



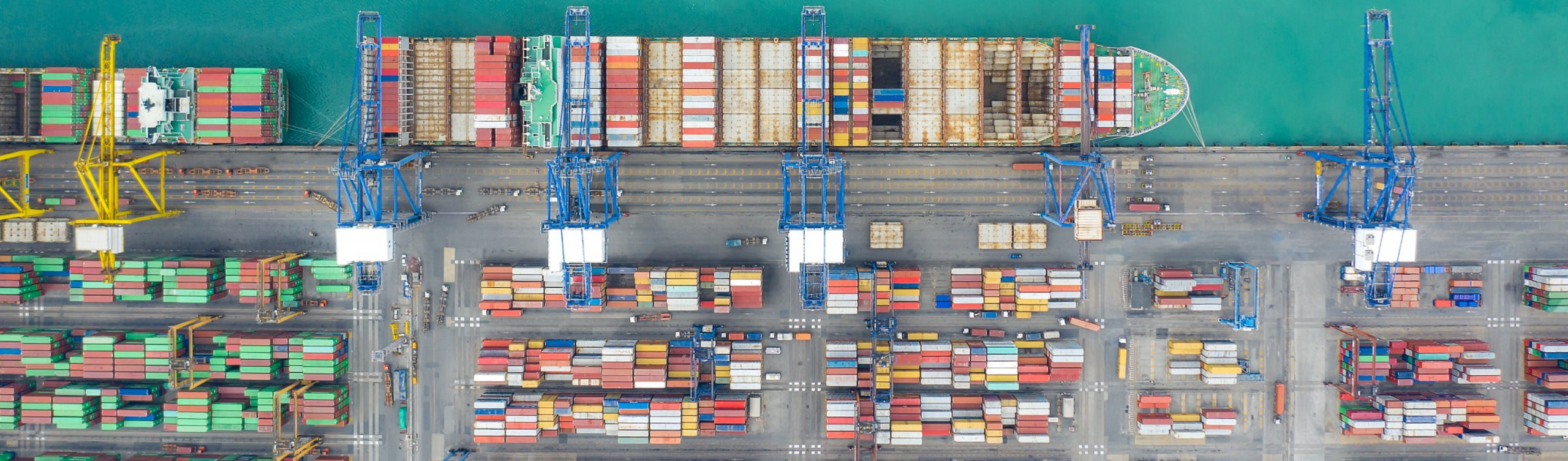
USAID
TỦ NHÂN DÂN MỸ

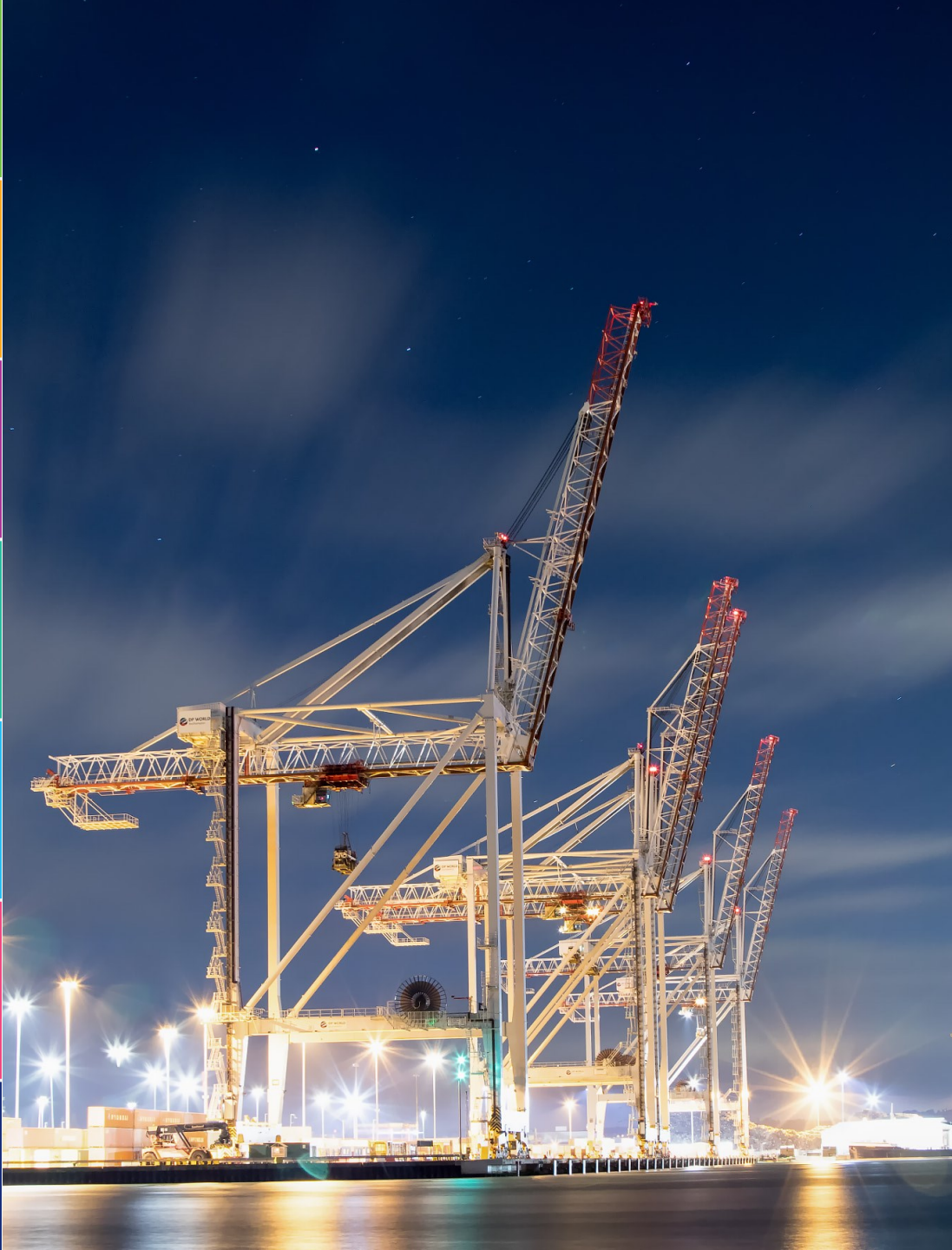
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH XUẤT NHẬP KHẨU

Kết quả khảo sát năm 2020

Đậu Anh Tuấn

Trưởng Ban Pháp chế
Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam





Nội dung

- 1 Giới thiệu
- 2 Tiếp cận thông tin về TTHC XNK
- 3 Các thủ tục hải quan
- 4 Các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành
- 5 Khuyến nghị

Giới thiệu



Thông tin chung

Bối cảnh

Đơn vị thực hiện



Phương pháp thực hiện

Chọn mẫu

Số lượng phản hồi



Đặc điểm của doanh nghiệp phản hồi

Một số đặc điểm về ngành nghề, khu vực kinh tế, quy mô vốn, thị trường xuất nhập khẩu

10 năm “Chiến lược Phát triển Hải quan đến năm 2020”

HẢI QUAN 2020

Những thay đổi quan trọng ►

Điều chỉnh pháp lý gần đây

- 1 Nghị định số 85/2019/NĐ-CP ngày 14/11/2019
- 2 Quyết định 38/QĐ-TTg ngày 12/01/2021 phê duyệt Đề án cải cách mô hình kiểm tra chất lượng, kiểm tra an toàn thực phẩm với hàng hóa nhập khẩu
- 3 Quyết định số 169/QĐ-BTC ngày 18/02/2021 để triển khai Quyết định 38/QĐ-TTg
- 4 Đang lấy ý kiến dự thảo Nghị định quy định kiểm tra nhà nước về chất lượng, kiểm tra nhà nước về an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu

Tăng cường ứng dụng CNTT trong hoạt động hải quan



Thực hiện giám sát tự động hàng hóa



Xây dựng cơ chế theo dõi – đánh giá nhân sự hải quan

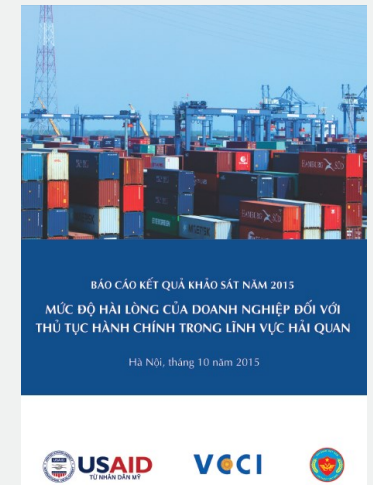
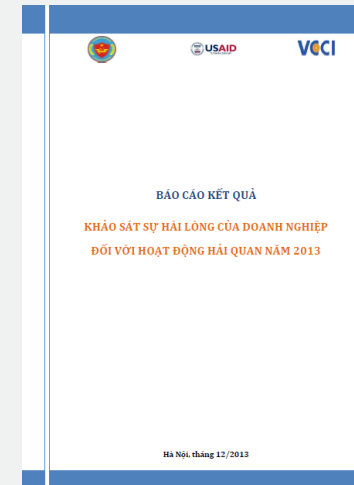
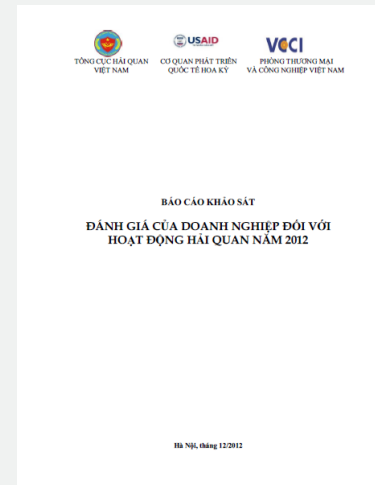


Cải thiện hiệu quả phối hợp giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan quản lý chuyên ngành



Khảo sát định kỳ mức độ hài lòng của doanh nghiệp về TTHC xuất nhập khẩu

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).



PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN

Khảo sát chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng tại từng Cục Hải quan



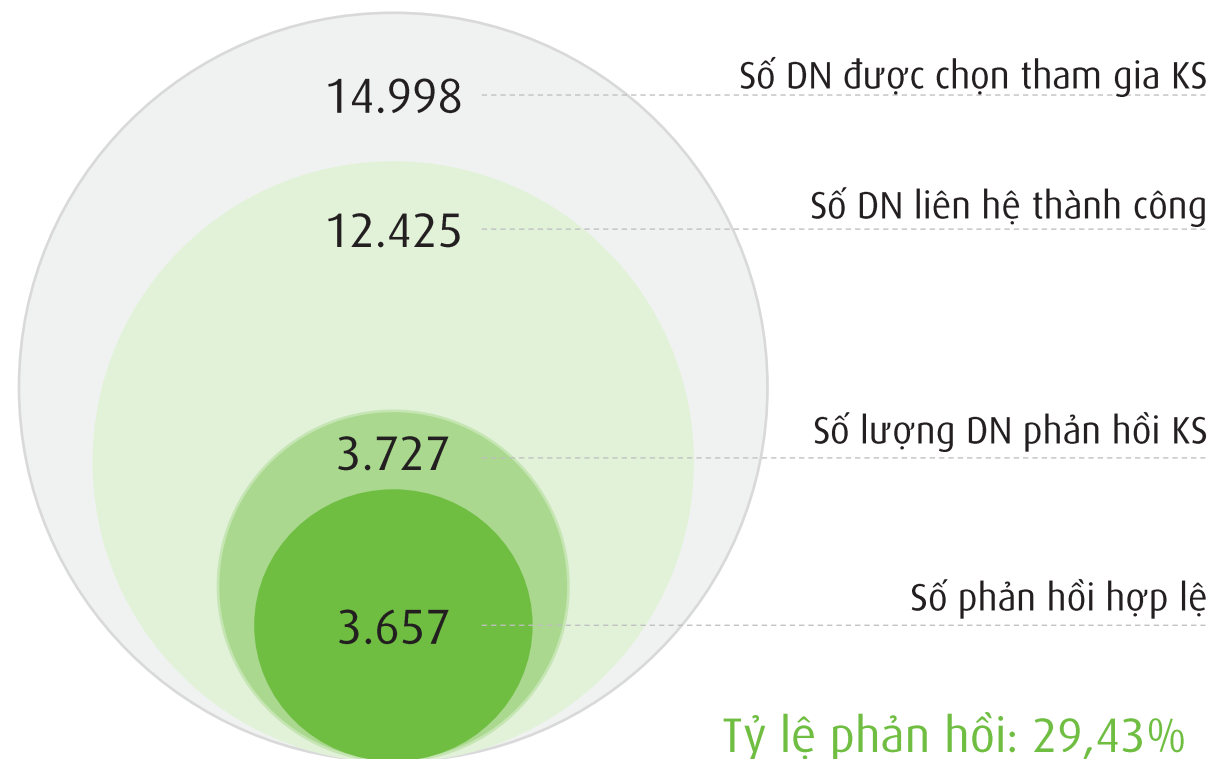
Đối tượng: Doanh nghiệp đã thực hiện TTHC XNK trong năm 2020



Hình thức: Khảo sát qua thư và khảo sát trực tuyến



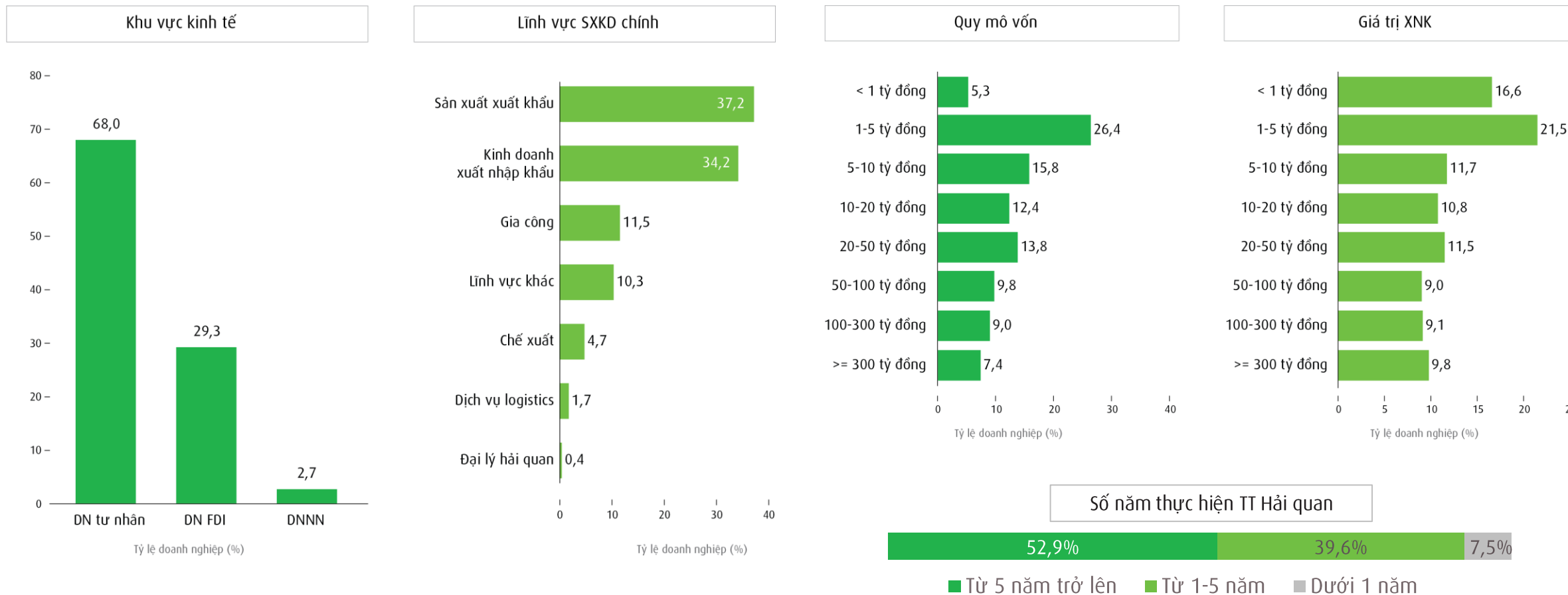
Chọn mẫu **ngẫu nhiên phân tầng** theo các **đặc điểm**: (i) khu vực kinh tế, (ii) loại hình hoạt động XNK, và (iii) số lượng tờ khai XNK.



