

Số: 2618/QĐ-HQHP

Hải Phòng, ngày 01 tháng 7 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành quy định bổ sung về việc tiếp nhận, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp theo Quyết định số 2067/QĐ-HQHP ngày 17/6/2016

CỤC TRƯỞNG CỤC HẢI QUAN TP HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Hải quan năm 2014;

Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2011;

Căn cứ Quyết định số 1919/QĐ-BTC ngày 06/9/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Quyết định số 1456/QĐ-TCHQ ngày 27/4/2017 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan ban hành Quy định về thực hiện phân cấp quản lý công chức, viên chức Tổng cục Hải quan;

Căn cứ Quyết định số 2067/QĐ-HQHP ngày 17/6/2016 của Cục trưởng Cục Hải quan Tp. Hải Phòng về việc ban hành Quy định về cơ chế giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp tại Cục Hải quan Tp. Hải Phòng;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ và Trưởng phòng Giám sát quản lý về Hải quan,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định bổ sung về việc tiếp nhận, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp theo Quyết định số 2067/QĐ-HQHP ngày 17/6/2016 của Cục Hải quan Tp. Hải Phòng.

Điều 2. Quy định này là một phần không tách rời của cơ chế giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 2067/QĐ-HQHP ngày 17/6/2016 của Cục Hải quan Tp. Hải Phòng.


Những nội dung quy định đã ban hành trước đây nếu trái với Quy định này thì thực hiện theo Quy định này.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Chánh văn phòng, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ và Trưởng các đơn vị thuộc Cục Hải quan Tp. Hải Phòng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Lãnh đạo TCHQ (để báo cáo);
- Các Hiệp hội DN (để phối hợp);
- Các đ/c Phó Cục trưởng (để chỉ đạo);
- Website Cục HQHP;
- Lưu: VT, TCCB, GSQL.

CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Tiến Lộc

**QUY ĐỊNH BỔ SUNG VỀ VIỆC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT VƯỚNG MẮC
CHO DOANH NGHIỆP TẠI CỤC HẢI QUAN TP HẢI PHÒNG**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2618/QĐ-HQHP ngày 01 tháng 7 năm 2017)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích

Quy định trình tự và cách thức tổ chức thực hiện, theo dõi việc tiếp nhận và giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp tại Cục Hải quan Tp. Hải Phòng, qua đó xác định rõ trách nhiệm của từng đơn vị, từng bộ phận, cá nhân trong việc tiếp nhận và giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp; là cơ sở để theo dõi, kiểm soát, đánh giá hiệu quả thực hiện cơ chế giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp.

2. Yêu cầu

- Trường các đơn vị có tiếp nhận, giải quyết vướng mắc phải chỉ đạo lập sổ theo dõi (mẫu 01/TN-XLVM) để kiểm soát, đơn đốc việc tiếp nhận, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp (bao gồm cả việc theo dõi, kiểm soát giải đáp vướng mắc của Chi cục tại các Phòng tham mưu).

- Các Chi cục thành lập Tổ giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp gồm Tổ trưởng là Chi cục trưởng và các thành viên là lãnh đạo cấp Đội, công chức có trình độ nghiệp vụ và kinh nghiệm xử lý vướng mắc.

- Vướng mắc của doanh nghiệp phải được nghiên cứu kỹ để hướng dẫn, giải thích đầy đủ, bảo đảm việc bổ sung hồ sơ không quá 01 (một) lần, hạn chế việc doanh nghiệp phải đi lại, làm việc nhiều lần với cơ quan hải quan về cùng một nội dung công việc.

- Lãnh đạo cấp Đội là người trực tiếp phân công công việc hàng ngày phải theo dõi, kiểm tra và đơn đốc công chức thừa hành giải quyết các vướng mắc đúng quy định, đúng thời hạn; kịp thời phát hiện các hồ sơ tồn đọng quá thời hạn giải quyết mà công chức thừa hành không báo cáo, phải nắm được lý do của từng trường hợp công chức từ chối tiếp nhận, trả lại hồ sơ cho doanh nghiệp.

- Khi tiếp nhận phản ánh về ý thức, thái độ của công chức, Trưởng đơn vị phải lập tức chuyển đổi vị trí công tác, tạm thời không bố làm nghiệp vụ đối với công chức bị phản ánh để kiểm tra, xác minh thông tin liên quan. Nếu có đủ căn cứ xác định vi phạm, đơn vị báo cáo về Cục (qua Phòng Tổ chức cán bộ) để xem xét xử lý.

