấp thêm các thông tin, tài liệu để có cơ sở tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin. Việc liên hệ với người khai hải quan có thể được thực hiện bằng điện thoại, bằng văn bản hoặc đề nghị người khai hải quan đến trực tiếp cơ quan Hải quan để cung cấp thêm thông tin;

- Dự thảo công văn trả lời, trình lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt nội dung hỗ trợ đối với vấn đề đơn giản, được quy định rõ trong các văn bản pháp luật. Báo cáo lãnh đạo trực tiếp có thẩm quyền biết có hướng xử lý, chỉ đạo giải quyết, đồng thời phải có văn bản thông báo cho người khai hải quan biết và hẹn ngày trả lời; nếu là vấn đề phức tạp, chưa được quy định rõ trong các văn bản pháp luật, hoặc liên quan đến nhiều đơn vị, nhiều lĩnh vực...

3. Trình duyệt, ký công văn trả lời và lưu trữ.

Người có thẩm quyền phê duyệt nội dung công văn trả lời do cán bộ hỗ trợ dự thảo trình, nếu đồng ý thì thực hiện ký gửi người khai hải quan. Công văn trả lời người khai hải quan thực hiện theo quy định về việc tiếp nhận, xử lý, ban hành và lưu trữ văn bản của Ngành.

4. Thời hạn tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan bằng văn bản.

a) Thực hiện như quy định tại điểm b khoản 2 Điều 9 Quy chế này và thời điểm trả lời tính từ ngày đóng dấu công văn đến.

b) Trường hợp cơ quan Hải quan xét thấy phải bổ sung hồ sơ mới có cơ sở để trả lời, thì thời hạn trên được tính kể từ ngày đơn vị Hải quan nhận được thông tin bổ sung của người khai hải quan bằng văn bản.

5. Thực hiện phân tích, tổng hợp, báo cáo như quy định tại khoản 4 Điều 9 Quy chế này.

Điều 12. Hướng dẫn, giải đáp tại trụ sở của người khai hải quan

1. Việc tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan tại trụ sở của người khai hải quan được thực hiện theo yêu cầu của người khai hải quan.

Khi người khai hải quan yêu cầu, căn cứ vào điều kiện cụ thể của đơn vị, cơ quan Hải quan có thể cử cán bộ hỗ trợ trực tiếp đến trụ sở của người khai hải quan để tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin về những vấn đề liên quan đến pháp luật hải quan, pháp luật thuế.

2. Cán bộ được cử đến tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan phải là cán bộ có kinh nghiệm công tác, có khả năng ứng xử và kiến thức chuyên môn tốt, được lãnh đạo từng cấp phân công hoặc ủy quyền.

3. Cán bộ được cử đến tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan tại trụ sở của người khai hải quan phải thực hiện các bước sau:

a) Chuẩn bị.

- Trao đổi cụ thể với người khai hải quan để thống nhất nội dung, chương trình, thời gian làm việc.

- Căn cứ vào các nội dung yêu cầu, cán bộ hướng dẫn phải nghiên cứu kỹ văn bản chính sách, chế độ liên quan đến đặc thù ngành nghề kinh doanh của người khai hải quan để chuẩn bị nội dung làm việc.

- Căn cứ nội dung và tính chất của buổi làm việc có thể gửi trước cho người khai hải quan các tài liệu liên quan. Trường hợp người khai hải quan đề nghị cung cấp tài liệu thì yêu cầu họ có văn bản đề nghị với cơ quan Hải quan. Người hỗ trợ phải làm tờ trình gửi lãnh đạo có thẩm quyền biết, có ý kiến chỉ đạo.

- Người được giao tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin dự kiến trước những vấn đề vướng mắc có thể nảy sinh, những vấn phức tạp có thể xảy ra để dự kiến phương án tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

b) Thực hiện tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

Cán bộ tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan theo chương trình, tài liệu đã chuẩn bị. Đối với những vấn đề còn chưa rõ ràng, cần phải nghiên cứu thêm hoặc vấn đề mới phát sinh thì phải kịp thời báo cáo cấp trên xem xét quyết định đồng thời viết giấy hẹn thời gian sẽ tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.

c) Tổng hợp báo cáo.

- Kết thúc buổi tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin tại trụ sở của người khai hải quan, cán bộ hỗ trợ phải lập Biên bản thực hiện hỗ trợ. Biên bản hỗ trợ ghi nhận lại nội dung hỗ trợ, các bên làm việc ký tên vào biên bản; ghi nội dung vào Sổ nhật ký hỗ trợ; tổng hợp lại những nội dung yêu cầu của người khai hải quan, những vấn đề đã được tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin, những vấn đề cần phải nghiên cứu thêm hoặc còn vướng mắc phải xin ý kiến trong nội bộ hoặc chỉ đạo của cấp trên.

- Đối với các yêu cầu chưa được tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin trong buổi gặp, sau khi có ý kiến cấp trên, cán bộ hỗ trợ phải liên lạc lại để hẹn thời gian trả lời cho người khai hải quan. Thời gian thực hiện như quy định tại khoản 2 Điều 9 Quy chế này.

