



BÁO CÁO

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH XUẤT NHẬP KHẨU

Một số phát hiện từ kết quả khảo sát năm 2020

NHÓM NGHIÊN CỨU

Đậu Anh Tuấn
Phạm Ngọc Thạch
Lê Thanh Hà
Bùi Linh Chi
Trương Đức Trọng
Vũ Ngọc Thủy
Lưu Ngọc Ánh



BÁO CÁO

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH XUẤT NHẬP KHẨU

Một số phát hiện từ kết quả khảo sát năm 2020

Tháng 6/2021



Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu

Lời cảm ơn

Báo cáo “*Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu: Một số phát hiện từ kết quả khảo sát năm 2020*” do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam và Tổng cục Hải quan - Bộ Tài chính phối hợp thực hiện, với sự hỗ trợ của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) nhằm nắm bắt kịp thời các khó khăn, vướng mắc của các doanh nghiệp trong hoạt động xuất, nhập khẩu, từ đó kiến nghị tới các bộ, ngành sửa đổi các quy định pháp luật, nâng cao hiệu quả thực thi, góp phần tạo thuận lợi thương mại cho cộng đồng doanh nghiệp.

Báo cáo này được xây dựng, phát triển dưới sự chỉ đạo của TS. Vũ Tiến Lộc, Chủ tịch Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Phó Chủ tịch Hội đồng Tư vấn cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ; Ông Nguyễn Văn Cẩn, Tổng cục trưởng; và Ông Hoàng Việt Cường, Phó Tổng cục trưởng, Tổng cục Hải quan, Bộ Tài chính; với sự hỗ trợ quan trọng của Ông Claudio Dordi, Giám đốc Dự án Tạo thuận lợi Thương mại của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID-TFP). Ông Alistair Gall, chuyên gia cao cấp về Tạo thuận lợi Thương mại; và Bà Lê Thu Hiền, chuyên gia về kinh tế tư nhân của Dự án USAID-TFP đã đóng góp nhiều nhận xét và bình luận giá trị cho quá trình khảo sát và xây dựng báo cáo, đồng thời hỗ trợ quản lý hoạt động này. Tham gia xây dựng báo cáo này là các chuyên gia tới từ Ban Pháp chế Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, bao gồm: Ông Đậu Anh Tuấn (Trưởng ban Pháp chế), Ông Phạm Ngọc Thạch, Ông Trương Đức Trọng, Bà Lê Thanh Hà và Bà Lưu Ngọc Ánh cùng nhiều chuyên gia khác, với sự hỗ trợ quản lý hoạt động và triển khai khảo sát là Bà Bùi Linh Chi và Bà Vũ Ngọc Thủy.

Báo cáo này không thể hoàn thành nếu thiếu sự hỗ trợ tích cực và thường xuyên từ các chuyên gia của Tổng cục Hải quan, bao gồm: Ông Lương Khánh Thiết (Phó trưởng Ban Cải cách hiện đại hóa, Ông Nông Phi Quảng (Phó trưởng Ban Cải cách hiện đại hóa), Ông Kim Long Biên (Vụ trưởng Vụ Pháp chế), Bà Nguyễn Thị Hồng Tuyết, Bà Phạm Thuý Quỳnh và Bà Hoàng Thu Huyền (Ban Cải cách hiện đại hóa) và nhiều chuyên gia khác của Tổng cục Hải quan. Đặc biệt, Báo cáo này được thực hiện dựa trên việc thu thập thông tin từ doanh nghiệp qua phiếu khảo sát được hoàn thiện từ những đóng góp ý kiến quan trọng từ Bộ Công Thương, Bộ Giao thông vận tải và Bộ Tài nguyên và Môi trường.

Cuối cùng, chúng tôi dành lời cảm ơn trân trọng tới các doanh nghiệp đã dành thời gian quý báu để tham gia cuộc khảo sát, dù rằng năm 2020 vừa qua là năm đặc biệt khó khăn do dịch COVID-19 cũng như thiên tai xảy ra tại nhiều nơi trên cả nước. Ý kiến của mỗi doanh nghiệp thể hiện trên phiếu khảo sát gửi về VCCI là những thông tin rất có giá trị để chúng tôi phân tích, tổng hợp và phản ánh tới các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền nhằm điều chỉnh, sửa đổi các vấn đề còn bất cập, từ đó nâng cao hiệu quả thực thi, góp phần thúc đẩy tạo thuận lợi cho hoạt động xuất nhập khẩu của cộng đồng doanh nghiệp.

Danh mục từ viết tắt

ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
CCHQ	Công chức Hải quan
CQHQ	Cơ quan Hải quan
DN FDI	Doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
KTSTQ	Kiểm tra sau thông quan
NK	Nhập khẩu
TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TTHC	Thủ tục hành chính
TTHQ	Thủ tục hải quan
TTTQ	Thủ tục thông quan
USAID-TFP	Dự án tạo thuận lợi thương mại của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ
QLCN	Quản lý chuyên ngành
QLCLHH	Quản lý chất lượng hàng hóa
QLATTP	Quản lý an toàn thực phẩm
KTCN	Kiểm tra chuyên ngành
VNACCS	Hệ thống thông quan tự động
VASSCM	Hệ thống quản lý Hải quan tự động
VCCI	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam
XK	Xuất khẩu
XNK	Xuất nhập khẩu



Mục lục

LỜI CẢM ƠN		003
TÓM TẮT		012
GIỚI THIỆU	Thông tin chung	026
	Phương pháp thực hiện	029
	Một số đặc điểm của doanh nghiệp tham gia đánh giá	032
TIẾP CẬN THÔNG TIN VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH XUẤT NHẬP KHẨU	Những phương thức tiếp cận thông tin TTHC hải quan doanh nghiệp thường sử dụng	038
	Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các phương thức tiếp cận thông tin	039
	Mức độ đáp ứng yêu cầu tiếp cận thông tin	041
	Khó khăn, vướng mắc trong quá trình tìm hiểu thông tin TTHC hải quan và đánh giá công tác giải đáp vướng mắc	045
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HẢI QUAN	Đánh giá chung	051
	Thủ tục thông quan	057
	Thủ tục quản lý thuế	064
	Thủ tục kiểm tra sau thông quan	071
	Thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS và thủ tục kiểm tra, tham vấn xác định trị giá hải quan	077
	Thủ tục liên quan đến kiểm tra cơ sở gia công, cơ sở sản xuất xuất khẩu	083
	Thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa xuất, nhập khẩu qua máy soi container	087
	Sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan	089
THỦ TỤC GIÁM SÁT HÀNG HÓA		094
SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC HẢI QUAN	Kỹ cương của công chức hải quan	109
	Chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan	111
	Kỹ năng giải quyết công việc	113

CÁC NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ KHÁC	Một số thủ tục quản lý và kiểm tra chuyên ngành	118
	Chi phí ngoài quy định trong thực hiện thủ tục xuất nhập khẩu	138
MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ	Những lĩnh vực cần cải thiện	145
	Một số đề xuất với cơ quan Hải quan	147
	Một số đề xuất với các cơ quan quản lý và kiểm tra chuyên ngành	149
PHỤ LỤC	Phụ lục 1. Kết quả một số chỉ tiêu đánh giá tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ Hải quan	152
	Phụ lục 2. Một số chỉ tiêu đánh giá về hiệu quả cung cấp thông tin và tuyên truyền pháp luật về Hải quan	158
	Phụ lục 3. Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục thông quan	162
	Phụ lục 4. Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục nộp thuế	166
	Phụ lục 5. Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục kiểm tra sau thông quan	168
TÀI LIỆU THAM KHẢO		169



Danh mục hình

<i>Hình 1.1</i> Khu vực kinh tế và lĩnh vực sản xuất kinh doanh chính của các doanh nghiệp tham gia khảo sát	032
<i>Hình 1.2</i> Quy mô vốn và giá trị hàng hoá xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp	033
<i>Hình 1.3</i> Nhóm 10 thị trường nhập khẩu và xuất khẩu chủ yếu của các doanh nghiệp	034
<i>Hình 1.4</i> Số năm hoạt động của doanh nghiệp và chức vụ của người trả lời khảo sát	035
<i>Hình 2.1</i> Những phương thức tìm hiểu thông tin về TTHC doanh nghiệp thường sử dụng	038
<i>Hình 2.2</i> Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các phương thức tìm hiểu thông tin về TTHC	039
<i>Hình 2.3</i> Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các phương thức tìm hiểu thông tin về TTHC theo thời gian	040
<i>Hình 2.4</i> Một số nhận định về việc tiếp cận thông tin TTHC hải quan	041
<i>Hình 2.5</i> Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với các nhận định về việc tiếp cận thông tin TTHC - so sánh thay đổi theo thời gian	042
<i>Hình 2.6</i> Tỷ lệ doanh nghiệp từng gặp khó khăn khi tìm hiểu thông tin về TTHC (%) theo khu vực kinh tế, quy mô vốn và số năm thực hiện thủ tục hải quan	043
<i>Hình 2.7</i> Tỷ lệ doanh nghiệp từng gặp khó khăn khi tìm hiểu thông tin về TTHC - so sánh doanh nghiệp tư nhân và doanh nghiệp FDI (%)	044
<i>Hình 2.8</i> Những đơn vị mà doanh nghiệp thường tìm sự trợ giúp về thông tin TTHC	045
<i>Hình 2.9</i> Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với sự trợ giúp thông tin TTHC hải quan (%)	046
<i>Hình 2.10</i> Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với sự trợ giúp thông tin TTHC hải quan theo thời gian (%)	047
<i>Hình 3.1</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện một số TTHC hải quan	051
<i>Hình 3.2</i> Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá thủ tục dễ thực hiện - so sánh thay đổi theo thời gian	052
<i>Hình 3.3</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục thông quan	053
<i>Hình 3.4</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục quản lý thuế	054
<i>Hình 3.5</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan	055
<i>Hình 3.6</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục xử lý vi phạm hành chính và giải quyết khiếu nại	056
<i>Hình 3.7</i> Khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra hồ sơ của nhóm thủ tục thông quan	057
<i>Hình 3.8</i> Khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra hồ sơ của nhóm thủ tục thông quan, so sánh doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính	058
<i>Hình 3.9</i> Khó khăn chính trong khâu kiểm tra hồ sơ của thủ tục thông quan, so sánh theo thời gian	060
<i>Hình 3.10</i> Khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa của nhóm thủ tục thông quan	061
<i>Hình 3.11</i> Khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa của nhóm thủ tục thông quan	062

<i>Hình 3.12</i> Khó khăn chính trong khâu kiểm tra thực tế hàng hóa của thủ tục thông quan, so sánh theo thời gian	063
<i>Hình 3.13</i> Khó khăn chính trong khâu nộp thuế của thủ tục quản lý thuế	064
<i>Hình 3.14</i> Khó khăn chính trong khâu nộp thuế của thủ tục quản lý thuế, so sánh doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính	065
<i>Hình 3.15</i> Khó khăn chính trong khâu nộp thuế của thủ tục quản lý thuế, so sánh theo thời gian	066
<i>Hình 3.16</i> Những khó khăn chính trong thủ tục hoàn thuế của thủ tục quản lý thuế	067
<i>Hình 3.17</i> Những khó khăn chính trong khâu hoàn thuế của thủ tục quản lý thuế, so sánh doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính	068
<i>Hình 3.18</i> Những khó khăn chính trong khâu hoàn thuế của thủ tục quản lý thuế, so sánh theo thời gian	070
<i>Hình 3.19</i> Tỷ lệ doanh nghiệp có hoạt động kiểm tra sau thông quan trong năm 2020	071
<i>Hình 3.20</i> Số lần doanh nghiệp thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan trong 12 tháng qua	072
<i>Hình 3.21</i> Những khó khăn chính gặp phải khi thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan	073
<i>Hình 3.22</i> Những khó khăn chính gặp phải khi thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan, so sánh giữa doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính	074
<i>Hình 3.23</i> Những khó khăn chính gặp phải khi thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan, so sánh theo thời gian	076
<i>Hình 3.24</i> Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS	077
<i>Hình 3.25</i> Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS, so sánh theo lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp	078
<i>Hình 3.26</i> Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS, so sánh theo thời gian	079
<i>Hình 3.27</i> Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan	080
<i>Hình 3.28</i> Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan, so sánh theo thời gian	081
<i>Hình 3.29</i> Mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục kiểm tra cơ sở gia công, sản xuất, năng lực gia công sản xuất	083
<i>Hình 3.30</i> Đánh giá quá trình chuẩn bị và nộp Báo cáo quyết toán theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL	084
<i>Hình 3.31</i> Thời gian định kỳ phù hợp để thực hiện báo cáo quyết toán theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL	085
<i>Hình 3.32</i> Mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục kiểm tra báo cáo quyết toán, tồn kho nguyên liệu, vật tư và hàng hóa xuất khẩu	086
<i>Hình 3.33</i> Việc thực hiện thủ tục kiểm tra hàng hóa qua máy soi container	087
<i>Hình 3.34</i> Mức độ dễ dàng khi tuân thủ thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa qua máy soi container	088
<i>Hình 3.35</i> Doanh nghiệp có tìm kiếm sự trợ giúp từ cơ quan Hải quan?	089
<i>Hình 3.36</i> Đánh giá sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan	090



<i>Hình 3.37</i> Đánh giá sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan - so sánh các Cục Hải quan	091
<i>Hình 3.38</i> Đánh giá sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan - so sánh thay đổi theo thời gian	092
<i>Hình 4.1</i> Tỷ lệ doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát bằng phương thức giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động	097
<i>Hình 4.2</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát bằng phương thức giám sát truyền thống và qua hệ thống quản lý hải quan tự động	098
<i>Hình 4.3</i> So sánh hai phương thức giám sát hàng hóa - so sánh theo khu vực kinh tế	099
<i>Hình 4.4</i> So sánh hai phương thức giám sát hàng hóa theo lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp	100
<i>Hình 4.5</i> Khó khăn cụ thể khi thực hiện Thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động	101
<i>Hình 4.6</i> Những khó khăn cụ thể khi thực hiện Thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động (VASSCM)	102
<i>Hình 4.7</i> Những khó khăn cụ thể khi thực hiện Thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động (VASSCM), so sánh theo lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp	103
<i>Hình 4.8</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục giám sát liên quan đến 'vận chuyển độc lập, quá cảnh, chuyển tải, tạm nhập - tái xuất, tạm xuất - tái nhập'	104
<i>Hình 4.9</i> Một số khó khăn cụ thể liên quan đến vận chuyển độc lập, quá cảnh, chuyển tải, tạm nhập - tái xuất, tạm xuất - tái nhập	105
<i>Hình 5.1</i> Đánh giá mức độ thực hiện kỷ cương của công chức hải quan	109
<i>Hình 5.2</i> Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá cao về kỷ cương của công chức hải quan - so sánh thay đổi theo thời gian (%)	110
<i>Hình 5.3</i> Đánh giá chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan	111
<i>Hình 5.4</i> Đánh giá chung về chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan - so sánh theo thời gian	112
<i>Hình 5.5</i> Đánh giá kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan	113
<i>Hình 5.6</i> Đánh giá chung về kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan - so sánh thay đổi theo thời gian	114
<i>Hình 6.1</i> Doanh nghiệp thường thực hiện những thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành nào?	119
<i>Hình 6.2</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa	120
<i>Hình 6.3</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa - lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa theo thời gian	121
<i>Hình 6.4</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa	122
<i>Hình 6.5</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa theo thời gian	123
<i>Hình 6.6</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hóa trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa	124

<i>Hình 6.7</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hóa trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa	125
<i>Hình 6.8</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm	126
<i>Hình 6.9</i> Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm theo thời gian	127
<i>Hình 6.10</i> Mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm	128
<i>Hình 6.11</i> Mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý an toàn	129
<i>Hình 6.12</i> Đánh giá mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm trong quản lý an toàn thực phẩm	130
<i>Hình 6.13</i> Đánh giá mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm theo thời gian	131
<i>Hình 6.14</i> Mức độ thuận lợi khi tuân thủ quản lý chuyên ngành khác	133
<i>Hình 6.15</i> Mức độ thuận lợi khi tuân thủ quản lý chuyên ngành khác theo thời gian	134
<i>Hình 6.16</i> Tình trạng chông chéo trong hoạt động thanh tra, kiểm tra gây tốn kém thời gian và chi phí cho doanh nghiệp	137
<i>Hình 6.17</i> Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết đã từng chi trả chi phí ngoài quy định khi làm TTHC xuất nhập khẩu (%)	138
<i>Hình 6.18</i> Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết đã từng chi trả chi phí không chính thức khi làm TTHC xuất nhập khẩu (%) - so sánh thay đổi theo thời gian	139
<i>Hình 6.19</i> Quy mô tổng các khoản chi phí không chính thức chiếm bao nhiêu giá trị 1 lô hàng (%)	140
<i>Hình 6.20</i> Một số hình thức 'phân biệt đối xử' khi không trả chi phí không chính thức	141
<i>Hình 7.1</i> Mức độ hài lòng chung của doanh nghiệp với một số đơn vị giải quyết thủ tục xuất nhập khẩu	145
<i>Hình 7.2</i> Một số lĩnh vực cần cải thiện	146



Danh mục Bảng

<i>Bảng 1.1</i> Số lượng phản hồi	031
<i>Bảng 6.1.</i> Một số khó khăn chính khi thực hiện tuân thủ các hoạt động thanh tra, kiểm tra chuyên ngành - so sánh theo Bộ, ngành quản lý	135

Danh mục Hộp

<i>Hộp 3.1.</i> Một số khó khăn thực tế của doanh nghiệp khi chuẩn bị hồ sơ và tuân thủ thủ tục kiểm tra hồ sơ hải quan	059
<i>Hộp 3.2.</i> Một số khó khăn thực tế của doanh nghiệp khi tuân thủ các thủ tục về quản lý thuế	069
<i>Hộp 5.1.</i> Một số khía cạnh mà công chức Hải quan cần cải thiện	115
<i>Hộp 6.1.</i> Một số vấn đề bất cập còn tồn tại trong hoạt động quản lý, kiểm tra chuyên ngành	132

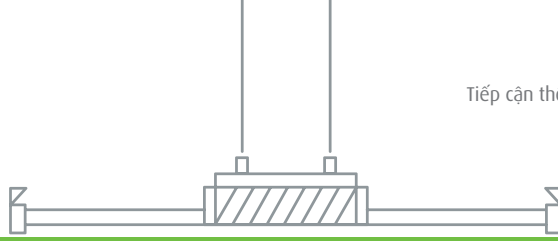




TÓM TẮT

Tiếp cận thông tin về TTHC xuất nhập khẩu.....	015
Thực hiện TTHC hải quan	016
Thủ tục giám sát hàng hoá	018
Sự phục vụ của công chức hải quan	019
Quản lý và kiểm tra chuyên ngành	020
Chi phí ngoài quy định trong thực hiện TTHC xuất nhập khẩu	021
Khuyến nghị của doanh nghiệp	022

Lĩnh vực TTHC xuất nhập khẩu trong 10 năm qua đã có những bước chuyển mình đáng ghi nhận, đã có nhiều cải cách được thực hiện để tạo thuận lợi thương mại cho doanh nghiệp, hỗ trợ hiệu quả cho quá trình hội nhập kinh tế quốc tế của đất nước. Đây cũng là lĩnh vực có sự phối hợp giữa Tổng cục Hải quan – Bộ Tài chính và Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam trong nhiều năm qua có sự chủ động phối hợp trong việc thu thập các ý kiến đánh giá từ cộng đồng doanh nghiệp về vấn đề cải cách TTHC nhằm hoàn thiện chính sách, pháp luật và cải thiện hiệu quả thực thi. Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp với các TTHC xuất nhập khẩu năm 2020 do Tổng cục Hải quan – Bộ Tài chính (TCHQ), Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) và Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) phối hợp thực hiện, tiếp nối các nỗ lực trước đây. Thông qua phản hồi của 3.657 doanh nghiệp từ nhiều lĩnh vực như kinh doanh xuất nhập khẩu, sản xuất xuất khẩu, gia công, chế xuất, dịch vụ logistics và đại lý hải quan, kết quả khảo sát đã phản ánh tình hình thực hiện TTHC xuất nhập khẩu nói chung; đánh giá hiệu quả thực hiện thủ tục hải quan của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố nói riêng; đồng thời đem lại góc nhìn của doanh nghiệp về những khía cạnh khác nhau liên quan đến TTHC xuất nhập khẩu. Dưới đây là một số kết quả chính của báo cáo này.



Tiếp cận thông tin về TTHC xuất nhập khẩu

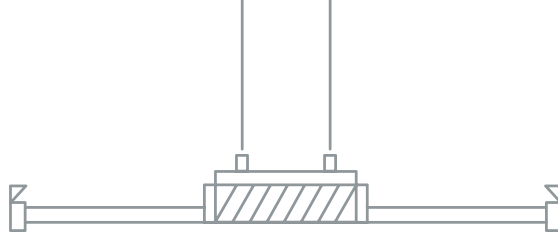
Doanh nghiệp đang sử dụng ngày một đa dạng các phương thức tiếp cận thông tin TTHC xuất nhập khẩu. Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan, trang thông tin điện tử của Cục Hải quan các tỉnh/thành phố và Cổng thông tin thương mại quốc gia là ba kênh thông tin được doanh nghiệp sử dụng thường xuyên nhất. Doanh nghiệp cũng song song sử dụng các hình thức tiếp cận thông tin truyền thống như gọi điện, trực tiếp tới các cơ quan Hải quan, tham gia các lớp tập huấn, đào tạo, hoặc tiếp cận thông tin qua tờ rơi, ấn phẩm.

Những phương thức cung cấp thông tin trực tuyến được đánh giá cao hơn các phương thức cung cấp thông tin truyền thống. Gần 80% doanh nghiệp hài lòng với thông tin cung cấp trên Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan. Các kênh thông tin Cổng thông tin điện tử của các Cục Hải quan tỉnh/thành phố và Cổng thông tin thương mại quốc gia cũng đạt được tỷ lệ hài lòng của doanh nghiệp trên 70%. Doanh nghiệp ít hài lòng hơn với các phương thức cung cấp thông tin truyền thống như gọi điện, gửi công văn, tập huấn/đào tạo hay cung cấp thông tin qua ấn phẩm, tờ rơi. Trong đó, 55,6% doanh nghiệp hài lòng với hình thức tiếp cận thông tin qua tờ rơi, ấn phẩm – thấp nhất trong số các phương thức tiếp cận thông tin được khảo sát.

So với kết quả khảo sát năm 2018, mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các phương thức tiếp cận thông tin đều cải thiện. Các phương thức tiếp cận thông tin truyền thống dù không phải là ưu tiên tiếp cận thông tin hàng đầu của doanh nghiệp nhưng lại là các phương thức có sự cải thiện rõ rệt nhất trong 2 năm vừa qua phản ánh qua sự gia tăng tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với các phương thức này theo thời gian.

Việc cung cấp thông tin và giải thích đơn giản, dễ hiểu sẽ đem lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp. Khoảng 11% doanh nghiệp cho rằng thông tin TTHC còn chưa dễ hiểu, và khá đáng chú ý là các doanh nghiệp FDI, hoạt động lâu năm, có giá trị hàng hóa xuất nhập khẩu cao lại bày tỏ quan ngại về vấn đề này nhiều hơn các nhóm doanh nghiệp khác. Dù vậy, điều đáng ghi nhận là doanh nghiệp nhìn chung đồng tình rằng so với những năm trước đây, thông tin đã sẵn có, dễ tìm hơn, được cung cấp thống nhất hơn, nhanh hơn và các biểu mẫu TTHC dễ khai báo hơn.

Khoảng 38% doanh nghiệp còn gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình tìm hiểu thông tin TTHC xuất nhập khẩu, giảm mạnh so với tỷ lệ 54% của năm 2015. Khi gặp khó khăn, đa số doanh nghiệp thường tìm sự trợ giúp trước tiên từ các Chi cục Hải quan, sau đó là Cục Hải quan tỉnh/thành phố, Tổng cục Hải quan và các đơn vị khác. Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với việc giải đáp vướng mắc tại các Chi Cục và các Cục Hải quan tỉnh, thành phố lần lượt là 74% và 72%, tiếp đến là của Tổng cục Hải quan (63%). Tỷ lệ hài lòng với những đơn vị còn lại không có khác biệt nhiều, với tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng ở khoảng 62%. Các giá trị này đều có sự cải thiện so với kết quả khảo sát của năm 2018.



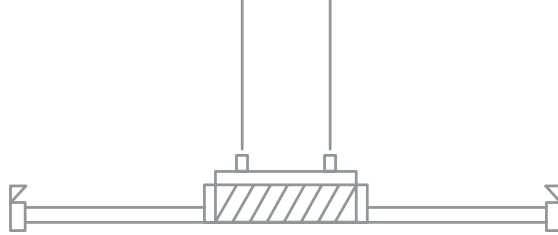
Thực hiện TTHC hải quan

Mức độ thuận lợi của doanh nghiệp khi tuân thủ các TTHC hải quan tương đối khác biệt. Hai thủ tục “khai hải quan (nhóm thủ tục thông quan)” và “nộp thuế (nhóm thủ tục quản lý thuế)” được nhiều doanh nghiệp đánh giá là thuận lợi hơn khi tuân thủ. Trong khi đó, “kiểm tra hồ sơ (nhóm thủ tục thông quan)”, “hoàn thuế/không thu thuế (nhóm thủ tục quản lý thuế)” và “kiểm tra thực tế hàng hóa (nhóm thủ tục thông quan)” lần lượt là ba nhóm thủ tục doanh nghiệp thường gặp khó khăn nhất. So sánh kết quả khảo sát năm 2020 với năm 2015, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ tuân thủ các thủ tục đều đã cải thiện đáng kể.

Tình trạng quy định hoặc chính sách pháp luật thường xuyên thay đổi gây nhiều khó khăn nhất cho doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC thông quan. Cụ thể, 24,2% doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục kiểm tra hồ sơ và 10,3% doanh nghiệp thực hiện thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa cho biết gặp tình trạng này. Vấn đề này được phản ánh nhiều hơn bởi các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ logistics hoặc đại lý hải quan. Các khó khăn phổ biến khác khi doanh nghiệp làm thủ tục kiểm tra hồ sơ và kiểm tra thực tế hàng hóa là “phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan,” “sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan liên quan,” và “thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn quy định.” Dù vậy, điểm rất tích cực là tỷ lệ doanh nghiệp gặp các khó khăn kể trên đều giảm đáng kể trong khảo sát năm 2020 so với kết quả khảo sát năm 2018.

Cũng như với các thủ tục thông quan, doanh nghiệp tiếp tục phản ánh tình trạng các quy định hay thay đổi là trở ngại khi tuân thủ các quy định về quản lý thuế. 9,8% doanh nghiệp phản ánh vấn đề này với các quy định về nộp thuế và 12,4% doanh nghiệp đề cập tới khi xem xét thủ tục hoàn thuế. Tình trạng “phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác có liên quan,” và “công chức Hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình” cũng được đề cập nhưng với tỷ lệ doanh nghiệp gặp phải thấp hơn. Xu hướng thay đổi tích cực theo thời gian vẫn tiếp tục được duy trì khi tỷ lệ doanh nghiệp gặp các khó khăn trên đều giảm so với năm 2018.

Đối với thủ tục kiểm tra sau thông quan, một doanh nghiệp điển hình tuân thủ khoảng 1 lần thủ tục này trong năm vừa qua và trở ngại điển hình họ gặp phải là vấn đề thời gian kiểm tra bị kéo dài hơn quy định hoặc các lô hàng bị kiểm tra trùng lặp. Tình trạng “thời gian kiểm tra bị kéo dài hơn so với quy định” xảy ra nhiều nhất với nhóm doanh nghiệp dịch vụ logistics và đại lý hải quan. Trong khi đó, tình trạng “chi cục kiểm tra sau thông quan kiểm tra cả những lô hàng đã được kiểm tra bởi Chi cục Hải quan cửa khẩu” xảy ra nhiều hơn với các doanh nghiệp chế xuất và doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu. Doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu cũng là nhóm hay gặp tình trạng “bị yêu cầu cung cấp thông tin giấy tờ ngoài quy định,” và “nội dung kiểm tra chồng chéo, trùng lặp.” Nếu so sánh với kết quả năm 2018, tình trạng “nội dung kiểm tra chồng chéo, trùng lặp” và “thời gian kiểm tra bị kéo dài hơn so với quy định” đã chuyển biến tích cực hơn. Trong khi đó, việc doanh nghiệp “bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định” vẫn xảy ra và chưa có thay đổi đáng kể so với năm 2018.



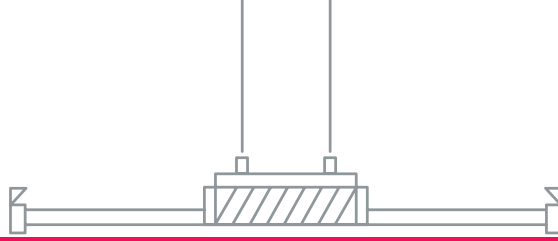
Thực hiện TTHC hải quan

Doanh nghiệp còn gặp tương đối nhiều khó khăn khi xác định mã số HS hoặc tuân thủ thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan. Đối với thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS, doanh nghiệp gặp khó khăn nhiều hơn ở giai đoạn trước khi khai hải quan. Khác với các giai đoạn khai hải quan, trong thông quan và sau thông quan, tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn ở giai đoạn trước khi khai hải quan để xác định mã số HS không những không giảm so với kết quả năm 2018 mà còn tăng lên trong năm 2020. Trong khi đó, đối với thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan, giai đoạn khai hải quan và trong thông quan lại thường phát sinh khó khăn đối với doanh nghiệp. Ở các giai đoạn này của thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan, kết quả khảo sát năm 2020 không cho thấy sự cải thiện đáng kể nào so với năm 2018. Dù vậy, dấu hiệu thay đổi tích cực theo thời gian có thể quan sát được đối với thủ tục ở giai đoạn sau thông quan.

Khảo sát năm 2020 cũng dành một phần tìm hiểu về các thủ tục liên quan đến kiểm tra cơ sở gia công, cơ sở sản xuất xuất khẩu. Đa số doanh nghiệp cho rằng việc tuân thủ thủ tục kiểm tra cơ sở gia công, sản xuất xuất khẩu không quá khó khăn, và sự thuận lợi ở mức bình thường. Các doanh nghiệp cũng đã cung cấp thông tin về quá trình chuẩn bị và nộp Báo cáo quyết toán theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL. Đa số doanh nghiệp đánh giá mức độ thuận lợi là “bình thường” (69,7%) nhưng tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn (14,2%) gần tương đương với tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện thủ tục dễ dàng (16,1%). Thời gian định kỳ phù hợp để thực hiện báo cáo quyết toán theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL được đa số doanh nghiệp đề xuất là 1 lần/năm để giảm thiểu gánh nặng chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp. Tương tự, 72,4% doanh nghiệp đánh giá việc thủ tục kiểm tra báo cáo quyết toán, tồn kho nguyên liệu, vật tư và hàng hóa xuất khẩu ở mức bình thường và 13,7% doanh nghiệp còn gặp khó khăn.

Khoảng 2/3 số doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết không phải thực hiện quá 1 lượt kiểm tra hàng hóa xuất nhập khẩu qua máy soi container mỗi tháng và việc tuân thủ thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa qua máy soi container nhìn chung không quá khó khăn. 62,9% doanh nghiệp cho rằng việc tuân thủ là “bình thường,” và chỉ 4,3% doanh nghiệp từng gặp khó khăn trên thực tế.

Liên quan đến các TTHC hải quan kể trên, 87,2% doanh nghiệp cho rằng sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan có tính hiệu quả, trong khi khoảng 85,3% đánh giá cơ quan Hải quan đã hỗ trợ kịp thời. Kết quả này nhìn chung cũng có xu hướng chuyển biến tích cực theo thời gian khi 2020 là năm có kết quả tích cực nhất trong giai đoạn từ 2015 đến thời điểm điều tra.

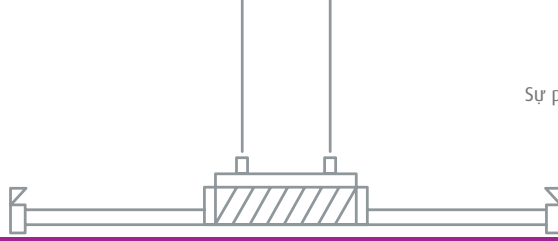


Thủ tục giám sát hàng hoá

56% doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục xác nhận hàng hoá qua khu vực giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động trong năm 2020, tăng đáng kể từ con số 43% của năm 2018. Các doanh nghiệp đã thực hiện qua hệ thống tự động (VASSCM) cảm nhận mức độ thuận lợi nhiều hơn hẳn so với phương thức truyền thống.

Doanh nghiệp cũng phản ánh một số nhóm vấn đề khó khăn gặp phải khi sử dụng hệ thống VASSCM. Khó khăn lớn nhất đối với các doanh nghiệp là “hệ thống công nghệ thông tin hay báo lỗi” (25,5% doanh nghiệp gặp phải), “sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác” (10,8%) và vấn đề “không công khai thông tin, quy trình thực hiện” (5,7%).

Các doanh nghiệp cũng đã cung cấp đánh giá chi tiết hơn về mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục giám sát liên quan đến “vận chuyển độc lập, quá cảnh, chuyển tải, tạm nhập – tái xuất, tạm xuất – tái nhập”. Kết quả, vận chuyển độc lập được đánh giá có mức độ thuận lợi cao nhất (21,7% đánh giá dễ/rất dễ), kế đến là khâu tạm nhập – tái xuất (15,8%), chuyển tải (15,7%), quá cảnh (15%) và tạm xuất – tái nhập (14,7%). Khó khăn chính tồn tại ở khâu vận chuyển độc lập là tình trạng hệ thống công nghệ thông tin hay báo lỗi. Trong khi đó, khó khăn chủ yếu ở cả 4 khâu quá cảnh, chuyển tải, tạm nhập – tái xuất, tạm xuất – tái nhập đều là về sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác.



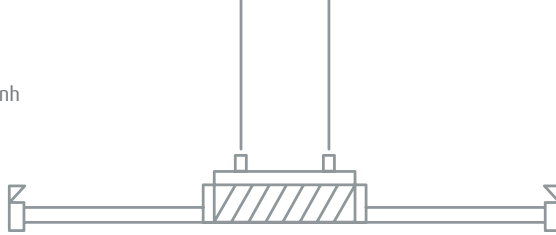
Sự phục vụ của công chức hải quan

Khảo sát năm 2020 tìm hiểu đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thực hiện kỷ cương, sự am hiểu chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan tại Cục Hải quan tỉnh, thành phố nơi doanh nghiệp thường thực hiện thủ tục.

Đối với khía cạnh kỷ cương của công chức hải quan, doanh nghiệp đánh giá cao nhất công chức hải quan về tiêu chí văn minh, lịch sự khi tiếp xúc (53% doanh nghiệp đánh giá cao), thực hiện đúng thẩm quyền (51%), công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ (47%), coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác (46%), cuối cùng là nhanh chóng, chính xác khi giải quyết công việc (45%). Các kết quả này đều cải thiện so với đánh giá trong khảo sát năm 2018.

Đối với khía cạnh về chuyên môn nghiệp vụ của công chức hải quan, doanh nghiệp đánh giá mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ hải quan cao nhất trong kiểm tra hồ sơ (thủ tục thông quan), kể đến là trong Nộp thuế (Thủ tục quản lý thuế) và Kiểm tra thực tế hàng hoá (thủ tục thông quan). Một số lĩnh vực khác vốn khó nhận được những đánh giá tích cực của doanh nghiệp như Xử lý vi phạm hành chính và Giải quyết khiếu nại, vẫn lần lượt có 58% và 54% doanh nghiệp đánh giá mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ hải quan ở những khâu này ở mức Tốt/Khá. Các kết quả này cũng tích cực hơn so với năm 2018, trong đó có sự cải thiện đáng kể ở về đánh giá chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan ở khâu Giải quyết khiếu nại và Xử lý vi phạm hành chính.

Về kỹ năng giải quyết công việc, phần lớn các doanh nghiệp đánh giá ở mức Tốt/Khá về kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan. Theo đó, cao nhất là trong khâu Kiểm tra hồ sơ, Kiểm tra thực tế hàng hoá (Thủ tục thông quan) và Nộp thuế (Thủ tục quản lý thuế). Các đánh giá này cũng có kết quả tốt hơn so với kết quả năm 2018.



Quản lý và kiểm tra chuyên ngành

Khảo sát năm 2020 cung cấp một số đánh giá về việc thực hiện quản lý, kiểm tra chuyên ngành của doanh nghiệp tại hai lĩnh vực chính: quản lý chất lượng hàng hóa (QLCLHH) và quản lý an toàn thực phẩm (QLATTP).

Đối với thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong QLCLHH, doanh nghiệp thuận lợi nhất khi thực hiện các thủ tục của Bộ Công thương (41,6% doanh nghiệp), tiếp đó là Bộ Khoa học Công nghệ (28,4%). Trong khi đó, doanh nghiệp khó thực hiện nhất với thủ tục thuộc thẩm quyền của Bộ Giao thông Vận tải (17,1%).

Đối với thủ tục công bố hợp quy trong QLCLHH, tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện dễ/tương đối dễ không quá khác biệt nhau giữa các bộ, ngành, trong đó cao nhất là tại Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (31,7%) và Bộ Khoa học Công nghệ (31,6%), thấp nhất là tại Bộ Y tế (22,8%).

Khi thực hiện thủ tục kiểm tra chất lượng trong QLCLHH, doanh nghiệp gặp thuận lợi nhiều nhất là tại Bộ Khoa học Công nghệ (30,2%), kể đến là tại Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (28,3%). Nơi có tỷ lệ doanh nghiệp cho biết dễ/tương đối dễ thấp nhất trong thực hiện thủ tục này là Bộ Y tế (19,9%).

Trong khi đó, xem xét lĩnh vực QLATTP, thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương được đánh giá thuận lợi hơn khi thực hiện tại Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (26%), cao hơn so với Bộ Công thương (25,7%) và Bộ Y tế (22,9%).

Với nhóm thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực QLATTP, Bộ Công thương, Bộ Y tế và Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, và Bộ Thông tin – Truyền thông có lần lượt 25,8%, 24,2%, 22,7% và 22,4% doanh nghiệp đánh giá thủ tục là dễ thực hiện.

Đối với thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm của lĩnh vực QLATTP, Bộ Y tế là cơ quan được doanh nghiệp đánh giá có mức độ thuận lợi khi thực hiện tuân thủ thủ tục cao nhất, với tỷ lệ 28,6% doanh nghiệp cho rằng các thủ tục ở mức "dễ" hoặc "tương đối dễ". Với Bộ Công Thương và Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện lần lượt ở mức 27% và 26,6%.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy hoạt động quản lý và kiểm tra chuyên ngành cũng có cải thiện trong 2 năm vừa qua. Hầu hết các chỉ tiêu đánh giá đều có kết quả tích cực hơn so với năm 2018.



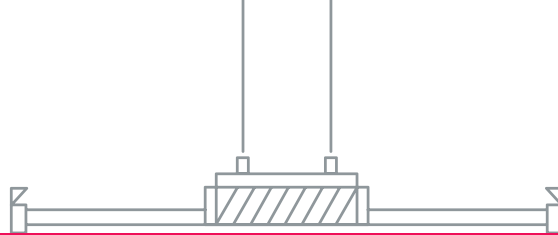
Chi phí ngoài quy định trong thực hiện TTHC xuất nhập khẩu

Khảo sát năm 2020 cũng tìm hiểu mức độ phổ biến của chi phí ngoài quy định trong các hoạt động mà có sự tương tác giữa doanh nghiệp với cơ quan giải quyết TTHC xuất nhập khẩu.

So với năm 2018, tỷ lệ doanh nghiệp không trả chi phí ngoài quy định đã tăng nhẹ từ mức 55,6% lên mức 56,1%. Khoảng 22,6% doanh nghiệp thẳng thắn thừa nhận đã từng thực hiện hành vi trả chi phí ngoài quy định và 21,3% doanh nghiệp từ chối cung cấp thông tin.

Về quy mô của khoản chi phí ngoài quy định trong thực hiện TTHC xuất nhập khẩu: 73,8% doanh nghiệp cho biết các khoản chi có giá trị chưa tới 0,5% giá trị lô hàng hóa dịch vụ và chỉ 2,3% doanh nghiệp phải chi số tiền ngoài quy định nhiều hơn 10% giá trị lô hàng.

Có 38,6% người trả lời phản ánh lo ngại doanh nghiệp của mình có thể bị phân biệt đối xử nếu không trả phí ngoài quy định cho cán bộ giải quyết TTHC. Hình thức gây khó khăn cho doanh nghiệp phổ biến nhất khi họ không trả chi phí không chính thức là kéo dài thời gian làm thủ tục. Một số doanh nghiệp cũng lo lắng bị gây khó khăn trong những lần làm thủ tục sau, bị yêu cầu giải trình các chứng từ không theo quy định của pháp luật hoặc bị cán bộ tỏ thái độ không văn minh lịch sự khi làm việc.



Khuyến nghị của doanh nghiệp

Về các đề xuất chung, đa số doanh nghiệp kỳ vọng các cơ quan, bộ ngành sẽ tiếp tục đơn giản hóa các TTHC và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cũng đề nghị cần tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC hải quan, tăng cường quan hệ đối tác doanh nghiệp – hải quan, cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ kiểm tra thực tế hàng hóa, nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức hải quan, và tăng cường kỷ cương, kỷ luật của công chức hải quan.

Đối với riêng các cơ quan Hải quan, cộng đồng doanh nghiệp đề nghị các cơ quan Hải quan đơn giản hóa các loại chứng từ, hỗ trợ doanh nghiệp nhiều hơn với các thủ tục xác định mã HS và tham vấn xác định trị giá hải quan. Doanh nghiệp cũng đề xuất áp dụng hồ sơ điện tử triệt để hơn, tránh tình trạng doanh nghiệp phải đến làm thủ tục thông quan trực tiếp tại các chi cục. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp mong muốn việc cung cấp thông tin, hướng dẫn giải đáp thắc mắc cho doanh nghiệp được chú trọng hơn và thực hiện hiệu quả hơn với đội ngũ chuyên trách để tư vấn và cập nhật thường xuyên thông tin. Doanh nghiệp kỳ vọng trong tương lai, đa số các thủ tục có thể thực hiện qua mạng internet một cách hoàn toàn chứ không phải vừa làm trên giấy, vừa làm trên mạng như hiện nay. Các chi cục Hải quan cũng nên có một cơ chế kết nối, chia sẻ chung về lịch sử kiểm tra thực tế hàng hóa của doanh nghiệp để tránh kiểm tra trùng lặp. Để giảm thiểu chi phí không chính thức, doanh nghiệp mong muốn cơ quan Hải quan có các cơ chế giám sát thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, công vụ và minh bạch trong xử lý cán bộ vi phạm, đồng thời có các cơ chế hiệu quả, thực chất để doanh nghiệp kiến nghị và khiếu nại hành vi sách nhiễu, gây phiền hà.

Đối với các cơ quan quản lý và kiểm tra chuyên ngành, doanh nghiệp mong muốn cần tiếp tục cắt giảm TTHC trong lĩnh vực quản lý, kiểm tra chuyên ngành và hạn chế tối đa việc kiểm tra trùng lặp. Nhiều doanh nghiệp cũng cho rằng số lượng hàng hóa phải kiểm tra chuyên ngành nên tiếp tục giảm xuống và cần cần áp dụng đầy đủ, thực chất nguyên tắc quản lý rủi ro để giảm chi phí tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp. Việc tăng cường chia sẻ thông tin giữa các cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành với cơ quan Hải quan cũng cần cải thiện, đặc biệt là ở các khía cạnh chia sẻ dữ liệu về TTHC và phối hợp giải đáp vướng mắc, hướng dẫn doanh nghiệp về quy trình làm thủ tục.





ATTENTION

TEMU
MAX. WT. 30,480 KGS
TARE WT. 6,720 LBS
PAYLOAD 23,760 KGS
GCL CAP. 5,270 LBS
28,300 KGS
1,170 CU FT

MAX. GROSS
WT. 39,211
22G1
30,480 KGS
6,720 LBS
4,050 LBS
332 CU FT

1-800-900-0000

01

GIỚI THIỆU

Thông tin chung	026
Phương pháp thực hiện	029
Một số đặc điểm của doanh nghiệp tham gia đánh giá	032

Thông tin chung

Năm 2020 là thời điểm kết thúc giai đoạn 10 năm thực hiện “Chiến lược Phát triển Hải quan đến năm 2020” theo Quyết định số 448/QĐ-TTg được Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 25/03/2011. Trong 10 năm qua, toàn ngành Hải quan đã triển khai nhiều hoạt động cải cách, hiện đại hóa nhằm thực hiện thành công Chiến lược và hỗ trợ hiệu quả hơn cho quá trình hội nhập kinh tế quốc tế ngày một sâu rộng của đất nước. Các cơ quan Hải quan ở các cấp đã thực hiện đổi mới toàn diện hoạt động quản lý nhà nước, đẩy mạnh cải cách TTHC, và thực thi đầy đủ các cam kết quốc tế.

Một trong những thay đổi quan trọng nhất đó là việc chuyển đổi từ việc giải quyết TTHC từ phương thức thủ công sang phương thức điện tử, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hải quan để theo sát các chuẩn mực của Hải quan thế giới. Tiêu biểu trong số đó là triển khai hệ thống thông quan điện tử tự động, hệ thống trao đổi thông tin trước khi hàng đến, cũng như áp dụng công cụ thanh toán điện tử và các giấy tờ điện tử. Ngành Hải quan cũng tiên phong phát triển Cơ chế một cửa quốc gia và Cơ chế một cửa ASEAN. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào tất cả các khâu hoạt động nghiệp vụ hải quan đã giúp các doanh nghiệp thực hiện các TTHC về xuất nhập khẩu thuận lợi hơn rất nhiều so với trước đây.

Nghiệp vụ giám sát hàng hóa cũng đã có những thay đổi mạnh mẽ. Việc giám sát hàng hóa từng bước được chuyển qua hình thức giám sát tự động với việc sử dụng nhiều hơn các trang thiết bị hiện đại như camera, seal định vị, máy soi container... Bên cạnh đó, các hình thức quản lý hải quan hiện đại như quản lý rủi ro cũng được áp dụng toàn diện. Tư duy quản lý đã chuyển dần từ tiến kiểm sang hậu kiểm nhằm tạo thuận lợi cho hoạt động xuất khẩu hàng hóa, giao thương quốc tế của doanh nghiệp.

Phương pháp quản lý nguồn nhân lực trong ngành Hải quan cũng có những điều chỉnh thông qua các cơ chế theo dõi – đánh giá hiệu quả công việc và việc định kỳ thu thập ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với TTHC hải quan. Từ mối quan hệ giữa cơ quan quản lý và đối tượng quản lý trước đây, các cơ quan hải quan và doanh nghiệp hiện nay đã xây dựng quan hệ đối tác bình đẳng, trong đó doanh nghiệp có vai trò quan trọng khi giám sát việc thực thi pháp luật của cơ quan Hải quan.

Một thay đổi quan trọng trong 10 năm thực hiện “Chiến lược Phát triển Hải quan đến năm 2020” đó là sự gắn kết ngày một chặt chẽ hơn giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành. Sự phối hợp hiệu quả của các cơ quan có liên quan đến quản lý hoạt động xuất nhập khẩu là động lực quan trọng giúp tạo thuận lợi thương mại, cải thiện công tác quản lý nhà nước, đồng thời tạo tiền đề để thay đổi phương thức quản lý, kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa xuất nhập khẩu trong giai đoạn sắp tới.

Có thể thấy rằng, trong 10 năm vừa qua, ngành Hải quan đã có những bước chuyển mình đáng ghi nhận và là một trong những đơn vị ngành đi đầu trong cải cách TTHC. Hoạt động cải cách hiện đại hóa hải quan trong thời gian qua nhìn chung đã theo kịp quá trình hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam giúp ngành Hải quan đáp ứng số lượng gia tăng nhanh chóng của khối lượng công việc. Theo đó, tính đến hết năm 2019, ngành Hải quan đã giải quyết tổng số lượng tờ khai xuất nhập khẩu tăng 287,7%

so với thời điểm năm 2011; và đem lại số thu ngân sách tăng 160% trong cùng kỳ. Những kết quả này đạt được trong điều kiện quy mô nhân sự toàn ngành hầu như không đổi hoặc thậm chí giảm đi trong lộ trình tinh giản biên chế của Nhà nước.

Ngành Hải quan trong thời gian qua là một trong số ít ngành chủ động thường xuyên thu thập thông tin, phản ánh từ cộng đồng doanh nghiệp xuất nhập khẩu để cải cách TTHC và hoàn thiện chính sách. Từ năm 2012, Tổng cục Hải quan - Bộ Tài Chính (TCHQ) đã phối hợp với Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) và Cơ quan Phát triển quốc tế Hoa Kỳ (USAID) phối hợp triển khai cuộc khảo sát đầu tiên, và sau đó là các cuộc khảo sát tiếp theo vào năm 2013, 2015, 2018 và 2019.¹ Những cuộc khảo sát này đã tập hợp và phản ánh ý kiến của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu về tình hình thực hiện TTHC cũng như nhận diện các khó khăn còn tồn tại, từ đó đưa ra nhiều khuyến nghị cải cách tới các cơ quan nhà nước có liên quan. Trên cơ sở những khuyến nghị này, TCHQ, Bộ Tài chính và các bộ, ngành có liên quan đã xử lý nhiều vướng mắc, đồng thời triển khai nhiều cải cách tạo thuận lợi hơn cho các doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các thủ tục xuất nhập khẩu.

Một số điều chỉnh pháp luật điển hình trong thời gian qua có thể kể đến như:

Trình Chính phủ phê duyệt và tổ chức thực hiện Nghị định số 85/2019/NĐ-CP ngày 14/11/2019 của Chính phủ, bao gồm cả mô hình, quy trình kết nối trao đổi thông tin.

Ngày 12/01/2021, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 38/QĐ-TTg về việc phê duyệt Đề án cải cách mô hình kiểm tra chất lượng, kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu.

Bộ Tài chính đã ban hành Quyết định số 169/QĐ-BTC ngày 18/02/2021 ban hành kế hoạch triển khai của Bộ Tài chính thực hiện Quyết định số 38/QĐ-TTg ngày 12/1/2021.

Hiện tại Bộ Tài chính chủ trì xây dựng Nghị định quy định về cơ chế quản lý, phương thức, trình tự, thủ tục kiểm tra chất lượng và kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu, dự kiến trình Chính phủ trong quý II/2021.

1. Cụ thể bao gồm Khảo sát ý kiến doanh nghiệp về hoạt động hải quan năm 2012, năm 2013, năm 2015. Khảo sát năm 2018 mở rộng ra đối với TTHC trong lĩnh vực xuất nhập khẩu. Khảo sát năm 2019 tập trung vào tìm hiểu mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện TTHC thông qua Cơ chế Một cửa quốc gia.
2. Ví dụ, sau cuộc khảo sát ý kiến doanh nghiệp về hoạt động hải quan năm 2012, Tổng cục Hải quan đã giải đáp 32 vướng mắc thường gặp của doanh nghiệp, xem chi tiết tại Bảng tổng hợp câu hỏi - đáp vướng mắc của doanh nghiệp sau cuộc khảo sát ý kiến khách hàng đối với các hoạt động hải quan năm 2012, ngày 26/3/2013, truy cập tại: <<https://www.customs.gov.vn/Lists/TinHoatDong/ViewDetails.aspx?ID=19423&Category=Th>>

Tiếp nối các hoạt động trước đây, VCCI, TCHQ và USAID phối hợp triển khai Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp về thực hiện TTHC xuất nhập khẩu năm 2020 trong khuôn khổ Dự án Tạo thuận lợi thương mại (USAID-TFP). Mục tiêu của Khảo sát năm 2020 là nhằm nắm bắt kịp thời các khó khăn, vướng mắc của các doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các thủ tục xuất, nhập khẩu, từ đó kiến nghị tới các bộ, ngành sửa đổi các quy định pháp luật, nâng cao hiệu quả thực thi, góp phần tạo thuận lợi thương mại cho cộng đồng doanh nghiệp. Khảo sát này cũng nhằm thực hiện chỉ đạo của lãnh đạo TCHQ về việc đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp trong việc thực hiện TTHC đối với hàng hoá xuất nhập khẩu tại một số Cục Hải quan tỉnh, thành phố, trong đó khảo sát chuyên sâu đối với 6 Cục Hải quan tỉnh, thành phố lớn. Các mục tiêu cụ thể bao gồm:

- Phản ánh tình hình thực hiện TTHC xuất, nhập khẩu qua cảm nhận của cộng đồng doanh nghiệp, làm cơ sở cho Bộ Tài chính và các bộ, ngành có liên quan xác định các biện pháp phù hợp để thúc đẩy cải cách trong thời gian tới.
- Thu thập đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng và hiệu quả thực hiện TTHQ của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố, cung cấp thông tin cho lãnh đạo TCHQ trong công tác chỉ đạo, điều hành và nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc của các đơn vị này.
- Đánh giá thực trạng thực hiện TTHC về quản lý, kiểm tra chuyên ngành, làm cơ sở cho việc xác định các giải pháp tiếp tục cải cách toàn diện các quy định có liên quan theo tinh thần loại Nghị quyết 02 của Chính phủ về cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

Phương pháp thực hiện

● NỘI DUNG KHẢO SÁT

Với mục tiêu đã nêu ở trên, khảo sát năm 2020 tập trung thu thập ý kiến của doanh nghiệp về các nội dung cơ bản liên quan tới việc thực hiện TTHC xuất, nhập khẩu. Các nội dung chi tiết được thảo luận thống nhất với TCHQ, 6 Cục Hải quan tỉnh, thành phố trong diện đánh giá chuyên sâu, dự án TFP và một số chuyên gia, bao gồm một số nội dung chính sau:

- Đánh giá mức độ thuận lợi về tiếp cận thông tin, hướng dẫn thực hiện TTHC xuất nhập khẩu
- Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC xuất nhập khẩu tại một số khâu quan trọng như: thủ tục thông quan, thủ tục quản lý thuế, thủ tục kiểm tra sau thông quan, thủ tục xử lý vi phạm hành chính, và thủ tục giải quyết khiếu nại của doanh nghiệp và sự phục vụ của công chức hải quan.
- Đánh giá một số lĩnh vực khác trong chuỗi hoạt động xuất nhập khẩu, bao gồm công tác kiểm tra chuyên ngành và hoạt động đánh giá sự phù hợp đối với hàng hóa xuất nhập khẩu và chi phí không chính thức.
- Tiến hành khảo sát chuyên sâu ở cấp chi cục theo đề xuất cụ thể của 6 Cục Hải quan tỉnh, thành phố bao gồm TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Hải Phòng, Bắc Ninh, Đồng Nai và Bình Dương. Đây là các cục hải quan dự kiến được đánh giá chuyên sâu trong Khảo sát năm 2020 theo chỉ đạo của lãnh đạo TCHQ. Nội dung này sẽ xây dựng báo cáo chuyên sâu riêng đối với 6 Cục Hải quan nói trên.

Khảo sát năm 2020 kế thừa một số nội dung, tiêu chí đã được sử dụng trong những cuộc khảo sát do VCCI, TCHQ và USAID đã phối hợp triển khai trước đây, nhằm đảm bảo tính thống nhất trong đánh giá cũng như có thể so sánh kết quả khảo sát qua các năm.

