

BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN

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

Số: 1788/QĐ-TCHQ

Hà Nội, ngày 21 tháng 6 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế phối hợp tiếp nhận, phân loại,
giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan**

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Hải quan ngày 23 tháng 6 năm 2014;

Căn cứ Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17 tháng 12 năm 2015 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 Thanh tra - Kiểm tra.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, phân loại, giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 21 tháng 6 năm 2021, thay thế Quyết định số 4195/QĐ-TCHQ ngày 18 tháng 12 năm 2017 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, phân loại, giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan.

Điều 3. Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra, Chánh Văn phòng Tổng cục Hải quan, 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;
- Đ/c Thứ trưởng Vũ Thị Mai (để b/c);
- Thanh tra Bộ Tài chính (để b/c);
- Lãnh đạo Tổng cục Hải quan;
- Công TTĐT Tổng cục Hải quan;
- Lưu: VT, TTKT (05b).

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



Lưu Mạnh Tường

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN**

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

QUY CHẾ

**Phối hợp tiếp nhận, phân loại, giải quyết khiếu nại
tại cơ quan Hải quan**

*(Kèm theo Quyết định số: **1788/QĐ-TCHQ** ngày **21** tháng **6** năm 2021
của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh.

Quy chế này quy định về việc phối hợp tiếp nhận, phân loại, giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan.

2. Đối tượng áp dụng.

Đối tượng áp dụng của Quy chế này là cơ quan Hải quan, công chức, viên chức và người lao động tại cơ quan Hải quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau.

1. *Khiếu nại trong lĩnh vực Hải quan* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc công chức, viên chức và người lao động tại cơ quan Hải quan theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan Hải quan (đơn vị có thẩm quyền) xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan Hải quan, của người có thẩm quyền trong cơ quan Hải quan hoặc quyết định kỷ luật công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. *Các đơn vị Hải quan ở trung ương* là các tổ chức hành chính giúp Tổng cục trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà nước về Hải quan, các tổ chức sự nghiệp (quy định tại khoản 1 Điều 3 Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 của Thủ tướng Chính phủ) và Ban Cải cách hiện đại hóa Hải quan.

3. *Các đơn vị Hải quan ở địa phương* là các Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố; các Chi cục Hải quan, Đội Kiểm soát Hải quan và đơn vị tương

đương thuộc Cục Hải quan tỉnh, thành phố (quy định tại điểm a, b khoản 2 Điều 3 Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 và Quyết định số 546/QĐ-TTg ngày 4/4/2016 của Thủ tướng Chính phủ)

4. *Tổ chức Thanh tra - Kiểm tra* là Phòng Thanh tra - Kiểm tra, đơn vị tương đương có chức năng tham mưu về công tác thanh tra, kiểm tra thuộc Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Phải đảm bảo sự thống nhất trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tham mưu giải quyết khiếu nại tại cơ quan Hải quan; của công chức, viên chức làm việc tại cơ quan Hải quan.

2. Việc phối hợp tiếp nhận, giải quyết khiếu nại phải đảm bảo khách quan, chính xác, kịp thời và đúng quy định của pháp luật.

3. Đơn khiếu nại được tiếp nhận phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.

4. Việc phân loại đơn, phân công trách nhiệm tham mưu giải quyết khiếu nại căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị đã được Bộ trưởng Bộ Tài chính, Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan quy định và theo nguyên tắc:

a) Đơn vị chuyên môn giúp Thủ trưởng cùng cấp ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại chịu trách nhiệm chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần đầu.

b) Đơn vị chuyên môn theo ngành dọc của Thủ trưởng cấp trên chịu trách nhiệm chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần hai.

Điều 4. Tiếp nhận, phân loại đơn

1. Việc tiếp nhận đơn khiếu nại thực hiện theo quy chế văn thư của Tổng cục Hải quan.

2. Khiếu nại được tiếp nhận qua công tác tiếp công dân phải được thực hiện đăng ký văn bản đến theo quy chế văn thư của Tổng cục Hải quan.

3. Tất cả các đơn khiếu nại sau khi tiếp nhận phải được chuyển ngay đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật để kịp thời giải quyết.