Điều 13. Tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin thông qua tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn

1. Căn cứ kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan hàng năm, đã được phê duyệt, đơn vị có thẩm quyền của cơ quan Hải quan chuẩn bị tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn (sau đây viết tắt là Hội nghị) cho người khai hải quan.

2. Kế hoạch chi tiết của Hội nghị phải được lập và có sự phê duyệt của lãnh đạo có thẩm quyền. Việc tổ chức các hội nghị, hội thảo, tập huấn được theo dõi, đăng ký vào Sổ Nhật ký hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan (Mẫu số 2).

3. Chủ trì Hội nghị.

a) Đối với các Hội nghị do Tổng cục Hải quan chủ trì: Người chủ trì Hội nghị là lãnh đạo Tổng cục. Các Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục tham gia theo sự phân công cụ thể của lãnh đạo Tổng cục. Trường hợp lãnh đạo Vụ, Cục, đơn vị chủ trì, phải được uỷ quyền của lãnh đạo Tổng cục bằng văn bản theo quy định. Tổng cục Hải quan có thể phân công cho một Cục Hải quan chủ trì phối với với các cơ quan, đơn vị có liên quan như: VCCI hoặc Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương để tổ chức thực hiện.

b) Đối với Hội nghị do Cục Hải quan chủ trì: Người chủ trì Hội nghị là lãnh đạo Cục Hải quan. Các Phòng hoặc đơn vị tương đương có liên quan thực hiện theo sự phân công của lãnh đạo Cục Hải quan. Các Vụ, Cục, đơn vị thuộc

cơ quan Tổng cục có thể tham gia, phối hợp với Cục Hải quan theo đề nghị của Cục Hải quan và phê duyệt của lãnh đạo Tổng cục.

c) Trường hợp lãnh đạo Phòng hoặc đơn vị tương đương thuộc Cục chủ trì, phải được uỷ quyền của lãnh đạo Cục bằng văn bản theo quy định. Các Hội nghị về tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan, Cục Hải quan có thể phối hợp với các cơ quan, đơn vị có trên địa bàn quản lý của đơn vị để tổ chức thực hiện.

4. Chuẩn bị Hội nghị.

a) Lập chương trình Hội nghị: Chương trình Hội nghị được lập chậm nhất là một tháng trước khi Hội nghị bắt đầu.

- Đối với các Hội nghị do Tổng cục Hải quan chủ trì thì Tổng cục Hải quan (Vụ Pháp chế) phối hợp với cơ quan, đơn vị chức năng, các Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục và các Cục Hải quan, nơi tổ chức Hội nghị, để lập chương trình và kế hoạch cho Hội nghị. Đối với Hội nghị do Cục Hải quan chủ trì thì Cục Hải quan lập kế hoạch, chương trình Hội nghị để thực hiện.

- Chương trình Hội nghị có thể gồm hai phần: Phần trình bày của báo cáo viên, giảng viên và phần trả lời, giải đáp vướng mắc của người khai hải quan. Trong chương trình Hội nghị cần cụ thể hoá các nội dung như: mục đích, yêu cầu, nội dung, người trình bày, người giải đáp vướng mắc của người khai hải quan; mỗi nội dung được thực hiện trong thời gian bao lâu, v.v...

b) Tài liệu Hội nghị.

- Việc biên soạn tài liệu hướng dẫn, tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin thực hiện theo yêu cầu cụ thể của chương trình Hội nghị.

- Các bài phát biểu khai mạc, bế mạc hoặc đề chỉ đạo Hội nghị của lãnh đạo Tổng cục, lãnh đạo Bộ Tài chính (nếu có) đối với các Hội nghị tổ chức tại địa phương, tùy từng trường hợp cụ thể, Tổng cục Hải quan có thể giao cho Cục Hải quan hoặc trực tiếp chuẩn bị.

- Các tài liệu của Hội nghị phải được in, phát đầy đủ cho các đại biểu tham dự. Đối với Hội nghị phối hợp với các cơ quan khác cùng tham gia tổ chức mà nội dung giới thiệu do các đơn vị này chịu trách nhiệm thì cơ quan Hải quan yêu cầu các báo cáo viên, giảng viên gửi tài liệu trước để in và cung cấp cho các đại biểu.

c) Chuẩn bị cơ sở vật chất: bao gồm việc chuẩn bị các trang thiết bị, phương tiện cho việc trình bày của báo cáo viên, lễ tân, khánh tiết, gửi giấy mời, in tài liệu Hội nghị, đón tiếp đại biểu...

d) Chuẩn bị các Phiếu yêu cầu giải đáp (Mẫu số 4), Phiếu khảo sát nhu cầu hỗ trợ để phát cho người khai hải quan trong Hội nghị.

Tuỳ theo Hội nghị có thể phát Phiếu đánh giá chất lượng để thu thập ý kiến xác đáng, đầy đủ của người khai hải quan đối với việc đáp ứng yêu cầu về nội dung, chất lượng, hiệu quả của Hội nghị.