● XÁC ĐỊNH ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

Để thu thập được thông tin sát thực nhất về tình hình thực hiện TTHC xuất nhập khẩu, khảo sát này lấy ý kiến các doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục xuất nhập khẩu trong vòng 1 năm trở lại tính từ thời điểm tiến hành chọn mẫu khảo sát (giữa tháng 8/2020).

● LỰA CHỌN HÌNH THỨC KHẢO SÁT

Khảo sát năm 2020 sử dụng kết hợp hình thức khảo sát trực tuyến (xây dựng trang khảo sát online để doanh nghiệp điền trên trình duyệt) và hình thức khảo sát qua thư (gửi phiếu hỏi giấy qua đường bưu điện tới doanh nghiệp). Nhìn chung, hai hình thức này giúp bảo mật tốt danh tính doanh nghiệp và thuận tiện cho doanh nghiệp trong quá trình cung cấp thông tin, đặc biệt những thông tin nhạy cảm mà người trả lời có thể ngại cung cấp trong một cuộc phỏng vấn trực tiếp. Việc sử dụng hai hình thức khảo sát cho phép tối đa hoá sự thuận tiện cho các doanh nghiệp, đồng thời hiệu quả hơn về chi phí so với việc triển khai một cuộc phỏng vấn thực địa trên toàn quốc, nhất là trong bối cảnh dịch COVID-19.

► DANH SÁCH TỔNG THỂ VÀ KHUNG CHỌN MẪU

Với cơ sở dữ liệu bao gồm danh sách doanh nghiệp thực hiện thủ tục xuất nhập khẩu trong vòng 12 tháng gần nhất tính từ thời điểm dự kiến triển khai chọn mẫu (giữa tháng 8/2020), danh sách này do một số Cục Hải quan tỉnh, thành phố cung cấp kết hợp với dữ liệu sẵn có được trích xuất từ hệ thống chung của TCHQ. Danh sách tổng thể bao gồm các thông tin đầy đủ, cập nhật và chính xác về mã số thuế, tên doanh nghiệp, địa chỉ, số điện thoại, email, số lượng tờ khai hải quan, đặc điểm khu vực kinh tế và loại hình hoạt động xuất nhập khẩu. TCHQ phối hợp với VCCI thực hiện rà soát, đối chiếu trên danh sách doanh nghiệp tổng thể của TCHQ nhằm bổ sung thông tin, tập hợp thành danh sách chung để gửi tới VCCI tiến hành công tác chọn mẫu khảo sát. Để đảm bảo chất lượng danh sách chọn mẫu, VCCI thực hiện kiểm tra, đối chiếu danh sách tổng thể này một lần nữa và nếu cần thiết sẽ bổ sung thông tin liên lạc của doanh nghiệp từ các bộ dữ liệu khác có sẵn để xây dựng khung chọn mẫu. Các thông tin liên lạc của doanh nghiệp được bảo mật và chỉ sử dụng duy nhất cho hoạt động nghiên cứu, khảo sát.

► PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU VÀ CỖ MẪU

Trên cơ sở khung chọn mẫu nêu trên, nhóm nghiên cứu tiến hành việc rà soát và chọn mẫu ngẫu nhiên đối với từng Cục Hải quan tỉnh, thành phố. Tiêu chí để lấy mẫu bao gồm khu vực kinh tế (doanh nghiệp Nhà nước, doanh nghiệp FDI và doanh nghiệp tư nhân), loại hình hoạt động xuất nhập khẩu [Nhập kinh doanh sản xuất (NKDSX), Nhập kinh doanh tiêu dùng (NKDTD), Xuất kinh doanh (XKD) và loại khác] và số lượng tờ khai. Các doanh nghiệp được lựa chọn đảm bảo tính đại diện đối với mỗi địa bàn tiến hành lựa chọn khảo sát. Theo đó, nhóm nghiên cứu đã tiến hành chọn mẫu với các Cục Hải quan tỉnh, thành phố có nhiều hơn 300 doanh nghiệp có thực hiện thủ tục XNK trong danh sách. Với các Cục Hải quan tỉnh, thành phố có số lượng doanh nghiệp thực hiện thủ tục XNK từ 300 trở xuống, nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát tất cả các doanh nghiệp có trong danh sách. Việc lựa chọn này nhằm đảm bảo những thông tin mà doanh nghiệp cung cấp là trải nghiệm thực tế và trực tiếp trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan. Đây là cách thức chọn mẫu từng được sử dụng trong các cuộc khảo sát trước đây do VCCI phối hợp với TCHQ thực hiện.

Cỡ mẫu mục tiêu của khảo sát 2020 được thống nhất sau khi tiến hành thảo luận kỹ thuật chi tiết giữa VCCI, TCHQ, 6 Cục Hải quan tỉnh, thành phố và Dự án USAID-TFP là 3.500 doanh nghiệp phản hồi. Với 6 cục nằm trong diện đánh giá sâu, nhóm nghiên cứu đã phối hợp chặt chẽ với TCHQ và đại diện 6 Cục Hải quan tỉnh, thành phố để thống nhất phương án, trên cơ sở đảm bảo tính thống nhất trong việc chọn mẫu chung của toàn bộ khảo sát. Do khảo sát này được tiến hành dựa trên sự hợp tác tự nguyện của doanh nghiệp (ước tính thông thường tỷ lệ phản hồi chính thức chỉ xung quanh mức 20-25%), nên cỡ mẫu dùng để liên hệ điều tra cần số lượng lớn hơn.

Bên cạnh việc tiếp cận danh sách doanh nghiệp tổng thể, nhóm nghiên cứu cũng lập danh mục các thông tin cần TCHQ và các Cục Hải quan tỉnh, thành phố cung cấp. Đây là các số liệu thống kê hay hỗ trợ quá trình phân tích dữ liệu bên cạnh thông tin thu được trong khảo sát. Một số chỉ tiêu thống kê của ngành Hải quan, nếu đảm bảo tính sẵn có, đầy đủ, cập nhật của toàn bộ các Cục Hải quan tỉnh, thành phố được các chuyên gia của VCCI, TCHQ và Dự án TFP đánh giá, lựa chọn để sử dụng trong việc xây dựng bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với các đơn vị này.

Từ danh sách tổng thể doanh nghiệp có hoạt động xuất nhập khẩu trong 1 năm gần nhất, nhóm nghiên cứu đã xác định được cỡ mẫu với gần 20 nghìn doanh nghiệp, trong đó có khoảng 15 nghìn doanh nghiệp trong danh sách chính thức và 5 nghìn doanh nghiệp trong danh sách dự phòng. Với danh sách này, nhóm nghiên cứu đã liên lạc được 12.425 doanh nghiệp, Tính tới thời điểm đóng khảo sát vào ngày 31/12/2020, đã có 3.727 lượt phản hồi. Sau khi loại bỏ trùng lặp và rà soát chất lượng phiếu trả lời, nhóm nghiên cứu đã giữ lại 3.657 phiếu hợp lệ, trong đó có 3.340 doanh nghiệp phản hồi phiếu gửi qua bưu điện hoặc email và 317 doanh nghiệp trả lời theo hình thức trực tuyến (webform). Số lượng phản hồi hợp lệ nói trên vượt mục tiêu 3.500 phản hồi đã xác định ban đầu và đạt tỷ lệ phản hồi 29,43%.

BẢNG 1.1

Số lượng phản hồi

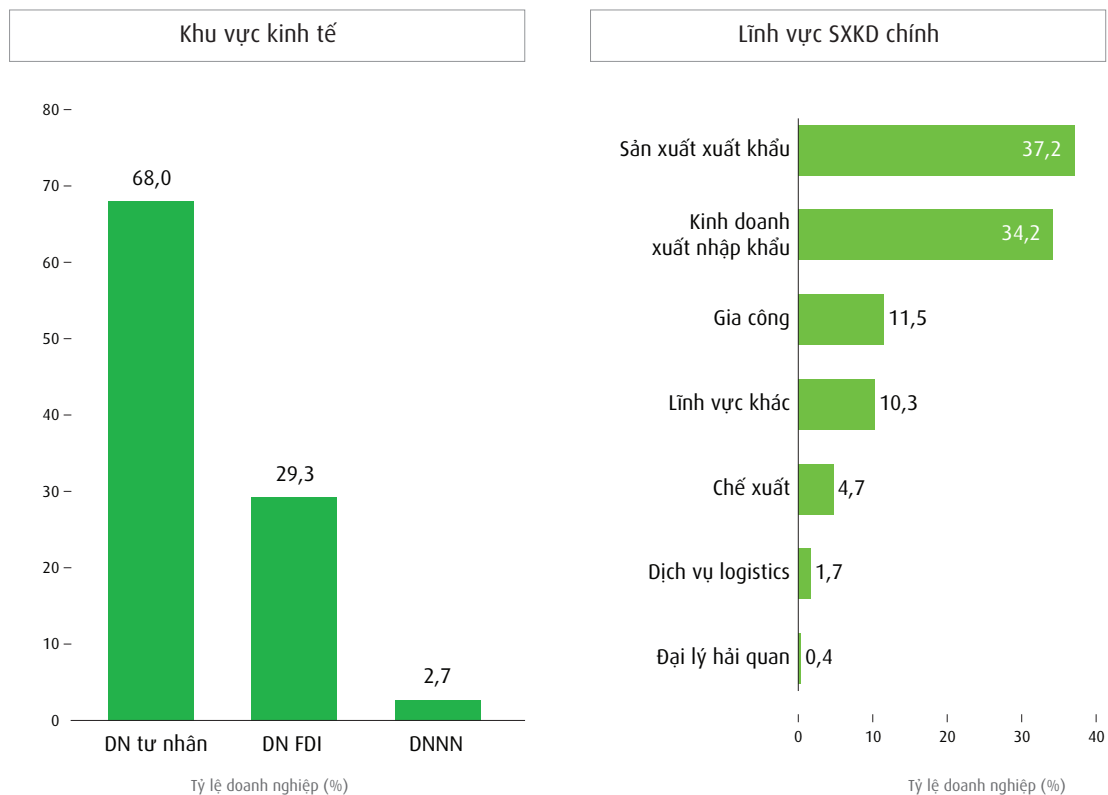
Mẫu	19.998
Danh sách chính thức	14.998
Danh sách dự phòng	5.000
Số doanh nghiệp liên lạc được	12.425
Số lượng phản hồi	3.727
Khảo sát qua thư/email	3.389
Khảo sát trực tuyến	338
Số phản hồi <i>hợp lệ</i>	3.657
Khảo sát qua thư/email	3.340
Khảo sát trực tuyến	317
Tỷ lệ phản hồi	
Tỷ lệ phản hồi ban đầu (%)	30,00
Tỷ lệ phản hồi sau rà soát (%)	29,43

Một số đặc điểm của doanh nghiệp tham gia đánh giá

Khảo sát 2020 có sự tham gia của các doanh nghiệp có hoạt động xuất nhập khẩu tới từ nhiều thành phần kinh tế và lĩnh vực hoạt động. Cụ thể, phản hồi cuộc điều tra này có 2.487 doanh nghiệp tư nhân, 1.070 doanh nghiệp FDI và 100 doanh nghiệp có vốn nhà nước, lần lượt chiếm 68%, 29,3% và 2,7% tổng số phản hồi. Về lĩnh vực hoạt động chính, 37,2% doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực sản xuất xuất khẩu, 34,2% doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu và 11,5% doanh nghiệp gia công. Ngoài ra, có 4,7% doanh nghiệp chế xuất, 1,7% doanh nghiệp dịch vụ logistics, 0,4% doanh nghiệp là đại lý hải quan và 10,3% là các doanh nghiệp trong các lĩnh vực khác.

HÌNH 1.1

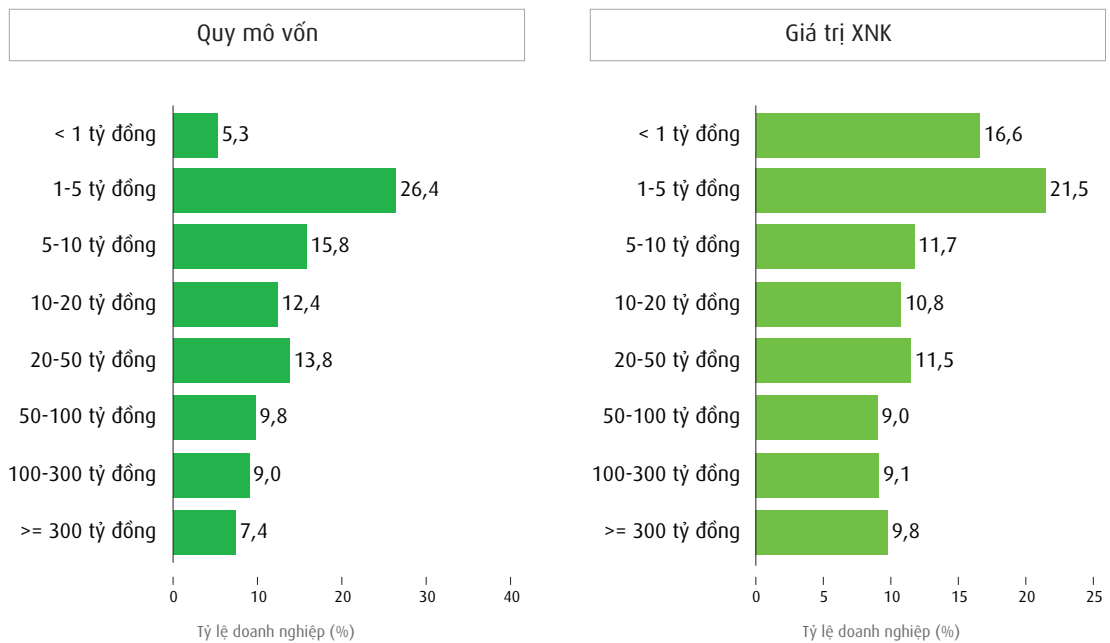
Khu vực kinh tế và lĩnh vực sản xuất kinh doanh chính của các doanh nghiệp tham gia khảo sát



Hình dưới đây mô tả quy mô vốn của doanh nghiệp tại thời điểm khảo sát và giá trị hàng hoá xuất nhập khẩu của doanh nghiệp trong năm gần nhất. Xét theo quy mô vốn, phần lớn các doanh nghiệp tham gia xuất nhập khẩu có quy mô siêu nhỏ, nhỏ và vừa. Khoảng 50% doanh nghiệp tham gia khảo sát có quy mô giá trị hàng hoá xuất nhập khẩu trong 1 năm qua ở mức dưới 10 tỷ đồng. Cụ thể, 16,6% doanh nghiệp có giá trị hàng hoá xuất nhập khẩu dưới 1 tỷ đồng, 21,5% có giá trị hàng hoá xuất nhập khẩu trong khoảng 1-5 tỷ và 11,7% có giá trị hàng hoá xuất nhập khẩu ở mức 5-10 tỷ đồng. Các nhóm doanh nghiệp còn lại có tỷ lệ xung quanh mức 9-11% trong tổng số phản hồi.

HÌNH 1.2

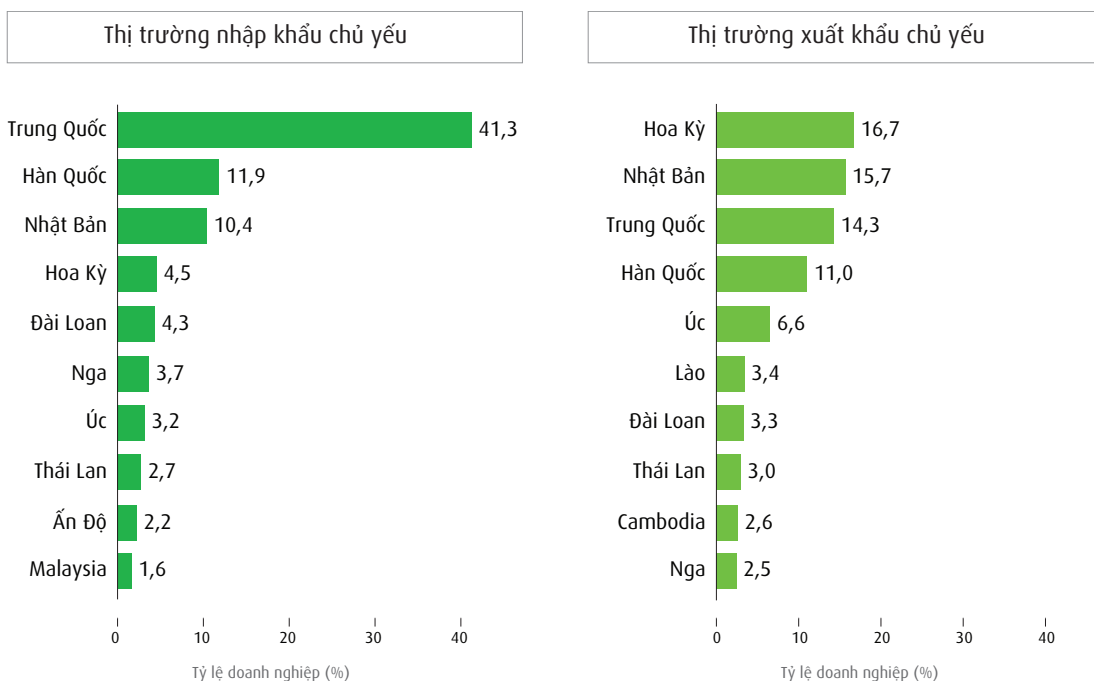
Quy mô vốn và giá trị hàng hoá xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp



Từ thông tin về tên quốc gia/vùng lãnh thổ mà doanh nghiệp có giao dịch nhập khẩu hoặc xuất khẩu thường xuyên nhất, có thể thấy các đối tác thương mại của doanh nghiệp Việt Nam là rất đa dạng. Có tới 62 quốc gia/vùng lãnh thổ là thị trường nhập khẩu chủ yếu của doanh nghiệp Việt Nam trong khảo sát này, trong đó đứng đầu là Trung Quốc (41,3%), Hàn Quốc (11,9%) và Nhật Bản (10,4%). Đáng lưu ý, Hoa Kỳ là thị trường nhập khẩu chủ yếu thường xuyên thứ 4 của doanh nghiệp Việt Nam và đây cũng là thị trường xuất khẩu thường xuyên nhất của các doanh nghiệp trong khảo sát này (16,7%). Sau Hoa Kỳ, những thị trường xuất khẩu chủ yếu khác của doanh nghiệp Việt Nam là Nhật Bản (15,7%), Trung Quốc (14,3%) và Hàn Quốc (11,0%) và Úc (6,6%). Đây là Top 5 trong số 63 quốc gia/vùng lãnh thổ mà doanh nghiệp Việt Nam thường xuyên xuất khẩu nhất trong năm vừa qua. Dù chỉ phản ánh mức độ thường xuyên giao dịch với các đối tác, nhưng trật tự các thị trường nhập khẩu và xuất khẩu của doanh nghiệp Việt Nam trong điều tra này khá tương đồng với những thống kê gần đây của TCHQ về kim ngạch xuất nhập khẩu của Việt Nam.³

HÌNH 1.3

Nhóm 10 thị trường nhập khẩu và xuất khẩu chủ yếu của các doanh nghiệp

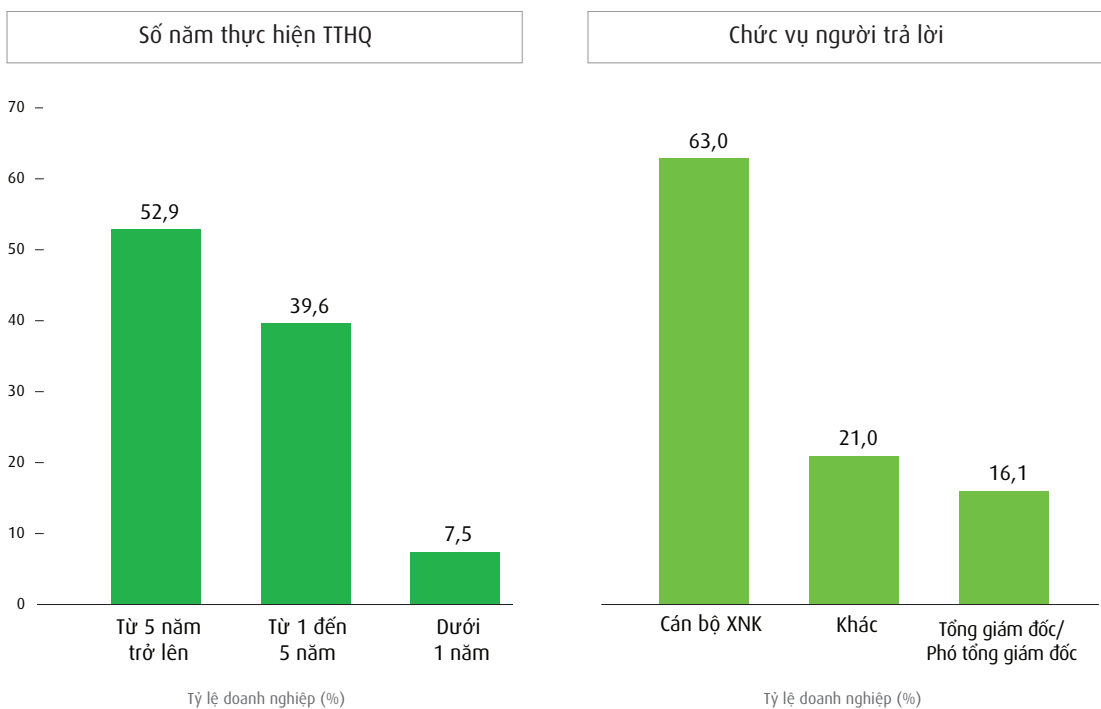


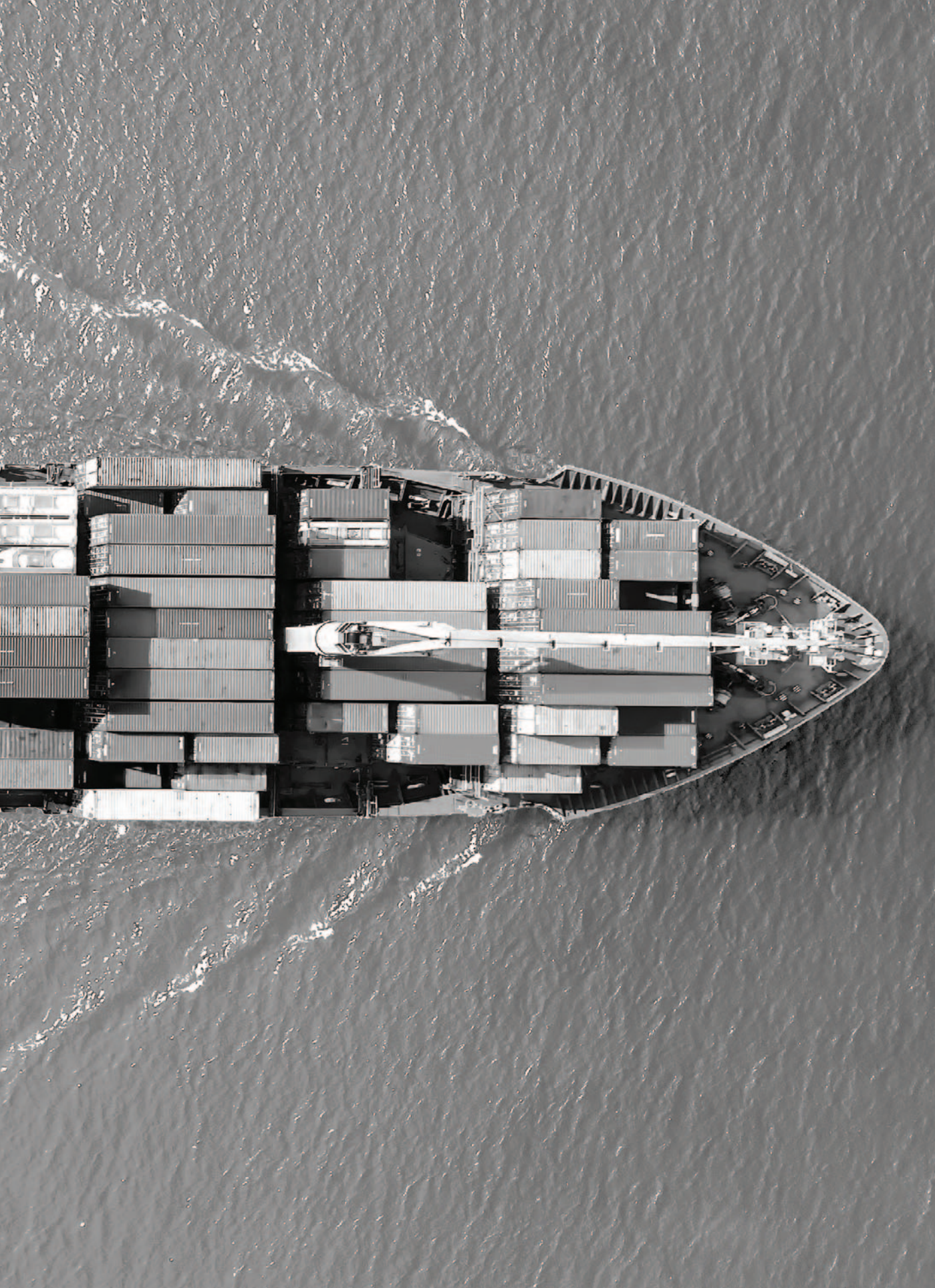
3 Tổng cục Hải quan, Tình hình xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa của Việt Nam tháng 12 và 12 tháng/2020, ngày 18/01/2021, truy cập tại <<https://www.customs.gov.vn/Lists/ThongKeHaiQuan/ViewDetails.aspx?ID=1901&Category=Ph%C3%A2n%20t%C3%ADch%20C4%91%E1%BB%8Bnh%20k%E1%BB%B3&Group=Ph%C3%A2n%20t%C3%ADch>>

Phần lớn những doanh nghiệp tham gia khảo sát đã có thời gian đáng kể thực hiện thủ tục hải quan (TTHQ). Cụ thể, 52,9% doanh nghiệp đã có thời gian thực hiện TTHQ từ 5 năm trở lên và 39,6% doanh nghiệp có thời gian thực hiện thủ tục từ 1 đến dưới 5 năm. Chỉ có 7,5% doanh nghiệp có thời gian thực hiện TTHQ dưới 1 năm. Cung cấp thông tin cho khảo sát này có 63% người trả lời là cán bộ xuất, nhập khẩu của các doanh nghiệp. Khoảng 16% người trả lời là lãnh đạo của doanh nghiệp như Giám đốc/Phó Giám đốc. 21% còn lại là những người có chức danh khác trong doanh nghiệp, gồm các trưởng/phó phòng cung ứng, nhân viên logistics, hành chính quản trị, kế toán...

HÌNH 1.4

Số năm hoạt động của doanh nghiệp và chức vụ của người trả lời khảo sát





02

TIẾP CẬN THÔNG TIN VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH XUẤT NHẬP KHẨU

Những phương thức tiếp cận thông tin TTHC
hải quan doanh nghiệp thường sử dụng 038

Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với
các phương thức tiếp cận thông tin 039

Mức độ đáp ứng yêu cầu tiếp cận thông tin 041

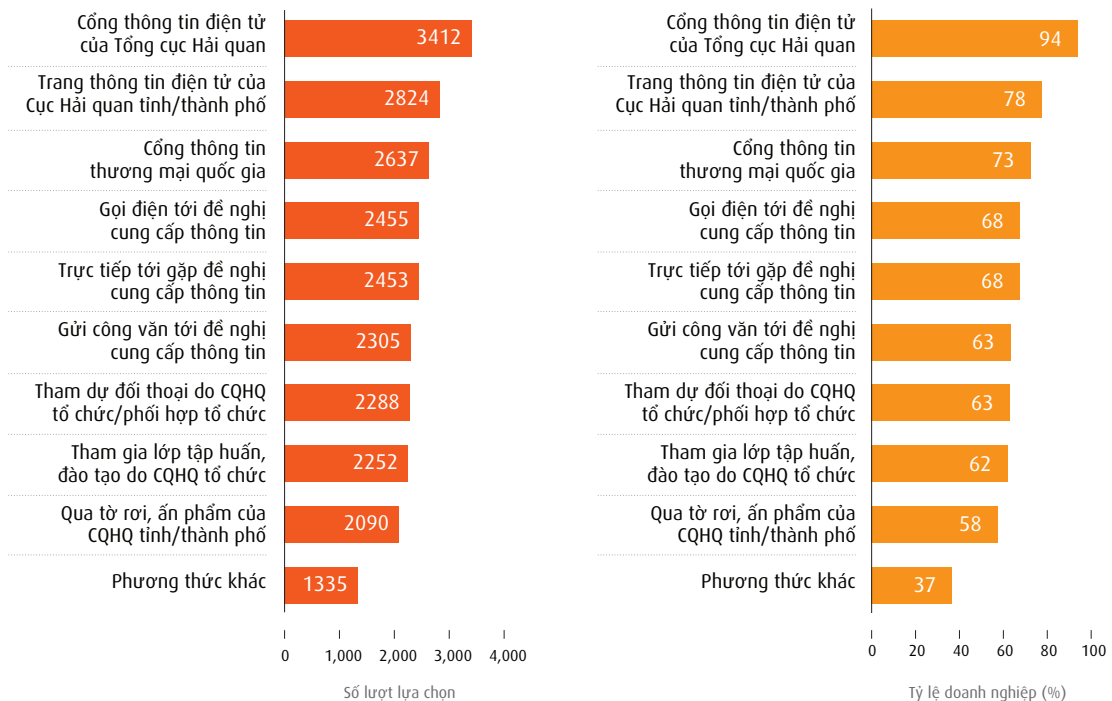
Khó khăn, vướng mắc trong quá trình tìm hiểu
thông tin TTHC hải quan và đánh giá công tác
giải đáp vướng mắc 045

Những phương thức tiếp cận thông tin TTHC hải quan doanh nghiệp thường sử dụng

Khảo sát năm 2020 để nghị doanh nghiệp cho biết các phương thức tiếp cận thông tin về TTHC xuất nhập khẩu thường sử dụng. Trong 3.654 doanh nghiệp trả lời câu hỏi này (Hình 2.1), ba phương thức tiếp cận thông tin về TTHC xuất nhập khẩu có tỷ lệ doanh nghiệp lựa chọn cao nhất là Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan (94%), trang thông tin điện tử của Cục Hải quan tỉnh, thành phố (78%) và Cổng thông tin thương mại quốc gia (73%). Có tỷ lệ đáng kể các doanh nghiệp có sử dụng những phương thức tiếp cận thông tin khác như gọi điện (68%), trực tiếp gặp (68%), gửi công văn đề nghị cung cấp thông tin (63%), tham dự đối thoại do cơ quan Hải quan tổ chức/phối hợp tổ chức (63%), tham gia lớp tập huấn, đào tạo do cơ quan Hải quan tổ chức (62%) hoặc qua tờ rơi, ấn phẩm của Cục Hải quan tỉnh, thành phố cung cấp (58%). Một số doanh nghiệp cũng sử dụng phương thức tìm hiểu thông tin khác (37%), như các diễn đàn về thủ tục xuất nhập khẩu trên mạng xã hội (facebook), trên mạng OTT (Zalo), các trang diễn đàn về xuất nhập khẩu trên mạng Internet, hoặc qua trung gian vận chuyển (fowarders), tổ chức cung ứng dịch vụ logistics hoặc đại lý hải quan.

HÌNH 2.1

Những phương thức tìm hiểu thông tin về TTHC doanh nghiệp thường sử dụng

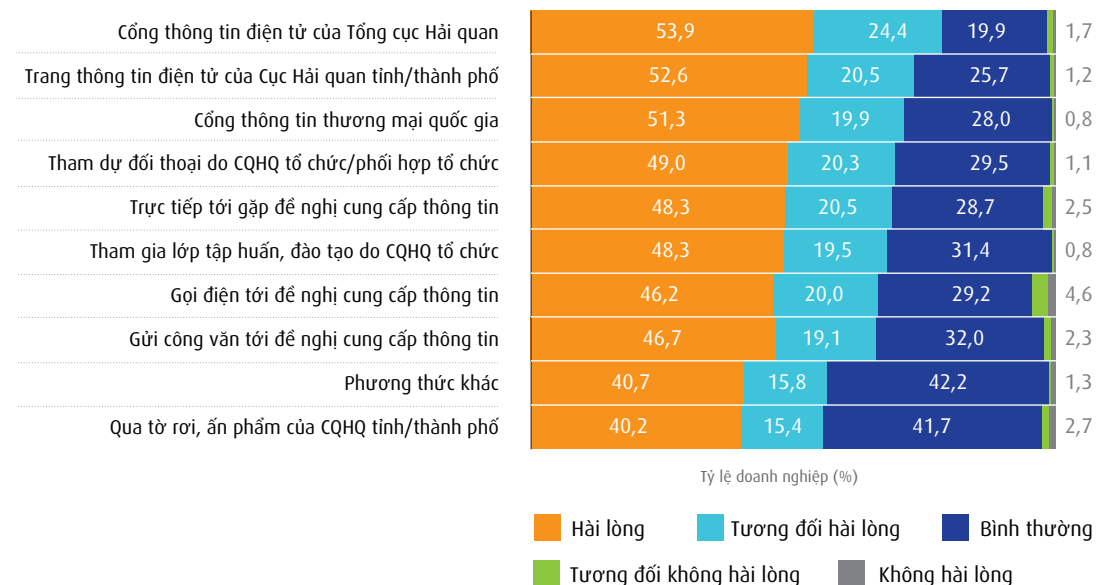


Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các phương thức tiếp cận thông tin

Trong số các phương thức tiếp cận thông tin đã sử dụng kể trên, những phương thức cung cấp thông tin trực tuyến được đánh giá cao hơn các phương thức cung cấp thông tin truyền thống. Khảo sát năm 2020 cho thấy 78,3% doanh nghiệp “hài lòng” hoặc “tương đối hài lòng” với thông tin cung cấp bởi Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan. Đây là phương thức đạt được tỷ lệ hài lòng của doanh nghiệp cao nhất so với các phương thức còn lại. Xếp lần lượt sau đó là phương thức cung cấp thông tin qua Cổng thông tin điện tử của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố (73,1%), Cổng thông tin thương mại quốc gia (71,2%) và phương thức cung cấp thông tin qua các buổi đối thoại do cơ quan Hải quan tổ chức/phối hợp tổ chức (69,3%). Một số doanh nghiệp khác tiếp cận thông tin về TTHC thông qua việc trực tiếp đến cơ quan Hải quan để tìm hiểu hoặc qua đặt câu hỏi tại các lớp tập huấn, đào tạo do cơ quan Hải quan tổ chức, với tỷ lệ hài lòng hoặc tương đối hài lòng lần lượt là 68,8% và 67,8%. Các hình thức đề nghị cung cấp thông tin từ xa như “gọi điện tới để nghị cung cấp thông tin” và “gửi công văn tới để nghị cung cấp thông tin” đạt tỷ lệ hài lòng của doanh nghiệp lần lượt khoảng 66,2% và 65,8%. Hình thức cung cấp thông tin TTHC bằng cách phát tờ rơi, ấn phẩm có khoảng 55,6% doanh nghiệp hài lòng/tương đối hài lòng.

HÌNH 2.2

Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các phương thức tìm hiểu thông tin về TTHC



Ghi chú: Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá 'tương đối không hài lòng' và 'không hài lòng' đã được cộng gộp để thuận tiện khi trình bày trên đồ thị.
Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.
Câu hỏi A1: 'Hãy cho biết mức độ hài lòng của doanh nghiệp về các phương thức tìm hiểu thông tin về TTHC'.

Có thể thấy trong Khảo sát năm 2020, ba phương thức cung cấp thông tin thường được doanh nghiệp lựa chọn sử dụng nhất đồng thời có tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng cao nhất đều liên quan đến nền tảng công nghệ số. Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc cung cấp thông tin về TTHC đến doanh nghiệp qua Cổng thông tin điện tử của TCHQ, Trang thông tin điện tử của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố và Cổng thông tin thương mại quốc gia là rất cần thiết bởi có thể cung cấp thông tin tới số đông doanh nghiệp. Những phương thức này không chỉ giúp các doanh nghiệp tại các đô thị lớn mà cả những doanh nghiệp ở vùng sâu, vùng xa vẫn có cơ hội tiếp cận thông tin kịp thời, đầy đủ và thường xuyên. Song song với đó, cần duy trì các hình thức đối thoại trực tiếp, tổ chức tập huấn hoặc giải đáp thắc mắc qua điện thoại bởi một bộ phận doanh nghiệp vẫn tiếp cận thông tin qua các phương thức truyền thống này. Việc kết hợp nhiều phương thức cung cấp thông tin có thể đáp ứng nhu cầu đa dạng của doanh nghiệp.

Câu hỏi về mức độ hài lòng của doanh nghiệp với các phương thức tiếp cận thông tin TTHC thủ tục xuất nhập khẩu trong năm 2020 được duy từ năm 2018, do vậy có thể tìm hiểu được những thay đổi trong đánh giá của doanh nghiệp theo thời gian. Hình 2.3 trình bày tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng/tương đối hài lòng đối với 9 phương thức tiếp cận thông tin cụ thể, theo đó có thể thấy sự cải thiện trong đánh giá của doanh nghiệp với tất cả các phương thức đã liệt kê. Trong đó, đáng chú ý nhất là những chuyển biến đáng kể trong phương thức tiếp cận thông tin truyền thống như qua tờ rơi, ấn phẩm (+20,4%), gửi công văn đề nghị cung cấp thông tin (+17%), gọi điện (+16%) hoặc trực tiếp tới gặp (15,4%).

HÌNH 2.3

Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các phương thức tìm hiểu thông tin về TTHC theo thời gian



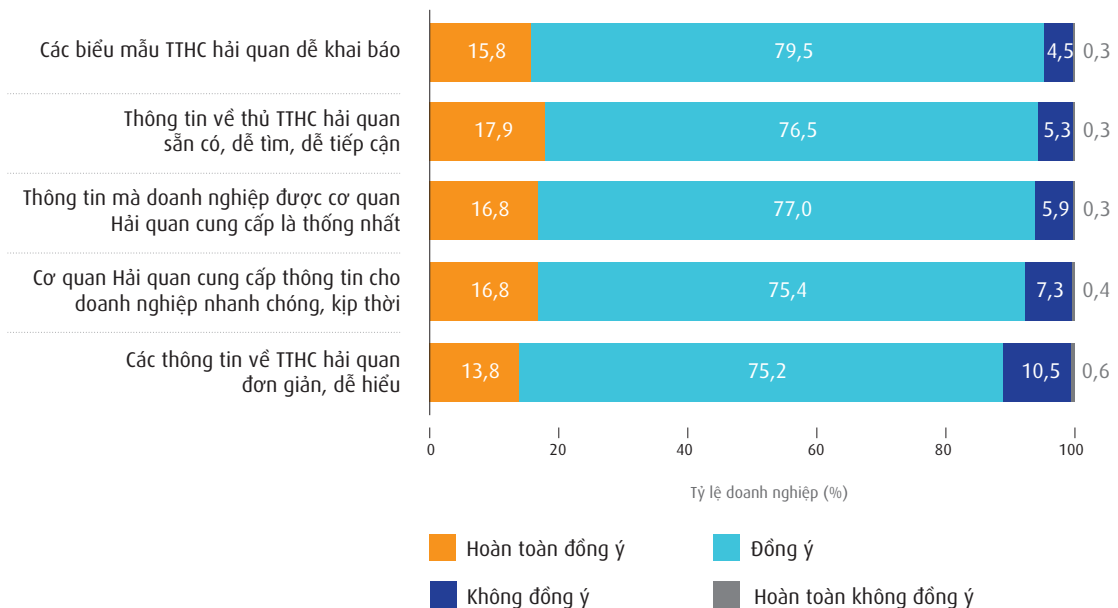
Mức độ đáp ứng yêu cầu tiếp cận thông tin

Khảo sát năm 2020 tìm hiểu mức độ đáp ứng yêu cầu thông tin TTHC thông qua câu hỏi đề nghị doanh nghiệp cho biết mức độ đồng ý đối với 5 nhận định về việc tiếp cận thông tin TTHC hải quan, bao gồm: (1) Thông tin về TTHC hải quan sẵn có, dễ tìm, dễ tiếp cận; (2) Thông tin doanh nghiệp được Cơ quan Hải quan cung cấp là thống nhất; (3) cơ quan Hải quan cung cấp thông tin cho doanh nghiệp nhanh chóng, kịp thời; (4) Các thông tin về TTHC hải quan đơn giản, dễ hiểu; và (5) Các biểu mẫu TTHC hải quan dễ khai báo.

Cả 5 nhận định này đều nhận được đồng tình cao từ phía các doanh nghiệp, với tỷ lệ từ khoảng 90% trở lên đồng ý/hoàn toàn đồng ý (Hình 2.4). Trong đó, 95,3% doanh nghiệp nghĩ rằng biểu mẫu TTHC hải quan dễ khai báo; 94,4% doanh nghiệp cho rằng thông tin về TTHC hải quan sẵn có, dễ tìm, dễ tiếp cận; 93,8% doanh nghiệp đồng ý/hoàn toàn đồng ý rằng thông tin do cơ quan Hải quan cung cấp có tính thống nhất; 92,2% doanh nghiệp đánh giá việc cung cấp thông tin của cơ quan Hải quan nhanh chóng, kịp thời; và 89% doanh nghiệp đồng ý/hoàn toàn đồng ý với nhận định thông tin về TTHC hải quan đơn giản, dễ hiểu.

HÌNH 2.4

Một số nhận định về việc tiếp cận thông tin TTHC hải quan



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

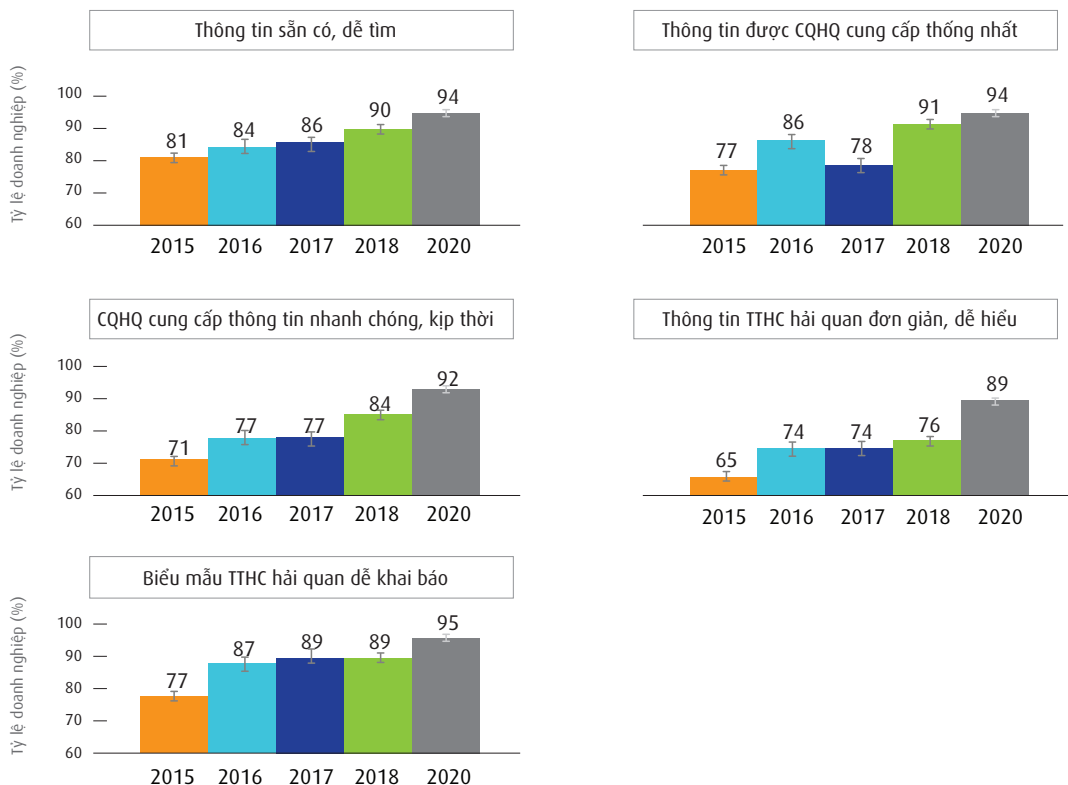
Câu hỏi A2: 'Vui lòng cho biết mức độ đồng ý của doanh nghiệp bạn đối với các nhận định dưới đây về việc tiếp cận thông tin thủ tục hành chính hải quan'

Trong Khảo sát năm 2020, vẫn có khoảng 11% doanh nghiệp chưa đồng ý đối với nhận định “thông tin về TTHC hải quan đơn giản, dễ hiểu”, và con số này cao đáng kể so với các chỉ tiêu còn lại (Hình 2.4). Phân tích sâu hơn con số nói trên theo đặc điểm doanh nghiệp có thể gợi ý hướng tiếp cận để cải thiện vấn đề này. Cụ thể, trong khi những doanh nghiệp dưới 1 năm kinh nghiệm và từ 1-5 năm kinh nghiệm thực hiện TTHC hải quan lần lượt có 7% và 9% không đồng ý với nhận định “thông tin về TTHC hải quan đơn giản, dễ hiểu”, thì con số này ở các doanh nghiệp có từ 5 năm kinh nghiệm thực hiện TTHC là 14%. Có 14% doanh nghiệp FDI chưa đồng ý với nhận định này, cao hơn mức 9% và 10% của doanh nghiệp có vốn nhà nước và doanh nghiệp tư nhân. Các doanh nghiệp chế xuất (16%) doanh nghiệp dịch vụ logistics (17%) và đại lý hải quan (14%) là những nhóm có mức độ không đồng ý cao nhất. Rất đáng lưu ý, những doanh nghiệp có quy mô giá trị hàng hoá xuất nhập khẩu cao nhất (trên 300 tỷ) lại là nhóm có tỷ lệ không đồng tình với nhận định “thông tin TTHC hải quan đơn giản, dễ hiểu” cao nhất (19%).

Kết quả trong khảo sát từ năm 2016 đến năm 2020 phản ánh xu hướng thay đổi tích cực theo thời gian của việc tiếp cận thông tin TTHC (Hình 2.5). Ở tất cả 5 nhận định được nêu ra, tỷ lệ doanh nghiệp đồng tình đều đạt mức cao nhất trong vòng 5 năm trở lại đây. Đây là một tín hiệu đáng ghi nhận cho thấy những nỗ lực của ngành hải quan trong việc cung cấp thông tin cho doanh nghiệp đang phát huy hiệu quả.

HÌNH 2.5

Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với các nhận định về việc tiếp cận thông tin TTHC - so sánh thay đổi theo thời gian

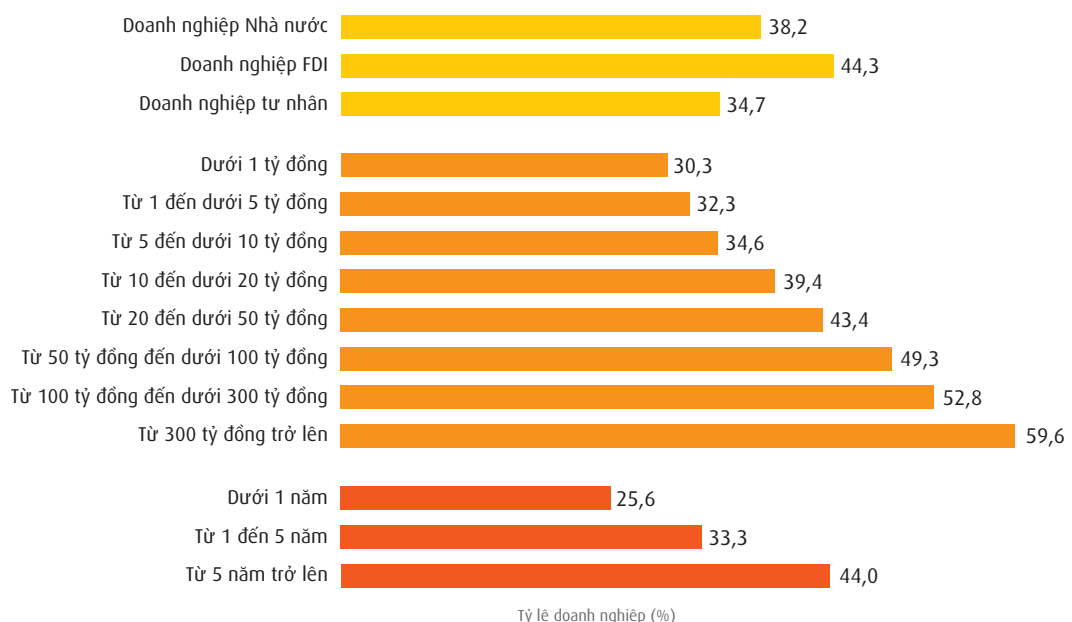


Khó khăn, vướng mắc trong quá trình tìm hiểu thông tin TTHC hải quan và đánh giá công tác giải đáp vướng mắc

Khảo sát năm 2020 cho thấy vẫn có 38% doanh nghiệp gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình tìm hiểu thông tin TTHC xuất nhập khẩu. Con số này của năm 2020 đã giảm tương đối mạnh so với con số 54% của năm 2015. Tuy nhiên, 38% vẫn là con số đáng lưu ý và cho thấy không gian để cải thiện vẫn còn lớn, đặc biệt khi phân tích kỹ hơn theo đặc điểm của doanh nghiệp (Hình 2.6). Cụ thể, doanh nghiệp FDI, doanh nghiệp quy mô lớn và hoạt động lâu năm nhìn chung phản ánh việc tìm hiểu TTHC còn nhiều khó khăn. Doanh nghiệp FDI chiếm 29,3% lượng phản hồi trong khảo sát năm 2020. Giữa ba nhóm doanh nghiệp phân theo khu vực kinh tế, doanh nghiệp FDI là nhóm gặp khó khăn nhiều hơn với 44,3% doanh nghiệp phản ánh đã từng gặp vấn đề khi tìm hiểu thông tin, cao hơn so với doanh nghiệp Nhà nước (38,2%) và doanh nghiệp tư nhân (34,7%). Bên cạnh đó, kết quả minh họa trong Hình 2.5 cũng cho thấy doanh nghiệp có quy mô vốn lớn hơn và doanh nghiệp hoạt động lâu năm hơn có xu hướng gặp khó khăn khi tìm hiểu thông tin nhiều hơn. Điều này một phần có thể vì các doanh nghiệp này thực hiện các hoạt động xuất nhập khẩu phức tạp hơn.

HÌNH 2.6

Tỷ lệ doanh nghiệp từng gặp khó khăn khi tìm hiểu thông tin về TTHC theo khu vực kinh tế, quy mô vốn và số năm thực hiện thủ tục hải quan



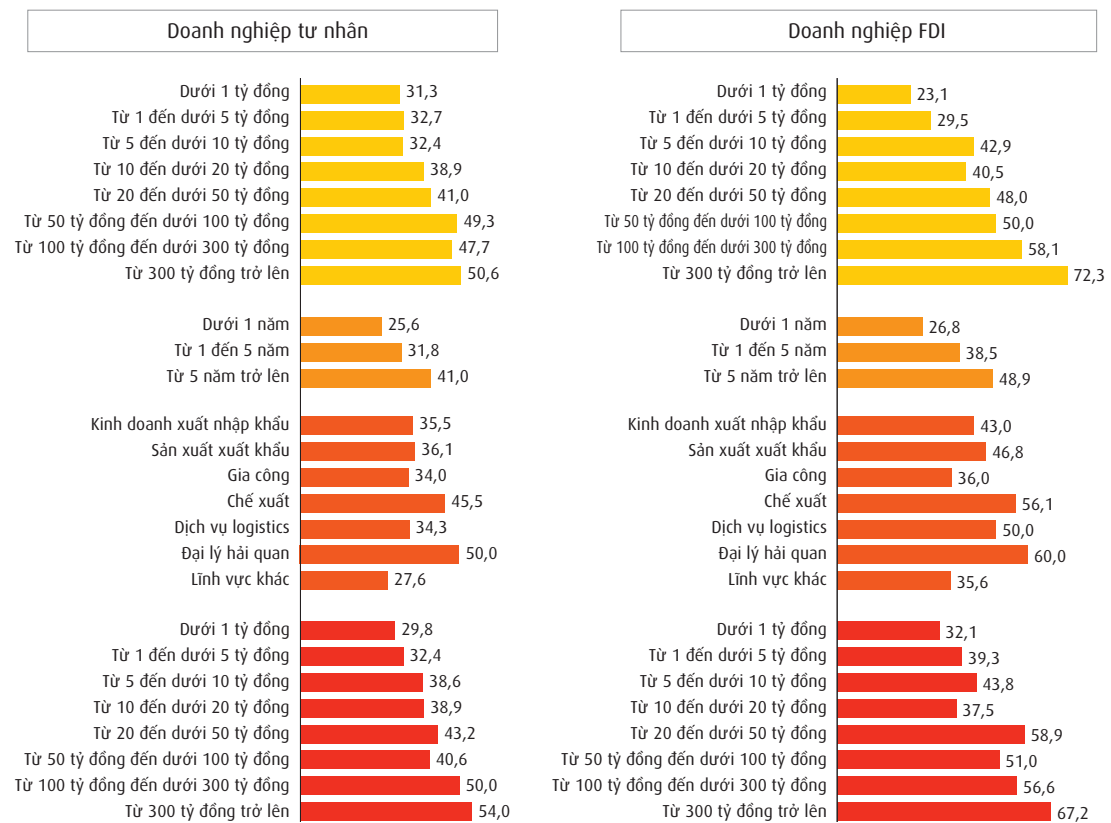
Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

Câu hỏi A3: "Doanh nghiệp đã từng gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính hải quan chưa?"

Kết quả tương đối thống nhất khi xem xét kết quả chi tiết theo nhóm doanh nghiệp tư nhân và doanh nghiệp FDI lần lượt theo các tiêu chí về quy mô vốn, số năm hoạt động, lĩnh vực hoạt động và giá trị xuất nhập khẩu trong năm 2020. Cả doanh nghiệp tư nhân và doanh nghiệp FDI ở mức quy mô vốn lớn, hoạt động lâu năm và giá trị xuất nhập khẩu lớn hơn dường như phản ánh khó khăn nhiều hơn khi tìm hiểu thông tin TTHC.