II. TRÌNH TỰ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VƯỚNG MẮC

1. Việc tiếp nhận, giải quyết vướng mắc tại các Chi cục và Đội Kiểm soát Hải quan (dưới đây gọi chung là Chi cục)

1.1. Vướng mắc gửi đến Chi cục bằng văn bản theo đường công văn

*** Nhiệm vụ của Đội Tổng hợp**

Bước 1: Bộ phận văn thư tổng hợp của Chi cục là đầu mối tiếp nhận văn bản phản ánh vướng mắc của tổ chức, cá nhân liên quan đến quá trình thực hiện thủ tục Hải quan tại Chi cục; kiểm tra sơ bộ nội dung vướng mắc, địa chỉ, số điện thoại liên hệ của doanh nghiệp; vào sổ công văn đến của Chi cục.

Bước 2: Bộ phận văn thư tổng hợp báo cáo, trình lãnh đạo **Đội phân luồng xử lý văn bản**.

Thời hạn báo cáo, trình lãnh đạo phân luồng xử lý văn bản: **thực hiện ngay trong ngày tiếp nhận văn bản**.

Bước 3: Căn cứ kết quả phân luồng xử lý của lãnh đạo **Đội**, bộ phận văn thư tổng hợp vào **Sổ theo dõi tiếp nhận, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp (mẫu 01/TN-XLVM)**, lưu ý ghi rõ ngày tiếp nhận văn bản phản ánh vướng mắc, ghi chú thời hạn giải quyết để làm cơ sở theo dõi quá trình giải quyết vướng mắc; **chuyển ngay văn bản đến bộ phận có trách nhiệm giải quyết vướng mắc theo kết quả phân luồng xử lý**.

Lưu ý: để tránh phát sinh thêm hệ thống sổ theo dõi văn bản, đơn vị có thể nghiên cứu tích hợp sổ theo dõi công văn đến với sổ theo dõi tiếp nhận, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp (lập file trên máy tính), đảm bảo hiệu quả quản lý, theo dõi, kiểm soát văn bản của đơn vị.

*** Nhiệm vụ của các **Đội công tác nghiệp vụ****

Bước 4: Sau khi tiếp nhận văn bản phản ánh vướng mắc của doanh nghiệp, CBCC tiếp nhận báo cáo lãnh đạo **Đội** để phân công công chức thụ lý. Lãnh đạo **Đội** ghi rõ ngày phân công công chức thụ lý để theo dõi thời hạn giải quyết vướng mắc.

Bước 5: Căn cứ quy chế làm việc của Chi cục, mục “**2. Trách nhiệm của Chi cục**” Quy định về cơ chế giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 2067/QĐ-HQHP ngày 17/6/2016 và các quy định liên quan, công chức xử lý, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp, báo cáo lãnh đạo **Đội** để báo cáo lãnh đạo Chi cục, trả lời doanh nghiệp đảm bảo thời hạn quy định.

Sau khi có kết quả phê duyệt của lãnh đạo **Đội/lãnh đạo Chi cục**, công chức thụ lý chuyển kết quả giải quyết vướng mắc (bằng văn bản) tới bộ phận văn thư tổng hợp thuộc **Đội Tổng hợp** để thực hiện các bước tiếp theo.

*** Nhiệm vụ của **Đội Tổng hợp****

Bước 6: Bộ phận văn thư tổng hợp nhận kết quả giải quyết vướng mắc từ công chức thụ lý, cấp số, ký hiệu văn bản và ghi kết quả giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp vào **Sổ theo dõi tiếp nhận, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp**; gửi kết quả giải quyết vướng mắc tới doanh nghiệp tương tự như quản lý văn bản đi của Chi cục.

1.2. Vướng mắc do doanh nghiệp phản ánh trực tiếp trong quá trình làm thủ tục Hải quan (bao gồm cả vướng mắc phản ánh qua hộp thư điện tử).

- Công chức tiếp nhận phản ánh vướng mắc báo cáo ngay lãnh đạo cấp trên trực tiếp để xin ý kiến chỉ đạo giải quyết theo trình tự quy định. Việc giải đáp, hướng dẫn trực tiếp phải được lập thành Phiếu hướng dẫn thủ tục Hải quan (mẫu kèm theo công văn số 3707/TCHQ-GSQL ngày 05/6/2017 của Tổng cục Hải quan).