5. Tiến hành Hội nghị.

a) Trước khi khai mạc Hội nghị, Ban tổ chức Hội nghị phát các tài liệu sử dụng trong Hội nghị, phát Phiếu yêu cầu về các nội dung liên quan đến tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin và việc tổ chức chương trình Hội nghị. Ban tổ chức Hội nghị hướng dẫn cách ghi, thông báo thời gian thu lại Phiếu.

b) Báo cáo viên đã được phân công, trình bày các nội dung hướng dẫn cho người khai hải quan theo chương trình, tài liệu đã chuẩn bị.

c) Phần giải đáp vướng mắc: được thực hiện trực tiếp tại Hội nghị theo các phiếu yêu cầu giải đáp hoặc đối thoại trực tiếp của người khai hải quan. Các Phiếu yêu cầu giải đáp của người khai hải quan được tập hợp lại.

Cán bộ, công chức được phân công giải đáp vướng mắc phải xem xét, phân loại các yêu cầu trong phiếu theo từng nhóm và lựa chọn các câu hỏi, các vấn đề có thể giải đáp ngay để trả lời cho người khai hải quan tại Hội nghị. Đối với những vấn đề còn chưa rõ ràng, cần phải nghiên cứu thêm hoặc xin ý kiến cấp trên, thì ghi nhận và hẹn người khai hải quan sẽ trả lời sau.

6. Tổng hợp, báo cáo kết quả Hội nghị.

a) Sau khi kết thúc Hội nghị, đơn vị chủ trì Hội nghị phải tổng hợp kết quả, các yêu cầu, câu hỏi của người khai hải quan trong Hội nghị.

Đối với các câu hỏi, vướng mắc của người khai hải quan chưa trả lời được tại Hội nghị, cần tham khảo ý kiến các Vụ, Cục, đơn vị có liên quan hoặc xin ý kiến cấp trên thì đơn vị chủ trì tổng hợp, làm văn bản gửi đến các cơ quan, đơn vị này.

b) Căn cứ kết quả Hội nghị, các đơn vị có chức năng (Vụ, Cục, đơn vị thuộc Tổng cục, Cục Hải quan) có trách nhiệm tổng hợp các nội dung của Hội nghị để đề xuất việc nghiên cứu, sửa đổi bổ sung hệ thống pháp luật hải quan, quy trình thủ tục hải quan, thủ tục hành chính, đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng công tác tuyên truyền, hỗ trợ người khai hải quan.

Điều 14. Đối thoại với người khai hải quan

1. Các hình thức đối thoại với người khai hải quan gồm: đối thoại thường xuyên và đối thoại định kỳ.

a) Đối thoại thường xuyên được thực hiện tại trụ sở cơ quan Hải quan các cấp: tổ chức thực hiện đối thoại theo yêu cầu của người khai hải quan thông qua các phiếu đăng ký.

- Tại cơ quan Tổng cục Hải quan, thực hiện tại Phòng tiếp dân và giao dịch một cửa. Đối thoại thuộc lĩnh vực nghiệp vụ hải quan nào thì do đơn vị phụ trách lĩnh vực nghiệp vụ hải quan đó chủ trì thực hiện.

- Tại cơ quan Cục Hải quan, do Phòng tham mưu xử lý và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan hoặc do Phòng nghiệp vụ chủ trì phối hợp với các phòng, ban nghiệp vụ thuộc Cục tổ chức thực hiện. Đối thoại thuộc lĩnh vực nghiệp vụ hải quan nào thì do phòng, ban, đơn vị phụ trách lĩnh vực nghiệp vụ hải quan đó trực tiếp thực hiện.

- Tại Chi cục Hải quan và tương đương, do Tổ giải quyết vướng mắc tổ chức thực hiện.

b) Đối thoại định kỳ tổ chức bằng hình thức hội nghị đối thoại.

- Tại Tổng cục: tổ chức đối thoại định kỳ 06 tháng hoặc 01 năm một lần (trừ trường hợp đột xuất). Căn cứ vào thực tế tình hình và nội dung đối thoại cụ thể, Tổng cục giao đơn vị phụ trách nghiệp vụ chuẩn bị nội dung đối thoại và các tài liệu cần thiết có liên quan để lãnh đạo Tổng cục đối thoại.

- Tại Cục Hải quan: tổ chức đối thoại định kỳ 03 tháng hoặc 06 tháng một lần (trừ trường hợp đột xuất). Căn cứ vào nhu cầu thực tế tại địa phương, các đơn vị chuẩn bị nội dung, quy mô đối thoại cho phù hợp, hiệu quả.

2. Các tổ chức hoạt động đối thoại phải bảo đảm thực hiện đúng các quy định tại Quy chế đối thoại với đối tượng nộp thuế và người khai hải quan ban hành kèm theo Quyết định số 3597/QĐ-BTC ngày 04 tháng 11 năm 2004 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

Điều 15. Cung cấp thông tin trên trang thông tin điện tử của cơ quan Hải quan

1. Các trang thông tin điện tử (website) của cơ quan Hải quan trên mạng Internet sử dụng để cung cấp thông tin cho người khai hải quan, gồm: Website Hải quan của Tổng cục Hải quan (www.customs.gov.vn) và các website của các Cục Hải quan.