HÌNH 2.7

Tỷ lệ doanh nghiệp từng gặp khó khăn khi tìm hiểu thông tin về TTHC - so sánh doanh nghiệp tư nhân và doanh nghiệp FDI (%)



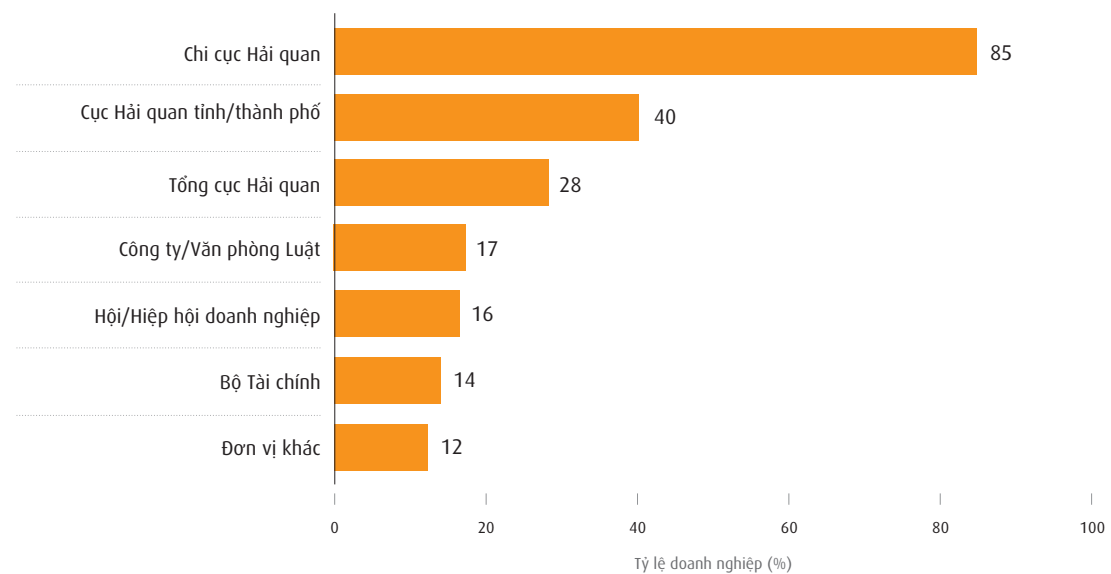
Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

Câu hỏi A3: 'Doanh nghiệp đã từng gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính hải quan chưa?'

Khi gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp cận thông tin TTHC hải quan, các doanh nghiệp thường tìm sự trợ giúp hoặc gửi câu hỏi tới những cơ quan nào? Khảo sát năm 2020 cho thấy các doanh nghiệp thường liên hệ nhiều nhất đến các Chi cục Hải quan (85%), các Cục Hải quan tỉnh, thành phố (40%) và Tổng cục Hải quan (28%) để tìm kiếm hỗ trợ giải đáp. Một số doanh nghiệp cũng tìm kiếm sự trợ giúp từ các công ty/văn phòng Luật (17%), các hội/hiệp hội doanh nghiệp (16%), Bộ Tài chính (14%) và các đơn vị khác (12%).

HÌNH 2.8

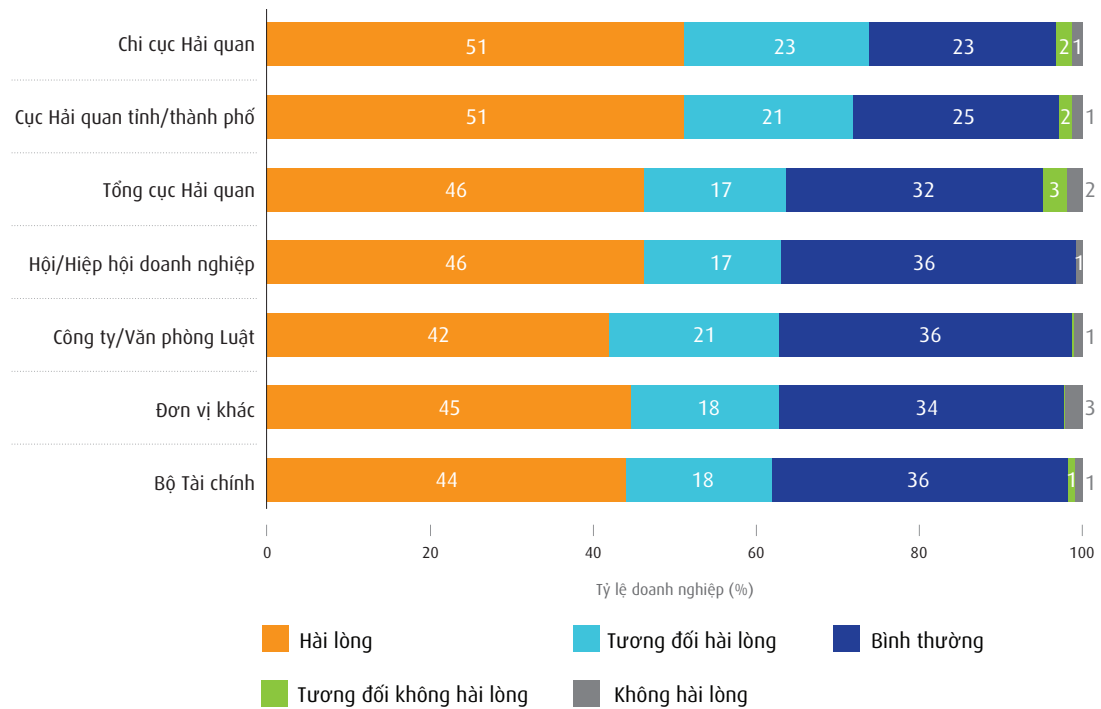
Những đơn vị mà doanh nghiệp thường tìm sự trợ giúp về thông tin TTHC



Khảo sát năm 2020 cho thấy đa số doanh nghiệp hài lòng/tương đối hài lòng với sự trợ giúp của các đơn vị có liên quan đối với các vướng mắc, khó khăn nảy sinh trong quá trình doanh nghiệp tìm hiểu thông tin về TTHC hải quan (Hình 2.8). Việc giải đáp vướng mắc tại cấp Chi Cục và Cục Hải quan tỉnh, thành phố lần lượt có tỷ lệ hài lòng/tương đối hài lòng là 74% và 72%, tiếp đến là của Tổng cục Hải quan (63%). Những đơn vị còn lại không có khác biệt nhiều, với tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng ở mức 62%.

HÌNH 2.9

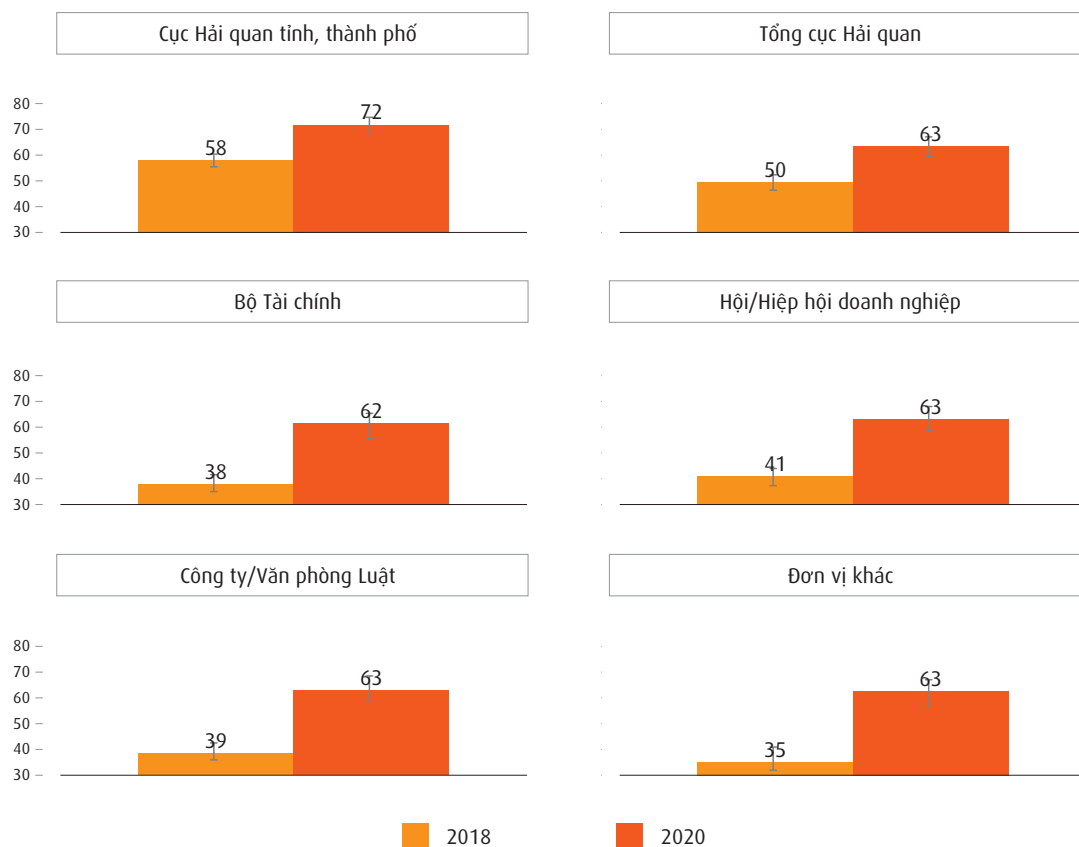
Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với sự trợ giúp thông tin TTHC hải quan (%)



Có sự chuyển biến tích cực trong đánh giá của doanh nghiệp đối với sự trợ giúp của các cơ quan, tổ chức khi doanh nghiệp gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình tìm hiểu thông tin TTHC hải quan khi so sánh kết quả điều tra năm 2020 so với năm 2018 (Hình 2.9). Nếu như trong Khảo sát 2018, đơn vị có tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng/tương đối hài lòng cao nhất là Cục Hải quan tỉnh, thành phố chỉ ở mức 58%, thì trong khảo sát năm 2020 là 72%. Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng/tương đối hài lòng đối với việc giải đáp vướng mắc của TCHQ và Bộ Tài chính cũng có bước tiến mạnh mẽ. Với những đơn vị còn lại, như Hội/Hiệp hội doanh nghiệp, Công ty/Văn phòng Luật hoặc các đơn vị khác, các doanh nghiệp cũng đánh giá việc giải đáp vướng mắc trong khảo sát năm 2020 tích cực hơn so với năm 2018.

HÌNH 2.10

Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với sự trợ giúp thông tin TTHC hải quan theo thời gian (%)





03

THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HẢI QUAN

Đánh giá chung	051
Thủ tục thông quan	057
Thủ tục quản lý thuế	064
Thủ tục kiểm tra sau thông quan	071
Thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS và thủ tục kiểm tra, tham vấn xác định trị giá hải quan	077
Thủ tục liên quan đến kiểm tra cơ sở gia công, cơ sở sản xuất xuất khẩu	083
Thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa xuất, nhập khẩu qua máy soi container	087
Sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan	089

3. | THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HẢI QUAN

Trong hoạt động xuất nhập khẩu, doanh nghiệp thường thực hiện nhiều thủ tục hành chính hải quan khác nhau. Phần này của Báo cáo sẽ trình bày đánh giá của doanh nghiệp về các nhóm thủ tục hoặc thủ tục gồm: (1) các thủ tục thông quan (khai hải quan, kiểm tra hồ sơ, kiểm tra thực tế hàng hóa); (2) các thủ tục quản lý thuế (nộp thuế và hoàn thuế/không thu thuế); (3) các thủ tục kiểm tra sau thông quan (thực hiện tại cơ quan Hải quan hoặc tại trụ sở doanh nghiệp); (4) thủ tục xử lý vi phạm hành chính; và (5) thủ tục giải quyết khiếu nại.

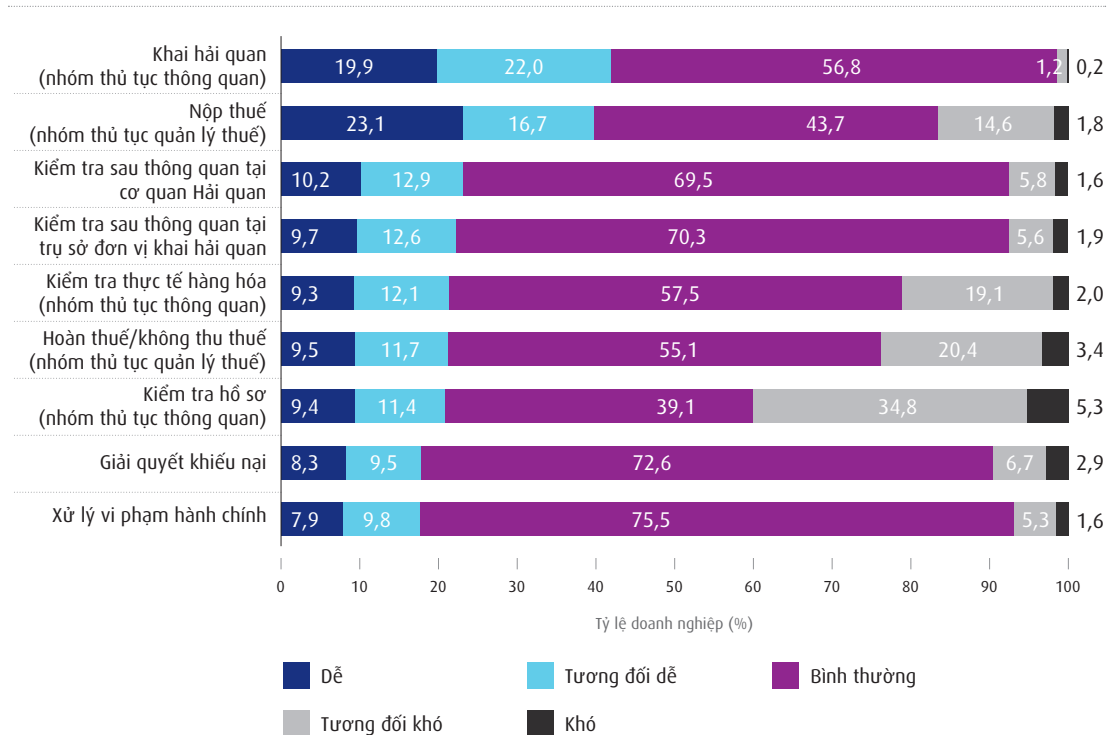


Đánh giá chung

Kết quả khảo sát năm 2020 cho thấy mức độ thuận lợi của doanh nghiệp khi tuân thủ các TTHC hải quan tương đối khác biệt. Nếu căn cứ theo tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện là “dễ” hoặc “tương đối dễ”, hai thủ tục “khai hải quan (nhóm thủ tục thông quan)” và “nộp thuế (nhóm thủ tục quản lý thuế)” được nhiều doanh nghiệp đánh giá là thuận lợi hơn khi tuân thủ. Trong khi đó, dựa trên tỷ lệ doanh nghiệp gặp tình trạng “khó” hoặc “tương đối khó” thực hiện thì “kiểm tra hồ sơ (nhóm thủ tục thông quan)”, “hoàn thuế/không thu thuế (nhóm thủ tục quản lý thuế)” và “kiểm tra thực tế hàng hóa (nhóm thủ tục thông quan)” lần lượt là ba nhóm thủ tục doanh nghiệp thường gặp khó khăn nhất. Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn với các thủ tục này lần lượt là 40,1%, 23,8% và 21,1%. Các thủ tục còn lại như “Kiểm tra sau thông quan tại cơ quan Hải quan”, “Kiểm tra sau thông quan tại trụ sở đơn vị khai hải quan”, “Giải quyết khiếu nại”, “Xử lý vi phạm hành chính” được đa số doanh nghiệp đánh giá việc tuân thủ ở mức “bình thường.”

HÌNH 3.1

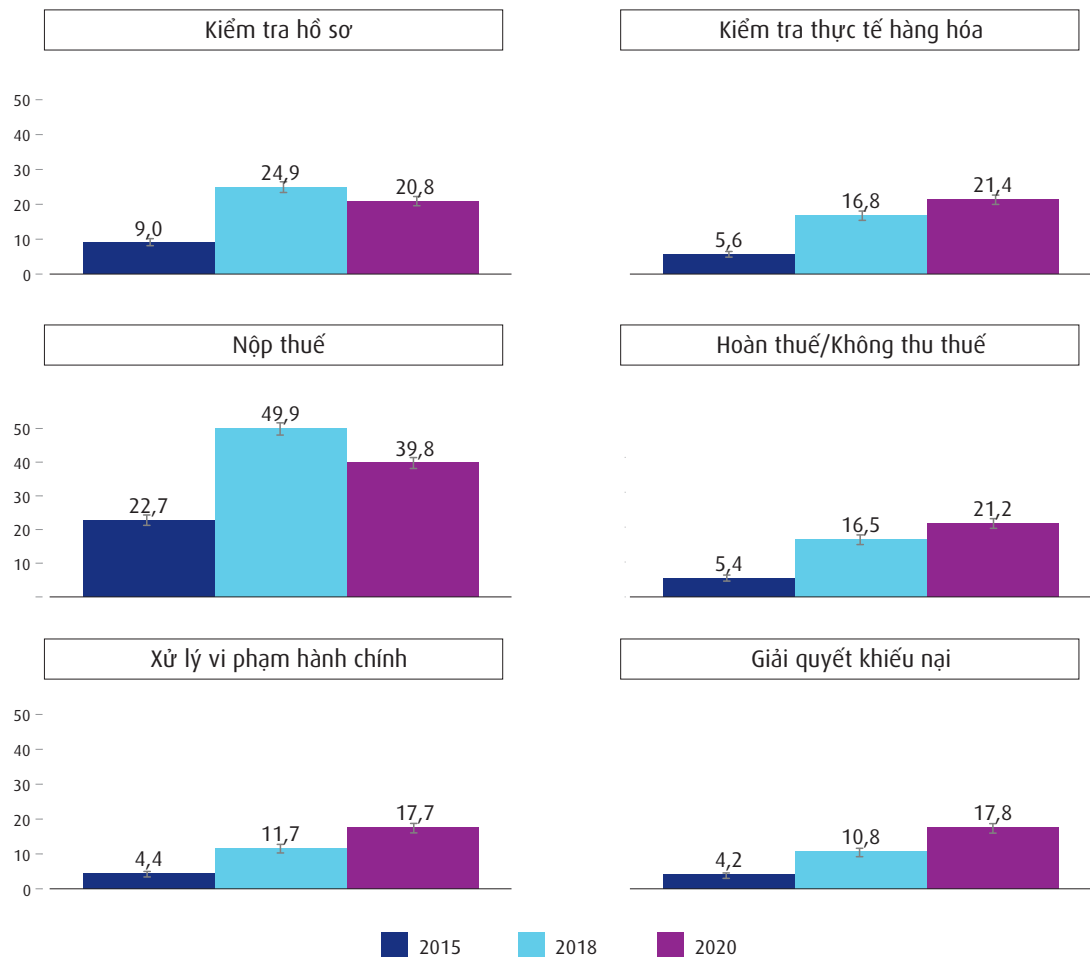
Mức độ thuận lợi khi thực hiện một số TTHC hải quan



So sánh kết quả khảo sát năm 2020 với năm 2015, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ tuân thủ các thủ tục đều đã cải thiện đáng kể (Hình 3.2). Chẳng hạn, tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng việc nộp thuế dễ dàng đã tăng từ 22,7% (2015) lên đến 39,8% (2020). Các thủ tục thông quan như kiểm tra hồ sơ hay kiểm tra thực tế hàng hóa cũng nhận được đánh giá tích cực từ khoảng 21% doanh nghiệp, tăng mạnh từ các mức tỷ lệ 9% và 5,6%. Tuy nhiên, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá với khâu “kiểm tra hồ sơ” và “nộp thuế” dễ thực hiện lại giảm một chút so với kết quả năm 2018. Điều này có thể xuất phát từ thực tế các cơ quan Hải quan đã tăng cường kiểm soát, đấu tranh đối với hoạt động buôn lậu và gian lận thương mại, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới mà ngành đã triển khai mạnh từ năm 2019 tới nay, nhất là trong bối cảnh căng thẳng thương mại Mỹ-Trung.

HÌNH 3.2

Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá thủ tục dễ thực hiện - so sánh thay đổi theo thời gian (%)

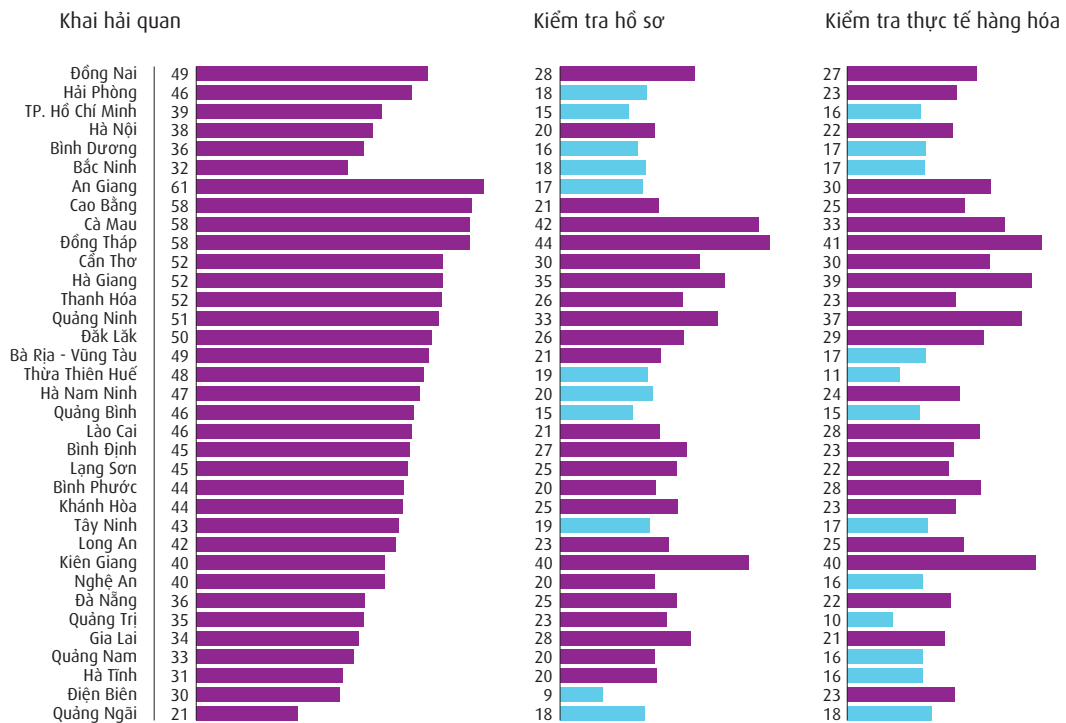


Mức độ thuận lợi của doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC có sự khác biệt đáng kể nếu so sánh theo cục Hải quan nơi doanh nghiệp làm thủ tục. Hình 3.3 cho thấy tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá “dễ dàng” hoặc “tương đối dễ dàng” khi thực hiện nhóm thủ tục thông quan (gồm các thủ tục khai hải quan, kiểm tra hồ sơ, và kiểm tra thực tế hàng hóa) phân theo cục Hải quan nơi doanh nghiệp làm thủ tục. Trong khi việc khai hải quan khá thuận lợi với doanh nghiệp ở tất cả 35 cục thì khâu kiểm tra hồ sơ và kiểm tra thực tế hàng hóa chưa đạt đến mức độ thuận lợi đó. Ở 11/35 cục Hải quan, không quá 20% doanh nghiệp đánh giá việc tuân thủ thủ tục “kiểm tra hồ sơ” là “dễ” hoặc “tương đối dễ.” Tình trạng tương tự cũng diễn ra với thủ tục kiểm tra hàng hóa ở 12/35 cục Hải quan.

HÌNH 3.3

Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục thông quan

Đơn vị: Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá “dễ dàng” hoặc “tương đối dễ dàng” (%)



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

Câu hỏi B1. Trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan, đề nghị doanh nghiệp cho biết mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục.

Ghi chú: Màu xanh thể hiện rằng không quá 20% doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện thủ tục tại cục Hải quan tương ứng là “dễ dàng” hoặc “tương đối dễ dàng”

Trong khi đó, Hình 3.4 trình bày tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện nhóm thủ tục quản lý thuế là “dễ dàng” hoặc “tương đối dễ dàng” phân theo cục Hải quan nơi doanh nghiệp làm thủ tục. Thủ tục nộp thuế nhìn chung dễ thực hiện hơn so với thủ tục về hoàn thuế. Doanh nghiệp chưa thực sự thuận lợi khi làm thủ tục hoàn thuế ở nhiều cục Hải quan (15/35 cục có tỷ lệ đánh giá dễ thực hiện nhỏ hơn 20%). Đây cũng là tình trạng đã từng ghi nhận trong cuộc khảo sát năm 2018 khi tính bình quân trên cả nước chỉ có khoảng 17% doanh nghiệp đánh giá thủ tục hoàn thuế/không thu thuế là dễ thực hiện và khoảng 23% doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực tế trải nghiệm TTHC này.

HÌNH 3.4

Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục quản lý thuế (%)



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

Câu hỏi B1. Trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan, đề nghị doanh nghiệp cho biết mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục.

Ghi chú: Màu xanh thể hiện rằng không quá 20% doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện thủ tục tại cục Hải quan tương ứng là 'dễ dàng' hoặc 'tương đối dễ dàng'

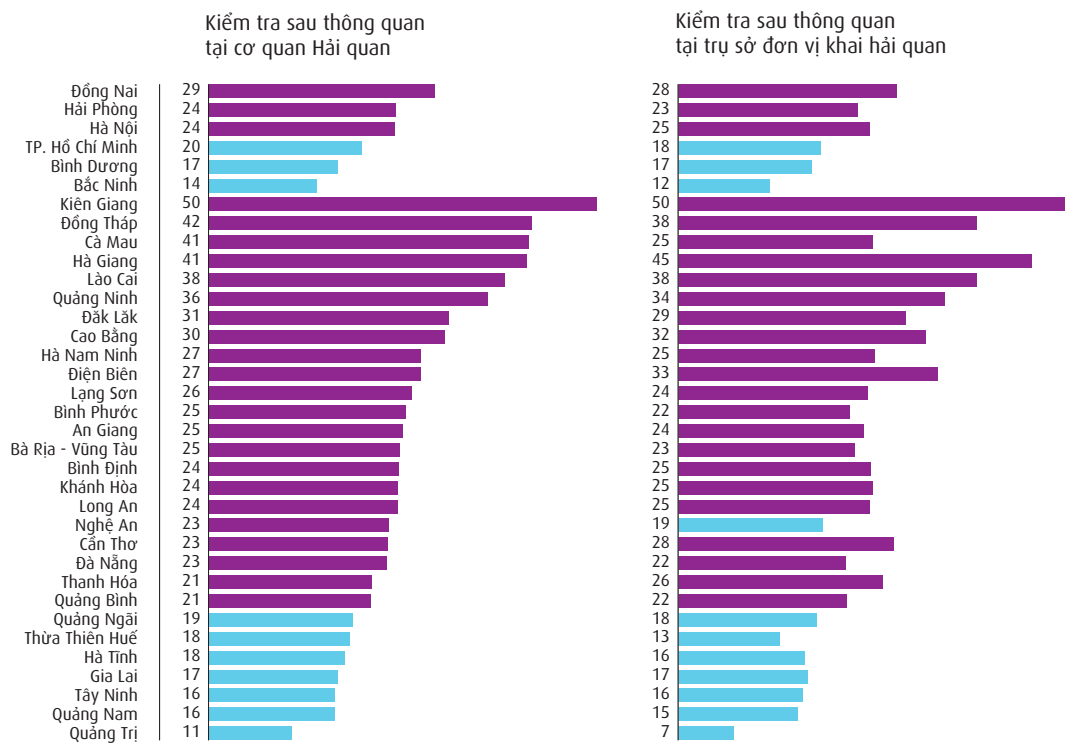
Đối với nhóm thủ tục kiểm tra sau thông quan, doanh nghiệp đánh giá khá tích cực một số cục Hải quan khi giải quyết thủ tục kiểm tra sau thông quan tại cơ quan Hải quan, gồm Kiên Giang, Đồng Tháp, Cà Mau, Hà Giang, Lào Cai hay Quảng Ninh. Đối với thủ tục kiểm tra sau thông quan tại trụ sở đơn vị khai Hải quan, đó là các cục Kiên Giang, Hà Giang, Đồng Tháp, Lào Cai (Hình 3.4).

Trong khi đó, đa số doanh nghiệp đánh giá mức độ thuận lợi với các thủ tục còn lại, gồm “Xử lý vi phạm hành chính” và “Giải quyết khiếu nại”, ở mức “bình thường.” Tuy nhiên, tỷ lệ doanh nghiệp cho biết “dễ” hoặc “tương đối dễ” thực hiện hai thủ tục này lại thấp nhất. Số cục Hải quan có từ 20% doanh nghiệp đánh giá mức độ thực hiện các thủ tục này là 14 trong tổng số 35 cục.

HÌNH 3.5

Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan

Đơn vị: Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá "dễ dàng" hoặc "tương đối dễ dàng" (%)



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

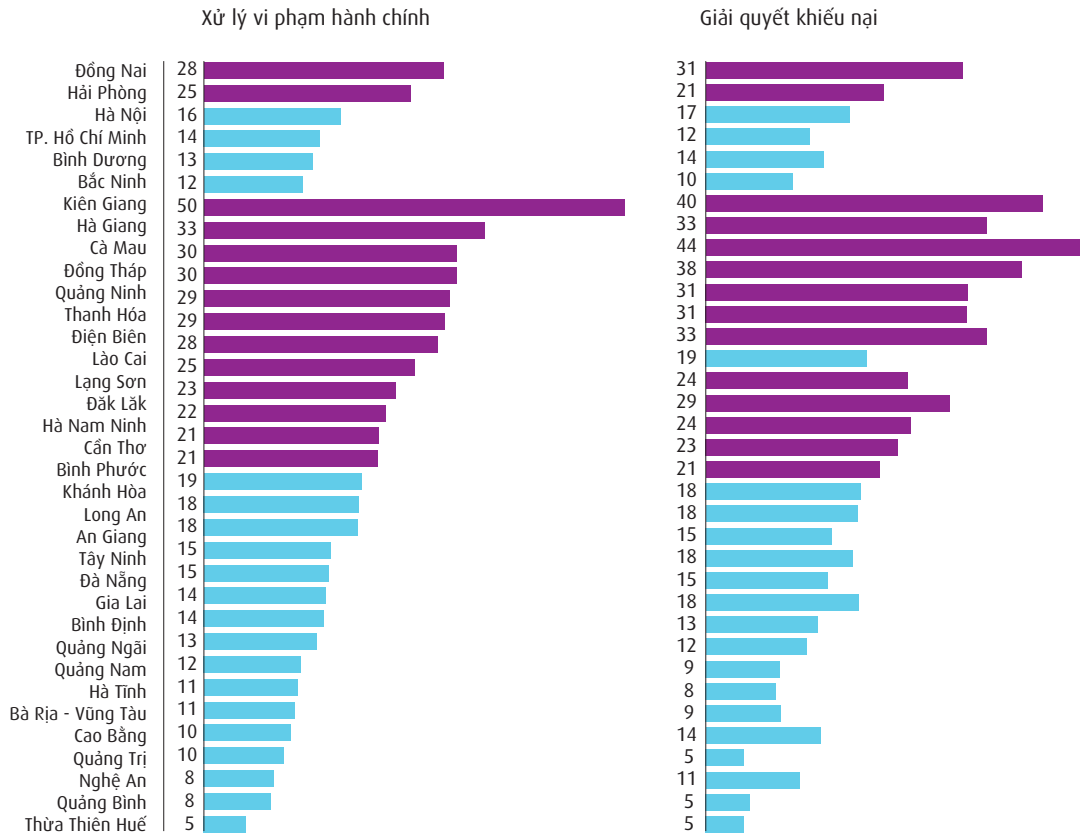
Câu hỏi B1. Trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan, để nghị doanh nghiệp cho biết mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục.

Ghi chú: Màu xanh thể hiện rằng không quá 20% doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện thủ tục tại cục Hải quan tương ứng là 'dễ dàng' hoặc 'tương đối dễ dàng'

HÌNH 3.6

Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục xử lý vi phạm hành chính và giải quyết khiếu nại

Đơn vị: Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá "dễ dàng" hoặc "tương đối dễ dàng" (%)



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

Câu hỏi B1. Trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan, đề nghị doanh nghiệp cho biết mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục.

Ghi chú: Màu xanh thể hiện rằng không quá 20% doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện thủ tục tại cục Hải quan tương ứng là 'dễ dàng' hoặc 'tương đối dễ dàng'

Phần tiếp theo của Báo cáo sẽ tìm hiểu những khó khăn cụ thể mà doanh nghiệp gặp phải khi thực hiện thủ tục thông quan, thủ tục quản lý thuế, thủ tục kiểm tra sau thông quan, thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS, và thủ tục kiểm tra, tham vấn xác định trị giá hải quan. Báo cáo năm nay cũng phân tích sâu hơn về các thủ tục liên quan đến kiểm tra cơ sở gia công-sản xuất, cũng như các thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa xuất, nhập khẩu qua máy soi container.

Thủ tục thông quan

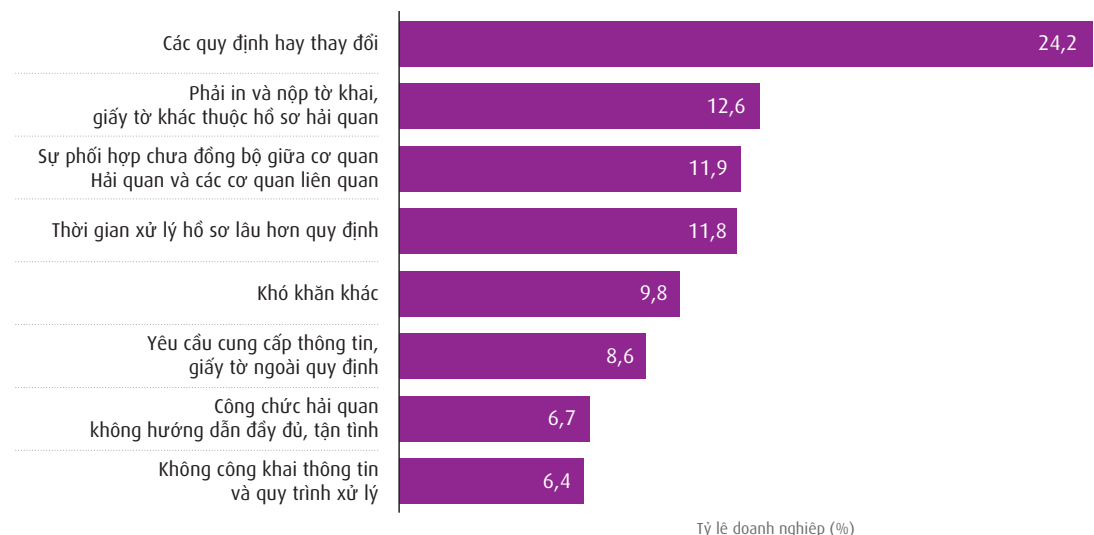
Trong khuôn khổ khảo sát, người đại diện doanh nghiệp được hỏi về các khó khăn thường gặp trong khi thực hiện các TTHC thông quan. Bảy vấn đề khó khăn thường gặp nhất bao gồm:

- 1 Các quy định hay thay đổi
- 2 Phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan
- 3 Bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định
- 4 Thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn quy định
- 5 Không công khai thông tin và quy trình xử lý
- 6 Công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình
- 7 Sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác có liên quan

Đối với thủ tục kiểm tra hồ sơ thuộc nhóm thủ tục thông quan, tình trạng quy định hoặc chính sách pháp luật thường xuyên thay đổi được xem là khó khăn lớn nhất cho việc tuân thủ của doanh nghiệp. Khoảng 24,2% doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục kiểm tra hồ sơ phản ánh tình trạng này, cao hơn khoảng gấp đôi so với các trở ngại khác như “phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan,” hay “sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan liên quan” hoặc “thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn quy định” (Hình 3.7).

HÌNH 3.7

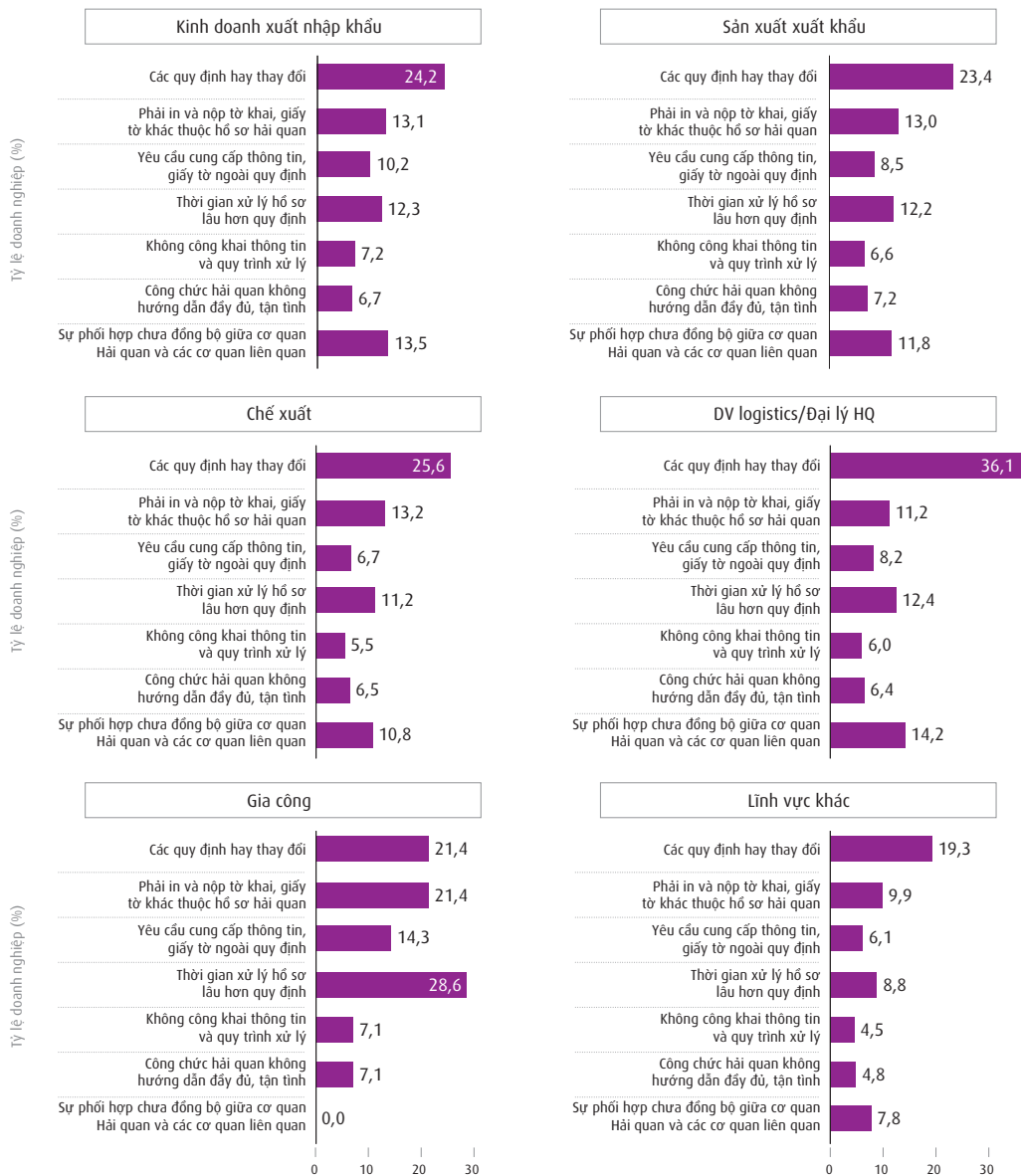
Khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra hồ sơ của nhóm thủ tục thông quan



Dữ liệu khảo sát cũng cho phép xem xét các khó khăn phân theo lĩnh vực hoạt động chính (Hình 3.8). Có thể thấy rằng, tình trạng “quy định hay thay đổi” gây trở ngại nhiều nhất cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ logistics hoặc đại lý hải quan (36,1% doanh nghiệp). Các vấn đề khó khăn nhất với doanh nghiệp ở các lĩnh vực nhìn chung khá tương đồng, ngoại trừ nhóm doanh nghiệp gia công khi mà vấn đề gây trở ngại nhất với nhóm này là thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn quy định (28,6%).

HÌNH 3.8

Khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra hồ sơ của nhóm thủ tục thông quan, so sánh doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính



HỘP 3.1

Một số khó khăn thực tế của doanh nghiệp khi chuẩn bị hồ sơ và tuân thủ thủ tục kiểm tra hồ sơ hải quan

Các doanh nghiệp tham gia khảo sát đã cung cấp thêm thông tin về những khó khăn họ thường gặp phải trong quá trình tuân thủ thủ tục kiểm tra hồ sơ của cơ quan Hải quan.

Tình trạng vừa phải nộp hồ sơ hải quan bản in và vừa phải nộp các tệp điện tử (bản mềm) được nhiều doanh nghiệp đề cập. Doanh nghiệp cho rằng dù áp dụng công nghệ thông tin đã được đẩy mạnh trong những năm gần đây nhưng việc “số hóa” không hoàn toàn vẫn gây mất khá nhiều thời gian cho doanh nghiệp khi họ vẫn phải trực tiếp đến cơ quan Hải quan để nộp hồ sơ như hình thức truyền thống.

Các doanh nghiệp cũng phản ánh việc kiểm tra hồ sơ hải quan vẫn tương đối chậm. Doanh nghiệp hầu như cũng không biết tình trạng của hồ sơ, chứng từ đã gửi cho cơ quan Hải quan và không biết cán bộ nào đang tiếp nhận hồ sơ của họ. Một số doanh nghiệp cho rằng tồn tại tình trạng không minh bạch trong sắp xếp thứ tự giải quyết các bộ hồ sơ.

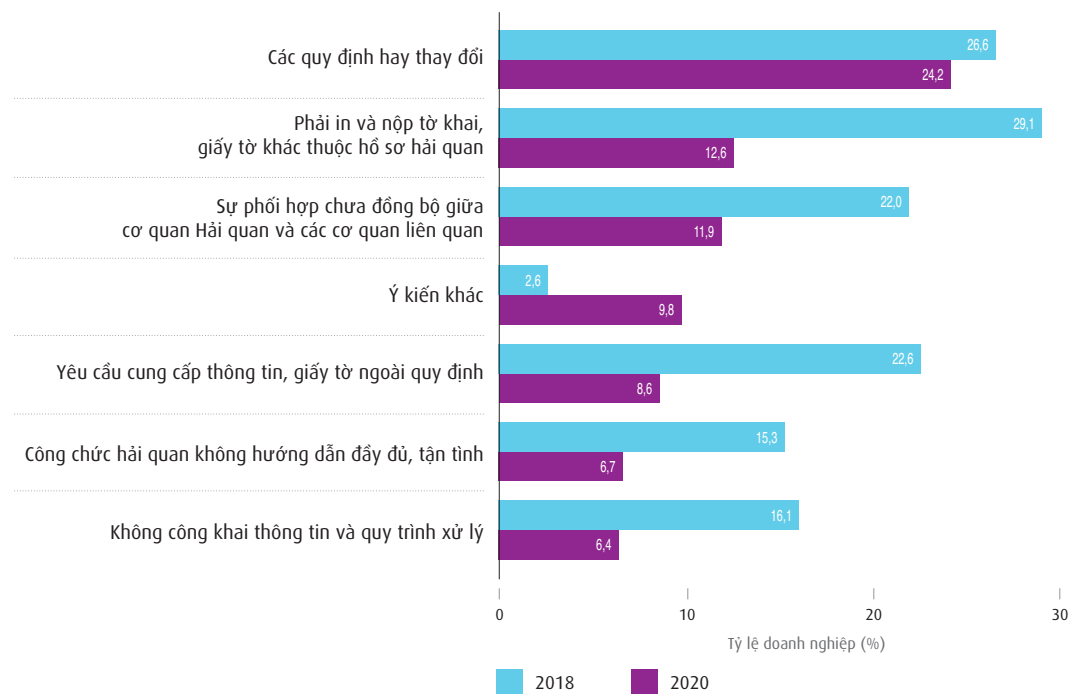
Trong khảo sát năm 2020, các khó khăn cụ thể khi chuẩn bị hồ sơ và tuân thủ thủ tục kiểm tra hồ sơ xuất nhập cảnh cho tàu thuyền thông quan trên Cổng thông tin một cửa quốc gia cũng được một số doanh nghiệp nhấn mạnh. Chẳng hạn, một vài doanh nghiệp cho biết cơ quan Hải quan yêu bản khai hàng hóa phải được chủ tàu gửi và kiểm tra trước khi tàu đến cảng. Tuy nhiên, bản khai hàng hóa lại không có chức năng gửi riêng mà phải gửi kèm cả bộ hồ sơ (bao gồm bản khai chung, danh sách thuyền viên...). Dù vậy, doanh nghiệp cho rằng bản khai chung có một số thông tin mà phải sau khi tàu đến cảng mới biết được chính xác (như lượng dự trữ còn lại trên tàu, điểm neo...). Điều này dẫn đến việc doanh nghiệp chủ tàu thường phải chỉnh sửa phải sửa lại hồ sơ nhiều lần, gây tốn kém thời gian. Bên cạnh đó, việc khai sửa đổi bổ sung hồ sơ đối với thủ tục này còn trở ngại. Doanh nghiệp chỉ có thể khai sửa đổi bổ sung hồ sơ 1 lần. Các lần sửa đổi sau họ phải chờ cơ quan liên ngành “yêu cầu sửa đổi” thì mới cập nhật được.

Nguồn: Tổng hợp ý kiến trả lời bổ sung của một số doanh nghiệp tham gia khảo sát

Dù các vấn đề cần giải quyết vẫn tồn tại, kết quả chỉ ra dấu hiệu cải thiện theo thời gian (Hình 3.9). Theo đó, tỷ lệ doanh nghiệp gặp các nhóm vấn đề khó khăn trong khi tuân thủ khâu kiểm tra hồ sơ thông quan đã giảm xuống trong năm 2020 so với năm 2018, đặc biệt là việc doanh nghiệp ít phải in ấn, nộp tờ khai, giấy tờ khác trong hồ sơ hải quan. Tình trạng bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định cũng giảm rõ rệt. Tuy nhiên, tỷ lệ doanh nghiệp gặp các khó khăn khác ngoài các khó khăn đã nêu lại có dấu hiệu tăng lên.

HÌNH 3.9

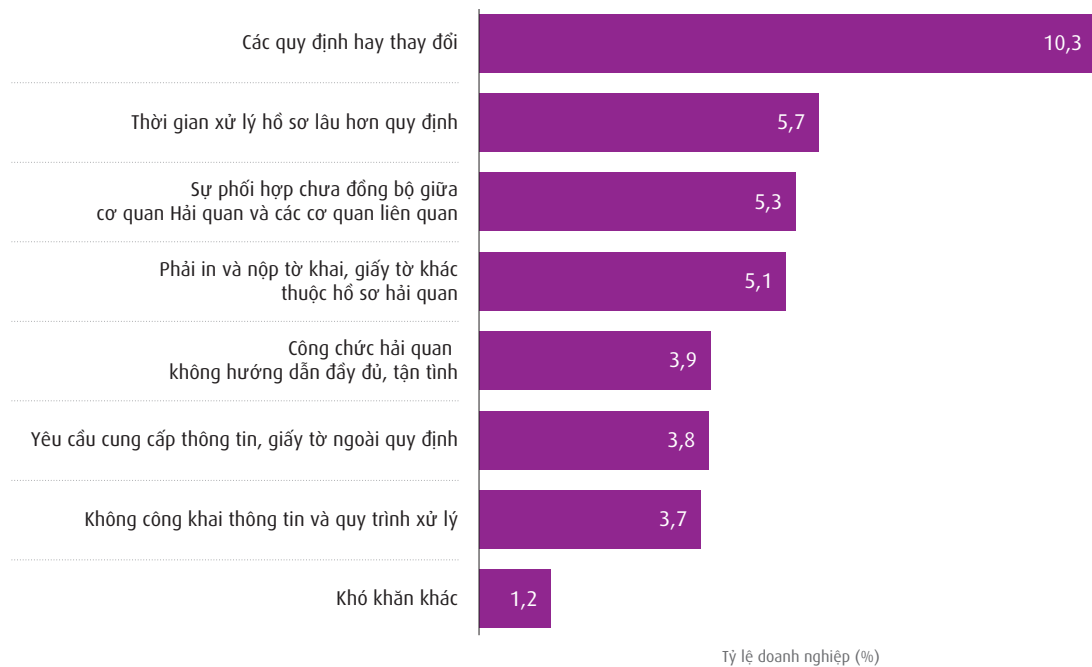
Khó khăn chính trong khâu kiểm tra hồ sơ của thủ tục thông quan, so sánh theo thời gian



Tương tự, đối với thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa thuộc nhóm thủ tục thông quan, vấn đề các quy định hay thay đổi cũng là nguyên nhân lớn nhất tạo trở ngại cho doanh nghiệp trong khi tuân thủ. Khoảng 10,3% doanh nghiệp từng gặp phải tình trạng này, xếp trên nguyên nhân “thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn quy định” (5,7%) (Hình 3.10). Một số vấn đề khác cũng được doanh nghiệp nêu ra nhưng không quá phổ biến khi tuân thủ thủ tục này, bao gồm “sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan có liên quan” (5,3%), “phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan” (5,1%), “công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình” (3,9%), “bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định” (3,8%) và “không công khai thông tin và quy trình xử lý” (3,7%).

HÌNH 3.10

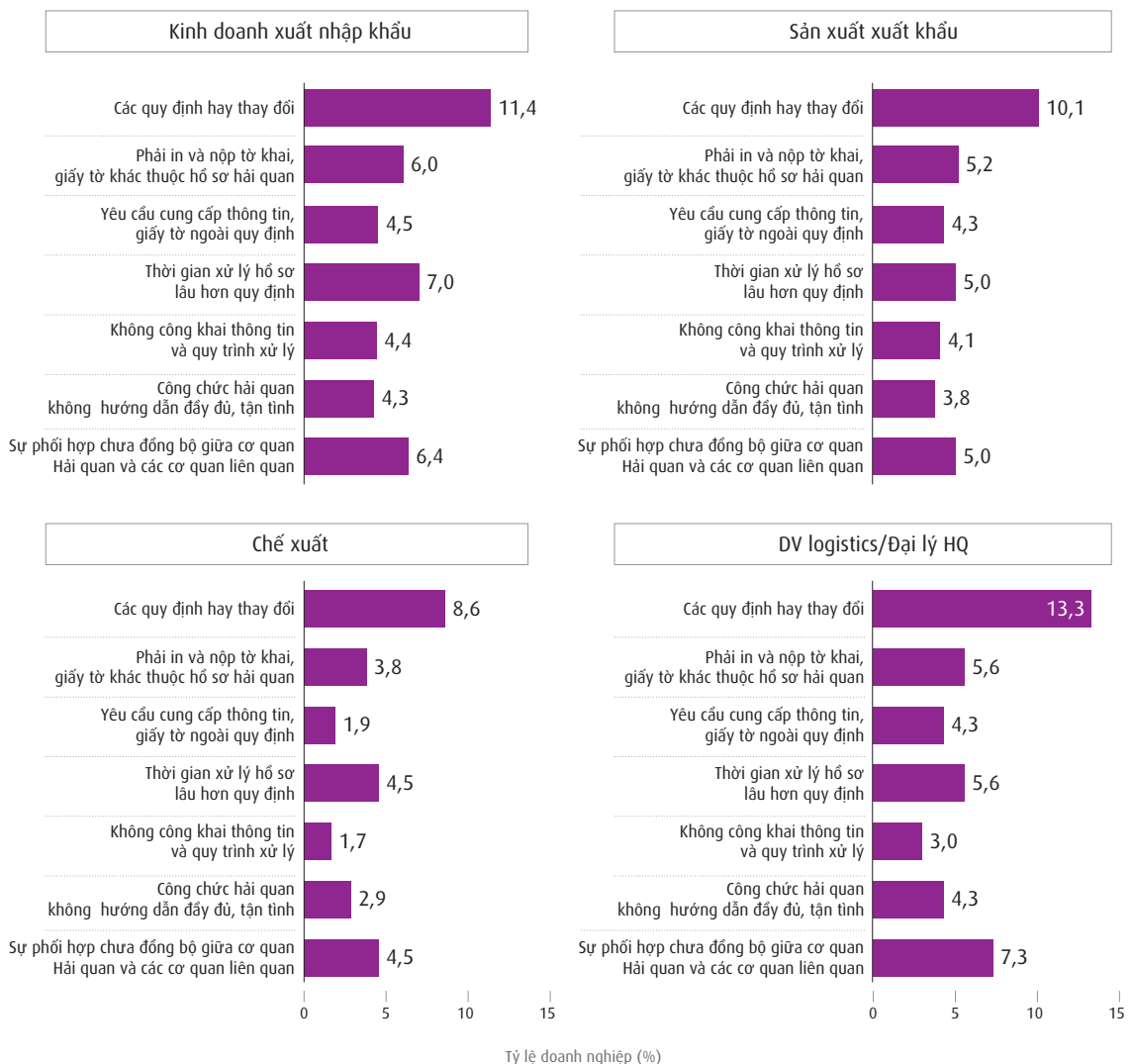
Khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa của nhóm thủ tục thông quan



Các vấn đề khó khăn này khá tương đồng giữa các nhóm doanh nghiệp khi phân theo lĩnh vực hoạt động chính. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics hoặc đại lý hải quan vẫn là nhóm trải nghiệm khó khăn nhiều hơn với tình trạng “các quy định hay thay đổi” (13,3%) và “sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan có liên quan” (7,3%). Trong khi đó, tình trạng “phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan” và “thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn quy định” diễn ra nhiều hơn cả với các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu (lần lượt là 6% và 7%).

HÌNH 3.11

Khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa của nhóm thủ tục thông quan

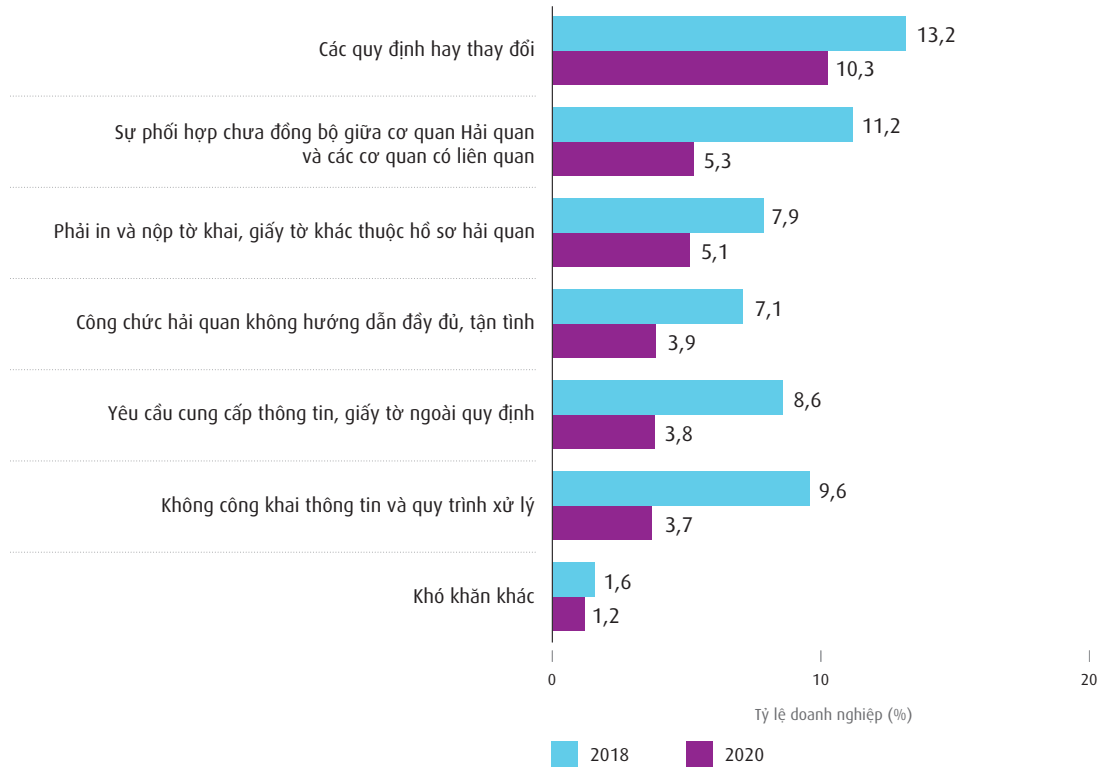


Ghi chú: Chỉ một số lượng nhỏ doanh nghiệp gia công và doanh nghiệp khác cung cấp thông tin về khía cạnh này nên hình vẽ không gồm dữ liệu của hai nhóm đối tượng này.