Tỷ lệ phản hồi: 29,43%

Số phản hồi cuối cùng cao hơn so với mục tiêu: 3.500

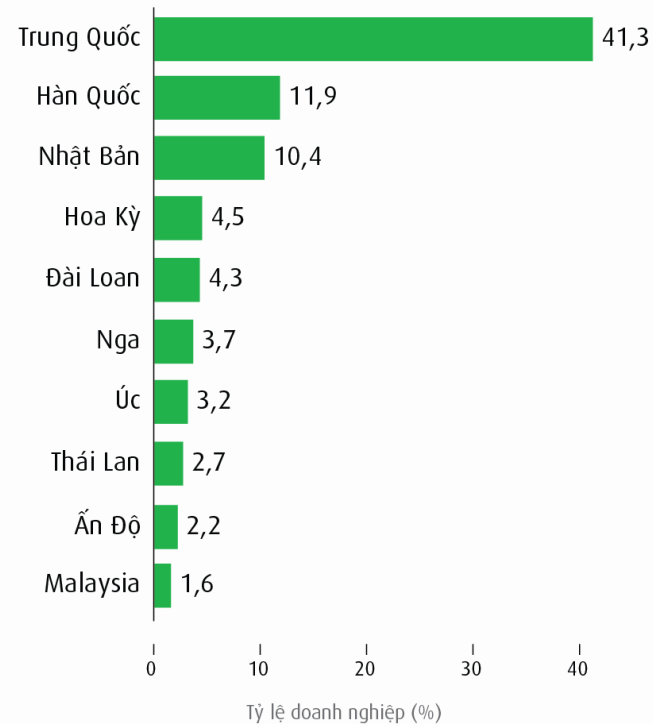
Doanh nghiệp tư nhân quy mô nhỏ và vừa, hoạt động trong lĩnh vực sản xuất xuất khẩu và kinh doanh xuất nhập khẩu chiếm số đông



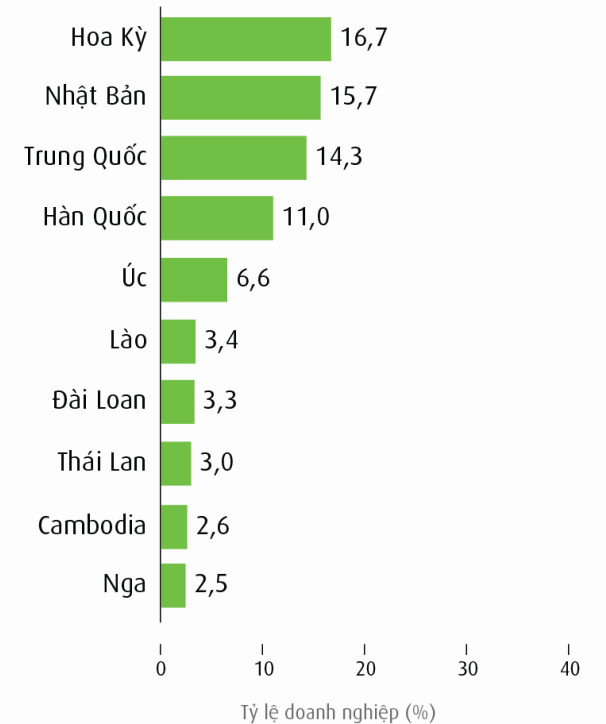
Các thị trường nhập khẩu và xuất khẩu hàng hóa chủ yếu của doanh nghiệp



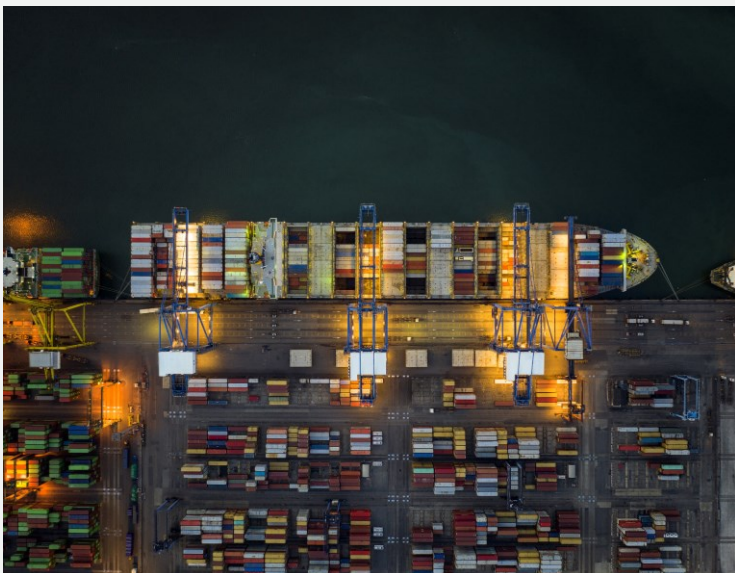
Thị trường nhập khẩu chủ yếu



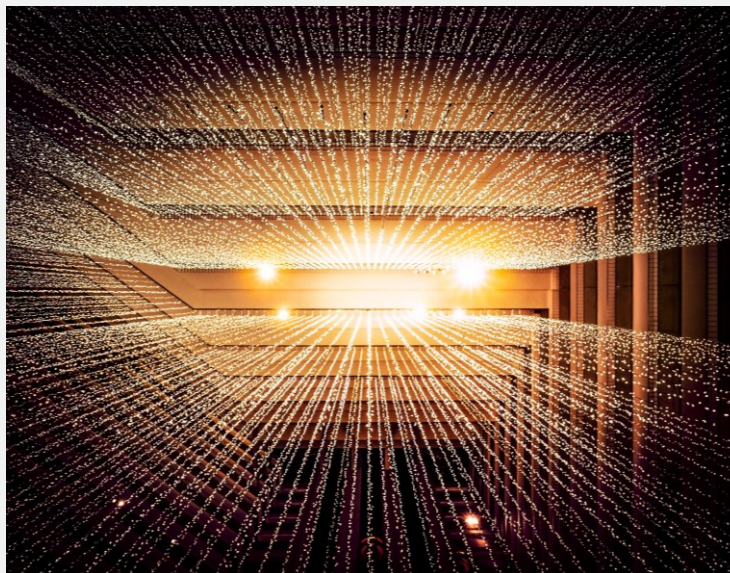
Thị trường xuất khẩu chủ yếu



Tiếp cận thông tin về TTHC xuất nhập khẩu



Các phương thức tiếp cận thông tin



Mức độ đáp ứng yêu cầu tiếp cận thông tin

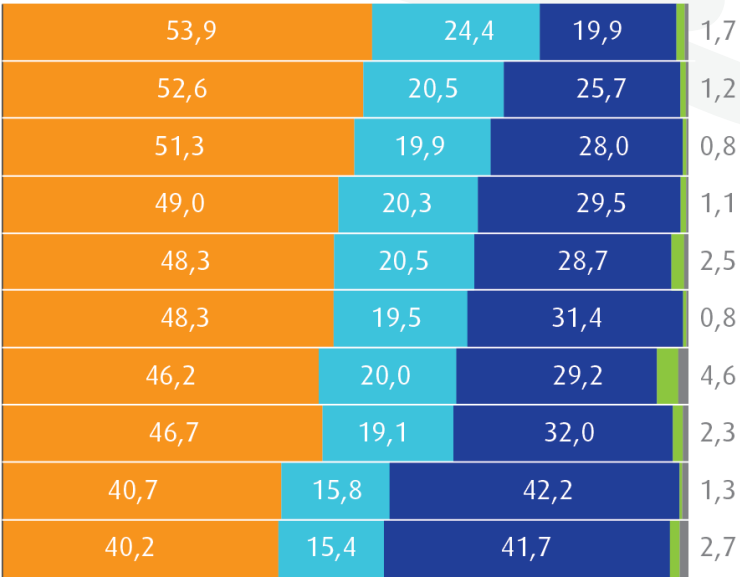


Khó khăn trong tìm hiểu thông tin TTHC

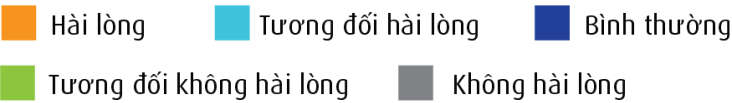
Hình thức cung cấp thông tin trực tuyến được đánh giá cao hơn các hình thức truyền thống



Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan
Trang thông tin điện tử của Cục Hải quan tỉnh/thành phố
Cổng thông tin thương mại quốc gia
Tham dự đối thoại do CQHQ tổ chức/phối hợp tổ chức
Trực tiếp tới gặp để nghị cung cấp thông tin
Tham gia lớp tập huấn, đào tạo do CQHQ tổ chức
Gọi điện tới để nghị cung cấp thông tin
Gửi công văn tới để nghị cung cấp thông tin
Phương thức khác
Qua tờ rơi, ấn phẩm của CQHQ tỉnh/thành phố



Tỷ lệ doanh nghiệp (%)

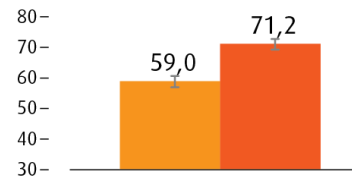


Ghi chú: Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá 'tương đối không hài lòng' và 'không hài lòng' đã được cộng gộp để thuận tiện khi trình bày trên đồ thị.
Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.
Câu hỏi A1: 'Hãy cho biết mức độ hài lòng của doanh nghiệp về các phương thức tìm hiểu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

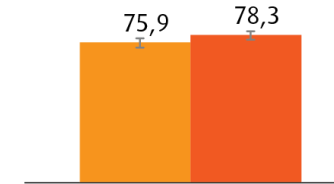
Các hình thức cung cấp thông tin có chất lượng tốt hơn qua thời gian



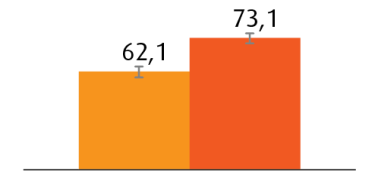
Cổng TTĐT Quốc gia



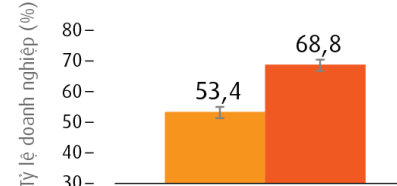
Cổng TTĐT của TCHQ



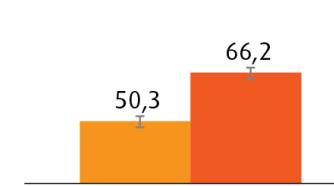
Trang TTĐT của Cục HQ tỉnh, TP



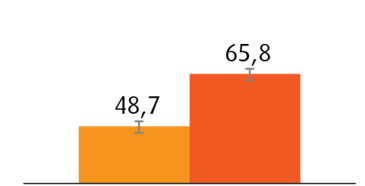
Trực tiếp tới gặp



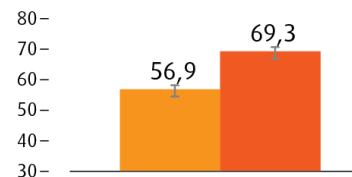
Gọi điện



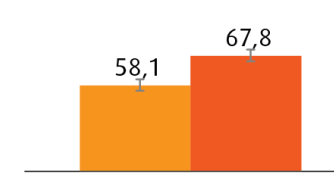
Gửi công văn



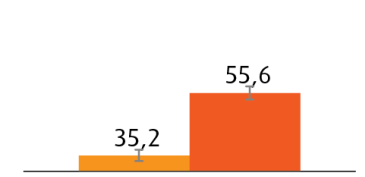
Qua đối thoại doanh nghiệp



Qua tập huấn, đào tạo

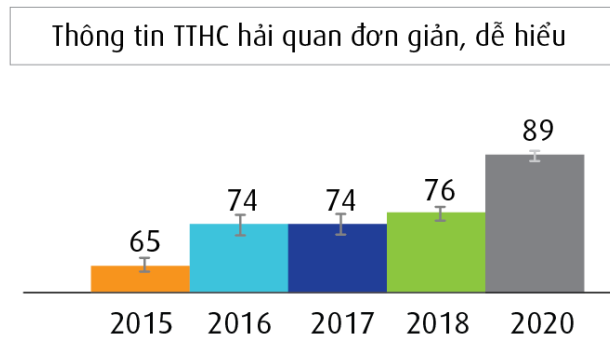
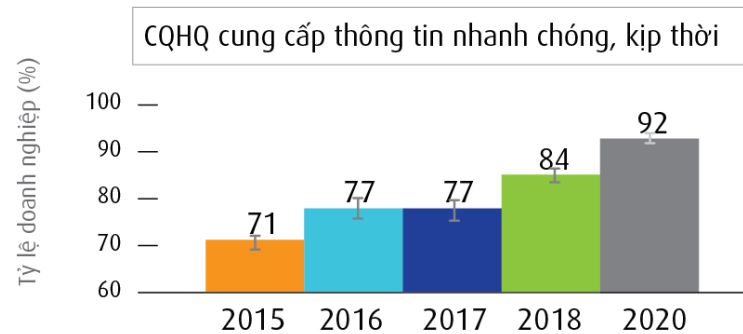
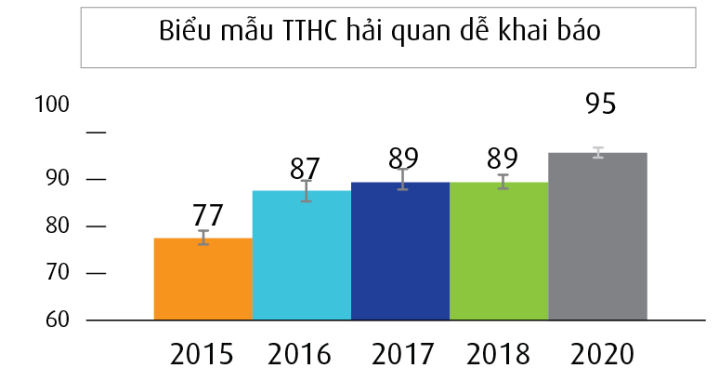
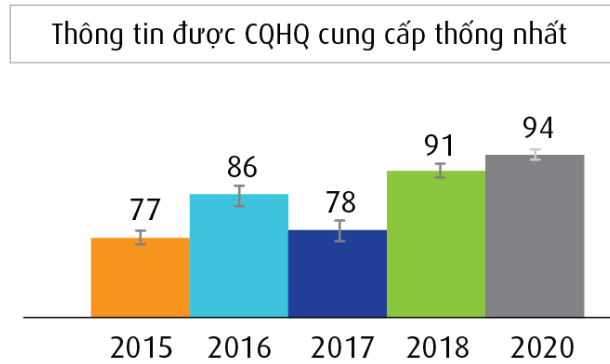
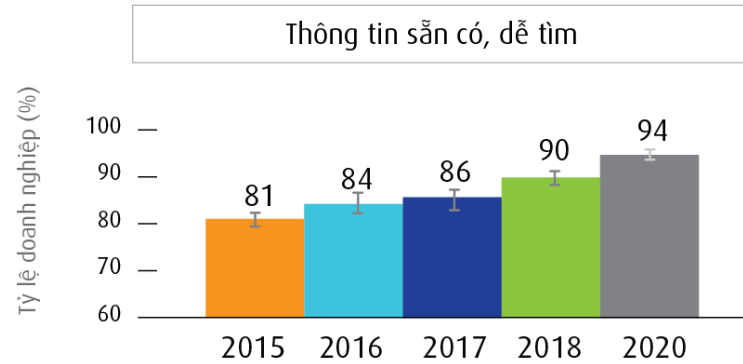