2. Phân công, phân cấp nhiệm vụ, nội dung cung cấp thông tin trên website của cơ quan Hải quan.

a) Tại cơ quan Tổng cục Hải quan: việc thành lập Ban biên tập và các thành viên của Website Hải quan; phân công, phân cấp về nhiệm vụ của Ban biên tập, các thành viên Website Hải quan, Tổ thường trực Website Hải quan thực hiện theo quy định tại Quyết định số 4039/QĐ-BTC ngày 07 tháng 12 năm 2004 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

b) Tại các Cục Hải quan: Cục trưởng quyết định thành lập, cử các thành viên Ban biên tập website của đơn vị; xác định nội dung thông tin cung cấp của Website; phân công thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của các

thành viên của Ban biên tập phụ trách về từng nội dung thông tin website của đơn vị.

3. Hoạt động cung cấp thông tin trên các website của cơ quan Hải quan.

a) Tại cơ quan Tổng cục: hoạt động của Ban biên tập, nội dung, hoạt động cung cấp thông tin của các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục, Tổ thường trực Website Hải quan đối với Website Hải quan thực hiện theo Quy chế hoạt động của Ban biên tập; quy định về nội dung cung cấp thông tin của các đơn vị hải quan đối với Website Hải quan trên mạng Internet ban hành kèm theo Quyết định số 848/TCHQ-QĐ-CNTT ngày 27 tháng 5 năm 2005 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan.

b) Tại các Cục Hải quan: Cục trưởng quy định hoạt động của Ban biên tập, hoạt động cung cấp thông tin của các đơn vị thuộc, trực thuộc Cục Hải quan và các hoạt động khác liên quan đến website của đơn vị.

Điều 16. Phát hành tờ rơi, ấn phẩm

Tổng cục Hải quan (Vụ, Cục, đơn vị nghiệp vụ), Cục Hải quan chủ động đề xuất in các tờ rơi, ấn phẩm tuyên truyền về nội dung quy định của pháp luật hải quan, pháp luật thuế trong Ngành. Tờ rơi, ấn phẩm (sách, pa-nô, băng - rôn, áp - phích...) có thể được thiết kế trên mọi chất liệu, đảm bảo đẹp mắt, ấn tượng để người khai hải quan dễ quan sát, tiếp thu.

Tờ rơi, ấn phẩm được đặt, treo, dán hoặc phát miễn phí tại những khu vực, địa điểm người khai hải quan thực hiện việc làm thủ tục hải quan cho hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh; phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh; hành khách xuất cảnh, nhập cảnh tại các cửa khẩu đường bộ, đường biển, đường hàng không.

Điều 17. Điều tra, khảo sát nhu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan

1. Điều tra, khảo sát nhu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan nhằm:

a) Xác định nhu cầu cần được tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin; đánh giá đúng thực trạng tình hình, chất lượng, kết quả tác động của công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin đối với người khai hải quan;

b) Làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin hàng năm; đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin; đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan;

c) Điều tra, khảo sát gồm: điều tra, khảo sát định kỳ và điều tra, khảo sát đột xuất.

Điều tra, khảo sát nhu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan phải được lập thành kế hoạch, được lãnh đạo Tổng cục phê duyệt nội dung trước khi triển khai thực hiện.

2. Điều tra, khảo sát nhu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan có thể được tiến hành theo kế hoạch độc lập (cuộc điều tra, khảo sát độc lập) hoặc kết hợp thông qua các hội nghị, hội thảo, tập huấn.

3. Lập kế hoạch điều tra, khảo sát.

Kế hoạch điều tra, khảo sát phải đảm bảo các nội dung chính sau đây:

a) Mục đích, yêu cầu.

- Mục đích của cuộc điều tra, khảo sát phải rõ ràng, cụ thể, đơn giản, không quá nhiều mục đích.

- Yêu cầu: đảm bảo tính trung thực, khách quan, phản ánh đúng thực trạng tình hình và đảm bảo tính vô danh (nếu cần thiết); đảm bảo tính xác thực của dữ liệu thông tin (tài liệu, số liệu) tổng hợp, thống kê, phân tích, đánh giá, có đầy đủ căn cứ tin cậy về số lượng, chất lượng, tính thời sự.

b) Phạm vi, đối tượng điều tra, khảo sát.

- Phạm vi điều tra, khảo sát là các tổ chức, cá nhân tham gia các hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, xuất cảnh, quá cảnh; các cơ quan, tổ chức tham gia, phối hợp thực hiện các hoạt động quản lý nhà nước về hải quan tại các địa bàn hoạt động hải quan và/hoặc tham gia, phối hợp thực hiện các hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan.

- Đối tượng điều tra, khảo sát là các đối tượng theo quy định tại Điều 3 Quy chế này; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của các cơ quan, tổ chức tham gia, phối hợp thực hiện các hoạt động quản lý nhà nước về hải quan tại các địa bàn hoạt động hải quan và/hoặc tham gia, phối hợp thực hiện các hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan.

Đối tượng được điều tra, khảo sát phải có tính đại diện, tính phổ biến, đảm bảo đủ cơ sở và tính xác thực cho việc đánh giá kết quả điều tra, khảo sát.

c) Nội dung điều tra, khảo sát.