Người có thẩm quyền giải quyết khi nhận được khiếu nại phải xem xét, chỉ đạo đơn vị chuyên môn thuộc thẩm quyền tham mưu giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương II

XỬ LÝ KHIẾU NẠI TẠI CÁC ĐƠN VỊ HẢI QUAN Ở TRUNG ƯƠNG

Điều 5. Trách nhiệm của Vụ Thanh tra- Kiểm tra

1. Là đơn vị đầu mối tham mưu cho Tổng cục trưởng về công tác giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật; theo dõi, tổng hợp báo cáo công tác giải quyết khiếu nại trong toàn ngành Hải quan.

2. Khi được Lãnh đạo Tổng cục giao phân loại đơn khiếu nại, thì xử lý như sau:

a) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Hải quan.

a1) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng cục trưởng.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại, Vụ Thanh tra - Kiểm tra căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị và theo nguyên tắc quy định tại khoản 4 Điều 3 Quy chế này trình Lãnh đạo Tổng cục phụ trách để chỉ đạo giao đơn vị chuyên môn chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại theo quy định.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc sau khi được Lãnh đạo Tổng cục Hải quan phê duyệt, Vụ Thanh tra - Kiểm tra chuyển đơn đến đơn vị chủ trì để tham mưu giải quyết khiếu nại theo quy định.

a2) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị Hải quan ở trung ương.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Vụ Thanh tra - Kiểm tra chuyển đơn đến người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

a3) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị Hải quan ở địa phương.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra thừa lệnh Tổng cục trưởng ký văn bản chuyển đơn đến Cục trưởng Cục Hải quan tỉnh, thành phố để xử lý theo quy định và thông báo cho người khiếu nại biết.

b) Khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Hải quan.

Trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra thừa lệnh Tổng cục trưởng ký văn bản

hướng dẫn người khiếu nại thực hiện khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng cục trưởng.

a) Khiếu nại có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của Vụ Thanh tra - Kiểm tra được Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định.

b) Khiếu nại lần hai các quyết định hành chính đã được giải quyết khiếu nại lần đầu quy định tại điểm a khoản 2 Điều 6, khoản 1 Điều 7, khoản 1 Điều 8, điểm a khoản 1 Điều 10, khoản 1 Điều 12 Quy chế này (Trừ khiếu nại có nội dung về trách nhiệm bồi thường nhà nước; về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan) và liên quan đến việc thực hiện kết luận thanh tra chuyên ngành do Cục Hải quan tỉnh, thành phố thực hiện.

c) Các vụ việc có nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền của Tổng cục trưởng.

d) Khiếu nại khác khi được Tổng cục trưởng giao.

4. Chủ trì thực hiện xác minh khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng Bộ Tài chính đối với những khiếu nại mà Tổng cục Hải quan được Bộ Tài chính giao nhiệm vụ xác minh.

Điều 6. Trách nhiệm của Văn phòng Tổng cục Hải quan

1. Tiếp nhận đơn khiếu nại theo quy chế công tác văn thư của Tổng cục Hải quan và thực hiện xử lý như sau:

a) Đơn khiếu nại gửi đến Tổng cục Hải quan qua bộ phận văn thư.

Văn phòng Tổng cục Hải quan chuyển ngay đơn đến Lãnh đạo Tổng cục phụ trách để được chỉ đạo xử lý theo quy định.

Căn cứ chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng cục, trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc Văn phòng Tổng cục Hải quan chuyển đơn đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; hoặc chuyển đơn đến đơn vị chuyên môn để tham mưu giải quyết khiếu nại theo quy định.

b) Đơn khiếu nại gửi trực tiếp đến Tổng cục trưởng, các Phó Tổng cục trưởng.

Căn cứ chỉ đạo của Tổng cục trưởng (hoặc Phó Tổng cục trưởng), trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc Văn phòng Tổng cục Hải quan làm thủ tục tiếp nhận đơn theo quy chế công tác văn thư của Tổng cục Hải quan và chuyển theo điểm a khoản 1 Điều này.

c) Việc luân chuyển đơn khiếu nại phải được ghi nhận đồng thời trên hệ thống văn thư điện tử của Tổng cục Hải quan.

2. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Tổng cục Hải quan.

a) Giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền được pháp luật quy định.

b) Tham mưu giải quyết khiếu nại khác khi được Tổng cục trưởng giao.

Điều 7. Trách nhiệm của Cục trưởng Cục Kiểm tra sau thông quan

1. Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Cục trưởng Cục Kiểm tra sau thông quan.

2. Chủ trì tham mưu giải quyết:

a) Khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng trong lĩnh vực kiểm tra sau thông quan.

b) Khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng trong lĩnh vực kiểm tra sau thông quan (trừ khiếu nại đã được giải quyết khiếu nại lần đầu quy định tại khoản 1 Điều này).

c) Khiếu nại khác khi được Tổng cục trưởng giao.

Điều 8. Trách nhiệm của Cục trưởng Cục Thuế xuất nhập khẩu

1. Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Cục trưởng Cục Thuế xuất nhập khẩu.

2. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng đối với:

a) Khiếu nại lần đầu trong lĩnh vực chính sách thuế và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu.

b) Khiếu nại lần hai về lĩnh vực chính sách thuế và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu (trừ trường hợp quy định tại khoản 1 Điều này); về Thông báo kết quả phân loại hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu do Cục trưởng Cục Kiểm định Hải quan ban hành.

c) Khiếu nại khác khi được Tổng cục trưởng giao.

Điều 9. Trách nhiệm của Vụ trưởng Vụ Pháp chế

1. Chủ trì tham mưu giải quyết:

a) Khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Tổng cục trưởng về trách nhiệm bồi thường nhà nước trong lĩnh vực hải quan.

b) Khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Tổng cục trưởng về trách nhiệm bồi thường nhà nước trong lĩnh vực hải quan; về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.

c) Khiếu nại khác khi được Tổng cục trưởng giao.

2. Chủ trì tham mưu cho Lãnh đạo Tổng cục thực hiện các thủ tục khi bị khởi kiện ra Tòa.

Điều 10. Trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại về công tác kiểm soát, chống buôn lậu trong lĩnh vực Hải quan

1. Trách nhiệm của Cục trưởng Cục Điều tra chống buôn lậu:

a) Giải quyết khiếu nại các quyết định hành chính do Cục trưởng Cục Điều tra chống buôn lậu ban hành.

b) Giải quyết khiếu nại lần hai các quyết định hành chính do Đội trưởng Đội Kiểm soát chống buôn lậu, Hải đội trưởng Hải đội Kiểm soát trên biển ban hành trong lĩnh vực Hải quan.

c) Chủ trì tham mưu giải quyết:

c1) Khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng cục trưởng đối với quyết định hành chính do Cục Điều tra chống buôn lậu tham mưu, trình Lãnh đạo Tổng cục ban hành bị khiếu nại.

c2) Khiếu nại khác khi được Tổng cục trưởng giao.

2. Trách nhiệm của Đội trưởng Đội Kiểm soát chống buôn lậu, Hải đội trưởng Hải đội Kiểm soát trên biển.

Giải quyết khiếu nại lần đầu các quyết định hành chính do Đội trưởng Đội Kiểm soát chống buôn lậu, Hải đội trưởng Hải đội Kiểm soát trên biển ban hành; hành vi hành chính của công chức do mình quản lý trực tiếp.

Điều 11. Trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại về Thông báo kết quả phân loại, Thông báo kết quả phân tích kèm mã số hàng hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan Hải quan

1. Trách nhiệm của Cục trưởng Cục Kiểm định hải quan.

a) Giải quyết khiếu nại lần đầu các quyết định hành chính do Cục trưởng Cục Kiểm định hải quan ban hành trong phạm vi quản lý của Tổng cục Hải quan.

b) Giải quyết khiếu nại lần hai các quyết định hành chính do Chi cục trưởng Chi cục Kiểm định hải quan ban hành trong phạm vi quản lý của Tổng cục Hải quan.

c) Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại khác khi được Tổng cục trưởng giao.