Tờ rơi, ấn phẩm



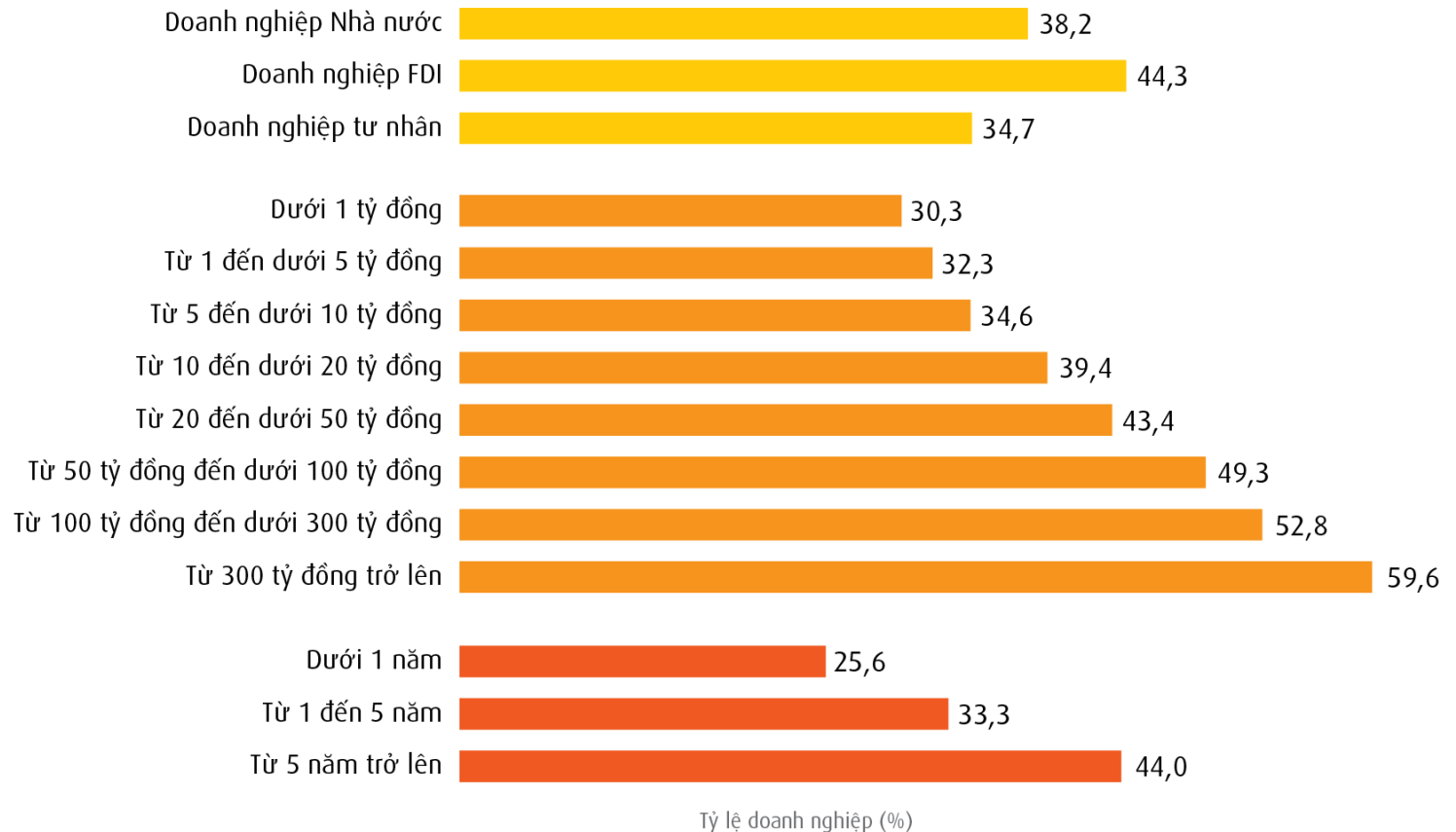
2018 2020

Hoạt động cung cấp thông tin có sự cải thiện trên nhiều khía cạnh



Khoảng 38% doanh nghiệp vẫn gặp khó khăn khi tìm hiểu thông tin TTHC

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 hơn các nhóm khác.

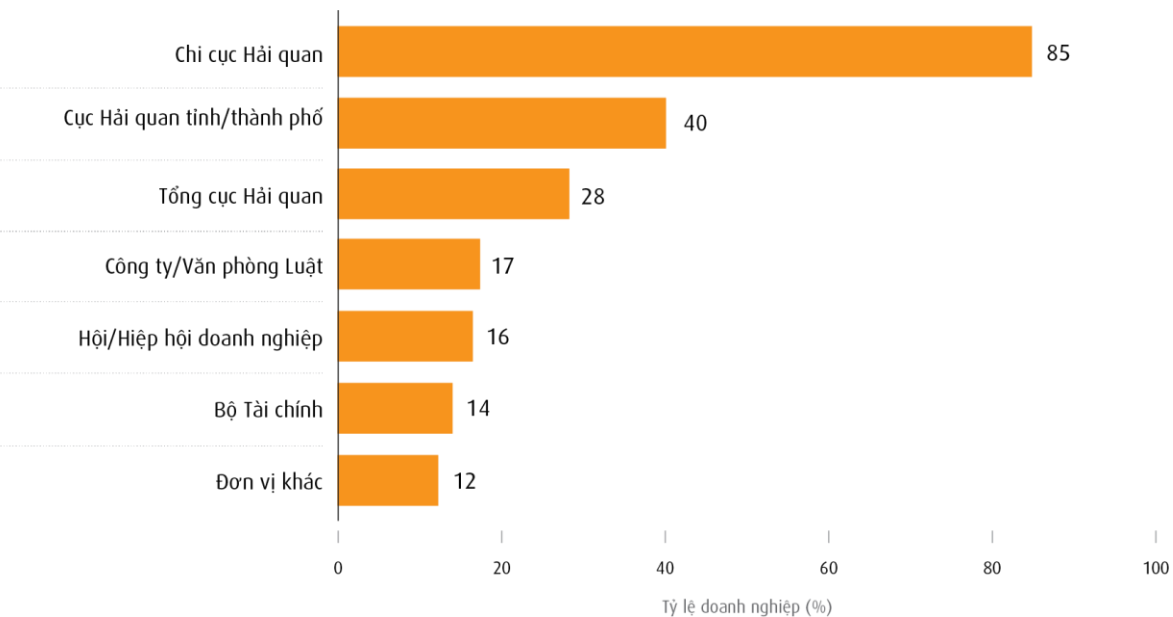


Nguồn: VCCI-TCHQ-USAID, Khảo sát thủ tục hành chính xuất nhập khẩu 2020.

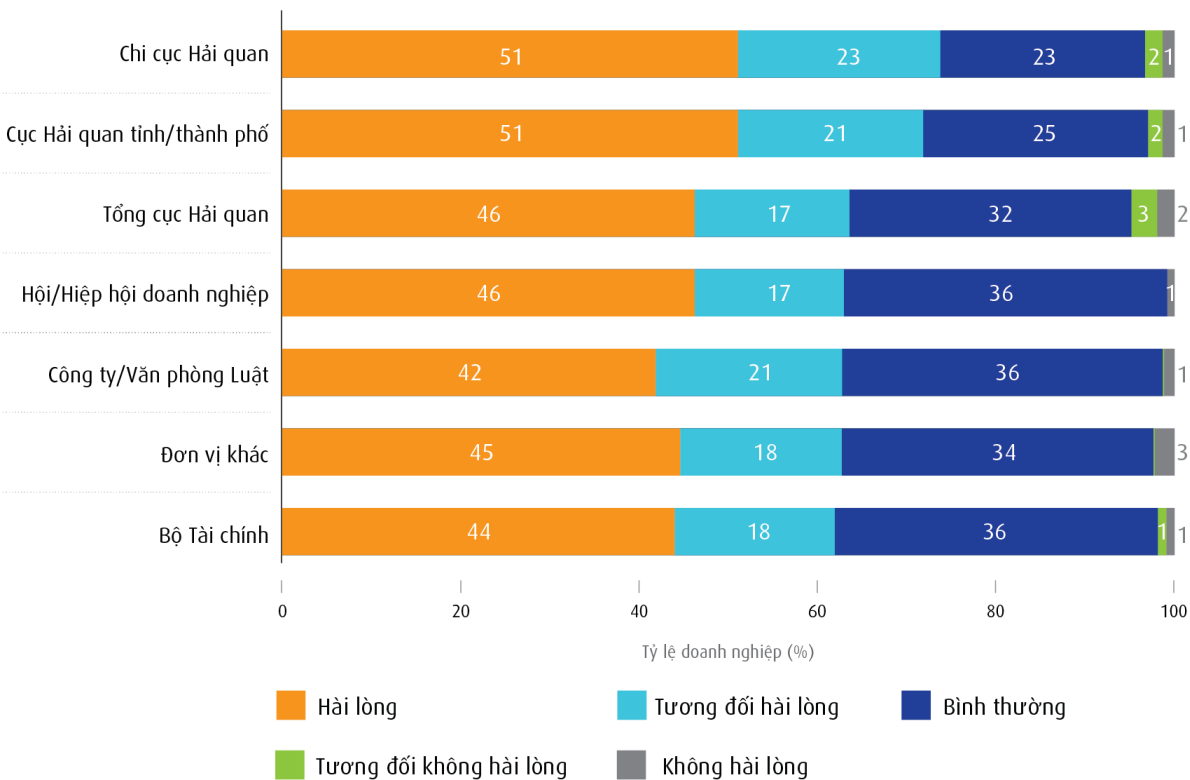
Câu hỏi A3: 'Doanh nghiệp đã từng gặp khó khăn, vướng mắc trong quá trình tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính hải quan chưa?'

Hiện tại, các chi cục Hải quan và các Cục Hải quan địa phương giải quyết khá tốt các khó khăn về tiếp cận thông tin của doanh nghiệp

Những đơn vị mà doanh nghiệp thường tìm sự trợ giúp thông tin (%)



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



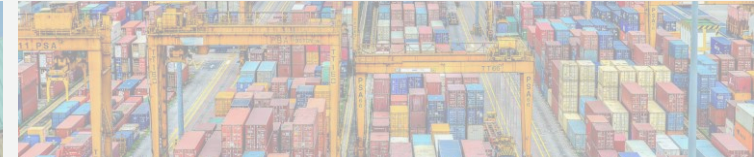
Thực hiện các thủ tục hải quan



Thủ tục thông quan



Thủ tục quản lý thuế



Thủ tục kiểm tra sau thông quan



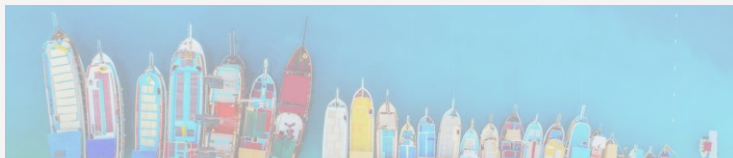
Thủ tục kiểm tra, xác định mã số HS và thủ tục kiểm tra, tham vấn xác định trị giá hải quan



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



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



Thủ tục giám sát hàng hóa



Sự phục vụ của công chức hải quan

Mức độ thuận lợi khi tuân thủ các TTHC hải quan tương đối khác biệt

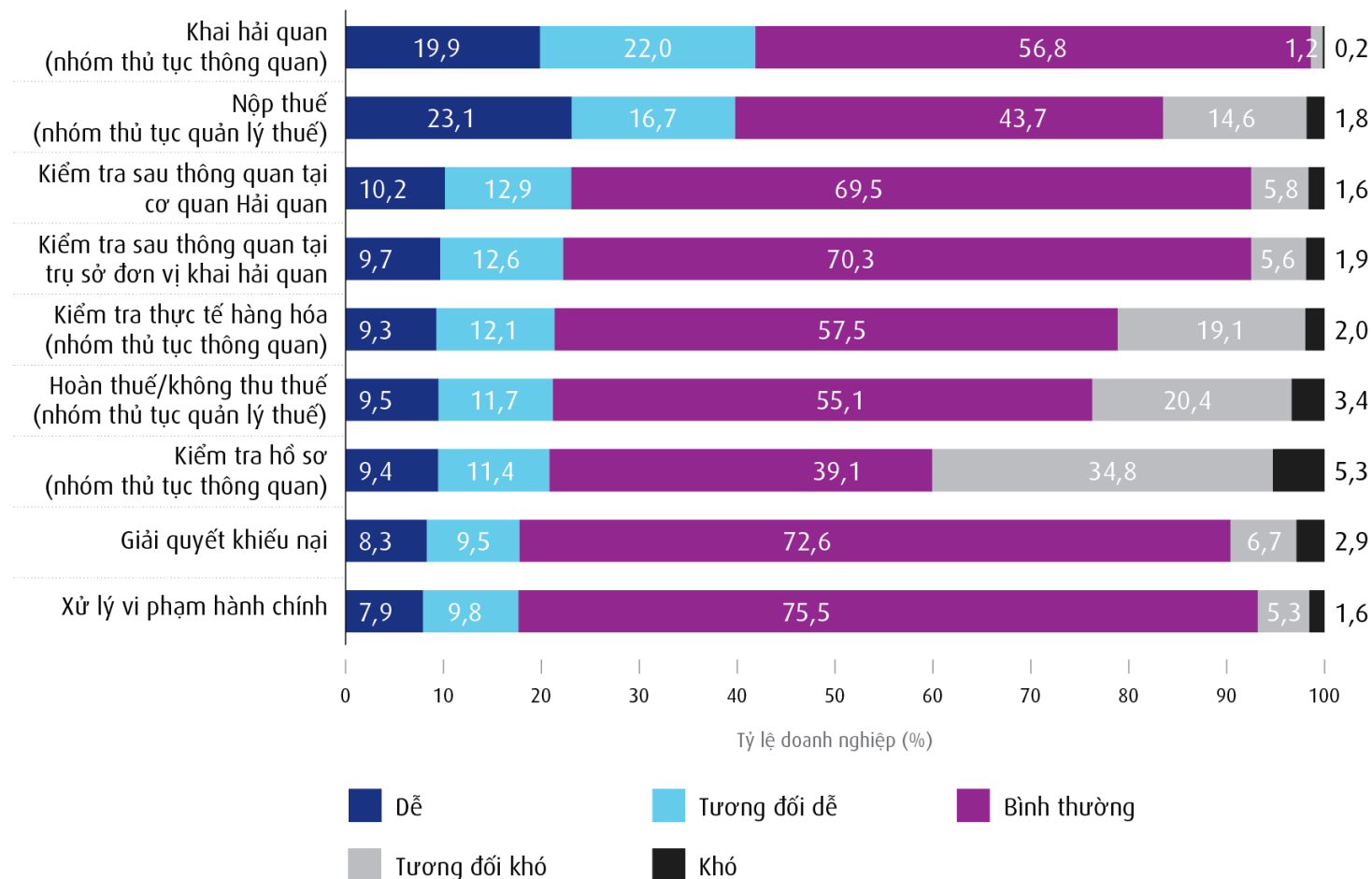


“**Khai hải quan**” (nhóm thủ tục thông quan) và “**nộp thuế**” (nhóm thủ tục quản lý thuế)