Xu hướng cải thiện theo thời gian tiếp tục được phản ánh khi so sánh với kết quả năm 2018, tỷ lệ doanh nghiệp gặp phải các vấn đề khó khăn khi kiểm tra thực tế hàng hóa đều giảm xuống. Điều này tương đồng với những tiến bộ trong khâu kiểm tra hồ sơ thông quan.

HÌNH 3.12

Khó khăn chính trong khâu kiểm tra thực tế hàng hóa của thủ tục thông quan, so sánh theo thời gian



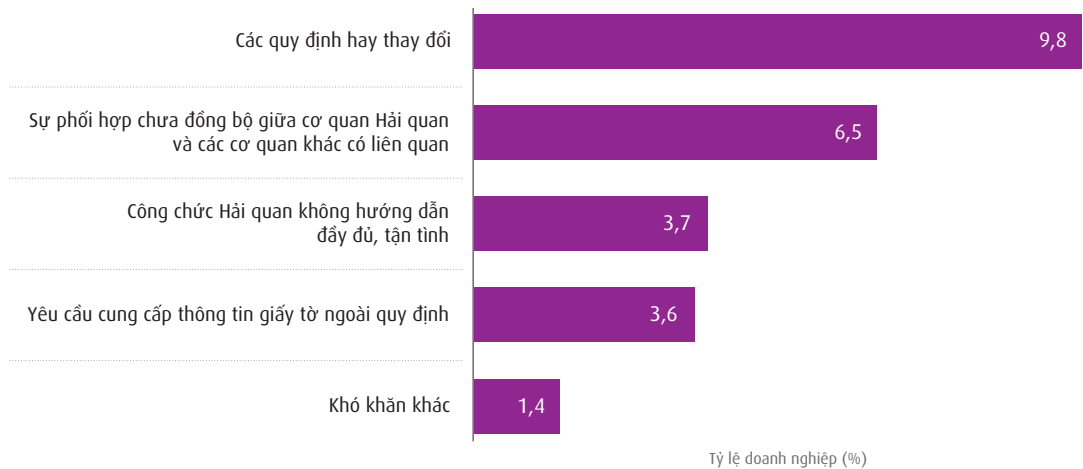
Thủ tục quản lý thuế

Các khó khăn chính mà doanh nghiệp thường gặp khi tiến hành các thủ tục về thuế gồm có: (1) các quy định hay thay đổi; (2) bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định; (3) công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, nhiệt tình; và (4) sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác có liên quan.

Cũng như nhóm thủ tục thông quan, việc TTHC về nộp thuế thiếu ổn định gây ra khó khăn cho doanh nghiệp. Hình 3.13 minh họa những khó khăn chính trong khâu nộp thuế, trong khi Hình 3.14 mô tả những khó khăn trong khâu hoàn thuế theo từng nhóm doanh nghiệp. Ở thủ tục này, tình trạng quy định hay thay đổi vẫn gây khó khăn lớn nhất với doanh nghiệp, tiếp sau là vấn đề phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và những đơn vị hữu quan. Một tỷ lệ nhỏ hơn các doanh nghiệp không được công chức hải quan hướng dẫn đầy đủ hoặc bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định. Trình tự các vấn đề khó khăn này về cơ bản giống nhau giữa các nhóm doanh nghiệp phân theo lĩnh vực hoạt động chính.

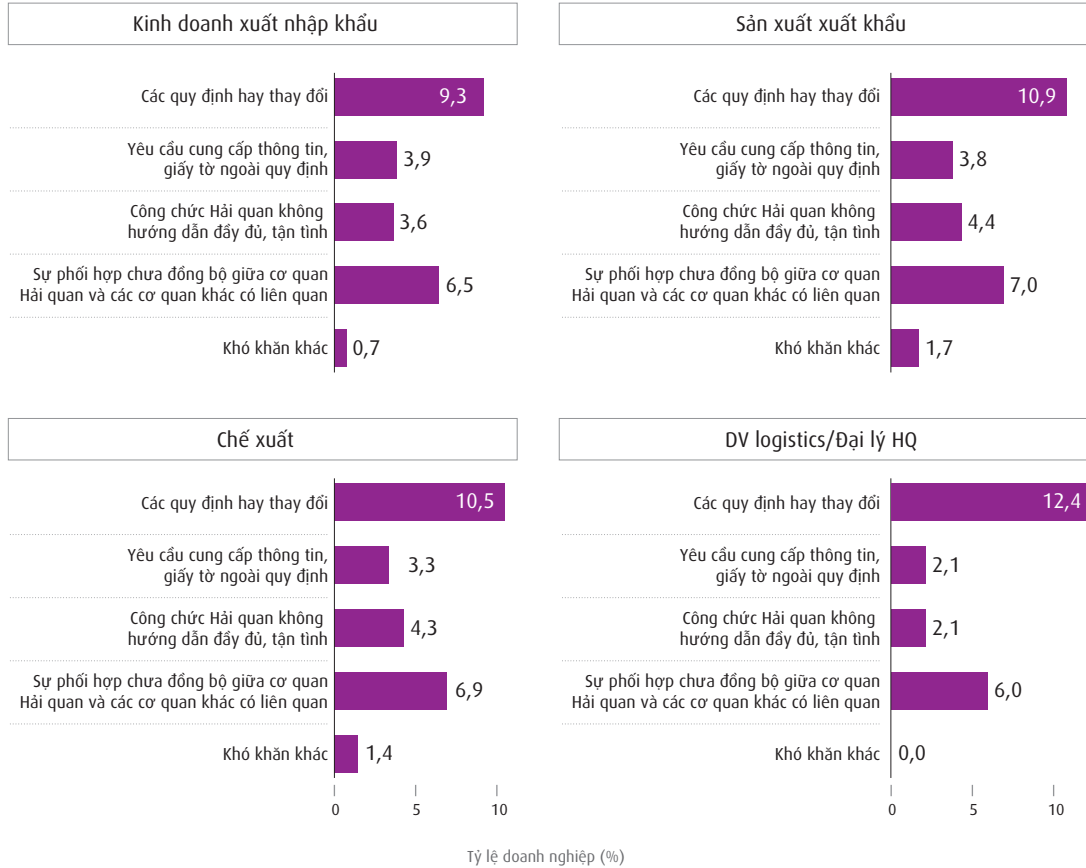
HÌNH 3.13

Khó khăn chính trong khâu nộp thuế của thủ tục quản lý thuế



HÌNH 3.14

Khó khăn chính trong khâu nộp thuế của thủ tục quản lý thuế, so sánh doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính

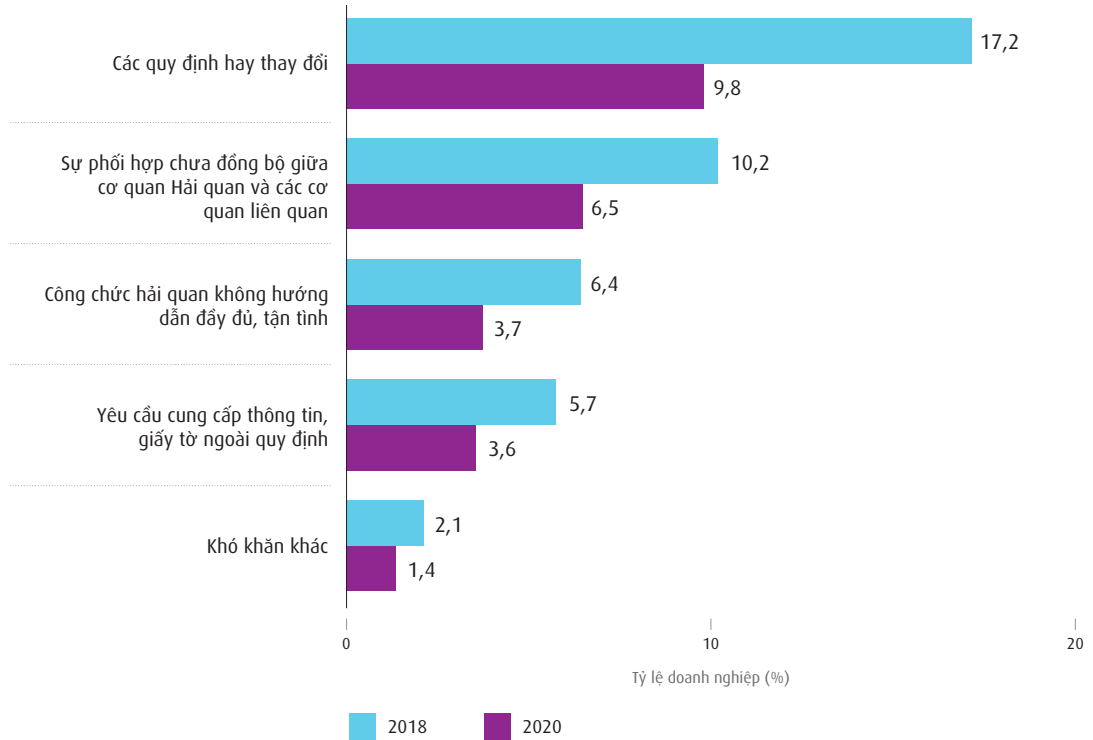


Ghi chú: Chỉ một số lượng nhỏ doanh nghiệp gia công và doanh nghiệp khác cung cấp thông tin về khía cạnh này nên hình vẽ không gồm dữ liệu của hai nhóm đối tượng này.

Theo thời gian, các vấn đề nêu trên có dấu hiệu được cải thiện (Hình 3.15). So với tỷ lệ 17,2% doanh nghiệp gặp vấn đề về “các quy định hay thay đổi” trong năm 2018 thì tỷ lệ tương ứng trong năm 2020 đã giảm gần một nửa.

HÌNH 3.15

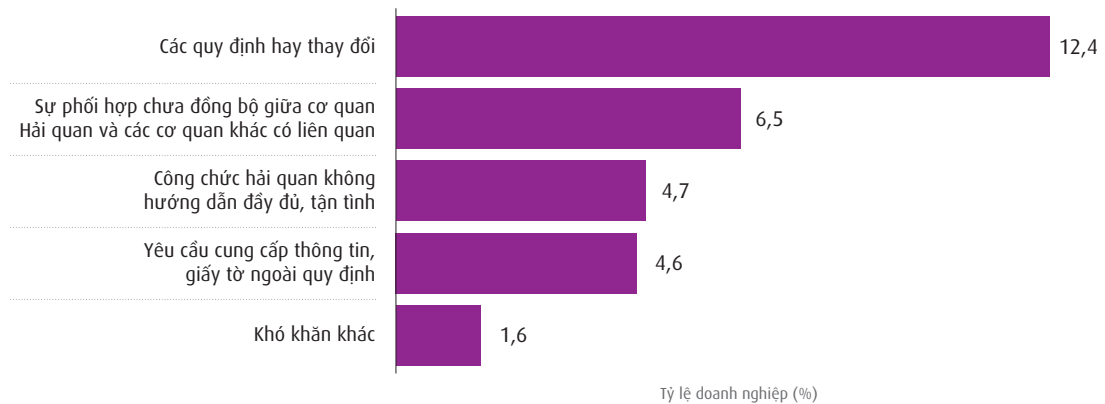
Khó khăn chính trong khâu nộp thuế của thủ tục quản lý thuế, so sánh theo thời gian



Các vấn đề doanh nghiệp gặp phải với thủ tục hoàn thuế cũng tương tự, điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc cần hoàn thiện, chuẩn hóa và ổn định các quy định về quản lý thuế để doanh nghiệp có thể dễ dàng, thuận tiện khi tuân thủ. Khoảng 12,4% doanh nghiệp gặp vấn đề với các quy định hoàn thuế do sự thiếu ổn định của các quy định này qua thời gian và 6,5% doanh nghiệp cho rằng sự phối hợp giữa các cơ quan Hải quan và các cơ quan quản lý khác còn cần phải cải thiện (Hình 3.16). Các doanh nghiệp dịch vụ logistics và đại lý hải quan tiếp tục là nhóm phản ánh nhiều nhất về tình trạng quy định hay thay đổi, cùng với nhóm các doanh nghiệp chế xuất. Trong khi đó, tình trạng bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định và tình trạng công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình dẫn đầu cho người làm thủ tục được phản ánh nhiều hơn từ các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu và doanh nghiệp sản xuất xuất khẩu (Hình 3.17).

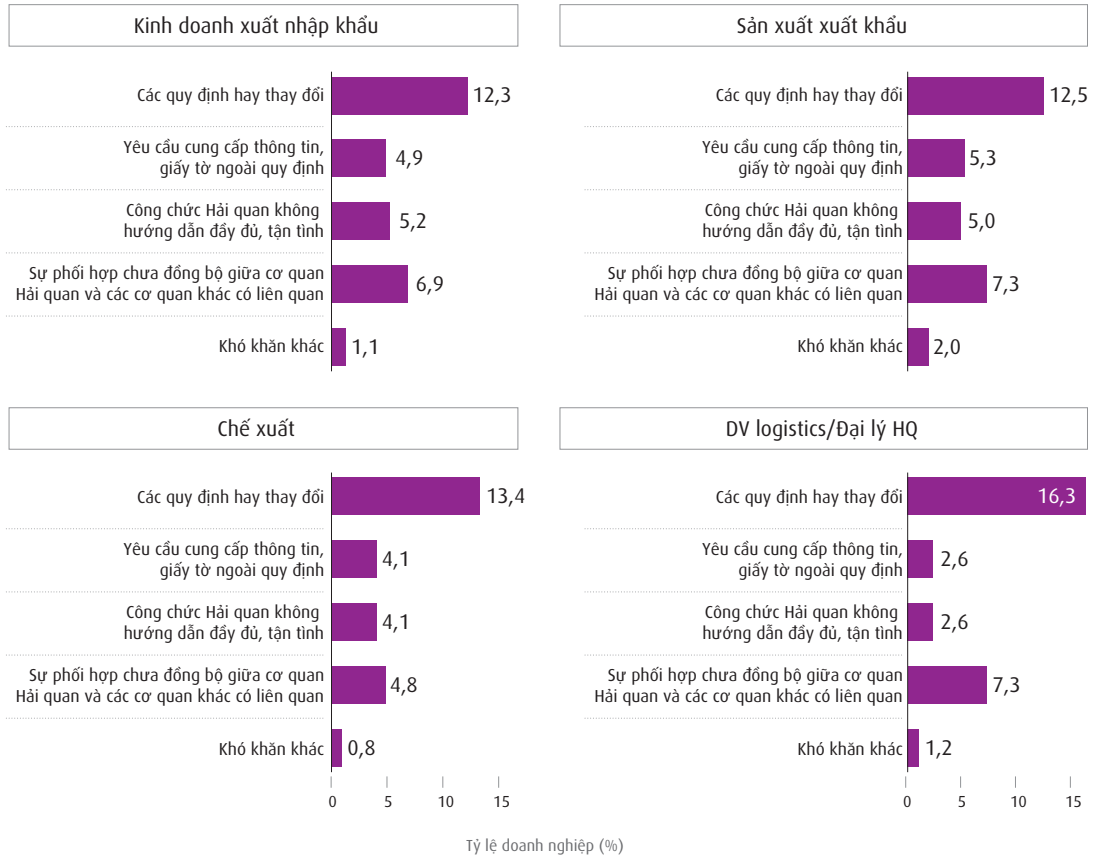
HÌNH 3.16

Những khó khăn chính trong thủ tục hoàn thuế của thủ tục quản lý thuế



HÌNH 3.17

Những khó khăn chính trong khâu hoàn thuế của thủ tục quản lý thuế, so sánh doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính



Ghi chú: Chỉ một số lượng nhỏ doanh nghiệp gia công và doanh nghiệp khác cung cấp thông tin về khía cạnh này nên hình vẽ không gồm dữ liệu của hai nhóm đối tượng này.

HỘP 3.2

Một số khó khăn thực tế của doanh nghiệp khi tuân thủ các thủ tục về quản lý thuế

Thông qua khảo sát và trả lời các câu hỏi mở trong phiếu điều tra, các doanh nghiệp phản ánh chi tiết một số khó khăn liên quan đến vấn đề quản lý thuế.

Chẳng hạn, doanh nghiệp cho rằng việc nộp các loại tờ khai còn bất cập khi họ thường xuyên phải cập nhật giấy tờ với Kho bạc Nhà nước. Đồng thời, khi thực hiện thủ tục này, doanh nghiệp thì thoảng gặp tình trạng hệ thống bị lỗi không xử lý được. Bên cạnh đó, thời gian xác nhận nộp tiền thuế vào tài khoản Kho bạc Nhà nước để thông quan hàng hóa còn tương đối chậm chạp. Một doanh nghiệp làm thủ tục xin miễn giảm thuế cho hàng hóa phục vụ an ninh quốc phòng phản ánh việc giải quyết này chậm hơn đáng kể so với quy định khiến những lô hàng hóa tiếp theo của doanh nghiệp bị dừng làm thủ tục do hệ thống vẫn đang lưu thông tin doanh nghiệp nợ thuế quá hạn.

Ngoài ra, nhiều doanh nghiệp cho rằng chính sách thuế quan thay đổi liên tục gây khó khăn trong nghiệp vụ hạch toán sổ sách. Trong chính sách về thuế suất, một số doanh nghiệp cũng thắc mắc về cách tính thuế. Ví dụ như việc tính thuế dựa trên hình dáng sản phẩm thì có phù hợp không? Chẳng hạn, một vài doanh nghiệp cảm thấy chưa thuyết phục với việc sản phẩm của họ có dạng hình thoi thì bị áp dụng mức thuế suất 15%, cao hơn so với các sản phẩm hình dạng khác (thường có thuế suất 5%). Họ cho rằng hình dáng sản phẩm là do đơn vị đặt hàng sản xuất và việc áp thuế suất căn cứ theo hình dạng cần phải được xem xét lại.

Các doanh nghiệp cũng cho rằng thủ tục hoàn thuế nhập khẩu còn khá rắc rối khi yêu cầu nhiều chứng từ. Doanh nghiệp đề xuất các cơ quan ban hành văn bản cần đưa ra các giải pháp sao cho đơn giản hơn về mặt giấy tờ. Doanh nghiệp đề xuất các cơ quan Hải quan nghiên cứu cho phép ghép nhiều loại hình tờ khai, nhiều loại chứng nhận xuất xứ trên cùng một bộ hồ sơ xin hoàn thuế, không giới hạn số tiền thuế được hoàn trên một bộ hồ sơ.

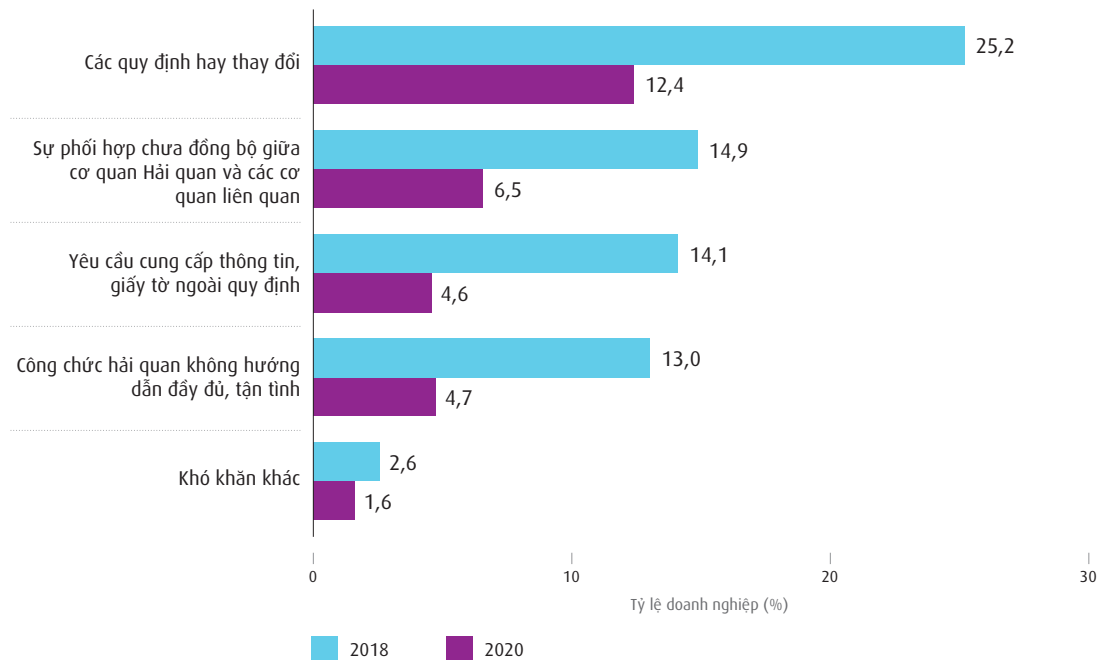
Bên cạnh đó, các hướng dẫn thực hiện thủ tục cần rõ ràng, cụ thể, chi tiết để không gây ra các cách hiểu khác nhau giữa cơ quan Hải quan và Doanh nghiệp. Họ cũng mong muốn Tổng cục Hải quan xây dựng được 1 kênh cập nhật thông tin các chính sách, thay đổi về các quy định hải quan, thuế, luật XNK quốc tế sao cho thuận tiện và dễ tra cứu.

Nguồn: Tổng hợp ý kiến trả lời bổ sung của một số doanh nghiệp tham gia khảo sát

Dù còn những trở ngại, những tiến bộ theo thời gian trong giải quyết thủ tục hoàn thuế vẫn cần được ghi nhận. Cũng như thủ tục nộp thuế, doanh nghiệp vẫn gặp phải một số vấn đề nhưng xét về tổng thể các khó khăn đã giảm xuống đáng kể trong 2 năm gần đây (Hình 3.18). Ở tất cả 5 nhóm vấn đề được liệt kê, tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn trong năm 2020 đều giảm hơn một nửa so với năm 2018. Đây là sự cải thiện rõ rệt cho thấy hiệu quả của các chương trình cải cách trong lĩnh vực thuế và hải quan thời gian vừa qua.

HÌNH 3.18

Những khó khăn chính trong khâu hoàn thuế của thủ tục quản lý thuế, so sánh theo thời gian



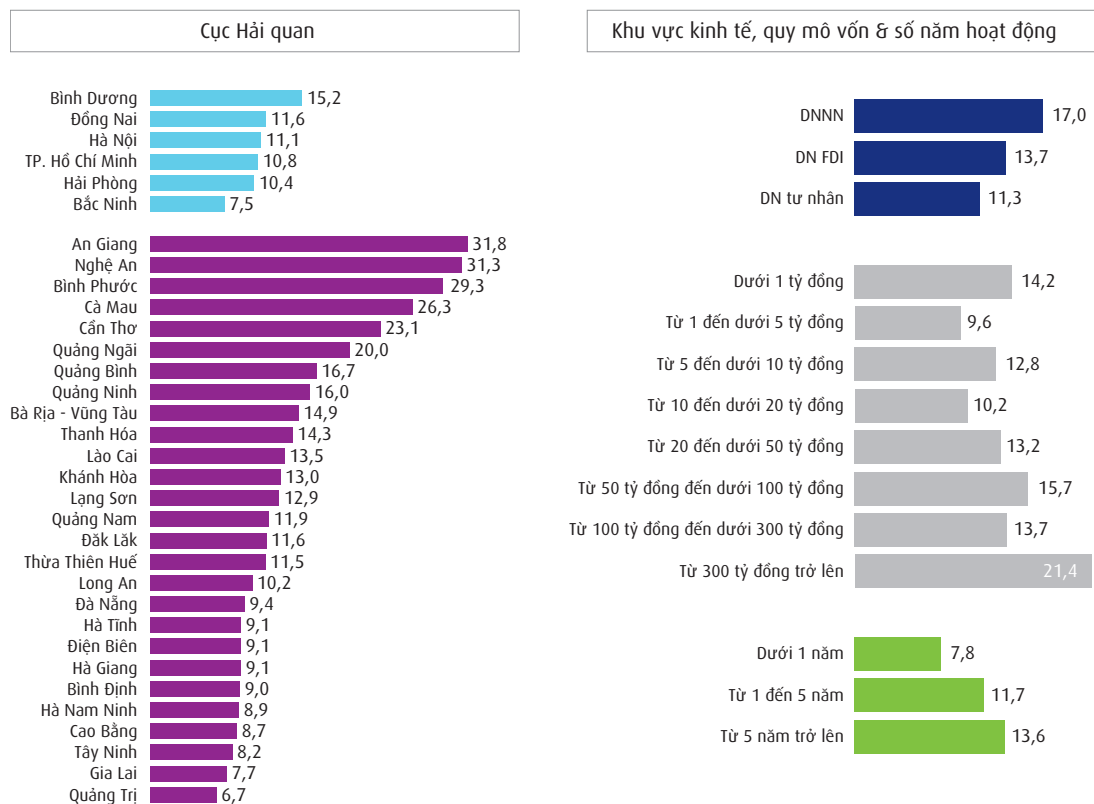
Thủ tục kiểm tra sau thông quan

Nhóm thủ tục kiểm tra sau thông quan có vai trò quan trọng trong nghiệp vụ hải quan. Đây là các hoạt động nhằm kiểm tra tính tin cậy và mức độ trung thực của các thông tin do doanh nghiệp đã khai báo với cơ quan Hải quan thông qua kiểm tra các loại chứng từ thương mại, chứng từ ngân hàng, tài chính của doanh nghiệp.

Trong số 3.657 doanh nghiệp tham gia khảo sát, 418 doanh nghiệp đã báo cáo tuân thủ thủ tục kiểm tra sau thông quan trong năm 2020, tương ứng 11,43% mẫu điều tra. Hình dưới đây mô tả tỷ lệ doanh nghiệp có trải nghiệm về thủ tục kiểm tra sau thông quan theo Cục Hải quan tỉnh, thành phố, theo thành phần kinh tế, quy mô doanh nghiệp và theo số năm làm thủ tục hải quan của doanh nghiệp (Hình 3.19).

HÌNH 3.19

Tỷ lệ doanh nghiệp có hoạt động kiểm tra sau thông quan trong năm 2020 (%)



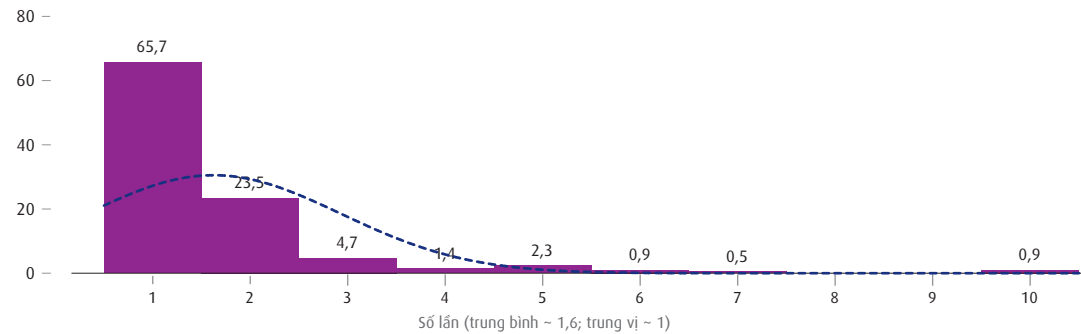
Ghi chú: Do số lượng rất ít doanh nghiệp tại các Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang và Đồng Tháp phản hồi câu hỏi này, hình vẽ này không gồm thông tin doanh nghiệp đánh giá ở 2 Cục Hải quan này.

Trong số những doanh nghiệp cung cấp thông tin về thủ tục kiểm tra sau thông quan, một doanh nghiệp điển hình (cả doanh nghiệp tư nhân và doanh nghiệp FDI) có 1 lần thực hiện thủ tục này trong năm vừa qua. Xét về giá trị trung bình, số lần kiểm tra sau thông qua của doanh nghiệp tư nhân nhỉnh hơn một chút so với doanh nghiệp FDI (1,6 so với 1,4). Hình 3.11 cũng chỉ ra rằng một tỷ lệ nhỏ doanh nghiệp tư nhân (khoảng 2,3%) báo cáo rằng đã từng trải qua từ 5 lần kiểm tra sau thông quan trở lên trong năm qua. Tình trạng này hầu như không xảy ra đối với doanh nghiệp FDI.

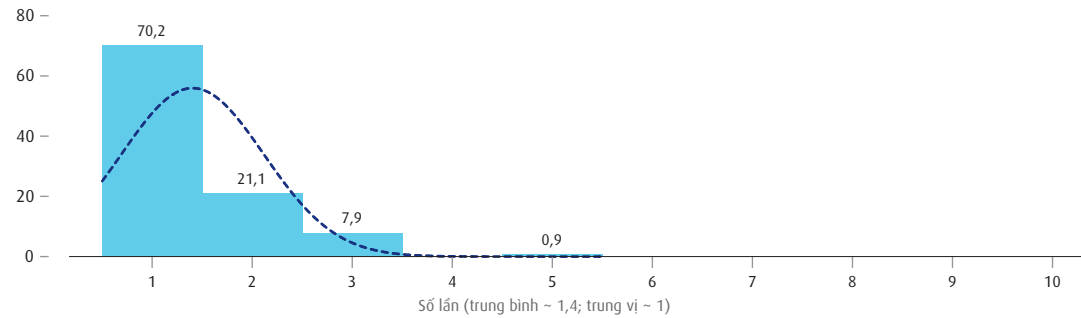
HÌNH 3.20

Số lần doanh nghiệp thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan trong 12 tháng qua

DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN (%)



DOANH NGHIỆP FDI (%)

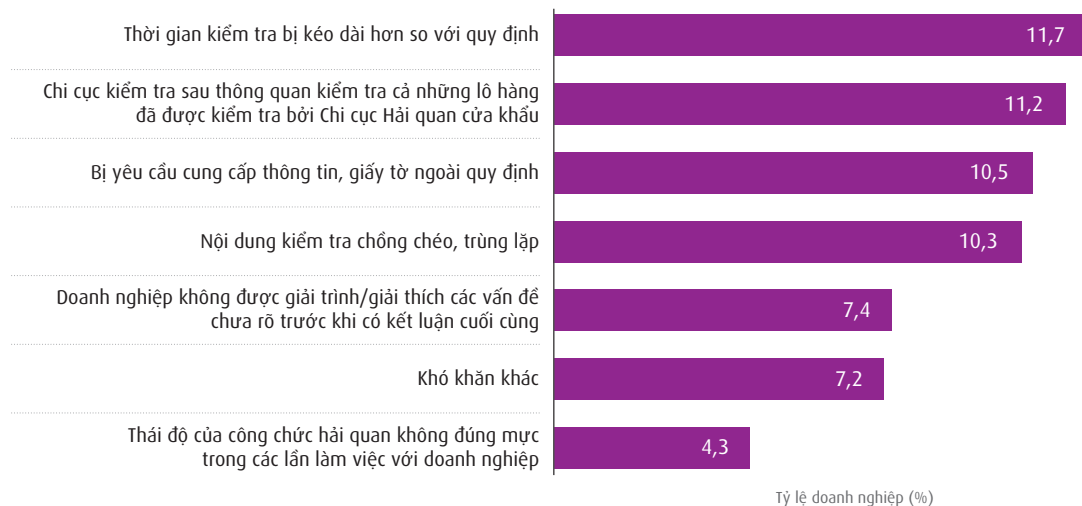


Cần lưu ý rằng, giá trị số lần kiểm tra sau thông quan trong Hình 3.20 đã gộp cả số lần kiểm tra trực tiếp tại doanh nghiệp và số lần kiểm tra tại cơ quan Hải quan.⁴ Nếu tách riêng số lần kiểm tra tại doanh nghiệp thì giá trị này có thể nhỏ hơn, nhất là trong bối cảnh ngành Hải quan thực hiện chủ trương giảm thiểu việc thanh kiểm tra trong năm 2020 khi doanh nghiệp bị ảnh hưởng bởi đại dịch COVID-19.

Đối với thủ tục kiểm tra sau thông quan, trong số các vấn đề, doanh nghiệp gặp trở ngại nhất với tình trạng thời gian kiểm tra bị kéo dài hơn quy định và tình trạng các lô hàng bị kiểm tra trùng lặp bởi các đơn vị Hải quan. Khoảng 11,7% doanh nghiệp có kiểm tra sau thông quan trải nghiệm vấn đề thời gian kiểm tra kéo dài. Tương tự, 11,2% doanh nghiệp cho biết chỉ cục kiểm tra sau thông quan kiểm tra cả những lô hàng đã được kiểm tra bởi chi cục Hải quan cửa khẩu (Hình 3.21).

HÌNH 3.21

Những khó khăn chính gặp phải khi thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan

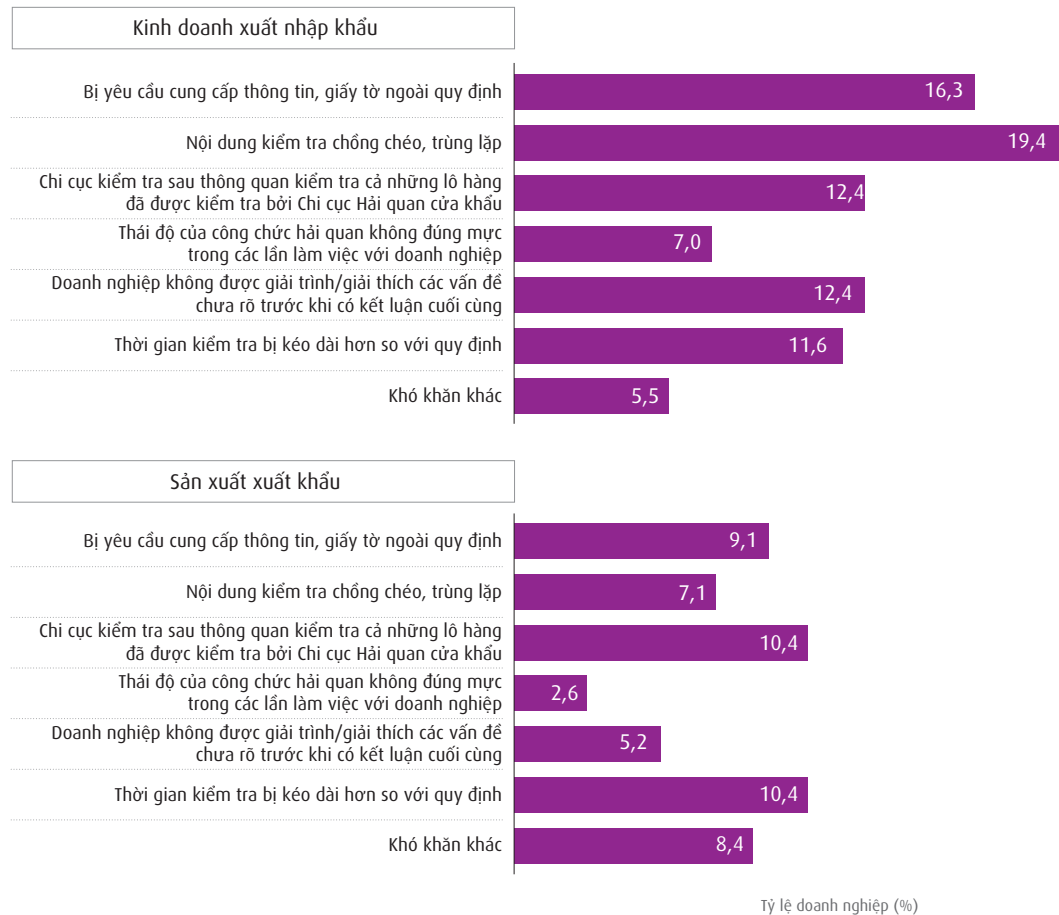


4 Theo quy định của Luật Hải quan, việc kiểm tra sau thông quan có thể dưới 2 hình thức là kiểm tra tại trụ sở cơ quan hải quan hoặc tại trụ sở doanh nghiệp. Chi Cục trưởng Chi cục Hải quan có thẩm quyền quyết định kiểm tra đối với các hồ sơ hải quan đã thông quan trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày hàng hóa được thông quan đến ngày ký ban hành quyết định kiểm tra, thuộc diện kiểm tra. Cục trưởng cục Hải quan có thẩm quyền quyết định kiểm tra đối với các hồ sơ hải quan thuộc diện phải kiểm tra theo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 78 Luật Hải quan.

Sự khác biệt giữa các nhóm doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính có thể thấy được ở Hình 3.22. Tình trạng “thời gian kiểm tra bị kéo dài hơn so với quy định” xảy ra nhiều nhất với nhóm doanh nghiệp dịch vụ logistics và đại lý hải quan. Trong khi đó, tình trạng “chi cục kiểm tra sau thông quan kiểm tra cả những lô hàng đã được kiểm tra bởi Chi cục Hải quan cửa khẩu” xảy ra nhiều hơn với các doanh nghiệp chế xuất và doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu. Đáng chú ý, có một tỷ lệ đáng kể doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu phản ánh rằng họ bị “yêu cầu cung cấp thông tin giấy tờ ngoài quy định” (16,3%) và “nội dung kiểm tra chồng chéo, trùng lặp” (19,4%) – là nhóm doanh nghiệp gặp phải các vấn đề này nhiều nhất.

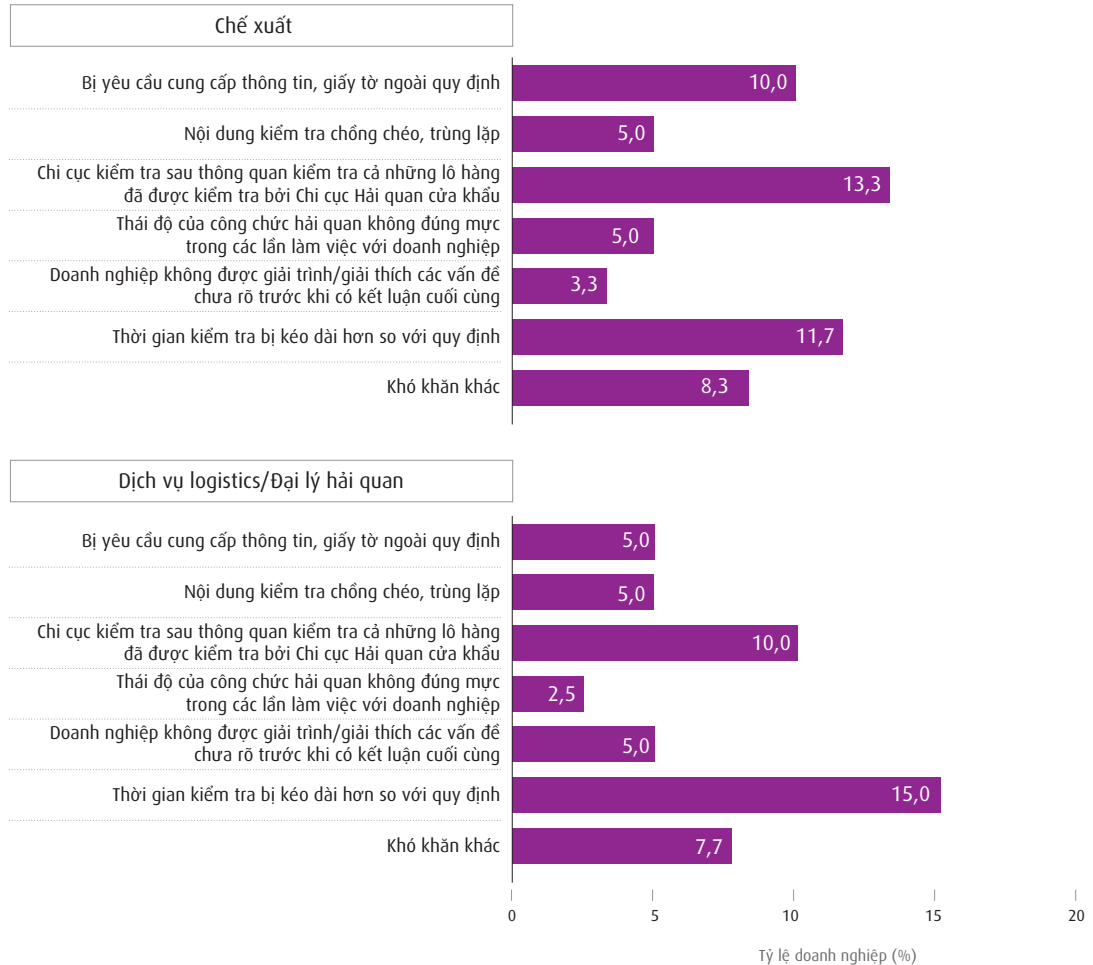
HÌNH 3.22

Những khó khăn chính gặp phải khi thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan, so sánh giữa doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính



HÌNH 3.22

Những khó khăn chính gặp phải khi thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan, so sánh giữa doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính (tiếp theo)

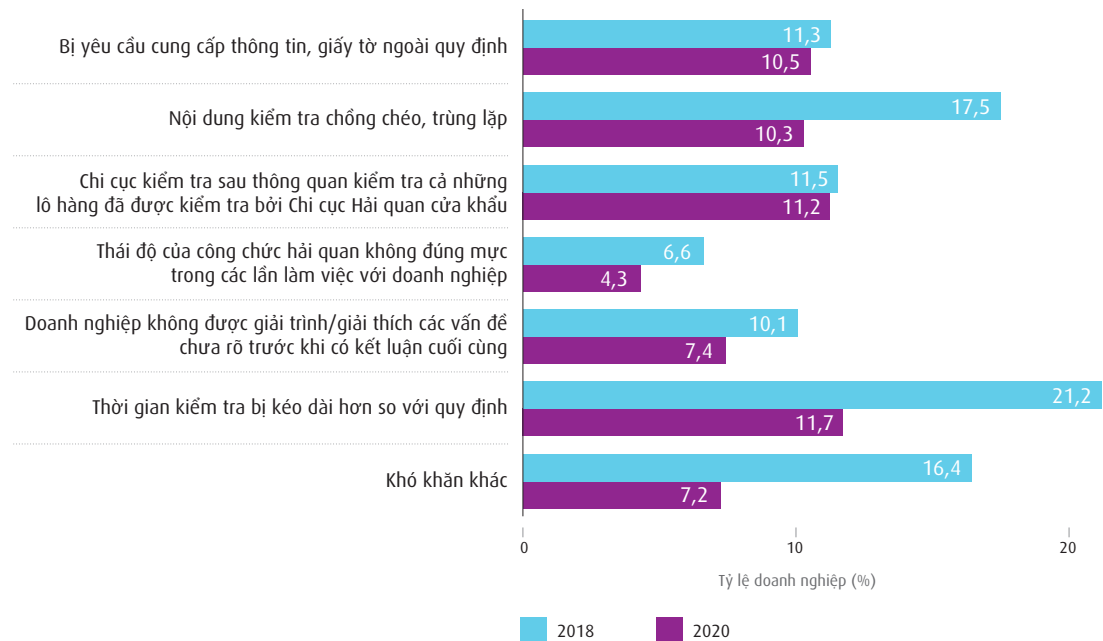


Ghi chú: Chỉ một số lượng nhỏ doanh nghiệp gia công và doanh nghiệp khác cung cấp thông tin về khía cạnh này nên hình vẽ không gồm dữ liệu của hai nhóm đối tượng này.

Nếu so với kết quả trong cuộc khảo sát năm 2018, các vấn đề khó khăn của doanh nghiệp trong năm 2020 đã giảm xuống (Hình 3.23). Một số vấn đề có sự chuyển biến rõ rệt như giảm tình trạng kiểm tra chồng chéo, trùng lặp, giảm bớt tình trạng thời gian kiểm tra bị kéo dài hơn so với quy định. Trong khi đó, một số khó khăn khác chỉ có sự thay đổi nhỏ, gần như không khác biệt đáng kể so với trước đây, chẳng hạn như tình trạng một số doanh nghiệp vẫn bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định hay việc doanh nghiệp phản ánh một số chi cục Hải quan thực hiện kiểm tra sau thông quan cả với những lô hàng đã được kiểm tra bởi Chi cục Hải quan cửa khẩu. Nhìn chung, các kết quả này có thể hiểu được bởi năm 2020 là năm diễn ra đại dịch COVID-19. Khi đó, ngành Hải quan cũng như nhiều lĩnh vực quản lý Nhà nước khác đã thực hiện chủ trương chung về hạn chế tối đa việc thanh, kiểm tra để tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp, hỗ trợ doanh nghiệp phục hồi sản xuất. Do vậy, các gánh nặng TTHC kiểm tra sau thông quan cũng giảm bớt đi khá đáng kể cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu trong thời gian vừa qua.

HÌNH 3.23

Những khó khăn chính gặp phải khi thực hiện thủ tục kiểm tra sau thông quan, so sánh theo thời gian



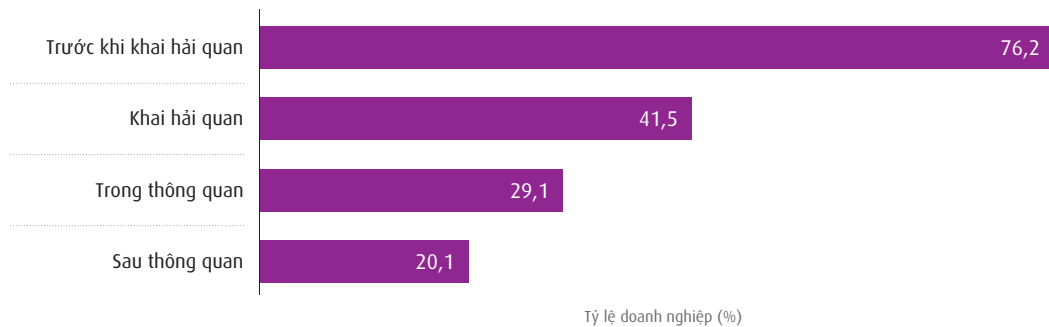
Thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS và thủ tục kiểm tra, tham vấn xác định trị giá hải quan

Trong Khảo sát năm 2020, có 35% doanh nghiệp phản ánh có gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS. Dường như đây vẫn là thủ tục mà nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn, dù vậy điểm đáng lưu ý là con số này đã giảm đáng kể từ mức 53% từng ghi nhận tại Khảo sát năm 2018. Trong quá trình thực hiện thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS, doanh nghiệp hay gặp khó khăn nhất khi thực hiện các thủ tục trong những giai đoạn nào?

Khảo sát năm 2020 cho thấy, trong số những doanh nghiệp phản ánh khó khăn khi thực hiện thủ tục này, 76,2% doanh nghiệp gặp khó khăn trong giai đoạn trước khi khai hải quan, 41,5% tại giai đoạn khai hải quan, 29,1% ở giai đoạn trong thông quan, và 20,1% ở giai đoạn sau thông quan (Hình 3.24).

HÌNH 3.24

Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS



3.

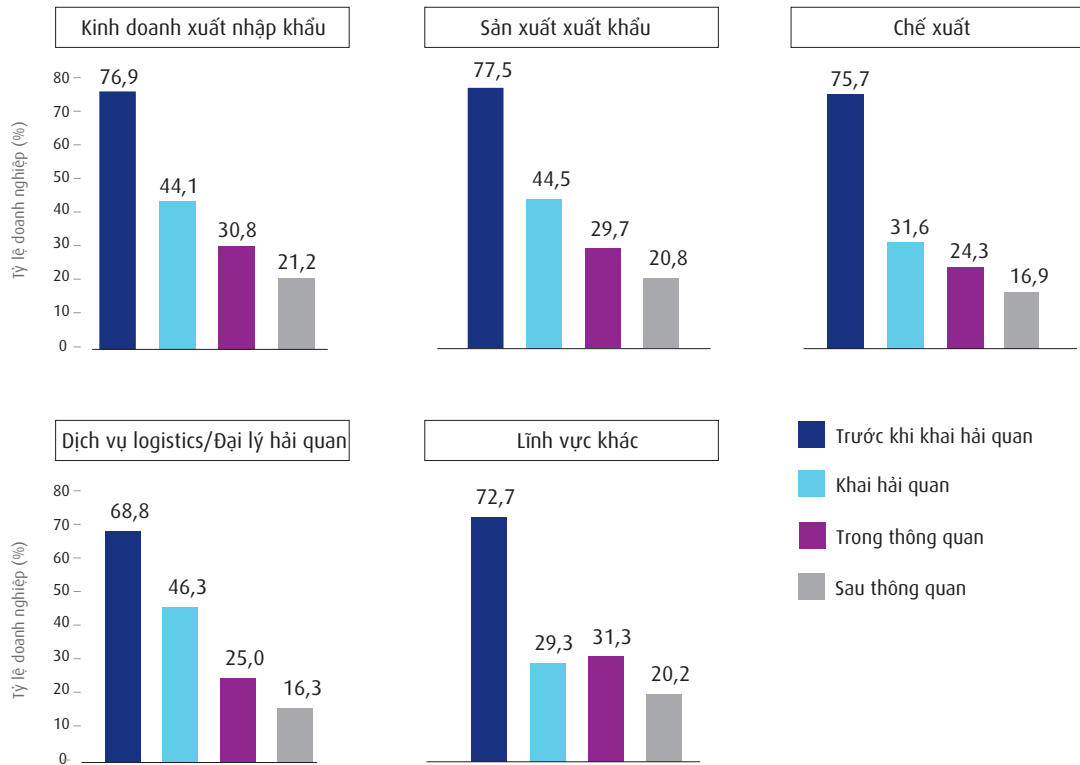
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HẢI QUAN

Thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS và thủ tục kiểm tra, tham vấn xác định trị giá hải quan

Doanh nghiệp sản xuất xuất khẩu và kinh doanh xuất nhập khẩu nhìn chung gặp nhiều khó khăn hơn so với các nhóm doanh nghiệp khác ở tất cả các giai đoạn của việc kiểm tra, xác định mã số HS (Hình 3.25). Ở tất cả các nhóm doanh nghiệp, khó khăn hàng đầu đều nằm ở giai đoạn trước khi khai hải quan, sau đó mới đến khó khăn ở các giai đoạn khai hải quan, trong thông quan và sau thông quan.

HÌNH 3.25

Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS, so sánh theo lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp

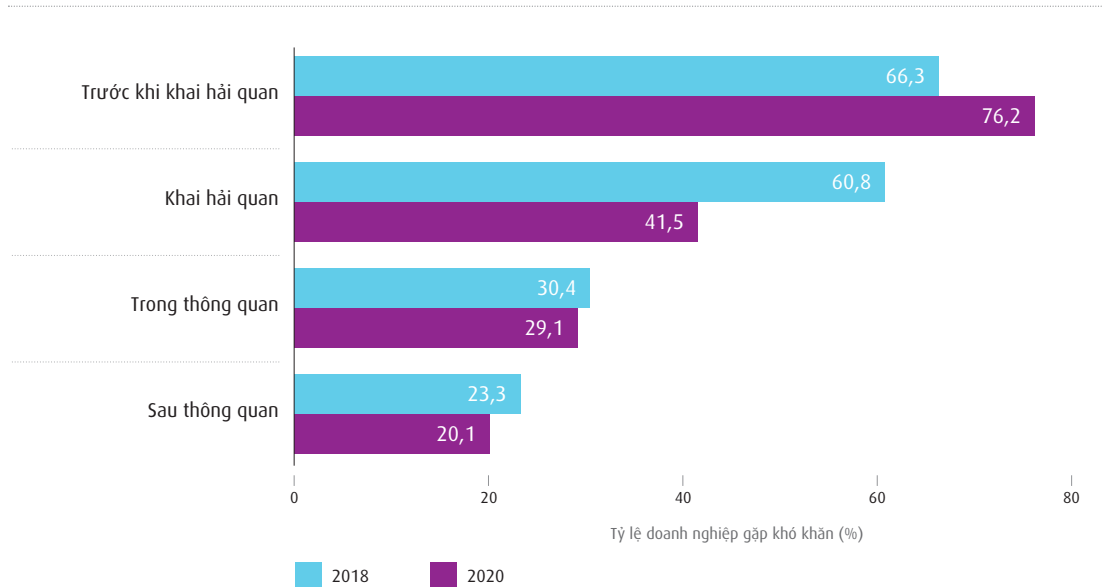


Ghi chú: Chỉ một số lượng nhỏ doanh nghiệp gia công cung cấp thông tin về khía cạnh này nên hình vẽ không gồm dữ liệu của nhóm đối tượng này.

Vấn đề khó khăn khi tuân thủ thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS ở giai đoạn trước khi khai hải quan có thể xem là vấn đề cần được lưu tâm (Hình 3.26). Trái với xu hướng chung ở nhiều thủ tục hoặc giai đoạn khác, việc tuân thủ thủ tục ở giai đoạn này không những không dễ dàng hơn với doanh nghiệp mà còn có dấu hiệu gia tăng mức độ khó khăn trong vòng 2 năm qua. Năm 2020, khoảng 76,2% doanh nghiệp gặp trở ngại ở giai đoạn trước khi khai hải quan của thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS, cao hơn khoảng 10 điểm phần trăm so với số liệu của năm 2018 (66,3%). Trong khi đó, doanh nghiệp đã dễ dàng hơn khi thực hiện thủ tục này ở giai đoạn khai hải quan. Ở các giai đoạn trong thông quan và sau thông quan, sự khác biệt là không đáng kể và do đó còn nhiều dư địa để cải thiện.

HÌNH 3.26

Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS, so sánh theo thời gian



3.

THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HẢI QUAN

Thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS và thủ tục kiểm tra, tham vấn xác định trị giá hải quan

Trong khi đó, đối với thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan, giai đoạn khai hải quan và trong thông quan lại thường phát sinh khó khăn đối với doanh nghiệp (Hình 3.27). Khoảng 48,0% doanh nghiệp gặp vấn đề khi xác định trị giá hải quan ở giai đoạn khai hải quan. Khoảng 43,9% doanh nghiệp trải nghiệm khó khăn ở giai đoạn trong thông quan. Trong khi đó, việc tham vấn xác định trị giá hải quan ở các giai đoạn trước khi khai hải quan và sau thông quan thấp hơn, lần lượt là 33,9% và 31,3%.

