

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN**

Số: **8195** /TCHQ-TTKT

V/v chấn chỉnh công tác tiếp
công dân, giải quyết kiến nghị

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

Hà Nội, ngày **31** tháng 12 năm 2020

Kính gửi: Thủ trưởng các Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

Triển khai thực hiện xử lý kiến nghị từ kết quả giám sát của Ủy ban Trung ương mặt trận Tổ Quốc Việt Nam được nêu tại Báo cáo số 210/BC-MTTWW-ĐCT ngày 19/10/2020, văn bản số 7612/TCHQ-VP ngày 01/12/2020 của Tổng cục Hải quan chỉ đạo các đơn vị tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo; tăng cường thực hiện dân chủ ở cơ sở, hòa giải cơ sở để giảm thiểu vụ việc phát sinh và giải quyết vụ việc ngay từ cơ sở khi mới phát sinh, tránh tình trạng đơn thư vượt cấp, kéo dài.

Trong thời gian qua, có tình trạng nhiều doanh nghiệp đến trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan khiếu nại, phản ánh, kiến nghị về việc một số Cục Hải quan tỉnh, thành phố thực hiện chưa đúng, giải đáp chưa thuyết phục, chưa thỏa đáng về một số văn bản chỉ đạo của Tổng cục Hải quan trong quá trình làm thủ tục hàng hóa xuất nhập khẩu.

Để không phát sinh tình trạng doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân khiếu nại, phản ánh vượt cấp, Tổng cục Hải quan yêu cầu Cục trưởng các Cục Hải quan tỉnh, thành phố nghiêm túc thực hiện những nội dung sau:

1. Kiểm tra, rà soát việc phân loại, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại đơn vị mình và khẩn trương xử lý theo đúng quy định, không để vụ việc tồn đọng, kéo dài.

2. Có các biện pháp cụ thể chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế, trong công tác tiếp dân, tổ chức đối thoại trực tiếp, giải quyết khiếu nại, khiếu kiện, thắc mắc, phản ánh của doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan.

3. Tăng cường thực hiện dân chủ ở cơ sở, hòa giải cơ sở để giảm thiểu vụ việc phát sinh và giải quyết vụ việc ngay từ cơ sở khi mới phát sinh, tránh tình trạng đơn thư vượt cấp, kéo dài.

Trường hợp vướng mắc vượt thẩm quyền thì báo cáo ngay Tổng cục để có văn bản hướng dẫn kịp thời.

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Tổng cục (b/c);
- Vụ trưởng Vụ TT-KT
- Lưu: VT, TTKT-Hồ sơ (3b)

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



Lưu Mạnh Tường