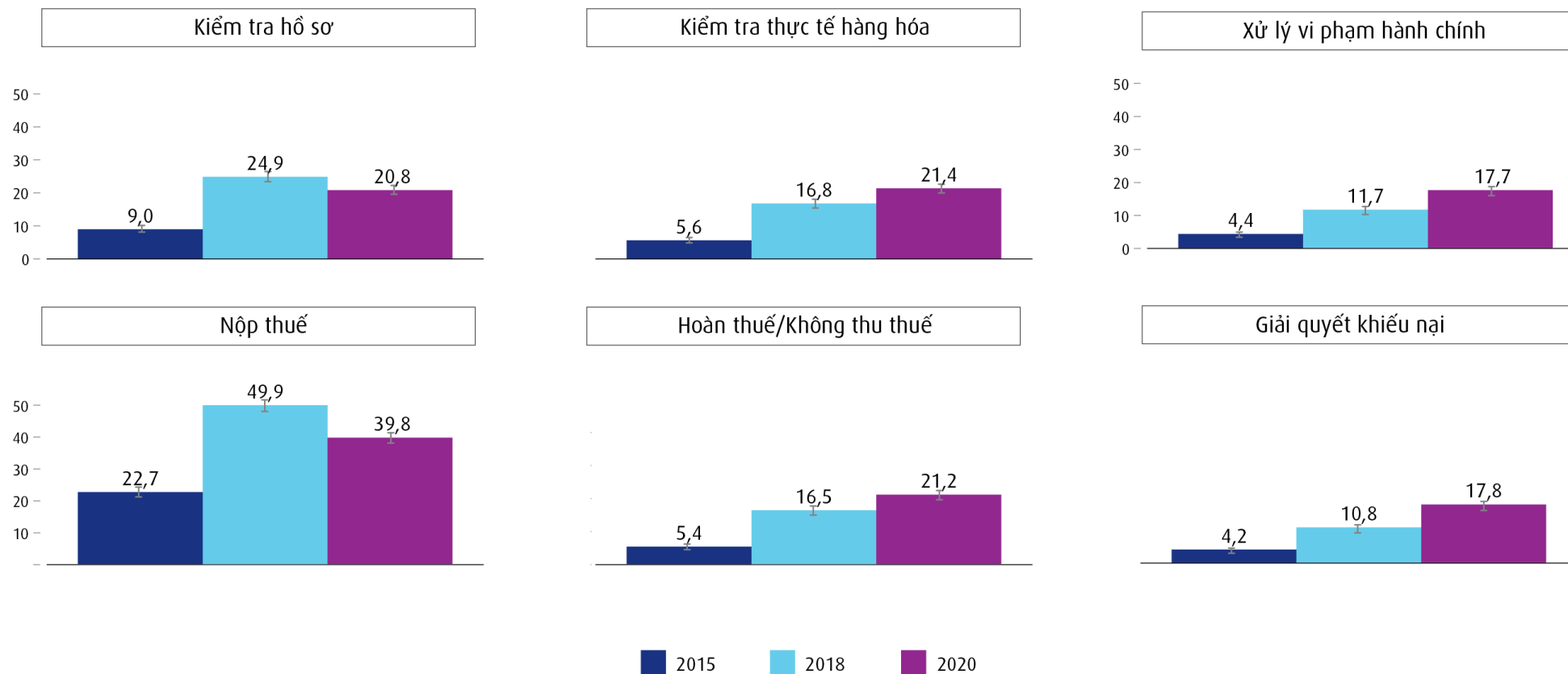


“**Kiểm tra hồ sơ**” (nhóm thủ tục thông quan), “**hoàn thuế/không thu thuế**” (nhóm thủ tục quản lý thuế) và “**kiểm tra thực tế hàng hóa**” (nhóm thủ tục thông quan)

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

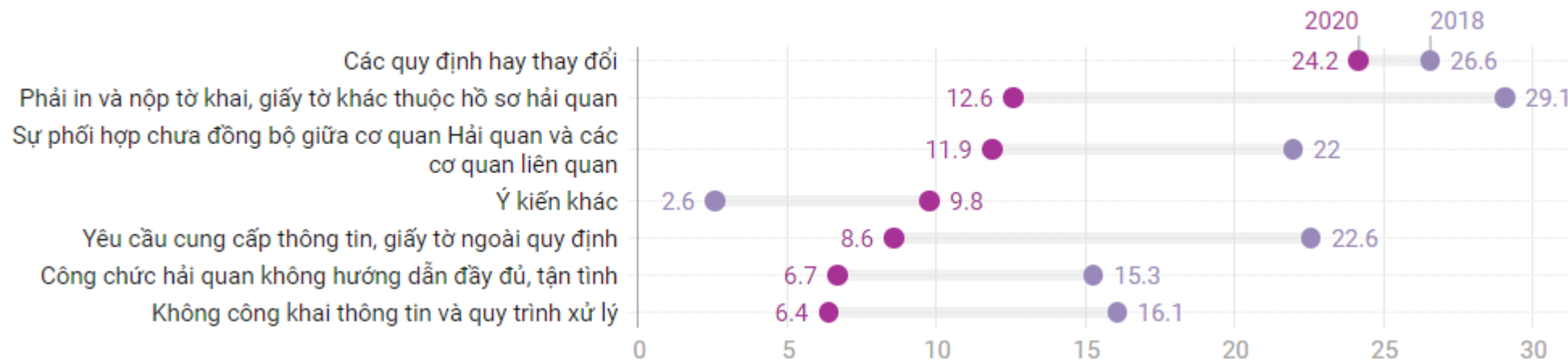


Qua thời gian, hầu hết các thủ tục có sự chuyển biến tích cực

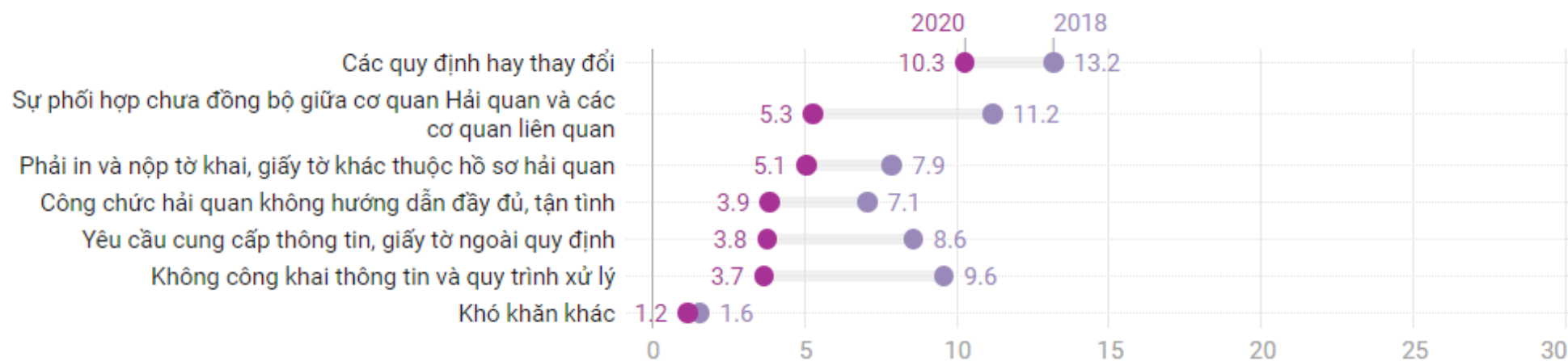


Tỷ lệ doanh nghiệp
đánh giá thủ tục
dễ thực hiện (%)

Doanh nghiệp lo ngại các quy định pháp luật về thông quan hay thay đổi

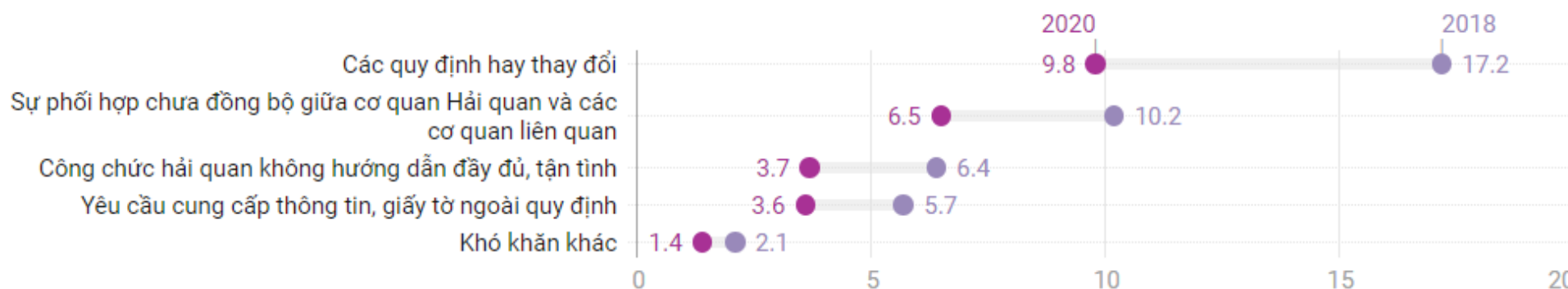


Những khó khăn chính khi thực hiện **thủ tục kiểm tra hồ sơ** (%)

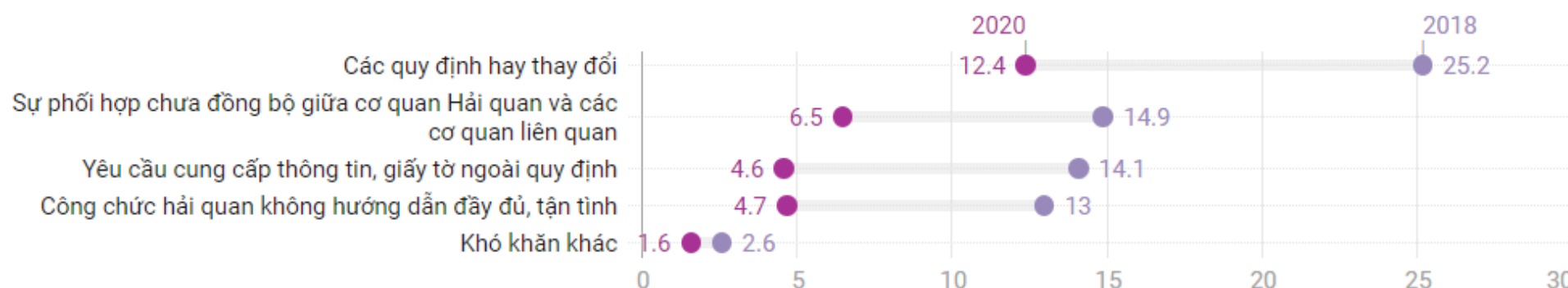


Những khó khăn chính khi thực hiện **thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa** (%)

Các quy định thiếu nhất quán và sự phối hợp thiếu đồng bộ giữa các cơ quan gây ra những khó khăn cho doanh nghiệp khi thực hiện nghĩa vụ thuế



Những khó khăn chính khi thực hiện **nộp thuế** (%)

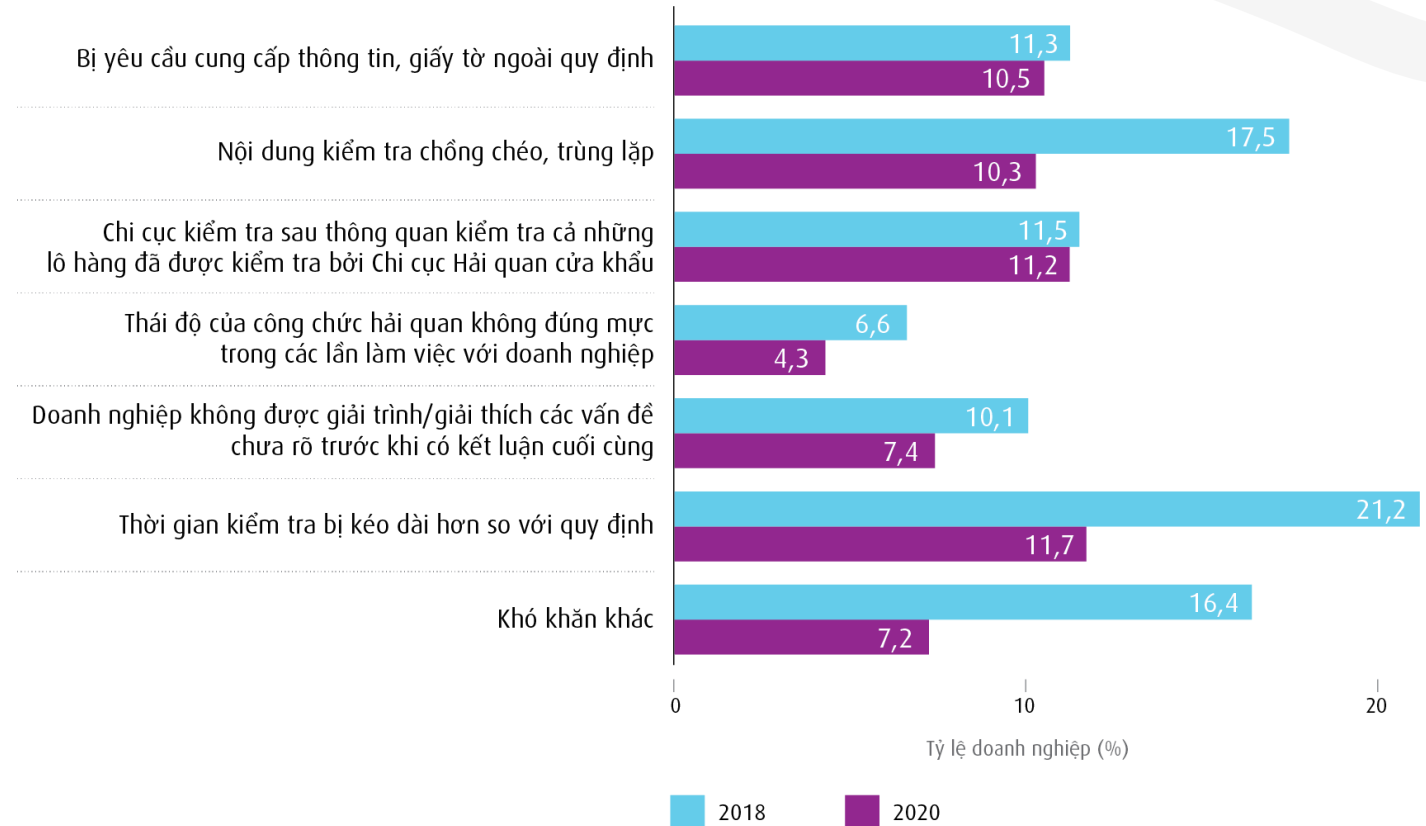


Những khó khăn chính khi thực hiện **hoàn thuế** (%)

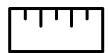
Cần tiếp tục giải quyết tình trạng thời gian kiểm tra kéo dài và nội dung kiểm tra bị chồng chéo



Những khó khăn chính gặp phải



Doanh nghiệp thường gặp trở ngại ở giai đoạn trước khi khai hải quan (đối với xác nhận mã HS) và ở giai đoạn khai hải quan (với xác định trị giá hải quan)



Tình trạng áp dụng mã HS không thống nhất giữa các cơ quan Hải quan với doanh nghiệp.