2. Trách nhiệm của Chi cục trưởng Chi cục Kiểm định hải quan

Giải quyết khiếu nại lần đầu các quyết định hành chính do Chi cục trưởng Chi cục Kiểm định hải quan ban hành trong phạm vi quản lý của Tổng cục Hải quan.

Điều 12. Trách nhiệm của Thủ trưởng Cục, Vụ và Đơn vị tương đương khác

1. Giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền được pháp luật quy định.

2. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Tổng Cục trưởng đối với:

a) Khiếu nại có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ theo quy định của Bộ Tài chính (trừ trường hợp quy định tại khoản 1 Điều này).

b) Khiếu nại khác khi được Tổng cục trưởng giao.

Chương III

XỬ LÝ KHIẾU NẠI TẠI CÁC ĐƠN VỊ HẢI QUAN Ở ĐỊA PHƯƠNG

Điều 13. Trách nhiệm của Tổ chức Thanh tra - Kiểm tra

1. Là đơn vị đầu mối tham mưu cho Cục trưởng về công tác giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật; giúp việc cho Cục trưởng theo dõi, tổng hợp, báo cáo công tác giải quyết khiếu nại trong phạm vi Cục.

2. Khi được Cục trưởng giao phân loại đơn khiếu nại.

a) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Hải quan

a1) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục trưởng.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại, Tổ chức Thanh tra - Kiểm tra căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị và theo nguyên tắc quy định tại khoản 4 Điều 3 Quy chế này trình Lãnh đạo Cục phụ trách chuyển đơn khiếu nại đến đơn vị có chức năng liên quan đến nội dung bị khiếu nại để chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại theo quy định.

a2) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục trưởng và tương đương; của Đội trưởng Đội nghiệp vụ thuộc Chi cục.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Tổ chức Thanh tra - Kiểm tra chuyển đơn đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

b) Khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Hải quan.

Trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Tổ chức Thanh tra - Kiểm tra trình Lãnh đạo Cục phụ trách ký văn bản hướng dẫn người khiếu nại thực hiện khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục trưởng.

a) Khiếu nại có nội dung liên quan đến kết luận thanh tra chuyên ngành; đến chức năng, nhiệm vụ của nhiều đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan.

b) Khiếu nại lần hai các quyết định hành chính đã được giải quyết khiếu nại lần đầu quy định tại điểm a khoản 2 Điều 14, khoản 1 Điều 15 Quy chế này.

c) Vụ việc có nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền của Cục trưởng.

đ) Khiếu nại khác khi được Cục trưởng giao.

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng Cục

1. Tiếp nhận đơn khiếu nại theo quy chế công tác văn thư của Cục và thực hiện xử lý như sau:

a) Đơn khiếu nại gửi đến Cục qua bộ phận tiếp nhận văn bản đến.

Văn phòng Cục chuyển ngay đơn đến Lãnh đạo Cục phụ trách để được chỉ đạo xử lý theo quy định.

Căn cứ chỉ đạo của Lãnh đạo Cục, trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc, Văn phòng Cục chuyển đơn đến người có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đơn đến đơn vị chức năng để được tham mưu giải quyết theo quy định.

b) Đơn khiếu nại gửi trực tiếp đến Cục trưởng (hoặc các Phó Cục trưởng).

Căn cứ chỉ đạo của Cục trưởng (hoặc các Phó Cục trưởng), trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc, Văn phòng Cục làm thủ tục tiếp nhận đơn theo quy chế công tác văn thư và chuyển đơn theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này.

c) Văn phòng Cục có chức năng tham mưu về công tác thanh tra, kiểm tra thực hiện phân loại đơn theo quy định tại khoản 2 Điều 13 Quy chế này.

2. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Cục.

- a) Giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền.
- b) Tham mưu giải quyết khiếu nại khác khi được Cục trưởng giao.

