BỘ CÔNG THƯƠNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 3948 /QĐ-BCT	*Hà Nội, ngày 30 tháng 9 năm 2016*

VĂN PHÒNG UBND TỈNH TÂY NINH
Số: 5350
ĐẾN Ngày: 09.10.16
Chuyển: Hồ sơ gửi

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin qua Đường dây nóng về xuất nhập khẩu hàng hóa của Bộ Công Thương

BỘ TRƯỞNG BỘ CÔNG THƯƠNG

Căn cứ Nghị định số 95/2012/NĐ-CP ngày 12 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương;

Căn cứ Quyết định số 2177/QĐ-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2016 của Bộ Công Thương ban hành Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương thực hiện Nghị quyết số 19/2016/NQ-CP ngày 28 tháng 4 năm 2016 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016 - 2017, định hướng đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 3236/QĐ-BCT ngày 05 tháng 8 năm 2016 của Bộ Công Thương ban hành Kế hoạch của Bộ Công Thương triển khai ý kiến kết luận của Bộ trưởng Bộ Công Thương tại Hội nghị "Giải pháp thúc đẩy xuất khẩu các tháng cuối năm 2016";

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ và Cục trưởng Cục Xuất nhập khẩu,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận và xử lý thông tin qua Đường dây nóng về xuất nhập khẩu hàng hóa của Bộ Công Thương.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Xuất nhập khẩu, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (để b/c TTgCP);
- Các Bộ, ngành liên quan đến XNK hàng hóa;
- UBND các tỉnh/thành phố;
- Các Hiệp hội ngành hàng;
- Lãnh đạo Bộ;
- Cổng TTĐT Bộ;
- Lưu: VT, XNK(3).

BỘ TRƯỞNG

Trần Tuấn Anh

BỘ CÔNG THƯƠNG

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

QUY CHẾ
Tiếp nhận và xử lý thông tin về thủ tục xuất nhập khẩu hàng hóa qua Đường dây nóng của Bộ Công Thương

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tiếp nhận và xử lý thông tin về thủ tục xuất nhập khẩu hàng hóa qua Đường dây nóng của Bộ Công Thương.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động xuất nhập khẩu hàng hóa.

Điều 3. Mục tiêu

Tiếp nhận các ý kiến phản ánh, kiến nghị về khó khăn, vướng mắc trong thủ tục hành chính của Bộ Công Thương và các Bộ, ngành khác liên quan đến hoạt động xuất nhập khẩu hàng hóa (sau đây gọi tắt là thông tin); kịp thời giải quyết và tháo gỡ khó khăn cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến thủ tục hành chính trong lĩnh vực xuất nhập khẩu.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện

1. Việc tiếp nhận và xử lý thông tin phải đảm bảo công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục, thời gian, thẩm quyền theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Người cung cấp thông tin qua Đường dây nóng được đảm bảo giữ bí mật danh tính, địa chỉ; kết quả xử lý thông tin được gửi cho người cung cấp thông tin trong trường hợp có yêu cầu.

3. Nghiêm cấm các hành vi: cung cấp, phản ánh thông tin sai sự thật, mang tính chất hoang báo; sử dụng từ ngữ thô tục, có nội dung bôi nhọ, xúc phạm đến người khác; quấy rối qua điện thoại, gây bức xúc, làm ảnh hưởng, gián đoạn công việc của cán bộ tiếp nhận thông tin và hoạt động của Đường dây nóng. Các hành vi nêu trên tùy mức độ nghiêm trọng sẽ bị Bộ Công Thương xem xét, xử lý hoặc chuyển cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II
TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

Điều 5. Đơn vị đầu mối tiếp nhận thông tin

1. Đường dây nóng về xuất nhập khẩu hàng hóa của Bộ Công Thương tiếp nhận thông tin tại số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, trang thông tin điện tử theo công bố chính thức của Bộ Công Thương.

2. Thời gian tiếp nhận thông tin qua Đường dây nóng vào giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần.

Điều 6. Yêu cầu đối với thông tin

1. Thông tin phản ánh đến Đường dây nóng của Bộ Công Thương phải sử dụng bằng ngôn ngữ Tiếng Việt và có nội dung cụ thể về tên, địa chỉ, số điện thoại, email của cá nhân, tổ chức phản ánh thông tin đến Đường dây nóng.