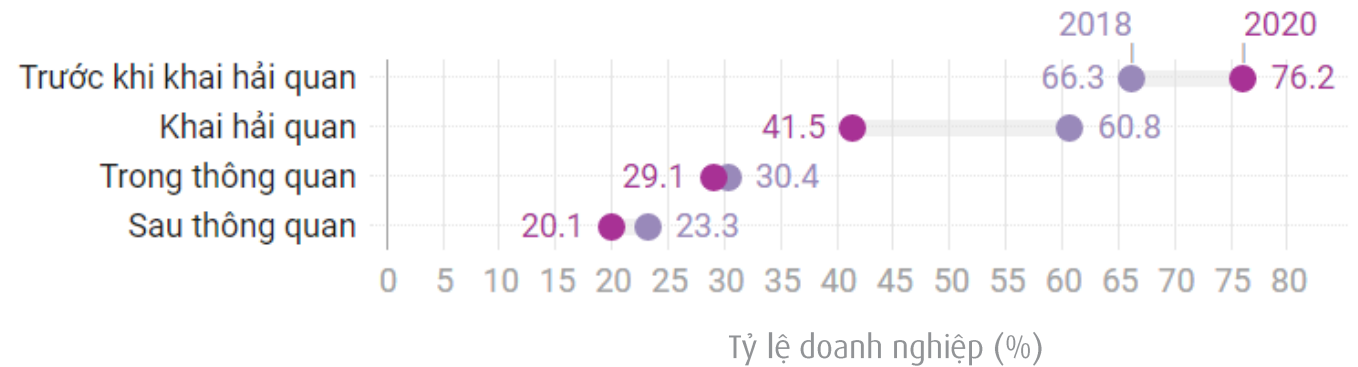


Việc tham vấn trước cơ quan Hải quan về mã HS không dễ dàng. Kết quả giám định mã HS của cơ quan Hải quan mất khá nhiều thời gian.

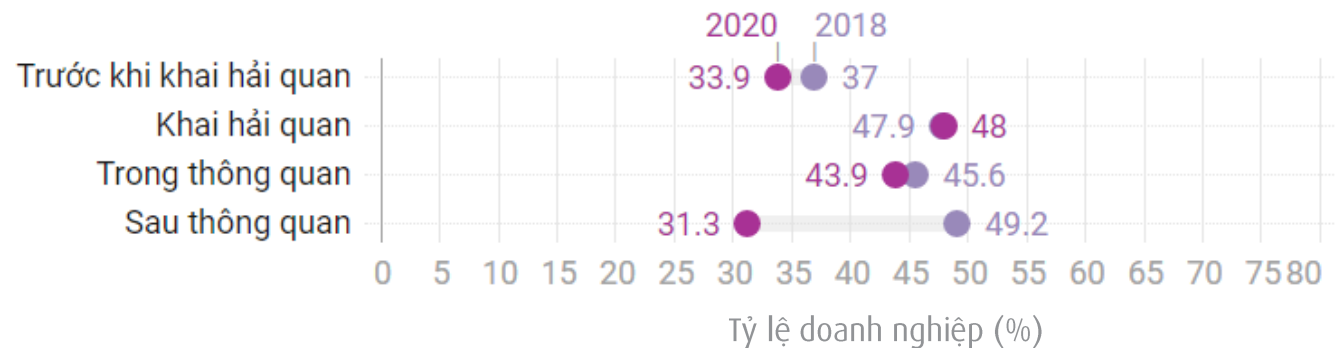


Một số trường hợp xác định trị giá hải quan còn thiếu cơ sở, không thuyết phục

Khó khăn khi kiểm tra, xác nhận mã HS

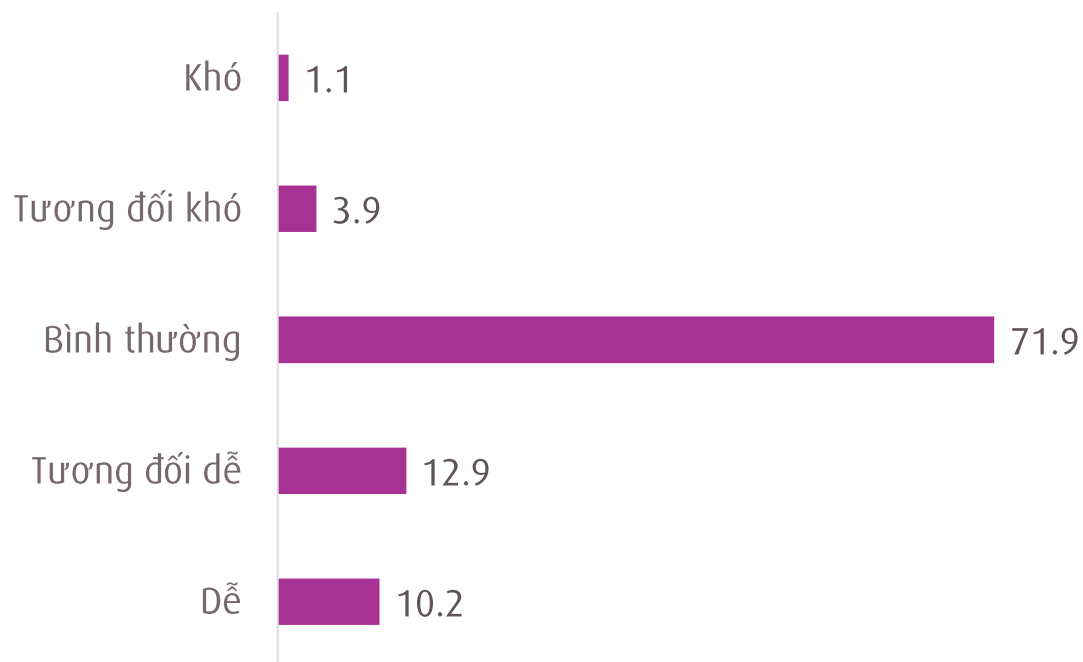


Khó khăn khi tham vấn xác định trị giá hải quan

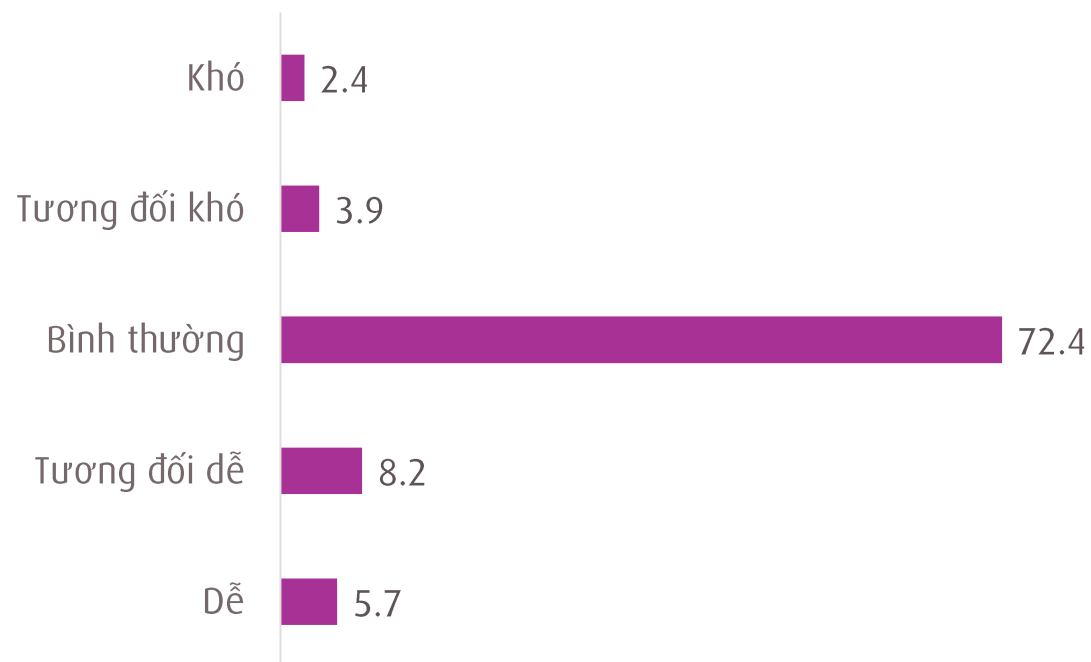


Đa số doanh nghiệp thuận lợi khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra cơ sở gia công, sản xuất xuất khẩu

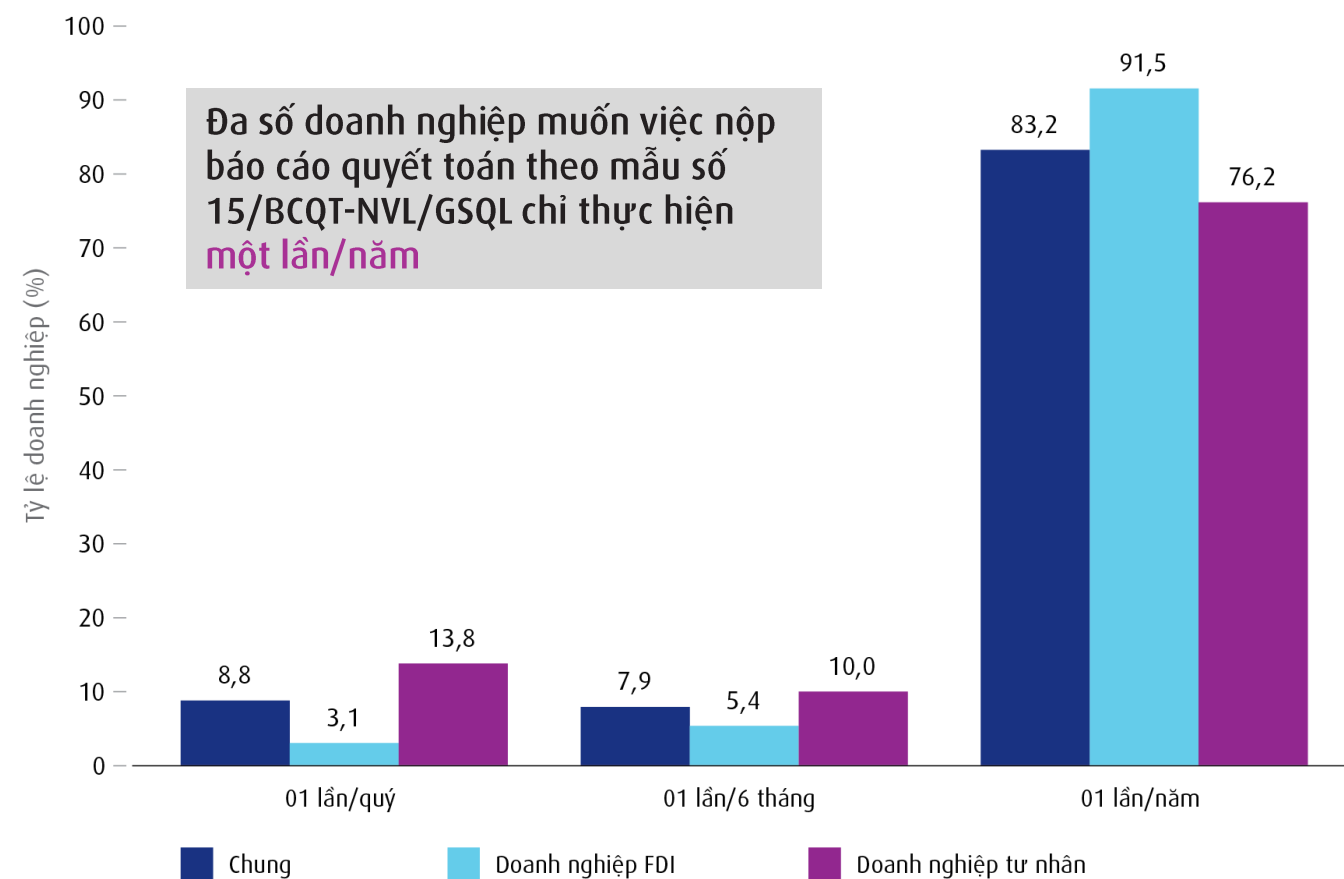
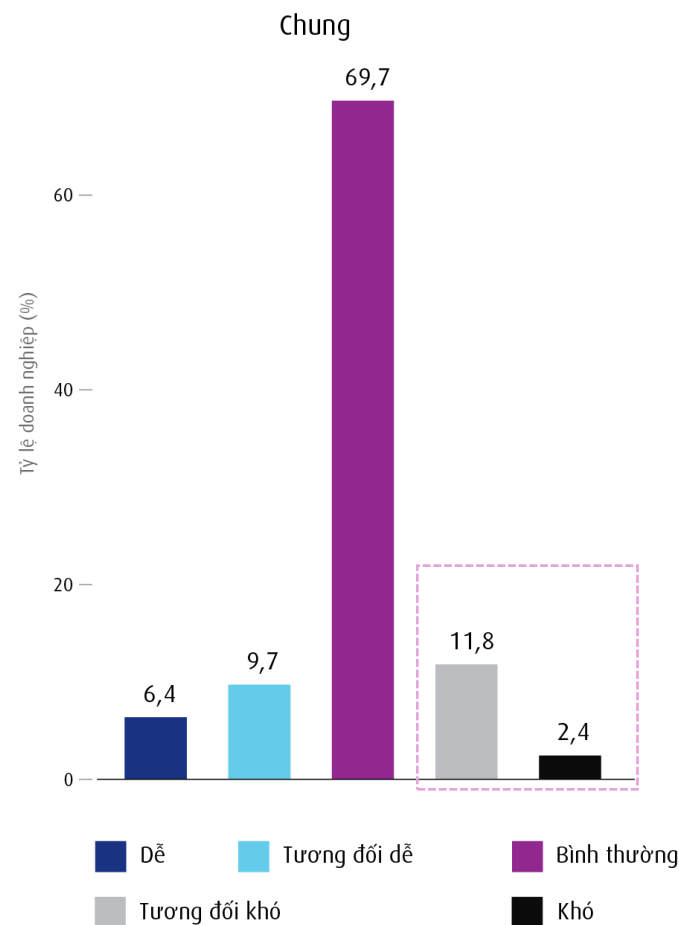
Tuân thủ thủ tục **kiểm tra cơ sở gia công**, sản xuất; năng lực gia công sản xuất (%)