- **Đội trưởng các **Đội công tác** chỉ đạo CBCC lập file ghi chú việc giải quyết vướng mắc do doanh nghiệp phản ánh trực tiếp (có thể lập file dùng chung trên máy tính theo mẫu 02/TN-XLVM)**. Cuối ngày làm việc, CBCC tiếp nhận, xử lý vướng mắc trực tiếp cho doanh nghiệp tổng hợp nội dung, kết quả giải quyết vướng mắc trên file điện tử; hàng tuần, **Đội trưởng các **Đội công tác** khái quát tình hình, nội dung vướng mắc của doanh nghiệp để hướng dẫn chung cho CBCC xử lý khi gặp tình huống tương tự**.

1.3. Chế độ báo cáo

- **Đội Tổng hợp** là đầu mối theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp tại Chi cục; trên cơ sở thông tin tại **Sổ** theo dõi tiếp nhận, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp để đôn đốc các **Đội công tác** giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp đảm bảo thời hạn quy định. Thời gian đôn đốc: thực hiện trước 9h00 sáng hàng ngày đối với những nội dung vướng mắc chưa giải quyết.

- Định kỳ thứ 6 hàng tuần, các **Đội công tác báo cáo** lãnh đạo Chi cục (qua **Đội Tổng hợp**) khái quát tình hình tiếp nhận, giải quyết vướng mắc do doanh nghiệp phản ánh trực tiếp và những nội dung vướng mắc của doanh nghiệp còn tồn đọng, chưa được giải quyết hoặc đã giải quyết nhưng không đảm bảo thời hạn. Biểu mẫu báo cáo: *mẫu 03/BC-XLVM*.

- Định kỳ ngày 25 hàng tháng hoặc đột xuất theo yêu cầu, Chi cục trưởng có trách nhiệm báo cáo bằng văn bản (*mẫu 04/BC-XLVM*) kết quả tiếp nhận, giải quyết vướng mắc tại Chi cục về Cục (qua Phòng Giám sát quản lý về Hải quan) để tổng hợp, theo dõi chung. Thời gian lấy số liệu thống kê báo cáo: từ ngày 25 tháng trước đến hết ngày 24 tháng báo cáo.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết vướng mắc tại các đơn vị tham mưu thuộc Cục

2.1. Vướng mắc gửi đến Cục bằng văn bản theo đường công văn

* **Nhiệm vụ của Văn phòng**

Bước 1: Bộ phận văn thư Cục là đầu mối tiếp nhận văn bản phản ánh vướng mắc của tổ chức, cá nhân liên quan đến quá trình thực hiện thủ tục Hải quan tại Cục; kiểm tra sơ bộ nội dung vướng mắc, địa chỉ, số điện thoại liên hệ của doanh nghiệp; vào sổ công văn đến của Cục.

Bước 2: Văn thư Cục trình lãnh đạo Văn phòng phân luồng xử lý văn bản.

Thời hạn trình lãnh đạo phân luồng xử lý văn bản: thực hiện ngay trong ngày tiếp nhận văn bản.

Bước 3: Căn cứ kết quả phân luồng xử lý của lãnh đạo Văn phòng, bộ phận văn thư Cục chuyển ngay văn bản đến đơn vị có trách nhiệm giải quyết vướng mắc.

* **Nhiệm vụ của các Phòng chuyên môn**

Bước 4: Sau khi tiếp nhận văn bản phản ánh vướng mắc của doanh nghiệp, CBCC tiếp nhận báo cáo lãnh đạo Phòng để phân công công chức thụ lý (Lãnh đạo Phòng ghi rõ ngày phân công công chức thụ lý để theo dõi thời hạn giải quyết vướng mắc); vào Sổ tiếp nhận, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp (*mẫu 01/TN-XLVM*), sau đó chuyển tới công chức thụ lý theo phân công của lãnh đạo.

Bước 5: Căn cứ quy chế làm việc của Cục, mục "3. Trách nhiệm của các đơn vị tham mưu" Quy định về cơ chế giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 2067/QĐ-HQHP ngày 17/6/2016 và các quy định liên quan, công chức xử lý, giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp, báo cáo lãnh đạo Phòng để trả lời doanh nghiệp (bằng văn bản) đảm bảo thời hạn quy định.

Sau khi có kết quả phê duyệt của lãnh đạo Phòng, công chức thụ lý chuyển kết quả giải quyết vướng mắc tới bộ phận văn thư Cục để thực hiện các bước tiếp theo.

* **Nhiệm vụ của Văn phòng**

Bước 6: Bộ phận văn thư Cục nhận kết quả giải quyết vướng mắc từ đơn vị thụ lý, cấp số, ký hiệu văn bản và gửi kết quả giải quyết vướng mắc tới doanh nghiệp theo quy định về quản lý văn bản đi của Cục.

