

Số: 225/QĐ-TCHQ

Hà Nội, ngày 09 tháng 02 năm 2011

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Tuyên ngôn phục vụ khách hàng**

**TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN**

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

Căn cứ Luật cán bộ công chức năm 2008;

Căn cứ Quyết định 02/2010/QĐ-TTg ngày 15/1/2010 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;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ;

**QUYẾT ĐỊNH :**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Tuyên ngôn phục vụ khách hàng” của Tổng cục Hải quan.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực từ ngày 01/03/2011.

**Điều 3.** Chánh văn phòng Tổng cục, 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 3;
- Bộ Tài chính (để báo cáo);
- Lãnh đạo Tổng cục Hải quan (để chỉ đạo);
- Lưu:VT, TCCB (3b).



**TỔNG CỤC TRƯỞNG**  
**Nguyễn Ngọc Túc**



## TUYÊN NGÔN PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG (\*)

“Tuyên ngôn phục vụ khách hàng” thể hiện sự cam kết của ngành Hải quan trước Công đồng xã hội về việc đảm bảo tạo thuận lợi, đáp ứng yêu cầu quản lý Nhà nước về Hải quan đối với các hoạt động thương mại, đầu tư và du lịch quốc tế.

### I- Phương châm hành động:

## CHUYÊN NGHIỆP – MINH BẠCH – HIỆU QUẢ

### II- Cam kết của Hải quan Việt Nam:

#### 1. Cam kết chung:

##### *Chuyên nghiệp:*

- Nhiệt tình, tận tụy với công việc; thông thạo nghiệp vụ, xử lý công việc tuân thủ đúng quy trình, thủ tục quy định; văn minh lịch sự trong hoạt động và ứng xử.

##### *Minh bạch:*

- Xây dựng hệ thống thủ tục hải quan tuân thủ chuẩn mực, thông lệ quốc tế;  
- Tiếp nhận đầy đủ, phản hồi nhanh chóng, giải quyết khẩn trương các ý kiến đóng góp, khiếu nại của khách hàng;  
- Thực hiện cơ chế đảm bảo sự giám sát của khách hàng đối với hoạt động nghiệp vụ hải quan.

##### *Hiệu quả:*

- Giảm tỷ lệ kiểm tra thực tế hàng hóa, giảm thiểu chi phí hành chính và thời gian thông quan.  
- Đảm bảo yêu cầu quản lý nhà nước về lĩnh vực hải quan, và quản lý sự tuân thủ pháp luật hải quan một cách hiệu quả.

#### 2. Cam kết cụ thể:

##### a. Thời hạn tiếp nhận, đăng ký tờ khai:

- Chậm nhất 30 phút kể từ khi tiếp nhận tờ khai, công chức Hải quan phải hoàn thành việc tiếp nhận, kiểm tra, đăng ký tờ khai (trừ những tờ khai phức tạp, có trên 10 mục mặt hàng); hoặc phải trả lời bằng Phiếu yêu cầu nghiệp vụ đối với trường hợp không chấp nhận đăng ký tờ khai hoặc có yêu cầu điều chỉnh, bổ sung hồ sơ.

##### b. Thời hạn giải quyết hồ sơ miễn thuế:

- Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận bộ hồ sơ miễn thuế đầy đủ, hợp lệ, cơ quan Hải quan thực hiện giải quyết miễn thuế cho tổ chức, cá nhân.

**c. Thời hạn trả lời, giải quyết vướng mắc:**

- Tối đa không quá 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu trả lời, giải quyết vướng mắc của khách hàng, cơ quan Hải quan phải có công văn hồi đáp.

- Trường hợp nội dung giải quyết vượt thẩm quyền: Trong vòng 5 ngày làm việc, cơ quan Hải quan phải có văn bản lấy ý kiến của cấp có thẩm quyền, đồng thời thông báo để khách hàng được biết. Trong vòng 3 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến của cấp có thẩm quyền, cơ quan Hải quan phải có công văn trả lời khách hàng.

**d. Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo:**

- Thực hiện theo đúng quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo.

**III- Mong đợi từ phía khách hàng:**

- Nắm vững và tuân thủ pháp luật về hải quan;
- Khai hải quan trung thực, chính xác;
- Thực hiện nghĩa vụ thuế đúng pháp luật;
- Không thực hiện hành vi tiêu cực;
- Hợp tác tích cực với cơ quan Hải quan trong giải quyết công việc;
- Hưởng ứng các chủ trương cải cách, hiện đại hóa công tác hải quan;
- Đóng góp ý kiến để cơ quan Hải quan nâng cao chất lượng phục vụ.

**IV- Liên hệ, phản hồi:**

- Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại, hoặc có phản ánh về các vấn đề liên quan đến hải quan, khách hàng có thể thực hiện theo các cách sau:

+Gửi email cho cơ quan Hải quan : [tongcuchaiquan@customs.gov.vn](mailto:tongcuchaiquan@customs.gov.vn)

+ Gửi thư hoặc đến làm việc trực tiếp tại địa chỉ: Tổng cục Hải quan-162, Nguyễn Văn Cừ, Quận Long Biên, Hà Nội.

- Tổ chức, cá nhân có thể giúp bảo vệ cộng đồng bằng việc thông báo những hoạt động buôn lậu, trốn thuế qua số điện thoại đường dây nóng của hải quan: 04 38722828;

- *Thông tin liên hệ:* Các tổ chức, cá nhân có thể tìm hiểu thêm thông tin về chính sách, hoạt động của Hải quan Việt Nam tại website [www.customs.gov.vn](http://www.customs.gov.vn); Báo Hải quan Việt Nam.

(\* ) "Khách hàng": Các cơ quan, doanh nghiệp và người dân.