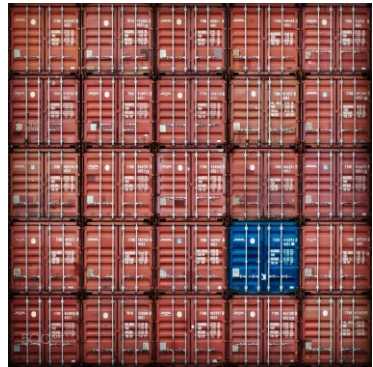
Tuân thủ thủ tục kiểm tra **báo cáo quyết toán, tồn kho** nguyên liệu, vật tư và hàng hóa xuất khẩu (%)



Khoảng 14% doanh nghiệp trải nghiệm khó khăn khi chuẩn bị và nộp báo cáo quyết toán theo mẫu số 15/BCQT-NVL/GSQL



Doanh nghiệp khá thuận lợi khi tuân thủ yêu cầu kiểm tra thực tế hàng hóa qua máy soi container



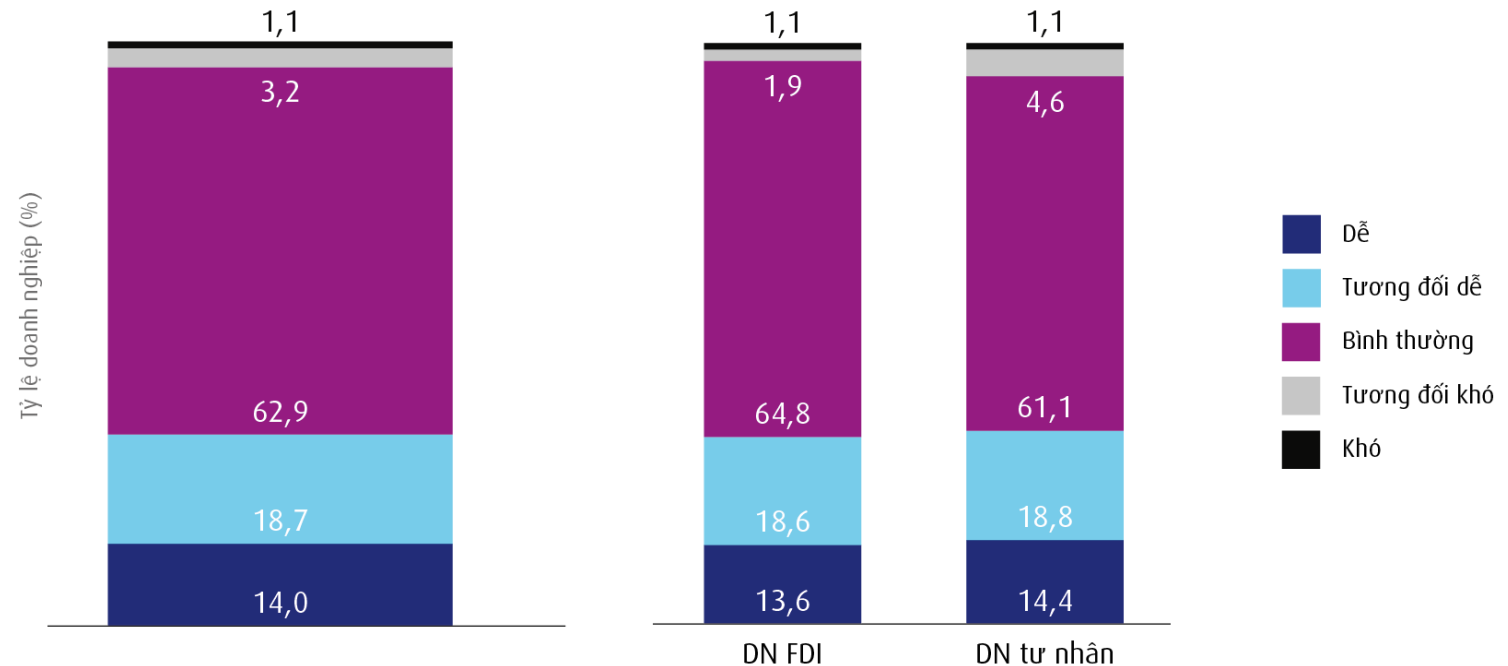
66,3%

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.

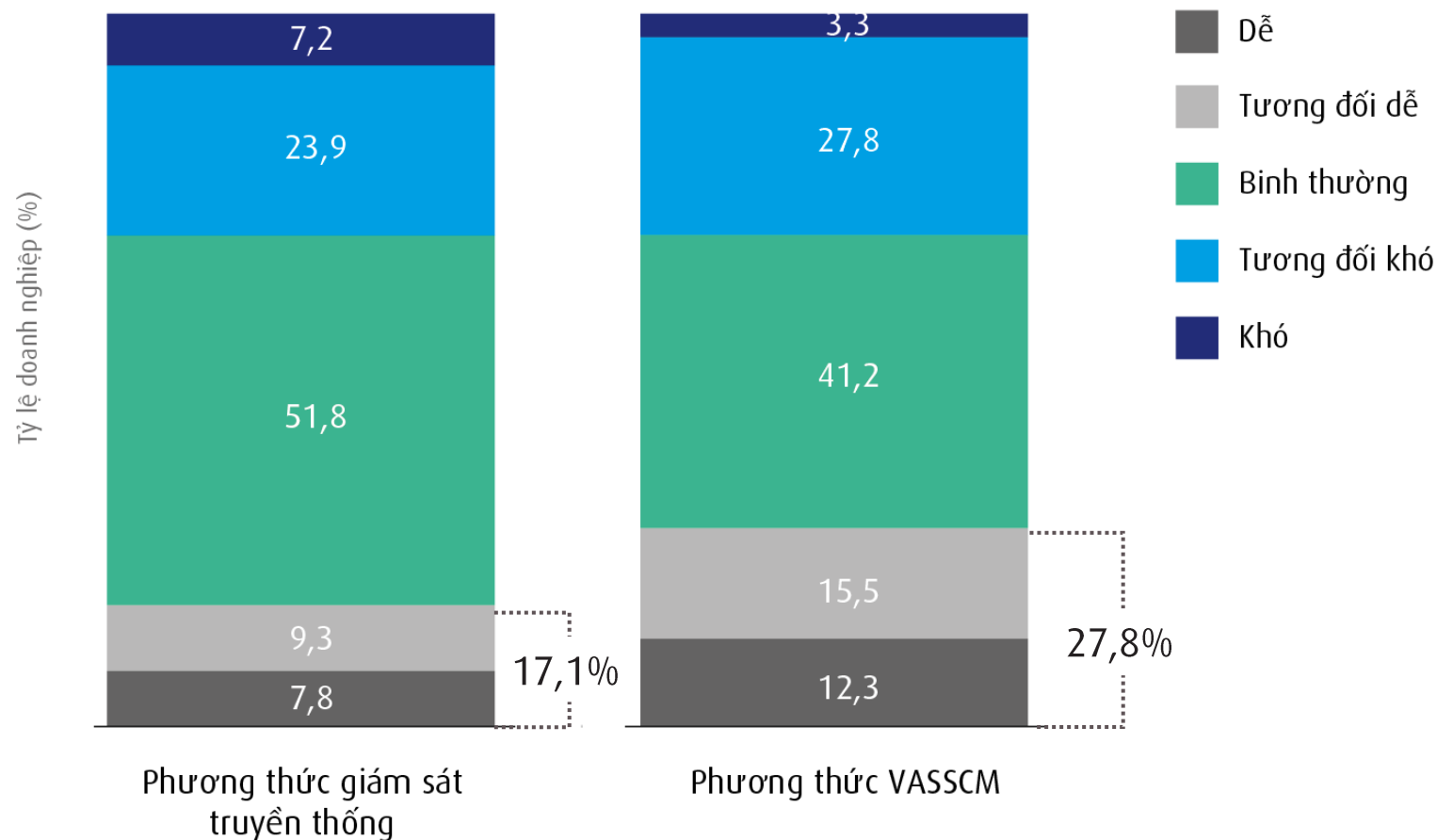
Việc tuân thủ thủ tục kiểm tra thực tế hàng hóa **qua máy soi container** nhìn chung khá dễ dàng

Đánh giá chung

So sánh theo khu vực kinh tế



Hệ thống giám sát hải quan tự động (VASSCM) giúp việc xác nhận hàng hóa qua khu vực giám sát dễ dàng hơn so với phương thức truyền thống



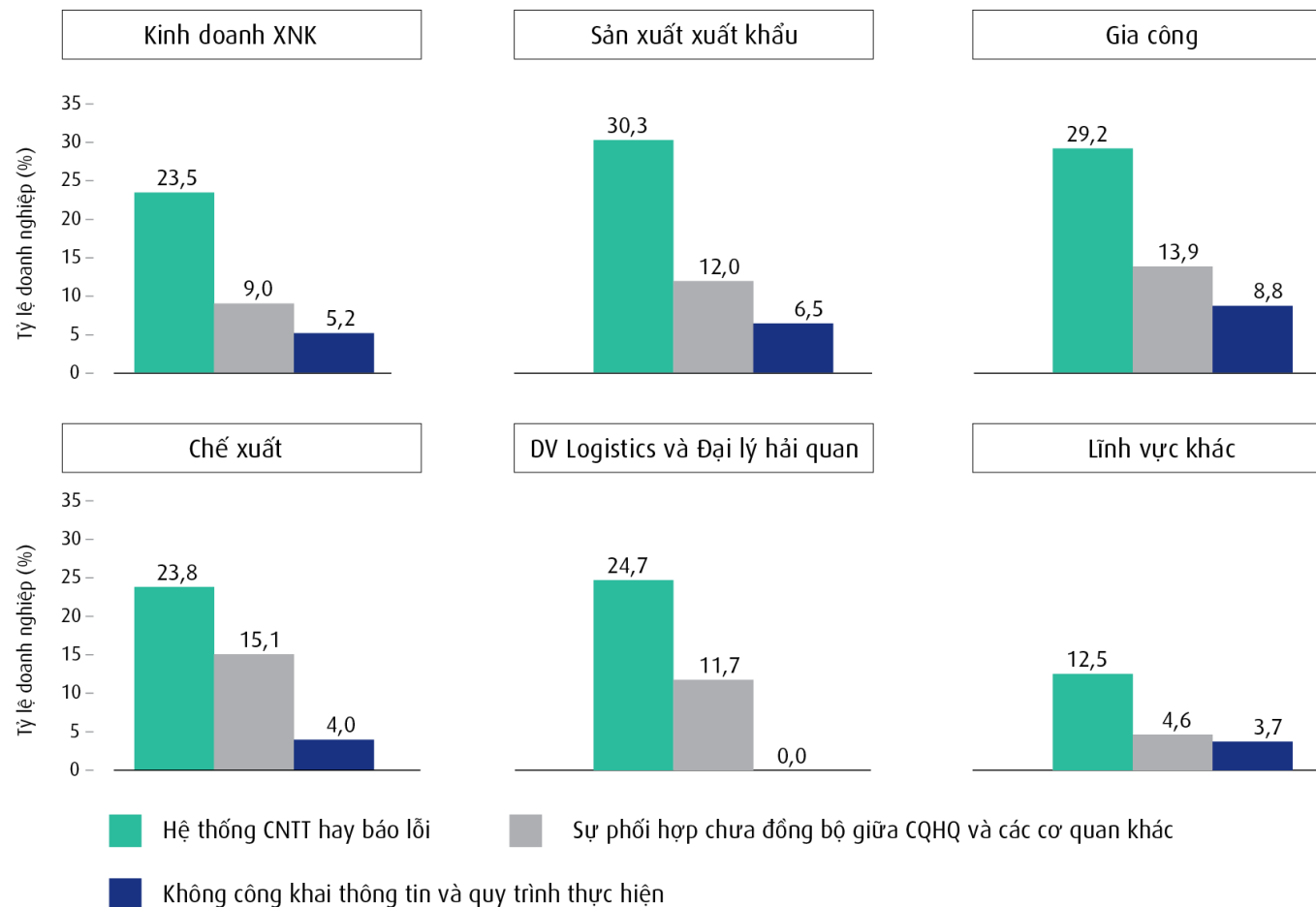
Dù vậy, VASSCM cần cải thiện để đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp

25,5% Doanh nghiệp cho biết hệ thống công nghệ thông tin **hay báo lỗi**

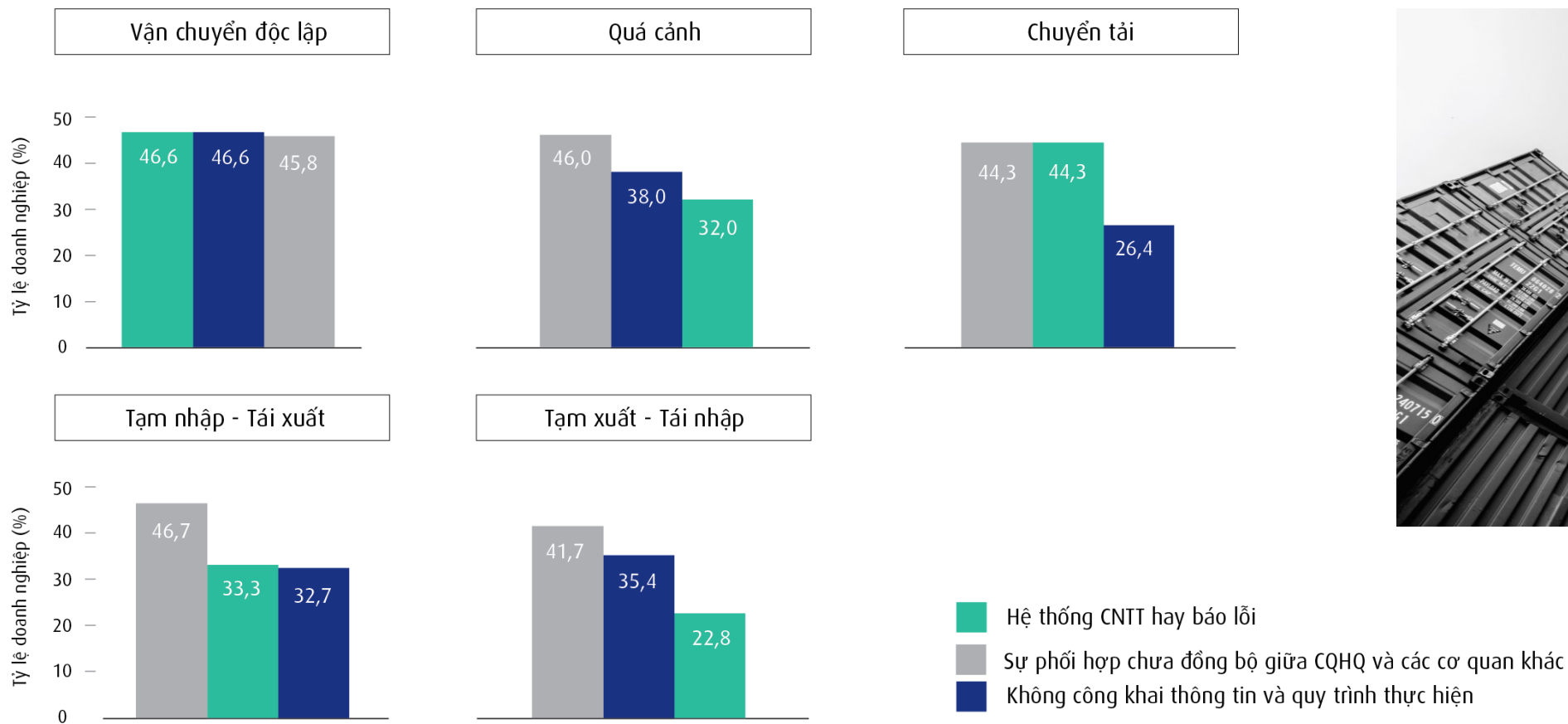
10,8% Doanh nghiệp đánh giá sự **phối hợp** giữa cơ quan Hải quan và các cơ quan khác **chưa đồng bộ**