2. Thông tin phản ánh đến Đường dây nóng của Bộ Công Thương có thể bị từ chối tiếp nhận khi cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin không nêu rõ tên, địa chỉ, số điện thoại của mình; hoặc nội dung thông tin cung cấp không có căn cứ rõ ràng; không xác định được nội dung vụ việc cụ thể đang xảy ra và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; nội dung thông tin không liên quan đến thẩm quyền, phạm vi quản lý của Bộ Công Thương hoặc của các Bộ, ngành, địa phương.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận và trả lời thông tin

1. Cán bộ trực Đường dây nóng sẽ ghi, nhận kịp thời, đầy đủ vào sổ nhật ký theo dõi Đường dây nóng về thời gian tiếp nhận, nội dung thông tin, số điện thoại và các dữ liệu khác liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin để có phản hồi, hướng dẫn, trả lời; sau đó chuyển thông tin tới đầu mối của các đơn vị có trách nhiệm xử lý thông tin.

- *Đối với các nội dung liên quan đến xuất nhập khẩu hàng hóa thuộc quản lý chuyên ngành của các Bộ, ngành đã có Đường dây nóng:* Cán bộ trực Đường dây nóng sẽ chuyển tới cơ quan, tổ chức, cá nhân số điện thoại Đường dây nóng của các Bộ, ngành liên quan và đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp liên hệ để được xử lý thông tin hoặc hướng dẫn, trả lời cụ thể.

- *Đối với các nội dung liên quan đến xuất nhập khẩu hàng hóa thuộc quản lý chuyên ngành của Bộ Công Thương và các Bộ, ngành không có Đường dây nóng*: Cán bộ trực Đường dây nóng sẽ ghi, nhận nội dung thông tin và chuyển cho các đơn vị thuộc Bộ Công Thương hoặc thuộc các Bộ, ngành khác có liên quan trong thời hạn không quá 02 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin để các đơn vị này xử lý thông tin hoặc hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Thủ trưởng các đơn vị tiếp nhận thông tin có trách nhiệm xử lý thông tin liên quan đến công tác quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ của đơn vị mình;

phân công đầu mối chuyên trách của đơn vị thực hiện việc tiếp nhận, xử lý thông tin hoặc hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Điều 8. Thời hạn xử lý, giải quyết thông tin

1. Thời hạn xem xét, giải quyết, xử lý thông tin hoặc hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân quy định như sau:

- Không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin (trừ trường hợp tiếp nhận sau 16h00) đối với nội dung thông thường và thuộc chức năng quản lý chuyên ngành của đơn vị tiếp nhận thông tin thuộc Bộ Công Thương.

- Không quá 03 ngày làm việc liên tục kể từ khi tiếp nhận thông tin đối với nội dung phức tạp và thuộc chức năng quản lý chuyên ngành của đơn vị tiếp nhận thông tin thuộc các Bộ, ngành khác.

2. Việc xử lý thông tin hoặc hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua điện thoại và/hoặc đường thư điện tử; kết quả xử lý thông tin của Đường dây nóng được tổng hợp, cập nhật trên trang thông tin điện tử về Đường dây nóng của Bộ Công Thương, trừ những thông tin về tên, địa chỉ của cá nhân, tổ chức phản ánh, cung cấp thông tin.

CHƯƠNG III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ Công Thương có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị thông qua Đường dây nóng theo quy định tại Quy chế này.

2. Văn phòng Bộ và Cục Xuất nhập khẩu có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ và các Bộ, ngành khác liên quan tổ chức triển khai và thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

3. Văn phòng Bộ có trách nhiệm công bố công khai các thông tin liên quan (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, trang thông tin điện tử) về Đường dây nóng của Bộ Công Thương.

4. Văn phòng Bộ và Cục Xuất nhập khẩu tổng hợp những vấn đề phát sinh cần sửa đổi để kịp thời đề xuất, báo cáo Lãnh đạo Bộ bổ sung, điều chỉnh Quy chế này tùy theo từng thời điểm để phù hợp với quá trình thực tiễn triển khai./.