Điều 15. Trách nhiệm của Chi cục trưởng Chi cục Kiểm tra sau thông quan

1. Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chi cục trưởng Chi cục Kiểm tra sau thông quan.
2. Chủ trì tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại lần đầu đối với các quyết định hành chính do Cục trưởng ban hành trong lĩnh vực kiểm tra sau thông quan.
3. Chủ trì tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại lần hai đối với các quyết định hành chính do Chi cục trưởng Chi cục Kiểm tra sau thông quan ban hành trong lĩnh vực kiểm tra sau thông quan (trừ khiếu nại đã được giải quyết lần đầu quy định tại khoản 1 Điều này).

Điều 16. Trách nhiệm của Trưởng phòng Phòng Thuế xuất nhập khẩu

1. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Cục trưởng trong lĩnh vực chính sách thuế và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu.
2. Chủ trì tham mưu cho Cục trưởng giải quyết khiếu nại lần hai đối với các quyết định hành chính do Chi Cục trưởng (và tương đương) ban hành trong lĩnh vực chính sách thuế và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu.

Điều 17. Trách nhiệm của Đội trưởng Đội Kiểm soát hải quan và tương đương

Giải quyết khiếu nại các quyết định hành chính do Đội Kiểm soát chống buôn lậu và tương đương ban hành.

Điều 18. Trách nhiệm của Trưởng phòng Chống buôn lậu và Xử lý vi phạm, thủ trưởng đơn vị tương đương được giao tham mưu về trách nhiệm bồi thường nhà nước, xử lý vi phạm hành chính

1. Chủ trì tham mưu giải quyết:
 - a) Khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Cục trưởng về trách nhiệm bồi thường nhà nước trong lĩnh vực hải quan; về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.
 - b) Khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Cục trưởng đối với các quyết định hành chính do Chi Cục trưởng, Đội trưởng Đội Kiểm soát chống buôn lậu

và tương đương ban hành có nội dung về trách nhiệm bồi thường nhà nước trong lĩnh vực hải quan; về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực hải quan.

c) Khiếu nại khác khi được Cục trưởng giao.

2. Chủ trì tham mưu cho Cục trưởng thực hiện các thủ tục khi bị khởi kiện ra Tòa.

Điều 19. Trách nhiệm của Phòng, đơn vị tương đương khác

1. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Cục trưởng đối với khiếu nại có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được Bộ trưởng Bộ Tài chính, Tổng Cục trưởng Tổng cục Hải quan quy định (trừ khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của Thủ trưởng đơn vị).

2. Chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại khác khi được Cục trưởng giao.

Chương IV TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ KHI XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 20. Đơn vị chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại

1. Thụ lý đơn khiếu nại.

Căn cứ quy định tại các Điều 27, 36 của Luật Khiếu nại, để tham mưu cho người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành thông báo thụ lý khiếu nại trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại phù hợp với quy định tại Điều 8 Luật Khiếu nại.

2. Xác minh giải quyết khiếu nại:

a) Đối với vụ việc khiếu nại đơn giản, đủ cơ sở xem xét giải quyết khiếu nại ngay.

Đơn vị được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu nại tiến hành kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp. Nếu khiếu nại đúng thì báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

b) Đối với vụ việc phức tạp, nhiều nội dung bị khiếu nại cần phải xác minh làm rõ thì tiến hành xác minh theo khoản 5 Điều 22 Quy chế này hoặc thành lập Tổ xác minh tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

3. Báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

4. Trường hợp có nhiều ý kiến về việc giải quyết khiếu nại, không thống nhất được phương án giải quyết khiếu nại thì đơn vị được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu nại báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

5. Báo cáo công tác giải quyết khiếu nại.

Định kỳ theo quy định đơn vị báo cáo kết quả công tác tiếp nhận, phân loại và giải quyết khiếu nại về đơn vị Thanh tra - Kiểm tra cùng cấp theo văn bản hướng dẫn của Tổng cục Hải quan.

Điều 21. Đơn vị phối hợp giải quyết khiếu nại

1. Căn cứ quy định của Bộ Tài chính, Tổng cục Hải quan về chức năng, nhiệm vụ, các đơn vị liên quan đến nội dung khiếu nại có trách nhiệm trả lời, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại khi đơn vị chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại, Tổ xác minh khiếu nại yêu cầu.