10,8% Doanh nghiệp cho rằng thông tin và quy trình thực hiện **chưa được công khai minh bạch**

Nhóm doanh nghiệp **sản xuất xuất khẩu** và **gia công** gặp nhiều vấn đề với VASSCM hơn các nhóm khác

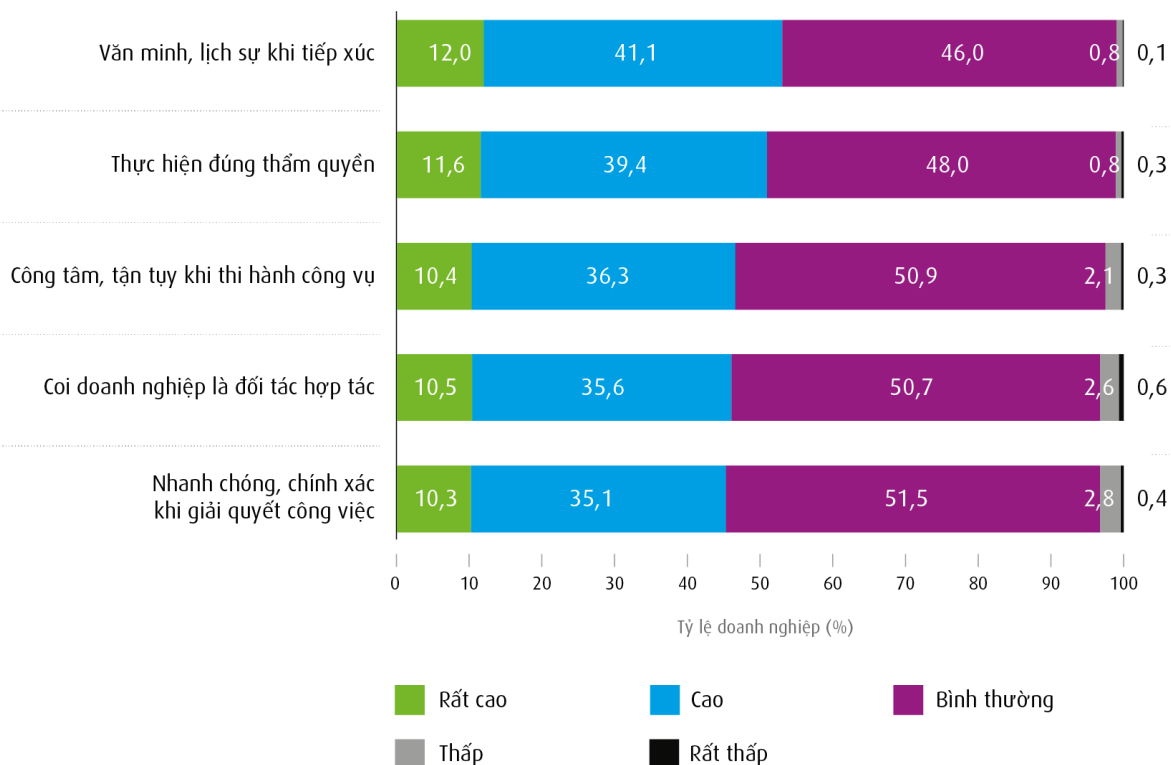


Trong số các trường hợp gặp khó khăn, doanh nghiệp có hoạt động vận chuyển độc lập kém hài lòng nhất về thủ tục giám sát hàng hóa

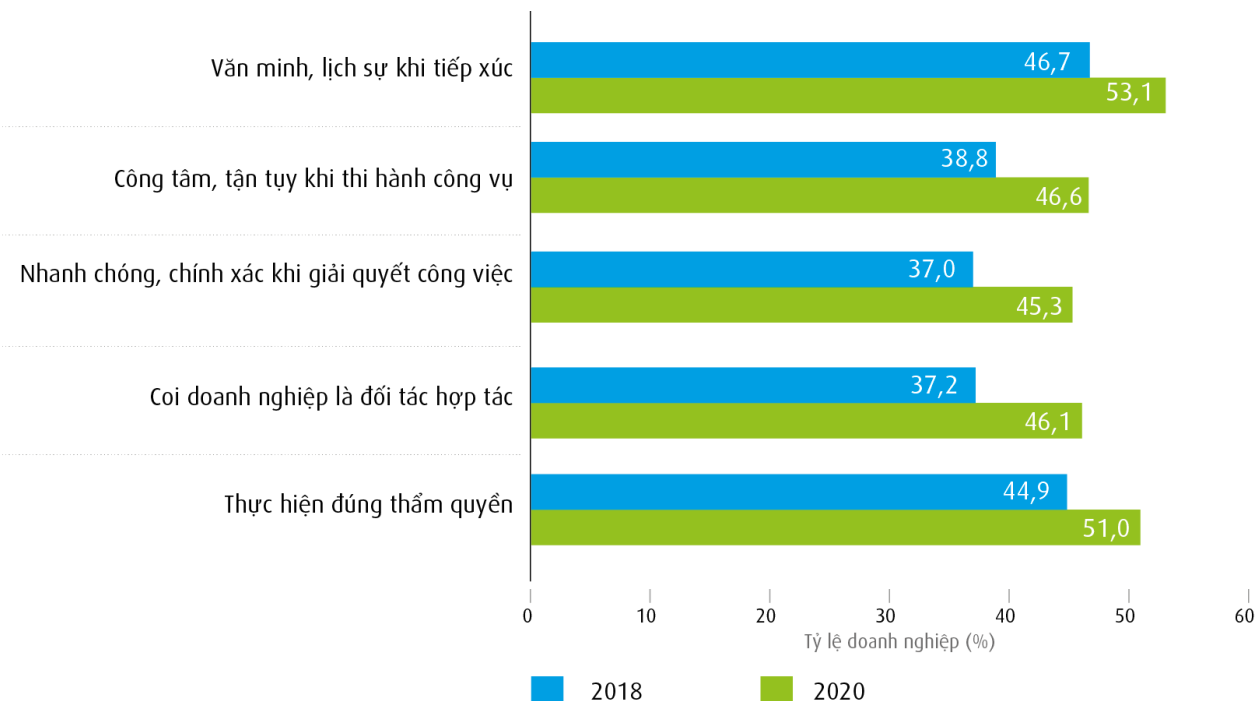


Việc thực hiện kỷ cương công chức được có chuyển biến tích cực

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

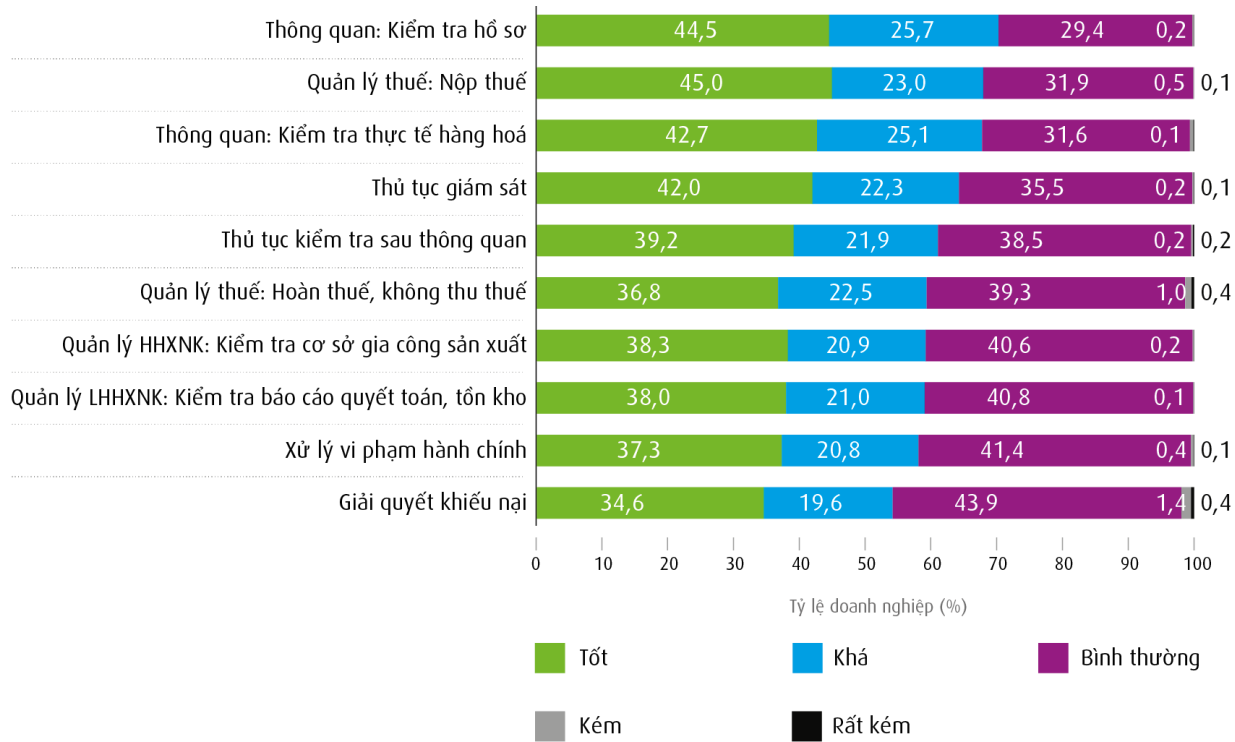


Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá cao/rất cao

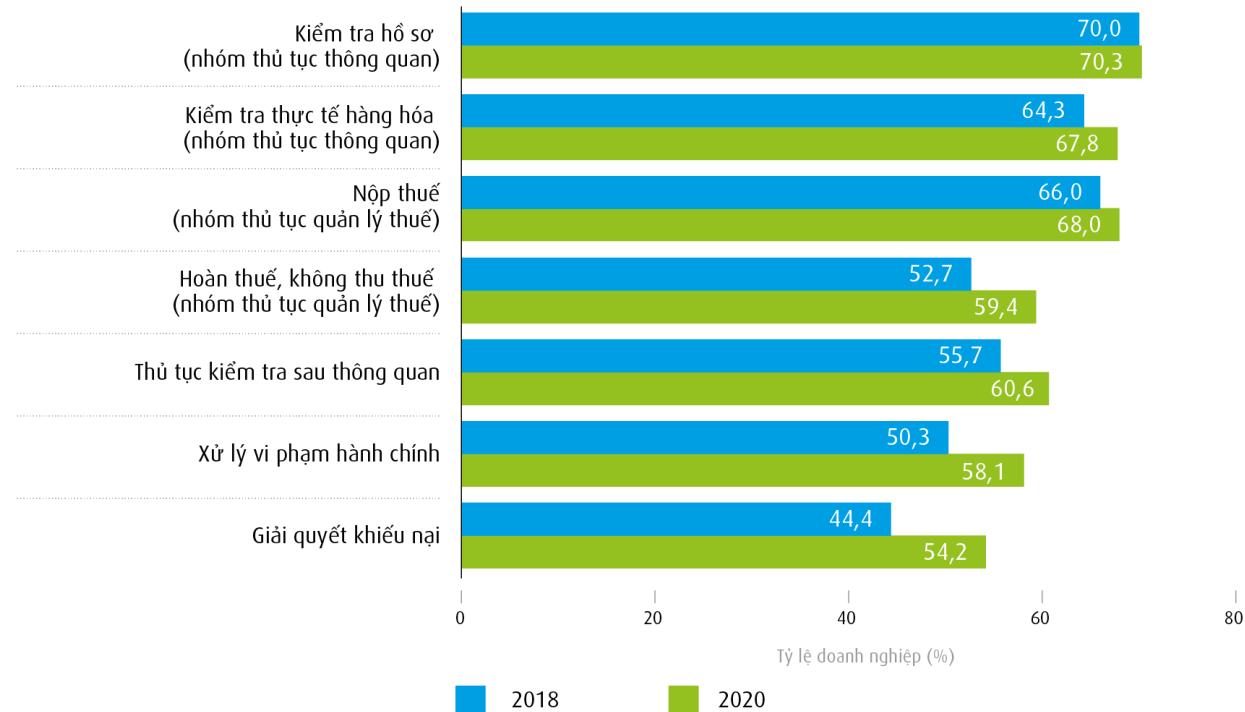


Mức độ cải thiện về chuyên môn, nghiệp vụ khác biệt theo thủ tục hải quan

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

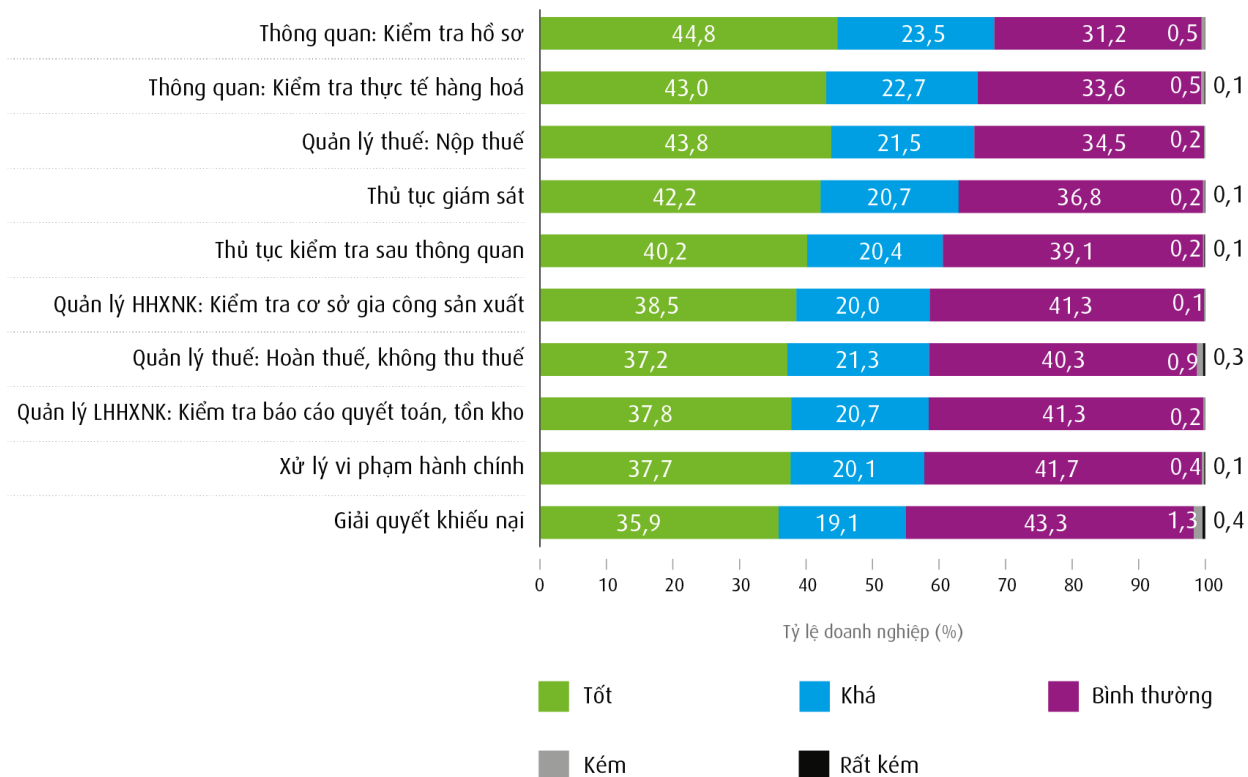


Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tốt hoặc khá về chuyên môn công chức