2.2. Vương mắc do doanh nghiệp phản ánh trực tiếp trong quá trình làm việc với đơn vị tham mưu (bao gồm cả vương mắc phản ánh qua hộp thư điện tử).

- Công chức tiếp nhận phản ánh vương mắc báo cáo ngay lãnh đạo cấp trên trực tiếp để xin ý kiến chỉ đạo giải quyết theo trình tự quy định.

- Trưởng phòng chỉ đạo CBCC lập file ghi chú việc giải quyết vương mắc do doanh nghiệp phản ánh trực tiếp (có thể lập file dùng chung trên máy tính theo mẫu 02/TN-XLVM). Cuối ngày làm việc, CBCC tiếp nhận, xử lý vương mắc trực tiếp cho doanh nghiệp tổng hợp nội dung, kết quả giải quyết vương mắc trên file điện tử; hàng tháng, Trưởng phòng khái quát tình hình, nội dung vương mắc của doanh nghiệp để hướng dẫn chung cho CBCC xử lý khi gặp tình huống tương tự.

2.3. Chế độ báo cáo

- Phòng Giám sát quản lý về Hải quan là đầu mối tổng hợp, theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết vương mắc cho doanh nghiệp tại Cục.

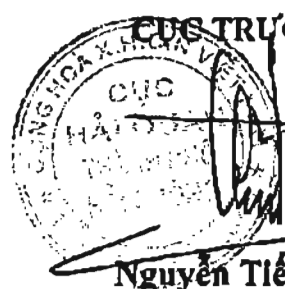
- Định kỳ ngày 25 hàng tháng (hoặc đột xuất theo yêu cầu), đơn vị có tiếp nhận, giải quyết vương mắc báo cáo bằng văn bản (theo mẫu 04/BC-XLVM) về kết quả tiếp nhận, giải quyết vương mắc tại đơn vị về Cục (qua Phòng Giám sát quản lý về Hải quan) để tổng hợp, theo dõi chung. Thời gian lấy số liệu thống kê báo cáo: từ ngày 25 tháng trước đến hết ngày 24 tháng báo cáo.

- Sau khi tổng hợp báo cáo việc tiếp nhận, giải quyết vương mắc cho doanh nghiệp của các đơn vị thuộc Cục, Trưởng Phòng Giám sát quản lý về Hải quan báo cáo Lãnh đạo Cục phụ trách để báo cáo Cục trưởng về tình hình giải quyết vương mắc cho doanh nghiệp tại Cục, đặc biệt là những vụ việc còn tồn đọng để đề xuất, xin ý kiến chỉ đạo giải quyết. Thời hạn báo cáo: định kỳ trước ngày 27 hàng tháng hoặc đột xuất theo yêu cầu.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng đơn vị có trách nhiệm quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm Quy định này đến từng CBCC; Các Chi cục chủ động có biện pháp thông báo, phổ biến nội dung Quy định này và thông tin về Tổ giải quyết vương mắc cho doanh nghiệp đến các doanh nghiệp lớn, thường xuyên làm thủ tục Hải quan tại Chi cục. Hình thức thông báo: niêm yết thông tin tại trụ sở Chi cục; gửi thông báo đến doanh nghiệp...

2. Định kỳ hàng Quý, Trưởng đơn vị tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, xử lý vương mắc; phân loại đối tượng doanh nghiệp phản ánh vương mắc theo loại hình doanh nghiệp, thời gian hoạt động của doanh nghiệp... để có những đánh giá cụ thể, chi tiết về công tác tiếp nhận, giải quyết vương mắc, qua đó đề xuất những giải pháp hướng dẫn chung trong toàn Cục.

CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Tiến Lộc

BÁO CÁO KẾT QUẢ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VƯỚNG MẮC DO DOANH NGHIỆP
Tuần từ ngày đến ngày....

I. KẾT QUẢ XỬ LÝ VƯỚNG MẮC DO DOANH NGHIỆP PHẢN ÁNH TRỰC TIẾP

Stt	Tên tổ chức, cá nhân phản ánh vướng mắc	Nội dung vướng mắc (phân loại theo nhóm)			Ngày tiếp nhận	Trách nhiệm xử lý	Tình trạng giải quyết		Lý do chưa giải quyết	Kết quả xử lý trách nhiệm CBCC (nếu có)
		Vướng mắc phát sinh do văn bản QPPL	Vướng mắc phát sinh do chưa thống nhất trong cách hiểu và thực hiện VBPL của công chức HQ và DN	Phản ánh về ý thức, thái độ của công chức HQ khi thực thi công vụ			Đã giải quyết (tóm tắt nội dung giải quyết)	Chưa giải quyết (tích X)		
...										