2. Căn cứ vào nội dung khiếu nại, các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm cử cán bộ có đủ năng lực trình độ, am hiểu chuyên môn phù hợp với nội dung khiếu nại tham gia Tổ xác minh; tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại khi có yêu cầu của đơn vị chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại hoặc theo chỉ đạo của Thủ trưởng đơn vị cùng cấp.

Điều 22. Tổ xác minh khiếu nại

1. Hoạt động của Tổ xác minh khiếu nại phải bảo đảm nguyên tắc chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; không làm cản trở hoạt động bình thường của cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng xác minh.

Việc tiến hành xác minh phải đúng nội dung, phạm vi, đối tượng, thời gian theo quyết định xác minh nội dung khiếu nại; tuân thủ trình tự, thủ tục, thẩm quyền được quy định tại Luật Khiếu nại, các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại và Quy chế này.

2. Tổ trưởng Tổ xác minh khiếu nại có trách nhiệm chỉ đạo, điều hành hoạt động của Tổ xác minh khiếu nại; chịu trách nhiệm trước người ra quyết định thành lập Tổ xác minh khiếu nại.

Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm tổng hợp kết quả xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh phải nêu rõ là đúng toàn bộ, sai toàn bộ, hoặc đúng một phần; báo cáo kết quả xác minh đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, báo cáo phải nêu rõ đề xuất, kiến nghị: giữ nguyên, hủy bỏ

toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại và kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Trước khi báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, trường hợp cần thiết để đảm bảo tính chính xác nội dung giải quyết khiếu nại, Tổ xác minh đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia ý kiến về kết quả xác minh. Căn cứ ý kiến tham gia, Tổ xác minh tổng hợp và báo cáo đơn vị chủ trì tham mưu giải quyết khiếu nại để thẩm định.

4. Thành viên Tổ xác minh khiếu nại có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công của Tổ trưởng Tổ xác minh, người ra quyết định thành lập Tổ xác minh về kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao; phối hợp với các thành viên khác trong Tổ xác minh trong quá trình xác minh đảm bảo kết quả xác minh chính xác, kịp thời. Trong quá trình thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng, nếu có khó khăn, vướng mắc phải báo ngay cho Tổ trưởng Tổ xác minh xác định phương án giải quyết.

5. Tổ xác minh khiếu nại tiến hành xác minh theo các bước sau:

- Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình người ra quyết định thành lập Tổ xác minh thẩm định và tổ chức thực hiện;
- Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong trường hợp cần thiết;
- Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại;
- Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại;
- Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- Xác minh thực tế theo kế hoạch;
- Trưng cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại;
- Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại khi thấy cần thiết;
- Làm việc với các bên trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại trong trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp;
- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

Điều 23. Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại

Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan thì Chủ tịch hội đồng tư vấn là Phó Tổng cục trưởng phụ trách đơn vị tham mưu giải quyết khiếu nại; thành viên là lãnh đạo các đơn vị Vụ, Cục có liên quan và công chức, viên chức am hiểu chuyên môn liên quan đến nội dung khiếu nại.

Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền của Cục trưởng Cục Hải quan tỉnh, thành phố thì Chủ tịch hội đồng tư vấn là Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng phụ trách đơn vị tham mưu giải quyết khiếu nại; thành viên là lãnh đạo các Phòng, Chi cục và tương đương, các Tổ, Đội thuộc Chi cục liên quan đến nội dung khiếu nại và công chức, viên chức am hiểu chuyên môn liên quan đến nội dung khiếu nại.

Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại có trách nhiệm đánh giá, phân tích những nội dung chưa thống nhất trong quá trình giải quyết khiếu nại, lấy ý kiến của các thành viên hội đồng về phương án giải quyết khiếu nại để trình người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

**Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 24. Tổ chức thực hiện**

Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi trách nhiệm của mình.

Vụ Thanh tra - Kiểm tra chịu trách nhiệm tổng hợp các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Quy chế này báo cáo Tổng cục trưởng xem xét sửa đổi, bổ sung đảm bảo phù hợp với quy định của Luật khiếu nại và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại. / *do*