HÌNH 3.27

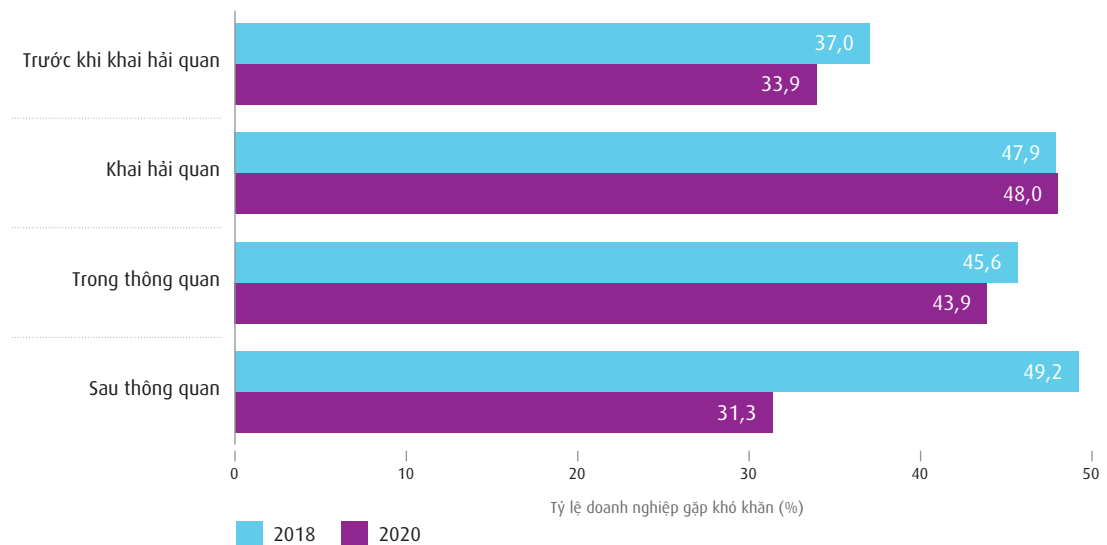
Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan



Sự cải thiện theo thời gian đối với thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan rõ ràng nhất ở giai đoạn sau thông quan khi tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn giảm khoảng 18 điểm phần trăm. Các giai đoạn trước khi khai hải quan và trong thông quan có sự cải thiện nhỏ, trong khi đó giai đoạn khai hải quan doanh nghiệp gặp nhiều vấn đề nhất ở thủ tục này không cho thấy sự cải thiện nào so với kết quả năm 2018.

HÌNH 3.28

Những khó khăn chính khi tuân thủ thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan, so sánh theo thời gian



Trong khuôn khổ khảo sát này, một số doanh nghiệp đã cung cấp câu trả lời cho câu hỏi mở về những khó khăn mà họ gặp phải.

Vui lòng nêu khó khăn cụ thể mà doanh nghiệp bạn đã gặp phải khi thực hiện thủ tục kiểm tra, xác định mã số, thủ tục kiểm tra, tham vấn xác định giá trị hải quan.

Đối với việc thực hiện thủ tục kiểm tra, xác nhận mã số HS

Nhiều doanh nghiệp cho biết họ thường gặp khó khăn trong việc xác định mã đúng cho các loại hàng hóa mới và thường mất nhiều thời gian. Một số cán bộ hải quan bị phản ánh là đôi khi hướng dẫn áp dụng mã HS không thống nhất, thậm chí áp mã sai đối với hàng hóa. Tình trạng mã HS không áp dụng thống nhất đôi khi cũng xảy ra giữa các chi cục hải quan và giữa doanh nghiệp với cơ quan Hải quan.

Trước tình huống doanh nghiệp xác định mã HS khác với cơ quan Hải quan, một số doanh nghiệp phản ánh việc không được cơ quan Hải quan giải thích thuyết phục. Ngay cả khi mã số HS của doanh nghiệp cung cấp (dựa trên bản chất hàng hóa và HS được áp dụng từ đầu nước xuất khẩu) cũng có thể bị cán bộ Hải quan từ chối hoặc nếu có đồng ý thì doanh nghiệp cũng phải giải trình cặn kẽ cùng cung cấp các thông tin chuyên ngành mà gây tốn rất nhiều thời gian.

Việc xin ý kiến tham vấn từ cơ quan Hải quan cho việc xác định trước mã số HS trước khi khai báo hải quan không hề dễ dàng. Việc gửi hàng hóa mẫu tới cơ quan giám định hàng hóa Hải quan để xác định mã HS trước cũng chưa được đơn giản. Những công việc này thường khá lâu mới có kết quả giám định trong khi hàng hóa của doanh nghiệp phải nằm chờ ngoài cảng/sân bay gây gia tăng chi phí.

Một vài trường hợp khác, khi doanh nghiệp chỉ nhập mẫu phi mẫu dịch cho mục đích thử nghiệm, với số lượng rất nhỏ, giá trị hàng hóa trên invoice không được chấp nhận và doanh nghiệp bị yêu cầu phải xây dựng giá, cơ quan Hải quan có yêu cầu sử dụng giá của 1 loại mặt hàng tương tự.

Đối với khâu tham vấn xác định trị giá hải quan

Một số cán bộ Hải quan bị phản ánh thực hiện tham vấn giá trị hàng hóa khá thiếu cơ sở và không theo quy trình theo hướng của văn bản luật. Cụ thể, một vài cán bộ hải quan tìm kiếm trên Google về sản phẩm và dùng giá bán lẻ trên các trang thương mại điện tử ở nước ngoài để áp giá trị cho sản phẩm mặc dù doanh nghiệp không hề mua hàng từ các trang thương mại điện tử.

Nhiều doanh nghiệp còn cho rằng cần linh hoạt hơn trong việc tham vấn xác định trị giá hải quan. Chẳng hạn, doanh nghiệp mỗi tháng một lần nhập khẩu một mặt hàng và mặt hàng đó không hề thay đổi giá. Doanh nghiệp có xuất trình bằng chứng mặt hàng không thay đổi giá khi tối thiểu 3 tháng mới thay đổi giá một lần theo giá nguyên liệu của thế giới được công bố rộng rãi. Tuy nhiên, doanh nghiệp vẫn phải làm thủ tục tham vấn xác định trị giá hải quan cho mỗi lần nhập khẩu. Doanh nghiệp cho rằng như vậy làm thủ tục trở nên phức tạp và gây tốn kém chi phí, thời gian của họ.

Một số trường hợp doanh nghiệp phản ánh rằng đã từng làm công văn theo mẫu và gửi đầy đủ giấy tờ nhưng nhận được phản hồi của cơ quan Hải quan khi tham vấn trị giá hải quan. Cơ quan Hải quan lại không chỉ ra cụ thể là doanh nghiệp thiếu thông tin ở đâu. Doanh nghiệp gọi điện đến bộ phận một cửa nhưng được trả lời việc giải quyết thuộc một bộ phận khác. Doanh nghiệp gọi điện đến bộ phận liên quan nhiều lần nhưng mất cả ngày trời vẫn không có cán bộ chịu nào đứng ra giải quyết vấn đề cho doanh nghiệp.

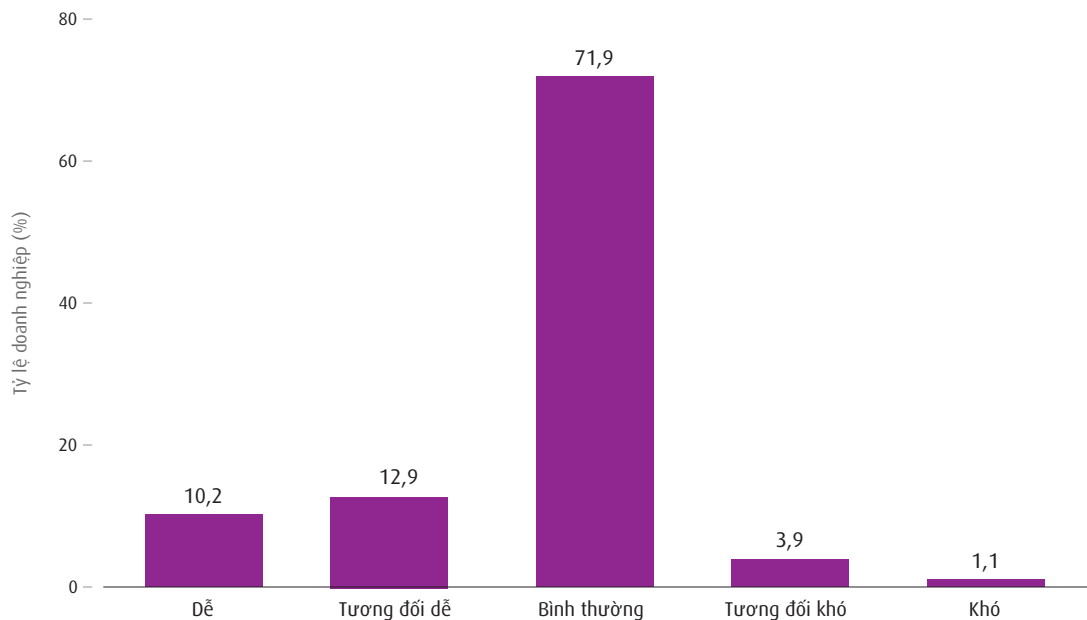
Thủ tục liên quan đến kiểm tra cơ sở gia công, cơ sở sản xuất xuất khẩu

Kiểm tra cơ sở sản xuất gia công, sản xuất xuất khẩu là hoạt động được tiến hành thông thường với các doanh nghiệp nhập khẩu hàng hóa để gia công, hoặc sản xuất hàng hóa để xuất khẩu. Cơ quan Hải quan cũng có thể tiến hành kiểm tra cơ sở gia công, cơ sở sản xuất xuất khẩu trên cơ sở áp dụng quản lý rủi ro. Trong số 3.657 doanh nghiệp tham gia khảo sát, 1.466 doanh nghiệp cho biết doanh nghiệp là cơ sở gia công, sản xuất xuất khẩu hoặc chế xuất.

Các doanh nghiệp được đề nghị đánh giá mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục này theo thang đánh giá: dễ - tương đối dễ - bình thường - tương đối khó - khó. Đa số doanh nghiệp cho rằng việc tuân thủ thủ tục kiểm tra cơ sở gia công, sản xuất xuất khẩu ở mức bình thường (71,9%) (Hình 3.29). Khoảng 5,0% doanh nghiệp còn gặp khó khăn với thủ tục này và kết quả phân tích cho thấy đa số đó là các doanh nghiệp tư nhân có hoạt động sản xuất xuất khẩu.

HÌNH 3.29

Mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục kiểm tra cơ sở gia công, sản xuất; năng lực gia công sản xuất



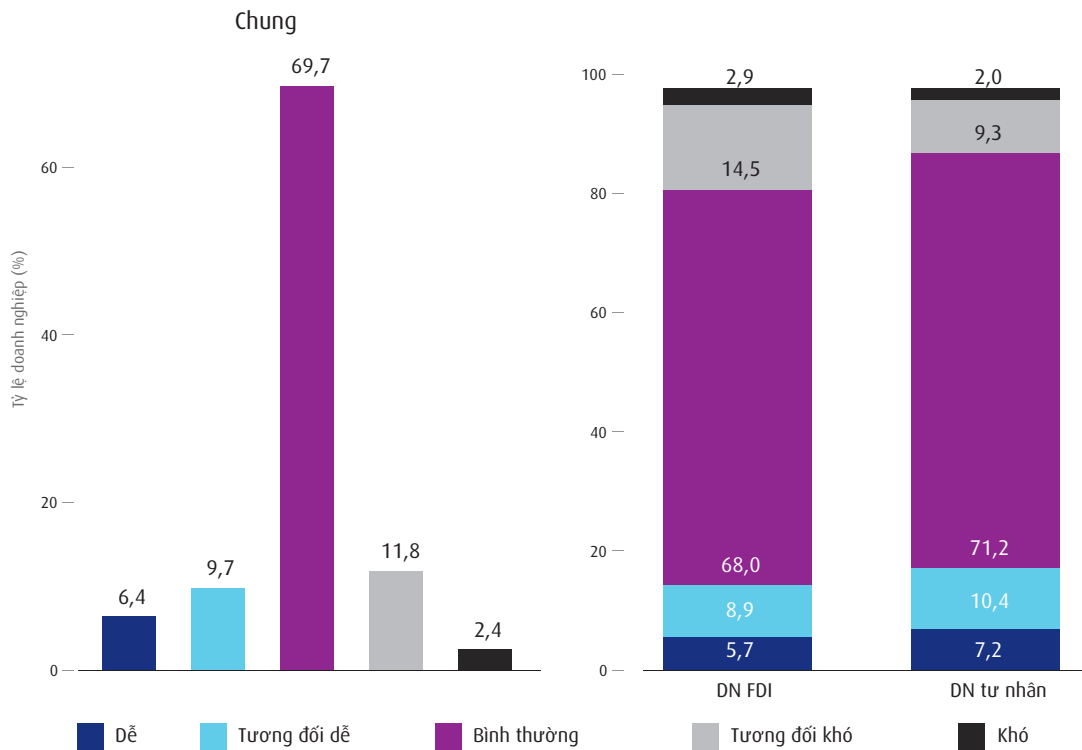
3. THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HẢI QUAN

Thủ tục liên quan đến kiểm tra cơ sở gia công, cơ sở sản xuất xuất khẩu

Bởi thủ tục này liên quan đến các doanh nghiệp nhập khẩu nguyên liệu để sản xuất hàng hóa xuất khẩu và các doanh nghiệp thực hiện hoạt động gia công với thương nhân nước ngoài, các doanh nghiệp có trách nhiệm báo cáo quyết toán nhập - xuất - tồn kho nguyên liệu, vật tư nhập khẩu theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL. Khảo sát có dành một câu hỏi để tìm hiểu quá trình chuẩn bị và nộp Báo cáo quyết toán theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL. Đa số doanh nghiệp đánh giá mức độ thuận lợi là “bình thường” (69,7%) nhưng tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn (14,2%) gần tương đương với tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện thủ tục dễ dàng (16,1%) (Hình 3.30). Tỷ lệ doanh nghiệp FDI gặp khó khăn là 17,4%, cao hơn so với doanh nghiệp tư nhân (11,3%).

HÌNH 3.30

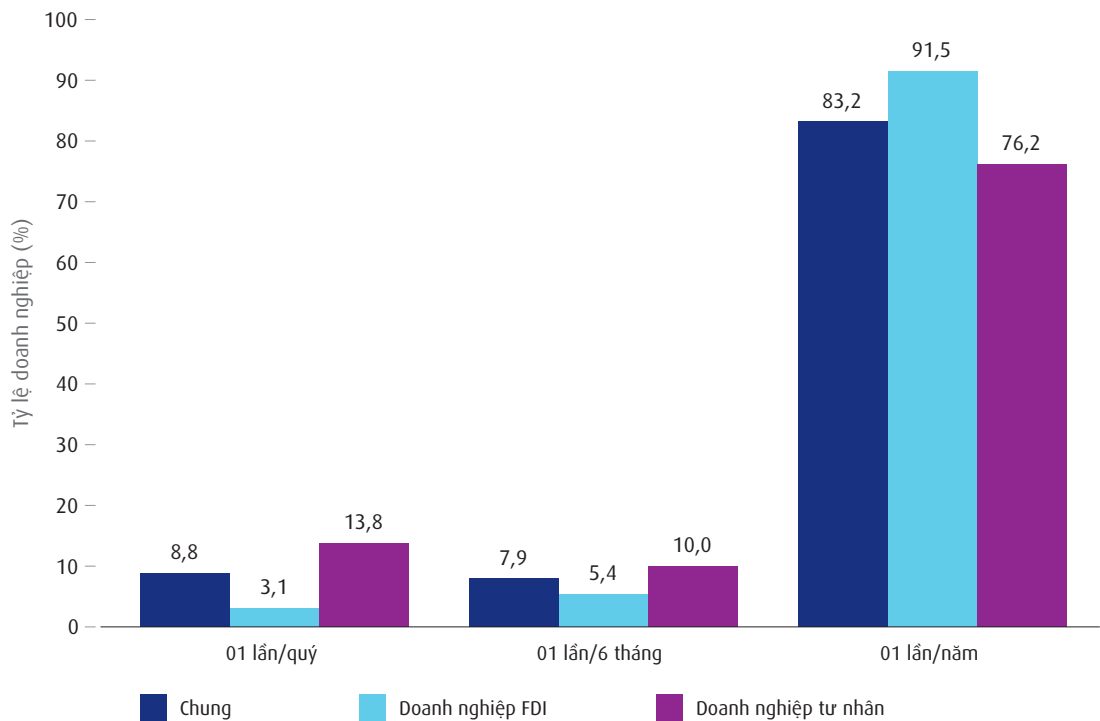
Đánh giá quá trình chuẩn bị và nộp Báo cáo quyết toán theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL



Thời gian định kỳ phù hợp để thực hiện báo cáo quyết toán theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL là 1 lần/năm theo đề xuất của 83,2% doanh nghiệp trả lời câu hỏi. Đề xuất này được sự ủng hộ của 91,5% doanh nghiệp FDI và 76,2% doanh nghiệp tư nhân (Hình 3.31). Đây có thể là thời gian định kỳ thích hợp nhất nhằm giảm tải gánh nặng chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp.

HÌNH 3.31

Thời gian định kỳ phù hợp để thực hiện báo cáo quyết toán theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL



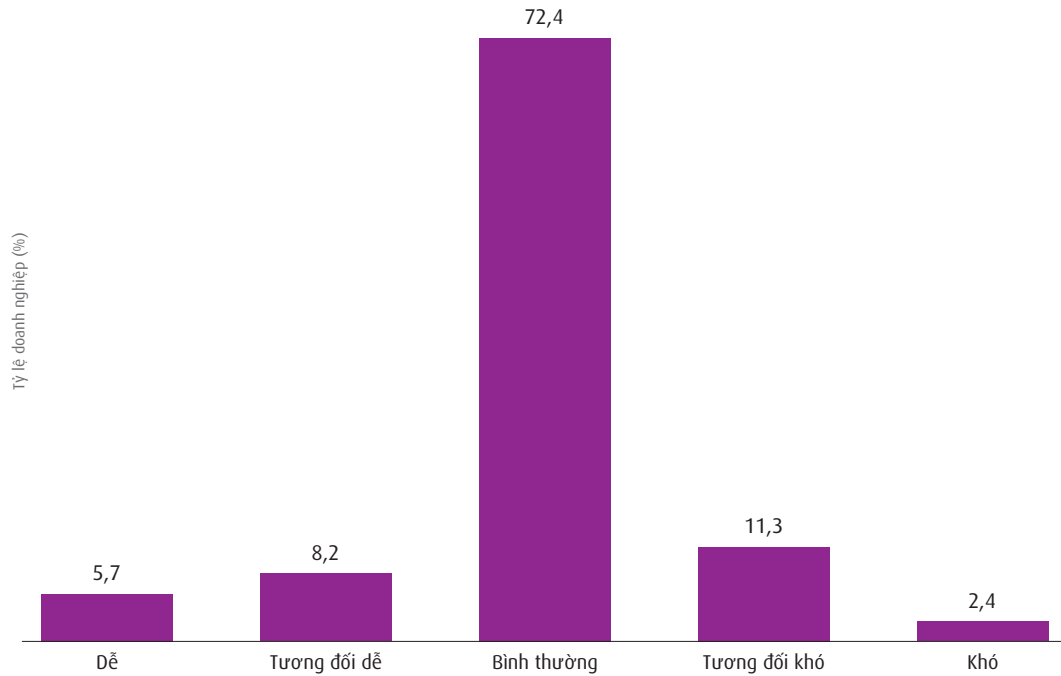
3. THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HẢI QUAN

Thủ tục liên quan đến kiểm tra cơ sở gia công, cơ sở sản xuất xuất khẩu

Đối với thủ tục kiểm tra báo cáo quyết toán, tồn kho nguyên liệu, vật tư và hàng hóa xuất khẩu, đa số doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện ở mức độ bình thường, với 72,4% doanh nghiệp cung cấp nhận định này. Tuy nhiên, điều đáng chú ý là tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn với thủ tục này tương đương tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện thủ tục dễ dàng. Cụ thể, 13,9% doanh nghiệp đánh giá thủ tục này là dễ hoặc rất dễ thì tương ứng 13,7% doanh nghiệp cho rằng thủ tục tương đối khó hoặc khó thực hiện.

HÌNH 3.32

Mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục kiểm tra báo cáo quyết toán, tồn kho nguyên liệu, vật tư và hàng hóa xuất khẩu

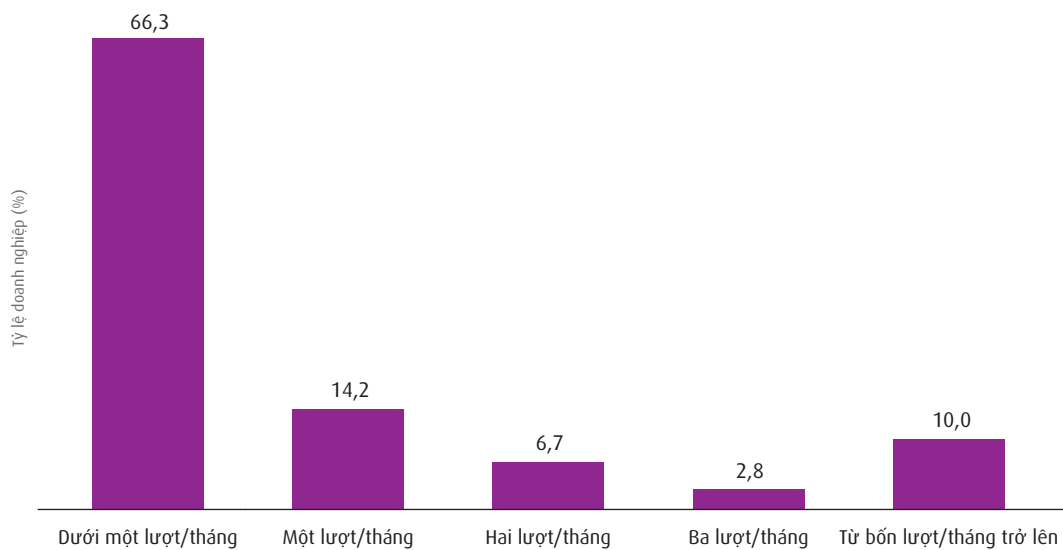


Thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa xuất, nhập khẩu qua máy soi container

Hàng hóa xuất, nhập khẩu đóng trong container phải kiểm tra qua các máy soi container trang bị tại các điểm hàng hóa tập trung, địa điểm kiểm tra hàng hóa trong khu vực cảng. *Tính trung bình, khoảng 66,3% doanh nghiệp phản hồi rằng họ chịu không quá 1 lượt kiểm tra hàng hóa xuất nhập khẩu qua máy soi container mỗi tháng* (nghĩa là chu kỳ kiểm tra là 2 tháng hoặc nhiều hơn) và khoảng 14,2% doanh nghiệp tuân thủ thủ tục này hàng tháng. Các mức tần suất lớn hơn như kiểm tra hai lượt/tháng hoặc ba lượt/tháng lần lượt chiếm tỷ trọng 6,7% và 2,8% số doanh nghiệp. Đáng chú ý, khoảng 10% doanh nghiệp đã tuân thủ thủ tục này từ bốn lượt/tháng trở lên.

HÌNH 3.33

Việc thực hiện thủ tục kiểm tra hàng hóa qua máy soi container



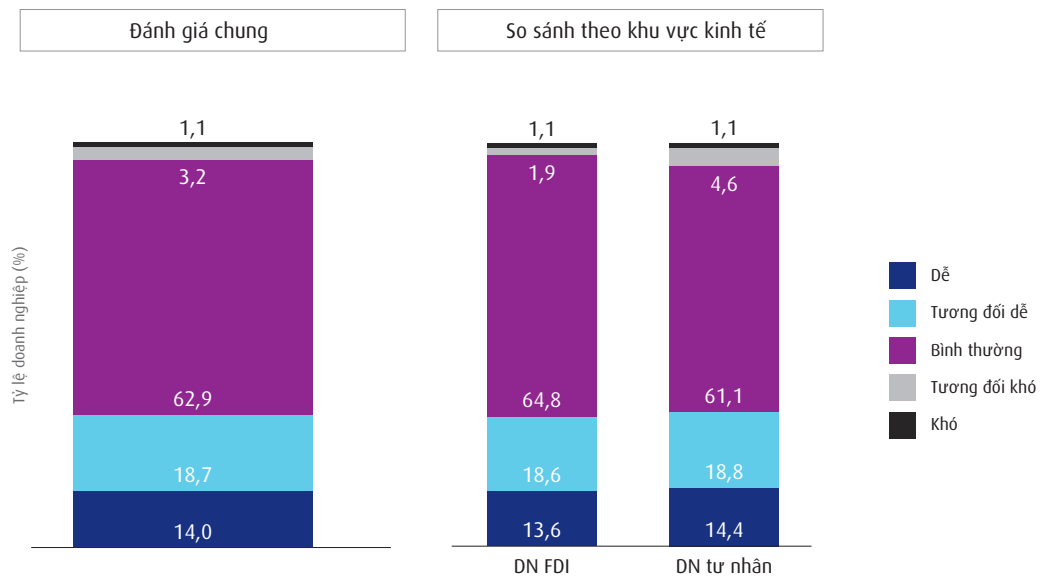
3. THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HẢI QUAN

Thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa xuất, nhập khẩu qua máy soi container

Việc tuân thủ thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa qua máy soi container nhìn chung thuận lợi với đa số doanh nghiệp. Trong số các doanh nghiệp đã làm thủ tục này, đa số cho rằng mức độ dễ dàng khi tuân thủ là “bình thường” (62,9%), 32,7% nhận định thủ tục dễ hoặc tương đối dễ thực hiện và chỉ khoảng 4,3% doanh nghiệp từng gặp khó khăn trên thực tế. Doanh nghiệp tư nhân gặp khó khăn nhiều hơn so với doanh nghiệp FDI (5,7% so với 3,0%) nhưng sự chênh lệch này khá nhỏ.

HÌNH 3.34

Mức độ dễ dàng khi tuân thủ thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa qua máy soi container

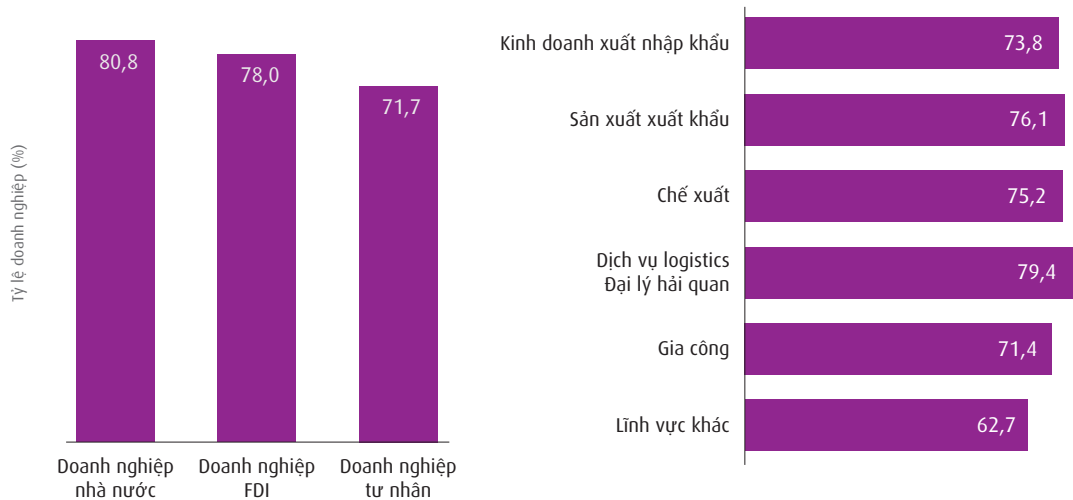


Sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan

73,8% doanh nghiệp tham gia khảo sát đã từng tìm kiếm một hình thức trợ giúp nào đó từ cơ quan Hải quan trong năm 2020 (Hình 3.35). Trong đó, doanh nghiệp Nhà nước tìm kiếm sự trợ giúp nhiều nhất (80,8%). Tỷ lệ tương ứng này với nhóm doanh nghiệp FDI và doanh nghiệp tư nhân lần lượt là 78,0% và 71,7%.

HÌNH 3.35

Doanh nghiệp có tìm kiếm sự trợ giúp từ cơ quan Hải quan?

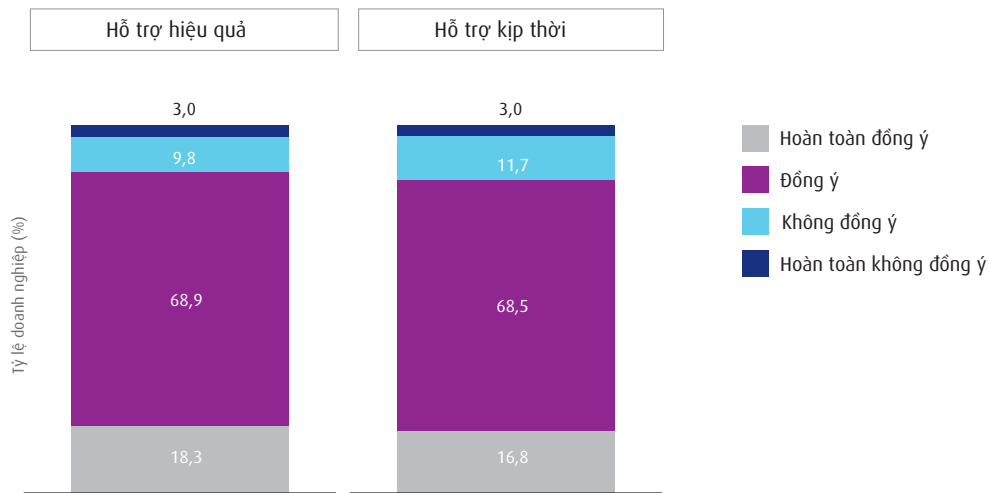


Các doanh nghiệp đã từng nhận sự trợ giúp từ cơ quan Hải quan sẽ đánh giá các cơ quan này trên 2 khía cạnh: (i) sự hỗ trợ có hiệu quả? và (2) sự hỗ trợ có kịp thời?

87,2% doanh nghiệp cho rằng sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan có tính hiệu quả, trong khi khoảng 85,3% đánh giá cơ quan Hải quan đã hỗ trợ kịp thời (Hình 3.36). Nếu xem xét dữ liệu theo cục Hải quan nơi doanh nghiệp làm thủ tục, kết quả cũng tương đối lạc quan khi đa số doanh nghiệp đánh giá tích cực hiệu quả hỗ trợ của cơ quan Hải quan. Trong khi đó, về tính kịp thời, doanh nghiệp tại một số cục Hải quan như TP. Hồ Chí Minh, Bình Phước, và Hà Nam Ninh kỳ vọng các cơ quan Hải quan hỗ trợ doanh nghiệp chủ động và nhanh chóng hơn nữa (Hình 3.37).

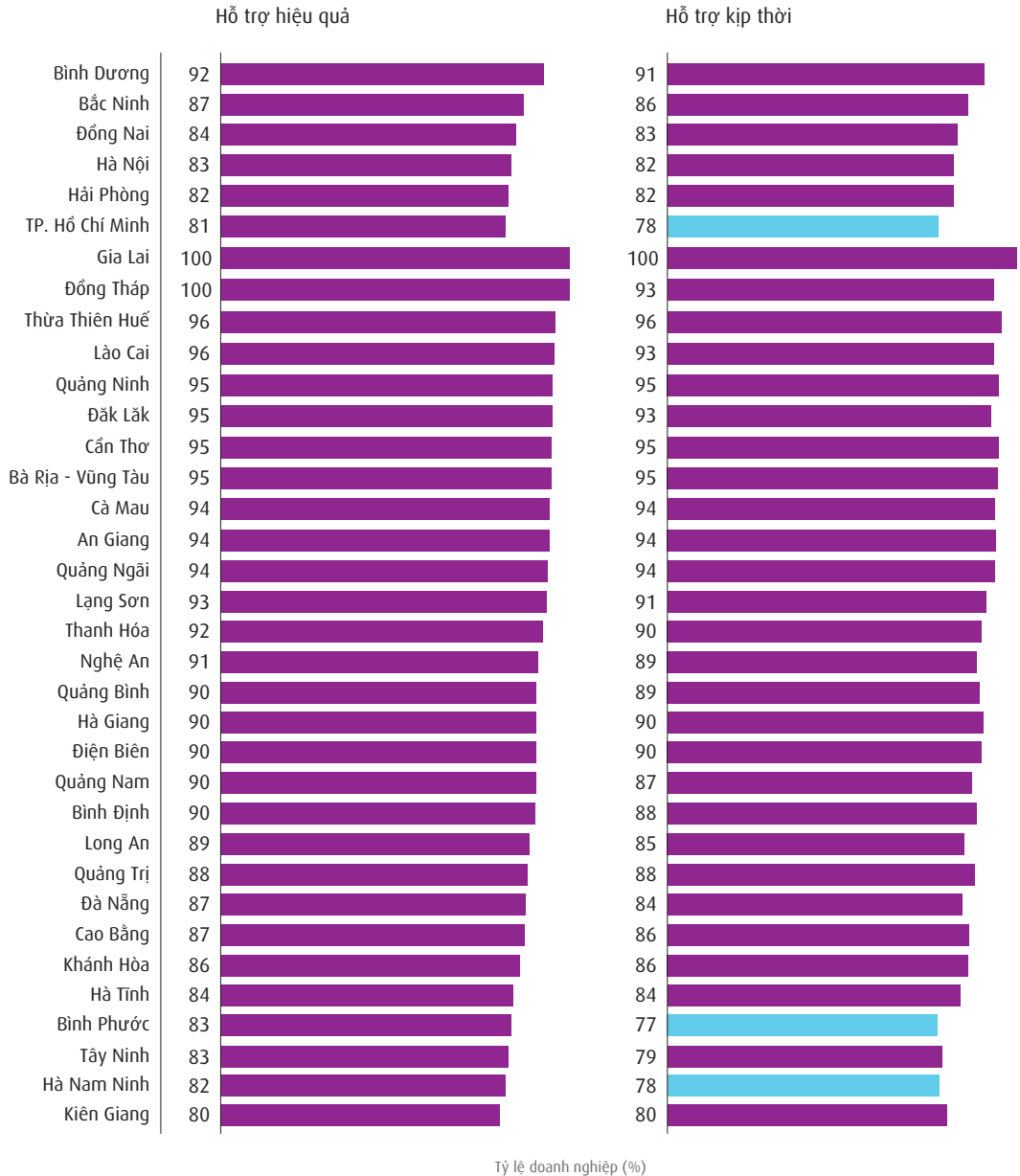
HÌNH 3.36

Đánh giá sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan



HÌNH 3.37

Đánh giá sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan - so sánh các Cục Hải quan

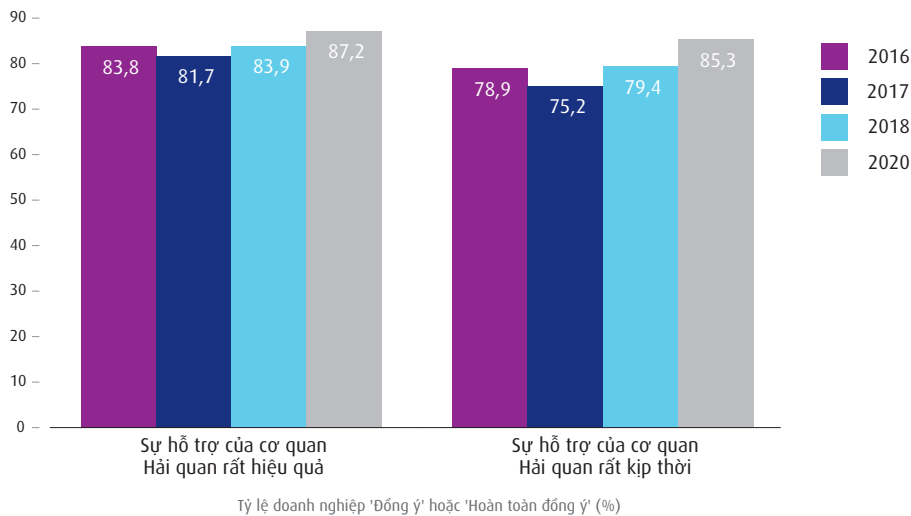


Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.
 Câu hỏi B6. Đánh giá của Doanh nghiệp đối với các nhận định sau đây về sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan.
 Ghi chú: Các thanh màu xanh chỉ ra những giá trị tỷ lệ 'đồng ý/hoàn toàn đồng ý' thấp nhất

Kết quả này nhìn chung cũng phản ánh xu thế chuyển biến tích cực Dữ liệu theo thời gian chỉ ra xu hướng thay đổi tích cực trong đánh giá của doanh nghiệp từ cuộc khảo sát năm 2016 cho đến khảo sát năm 2020 (Hình 3.38). Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với nhận định “Sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan rất hiệu quả” đã tăng từ mức thấp nhất khoảng 82% (năm 2017) lên khoảng 87% (năm 2020). Tương tự, tỷ lệ doanh nghiệp đồng tình rằng “sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan rất kịp thời” đã tăng xấp xỉ 10 điểm phần trăm từ mức tỷ lệ đồng tình khoảng 75% (năm 2017).

HÌNH 3.38

Đánh giá sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan - so sánh thay đổi theo thời gian







04

THỦ TỤC
GIÁM SÁT HÀNG HÓA



Sau khi triển khai thành công hệ thống thủ tục thông quan điện tử VNACCS, tiếp tục nhiệm vụ hiện đại hóa hoạt động nghiệp vụ hải quan, từ tháng 8/2017, TCHQ bắt đầu triển khai Hệ thống quản lý hải quan tự động VASSCM tại một số đơn vị. Tính đến 15/3/2021, VASSCM đã được triển khai tại 33/35 cục hải quan tỉnh, thành phố. Trong đó, triển khai ở cảng hàng không tại Cục Hải quan Hà Nội với 3 doanh nghiệp kinh doanh kho hàng không; đã triển khai tại 287 cảng biển, kho, bãi ở 30 cục hải quan với 79 chi cục; đã triển khai tại 177 kho ngoại quan tại 23 cục hải quan với 60 chi cục trên toàn quốc.⁵

Tuy mới triển khai được hơn 2 năm, nhưng hệ thống quản lý hải quan tự động đã và đang được ghi nhận tích cực trên nhiều phương diện. Cụ thể việc triển khai hệ thống nói trên đã làm thay đổi căn bản phương thức quản lý, giám sát hàng hóa hải quan: Chuyển hoàn toàn từ phương thức thủ công, giấy tờ sang phương thức điện tử, tự động hóa. Việc triển khai hệ thống đã mang lại nhiều lợi ích cho người dân và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC như: Đơn giản hóa, hài hòa thủ tục hải quan trong việc quản lý hàng hóa; rút ngắn thời gian và chi phí làm thủ tục của người khai hải quan. Đồng thời, hệ thống giúp tăng cường công tác quản lý của cơ quan Hải quan trong việc kiểm tra, giám sát và kiểm soát hải quan, nâng cao tính tuân thủ của doanh nghiệp, ngăn ngừa gian lận thương mại, phòng chống buôn lậu và đảm bảo an ninh quốc gia.⁶

Theo TCHQ, việc triển khai hệ thống VASSCM đã tăng tính tự động trong việc kết nối giữa cơ quan Hải quan và các doanh nghiệp kinh doanh cảng, kho bãi; đồng thời, đã đem lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu giúp giảm thời gian giải phóng hàng, chi phí, giấy tờ, thời gian đi lại... Đối với cơ quan Hải quan, tăng cường năng lực quản lý giám sát hàng hóa vào, ra, tồn đọng tại các kho, bãi, cảng; Bên cạnh đó, giúp doanh nghiệp kinh doanh kho, bãi, cảng biển, cảng hàng không chủ động trong việc xây dựng kế hoạch khai thác, kinh doanh từ đó góp phần giảm chi phí nâng cao năng lực cạnh tranh, tăng lưu lượng hàng hóa...⁷

Khảo sát năm 2020 cho thấy có 56% doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục xác nhận hàng hoá qua khu vực giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động, tăng đáng kể từ con số 43% của năm 2018. Như thể hiện tại biểu đồ bên phải Hình 4.1, trong Khảo sát năm 2020 tỷ lệ doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát bằng phương thức giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động cao nhất trong nhóm DNNN với con số 68%, tiếp đó là các doanh nghiệp FDI là 60,9% và cuối cùng là nhóm doanh nghiệp tư nhân với tỷ lệ 54,5%. So với năm 2018, tỷ lệ doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục này đều gia tăng ở tất cả các thành phần kinh tế.⁸ Hình 4.1 cũng trình bày tỷ lệ doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát tự động phân theo lĩnh vực hoạt động. Trong những doanh nghiệp tham gia khảo sát năm 2020, nhóm doanh nghiệp chế xuất từng tham gia thực hiện thủ tục này cao nhất với tỷ lệ 74,1%, thấp nhất là nhóm doanh nghiệp kinh doanh XNK song cũng có tới 53,1% cho biết từng thực hiện thủ tục qua hệ thống VASSCM.

5 Theo số liệu được Tổng cục Hải quan cập nhật vào tháng 4/2021.

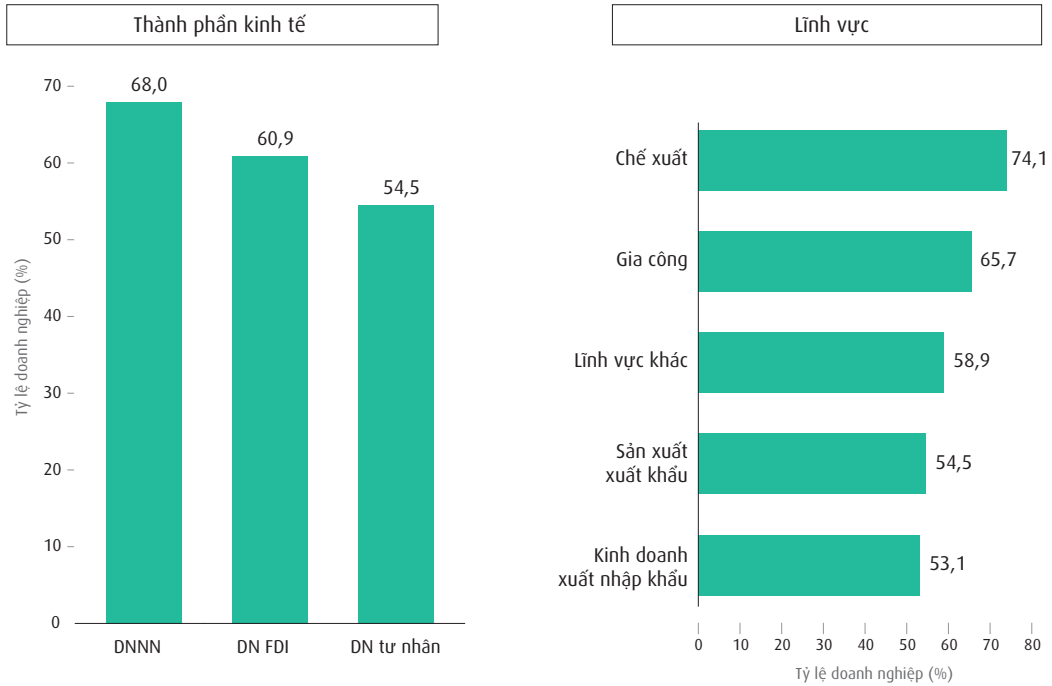
6 Chính thức triển khai Hệ thống một cửa quốc gia và Hệ thống quản lý, giám sát hải quan tự động tại Cảng hàng không quốc tế Nội Bài, <https://vnsw.gov.vn/profile/detailNews.aspx?id=244>

7 414 doanh nghiệp đã thực hiện kết nối Hệ thống VASSCM, <https://tapchitaichinh.vn/su-kien-noi-bat/414-doanh-nghiep-da-thuc-hien-ket-noi-he-thong-vasscm-318286.html>

8 Báo cáo mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện TTHC xuất nhập khẩu năm 2018: Tỷ lệ doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua hệ thống quản lý, giám sát tự động là: DNNN (49%), doanh nghiệp FDI (47%) và doanh nghiệp tư nhân (40%), trang 57

HÌNH 4.1

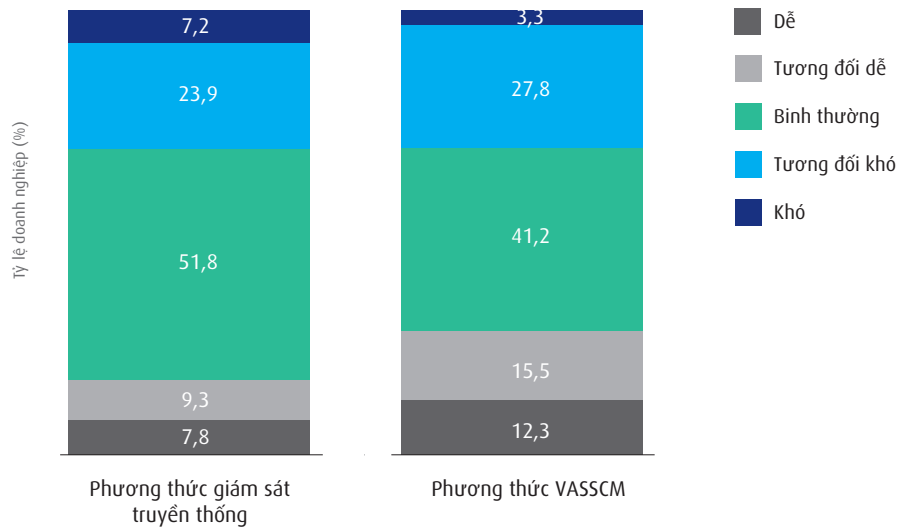
Tỷ lệ doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát bằng phương thức giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động



Khi tiến hành so sánh về mức độ thuận lợi giữa hai nhóm đã từng thực hiện thủ tục qua khu vực giám sát bằng phương thức giám sát truyền thống và qua hệ thống quản lý tự động, kết quả khảo sát cho thấy có sự khác biệt đáng kể trong cảm nhận của doanh nghiệp. Cụ thể, các doanh nghiệp đã thực hiện qua hệ thống tự động cảm nhận mức độ thuận lợi nhiều hơn hẳn so với phương thức truyền thống: 27,8% đánh giá phương thức VASSCM dễ/tương đối dễ, so với 17,1% nhóm thực hiện phương thức giám sát truyền thống.

HÌNH 4.2

Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát bằng phương thức giám sát truyền thống và qua hệ thống quản lý hải quan tự động

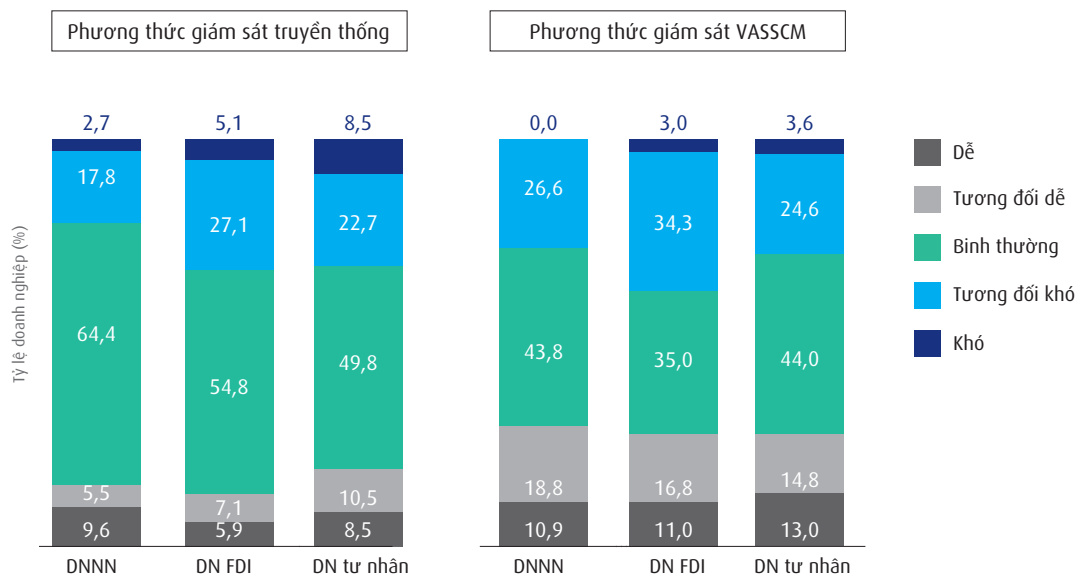


Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.
 Câu hỏi C1.1. Doanh nghiệp cho biết mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát hải quan bằng phương thức truyền thống và qua hệ thống quản lý hải quan tự động tại cảng, kho, bãi (VASSCM)

Tương tự như cảm nhận của chung của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua 2 phương thức giám sát, các nhóm doanh nghiệp ở các khu vực kinh tế khác nhau cũng có cảm nhận về mức độ thuận lợi khi thực hiện qua phương thức giám sát VASSCM dễ dàng hơn phương thức giám sát truyền thống. Trong đó, nhóm doanh nghiệp FDI cảm nhận về mức độ dễ/tương đối dễ của phương thức VASSCM cao nhất (cao hơn 14,8 điểm phần trăm so với phương thức truyền thống), kế đến là nhóm DNNN và cuối cùng là nhóm doanh nghiệp tư nhân (cao hơn 8,8 điểm phần trăm so với phương thức truyền thống).

HÌNH 4.3

So sánh hai phương thức giám sát hàng hóa - so sánh theo khu vực kinh tế



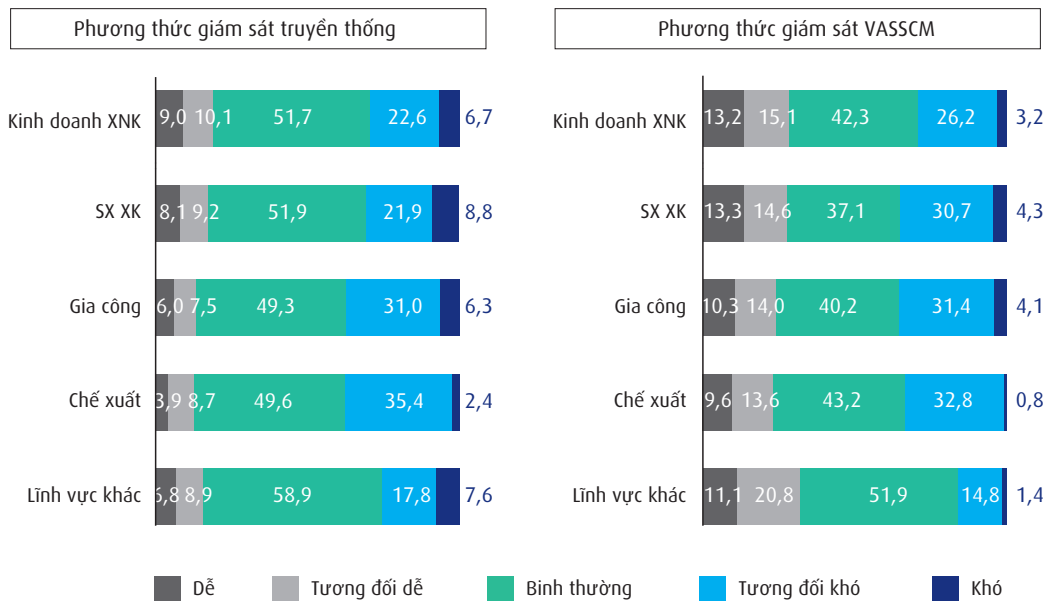
Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

Câu hỏi C1.1. Doanh nghiệp cho biết mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát hải quan bằng phương thức truyền thống và qua hệ thống quản lý hải quan tự động tại cảng, kho, bãi (VASSCM)

Phân theo lĩnh vực hoạt động, thì nhóm doanh nghiệp thuộc lĩnh vực kinh doanh khác là nhóm cảm nhận mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát hải quan tự động cao nhất (31,9%). Tiếp đến là nhóm các doanh nghiệp kinh doanh XNK, SX XK lần lượt là 28,3% và 27,9%.

HÌNH 4.4

So sánh hai phương thức giám sát hàng hóa theo lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp

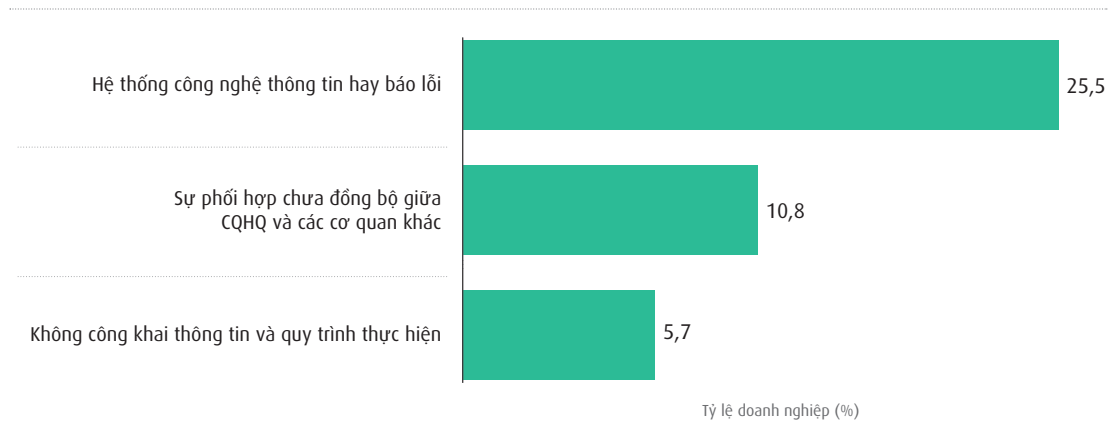


Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.
 Câu hỏi C1.1. Doanh nghiệp cho biết mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát hải quan bằng phương thức truyền thống và qua hệ thống quản lý hải quan tự động tại cảng, kho, bãi (VASSCM)

Việc triển khai hệ thống quản lý, giám sát quản lý mới không tránh khỏi những khó khăn trong quá trình thực hiện của doanh nghiệp. Hình 4.5 dưới đây trình bày những khó khăn cụ thể mà doanh nghiệp gặp phải khi thực hiện thủ tục xác nhận hàng hoá qua khu vực giám sát qua hệ thống VASSCM. Theo đó, khó khăn lớn nhất đối với các doanh nghiệp là hệ thống CNTT hay báo lỗi, với tỷ lệ 25,5%. Sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan hải quan và các cơ quan khác và vấn đề không công khai thông tin, quy trình thực hiện có tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh lần lượt là 10,8% và 5,7%.

HÌNH 4.5

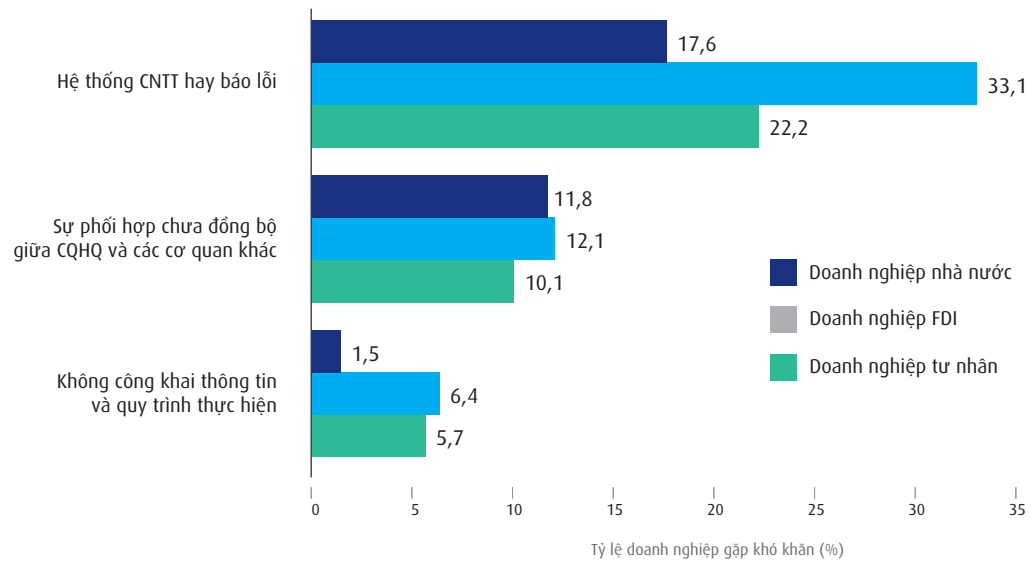
Khó khăn cụ thể khi thực hiện Thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động



Hình 4.6 trình bày chi tiết hơn phản ánh của doanh nghiệp về những khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục xác nhận hàng hoá qua khu vực giám sát qua hệ thống VASSCM theo thành phần kinh tế. Không có khác biệt về trật tự của các khó khăn, khi vấn đề hệ thống CNTT hay báo lỗi vẫn được nhiều doanh nghiệp phản ánh hơn cả, kể đến là sự phối hợp chưa đồng bộ giữa CQHQ và các cơ quan khác, cuối cùng là vấn đề chưa công khai thông tin, quy trình thực hiện. Dù vậy khi xét theo thành phần kinh tế, các doanh nghiệp FDI vẫn là nhóm gặp khó khăn nhiều nhất, sau đó là đến nhóm doanh nghiệp tư nhân và thấp nhất là các doanh nghiệp nhà nước.