II. TỔNG HỢP NỘI DUNG VƯỚNG MẮC ĐÃ GIẢI QUYẾT NHƯNG KHÔNG ĐẢM BẢO THỜI HẠN

Stt	Tên tổ chức, cá nhân phản ánh vướng mắc (ghi cả số hiệu, ngày tháng văn bản phản ánh)	Nội dung vướng mắc (phân loại theo nhóm)	Ngày tiếp nhận	Lý do quá hạn	Địa chỉ trách nhiệm	Kết quả xử lý trách nhiệm CBCC (nếu có)
Vướng mắc phát sinh do văn bản QPPL						
...						
Vướng mắc phát sinh do chưa thống nhất trong cách hiểu và thực hiện VBPL của công chức HQ và DN						
...						
Phản ánh về ý thức, thái độ của công chức HQ khi thực thi công vụ						
...						

III. TỔNG HỢP NỘI DUNG VIƯNG MẮC CÒN TỒN ĐỌNG, CHƯA GIẢI QUYẾT

Stt	Tên tổ chức, cá nhân phản ánh viướng mắc (ghi cả số hiệu, ngày tháng văn bản phản ánh)	Nội dung viướng mắc (phân loại theo nhóm)	Ngày tiếp nhận	Lý do tồn đọng	Địa chỉ trách nhiệm	Kết quả xử lý trách nhiệm CBCC (nếu có)
Viướng mắc phát sinh do văn bản QPPL						
...						
Viướng mắc phát sinh do chưa thống nhất trong cách hiểu và thực hiện VBPL của công chức HQ và DN						
...						
Phản ánh về ý thức, thái độ của công chức HQ khi thực thi công vụ						
...						

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT VƯỚNG MẮC CHO DOANH NGHIỆP
(Số liệu từ ngày .../.../... đến ngày .../.../...)

I. Khái quát chung:

1- Tổng số nội dung vướng mắc đã tiếp nhận: ... nội dung.

+ Vướng mắc phát sinh từ văn bản quy phạm pháp luật: ... nội dung;

+ Vướng mắc do chưa thống nhất trong cách hiểu và thực hiện văn bản pháp luật của công chức HQ và

DN: ... nội dung;

+ Phản ánh về ý thức, thái độ của công chức HQ khi thực thi công vụ: ... nội dung.

2- Số nội dung vướng mắc đã giải quyết: ... nội dung, trong đó:

+ Giải quyết đúng hạn: ... nội dung;

+ Giải quyết quá hạn: ... nội dung.

3- Số nội dung vướng mắc tồn đọng, chưa giải quyết: ... nội dung.

II. Tổng hợp những nội dung vướng mắc đã giải quyết nhưng không đảm bảo thời hạn theo quy định, vướng mắc còn tồn đọng, chưa giải quyết

Stt	Tên tổ chức, cá nhân phản ánh vướng mắc (ghi cả số hiệu, ngày tháng văn bản phản ánh)	Nội dung vướng mắc (phân loại theo nhóm)	Ngày tiếp nhận	Lý do quá hạn	Địa chỉ trách nhiệm	Kết quả xử lý trách nhiệm CBCC (nếu có)
Vướng mắc phát sinh do văn bản QPPL						
...						
Vướng mắc phát sinh do chưa thống nhất trong cách hiểu và thực hiện VBPL của công chức HQ và DN						
...						
Phản ánh về ý thức, thái độ của công chức HQ khi thực thi công vụ						
...						

III. Tổng hợp những nội dung vướng mắc còn tồn đọng, chưa giải quyết

Stt	Tên tổ chức, cá nhân phản ánh vướng mắc (ghi cả số hiệu, ngày tháng văn bản phản ánh)	Nội dung vướng mắc (phân loại theo nhóm)	Ngày tiếp nhận	Lý do tồn đọng	Địa chỉ trách nhiệm	Kết quả xử lý trách nhiệm CBCC (nếu có)
Vướng mắc phát sinh do văn bản QPPL						
...						
Vướng mắc phát sinh do chưa thống nhất trong cách hiểu và thực hiện VBPL của công chức HQ và DN						
...						
Phản ánh về ý thức, thái độ của công chức HQ khi thực thi công vụ						
...						

Nơi nhận:

...

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)