

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN**

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

Số: **777** /QĐ-TCHQ

Hà Nội, ngày **19** tháng 5 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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 thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 2049/QĐ-BTC ngày 06 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan 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 Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra và Thủ trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /s/

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Bộ Tài chính (để b/c);
- Lãnh đạo TCHQ;
- Công TTĐT Tổng cục Hải quan;
- Lưu: VT, TTKT-Hùng (03b).

TỔNG CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Văn Cần

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan

*(Kèm theo Quyết định số: **777** /QĐ-TCHQ ngày **19** tháng 5 năm 2022
của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan có trách nhiệm thực hiện tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các vấn đề liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Tổng cục Hải quan.

2. Thời gian tiếp công dân vào các ngày làm việc hành chính trong tuần, cụ thể:

- Sáng: Từ 8 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

3. Địa điểm tiếp công dân: Phòng tiếp công dân, số 9, đường Dương Đình Nghệ, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội.

4. Trách nhiệm tiếp công dân

a) Tổng cục trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng. Trường hợp Tổng cục trưởng không thể tiếp công dân đúng ngày vì lý do khách quan hoặc ngày tiếp công dân của Tổng cục trưởng trùng với ngày lễ, ngày nghỉ thì sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề tiếp theo.

b) Vụ Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm giúp Tổng cục trưởng tiếp công dân và tham gia khi Tổng cục trưởng tiếp công dân theo định kỳ.

c) Thủ trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan có trách nhiệm tiếp công dân; phối hợp tiếp công dân khi có yêu cầu, đề nghị. Trường hợp có lịch tiếp công dân nhưng không thể thực hiện việc tiếp công dân được vì lý do khách quan thì có thông báo cho công dân biết và hẹn lịch, ngày giờ tiếp công dân lần sau.

II. NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

1. Đối với Công dân

1.1. Quyền của công dân khi đến trụ sở Cơ quan Tổng cục Hải quan khiếu nại, tố cáo, khiếu kiện, phản ánh:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của công chức tiếp công dân.

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt hoặc không sử dụng tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.

e) Nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho luật sư khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình. Trường hợp người khiếu nại là người được trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật thì được nhờ trợ giúp viên pháp lý tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho trợ giúp viên pháp lý khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

f) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

1.2. Nghĩa vụ của công dân khi đến trụ sở Cơ quan Tổng cục Hải quan khiếu nại, tố cáo, khiếu kiện, phản ánh:

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

b) Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào Trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan.

c) Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.

d) Trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự tại Phòng Tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ.

e) Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với công chức tiếp công dân.

f) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của công chức tiếp công dân.

g) Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng Tiếp công dân.

h) Hết giờ tiếp công dân, mọi công dân phải ra khỏi Trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan (Phòng Tiếp công dân), không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

2. Đối với công chức làm công tác tiếp công dân

2.1. Công chức tiếp công dân tại trụ sở Cơ quan Tổng cục Hải quan có quyền:

a) Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

b) Yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại.

c) Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì công chức tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

d) Yêu cầu công dân có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

đ) Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về hành vi vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

2.2. Công chức tiếp công dân tại trụ sở Cơ quan Tổng cục Hải quan có trách nhiệm:

a) Thực hiện tiếp công dân khi được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ.

b) Trang phục Hải quan đúng theo quy định, có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày. Không được cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

d) Trong phạm vi trách nhiệm trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

3. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân theo quy định của pháp luật

3.1. Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

3.2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân. / 