Nội dung điều tra, khảo sát phải cụ thể, rõ ràng nhằm triển khai thực hiện các mục đích của kế hoạch điều tra, khảo sát đã đặt ra.

d) Phương pháp điều tra, khảo sát.

Phương pháp điều tra, khảo sát phải có tính khoa học, sát thực tế, dễ thực hiện, thông dụng; hạn chế tối đa gây phiền hà, tốn kém cho đối tượng được điều tra, khảo sát.

Phương pháp điều tra, khảo sát phải được xác định cụ thể là phương pháp độc lập hay phối hợp giữa các phương pháp.

Điều tra có thể được tiến hành bằng phương pháp quan sát, phỏng vấn bằng bảng câu hỏi cấu trúc hoặc qua điện thoại, gửi thư với số lượng lớn đến người được điều tra;...

e) Thời gian tổ chức thực hiện điều tra, khảo sát.

Kế hoạch điều tra, khảo sát phải nêu rõ thời điểm, thời gian bắt đầu triển khai thực hiện, thời điểm, thời gian kết thúc tương ứng với từng nhiệm vụ, công việc, nội dung cụ thể đã được đặt ra tại kế hoạch.

g) Phối hợp, phân công điều tra, khảo sát.

- Cơ quan Hải quan các cấp trực tiếp hoặc có thể phối hợp với các đơn vị thuộc và trực thuộc cơ quan Tổng cục hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị chức năng chuyên nghiệp về điều tra, khảo sát để tổ chức thực hiện kế hoạch điều tra, khảo sát.

- Đối với đơn vị Hải quan trực tiếp tổ chức triển khai kế hoạch, điều tra khảo sát phải quyết định thành lập Đoàn điều tra (đoàn, tổ hoặc nhóm); xác định nhiệm vụ, quyền hạn của từng thành viên của Đoàn; phân công, cử cán bộ, công chức tham gia Đoàn; thực hiện, tổng hợp, đánh giá kết quả và đề xuất các phương án giải quyết các công việc sau khi kết thúc điều tra, khảo sát.

h) Kinh phí thực hiện điều tra, khảo sát.

- Đối với cuộc điều tra, khảo sát định kỳ đã được đơn vị dự kiến tại kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin hàng năm thì kinh phí được dự kiến để thực hiện cuộc điều tra, khảo sát thuộc về kế hoạch hàng năm đó.

- Đối với cuộc điều tra, khảo sát đột xuất thì đơn vị dự kiến kinh phí (như điều tra, khảo sát định kỳ) và báo cáo xin ý kiến của lãnh đạo Tổng cục.

- Tổng cục phê duyệt kinh phí các cuộc điều tra, khảo sát do các đơn vị trong Ngành chủ trì, đề xuất.

4. Tổ chức thực hiện kế hoạch điều tra, khảo sát.

Công tác tiến hành điều tra, khảo sát được tiến hành theo các bước thứ tự như sau:

a) Chuẩn bị.

- Xây dựng, thiết kế các biểu mẫu, phiếu điều tra, bảng câu hỏi khảo sát, bảng câu hỏi phỏng vấn và các loại khác, thực hiện như sau:

+ Các mẫu biểu, phiếu điều tra phải xác định rõ, cụ thể các tiêu chí sao cho ngắn gọn, dễ hiểu, đúng yêu cầu, mục đích, phù hợp trình độ đối tượng (vô danh nếu cần thiết);

+ Bảng câu hỏi khảo sát, bảng câu hỏi phỏng vấn, phiếu lấy ý kiến (gửi trực tiếp đến đối tượng hoặc qua thư điện tử) phải được thiết kế sao cho các câu hỏi, trả lời ngắn gọn, dễ hiểu, đúng mục đích, phù hợp trình độ đối tượng;

+ Đối với trường hợp phỏng vấn sâu (phỏng vấn trực tiếp) thì thiết kế, nội dung cũng tương tự như trên, nhưng phần cuối có thêm ý kiến nhận xét của cán bộ, công chức, nhân viên làm nhiệm vụ phỏng vấn với các nội dung: họ và tên người phỏng vấn, thời gian phỏng vấn, địa điểm phỏng vấn, nhận xét về thái độ người được phỏng vấn và ý kiến khác (nếu có).

Các mẫu phiếu điều tra, khảo sát phải có hình thức trình bày đẹp mắt, nội dung phải logic, rõ ràng, cụ thể, dễ tổng tổng hợp, thống kê, phân tích, đánh giá.

- Lập danh sách cán bộ, công chức, nhân viên tham gia và tổ chức họp Đoàn (nhóm, tổ) điều tra, khảo sát để phổ biến, triển khai các nội dung của kế hoạch; nhiệm vụ, quyền hạn của từng thành viên;

- Hướng dẫn chi tiết phương thức tiến hành điều tra, khảo sát bằng các biểu mẫu, phiếu điều tra, bảng câu hỏi, phỏng vấn, trao đổi, thảo luận tập trung... với các đối tượng để đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin chính xác trên 05 phương diện: thực trạng, đánh giá số lượng, chất lượng, nhu cầu và kiến nghị đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin;

- Hướng dẫn cách thức tổng hợp số liệu, tài liệu, phân tích, đánh giá, báo cáo và đề xuất, kiến nghị xử lý kết quả điều tra, khảo sát;

- Hướng dẫn cách sử dụng kinh phí, cơ sở vật chất để thực hiện cho từng công việc, nội dung cụ thể của cuộc điều tra, khảo sát.

b) Triển khai điều tra, khảo sát.