HÌNH 4.6

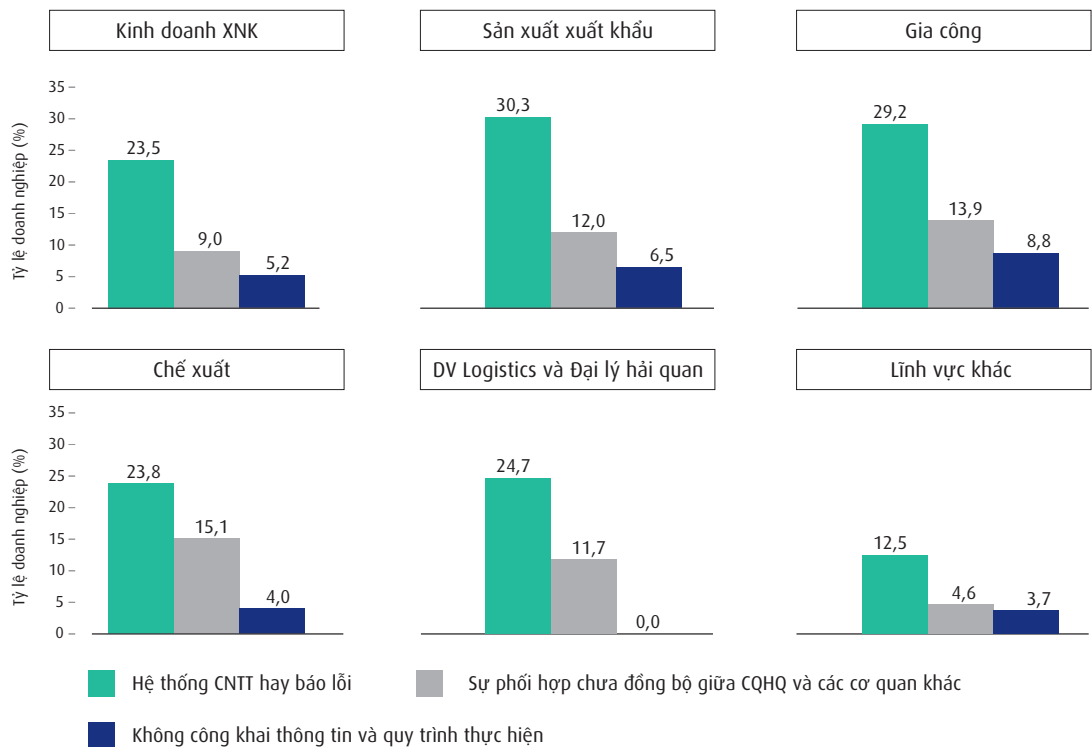
Những khó khăn cụ thể khi thực hiện Thủ tục xác nhận hàng hoá qua khu vực giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động (VASSCM)



Phân tích chi tiết phản ánh của doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động về khó khăn khi thực hiện thủ tục xác nhận hàng hoá bằng hệ thống VASSCM có thể cung cấp thông tin cho việc cải thiện thủ tục này trong thời gian tới. Các doanh nghiệp sản xuất xuất khẩu là nhóm gặp nhiều khó khăn nhất đối với hệ thống CNTT (30,3%). Trong khi đó, các doanh nghiệp gia công lại là nhóm phản ánh nhiều nhất các khó khăn về sự phối hợp chưa đồng bộ giữa Cơ quan Hải quan và các cơ quan khác có liên quan cũng như vấn đề chưa công khai thông tin, quy trình thực hiện.

HÌNH 4.7

Những khó khăn cụ thể khi thực hiện Thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động (VASSCM), so sánh theo lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp



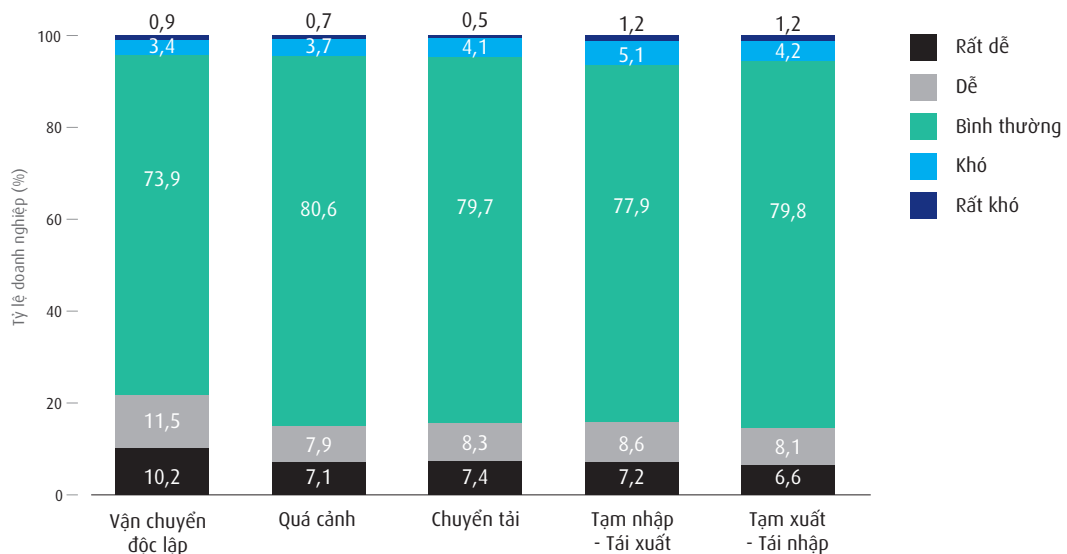
Nguồn: VCCI-TCHQ-USAIID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

Câu hỏi C1.2. Trong quá trình thực hiện Thủ tục xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát qua hệ thống quản lý hải quan tự động tại cảng, kho, bãi (VASSCM) doanh nghiệp gặp phải những khó khăn gì?

Khảo sát 2020 có đề nghị doanh nghiệp đánh giá chi tiết hơn về mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục giám sát liên quan đến vận chuyển độc lập, quá cảnh, chuyển tải, tạm nhập – tái xuất, tạm xuất – tái nhập. Kết quả, vận chuyển độc lập được đánh giá có mức độ thuận lợi cao nhất (21,7% đánh giá dễ/rất dễ), kế đến là khâu tạm nhập – tái xuất (15,8%), chuyển tải (15,7%), quá cảnh (15%) và tạm xuất – tái nhập (14,7%).

HÌNH 4.8

Mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục giám sát liên quan đến 'vận chuyển độc lập, quá cảnh, chuyển tải, tạm nhập – tái xuất, tạm xuất – tái nhập'

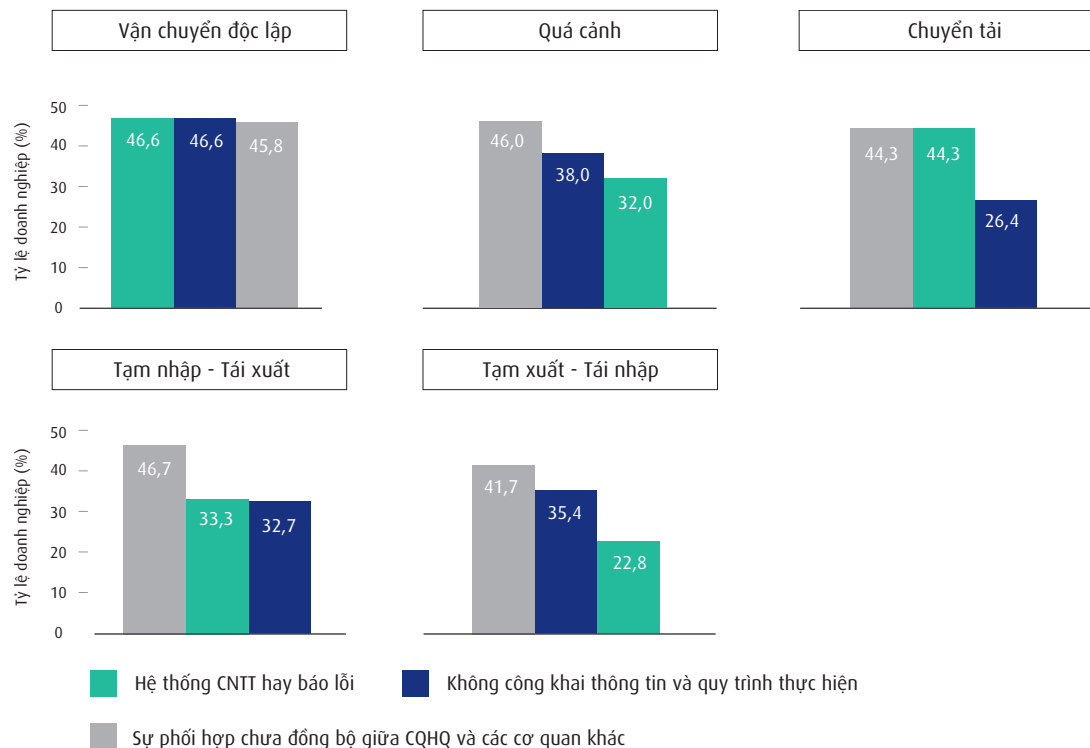


Trong số các doanh nghiệp nhận thấy các thủ tục giám sát liên quan đến “vận chuyển độc lập, quá cảnh, chuyển tải, tạm nhập – tái xuất, tạm xuất – tái nhập” là khó hoặc rất khó, thì những khó khăn cụ thể là gì? Kết quả đánh giá của doanh nghiệp cho thấy, khâu vận chuyển độc lập hầu như các doanh nghiệp đều cảm thấy khó khăn chung ở 3 khâu hệ thống CNTT hay báo lỗi (46,6%), không công khai thông tin, quy trình thực hiện (46,6%), sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác (45,8%).

Tại cả 4 khâu quá cảnh, chuyển tải, tạm nhập – tái xuất, tạm xuất – tái nhập khó khăn lớn nhất đều liên quan đến sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác, đều có tỷ lệ trên 40%, cao nhất tại khâu tạm nhập – tái xuất (46,7%).

HÌNH 4.9

Một số khó khăn cụ thể liên quan đến vận chuyển độc lập, quá cảnh, chuyển tải, tạm nhập – tái xuất, tạm xuất – tái nhập





05

SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC HẢI QUAN

Kỳ cương của công chức hải quan	109
Chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan	111
Kỹ năng giải quyết công việc	113

Khảo sát năm 2020 tìm hiểu đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thực hiện kỷ cương, sự am hiểu chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan tại Cục Hải quan tỉnh, thành phố nơi doanh nghiệp thường thực hiện thủ tục. Những trải nghiệm của doanh nghiệp khi tương tác với công chức hải quan trong quá trình thực hiện các thủ tục hải quan sẽ là nguồn thông tin đầu vào hữu ích để ngành Hải quan tiếp tục cải thiện sự phục vụ của công chức hải quan đối với các doanh nghiệp. Loạt câu hỏi về sự phục vụ của công chức hải quan này được duy trì từ Khảo sát năm 2018, do vậy có thể cung cấp thông tin về những chuyển biến theo thời gian.

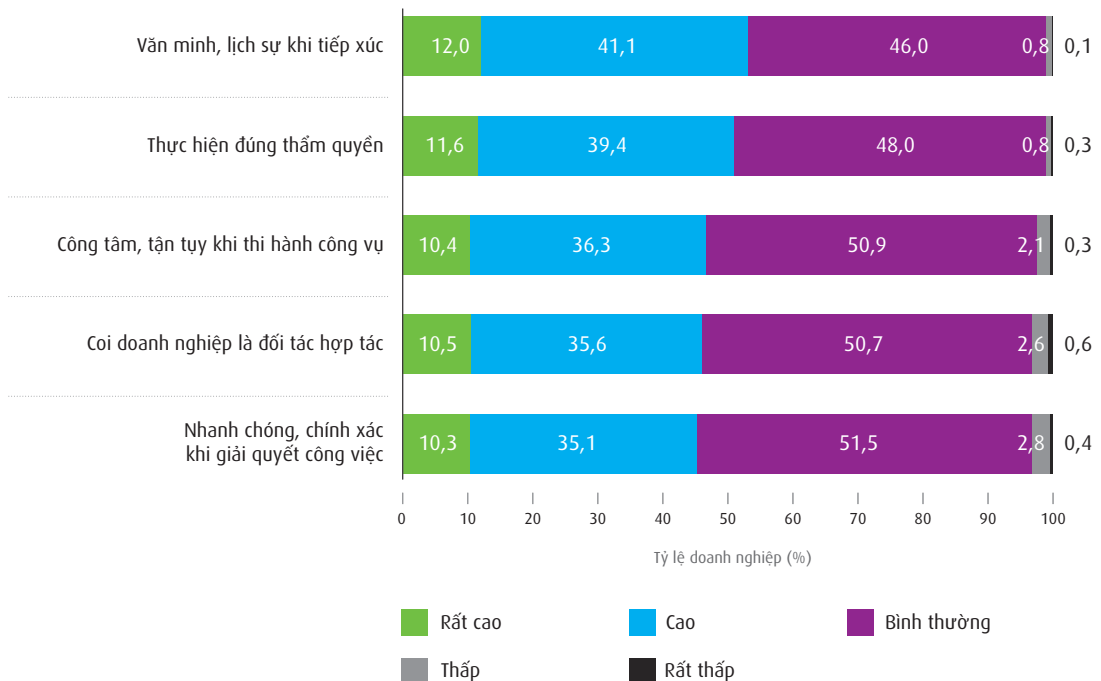
Kỷ cương của công chức hải quan

Mức độ thực hiện kỷ cương của công chức hải quan được đưa vào đánh giá trong Khảo sát 2020 bao gồm 5 nội dung đánh giá: (1) Văn minh, lịch sự khi tiếp xúc; (2) Công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ; (3) Nhanh chóng, chính xác khi giải quyết công việc; (4) Coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác; và (5) Thực hiện đúng thẩm quyền được giao. Các mức đánh giá từ Rất thấp/Thấp/Bình thường/Cao/Rất cao.

Hình 5.1 mô tả kết quả đánh giá của các doanh nghiệp về mức độ thực hiện kỷ cương của công chức hải quan, với sắp xếp từ cao xuống thấp của nhóm doanh nghiệp đánh giá mức độ thực hiện kỷ cương ở mức Cao/Rất cao. Trong đó, các doanh nghiệp đánh giá cao nhất công chức hải quan về tiêu chí văn minh, lịch sự khi tiếp xúc (53%), thực hiện đúng thẩm quyền (51%), công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ (47%), coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác (46%), cuối cùng là nhanh chóng, chính xác khi giải quyết công việc (45%).

HÌNH 5.1

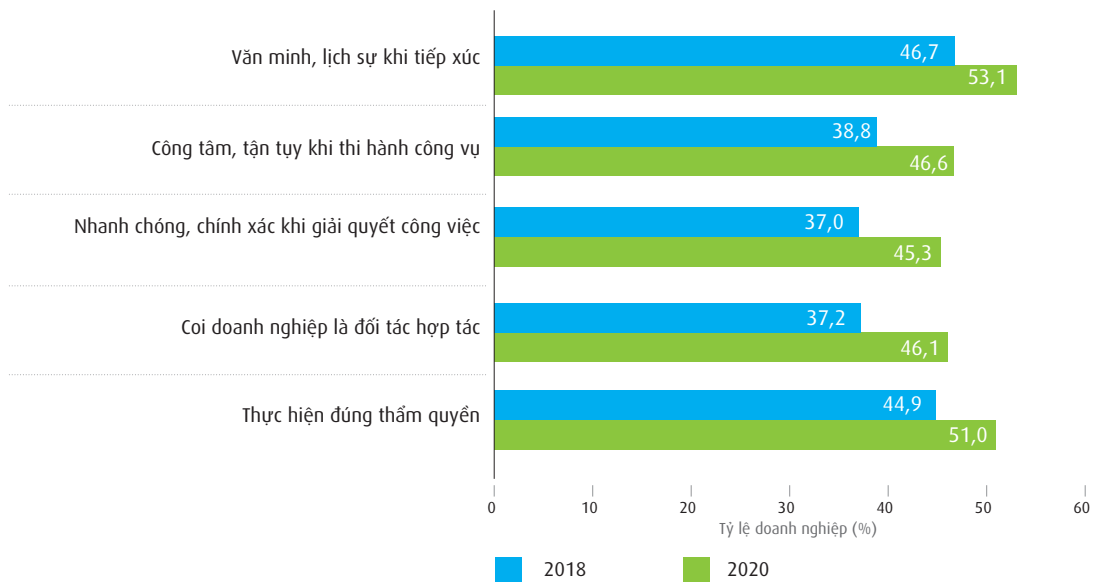
Đánh giá mức độ thực hiện kỷ cương của công chức hải quan



So sánh theo thời gian các nội dung cụ thể, có thể thấy sự chuyển biến rõ rệt trong mức độ thực hiện kỷ cương của công chức hải quan theo đánh giá của doanh nghiệp trên cả 5 nội dung đánh giá. Trong đó, những chuyển biến tích cực nhất so với năm 2018 là tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với công chức hải quan “coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác” (tăng 8,9 điểm phần trăm) và “nhanh chóng, chính xác khi giải quyết công việc” (tăng 8,4 điểm phần trăm).

HÌNH 5.2

Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá cao về kỷ cương của công chức hải quan - so sánh thay đổi theo thời gian (%)



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.
Câu hỏi D1. Doanh nghiệp vui lòng đánh giá mức độ thực hiện kỷ cương của công chức hải quan theo các nội dung dưới đây.

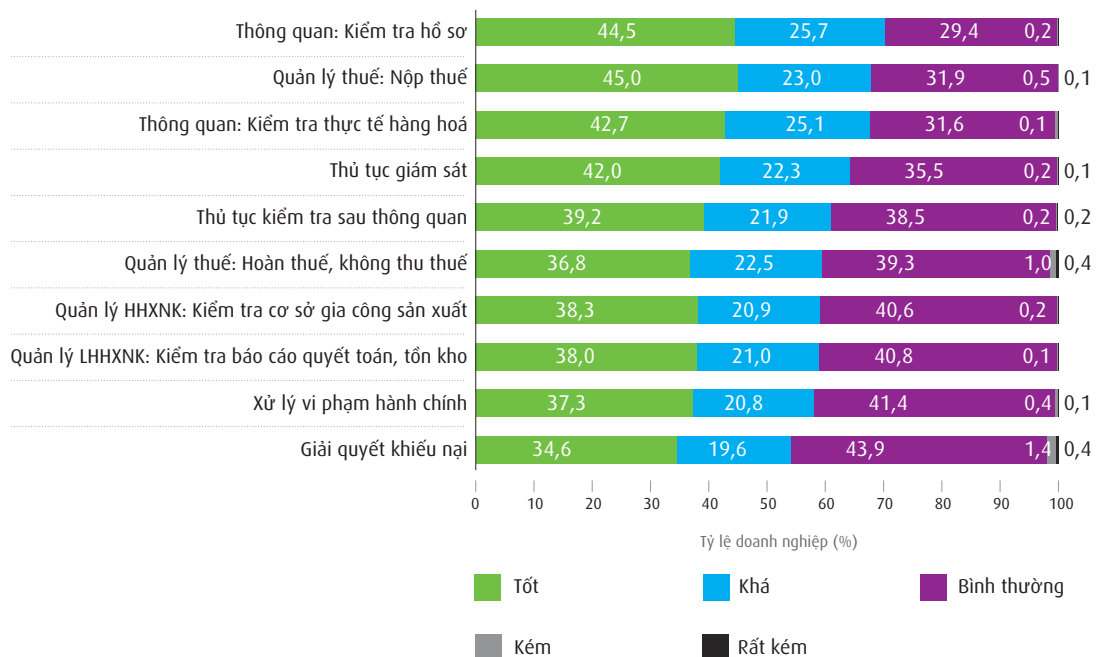
Chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan

Khảo sát 2020 có đề nghị doanh nghiệp đánh giá mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan trong 7 lĩnh vực thủ tục mà doanh nghiệp thường thực hiện. Đó là: (1) Thủ tục thông quan; (2) Thủ tục quản lý thuế; (3) Thủ tục quản lý hàng hoá gia công, sản xuất xuất khẩu, chế xuất; (4) Thủ tục giám sát; (5) Thủ tục kiểm tra sau thông quan; (6) Xử lý vi phạm hành chính; và (7) Giải quyết khiếu nại. Các mức đánh giá từ Rất kém/Kém/Bình thường/Khá và Tốt.

Kết quả đánh giá mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan trong các lĩnh vực thủ tục được thể hiện tại Hình 5.3, với sắp xếp từ cao xuống thấp của tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá ở mức Tốt và Khá. Theo đó, doanh nghiệp đánh giá mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ hải quan cao nhất trong kiểm tra hồ sơ (thủ tục thông quan), kế đến là trong Nộp thuế (Thủ tục quản lý thuế) và Kiểm tra thực tế hàng hoá (thủ tục thông quan). Một số lĩnh vực khác vốn khó nhận được những đánh giá tích cực của doanh nghiệp như Xử lý vi phạm hành chính và Giải quyết khiếu nại, vẫn lần lượt có 58% và 54% doanh nghiệp đánh giá mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ hải quan ở những khâu này ở mức Tốt/Khá.

HÌNH 5.3

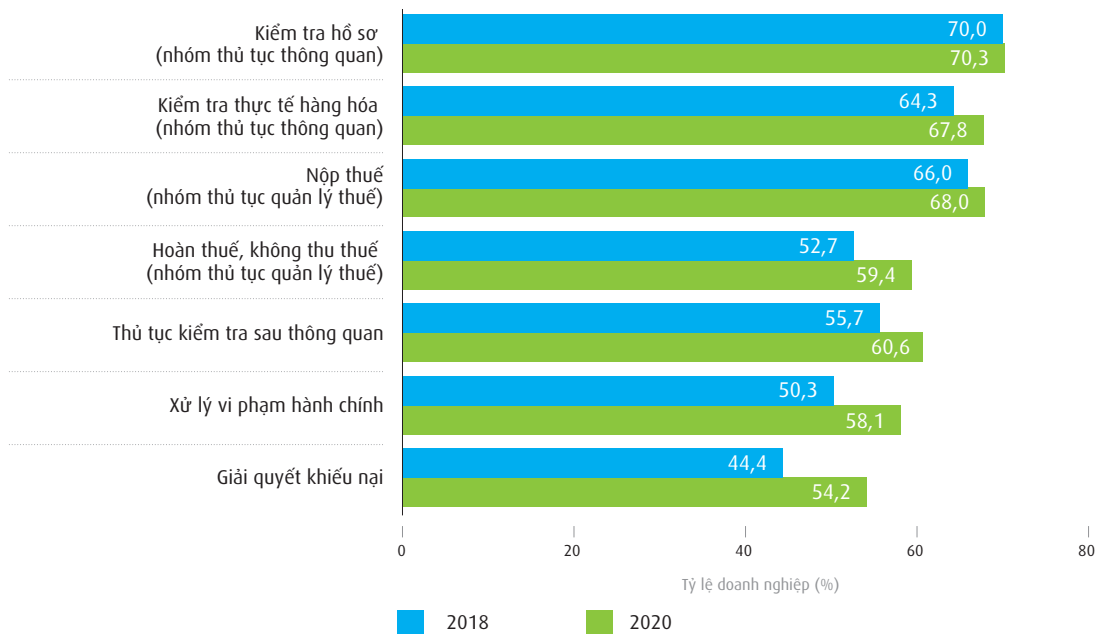
Đánh giá chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan



Đánh giá của doanh nghiệp về mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ hải quan cũng có sự chuyển biến tích cực theo thời gian. Trên toàn bộ các khâu/linh vực thủ tục được khảo sát, tỷ lệ doanh nghiệp lựa chọn ở mức Tốt/Khá của năm 2020 đều có tăng so với năm 2018. Trong đó, tăng nhiều nhất là đánh giá của doanh nghiệp về mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan ở khâu Giải quyết khiếu nại (tăng 9,8 điểm phần trăm) và Xử lý vi phạm hành chính (7,8 điểm phần trăm).

HÌNH 5.4

Đánh giá chung về chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan - so sánh theo thời gian



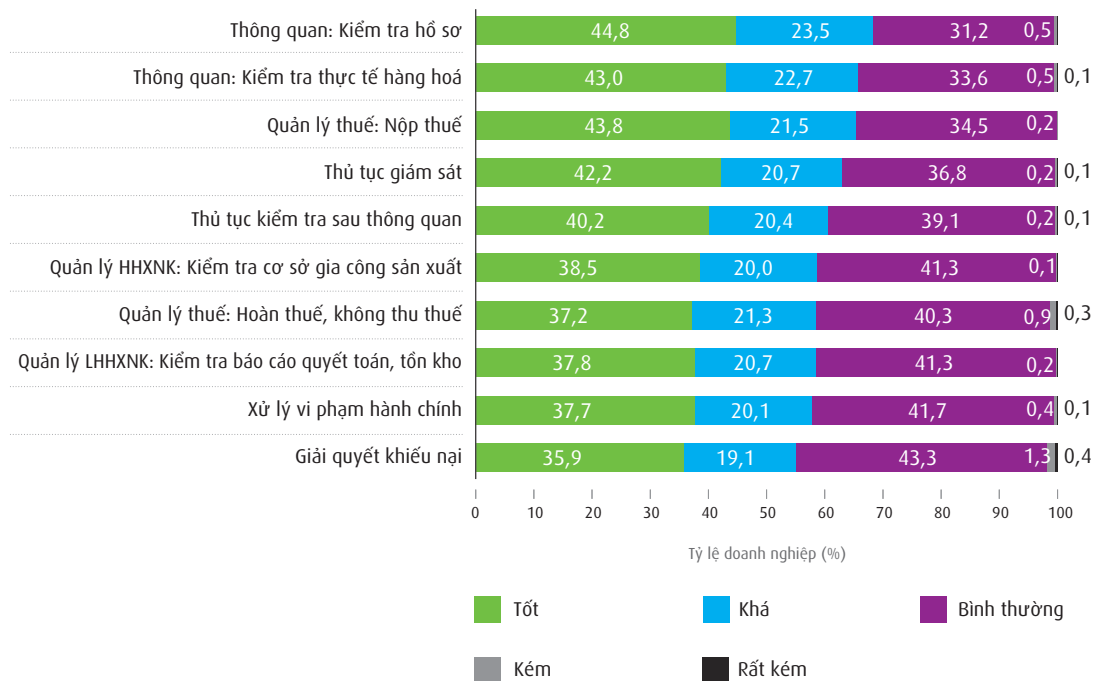
Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2018 và 2020.
Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ của công chức hải quan: Tốt/Khá

Kỹ năng giải quyết công việc

Khảo sát năm 2020 cũng đề nghị doanh nghiệp đánh giá về kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan ở 7 nhóm lĩnh vực với các mức đánh giá tương tự như về mức độ am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ đã nêu ở mục 5.2. Kết quả cho thấy phần lớn các doanh nghiệp đánh giá ở mức Tốt/Khá về kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan. Theo đó, cao nhất là trong khâu Kiểm tra hồ sơ, Kiểm tra thực tế hàng hoá (Thủ tục thông quan) và Nộp thuế (Thủ tục quản lý thuế). Chi tiết thể hiện ở Hình 5.5, với sắp xếp từ cao xuống thấp theo tỷ lệ doanh nghiệp lựa chọn mức Tốt/Khá cho các khâu thủ tục cụ thể.

HÌNH 5.5

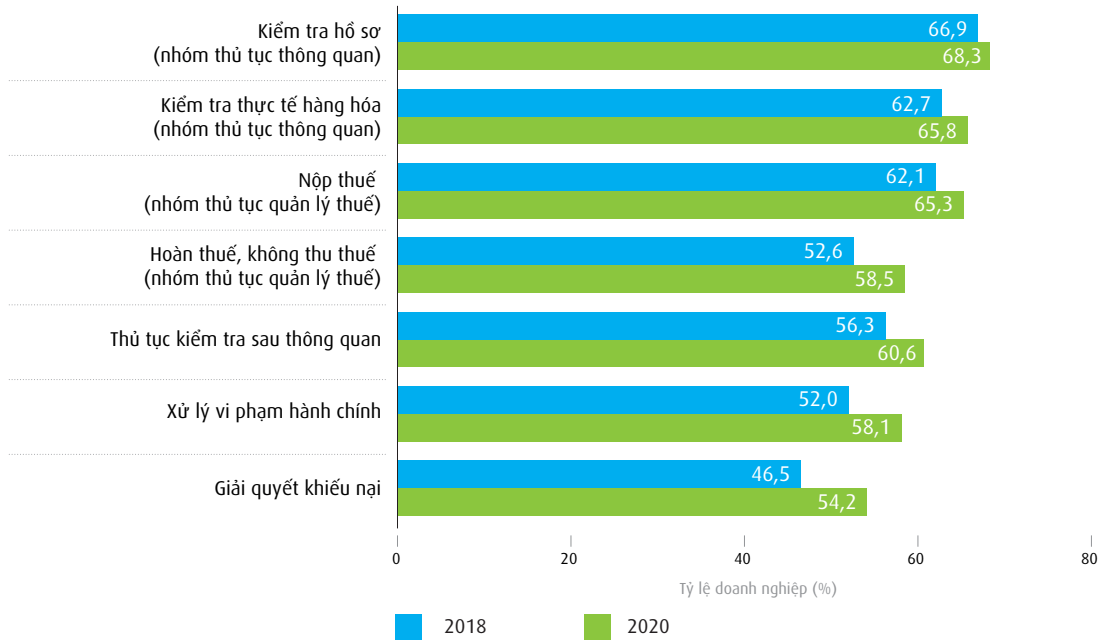
Đánh giá kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan



Tương tự như các nội dung về kỹ cương và chuyên môn, nghiệp vụ nêu trên, đánh giá của doanh nghiệp về kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan trong điều tra năm 2020 cũng sự gia tăng so với kết quả điều tra năm 2018. Chi tiết thể hiện ở Hình 5.6 dưới đây.

HÌNH 5.6

Đánh giá chung về kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan - so sánh thay đổi theo thời gian



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2018 và 2020.
Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan: Tốt/Khá

HỘP 5.1

Một số khía cạnh mà công chức Hải quan cần cải thiện

Bên cạnh những đánh giá tích cực của số đông doanh nghiệp về công chức xử lý TTHC hải quan, các doanh nghiệp cũng nêu ra một vài khía cạnh cần cải thiện.

Các doanh nghiệp cho rằng số lượng cán bộ hải quan hiện nay có thể còn ít hoặc do phân công chưa phù hợp nên việc giải quyết thủ tục còn chậm chạp. Các cơ quan Hải quan cần xem xét bố trí lực lượng nhân sự kịp thời để doanh nghiệp không phải chờ đợi giải quyết hồ sơ thủ tục quá lâu.

Bên cạnh đó, chuyên môn của một số cán bộ Hải quan cần cải thiện. Chẳng hạn, cùng 1 mặt hàng nhưng cách hiểu và cách giải quyết thủ tục của các cán bộ Hải quan giữa các Chi cục Hải quan vẫn có những lúc khác biệt. Đó là chưa kể có những khác biệt khác giữa cán bộ Hải quan và doanh nghiệp về những điều khoản được quy định trong văn bản pháp luật nhưng cán bộ Hải quan không đưa ra được những luận điểm thuyết phục.

Một số doanh nghiệp cũng chưa hài lòng với hiệu quả phản hồi của các cán bộ Hải quan. Tình trạng doanh nghiệp gửi thư khiếu nại hoặc gửi công văn đến cơ quan mà không được phản hồi lại xem thư có được tiếp nhận không và liệu vấn đề được giải quyết ra sao. Năng lực chủ động của các cơ quan Hải quan ở một số địa phương còn thấp khi cán bộ Hải quan ít khi xây dựng và triển khai hiệu quả các chương trình phổ biến thông tin mới về luật pháp, chính sách đến doanh nghiệp.

Nguồn: Tổng hợp ý kiến trả lời bổ sung của một số doanh nghiệp tham gia khảo sát



06

CÁC NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ KHÁC

Một số thủ tục quản lý và kiểm tra
chuyên ngành 118

Chi phí ngoài quy định trong thực hiện
thủ tục xuất nhập khẩu 138

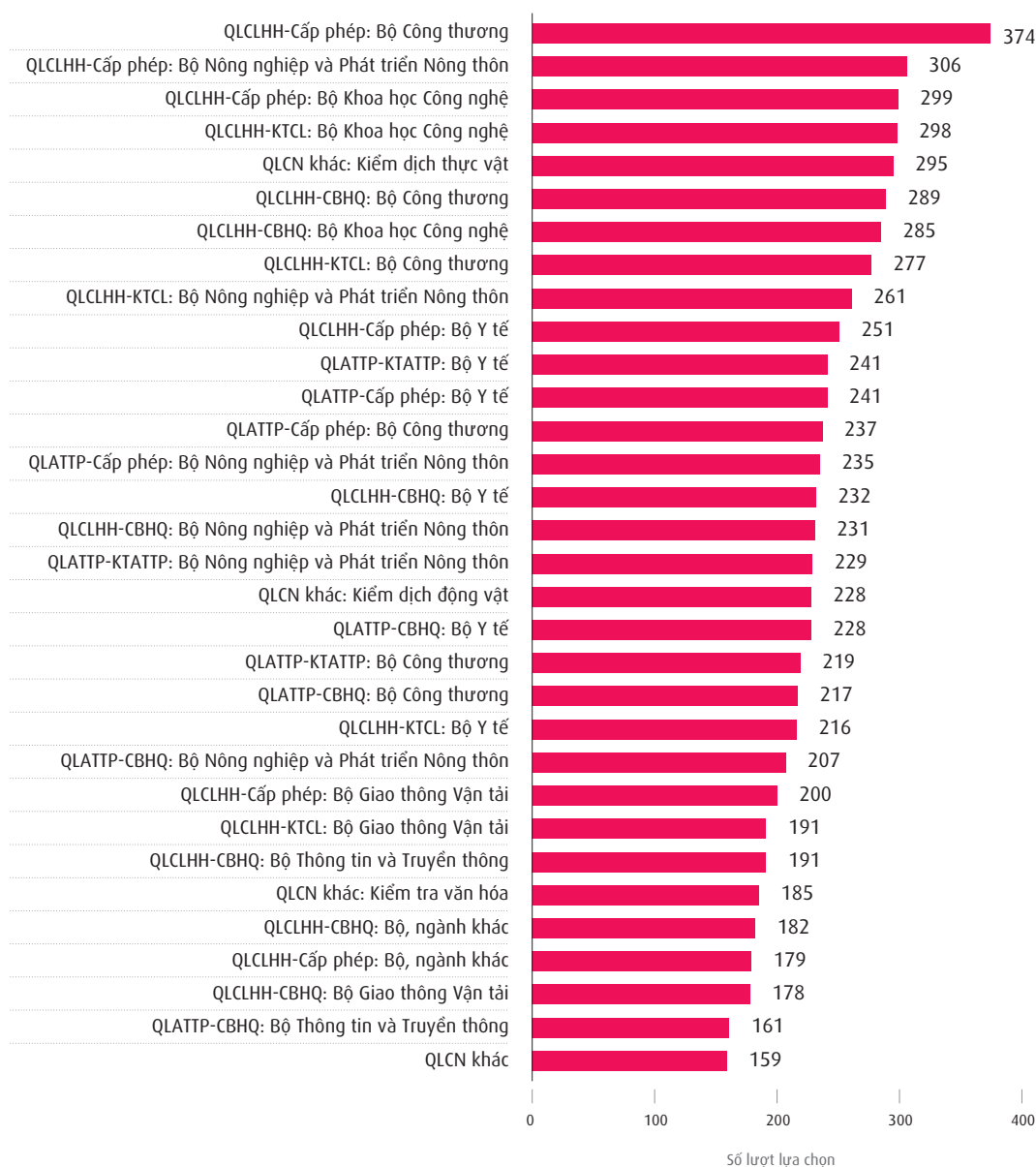
Một số thủ tục quản lý và kiểm tra chuyên ngành

Khảo sát năm 2020 để nghị doanh nghiệp lựa chọn và đánh giá chi tiết những thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành đã từng thực hiện trong năm vừa qua. Theo đó, các thủ tục được nhóm theo các lĩnh vực: (1) Quản lý chất lượng hàng hóa (QLCLHH), liên quan tới thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương, thủ tục công bố hợp quy, thủ tục kiểm tra chất lượng; (2) Quản lý an toàn thực phẩm, liên quan tới các thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương và thủ tục công bố hợp quy; (3) Quản lý chuyên ngành khác. Mỗi thủ tục này đều gắn cụ thể với một số bộ, ngành có liên quan.

Trong số các doanh nghiệp cho biết đã từng thực hiện thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành trong năm vừa qua, phần lớn các doanh nghiệp có thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực QLCLHH của Bộ Công Thương (374 lượt lựa chọn), Bộ NN&PTNT (306 lượt lựa chọn), Bộ Khoa học và Công nghệ (299 lượt lựa chọn), kể đến là thủ tục kiểm tra chất lượng (lĩnh vực QLCLHH) của Bộ Khoa học và Công nghệ (298 lượt lựa chọn) và kiểm dịch thực vật (295 lượt lựa chọn). Năm nhóm thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành trên cũng là những nhóm thủ tục được doanh nghiệp phản ánh nhiều nhất trong khảo sát năm 2020. Chi tiết kết quả được thể hiện ở hình dưới đây.

HÌNH 6.1

Doanh nghiệp thường thực hiện những thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành nào?



Các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành được phân nhóm theo các lĩnh vực như đã nêu ở trên, bao gồm: quản lý chất lượng hàng hóa (QLCLHH), quản lý an toàn thực phẩm (QLATTP) và các lĩnh vực quản lý chuyên ngành khác. Báo cáo này sẽ đi sâu vào phân tích việc tuân thủ các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành của doanh nghiệp tại hai lĩnh vực chính: QLCLHH và QLATTP.

6. CÁC NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ KHÁC

Một số thủ tục quản lý và kiểm tra chuyên ngành

Doanh nghiệp được đề nghị đánh giá về mức độ thuận lợi khi tuân thủ các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành theo 5 mức: Dễ/ Tương đối dễ/ Bình thường/ Tương đối khó/ Khó. Kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn các doanh nghiệp cho biết việc tuân thủ các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành của các bộ ngành ở mức “bình thường” (với tỷ lệ dao động trong khoảng từ 65 – 70%). Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá các thủ tục là “tương đối dễ” thực hiện chỉ ở mức khá thấp, trong khoảng từ 10 – 15%.

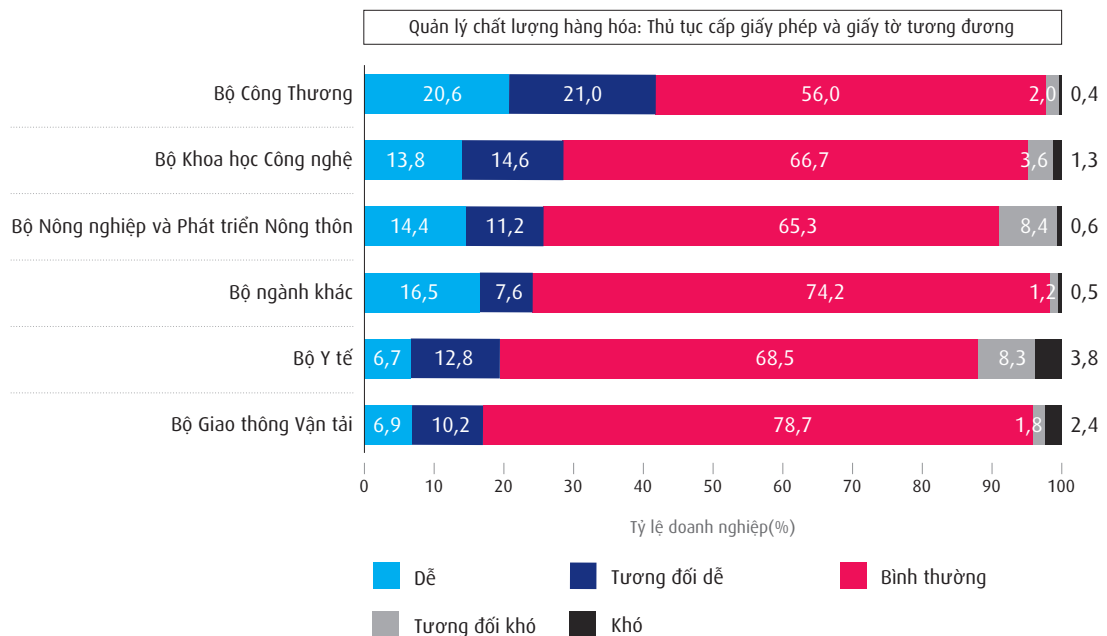
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HÀNG HOÁ

Lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hoá bao gồm 3 thủ tục chính: (1) thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương, (2) thủ tục công bố hợp quy và (3) thủ tục kiểm tra chất lượng.

Hình 6.2 thể hiện đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hoá. Theo đó, tỷ lệ doanh nghiệp gặp thuận lợi cao nhất khi tuân thủ thủ tục này là đối với Bộ Công Thương (41,6%), kế đến là Bộ Khoa học Công nghệ (28,4%). Thấp nhất là Bộ Giao thông Vận tải (17,1%).

HÌNH 6.2

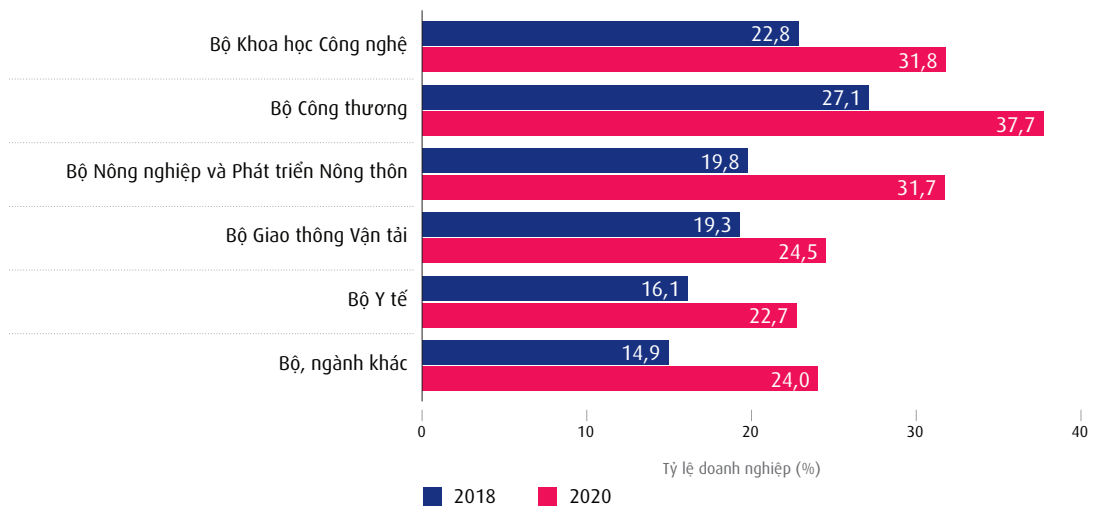
Doanh nghiệp thường thực hiện những thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành nào?



Hình 6.3 mô tả đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp phép và giấy tờ tương đương trong quản lý chất lượng hàng hoá của năm 2020 so với năm 2018. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ trong thực hiện thủ tục của các bộ, ngành đều có sự cải thiện theo thời gian. Trong đó, chuyển biến nhiều nhất là tại Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn và Bộ Công thương.

HÌNH 6.3

Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa - vực quản lý chất lượng hàng hóa theo thời gian

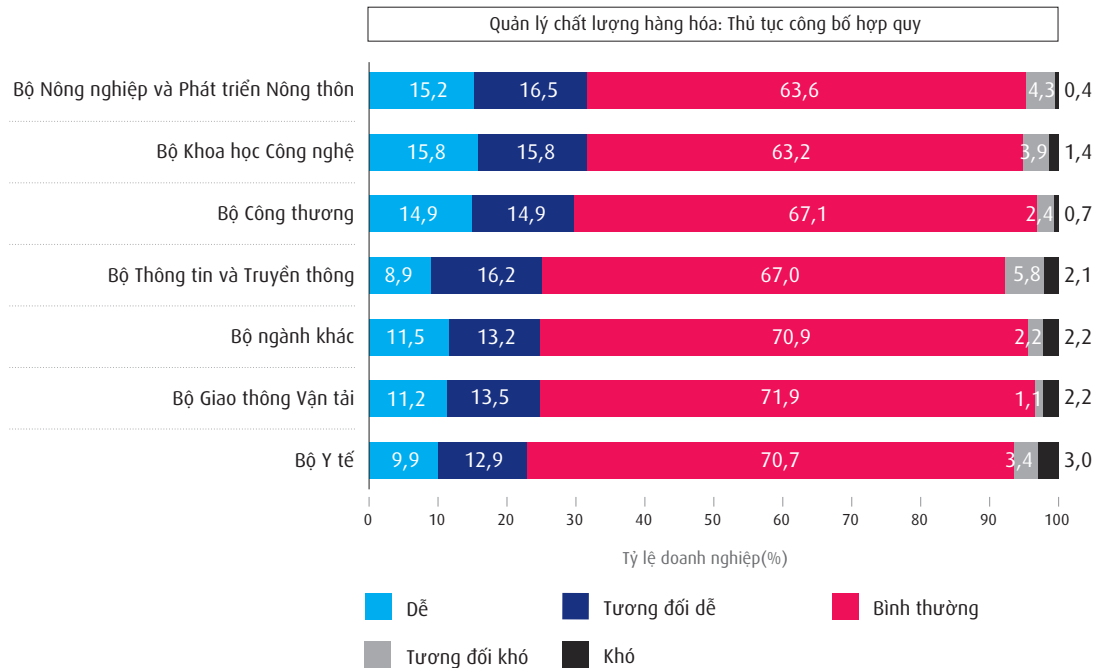


Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2018 và 2020.
 Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong quản lý chất lượng hàng hoá: Dễ/Tương đối dễ

Đối với thủ tục công bố hợp quy trong QLCLHH, tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện dễ/tương đối dễ không quá khác biệt nhau giữa các bộ, ngành. Cao nhất là tại Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (31,7%) và Bộ Khoa học Công nghệ (31,6%), thấp nhất là tại Bộ Y tế (22,8%).

HÌNH 6.4

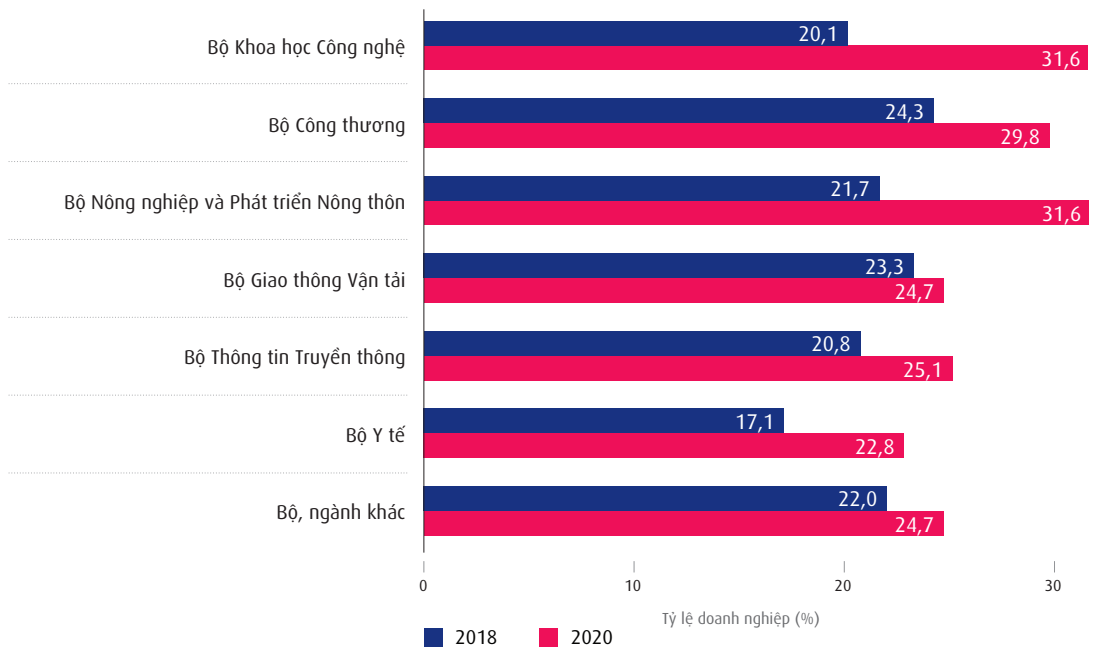
Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa



Việc thực hiện thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hoá cũng có sự chuyển biến tích cực theo thời gian (Hình 6.5). Bộ Khoa học Công nghệ và Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn là hai bộ có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện của năm 2020 gia tăng so với năm 2018 là nhiều nhất.

HÌNH 6.5

Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa theo thời gian



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2018 và 2020.
 Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá thủ tục công bố hợp quy trong quản lý chất lượng hàng hoá: Dễ/Tương đối dễ

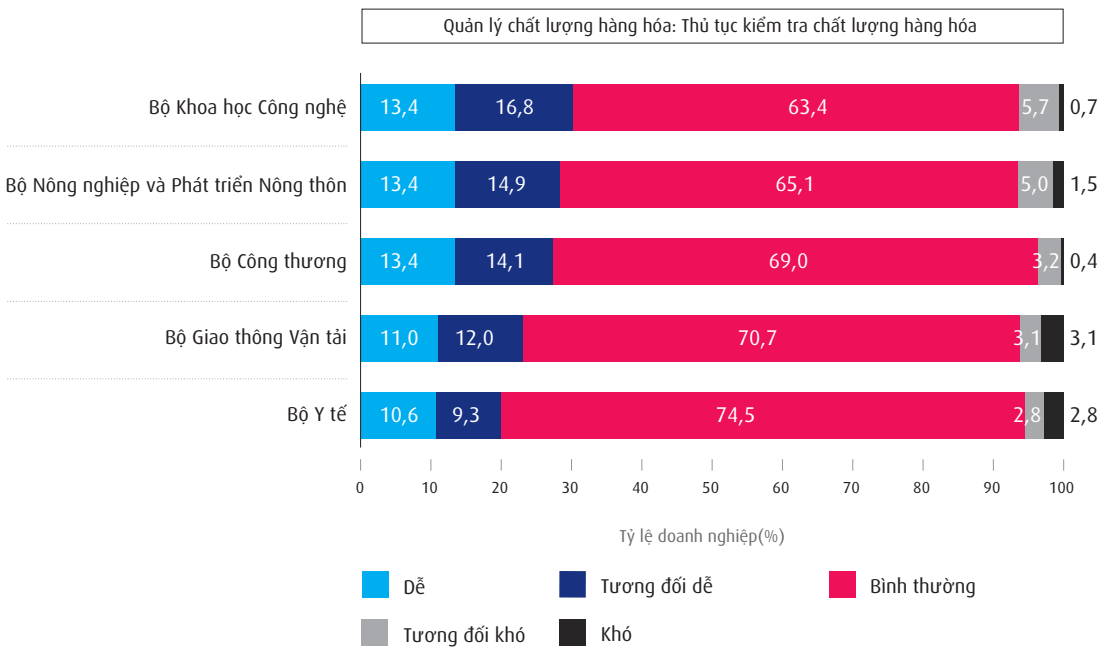
6. CÁC NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ KHÁC

Một số thủ tục quản lý và kiểm tra chuyên ngành

Khi thực hiện thủ tục kiểm tra chất lượng trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hoá, doanh nghiệp gặp thuận lợi nhiều nhất là tại Bộ Khoa học Công nghệ (30,2%), kế đến là tại Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (28,3%). Nơi có tỷ lệ doanh nghiệp cho biết dễ/tương đối dễ thấp nhất trong thực hiện thủ tục này là Bộ Y tế (19,9%).

HÌNH 6.6

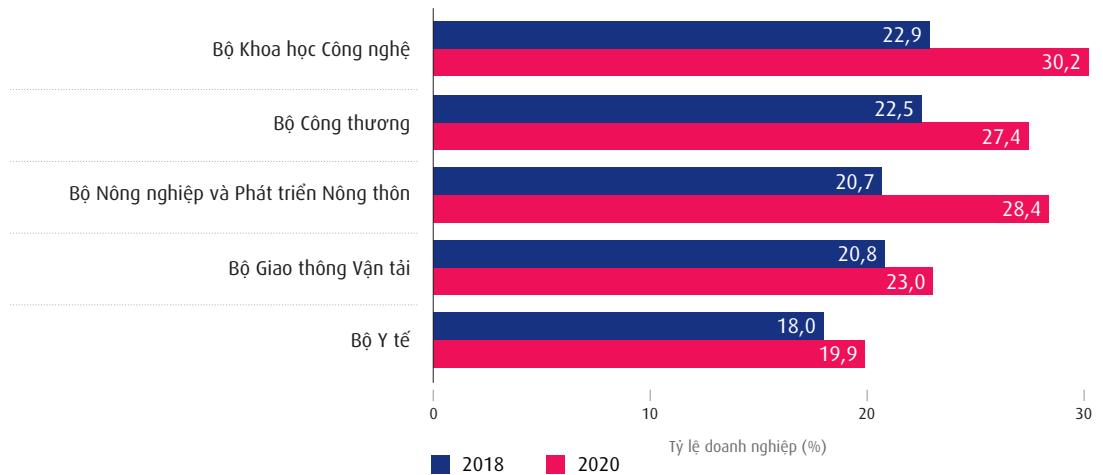
Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hóa trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa



Hình 6.7 trình bày đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục kiểm tra chất lượng trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hoá theo thời gian. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện thủ tục này của năm 2020 đều có sự gia tăng so với năm 2018. Trong đó, Bộ Khoa học Công nghệ và Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tiếp tục có sự cải thiện nhiều nhất.

