

BỘ TÀI CHÍNH  
TỔNG CỤC HẢI QUAN  
Số: 1952/QĐ-TCHQ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
Hà Nội, ngày 03 tháng 4 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc sửa đổi một số nội dung của Tuyên ngôn phục vụ khách hàng**

**TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN**

Căn cứ Luật Hải quan số 54/2014/QH 13 ngày 23/6/2014;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 13/11/2008;

Căn cứ Luật Viên chức ngày 15/11/2010;

Căn cứ Quyết định số 02/2010/QĐ-TTg ngày 15/1/2010 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 Tổ chức cán bộ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Sửa đổi nội dung của các mục: “II. Cam kết của Hải quan Việt Nam” và “IV. Liên hệ, phản hồi” của Tuyên ngôn phục vụ khách hàng ban kèm theo Quyết định số 225/QĐ-TCHQ ngày 09/02/2011 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan nhằm tiếp tục đáp ứng yêu cầu về cải cách, hiện đại hóa và thực hiện các cam kết hội nhập quốc tế trong lĩnh vực hải quan.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực từ ngày 15/4/2015.

**Điều 3.** Chánh văn phòng Tổng cục, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /s/

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Tài chính (để báo cáo);
- Lãnh đạo Tổng cục Hải quan (để chỉ đạo);
- Lưu:VT, TCCB (3b).





## **TUYÊN NGÔN PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG (\*)**

**(Đã sửa đổi theo Quyết định số 952/QĐ-TCHQ ngày 03/4/2015)**

“Tuyên ngôn phục vụ khách hàng” thể hiện sự cam kết của ngành Hải quan trước cộng đồng xã hội về việc đảm bảo tạo thuận lợi, đáp ứng yêu cầu quản lý Nhà nước về Hải quan đối với các hoạt động thương mại, đầu tư và du lịch quốc tế.

### **I. Phương châm hành động:**

## **CHUYÊN NGHIỆP – MINH BẠCH – HIỆU QUẢ**

### **II. Cam kết của Hải quan Việt Nam:**

#### **1. Cam kết chung:**

##### ***Chuyên nghiệp:***

- Nhiệt tình, tận tụy với công việc; thông thạo nghiệp vụ, xử lý công việc tuân thủ đúng quy trình, thủ tục quy định; văn minh lịch sự trong hoạt động và ứng xử.

##### ***Minh bạch:***

- Xây dựng hệ thống thủ tục hải quan tuân thủ chuẩn mực, thông lệ quốc tế;

- Tiếp nhận đầy đủ, phản hồi nhanh chóng, giải quyết khẩn trương các ý kiến đóng góp, khiếu nại của khách hàng;

- Thực hiện cơ chế đảm bảo sự giám sát của khách hàng đối với hoạt động nghiệp vụ hải quan.

##### ***Hiệu quả:***

- Giảm tỷ lệ kiểm tra thực tế hàng hóa, giảm thiểu chi phí hành chính và thời gian thông quan.

- Đảm bảo yêu cầu quản lý Nhà nước về lĩnh vực Hải quan và quản lý sự tuân thủ pháp luật hải quan một cách hiệu quả.

#### **2. Cam kết cụ thể:**

##### **2.1. Thời hạn cơ quan hải quan làm thủ tục hải quan:**

Thực hiện theo quy định tại Điều 23, Luật Hải quan số 54/2014/QH 13 ngày 23/6/2014.

- Cơ quan Hải quan tiếp nhận, đăng ký, kiểm tra hồ sơ hải quan ngay sau khi người khai hải quan nộp, xuất trình hồ sơ hải quan.

- Thời hạn hoàn thành kiểm tra hồ sơ chậm nhất là 02 giờ làm việc kể từ thời điểm cơ quan hải quan tiếp nhận đầy đủ hồ sơ hải quan (đối với trường hợp hàng hóa thuộc đối tượng kiểm tra chuyên ngành thì thời hạn hoàn thành kiểm

tra thực tế hàng hóa được tính từ thời điểm nhận được kết quả kiểm tra chuyên ngành; Trường hợp lô hàng có số lượng lớn, nhiều chủng loại hoặc việc kiểm tra phức tạp thì Thủ trưởng cơ quan Hải quan nơi làm thủ tục hải quan quyết định việc gia hạn thời gian kiểm tra thực tế hàng hóa, nhưng thời gian gia hạn tối đa không quá 02 ngày).

- Thời hạn hoàn thành việc kiểm tra thực tế hàng hóa chậm nhất là 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người khai hải quan xuất trình đầy đủ hàng hóa cho cơ quan Hải quan.

#### 2.2. Thời hạn giải quyết hồ sơ miễn thuế:

- Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận bộ hồ sơ miễn thuế đầy đủ, hợp lệ, cơ quan Hải quan thực hiện giải quyết miễn thuế cho tổ chức, cá nhân.

#### 2.3. Thời hạn trả lời, giải quyết vướng mắc:

- Tối đa không quá 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu trả lời, giải quyết vướng mắc của khách hàng, cơ quan Hải quan phải có công văn hồi đáp.

- Trường hợp nội dung giải quyết vượt thẩm quyền:

+ Trong vòng 5 ngày làm việc, cơ quan Hải quan phải có văn bản lấy ý kiến của cấp có thẩm quyền, đồng thời thông báo để khách hàng được biết.

+ Trong vòng 3 ngày làm việc, kể từ khi nhận được ý kiến của cấp có thẩm quyền, cơ quan Hải quan phải có công văn trả lời khách hàng.

#### 2.4. Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo:

- Thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

### III. Mong đợi từ phía khách hàng:

- Nắm vững và tuân thủ pháp luật về hải quan;
- Khai hải quan trung thực, chính xác;
- Thực hiện nghĩa vụ thuế đúng pháp luật;
- Không thực hiện hành vi tiêu cực;
- Hợp tác tích cực với cơ quan Hải quan trong giải quyết công việc;
- Hưởng ứng các chủ trương cải cách, hiện đại hóa hải quan;
- Đóng góp ý kiến để cơ quan Hải quan nâng cao chất lượng phục vụ.

### IV. Liên hệ, phản hồi:

1. Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại hoặc có phản ánh về các vấn đề liên quan đến cơ quan Hải quan, khách hàng thực hiện theo các cách sau:

- Gửi email theo địa chỉ: [tongcuchaiquan@customs.gov.vn](mailto:tongcuchaiquan@customs.gov.vn);

- Gửi thư hoặc đến làm việc trực tiếp tại địa chỉ: *Tổng cục Hải quan – Lô E3, khu đô thị mới Yên Hòa, đường Dương Đình Nghệ, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội;*

2. Khách hàng có thể giúp bảo vệ cộng đồng bằng việc thông báo những hoạt động buôn lậu, trốn thuế qua số điện thoại đường dây nóng của cơ quan Hải quan:

- Điện thoại đường dây nóng chống gian lận thương mại: (+84) 91.321.1414; (+84) 4.39440404; (+84) 4.39440787.

- Điện thoại đường dây nóng về quản lý rủi ro: (+84) 90.224.5656; (+84) 4.39440822.

- Điện thoại hỗ trợ: (+84) 4.37824754, (+84) 4.37824755, (+84) 4.37824756, (+84) 4.37824757.

3. Khách hàng có thể tìm hiểu thêm thông tin về chính sách, hoạt động của Hải quan Việt Nam tại website: [www.customs.gov.vn](http://www.customs.gov.vn); Báo Hải quan Việt Nam (Báo Hải quan điện tử: [www.baohaiquan.vn](http://www.baohaiquan.vn))./.

(\*) “Khách hàng”: Các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp và người dân.