- Thống nhất xác định phạm vi, đối tượng điều tra, khảo sát cụ thể;

- Thống nhất sử dụng phương pháp điều tra, khảo sát; sử dụng các phương tiện kỹ thuật, cơ sở vật chất để phục vụ cho điều tra, khảo sát;

- Thống nhất thời điểm bắt đầu, thời điểm kết thúc các công việc điều tra, khảo sát;

- Tổ chức tiến hành các công việc, nội dung điều tra, khảo sát; thu hồi biểu tổng hợp, bảng câu hỏi, phiếu điều tra, khảo sát đã gửi bằng các hình thức (gửi trực tiếp hoặc qua thư); kết quả các cuộc phỏng vấn bằng bảng câu hỏi, các cuộc phỏng vấn sâu (đã ghi âm, ghi hình);

- Tổng hợp, phân tích, xử lý bảng, biểu, tài liệu, số liệu điều tra, khảo sát;

- Tổng hợp, biên soạn và gửi báo cáo kết quả thực hiện điều tra, khảo sát đến cấp, đơn vị Hải quan có thẩm quyền.

5. Phân công, phân cấp hoạt động điều tra, khảo sát.

a) Tại cơ quan Tổng cục.

- Vụ Pháp chế giúp lãnh đạo Tổng cục theo dõi, đánh giá công tác điều tra, khảo sát của các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục; phối hợp với đơn vị chủ trì điều tra, khảo sát trong việc xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch.

- Đơn vị nghiệp vụ nào chủ trì điều tra, khảo sát thì đơn vị đó có trách nhiệm xây dựng kế hoạch, kinh phí (kể cả sửa đổi, bổ sung) trình Tổng cục phê duyệt và tổ chức thực hiện kế hoạch.

- Đối với kế hoạch điều tra, khảo sát định kỳ đã dự kiến trong kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin hàng năm của đơn vị thì báo cáo kết quả triển khai, thực hiện theo thời gian của kế hoạch; trường hợp đột xuất thực hiện theo quy định báo cáo đột xuất tại Quy chế này.

b) Tại các Cục Hải quan.

- Nhiệm vụ của đơn vị chủ trì và xây dựng kế hoạch điều tra, khảo sát thực hiện như điểm a khoản 5 Điều này.

- Phòng tham mưu xử lý và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan hoặc Phòng nghiệp vụ giúp lãnh đạo Cục Hải quan theo dõi, đánh giá, tổng hợp công tác điều tra, khảo sát trong toàn Cục; phối hợp với các đơn vị chủ trì điều tra, khảo sát xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch.

c) Nội dung báo cáo kết quả thực hiện điều tra khảo sát, gồm các nội dung chính: các công việc đã triển khai thực hiện theo kế hoạch; kinh phí, cơ sở vật chất đã sử dụng, chi tiêu; đề xuất, kiến nghị xử lý (kể cả về kinh phí, phương tiện) kết quả điều tra, khảo sát.

Điều 18. Một số hình thức tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin khác

1. Các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin khác như tổ chức thi tìm hiểu về pháp luật hải quan, pháp luật thuế; tuyên truyền trên báo, đài và các phương tiện thông tin đại chúng; tổ chức hoạt động giao lưu trực tuyến giữa cơ quan Hải quan với người khai hải quan thông qua truyền hình và báo điện tử.

2. Phân công, phân cấp.

a) Tại cơ quan Tổng cục.

Căn cứ tình hình cụ thể, Tổng cục Hải quan chỉ đạo các Vụ, Cục, đơn vị nghiệp vụ tổ chức triển khai thực hiện các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin khác.

- Việc thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin đối với các hình thức quy định tại khoản 1 Điều này thuộc lĩnh vực nghiệp vụ hải

quan của đơn vị nào thì đơn vị đó chịu trách nhiệm, bảo đảm phù hợp về nội dung, mục tiêu, yêu cầu cụ thể của từng hình thức.

- Văn phòng Tổng cục chủ trì, phối hợp với các Vụ, Cục, đơn vị lập kế hoạch cụ thể về nội dung, chương trình, biện pháp tổ chức, thời gian thực hiện và chịu trách nhiệm liên hệ với các cơ quan, đơn vị chức năng để thống nhất trình lãnh đạo Tổng cục quyết định thực hiện.

b) Tại các Cục Hải quan.

Phòng tham mưu xử lý và thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan hoặc Phòng nghiệp vụ giúp lãnh đạo Cục Hải quan lập kế hoạch cụ thể về nội dung, chương trình, biện pháp tổ chức, thời gian thực hiện và liên hệ với các cơ quan, đơn vị chức năng thực hiện quy định tại khoản 1 Điều này trình lãnh đạo Cục quyết định.