HÌNH 6.7

Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hóa trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2018 và 2020.
 Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá thủ tục kiểm tra chất lượng trong quản lý chất lượng hàng hoá: Dễ/Tương đối dễ

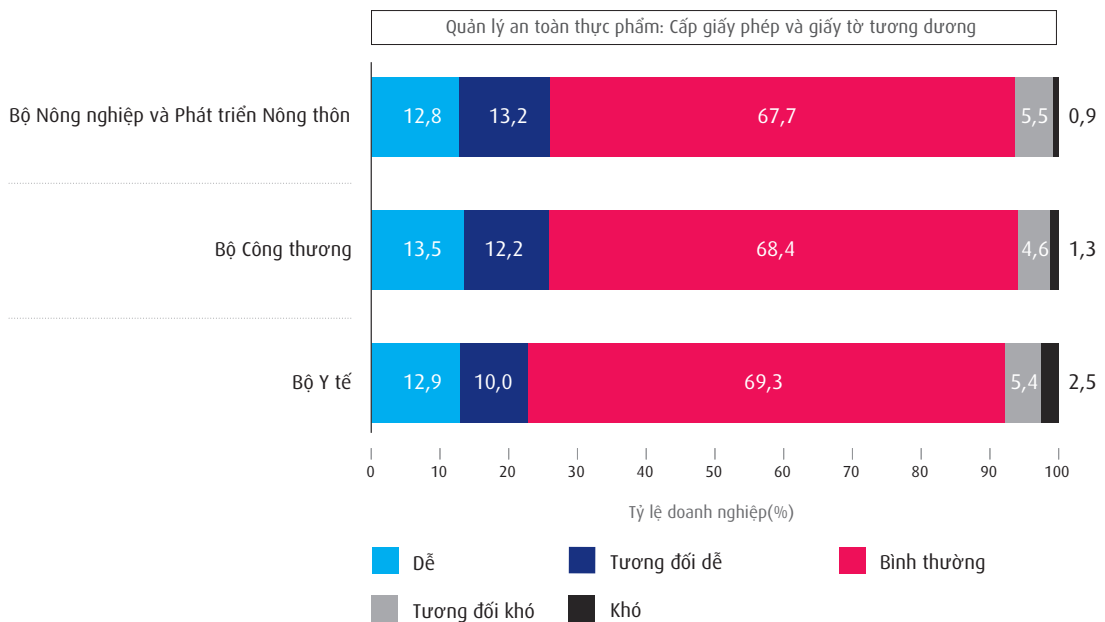
QUẢN LÝ AN TOÀN THỰC PHẨM

Lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm (QLATTP) bao gồm 3 các thủ tục chính: (1) Thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương; (2) Thủ tục công bố hợp quy và (3) Thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm (ATTP). Giống như lĩnh vực QLCLHH, lĩnh vực QLATTP nhìn chung nhận được những đánh giá tích cực về mức độ thuận lợi trong việc tuân các thủ tục so với khảo sát năm 2018.

Trước hết, đối với nhóm thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương, tỷ lệ doanh nghiệp gặp thuận lợi cao nhất khi thực hiện thủ tục tại Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (26%). Bộ Công Thương có 25,7% doanh nghiệp thực hiện thủ tục này cho biết là dễ/tương đối dễ thực hiện. Đối với Bộ Y tế, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện thủ tục ở mức dễ/tương đối dễ là 22,9%.

HÌNH 6.8

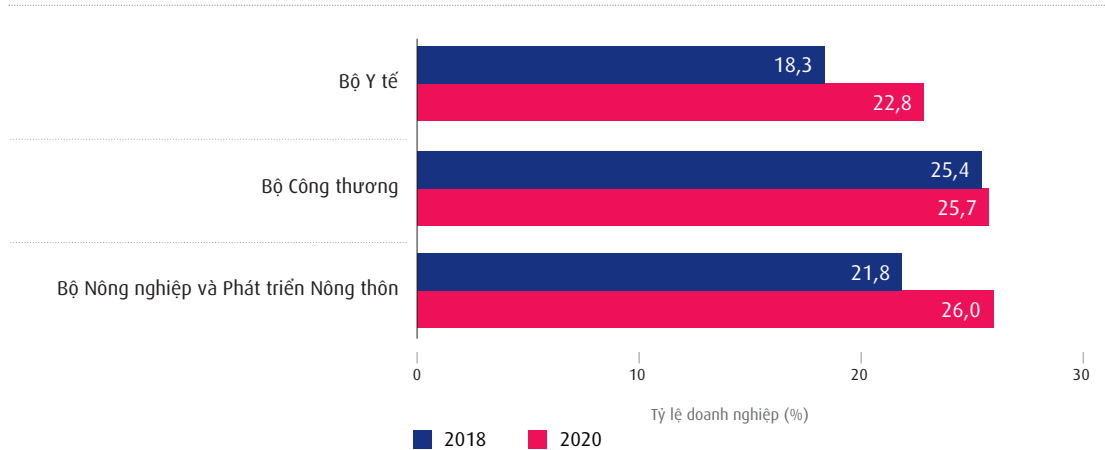
Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm



Hình 6.9 trình bày đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm theo thời gian. So với 2018, Bộ Y tế là nơi có sự chuyển biến mạnh mẽ nhất, theo đánh giá của doanh nghiệp vào năm 2020.

HÌNH 6.9

Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm theo thời gian



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2018 và 2020.
Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá thủ tục cấp phép và giấy tờ tương đương trong quản lý an toàn thực phẩm: Dễ/Tương đối dễ

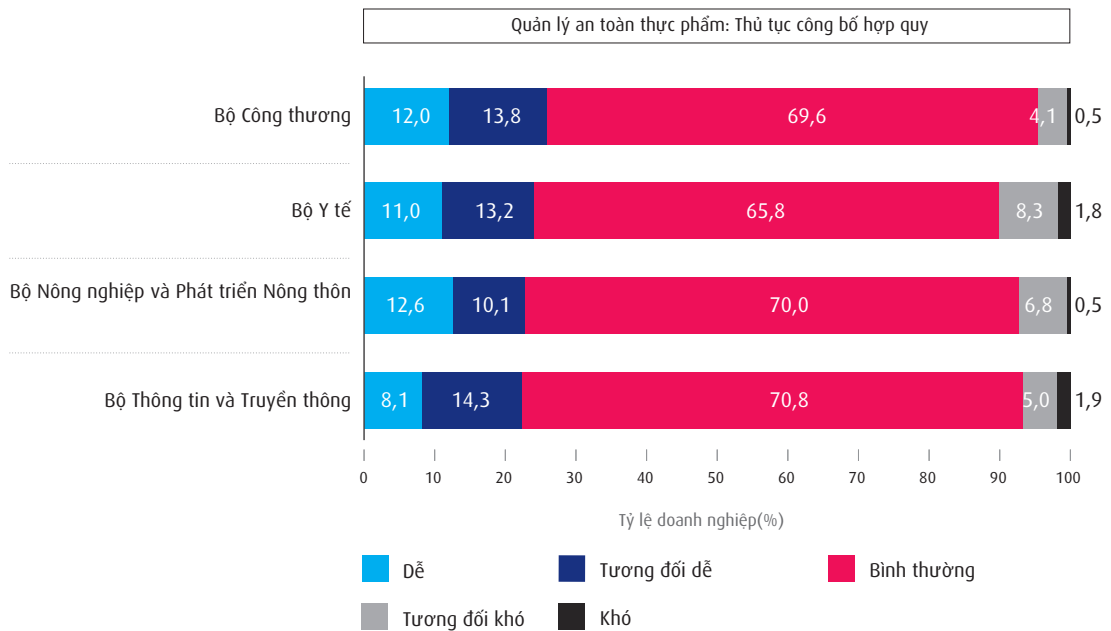
6. CÁC NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ KHÁC

Một số thủ tục quản lý và kiểm tra chuyên ngành

Với nhóm thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm, tỷ lệ doanh nghiệp gặp thuận lợi cao nhất khi thực hiện thủ tục tại Bộ Công thương (25,8%). Bộ Y tế và Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn lần lượt có 24,2% và 22,7% doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục là dễ/tương đối dễ. Với Bộ Thông tin và Truyền thông, tỷ lệ doanh nghiệp cùng chung nhận định này là 22,4%.

HÌNH 6.10

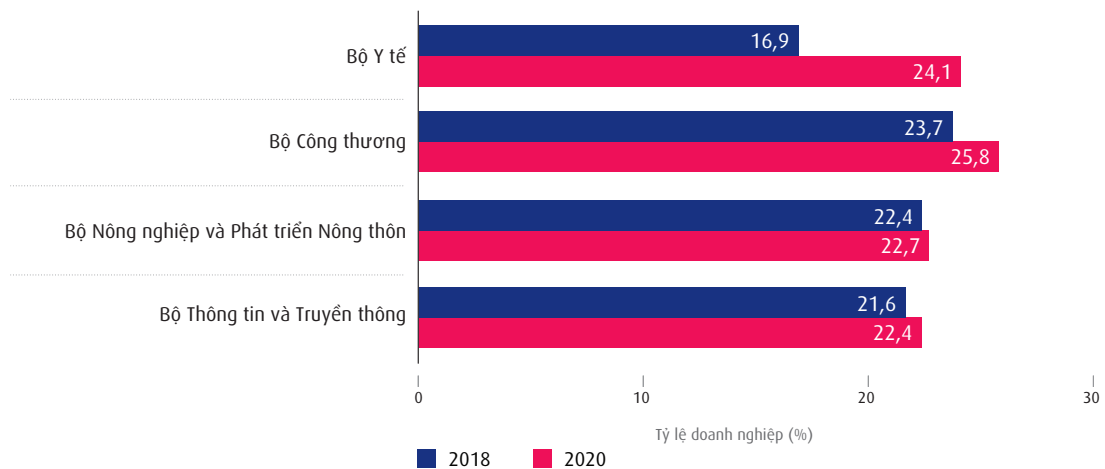
Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm theo thời gian



Khảo sát năm 2020 cũng cho thấy các doanh nghiệp thuận lợi hơn trong thực hiện thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm so với năm 2018 (Hình 6.10). Trong đó, cải thiện rõ rệt nhất có thể quan sát thấy đối với các doanh nghiệp thực hiện thủ tục này tại Bộ Y tế.

HÌNH 6.11

Mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục công bố hợp quy trong lĩnh vực quản lý an toàn

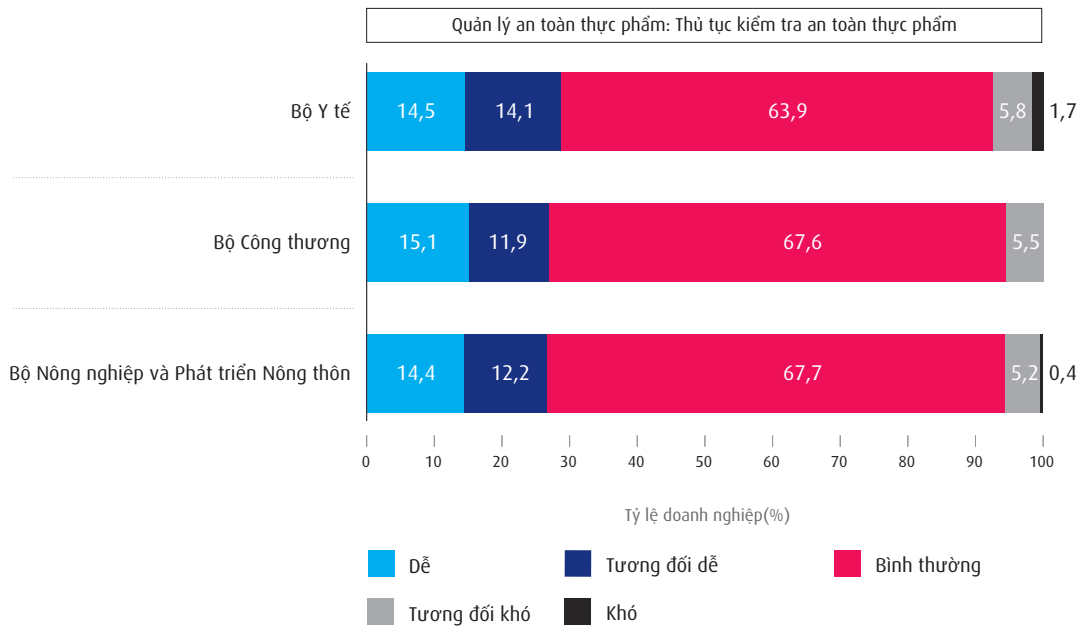


Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2018 và 2020.
Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá thủ tục công bố hợp quy trong quản lý an toàn thực phẩm: Dễ/Tương đối dễ

Hình 6.12 trình bày kết quả đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm trong QLATTP. Bộ Y tế là cơ quan được doanh nghiệp đánh giá có mức độ thuận lợi khi thực hiện tuân thủ thủ tục cao nhất, với tỷ lệ 28,6% doanh nghiệp cho rằng các thủ tục ở mức "dễ" hoặc "tương đối dễ". Với Bộ Công Thương và Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện lần lượt ở mức 27% và 26,6%.

HÌNH 6.12

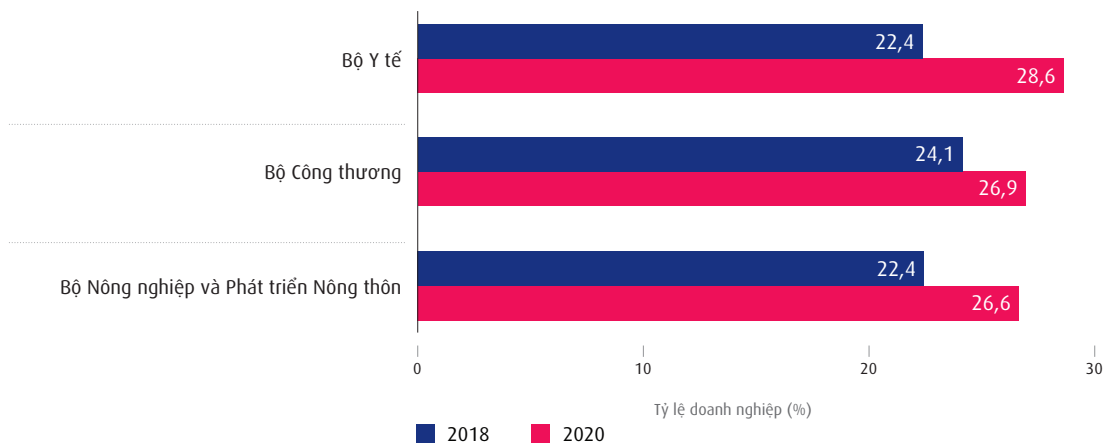
Đánh giá mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm trong quản lý an toàn thực phẩm



Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm cũng có sự chuyển biến theo thời gian. Bộ Y tế là cơ quan được doanh nghiệp đánh giá có cải thiện nhiều nhất khi so sánh kết quả điều tra năm 2020 với năm 2018. Chi tiết thể hiện ở Hình 6.13 dưới đây.

HÌNH 6.13

Đánh giá mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm theo thời gian



Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.
Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm trong quản lý an toàn thực phẩm: Dễ/Tương đối dễ

HỘP 6.1

Một số vấn đề bất cập còn tồn tại trong hoạt động quản lý, kiểm tra chuyên ngành

Thông qua các ý kiến cụ thể được doanh nghiệp cung cấp, dữ liệu từ khảo sát chỉ ra một số bất cập còn tồn tại trong hoạt động quản lý, kiểm tra chuyên ngành của các Bộ ngành có liên quan.

Thứ nhất, trình tự thủ tục kiểm tra chuyên ngành còn rất phức tạp với các doanh nghiệp. Thực tế cho thấy trình tự, thủ tục có nhiều khác biệt tùy theo Bộ ngành quản lý và loại hình hàng hóa. Việc kiểm tra chuyên ngành cũng liên quan đến các luật chuyên ngành và các nghị định hướng dẫn, trong khi đó cách hiểu và cách triển khai của các Bộ ngành lại chưa thống nhất. Điều này khiến doanh nghiệp phải làm nhiều thủ tục tại nhiều cơ quan khác nhau.

Thứ hai, danh mục hàng hóa thuộc diện kiểm tra chuyên ngành quá nhiều. Các doanh nghiệp cho rằng các Bộ ngành cần xem xét giảm số nhóm sản phẩm, giảm số lượng dòng hàng cần kiểm tra và giảm số lượng các lô hàng phải kiểm tra. Việc kiểm tra cần thực hiện triệt để theo nguyên tắc đánh giá rủi ro, kiểm tra theo xác suất. Chẳng hạn, những hàng hóa có nguy cơ đến sức khỏe con người, an ninh quốc gia thì mới cần kiểm tra.

Thứ ba, việc thực hiện kiểm tra chuyên ngành còn phiền hà. Một số doanh nghiệp phản ánh tình trạng chồng chéo trong kiểm tra chuyên ngành. Ví dụ, tồn tại những mặt hàng thuộc diện kiểm tra an toàn thực phẩm do Bộ Công Thương và Bộ Y tế quản lý. Bộ Y tế đồng thời cũng kiểm tra tiếp mặt hàng vì thuộc danh mục được liệt. Mặt hàng cũng phải kiểm dịch động vật/thực vật bởi Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn.

Thủ tục kiểm tra chuyên ngành tuy đa số được thực hiện kiểm tra tập trung tại các cửa khẩu nhưng vẫn có những trường hợp doanh nghiệp phải tới tận các Bộ ngành mới giải quyết xong việc. Thực tế này gây rất nhiều phiền toái do gia tăng chi phí, thời gian tuân thủ của doanh nghiệp.

Thứ tư, doanh nghiệp mong muốn hoạt động kiểm tra chuyên ngành có thể được xã hội hóa. Theo đó, để việc giải quyết thủ tục kiểm tra chuyên ngành nhanh hơn, các cơ quan Hải quan và các Bộ quản lý chuyên ngành có thể nghiên cứu các phương án ủy quyền hoặc chỉ định nhiều cơ quan, tổ chức có năng lực tham gia công tác kiểm tra chuyên ngành.

Nguồn: Tổng hợp ý kiến trả lời bổ sung của một số doanh nghiệp tham gia khảo sát

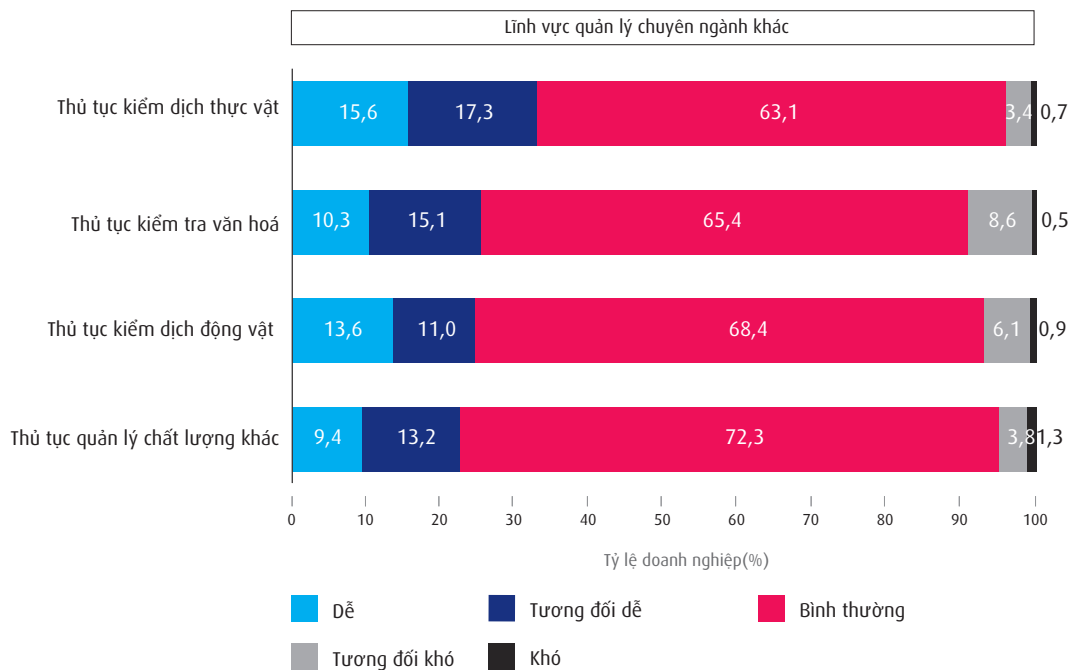
CÁC LĨNH VỰC QUẢN LÝ CHUYÊN NGÀNH KHÁC

Các thủ tục trong những lĩnh vực quản lý chuyên ngành khác trong Khảo sát năm 2020 bao gồm thủ tục kiểm dịch động vật, thủ tục kiểm dịch thực vật, thủ tục kiểm tra văn hoá và thủ tục quản lý chất lượng khác.

Kết quả khảo sát năm 2020 cho thấy, trong lĩnh vực quản lý chuyên ngành khác, thủ tục kiểm dịch thực vật có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện là cao nhất, với 32,9%. Hai thủ tục kiểm tra văn hoá và thủ tục kiểm dịch thực vật lần lượt có 25,4% và 24,6% doanh nghiệp cho biết dễ/tương đối dễ thực hiện.

HÌNH 6.14

Mức độ thuận lợi khi tuân thủ quản lý chuyên ngành khác



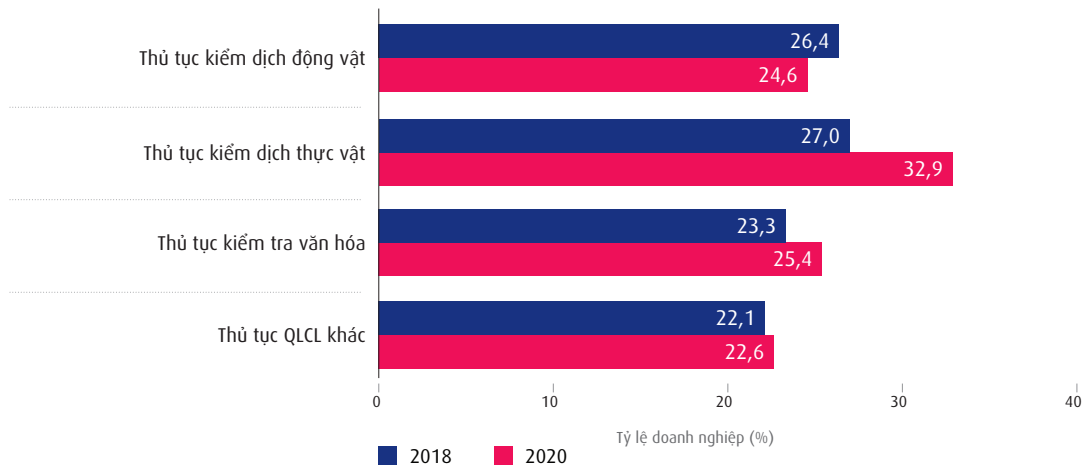
6. CÁC NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ KHÁC

Một số thủ tục quản lý và kiểm tra chuyên ngành

So sánh theo thời gian, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức độ thuận lợi việc thực hiện một số thủ tục trong lĩnh vực quản lý chuyên ngành khác hầu hết có sự cải thiện. Thủ tục kiểm dịch thực vật có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện của năm 2020 có sự cải thiện rõ rệt so với năm 2018. Các thủ tục còn lại, ngoại trừ thủ tục kiểm dịch động vật, cũng có sự cải thiện nhất định.

HÌNH 6.15

Mức độ thuận lợi khi tuân thủ quản lý chuyên ngành khác theo thời gian



MỘT SỐ KHÓ KHĂN CỤ THỂ DOANH NGHIỆP GẶP PHẢI TRONG VIỆC THỰC HIỆN CÁC THỦ TỤC QUẢN LÝ, KIỂM TRA CHUYÊN NGÀNH

Khảo sát năm 2020 cũng tập hợp một số khó khăn cụ thể doanh nghiệp thường gặp phải trong hoạt động kiểm tra chuyên ngành. Các khó khăn chính thường xoay quanh những nội dung về trình tự thủ tục, thời gian giải quyết, hệ thống công nghệ thông tin, sự phối hợp giữa các cơ quan có liên quan, thái độ của cán bộ ngành Hải quan...

Theo kết quả điều tra, khó khăn do quy trình thực hiện thủ tục phức tạp được doanh nghiệp phản ánh nhiều nhất (55,3%), tiếp đến là khó khăn do doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục (54,6%), thời gian giải quyết hồ sơ kéo dài hơn so với quy định (49,2%), thông tin hướng dẫn về thủ tục khó tiếp cận (46,2%), hệ thống tiếp nhận hồ sơ qua mạng hay gặp lỗi (38,9%)...

Nếu xem xét các khó khăn này theo cơ quan quản lý, doanh nghiệp dường như gặp trở ngại thường xuyên hơn khi thực hiện thủ tục tại Bộ Giao thông Vận tải. 6/12 mục khó khăn đã nêu có tỷ lệ doanh nghiệp gặp phải cao nhất đối với thủ tục thuộc thẩm quyền của Bộ Giao thông Vận tải, như: quy trình thực hiện thủ tục phức tạp (60,2%); yêu cầu thành phần hồ sơ khó đáp ứng (44,3%); phải in và nộp giấy tờ thuộc hồ sơ dù đã thực hiện thủ tục điện tử (44,8%); thái độ của công chức không đúng mục trong các lần làm việc với doanh nghiệp (39,1%); phải chi trả chi phí ngoài quy định để đẩy nhanh việc giải quyết hồ sơ (42,5%); doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục (64,4%). Chi tiết tại bảng dưới đây.

BẢNG 6.1

Một số khó khăn chính khi thực hiện tuân thủ các hoạt động thanh tra, kiểm tra chuyên ngành - so sánh theo Bộ ngành quản lý

Khó khăn gặp phải	Chung	Bộ Khoa học Công nghệ	Bộ Công Thương	Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	Bộ Giao thông Vận tải	Bộ Y tế	Bộ Thông tin và Truyền thông
Thông tin, hướng dẫn về thủ tục khó tiếp cận	46,2	54,5	47,7	49,1	47,7	54,1	48,4
Quy trình thực hiện thủ tục phức tạp	55,3	58,2	58,6	57,3	60,2	59,5	57,1
Yêu cầu về thành phần hồ sơ khó đáp ứng	34,7	39,2	41,4	39,4	44,3	43,2	40,7
Cán bộ không hướng dẫn đầy đủ, tận tình	30,6	37,3	35,5	34,3	38,8	37,4	42,9
Cán bộ yêu cầu doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật	22,0	29,1	27,4	28,7	32,6	33,0	33,0

6. CÁC NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ KHÁC

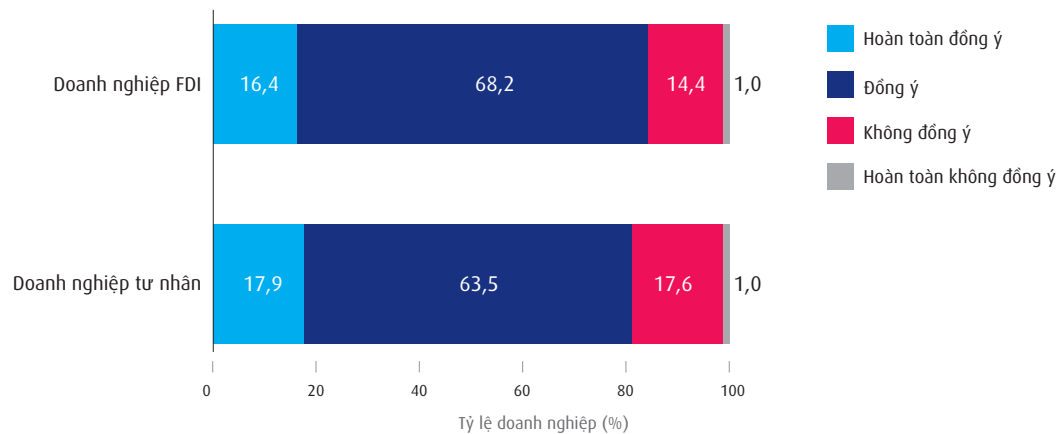
Một số thủ tục quản lý và kiểm tra chuyên ngành

Khó khăn gặp phải	Chung	Bộ Khoa học Công nghệ	Bộ Công thương	Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	Bộ Giao thông Vận tải	Bộ Y tế	Bộ Thông tin và Truyền thông
Hệ thống tiếp nhận hồ sơ qua mạng hay gặp lỗi	38,9	39,8	42,9	43,1	48,9	50,5	41,1
Phải in và nộp giấy tờ thuộc hồ sơ dù đã thực hiện thủ tục điện tử	34,7	38,1	39,2	44,0	44,8	42,6	45,1
Thời gian giải quyết hồ sơ kéo dài hơn so với quy định	49,2	51,3	52,4	55,0	55,7	57,8	57,1
Thái độ của công chức không đúng mực trong các lần làm việc với doanh nghiệp	25,1	32,5	29,6	34,9	39,1	34,9	38,9
Phải chi trả chi phí ngoài quy định để đẩy nhanh việc giải quyết hồ sơ	31,9	35,9	35,2	38,5	42,5	41,5	42,2
DN phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục	54,6	57,1	53,2	59,8	64,4	60,6	59,3
Sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành với các cơ quan khác	37,5	39,8	39,2	40,0	40,7	47,2	45,6
Nguyên nhân khác	12,7	18,3	17,1	20,4	24,7	20,4	25,6

Tình trạng chống chéo trong hoạt động thanh tra, kiểm tra đã từng bước được giải quyết trong thời gian gần đây. Mong muốn của các doanh nghiệp vẫn là cần phải xử lý mạnh mẽ hơn vấn đề này. Cụ thể, khi được hỏi về “Tình trạng chống chéo trong kiểm tra chuyên ngành gây tốn kém về thời gian, chi phí đối với doanh nghiệp?”, 84,6% doanh nghiệp FDI và 81,4% doanh nghiệp tư nhân hoàn toàn đồng ý/ đồng ý với nhận định này.

HÌNH 6.16

Tình trạng chống chéo trong hoạt động thanh tra, kiểm tra gây tốn kém thời gian và chi phí cho doanh nghiệp



Dữ liệu khảo sát năm 2020 chỉ ra trong số 3.069 doanh nghiệp phản hồi câu hỏi “Mặt hàng của doanh nghiệp bạn thường phải làm thủ tục kiểm tra chuyên ngành tại mấy bộ, ngành?” thì 4,17% doanh nghiệp trong đó cho biết hàng hóa của doanh nghiệp đã có 2 bộ ngành thực hiện kiểm tra và 0,98% doanh nghiệp cho biết từ 3 bộ ngành trở lên đã kiểm tra hàng hóa của doanh nghiệp. Các mặt hàng thường bị kiểm tra chuyên ngành bởi nhiều đơn vị theo phản ánh của doanh nghiệp khá đa dạng, có thể gộp thành một số nhóm như các mặt hàng nông sản, sắt thép, gỗ, hóa chất, phân bón, phương tiện vận tải, trang thiết bị y tế, máy móc cơ khí, đồ điện tử gia dụng.

Chi phí ngoài quy định trong thực hiện thủ tục xuất nhập khẩu

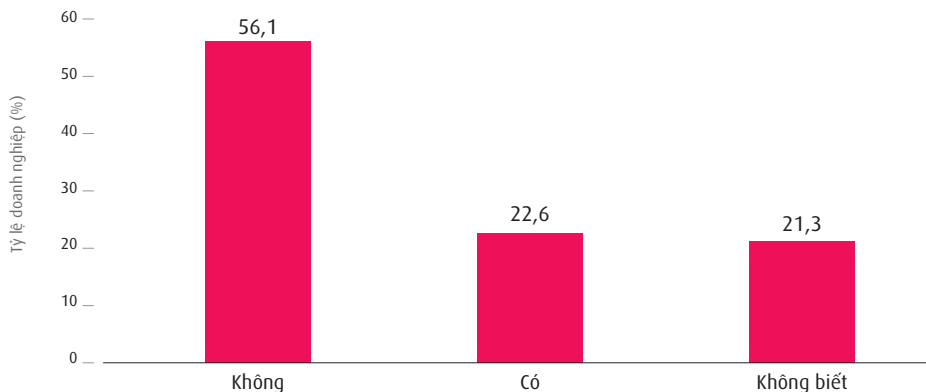
MỨC ĐỘ PHỔ BIẾN CỦA VIỆC CHI TRẢ CHI PHÍ NGOÀI QUY ĐỊNH

Cũng như các cuộc khảo sát trong những năm trước đây, khảo sát năm 2020 dành một phần thời lượng để tìm hiểu vấn đề chi phí ngoài quy định (hoặc còn gọi là chi phí không chính thức) trong thực hiện TTHC xuất nhập khẩu. Phạm vi đánh giá ở đây *bao hàm tất cả hoạt động mà có sự tương tác giữa doanh nghiệp với cơ quan giải quyết TTHC xuất nhập khẩu, chứ không chỉ riêng các thủ tục hải quan*. Do đó, chi phí ngoài quy định ở đây có thể phát sinh khi doanh nghiệp làm TTHC với các cán bộ hải quan, cán bộ cơ quan quản lý/kiểm tra chuyên ngành, các đơn vị đánh giá sự phù hợp, cảng vụ hoặc các đơn vị khác có xử lý thủ tục hành chính xuất nhập khẩu.

Trong khảo sát, 2.879 doanh nghiệp đã cung cấp câu trả lời đối với câu hỏi doanh nghiệp có từng trả thêm chi phí ngoài quy định trong năm qua khi thực hiện TTHC xuất nhập khẩu trong năm hay không. 56,1% doanh nghiệp cho biết không trả khoản chi phí ngoài quy định. Trong khi đó, 21,3% doanh nghiệp không muốn cung cấp không tin hoặc không chắc về hành động mà doanh nghiệp đã thực hiện và 22,6% doanh nghiệp thẳng thắn thừa nhận đã từng thực hiện hành vi này.

HÌNH 6.17

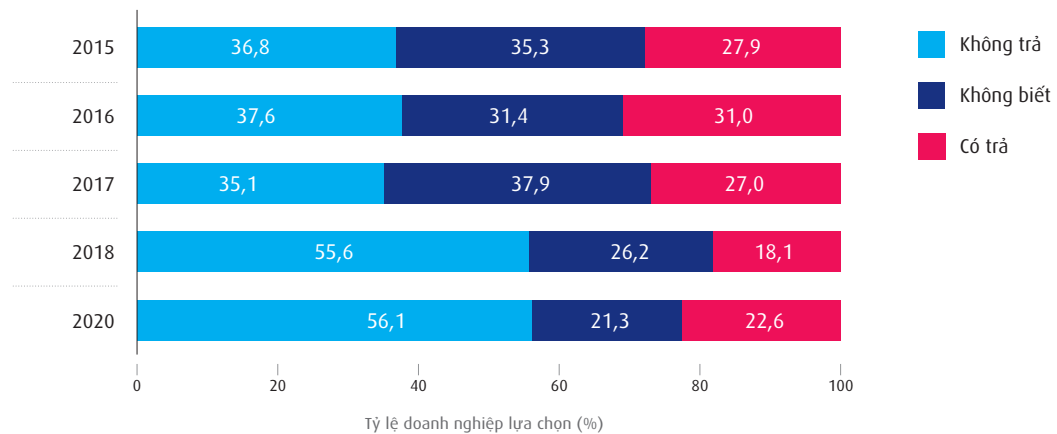
Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết đã từng chi trả chi phí ngoài quy định khi làm TTHC xuất nhập khẩu (%)



Hình 6.18 trình bày tỷ lệ doanh nghiệp trả lời về vấn đề chi trả chi phí không chính thức theo thời gian. Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết không trả chi phí không chính thức trong năm 2020 là 56,1%, tăng nhẹ so với con số 55,6% của năm 2018 và tăng đáng kể so với con số 36,8% của năm 2015.

HÌNH 6.18

Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết đã từng chi trả chi phí không chính thức khi làm TTHC xuất nhập khẩu - so sánh thay đổi theo thời gian

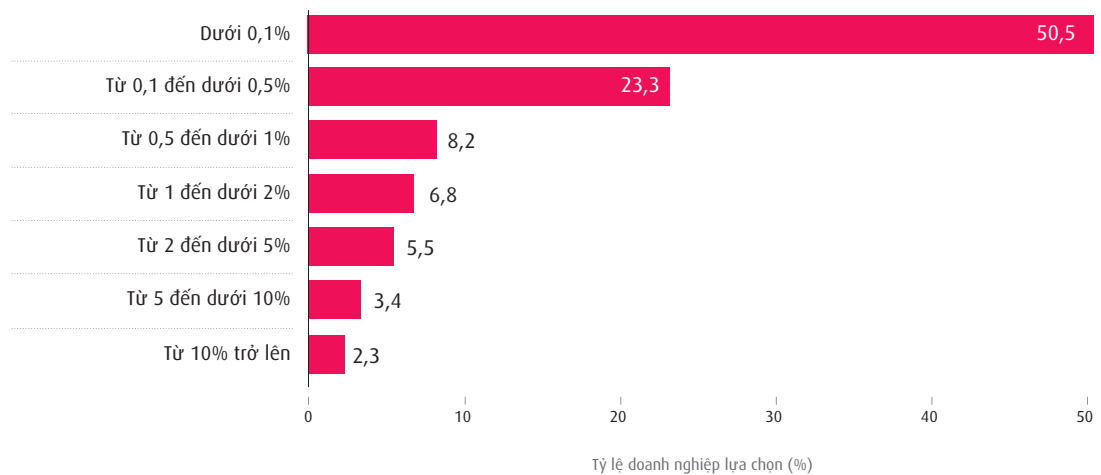


QUY MÔ KHOẢN CHI PHÍ NGOÀI QUY ĐỊNH

Khảo sát năm 2020 có đề nghị doanh nghiệp cho biết nếu có chi trả chi phí ngoài quy định trong quá trình thực hiện thủ tục xuất nhập khẩu, thì quy mô tổng khoản chi cho các đơn vị có liên quan chiếm bao nhiêu phần trăm giá trị lô hàng. Kết quả cho thấy, 73,8% các khoản chi có giá trị chưa tới 0,5% giá trị lô hàng hóa dịch vụ. Tuy vậy, vẫn có một tỷ lệ nhỏ khoảng 2,3% doanh nghiệp trong khảo sát phải chi ra nhiều hơn 10% giá trị lô hàng để việc thực hiện TTHC xuất nhập khẩu được suôn sẻ.

HÌNH 6.19

Quy mô tổng các khoản chi phí không chính thức chiếm bao nhiêu giá trị 1 lô hàng (%)

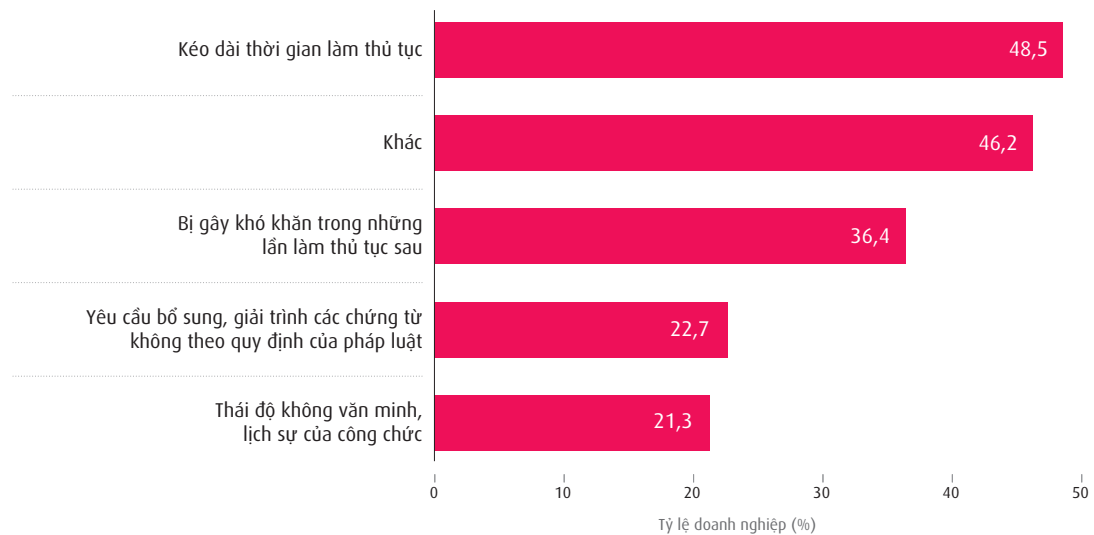


Một trong những lý do khiến doanh nghiệp thường xuyên trả chi phí không chính thức là vì lo ngại bị phân biệt đối xử. Tính trung bình chung, 38,60% doanh nghiệp phản ánh tình trạng bị phân biệt đối xử nếu không trả phí ngoài quy định cho cán bộ. Trong khi đó, 56,31% nghĩ rằng không có tình trạng này và 5,09% doanh nghiệp “không biết” hoặc từ chối trả lời.

Hình thức gây khó khăn cho doanh nghiệp nhất khi không trả chi phí không chính thức là kéo dài thời gian làm thủ tục. 48,5% doanh nghiệp phản ánh tình trạng này. Theo phản ánh, hồ sơ của doanh nghiệp thường sẽ bị yêu cầu chỉnh sửa nhiều lần khiến số lần đi lại và thời gian chuẩn bị tăng lên. Khoảng 36,4% doanh nghiệp bị gây khó khăn trong những lần làm thủ tục sau nếu vẫn không chi khoản chi phí không chính thức. Một số hình thức sách nhiễu khác đó là yêu cầu doanh nghiệp bổ sung, giải trình các chứng từ không theo quy định của pháp luật.

HÌNH 6.20

Một số hình thức 'phân biệt đối xử' khi không trả chi phí không chính thức





07

MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

Những lĩnh vực cần cải thiện	145
Một số đề xuất với cơ quan Hải quan	147
Một số đề xuất với các cơ quan quản lý và kiểm tra chuyên ngành	149

Các phân tích từ đầu báo cáo cho thấy sự chuyển biến tích cực trên hầu hết các khía cạnh của việc giải quyết TTHC xuất nhập khẩu. So với năm 2018, những chuyển biến trong hai năm vừa qua là rất đáng ghi nhận và thể hiện nỗ lực của ngành hải quan, của các cơ quan quản lý chuyên ngành và các cơ quan có liên quan khác nhằm tạo thuận lợi cho doanh nghiệp khi thực hiện TTHC xuất nhập khẩu.

Bên cạnh các khía cạnh tích cực, kết quả khảo sát cho thấy không gian cải cách vẫn còn đáng kể. Các cải cách cần tiếp tục được thực hiện một cách đồng bộ và kiên trì nhằm tiếp tục thúc đẩy những chuyển biến tích cực trong tương lai.

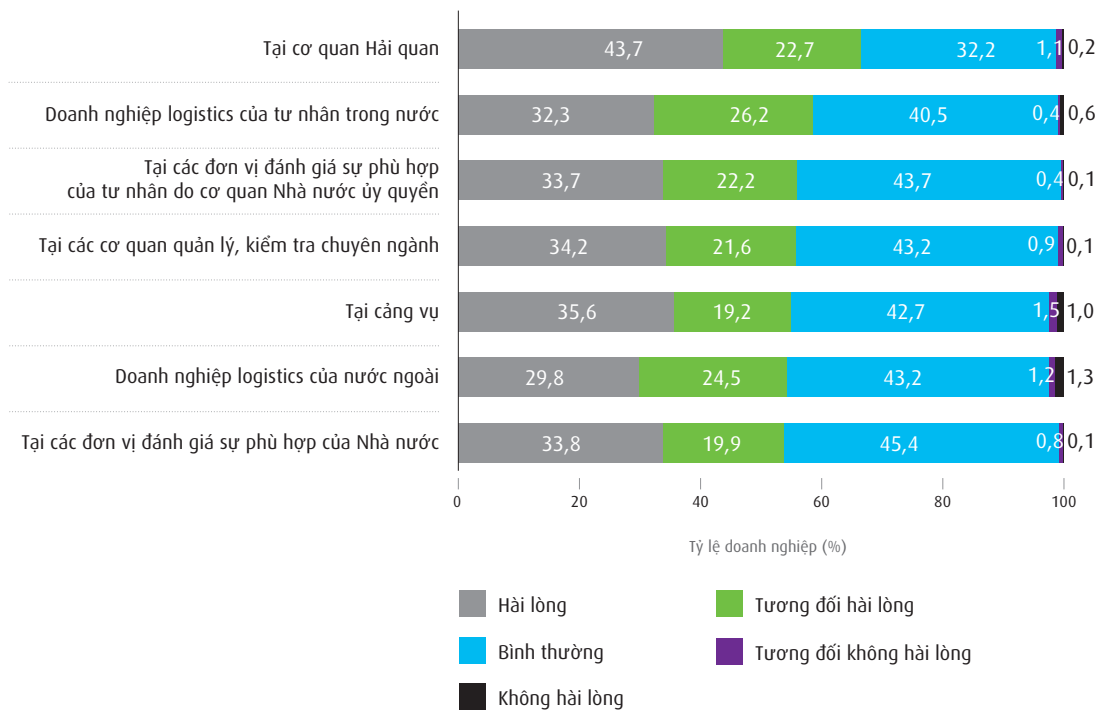
Phần này của báo cáo sẽ cung cấp các kiến nghị của doanh nghiệp tham gia khảo sát về những lĩnh vực cần cải thiện. Các khuyến nghị cũng sẽ được cung cấp cụ thể đến các cơ quan Hải quan và các cơ quan quản lý/kiểm tra chuyên ngành.

Những lĩnh vực cần cải thiện

Các đơn vị giải quyết thủ tục xuất nhập khẩu vẫn còn nhiều dư địa để cải thiện đánh giá về mức độ hài lòng chung của doanh nghiệp. Hình 7.1 thể hiện mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các đơn vị giải quyết thủ tục xuất nhập khẩu. Các đơn vị thuộc Hải quan có tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng cao nhất (66,4%), cao hơn đáng kể so với các đơn vị còn lại. Khoảng 55,8% doanh nghiệp hài lòng với các cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành. Với lĩnh vực đánh giá sự phù hợp, đơn vị đánh giá sự phù hợp của tư nhân nhận được đánh giá tích cực hơn so với đơn vị Nhà nước (55,9% so với 53,7%). Các giá trị này đối với đơn vị Cảng vụ, doanh nghiệp logistics của nước ngoài và doanh nghiệp logistics của tư nhân trong nước lần lượt là 54,8%, 54,3% và 58,5%.

HÌNH 7.1

Mức độ hài lòng chung của doanh nghiệp với một số đơn vị giải quyết thủ tục xuất nhập khẩu



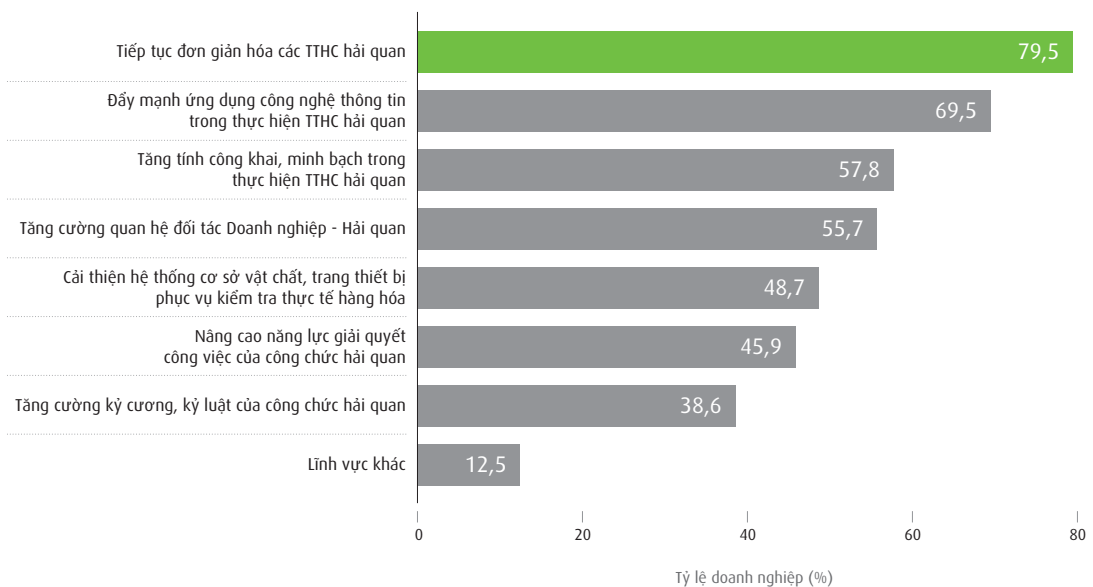
Trong thời gian tới, để tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ cải cách TTHC trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, ngành Hải quan, các Bộ quản lý chuyên ngành và các cơ quan liên quan cần tiếp tục thúc đẩy các hoạt động thiết thực của doanh nghiệp. Hình 7.2 thể hiện một số phương hướng mà doanh nghiệp muốn đề xuất các cơ quan Nhà nước trong lĩnh vực xuất nhập khẩu cần chú trọng thực hiện trong thời gian sắp tới. Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC Hải quan là khuyến nghị được đông đảo doanh nghiệp đưa ra (chiếm 79,5% số ý kiến). Giá trị này đã tăng 9,5 điểm phần trăm so với giá trị trong khảo sát năm 2018, cho thấy mức độ quan tâm tăng lên của doanh nghiệp đối với việc đơn giản hóa TTHC.

Tương tự, 69,5% doanh nghiệp đề xuất việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện TTHC hải quan, cao hơn so với giá trị 53% của năm 2018. Công nghệ thông tin đã được ứng dụng mạnh mẽ trong những năm gần đây để giải quyết tốt hơn TTHC xuất nhập khẩu, đặc biệt là quá trình triển khai Cơ chế một cửa quốc gia – một cửa ASEAN. Những lợi ích về giảm chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp khi ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC xuất nhập khẩu đã được nhìn nhận. Tuy nhiên, tình trạng doanh nghiệp còn gặp lỗi khi sử dụng các nền tảng công nghệ hay việc ứng dụng công nghệ thông tin chưa đồng bộ, doanh nghiệp còn phải làm đồng thời hồ sơ giấy vẫn tồn tại. Đây là một trong những lý do chính để ngành Hải quan và các đơn vị có liên quan tiếp tục hoàn chỉnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

Các nhóm đề xuất quan trọng khác bao gồm “tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC hải quan,” “tăng cường quan hệ đối tác doanh nghiệp – hải quan,” “cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ kiểm tra thực tế hàng hóa,” “nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức hải quan,” và “tăng cường kỷ cương, kỷ luật của công chức hải quan.”

HÌNH 7.2

Một số lĩnh vực cần cải thiện



Một số đề xuất với cơ quan Hải quan

Như Hình 7.2 đã chỉ ra, đa số doanh nghiệp mong muốn *TTHC hải quan được đơn giản hóa hơn nữa* để giảm chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp.

Chẳng hạn, một số doanh nghiệp đề nghị các cơ quan Hải quan đơn giản hóa các loại chứng từ, cho phép ghép nhiều loại hình tờ khai, nhiều loại chứng nhận xuất xứ trên cùng một bộ hồ sơ xin hoàn thuế, đồng thời không giới hạn số tiền thuế được hoàn trên một bộ hồ sơ. Doanh nghiệp cũng đề xuất ý tưởng đưa thông tin lệ phí hải quan vào mỗi tờ khai, doanh nghiệp sẽ nộp thuế và phí chung, không phải nộp riêng lẻ lệ phí của từng tờ khai như hiện nay.

Doanh nghiệp còn phản ánh gặp nhiều khó khăn với các thủ tục xác định mã số HS và tham vấn xác định giá trị hải quan. Đối với xác định mã số HS, các cơ quan Hải quan cần hỗ trợ doanh nghiệp nhiều hơn ở giai đoạn trước khi khai hải quan, thực hiện các điều chỉnh mã HS cần thiết để doanh nghiệp dễ tra cứu và giảm thiểu những bất đồng giữa doanh nghiệp và cơ quan Hải quan về xác định mã số HS. Đối với thủ tục tham vấn xác định giá trị hải quan, doanh nghiệp còn gặp nhiều vấn đề ở giai đoạn khai hải quan và trong thông quan. Doanh nghiệp mong muốn các cơ quan Hải quan thực hiện tham vấn một lần, sử dụng kết quả tham vấn nhiều lần. Theo đó, kết quả tham vấn của lần xuất khẩu hoặc nhập khẩu trước sẽ được áp dụng cho các lần xuất khẩu hoặc nhập khẩu tiếp theo, góp phần giúp cho cả doanh nghiệp và cơ quan Hải quan tiết kiệm thời gian và chi phí.

Các doanh nghiệp cũng đề xuất áp dụng hồ sơ điện tử triệt để hơn, tránh tình trạng doanh nghiệp phải đến làm thủ tục thông quan trực tiếp tại các chi cục. Nhiều doanh nghiệp đề nghị các cơ quan Hải quan cần phối hợp chặt chẽ hơn nữa với các đơn vị quản lý chuyên ngành và Kho bạc nhà nước để rà soát TTHC, rút gọn quy trình qua đó giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp. Chẳng hạn như việc đồng bộ mã HS giữa các Bộ, ngành liên quan một cách chi tiết hoặc cung cấp minh bạch biểu thuế xuất nhập khẩu, danh mục, mã hàng chi tiết cần xin giấy phép sẽ tiết kiệm nhiều thời gian cho doanh nghiệp.

Nhiều doanh nghiệp cho rằng việc giải quyết TTHC hải quan sẽ bớt quá tải hơn nếu như các cơ quan Hải quan có phương án bổ sung nhân sự hoặc phân ca làm thứ Bảy, Chủ nhật. Một số doanh nghiệp thậm chí đề nghị cơ quan Hải quan cần nhắc đến các phương án xã hội hóa dịch vụ công, cho phép tư nhân tham gia vào một số khâu quy trình TTHC hải quan như tham vấn xác định giá trị hải quan để giảm quá tải, tăng hiệu quả giải quyết thủ tục để doanh nghiệp không phải chờ đợi lâu như hiện nay.

Các doanh nghiệp mong muốn việc *cung cấp thông tin, hướng dẫn giải đáp thắc mắc* cho doanh nghiệp được chú trọng hơn và thực hiện hiệu quả hơn. Một trong số các ý kiến đó là bố trí đội ngũ nhân sự chuyên trách, có hiểu biết TTHC hải quan và các thủ tục của các đơn vị quản lý chuyên ngành để có thể tư vấn về hồ sơ, thủ tục, đơn vị tiếp nhận báo cáo và trình tự báo cáo cho doanh nghiệp. Nội dung tư vấn nên rõ ràng, đưa ra các ví dụ cụ thể, trực tiếp liên quan đến vấn đề doanh nghiệp đặt câu hỏi. Với các thắc mắc của doanh nghiệp gửi qua thư điện tử, cán bộ phụ trách cần xác nhận đã nhận được thư và đưa ra thời hạn trả lời. Thông tin về cán bộ phụ trách tiếp nhận, duyệt hồ sơ của doanh nghiệp cũng cần được công khai.

Các doanh nghiệp cũng đề xuất các cơ quan Hải quan cần thường xuyên cập nhật các văn bản pháp quy về thủ tục xuất nhập khẩu lên các trang web về Hải quan, hoặc Cổng thông tin một cửa quốc gia, trên phần mềm khai báo hải quan điện tử hoặc có thể tích hợp với mã HS để người khai hải quan có thể cập nhật được quy định ngay trong quá trình khai báo hải quan.

