

**BỘ TÀI CHÍNH  
TỔNG CỤC HẢI QUAN**

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

Số: **4241** /TCHQ-VP

*Hà Nội, ngày 24 tháng 6 năm 2020*

V/v tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin Chính phủ

Kính gửi: Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan.

Ngày 02/4/2018, Bộ Tài chính ban hành Quyết định số 452/QĐ-BTC về Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính trên Hệ thống thông tin Chính phủ. Theo đó, các đơn vị có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý, cập nhật kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin Chính phủ về các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp có nội dung liên quan đến:

(i) Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện đúng quy định của công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị, tổ chức của Bộ Tài chính;

(ii) Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính do Bộ Tài chính ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;

(iii) Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân thuộc phạm vi của Bộ Tài chính.

*(trừ đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật)*

Để đảm bảo tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân theo đúng quy định, Tổng cục Hải quan yêu cầu các đơn vị thực hiện các nội dung sau:

1. Phổ biến, quán triệt và chỉ đạo tổ chức thực hiện Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/20217 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ; Quyết định số 452/QĐ-BTC ngày 02/4/2018 của Bộ Tài chính về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính trên Hệ thống thông tin Chính phủ.

2. Phân công cán bộ đầu mối quản lý, sử dụng tài khoản đăng nhập Hệ thống thông tin Chính phủ tại địa chỉ <https://pakn.dichvucong.gov.vn> (Phụ lục 1 kèm theo - mỗi đơn vị 01 tài khoản). Tài liệu hướng dẫn sử dụng hệ thống được đăng tải tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-huong-dan-bo-nganh-dia-phuong.html> và đính kèm công văn này trên Hệ thống EdocCustoms.

Cán bộ đầu mối có trách nhiệm tiếp nhận, cập nhật kết quả xử lý đối với các phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống thông tin Chính phủ.

3. Tiếp nhận, xử lý, cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp theo Quy trình tại Phụ lục II kèm theo và tuân thủ các quy định có liên quan.

4. Văn phòng Tổng cục có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và báo cáo Lãnh đạo Tổng cục về tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, đề nghị liên hệ Văn phòng Tổng cục (đ/c Nguyễn Phương Anh, điện thoại: 0978.486.646, email: anhnp@customs.gov.vn).

Tổng cục Hải quan thông báo để các đơn vị biết, thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lãnh đạo Tổng cục (để b/c);
- Văn phòng Bộ Tài chính, Cục Tin học & Thống kê Tài chính (để theo dõi);
- Lưu: VT, VP (02b).

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



**Nguyễn Dương Thái**



## Phụ lục II

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP THUỘC PHẠM VI QUẢN LÝ CỦA TỔNG CỤC HẢI QUAN TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN CHÍNH PHỦ**

*(Kèm theo công văn số 4241/TCHQ-VP ngày 24/6/2020 của Tổng cục Hải quan)*

#### **BƯỚC 1: TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP**

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin Chính phủ:

Văn phòng Tổng cục tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và chuyển đơn vị xử lý trong 01 giờ kể từ khi tiếp nhận. Trường hợp phát sinh ngoài giờ hành chính, ngày lễ, ngày nghỉ, việc phân công đơn vị xử lý được thực hiện vào đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo hoặc ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ, ngày lễ.

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị do đơn vị tiếp nhận hoặc được phân công xử lý thông qua hình thức văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử, thông điệp điện tử gửi qua công thông tin điện tử của đơn vị...):

Đơn vị tiếp nhận và cập nhật phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống thông tin Chính phủ trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

#### **BƯỚC 2: XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin Chính phủ:

Thực hiện theo quy định tại Điều 7, Điều 8 Quyết định số 452/QĐ-BTC ngày 02/4/2018 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính trên Hệ thống thông tin Chính phủ.

Bước 2.1: Các đơn vị đánh giá, xử lý sơ bộ:

(i) Phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định, đơn vị chủ trì thông tin cho người dân, doanh nghiệp việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do trong 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

(ii) Phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung, đơn vị chủ trì đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung trong 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

(iii) Phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý của TCHQ, đơn vị chủ trì chuyển hoặc trình Bộ xem xét chuyên phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền trong 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

(iv) Phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung yêu cầu nhưng không thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, đơn vị chủ trì chuyển lại Văn phòng Tổng cục

đề phân loại lại trong 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

(v) Phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung yêu cầu, thuộc thẩm quyền, đơn vị chủ trì xử lý theo Bước 2.2.

**Bước 2.2: Đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị được quy định.**

Thời hạn xử lý tối đa 15 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị. Trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong thì định kỳ sau 07 ngày các đơn vị giao chủ trì cập nhật tình hình xử lý thông tin vào Hệ thống.

(i) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện đúng quy định của công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị, tổ chức của Bộ Tài chính: Xử lý và báo cáo cấp có thẩm quyền kết quả xử lý trong thời hạn 07 ngày làm việc.

(ii) Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính: Xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền phê duyệt phương án xử lý trong thời hạn 07 ngày làm việc. Trường hợp phức tạp, liên quan đến nhiều đơn vị, xử lý trong thời hạn 15 ngày làm việc.

Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, không cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin Chính phủ.

(iii) Đối với phản ánh, kiến nghị về giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính: Nghiên cứu, báo cáo cấp có thẩm quyền phương án áp dụng trong thời hạn 07 ngày làm việc.

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị do đơn vị tiếp nhận hoặc được phân công xử lý thông qua hình thức văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử, thông điệp điện tử gửi qua công thông tin điện tử...):

(i) Đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị tiếp nhận qua hình thức văn bản theo quy định tại Điều 23, Điều 24, Điều 25, Điều 26 Quyết định số 3333/QĐ-TCHQ ngày 06/10/2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc ban hành Quy chế làm việc của Tổng cục Hải quan.

Thời hạn xử lý đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Tổng cục:

- Trình Tổng cục trong thời hạn 03 ngày làm việc.

- Trường hợp cần lấy thêm ý kiến tham gia của các đơn vị thuộc Tổng cục, trình Tổng cục trong thời hạn 10 ngày làm việc (kể cả thời gian lấy ý kiến).

- Đối với các phản ánh, kiến nghị phức tạp, cần trao đổi với các cơ quan, đơn vị ngoài ngành, có văn bản lấy ý kiến trong thời hạn 05 ngày làm việc và thông báo cho doanh nghiệp, người dân biết. Tổng hợp trình Lãnh đạo Tổng cục

trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được ý kiến tham gia.

(ii) Đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị tiếp nhận qua hình thức đường dây nóng theo quy định tại Quyết định số 3899/QĐ-TCHQ ngày 10/11/2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng của Tổng cục Hải quan.

(iii) Đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị tiếp nhận qua hình thức thông điệp điện tử gửi qua Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan theo quy định tại Điều 6 Quyết định số 3483/QĐ-TCHQ ngày 19/11/2018 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc ban hành Quy chế hoạt động của Cổng thông tin điện tử Tổng cục Hải quan và Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử Tổng cục Hải quan.

### **BƯỚC 3: CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

- Cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống thông tin Chính phủ trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý.

- Công khai kết quả trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính và Cổng thông tin điện tử đơn vị theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

- Gửi công văn thông báo cho người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị (nếu có yêu cầu).

- Trường hợp cần thiết, trình cấp có thẩm quyền thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.