Chương III

TỔ CHỨC THI HÀNH

Điều 19. Kinh phí hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin

1. Vụ, Cục, đơn vị Hải quan được phân công, phân cấp tổ chức hoạt động tuyên truyền chịu trách nhiệm dự toán kinh phí (kể cả phương tiện, trang thiết bị kỹ thuật, máy móc thiết yếu) để đảm bảo thực hiện Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của đơn vị hàng năm theo quy định tại Điều 8 của Quy chế này. Dự toán kinh phí tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin được chuẩn bị, báo cáo theo quy định về xây dựng dự toán hoạt động của đơn vị hàng năm.

2. Tổng cục Hải quan đảm bảo và phê duyệt kinh phí để thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan trong toàn Ngành.

Dự toán kinh phí để thực hiện Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin hàng năm của các Vụ, Cục, đơn vị Hải quan trong Ngành thực hiện theo quy định của Tổng cục Hải quan.

3. Khi gửi Kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin hàng năm, các đơn vị gửi kèm theo 01 bản chi tiết dự toán kinh phí về tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin để tổng hợp thành dự toán chung của Ngành.

Điều 20. Chế độ tổng hợp, báo cáo

1. Tổng hợp những vướng mắc về tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan.

Căn cứ yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin của người khai hải quan và các nội dung tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin đơn vị đã hỗ trợ cho người khai hải quan, Cục Hải quan tổng hợp, báo cáo cụ thể việc triển khai, thực hiện công tác này về Tổng cục Hải quan.

Báo cáo cần nêu rõ các nội dung liên quan như: những việc đã triển khai, thực hiện được; những khó khăn, vướng mắc của đơn vị về cán bộ, trang bị cơ sở vật chất phục vụ tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin; vướng mắc về chính sách cần được giải quyết; đánh giá chất lượng phục vụ hỗ trợ người khai hải quan của đơn vị; những kiến nghị, đề xuất của đơn vị với Tổng cục Hải quan.

2. Chế độ báo cáo.

Việc báo cáo công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan được gửi về Tổng cục Hải quan (Vụ Pháp chế) gồm: báo cáo tháng, quý, 06 tháng (theo chế độ báo cáo công tác chung của Ngành), báo cáo hàng năm và báo cáo đột xuất (nếu thấy cần thiết hoặc theo yêu cầu). Nội dung báo cáo năm, phải nêu rõ chương trình, kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan của đơn vị mình năm sau.

Báo cáo năm được gửi về trước ngày 25 tháng 10 hàng năm.

Điều 21. Khen thưởng và kỷ luật

1. Đơn vị, cá nhân trong ngành Hải quan có thành tích trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan sẽ được xét thi đua, khen thưởng theo quy định của Nhà nước và Bộ Tài chính về thi đua, khen thưởng.

2. Đơn vị, cá nhân trong ngành Hải quan đã được phân công, phân cấp nhưng thiếu trách nhiệm trong triển khai, thực hiện hoặc vi phạm các quy định của Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Tổ chức thực hiện

1. Vụ Pháp chế tham mưu giúp lãnh đạo Tổng cục chỉ đạo việc triển khai, hỗ trợ, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra thực hiện Quy chế này trong toàn Ngành; thường xuyên nắm tình hình tổ chức triển khai tại Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục; Cục Hải quan, Chi cục Hải quan và tương đương để kịp thời đề xuất, báo cáo lãnh đạo Tổng cục chỉ đạo, bảo đảm từng bước đưa công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho người khai hải quan của ngành Hải quan ngày càng hoàn thiện, đáp ứng yêu cầu thực tế.

2. Cục trưởng Cục Hải quan chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, kiểm tra, đánh giá thực hiện Quy chế này đến từng đơn vị và cán bộ, công chức của Cục Hải quan.

3. Vụ, Cục, đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục; Cục Hải quan, Chi cục Hải quan và tương đương có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Vụ Pháp chế, các cơ quan chức năng khác có liên quan để thực hiện tốt nội dung của Quy chế này.

4. Việc in và sử dụng các mẫu từ số 1 đến số 5: đơn vị Hải quan các cấp tự in từ máy vi tính theo mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.

5. Quá trình tổ chức triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo Tổng cục để có biện pháp hỗ trợ, hướng dẫn, xử lý kịp thời. /.

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



Đặng Thị Bình An

TỔNG CỤC HẢI QUAN
Đơn vị:.....

**KẾ HOẠCH TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ, CUNG CẤP
THÔNG TIN CHO NGƯỜI KHAI HẢI QUAN**
Năm.....
(Dùng để báo cáo Tổng cục Hải quan hàng năm)

Phần I: Những nội dung cơ bản

Số TT	NỘI DUNG	Hình thức tổ chức	Thời gian thực hiện		Tổ chức thực hiện		Ghi chú
			Bắt đầu	Kết thúc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	

Phần II: Thuyết minh:

.....
.....
.....
Phần III: Nội dung đề xuất:
.....
.....
.....

....., ngàytháng.....năm.....
Thủ trưởng đơn vị
Người lập kế hoạch

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

Mẫu số 2-NKHT
Bìa khổ A4 29,7 x 21

TỔNG CỤC HẢI QUAN

Đơn vị:.....

.....