Nhiều doanh nghiệp ủng hộ chủ trương đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, và đề xuất *khai thác một cách hiệu quả công nghệ thông tin để giảm bớt gánh nặng chi phí cho doanh nghiệp*. Một trong những kỳ vọng chung của đa số doanh nghiệp là họ có thể thực hiện các thủ tục qua mạng internet một cách hoàn toàn thay vì vừa đồng thời tiến hành qua mạng lại vừa phải đến cơ quan Hải quan hoặc đơn vị quản lý chuyên ngành. Doanh nghiệp mong muốn nếu hồ sơ đã trình ký điện tử rồi thì cơ quan Hải quan có thể xem xét bỏ bớt khâu kiểm tra hồ sơ giấy đối với một số mặt hàng nhập khẩu nhất định. Bên cạnh đó, các chi cục Hải quan nên có một cơ chế kết nối, chia sẻ chung về lịch sử kiểm tra thực tế hàng hóa của doanh nghiệp để tránh kiểm tra trùng lặp. Các doanh nghiệp cũng đề nghị các cơ quan Hải quan xây dựng một hệ thống trả lời và phản hồi tự động gửi đến email của doanh nghiệp để doanh nghiệp biết rõ tình trạng hiện tại của hồ sơ.

Giảm thiểu chi phí không chính thức và tình trạng phiền hà, sách nhiễu trong thực hiện thủ tục hải quan cần tiếp tục được chú trọng. Các doanh nghiệp đề nghị các cơ quan Hải quan tăng cường giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính công vụ và minh bạch trong việc xử lý cán bộ có vi phạm. Một số doanh nghiệp đề nghị các cơ quan Hải quan có những cơ chế cho phép doanh nghiệp kiến nghị, khiếu nại hoặc tố cáo những hành vi gây phiền hà, sách nhiễu. Cơ chế tối thiểu cần có là công khai rộng rãi địa chỉ đường dây nóng, hộp thư điện tử để doanh nghiệp có thể nhanh chóng phản ánh.

Trong thời gian sắp tới, các doanh nghiệp cũng kỳ vọng Tổng cục Hải quan và các đơn vị Hải quan trong cả nước sẽ tiếp tục *thực hiện các chiến lược, chương trình, đề án cải cách một cách quyết liệt, thực chất và hiệu quả*. Một số đề án nếu được áp dụng sẽ đem lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp và tạo thuận lợi cho hoạt động xuất nhập khẩu hàng hóa như: Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2030; Đề án tổng thể về xây dựng và phát triển hệ thống CNTT phục vụ triển khai Cơ chế một cửa quốc gia, Cơ chế một cửa ASEAN theo định hướng xử lý tập trung; Đề án thí điểm cơ chế bảo hiểm bảo lãnh thông quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu; và Đề án về cơ chế quản lý, phương thức, trình tự, thủ tục kiểm tra chất lượng và kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu.

Một số đề xuất với các cơ quan quản lý và kiểm tra chuyên ngành

Các doanh nghiệp đề xuất cần cải cách mạnh mẽ công tác quản lý, kiểm tra chuyên ngành trong thời gian tới. Đề án “Cải cách mô hình kiểm tra chất lượng, kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu” do Tổng cục Hải quan vừa xây dựng và được Chính phủ phê duyệt tại Quyết định 38/QĐ-TTg ngày 12 tháng 01 năm 2021 được kỳ vọng là một trong những bước đi đầu tiên nhằm cải cách toàn diện công tác quản lý, kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa xuất nhập khẩu.

Bên cạnh việc thực hiện quản lý, kiểm tra chuyên ngành qua một đầu mối, nhiều số doanh nghiệp mong muốn *số lượng hàng hóa phải thanh, kiểm tra chuyên ngành tiếp tục giảm xuống* bởi tỷ lệ lô hàng thuộc diện phải kiểm tra chuyên ngành so với tổng số lô hàng nhập khẩu hiện nay vẫn khá lớn. Nếu có thể thu hẹp danh mục hàng hóa phải kiểm tra chuyên ngành, doanh nghiệp sẽ giảm được đáng kể thời gian và chi phí khi tuân thủ các hoạt động này.

Các doanh nghiệp cũng đề xuất hoạt động kiểm tra chuyên ngành cần *áp dụng đầy đủ, thực chất nguyên tắc quản lý rủi ro*. Các cơ quan liên quan cần tiến hành thực chất việc áp dụng hệ thống các biện pháp, quy trình nghiệp vụ nhằm xác định, đánh giá và phân loại mức độ rủi ro. Nếu được thực hiện hiệu quả, các doanh nghiệp có lịch sử chấp hành tốt pháp luật trong hoạt động xuất nhập khẩu sẽ được áp dụng phương thức kiểm tra đơn giản hơn, từ đó giảm được thời gian thông quan, giảm chi phí làm thủ tục nhập khẩu.

Kết quả khảo sát năm 2020 cũng chỉ ra khi làm các thủ tục với cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành, doanh nghiệp thường gặp khó khăn do TTHC phức tạp, thời gian giải quyết hồ sơ kéo dài hơn quy định, thông tin hướng dẫn về TTHC khó tiếp cận và hệ thống tiếp nhận hồ sơ qua mạng hay gặp lỗi. Do đó, các Bộ, cơ quan kiểm tra chuyên ngành cần lưu ý đến việc cải *cách TTHC*. Trong đó, trọng tâm cần thực hiện là rà soát văn bản pháp lý, đơn giản hóa các khâu quy trình, tăng cường hiệu quả giải quyết hồ sơ thủ tục, hiệu quả cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc cho doanh nghiệp và nâng cấp, tối ưu hạ tầng công nghệ thông tin.

Việc *tăng cường chia sẻ thông tin* giữa các cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành với cơ quan Hải quan cũng cần cải thiện. Đặc biệt là ở các khía cạnh chia sẻ dữ liệu về TTHC và phối hợp giải đáp thắc mắc, hướng dẫn doanh nghiệp về quy trình làm thủ tục.



08

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Kết quả một số chỉ tiêu đánh giá tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ Hải quan	152
Phụ lục 2. Một số chỉ tiêu đánh giá về hiệu quả cung cấp thông tin và tuyên truyền pháp luật về Hải quan	158
Phụ lục 3. Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục thông quan	162
Phụ lục 4. Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục nộp thuế	166
Phụ lục 5. Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục kiểm tra sau thông quan	168

PHỤ LỤC 1
Kết quả một số chỉ tiêu đánh giá tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ Hải quan

Tên Cục Hải quan	GSTP1: Tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ hải quan	MDTTKC: Văn minh, lịch sự khi tiếp xúc (% Rất cao/ Cao)	MDTTKC: Công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ (% Rất cao/ Cao)	MDTTKC: Nhanh chóng, chính xác khi giải quyết công việc (% Rất cao/ Cao)	MDTTKC: Coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác (% Rất cao/ Cao)	MDTTKC: Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao (% Rất cao/ Cao)
Cần Thơ	8,28	74,4	67,4	69,8	69,8	74,4
Kiên Giang	8,26	60,0	60,0	60,0	60,0	60,0
Cà Mau	7,63	63,2	57,9	36,8	52,6	63,2
Quảng Ninh	7,50	66,6	63,2	62,9	63,8	69,2
Thừa Thiên Huế	7,40	66,7	55,6	40,7	48,1	63,0
Hà Giang	7,36	66,7	70,8	62,5	70,8	66,7
Lào Cai	7,29	75,9	63,8	62,1	65,5	70,7
Quảng Nam	7,25	62,2	51,1	47,7	52,3	65,9
Quảng Trị	7,25	61,3	51,6	56,3	58,1	51,6
Đồng Tháp	7,23	65,0	60,0	55,0	45,0	55,0
Gia Lai	7,20	48,3	55,2	46,4	44,8	51,7
Đắk Lắk	7,11	69,6	65,2	69,6	63,0	65,2
Thanh Hóa	6,99	60,0	58,0	48,0	58,0	62,0
Khánh Hòa	6,95	58,3	56,3	56,3	58,3	56,3
Bình Định	6,95	63,9	58,8	58,8	57,7	59,8
Điện Biên	6,92	69,6	65,2	56,5	63,6	72,7
Lạng Sơn	6,74	55,0	50,8	47,5	46,7	53,3
Quảng Ngãi	6,74	50,0	42,9	46,4	42,9	42,9
Bà Rịa - Vũng Tàu	6,72	52,0	42,7	45,3	44,0	46,7
Cao Bằng	6,70	60,0	60,0	60,0	56,0	76,0
Nghệ An	6,68	61,2	51,0	56,3	54,2	66,7
Hà Nam Ninh	6,68	63,4	61,3	52,7	52,7	60,2
An Giang	6,68	52,2	56,5	52,2	47,8	52,2
Long An	6,66	51,6	46,7	47,8	43,8	50,6
Bắc Ninh	6,61	44,7	37,3	34,3	39,1	41,2
Hải Phòng	6,61	51,3	44,1	45,0	44,0	48,4
Bình Phước	6,57	57,3	49,3	49,3	52,0	50,7

PHỤ LỤC 1

Kết quả một số chỉ tiêu đánh giá tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ Hải quan

Tên Cục Hải quan	CSTP1: Tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ hải quan	MDTTKC: Vắn minh, lịch sự khi tiếp xúc (% Rất cao/ Cao)	MDTTKC: Công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ (% Rất cao/ Cao)	MDTTKC: Nhanh chóng, chính xác khi giải quyết công việc (% Rất cao/ Cao)	MDTTKC: Coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác (% Rất cao/ Cao)	MDTTKC: Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao (% Rất cao/ Cao)
Đồng Nai	6,50	49,8	47,1	47,5	46,0	50,6
Tây Ninh	6,49	50,5	46,7	47,8	46,7	54,4
Bình Dương	6,48	53,3	44,6	44,6	46,0	49,5
Hà Nội	6,37	52,6	43,2	40,9	43,2	49,6
Quảng Bình	6,08	55,6	48,1	44,4	44,4	59,3
Đà Nẵng	5,98	44,5	38,3	35,9	34,4	41,4
Hà Tĩnh	5,96	57,8	44,4	44,4	46,7	53,3
TP. Hồ Chí Minh	5,67	43,7	37,1	35,7	37,0	41,2

Kết quả một số chỉ tiêu đánh giá tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ Hải quan

Tên Cục Hải quan	CSTP1: Tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ hải quan	CMNV_TTTQ - Kiểm tra hồ sơ (% TỐT/ Khá)	CMNV_TTTQ - Kiểm tra thực tế hàng hóa (% TỐT/ Khá)	CMNV_QLT - Thủ tục nộp thuế (% TỐT/ Khá)	CMNV_QLT - Hoàn thuế không thu thuế (% TỐT/ Khá)	CMNV_QLH HGC - Kiểm tra cơ sở gia công (% TỐT/ Khá)	CMNV_QLH HGC - Bảo cáo quyết toán, tồn kho (% TỐT/ Khá)	CMNV_GSHH - Thủ tục giám sát (% TỐT/ Khá)	CMNV_Thủ tục kiểm tra sau thông quan (% TỐT/ Khá)	CMNV_Xử lý vi phạm hành chính (% TỐT/ Khá)	CMNV_Giải quyết khiếu nại (% TỐT/ Khá)
Cần Thơ	8,28	86,4	84,1	82,1	75,0	78,8	82,4	85,4	77,8	78,4	75,7
Kiên Giang	8,26	80,0	80,0	100,0	80,0	100,0	100,0	80,0	80,0	100,0	100,0
Cà Mau	7,63	78,9	78,9	72,2	72,2	70,6	70,6	75,0	78,6	76,9	88,9
Quảng Ninh	7,50	82,7	76,0	81,6	72,0	67,6	70,5	73,8	71,7	68,4	64,9
Thừa Thiên Huế	7,40	88,9	88,9	73,9	60,0	77,3	68,2	80,0	69,6	68,2	54,5
Hà Giang	7,36	75,0	75,0	75,0	75,0	60,0	57,1	78,3	73,9	68,4	73,7
Lào Cai	7,29	77,6	75,9	73,2	64,2	68,6	69,2	69,1	64,0	66,0	66,7
Quảng Nam	7,25	79,5	76,7	79,5	65,0	71,8	68,4	71,4	70,7	65,0	55,0
Quảng Trị	7,25	71,9	73,3	75,0	73,3	64,0	64,0	76,7	74,1	69,2	64,0
Đông Tháp	7,23	75,0	73,7	64,7	64,7	64,3	64,3	71,4	61,5	54,5	55,6
Gia Lai	7,20	79,3	79,3	67,9	65,4	60,9	60,9	79,3	72,0	56,0	60,0
Đắk Lắk	7,11	69,6	69,6	70,5	65,1	64,1	61,5	68,9	61,4	57,5	55,3
Thanh Hóa	6,99	72,5	74,0	77,3	56,8	68,6	69,4	68,9	66,7	58,3	53,1
Khánh Hòa	6,95	77,1	72,9	73,9	72,7	72,1	70,5	62,8	59,5	61,5	61,5
Bình Định	6,95	82,5	76,0	69,1	59,6	60,5	61,0	72,2	64,4	56,6	52,3
Điện Biên	6,92	60,9	60,9	56,5	47,6	60,0	55,0	65,2	56,5	52,4	54,5
Lạng Sơn	6,74	67,5	66,7	67,2	57,8	55,9	55,9	60,5	60,7	62,4	60,9
Quảng Ngãi	6,74	67,9	63,0	64,0	54,2	54,2	60,0	60,7	53,8	52,0	48,0
Bà Rịa - Vũng Tàu	6,72	78,7	75,3	73,6	69,1	58,5	57,7	71,2	64,6	55,9	53,4
Cao Bằng	6,70	80,0	80,0	80,0	70,8	65,2	65,2	72,0	62,5	60,9	50,0
Nghệ An	6,68	78,0	78,0	70,5	54,8	69,2	65,8	69,0	66,7	54,1	50,0
Hà Nam Ninh	6,68	75,0	73,9	67,8	62,4	65,1	66,3	70,1	65,9	64,6	59,0
An Giang	6,68	78,3	78,3	76,2	66,7	68,8	76,5	73,9	65,0	60,0	61,1
Long An	6,66	73,9	71,1	74,7	61,3	64,1	61,5	65,5	60,5	58,1	56,8
Bắc Ninh	6,61	78,2	77,4	77,0	70,5	71,7	71,7	73,2	70,8	69,4	64,4
Hải Phòng	6,61	71,6	71,0	71,7	60,4	61,7	60,4	66,7	63,4	61,9	55,7
Bình Phước	6,57	71,6	69,9	69,4	60,6	60,0	54,3	61,4	59,4	58,2	52,2

PHỤ LỤC 1

Kết quả một số chỉ tiêu đánh giá tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ Hải quan

Tên Cục Hải quan	CSTP1: Tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ hải quan	CMNV_TTTQ _ Kiểm tra hồ sơ (% Tốt/ Khá)	CMNV_TTTQ _ Kiểm tra thực tế hàng hóa (% Tốt/ Khá)	CMNV_QLT _ Thủ tục nộp thuế (% Tốt/ Khá)	CMNV_QLT _ Hoàn thuế không thu thuế (% Tốt/ Khá)	CMNV_QLH HGC, Kiểm tra cơ sở gia công (% Tốt/ Khá)	CMNV_QLH HGC, Báo cáo quyết toán, tồn kho (% Tốt/ Khá)	CMNV_GSHH _ Thủ tục giám sát (% Tốt/ Khá)	CMNV_Thủ tục kiểm tra sau thông quan (% Tốt/ Khá)	CMNV_Xử lý vi phạm hành chính (% Tốt/ Khá)	CMNV_Giải quyết khiếu nại (% Tốt/ Khá)
Đồng Nai	6,50	70,0	64,9	66,3	60,2	61,4	60,5	62,2	61,1	57,9	58,1
Tây Ninh	6,49	68,1	62,2	64,0	56,3	49,4	53,1	62,1	54,8	54,2	51,2
Bình Dương	6,48	70,2	68,6	67,6	58,5	63,4	62,3	63,0	60,2	58,1	54,1
Hà Nội	6,37	66,4	64,1	66,2	58,5	54,7	54,9	62,9	59,5	58,9	54,1
Quảng Bình	6,08	74,1	73,1	76,0	65,2	52,9	50,0	76,9	62,5	57,9	65,0
Đà Nẵng	5,98	63,8	59,8	64,6	51,6	51,5	53,4	56,7	56,3	52,2	44,6
Hà Tĩnh	5,96	64,4	64,4	59,1	53,5	47,1	47,1	57,8	55,8	47,6	37,5
TP. Hồ Chí Minh	5,67	58,4	54,4	55,9	47,4	44,3	45,1	51,9	50,6	45,2	41,1

Kết quả một số chỉ tiêu đánh giá tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ Hải quan

Tên Cục Hải quan	CSTP1: Tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ hải quan	KN_TTTQ Kiểm tra hồ sơ (% Tờ/ Khá)	KN_TTTQ Kiểm tra thực tế hàng hóa (% Tờ/ Khá)	KN_QLT Thủ tục nộp thuế (% Tờ/ Khá)	KN_QLT Hoàn thuế không thu thuế (% Tờ/ Khá)	KN_QLHH GC Kiểm tra cơ sở gia công (% Tờ/ Khá)	KN_QLHH GC Bảo cáo quyết toán, tồn kho (% Tờ/ Khá)	KN_GSHH Thủ tục giám sát (% Tờ/ Khá)	KN_Thủ tục kiểm tra sau thông quan (% Tờ/ Khá)	KN_Xử lý vi phạm hành chính (% Tờ/ Khá)	KN_Giải quyết khiếu nại (% Tờ/ Khá)	DN có phải chi trả chi phí ngoài quy định (%)	Có bị phân biệt đối xử nếu không chi trả CPNQD (%)
Cần Thơ	8,28	86,4	86,4	82,1	78,4	84,8	85,3	87,5	83,3	80,6	80,6	2,6	20,0
Kiên Giang	8,26	80,0	80,0	80,0	75,0	100,0	50,0	75,0	100,0	50,0	50,0	0,0	
Cà Mau	7,63	78,9	78,9	77,8	77,8	76,5	76,5	75,0	80,0	78,6	78,6	5,9	25,0
Quảng Ninh	7,50	82,1	77,9	78,8	69,3	66,2	66,7	71,7	72,3	68,0	68,0	5,6	34,5
Thừa Thiên Huế	7,40	77,8	73,1	73,9	66,7	73,9	65,2	69,2	66,7	69,6	69,6	13,6	10,0
Hà Giang	7,36	83,3	75,0	66,7	66,7	55,0	52,4	75,0	70,8	66,7	66,7	10,0	40,0
Lào Cai	7,29	77,2	74,5	76,4	59,6	63,2	64,1	75,9	70,0	71,4	71,4	5,4	50,0
Quảng Nam	7,25	72,7	72,7	72,7	61,9	65,0	64,1	64,3	68,3	65,0	65,0	10,5	16,7
Quảng Trị	7,25	78,1	78,1	77,4	73,3	72,0	72,0	71,4	70,4	73,1	73,1	8,7	35,7
Đồng Tháp	7,23	68,4	68,4	66,7	64,7	64,3	64,3	71,4	61,5	63,6	63,6	0,0	16,7
Gia Lai	7,20	79,3	72,4	67,9	64,0	63,6	66,7	71,4	62,5	62,5	62,5	5,0	11,1
Đắk Lắk	7,11	67,4	66,7	65,9	62,8	65,0	60,0	60,0	58,1	57,9	57,9	5,1	33,3
Thanh Hóa	6,99	76,5	71,4	72,7	60,5	66,7	67,6	65,9	64,1	55,9	55,9	11,9	28,6
Khánh Hòa	6,95	75,0	72,9	68,1	68,9	70,5	68,9	68,2	68,2	65,0	65,0	7,7	47,1
Bình Định	6,95	78,1	74,7	68,1	67,4	68,4	67,5	75,5	69,0	61,3	61,3	14,3	41,9
Điện Biên	6,92	73,9	65,2	47,8	50,0	55,0	61,9	59,1	59,1	47,6	47,6	0,0	30,0
Lạng Sơn	6,74	70,8	71,7	70,6	63,5	61,5	62,8	67,8	67,6	66,1	66,1	8,6	39,0
Quảng Ngãi	6,74	66,7	63,0	62,5	62,5	62,5	54,2	61,5	61,5	54,2	54,2	0,0	12,5
Bà Rịa - Vũng Tàu	6,72	77,0	72,6	70,0	67,6	57,4	59,3	68,2	64,1	60,3	60,3	9,8	33,3
Cao Bằng	6,70	72,0	72,0	68,0	69,6	65,2	65,2	76,0	66,7	58,3	58,3	14,3	70,0
Nghệ An	6,68	75,0	72,9	67,4	57,9	68,4	67,6	70,7	70,3	61,1	61,1	24,3	47,8
Hà Nam Ninh	6,68	70,0	68,9	69,4	66,7	66,7	67,1	65,1	69,2	63,6	63,6	10,3	66,7
An Giang	6,68	78,3	73,9	71,4	71,4	64,7	76,5	65,2	71,4	60,0	60,0	10,5	62,5
Long An	6,66	71,9	68,2	73,8	62,8	62,3	61,8	68,8	61,3	58,9	58,9	10,4	37,8

PHỤ LỤC 1

Kết quả một số chỉ tiêu đánh giá tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ Hải quan

Tên Cục Hải quan	CSTP1: Tính chuyên nghiệp và liêm chính của cán bộ hải quan	KN_TTTQ _Kiểm tra hồ sơ (% Tồn/ Khá)	KN_TTTQ _Kiểm tra thực tế hàng hóa (% Tồn/ Khá)	KN_QLT _Thủ tục nộp thuế (% Tồn/ Khá)	KN_QLT _Hoàn thuế, không thu thuế (% Tồn/ Khá)	KN_QLHH GC Kiểm tra cơ sở gia công (% Tồn/ Khá)	KN_QLHH GC Bảo cáo quyết toán, tồn kho (% Tồn/ Khá)	KN_GSHH _Thủ tục giám sát (% Tồn/ Khá)	KN_Thủ tục kiểm tra sau thông quan (% Tồn/ Khá)	KN_Xử lý vi phạm hành chính (% Tồn/ Khá)	KN_Giải quyết khiếu nại (% Tồn/ Khá)	DN có phải chi trả chi phí ngoài quy định (%)	Có bị phân biệt đối xử nếu không chi trả CPNQD (%)
Bắc Ninh	6,61	65,2	63,5	62,8	57,9	59,3	58,9	62,3	57,7	58,5	58,5	23,1	20,0
Hải Phòng	6,61	71,5	68,7	70,2	60,1	63,0	60,7	65,4	61,7	59,7	59,7	9,7	38,9
Bình Phước	6,57	69,3	67,6	63,0	54,3	50,0	50,7	60,3	58,0	58,2	58,2	9,3	38,2
Đồng Nai	6,50	68,3	65,4	64,8	62,7	62,2	62,1	63,6	59,8	58,5	58,5	6,0	48,4
Tây Ninh	6,49	69,2	65,6	64,4	52,9	57,1	57,7	60,5	58,0	58,0	58,0	4,7	39,5
Bình Dương	6,48	68,4	65,2	63,2	58,7	62,4	62,3	63,8	61,4	58,9	58,9	8,8	45,8
Hà Nội	6,37	64,6	64,0	65,1	58,5	55,3	54,2	61,4	60,7	58,9	58,9	8,4	45,9
Quảng Bình	6,08	74,1	69,2	60,0	60,9	37,5	41,2	58,3	54,5	33,3	33,3	16,7	63,6
Đà Nẵng	5,98	56,3	54,8	56,5	48,7	51,0	50,5	49,6	51,3	46,5	46,5	12,4	32,6
Hà Tĩnh	5,96	67,4	65,1	61,9	57,5	51,6	53,1	64,3	59,5	55,0	55,0	19,4	61,1
TP. Hồ Chí Minh	5,67	57,8	54,2	55,8	45,1	43,6	45,2	51,5	49,4	45,9	45,9	12,7	46,0

PHỤ LỤC 2
Một số chỉ tiêu đánh giá về hiệu quả cung cấp thông tin và tuyên truyền pháp luật về Hải quan

Tên Cục Hải quan	CSTP2: Hiệu quả thông tin tuyên truyền, giải đáp và tư vấn pháp luật hải quan	Thông tin trên trang TTĐT của Cục HQ (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Trực tiếp gặp CQHQ (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Gọi điện tới CQHQ để nghị cung cấp thông tin (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Gửi công văn tới CQHQ để nghị cung cấp thông tin (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Tham dự đối thoại do CQHQ tổ chức (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Tham gia các lớp tập huấn, đào tạo do CQHQ tổ chức (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Qua tờ rơi, ấn phẩm của cơ quan Hải quan địa phương (% Rất hài lòng/Hài lòng)
Cà Mau	9,35	56,3	91,7	100,0	90,0	80,0	90,0	90,0
Hà Giang	9,34	94,4	90,0	81,3	86,7	93,8	81,3	71,4
Nghệ An	9,06	83,3	81,8	80,4	73,2	78,0	75,0	73,0
Quảng Nam	8,79	87,9	80,6	81,3	75,8	77,8	66,7	52,2
Đắk Lắk	8,77	77,3	74,4	80,5	74,4	83,3	81,6	65,7
Khánh Hòa	8,75	77,5	84,2	80,6	75,8	83,8	71,4	60,0
Lào Cai	8,72	87,0	77,8	81,8	82,6	80,5	86,4	73,8
Thừa Thiên Huế	8,70	79,2	87,5	87,5	70,8	80,0	83,3	36,4
Cần Thơ	8,70	80,6	76,5	73,7	81,8	72,2	75,0	61,3
Quảng Ninh	8,66	83,9	85,7	78,6	78,9	78,8	78,5	72,0
Lạng Sơn	8,54	79,5	81,9	80,3	74,6	80,3	76,1	67,7
Kiên Giang	8,54	60,0	100,0	100,0	100,0	80,0	80,0	60,0
Bà Rịa - Vũng Tàu	8,41	67,8	71,2	65,4	69,4	71,4	74,0	57,4
An Giang	8,37	77,3	70,0	55,6	57,9	72,2	55,6	52,9
Cao Bằng	8,35	76,2	70,6	65,0	60,0	47,1	47,1	50,0
Bình Định	8,34	73,5	78,1	80,3	65,7	77,3	72,5	51,6
Gia Lai	8,30	72,0	60,9	68,2	61,9	75,0	70,0	61,1
Hà Nam Ninh	8,21	72,1	77,3	80,3	80,0	84,1	73,0	60,4
Điện Biên	8,07	83,3	90,9	83,3	88,9	72,7	88,9	77,8
Đồng Nai	7,98	76,4	69,8	63,5	66,9	69,2	66,0	55,0
Bình Dương	7,98	73,1	65,4	66,7	64,3	71,4	70,4	51,4
Tây Ninh	7,97	70,1	62,5	66,7	64,8	69,0	63,6	45,1
Bình Phước	7,94	67,3	67,3	66,0	65,9	69,2	68,0	57,1
Đồng Tháp	7,90	80,0	53,8	61,5	61,5	66,7	63,6	55,6
Long An	7,89	67,1	62,9	59,2	62,7	61,1	59,1	52,5
Hải Phòng	7,82	68,2	64,5	59,0	62,8	64,1	63,5	55,7

PHỤ LỤC 2

Một số chỉ tiêu đánh giá về hiệu quả cung cấp thông tin và tuyên truyền pháp luật về Hải quan

Tên Cục Hải quan	CSTP2: Hiệu quả thông tin tuyên truyền, giải đáp và tư vấn pháp luật hải quan	Thông tin trên trang TTĐT của Cục HQ (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Thực tiếp gặp CQHQ (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Gọi điện tới CQHQ đề nghị cung cấp thông tin (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Gửi công văn tới CQHQ đề nghị cung cấp thông tin (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Tham dự đối thoại do CQHQ tổ chức (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Tham gia các lớp tập huấn, đào tạo do CQHQ tổ chức (% Rất hài lòng/Hài lòng)	Qua tờ rơi, ấn phẩm của cơ quan Hải quan địa phương (% Rất hài lòng/Hài lòng)
Bắc Ninh	7,81	76,5	63,5	58,8	63,2	68,7	70,8	58,1
Hà Nội	7,74	72,0	69,0	65,0	63,5	68,6	69,9	58,1
Quảng Bình	7,70	73,1	62,5	58,3	59,1	68,2	59,1	50,0
Đà Nẵng	7,69	69,2	66,2	57,9	65,8	67,6	68,1	52,4
Quảng Trị	7,64	65,2	77,3	72,7	68,4	76,5	72,2	56,3
Thanh Hóa	7,61	81,6	68,4	70,3	65,7	73,3	70,0	51,7
Quảng Ngãi	7,57	75,0	68,0	57,7	64,0	70,8	69,6	43,5
TP. Hồ Chí Minh	7,47	70,5	60,4	57,3	56,9	58,4	58,6	48,8
Hà Tĩnh	7,18	55,0	44,1	51,4	47,1	50,0	44,1	39,4

Một số chỉ tiêu đánh giá về hiệu quả cung cấp thông tin và tuyên truyền pháp luật về Hải quan

Tên Cục Hải quan	CSTP2: Hiệu quả thông tin tuyên truyền, giải đáp và tư vấn pháp luật hải quan	Thông tin về TTHC hải quan sẵn có, dễ tìm, dễ tiếp cận (% Đồng ý)	Thông tin về TTHC được CQHQ cung cấp là thông nhất (% Đồng ý)	CQHQ cung cấp thông tin cho DN nhanh chóng, kịp thời (% Đồng ý)	Thông tin về TTHC hải quan đơn giản, dễ hiểu (% Đồng ý)	Biểu mẫu TTHC để điền (% Đồng ý)	Hài lòng với kết quả phân hồi vướng mắc của các chi cục HQ (%)	Hài lòng với kết quả phân hồi vướng mắc của cục HQ (%)
Cà Mau	9,35	100,0	100,0	100,0	100,0	84,2	100,0	85,7
Hà Giang	9,34	100,0	100,0	100,0	91,7	100,0	88,9	100,0
Nghệ An	9,06	96,0	96,0	96,0	92,0	94,0	95,0	100,0
Quảng Nam	8,79	100,0	97,8	95,5	97,7	100,0	94,7	80,0
Đắk Lắk	8,77	95,7	95,7	93,5	91,3	95,7	76,2	100,0
Khánh Hòa	8,75	100,0	97,9	100,0	95,7	100,0	90,0	77,8
Lào Cai	8,72	96,4	96,4	92,9	96,4	98,2	80,8	80,0
Thừa Thiên Huế	8,70	96,3	100,0	88,9	81,5	100,0	92,9	87,5
Cần Thơ	8,70	97,7	95,5	90,9	86,4	97,7	92,0	87,5
Quảng Ninh	8,66	99,0	97,1	98,0	98,0	99,0	81,8	73,9
Lạng Sơn	8,54	94,9	94,0	94,0	92,2	94,8	79,1	81,5
Kiên Giang	8,54	80,0	80,0	80,0	100,0	100,0	66,7	100,0
Bà Rịa - Vũng Tàu	8,41	93,2	95,9	95,8	86,1	97,2	82,4	90,0
An Giang	8,37	91,3	100,0	100,0	91,3	91,3	92,3	81,8
Cao Bằng	8,35	96,0	96,0	96,0	88,0	88,0	83,3	100,0
Bình Định	8,34	96,8	95,8	98,9	95,7	95,8	85,0	68,2
Gia Lai	8,30	100,0	100,0	88,9	96,3	100,0	88,9	71,4
Hà Nam Ninh	8,21	93,3	90,1	93,4	86,5	97,8	75,0	73,7
Điện Biên	8,07	95,5	95,5	95,5	95,5	95,5	80,0	33,3
Đồng Nai	7,98	93,8	92,9	91,8	89,5	95,7	74,0	73,9
Bình Dương	7,98	94,5	93,0	93,7	87,4	93,3	77,1	71,7
Tây Ninh	7,97	95,6	93,3	93,3	91,0	93,3	75,0	76,9
Bình Phước	7,94	97,3	94,7	94,7	86,7	96,0	70,8	73,3
Đồng Tháp	7,90	94,7	100,0	88,9	88,2	94,1	87,5	60,0
Long An	7,89	95,7	97,8	94,4	97,8	97,8	81,8	63,2
Hải Phòng	7,82	92,7	92,1	91,4	87,4	94,6	77,9	70,1

PHỤ LỤC 2

Một số chỉ tiêu đánh giá về hiệu quả cung cấp thông tin và tuyên truyền pháp luật về Hải quan

Tên Cục Hải quan	CSTP2: Hiệu quả thông tin tuyên truyền, giải đáp và tư vấn pháp luật hải quan	Thông tin về TTHC hải quan sẵn có, dễ tìm, dễ tiếp cận (% Đồng ý)	Thông tin về TTHC được CQHQ cung cấp là thống nhất (% Đồng ý)	CQHQ cung cấp thông tin cho DN nhanh chóng, kịp thời (% Đồng ý)	Thông tin về TTHC hải quan đơn giản, dễ hiểu (% Đồng ý)	Biểu mẫu TTHC để điền (% Đồng ý)	Hài lòng với kết quả phân hồi vướng mắc của các chi cục HQ (%)	Hài lòng với kết quả phân hồi vướng mắc của cục HQ (%)
Bắc Ninh	7,81	95,3	94,4	91,8	86,7	96,6	69,4	68,9
Hà Nội	7,74	93,8	94,0	89,5	86,6	94,3	66,4	67,6
Quảng Bình	7,70	92,3	88,5	88,5	80,8	80,8	68,8	80,0
Đà Nẵng	7,69	90,5	92,9	90,5	87,9	96,8	63,4	73,9
Quảng Trị	7,64	96,8	90,0	96,9	93,5	96,7	57,1	57,1
Thanh Hóa	7,61	94,0	93,9	93,9	90,0	97,9	58,6	58,8
Quảng Ngãi	7,57	92,9	96,4	92,6	88,9	96,4	69,2	55,6
TP. Hồ Chí Minh	7,47	92,4	91,9	88,6	86,2	94,4	66,7	67,4
Hà Tĩnh	7,18	97,7	90,9	97,7	86,7	86,7	68,2	62,5

Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục thông quan

Tên Cục Hải quan	CSTP3: Thực hiện thủ tục hành chính thông quan	Mức độ thuận lợi trong Khai hồ sơ (% Dể)	Mức độ thuận lợi trong TTTQ: Kiểm tra hồ sơ (% Dể)	Mức độ thuận lợi trong TTTQ: Kiểm tra thực tế hàng hóa (% Dể)	Mức độ thuận lợi trong TTTQ: Các quy định hay thay đổi (%)	KTHS: Phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan (%)	KTHS: Bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định (%)	KTHS: thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn qui định (%)	KTHS: không được công khai thông tin và quy trình xử lý (%)	KTHS: công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình (%)	KTHS: sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác có liên
Đồng Tháp	8,11	57,9	44,4	41,2	10,0	10,0	10,0	10,0	5,0	0,0	5,0
Cà Mau	8,11	57,9	42,1	33,3	0,0	5,3	0,0	0,0	5,3	0,0	5,3
Kiên Giang	8,03	40,0	40,0	40,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Quảng Ninh	7,88	51,4	33,3	36,9	19,6	4,7	5,6	6,5	1,9	5,6	7,5
Hà Giang	7,87	52,2	34,8	39,1	16,7	16,7	12,5	8,3	4,2	8,3	8,3
Cần Thơ	7,84	52,3	29,5	30,2	25,0	9,1	4,5	4,5	0,0	0,0	6,8
Đồng Nai	7,66	49,0	28,5	27,4	21,8	12,4	5,3	7,9	4,5	6,0	10,9
Thanh Hóa	7,64	52,0	26,0	22,9	17,6	11,8	2,0	9,8	7,8	7,8	9,8
An Giang	7,60	60,9	17,4	30,4	21,7	21,7	17,4	4,3	4,3	0,0	8,7
Khánh Hòa	7,58	43,8	25,0	22,9	25,0	6,3	8,3	4,2	2,1	2,1	6,3
Đắk Lắk	7,57	50,0	26,1	28,9	28,3	15,2	2,2	10,9	8,7	4,3	15,2
Cao Bằng	7,56	58,3	20,8	25,0	32,0	16,0	12,0	16,0	8,0	4,0	12,0
Gia Lai	7,53	34,5	27,6	20,7	6,9	6,9	0,0	6,9	3,4	0,0	10,3
Bình Định	7,52	45,4	26,8	22,7	23,7	13,4	9,3	5,2	3,1	3,1	9,3
Thừa Thiên Huế	7,46	48,1	18,5	11,1	22,2	0,0	0,0	11,1	7,4	3,7	18,5
Lạng Sơn	7,41	44,8	24,8	21,6	22,5	10,8	8,3	10,8	5,8	4,2	10,8
Tây Ninh	7,41	42,9	18,9	17,0	23,1	7,7	2,2	7,7	4,4	6,6	11,0
Long An	7,40	42,2	23,1	24,7	22,8	10,9	6,5	13,0	6,5	9,8	12,0
Bình Phước	7,40	44,0	20,3	28,4	28,0	13,3	9,3	12,0	10,7	5,3	6,7
Lào Cai	7,38	45,6	21,1	28,1	25,9	13,8	13,8	15,5	8,6	6,9	17,2
Bà Rịa - Vũng Tàu	7,38	49,3	21,3	16,7	21,3	9,3	13,3	13,3	8,0	4,0	10,7
Đà Nẵng	7,36	35,7	24,6	22,0	20,0	10,8	5,4	12,3	4,6	5,4	11,5
Hà Nam Ninh	7,34	47,3	19,6	23,9	31,2	14,0	14,0	12,9	6,5	7,5	8,6
Hải Phòng	7,31	45,7	18,3	23,2	26,1	13,0	8,8	13,3	7,2	7,4	14,1
Quảng Nam	7,31	33,3	20,0	15,9	20,0	8,9	0,0	13,3	4,4	0,0	8,9

PHỤ LỤC 3

Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục thông quan

Tên Cục Hải quan	CSTP3: Thực hiện thủ tục hành chính thông quan	Mức độ thuận lợi Khai hồ sơ (% DỄ)	Mức độ thuận lợi trong TTTQ: Kiểm tra hồ sơ (% DỄ)	Mức độ thuận lợi trong TTTQ: Kiểm tra hồ sơ (% DỄ)	Mức độ thuận lợi trong TTTQ: Kiểm tra thực tế hàng hóa (% DỄ)	KTHS: Các quy định hay thay đổi (%)	KTHS: Phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan (%)	KTHS: Bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định (%)	KTHS: thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn qui định (%)	KTHS: không được công khai thông tin và quy trình xử lý (%)	KTHS: công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình (%)	KTHS: sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác có liên
Bắc Ninh	7,30	32,0	18,2	16,5	16,0	6,8	6,8	6,8	6,8	4,6	5,1	11,4
Hà Nội	7,27	37,5	20,1	22,4	26,9	12,2	11,1	13,0	13,0	6,4	6,6	12,5
Quảng Trị	7,21	35,5	22,6	9,7	15,6	6,3	6,3	9,4	9,4	9,4	3,1	9,4
Bình Dương	7,17	35,5	16,4	16,5	30,1	14,5	6,2	12,7	12,7	7,2	5,1	9,4
Điện Biên	7,16	30,4	9,1	22,7	30,4	21,7	8,7	13,0	13,0	8,7	4,3	4,3
Nghệ An	7,14	40,0	20,0	16,0	28,0	14,0	8,0	20,0	20,0	6,0	4,0	6,0
TP. Hồ Chí Minh	7,00	39,4	14,6	15,6	26,1	17,7	11,5	15,8	15,8	8,3	11,4	15,6
Hà Tĩnh	6,87	31,1	20,5	15,9	33,3	11,1	15,6	15,6	13,3	13,3	11,1	20,0
Quảng Bình	6,86	46,2	15,4	15,4	25,9	22,2	22,2	22,2	22,2	11,1	11,1	22,2
Quảng Ngãi	6,62	21,4	17,9	17,9	25,0	25,0	28,6	21,4	10,7	17,9	17,9	21,4

Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục thông quan

Tên Cục Hải quan	CSTP3: Thực hiện thủ tục hành chính thông quan	KTTTTH: các quy định hay thay đổi	KTTTTH: phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan	KTTTTH: bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định	KTTTTH: thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn quy định	KTTTTH: không công khai thông tin và quy trình xử lý	KTTTTH: công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình	KTTTTH: sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác có li
Đồng Tháp	8,11	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	10,0
Cà Mau	8,11	10,5	15,8	0,0	0,0	5,3	0,0	5,3
Kiên Giang	8,03	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Quảng Ninh	7,88	11,2	2,8	1,9	1,9	3,7	2,8	3,7
Hà Giang	7,87	4,2	0,0	0,0	4,2	4,2	0,0	4,2
Cần Thơ	7,84	0,0	2,3	0,0	4,5	2,3	4,5	2,3
Đồng Nai	7,66	7,9	3,0	1,5	2,6	1,9	1,9	2,3
Thanh Hóa	7,64	3,9	2,0	0,0	2,0	3,9	3,9	3,9
An Giang	7,60	13,0	8,7	0,0	8,7	4,3	0,0	0,0
Khánh Hòa	7,58	10,4	6,3	0,0	6,3	0,0	0,0	2,1
Đắk Lắk	7,57	6,5	6,5	4,3	2,2	4,3	0,0	4,3
Cao Bằng	7,56	0,0	4,0	0,0	4,0	0,0	0,0	4,0
Gia Lai	7,53	3,4	6,9	3,4	3,4	6,9	3,4	6,9
Bình Định	7,52	12,4	7,2	5,2	2,1	1,0	2,1	2,1
Thừa Thiên Huế	7,46	7,4	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	0,0
Lạng Sơn	7,41	12,5	5,8	3,3	6,7	5,0	2,5	8,3
Tây Ninh	7,41	8,8	5,5	2,2	1,1	2,2	2,2	4,4
Long An	7,40	13,0	1,1	3,3	4,3	5,4	2,2	5,4
Bình Phước	7,40	8,0	4,0	4,0	6,7	2,7	2,7	9,3
Lào Cai	7,38	10,3	8,6	1,7	1,7	1,7	3,4	3,4
Bà Rịa - Vũng Tàu	7,38	13,3	1,3	4,0	8,0	4,0	2,7	2,7
Đà Nẵng	7,36	6,2	4,6	2,3	6,9	4,6	4,6	8,5
Hà Nam Ninh	7,34	11,8	3,2	2,2	6,5	3,2	4,3	7,5
Hải Phòng	7,31	11,7	4,3	5,3	8,2	3,5	2,9	5,1
Quảng Nam	7,31	6,7	0,0	4,4	8,9	2,2	4,4	6,7

PHỤ LỤC 3

Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục thông quan

Tên Cục Hải quan	CSTP3: Thực hiện thủ tục hành chính thông quan	KTTTTH: các quy định hay thay đổi	KTTTTH: phải in và nộp tờ khai, giấy tờ khác thuộc hồ sơ hải quan	KTTTTH: bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định	KTTTTH: thời gian xử lý hồ sơ lâu hơn qui định	KTTTTH: không công khai thông tin và quy trình xử lý	KTTTTH: công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình	KTTTTH: sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác có li
Bắc Ninh	7,30	7,2	4,2	3,0	3,4	3,8	4,6	3,0
Hà Nội	7,27	8,9	4,2	3,6	5,3	3,9	3,9	4,7
Quảng Trị	7,21	9,4	6,3	3,1	9,4	6,3	6,3	9,4
Bình Dương	7,17	9,8	7,2	2,5	5,1	2,2	3,3	4,3
Điện Biên	7,16	8,7	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3
Nghệ An	7,14	14,0	4,0	10,0	20,0	4,0	6,0	0,0
TP. Hồ Chí Minh	7,00	13,4	7,6	7,1	7,8	5,4	7,1	8,1
Hà Tĩnh	6,87	13,3	11,1	11,1	11,1	4,4	8,9	8,9
Quảng Bình	6,86	22,2	7,4	3,7	7,4	7,4	11,1	14,8
Quảng Ngãi	6,62	21,4	14,3	7,1	7,1	10,7	3,6	7,1

Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục nộp thuế

Tên Cục Hải quan	CSTP4: Thực hiện thủ tục hành chính quản lý thuế	Mức độ thuận lợi trong TTQLT: Nộp thuế (%Đé)	Mức độ thuận lợi trong TTQLT: Hoàn thuế/Không thu thuế (%Đé)	Nộp thuế: các quy định hay thay đổi (%)	Nộp thuế: bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định (%)	Nộp thuế: công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình (%)	Nộp thuế: sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan hải quan và các cơ quan khác có	Hoàn thuế: các quy định hay thay đổi (%)	Hoàn thuế: bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định (%)	Hoàn thuế: công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình (%)	Hoàn thuế: sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan hải quan và các cơ quan khác có
Cà Mau	8,26	42,1	50,0	5,3	0,0	0,0	0,0	10,5	0,0	0,0	5,3
Quảng Ninh	8,24	56,9	41,2	7,5	2,8	0,9	3,7	8,4	4,7	2,8	5,6
Kiên Giang	8,20	60,0	40,0	20,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0
Đồng Tháp	7,94	50,0	42,9	10,0	5,0	5,0	10,0	10,0	5,0	0,0	5,0
Hà Nam Ninh	7,92	48,9	28,2	12,9	1,1	1,1	3,2	7,5	3,2	1,1	5,4
An Giang	7,91	50,0	19,0	4,3	0,0	0,0	0,0	13,0	4,3	0,0	4,3
Thanh Hóa	7,86	45,7	21,6	3,9	0,0	2,0	2,0	7,8	2,0	3,9	3,9
Cần Thơ	7,79	41,5	27,0	4,5	4,5	4,5	2,3	4,5	0,0	2,3	6,8
Đồng Nai	7,77	42,9	28,0	7,1	2,6	2,6	3,8	13,5	3,0	4,1	4,1
Lạng Sơn	7,77	45,6	22,6	6,7	2,5	3,3	5,0	5,8	5,8	3,3	5,0
Hà Giang	7,76	47,8	31,8	4,2	0,0	8,3	12,5	12,5	16,7	4,2	8,3
Lào Cai	7,75	51,8	26,9	10,3	5,2	5,2	5,2	15,5	3,4	1,7	3,4
Hải Phòng	7,67	47,0	25,0	12,0	3,7	4,3	7,7	11,7	3,5	3,5	7,7
Cao Bằng	7,66	45,8	26,1	12,0	12,0	0,0	8,0	4,0	4,0	4,0	4,0
Bà Rịa - Vũng Tàu	7,65	45,7	23,9	8,0	1,3	1,3	10,7	17,3	5,3	4,0	9,3
Long An	7,63	40,2	19,8	7,6	0,0	5,4	3,3	10,9	6,5	6,5	9,8
Điện Biên	7,63	42,9	31,6	21,7	4,3	4,3	8,7	8,7	4,3	4,3	13,0
Hà Nội	7,62	42,6	23,9	8,9	4,4	2,8	6,9	13,0	3,9	5,0	7,5
Thừa Thiên Huế	7,61	45,8	13,6	11,1	0,0	0,0	7,4	11,1	3,7	0,0	3,7
Đà Nẵng	7,58	37,3	18,2	6,2	0,0	1,5	6,9	10,8	6,9	3,1	10,0
Nghệ An	7,56	39,1	16,3	10,0	4,0	0,0	4,0	10,0	6,0	6,0	8,0
Đắk Lắk	7,52	34,1	31,1	17,4	4,3	2,2	10,9	8,7	2,2	4,3	0,0
Bình Định	7,44	31,9	19,6	12,4	0,0	4,1	2,1	19,6	2,1	5,2	7,2
Bình Dương	7,43	36,8	16,5	10,1	4,3	3,3	5,4	13,0	4,3	4,3	5,4
Quảng Nam	7,42	25,6	20,5	8,9	2,2	0,0	6,7	8,9	0,0	4,4	8,9

PHỤ LỤC 4

Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với thủ tục nộp thuế

Tên Cục Hải quan	CS:TP4: Thực hiện thủ tục hành chính quản lý thuế	Mức độ thuận lợi trong TTQLT: Nộp thuế (%Đề)	Mức độ thuận lợi trong TTQLT: Hoàn thuế/Không thu thuế (%Đề)	Nộp thuế: các quy định hay thay đổi (%)	Nộp thuế: bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định (%)	Nộp thuế: công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình (%)	Nộp thuế: sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan và các cơ quan khác có	Hoàn thuế: các quy định hay thay đổi (%)	Hoàn thuế: bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định (%)	Hoàn thuế: công chức hải quan không hướng dẫn đầy đủ, tận tình (%)	Hoàn thuế: sự phối hợp chưa đồng bộ giữa cơ quan và các cơ quan khác có
Tây Ninh	7,42	35,7	18,1	13,2	2,2	2,2	5,5	18,7	2,2	5,5	7,7
Gia Lai	7,41	34,6	16,7	3,4	0,0	6,9	10,3	10,3	3,4	6,9	10,3
Quảng Trị	7,34	36,7	13,8	6,3	3,1	6,3	9,4	12,5	9,4	12,5	9,4
Bình Phước	7,31	30,6	22,1	9,3	4,0	4,0	12,0	14,7	6,7	4,0	6,7
TP. Hồ Chí Minh	7,29	38,9	15,3	11,2	5,8	7,6	8,5	14,1	6,8	8,1	6,5
Khánh Hòa	7,27	26,7	19,6	12,5	2,1	2,1	10,4	14,6	0,0	0,0	2,1
Bắc Ninh	7,17	21,1	10,0	7,6	3,0	2,1	5,9	10,1	4,2	4,6	5,5
Quảng Bình	7,17	37,5	5,0	11,1	7,4	0,0	7,4	22,2	7,4	7,4	11,1
Quảng Ngãi	7,03	25,9	25,9	21,4	14,3	10,7	7,1	14,3	3,6	0,0	3,6
Hà Tĩnh	7,00	31,0	10,0	17,8	8,9	6,7	8,9	15,6	8,9	8,9	11,1

Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục kiểm tra sau thông quan

Tên Cục Hải quan	CSTP5: Thực hiện thủ tục hành chính kiểm tra sau thông quan	Mức độ thuận lợi trong KTSTQ tại cq HQ (%)	Mức độ thuận lợi trong KTSTQ tại trụ sở DN (%)	KTSTQ: Yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định (%)	KTSTQ: Nội dung kiểm tra chồng chéo, trùng lặp (%)	KTSTQ: Chi cục KTSTQ kiểm tra lại cả những lô hàng đã được Chi cục HQ cửa khẩu kiểm tra trước đó	KTSTQ: Thái độ của CBHQ không đứng ngoài lề (%)	KTSTQ: DN không được giải trình các vấn đề chưa rõ trước khi có kết luận cuối cùng	KTSTQ: Thời gian kiểm tra bị kéo dài hơn kế hoạch (%)
Hà Giang	7,44	40,9	45,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cà Mau	6,99	41,2	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lào Cai	6,90	38,2	38,5	0,0	14,3	14,3	0,0	0,0	14,3
Quảng Ninh	6,85	36,0	34,3	12,5	6,3	6,3	6,3	0,0	0,0
Đắk Lắk	6,70	31,0	29,3	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Đồng Nai	6,56	29,2	28,2	3,4	3,4	6,9	0,0	3,4	13,8
Lạng Sơn	6,54	26,1	24,3	6,7	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0
Cao Bằng	6,53	30,4	31,8	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Điện Biên	6,49	27,3	33,3	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cần Thơ	6,48	23,1	27,8	11,1	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0
Thanh Hóa	6,46	21,1	26,3	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
An Giang	6,38	25,0	23,8	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	14,3
Khánh Hòa	6,36	24,4	25,0	0,0	16,7	16,7	0,0	0,0	0,0
Quảng Ngãi	6,32	18,5	17,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Đà Nẵng	6,31	23,0	21,6	8,3	0,0	8,3	0,0	0,0	8,3
Hà Nam Ninh	6,31	27,4	25,3	25,0	12,5	12,5	0,0	0,0	0,0
Quảng Bình	6,27	20,8	21,7	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gia Lai	6,25	16,7	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Bình Phước	6,23	25,4	22,1	9,1	4,5	9,1	0,0	9,1	13,6
Quảng Nam	6,21	16,2	15,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Bà Rịa - Vũng Tàu	6,16	24,6	22,7	0,0	9,1	18,2	0,0	9,1	18,2
Bình Định	6,14	24,4	24,7	25,0	0,0	12,5	12,5	0,0	12,5
Hà Nội	6,11	24,0	24,7	8,1	8,1	18,9	2,7	10,8	16,2
Long An	6,02	24,4	24,7	11,1	33,3	11,1	0,0	11,1	11,1
Thừa Thiên Huế	5,95	18,2	13,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3

PHỤ LỤC 5

Một số chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục kiểm tra sau thông quan

Tên Cục Hải quan	CSTP5: Thực hiện thủ tục hành chính kiểm tra sau thông quan	Mức độ thuận lợi trong KTSTQ tại cq HQ (%) (Đ)	Mức độ thuận lợi trong KTSTQ tại trụ sở DN (%) (Đ)	KTSTQ: Yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định (%)	KTSTQ: Nội dung kiểm tra chồng chéo, trùng lặp (%)	KTSTQ: Chi cục KTSTQ kiểm tra lại cả những lô hàng đã được Chi cục HQ cửa khẩu kiểm tra trước đó	KTSTQ: Thái độ của CBHQ không đúng mục (%)	KTSTQ: DN không được giải trình các vấn đề chưa rõ trước khi có kết luận cuối cùng	KTSTQ: Thời gian kiểm tra bị kéo dài hơn kế hoạch (%)
Tây Ninh	5,91	16,3	16,0	0,0	14,3	28,6	0,0	0,0	0,0
Nghệ An	5,89	23,3	18,6	13,3	20,0	20,0	6,7	6,7	6,7
Bình Dương	5,88	16,6	17,2	10,3	5,1	7,7	7,7	7,7	12,8
Hải Phòng TP. Hồ Chí Minh	5,77	24,1	23,1	13,5	16,2	18,9	16,2	18,9	21,6
Hà Tĩnh	5,70	17,5	16,2	13,6	23,7	13,6	5,1	11,9	16,9
Quảng Trị	5,53	10,7	7,1	25,0	25,0	0,0	0,0	25,0	0,0
Kiên Giang	5,50	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Bắc Ninh	5,42	14,0	11,7	29,4	5,9	11,8	11,8	11,8	17,6
Đồng Tháp	4,61	41,7	38,5						

Tài liệu tham khảo

- 1 Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Tổng cục Hải quan và Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (2019). Báo cáo mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu năm 2018.
- 2 Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, và Tổng Cục Hải quan (2018). Báo cáo mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu năm 2017.
- 3 Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, và Tổng Cục Hải quan (2017). Báo cáo mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu năm 2016.
- 4 Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Tổng cục Hải quan và Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (2016). Báo cáo mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu năm 2015.
- 5 Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Tổng cục Hải quan và Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (2020). Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia.
- 6 Tổng cục Hải quan (2020). Thông tin về chỉ số Giao dịch thương mại qua biên giới tại Nghiên cứu Môi trường kinh doanh 2021 (DB2021) của Ngân hàng Thế giới.
- 7 Bộ Công Thương (2020). Báo cáo Xuất nhập khẩu Việt Nam 2019.
- 8 Ngân hàng Thế giới (2019). Doing Business 2020.

Số giấy phép: 1687-2021/CXBIPH/3-37/TC ngày 14/5/2021
in tại Công ty TNHH in và Thương mại Trần Gia



Thiết kế: thaidung85@gmail.com

SÁCH KHÔNG BÁN