SỔ NHẬT KÝ

HỖ TRỢ, CUNG CẤP THÔNG TIN CHO NGƯỜI KHAI HẢI QUAN

(Hình thức HTCCCTT tại đơn vị HQ; trụ sở NKHQ; qua điện thoại; hội nghị, hội thảo, tập huấn)

Sử dụng từ ngày..... đến ngày..... tháng..... năm.....

TỔNG CỤC HẢI QUAN
Đơn vị...

PHIẾU HẸN HỖ TRỢ, CUNG CẤP THÔNG TIN
CHO NGƯỜI KHAI HẢI QUAN

1. Họ tên người khai hải quan.....
.....
2. Địa chỉ.....
3. Số điện thoại.....
4. Mã số thuế
5. Nội dung yêu cầu tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin.....
.....
.....
6. Xin vui lòng gặp lại tại vào giờ ngày tháng năm để
nhận giải đáp.

....., ngày.....tháng.....năm.....

Người hẹn

TỔNG CỤC HẢI QUAN
Đơn vị...

PHIẾU ĐỀ NGHỊ GIẢI ĐÁP CỦA
NGƯỜI KHAI HẢI QUAN
(Dùng trong Hội nghị, hội thảo, tập huấn)

1. Họ tên người khai hải quan.....
.....
2. Địa chỉ.....
3. Số điện thoại.....
4. Mã số thuế
5. Nội dung yêu cầu.....
.....
.....

.....,ngày.....tháng.....năm.....

TỔNG CỤC HẢI QUAN
Đơn vị.....

PHIẾU KHẢO SÁT NKHQ VỀ NHU CẦU
TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ, CUNG CẤP THÔNG TIN

PHẦN 1 – NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC HỖ TRỢ

1. Tên người khai hải quan (ông, bà)
-
2. Ông (bà), đơn vị thuộc loại hình XNK, XNC loại nào? Hành khách XNC
 Doanh nghiệp XNK hàng hoá
 Đại lý làm TTHQ
 Chủ PTVT XNC, QC
 Người điều khiển PTVT
 Khác (cụ thể).....
-
3. Các nội dung nào Ông (bà), đơn vị cần được tuyên truyền, hỗ trợ để thực hiện đúng thủ tục hải quan theo khoản 1 Điều 16, Điều 18, Điều 20, khoản 2 Điều 23 và Điều 68 của Luật hải quan; thực hiện, nghĩa vụ thuế theo qui định của Điều 7 Luật quản lý thuế hay không? nội dung cụ thể nào?
(Nêu chi tiết):.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
-
4. Hình thức tuyên truyền, hỗ trợ nào của Cơ quan Hải quan mà Ông (bà), đơn vị cho là phù hợp và có hiệu quả? Đến gặp trực tiếp tại cơ quan hải quan
 Liên hệ qua điện thoại
 Gửi công văn đến Cơ quan Hải quan
 Gửi thư điện tử
 Tra cứu trên trang Web
 Hỗ trợ trực tiếp tại trụ sở của NKHQ
 Đối thoại
 Hội nghị, hội thảo, tập huấn
 Khác (nêu chi tiết).....
-
5. Ông (bà), đơn vị thường tìm kiếm, cập nhật các thay đổi về pháp luật hải quan, pháp luật thuế qua nguồn thông tin nào?
1. Cơ quan Hải quan
 Tổng cục Hải quan
 Cục Hải quan tỉnh, thành phố
1. Phương tiện thông tin đại chúng:
 Truyền hình
 Đài phát thanh
 Báo chí
 Trang Web
3. Hình thức khác
 Công ty dịch vụ tư vấn
 Đại lý thủ tục hải quan
 Đại lý hàng hải

Khác (nêu cụ thể)

PHẦN 2 – KHAI HẢI QUAN VÀ TÍNH VÀ NỘP THUẾ

6. Ông (bà), đơn vị đang sử dụng loại Tờ khai hải quan (giấy) hay Tờ khai hải quan (điện tử) để làm thủ tục hải quan?

Tờ khai hải quan loại.....

.....

.....

7. Ông (bà), đơn vị có hay gặp khó khăn, vướng mắc khi tiến hành khai hải quan không? loại khó khăn, vướng mắc?

Có (nêu chi tiết).....

Không

8. Nội dung, tiêu chí, nội dung nào của Tờ khai hải quan ông (bà), đơn vị hay gặp khó khăn, khó hiểu, dễ vướng mắc khi khai hải quan?

Có (nêu chi tiết).....

.....

.....

.....

.....

Không

9. Ông (bà), đơn vị có gặp khó khăn gì khi xác định trị giá hàng hoá XNK, tính toán số thuế phải nộp?

Có (nêu chi tiết).....

.....

.....

.....

.....

Không

10. Ông (bà), đơn vị có gặp khó khăn, vướng mắc gì trong quá trình yêu cầu được tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin?

Có (nêu chi tiết).....

.....

.....

.....

Không

11. Nội dung hoặc trả lời, giải đáp nào chưa đáp ứng yêu cầu mong muốn của Ông (bà)?

Có (nêu chi tiết).....

.....

.....

12. Ông (bà), đơn vị có kiến nghị, yêu cầu được hỗ trợ gì khác không?

Có (nêu chi tiết).....

.....

.....

.....

Không .