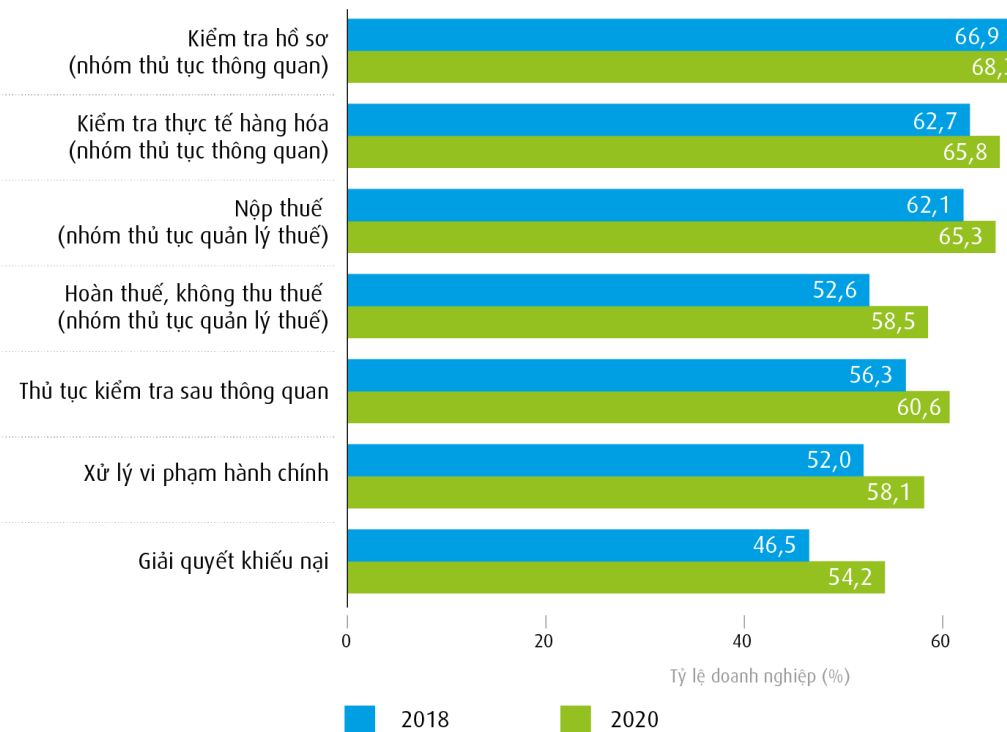


Kỹ năng giải quyết công việc nhìn chung có tiến bộ qua thời gian

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



Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tốt hoặc khá về kỹ năng giải quyết công việc



Các thủ tục quản lý và kiểm tra chuyên ngành



Quản lý chất lượng hàng hóa



Quản lý an toàn thực phẩm



Những khó khăn của doanh nghiệp

Hoạt động quản lý, kiểm tra chuyên ngành liên quan đến nhiều Bộ ngành và lĩnh vực khác nhau



Quản lý chất lượng hàng hóa

thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương

thủ tục công bố hợp quy

thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hóa



Quản lý an toàn thực phẩm

thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương

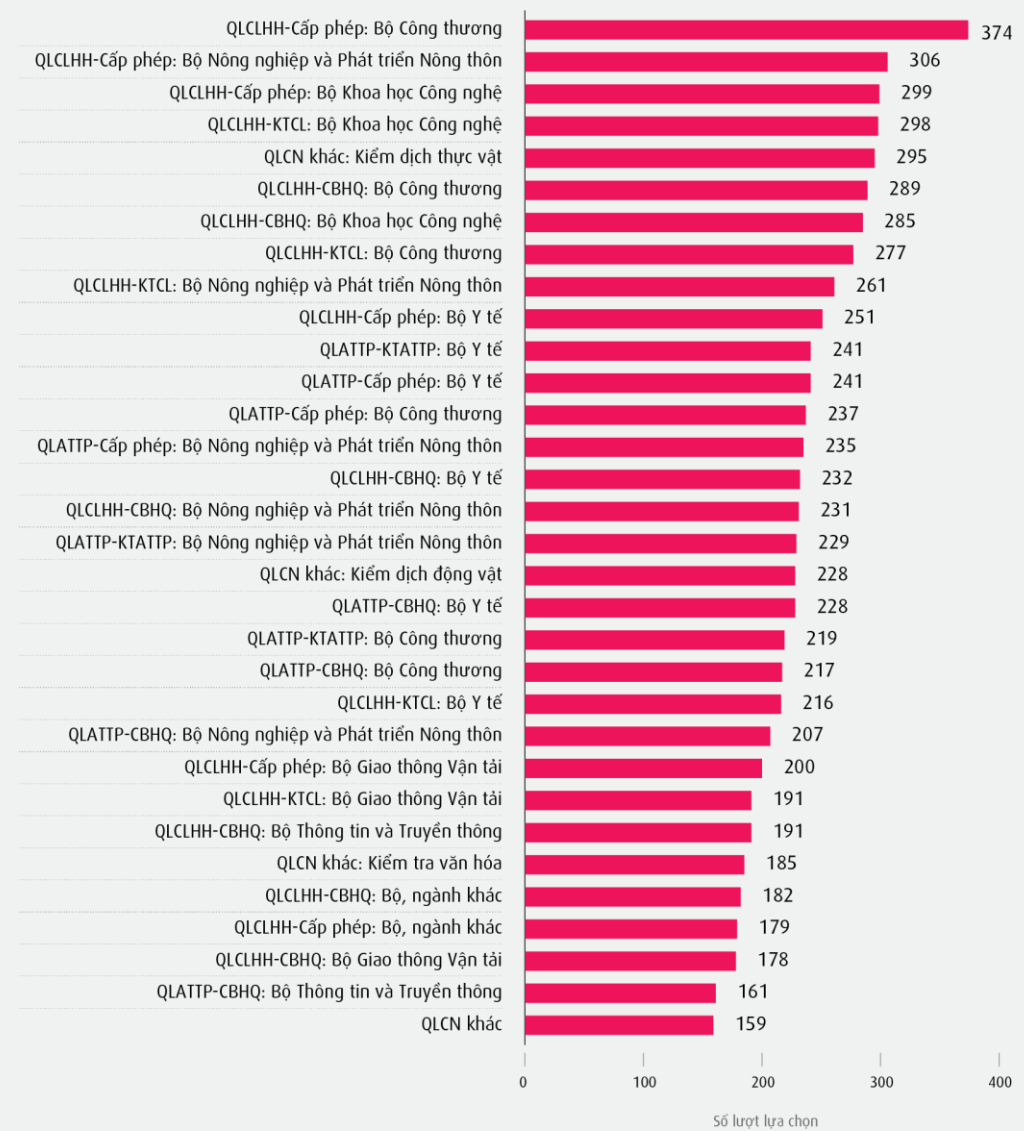
thủ tục công bố hợp quy

thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm



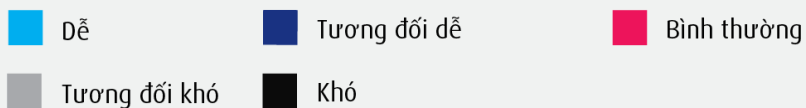
Quản lý, kiểm tra chuyên ngành khác

Những thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành doanh nghiệp thường thực hiện

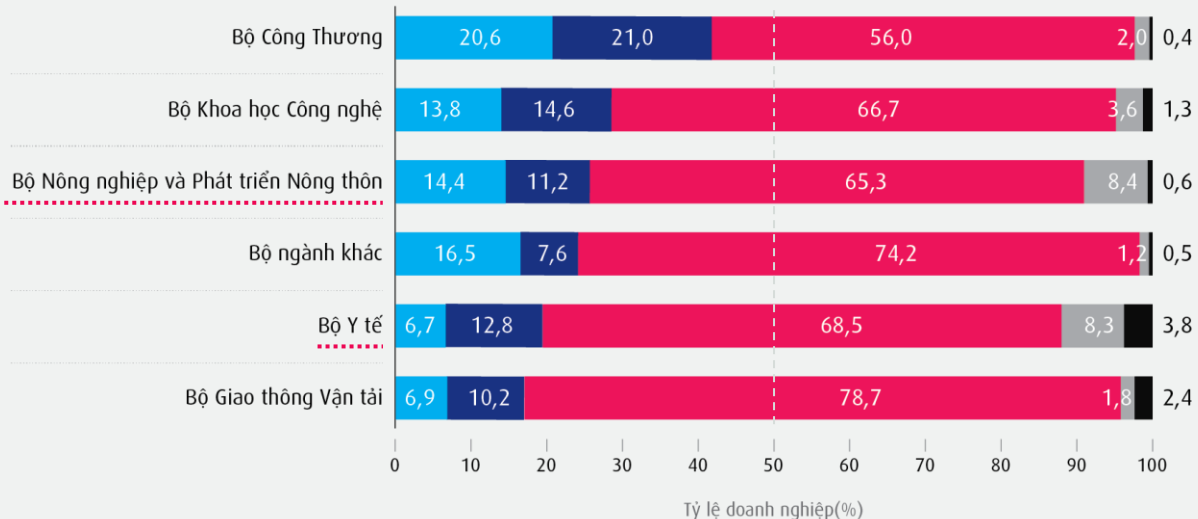


QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HÀNG HÓA

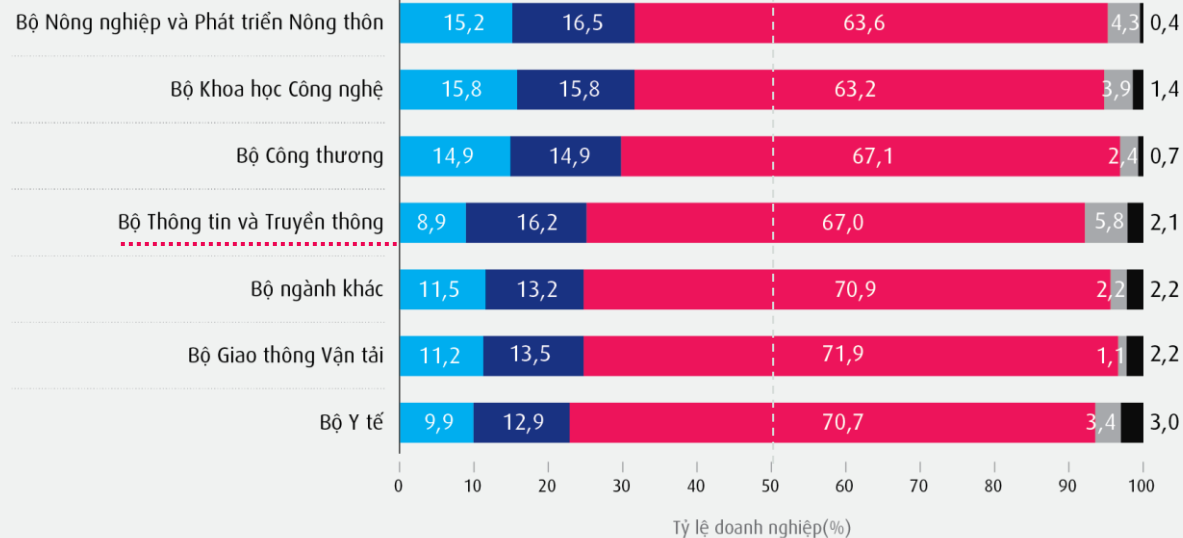
Ở cả 3 thủ tục được khảo sát, tỷ lệ doanh nghiệp cho biết việc tuân thủ là dễ dàng đều thấp hơn 50%



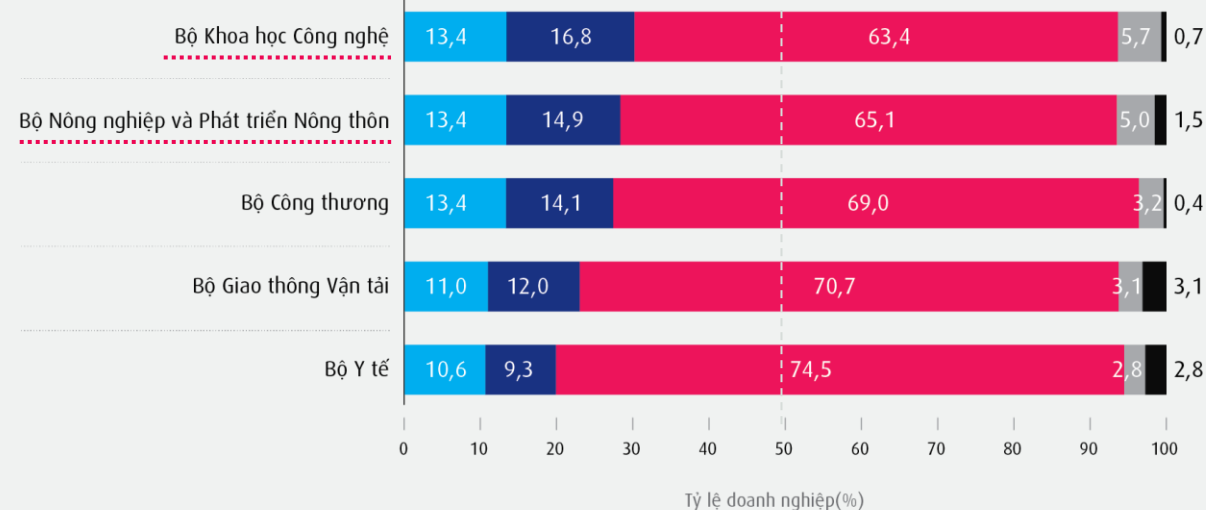
CẤP GIẤY PHÉP VÀ GIẤY TỜ TƯƠNG ĐƯƠNG



CÔNG BỐ HỢP QUY

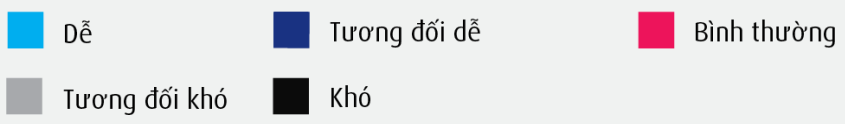


KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG HÀNG HÓA

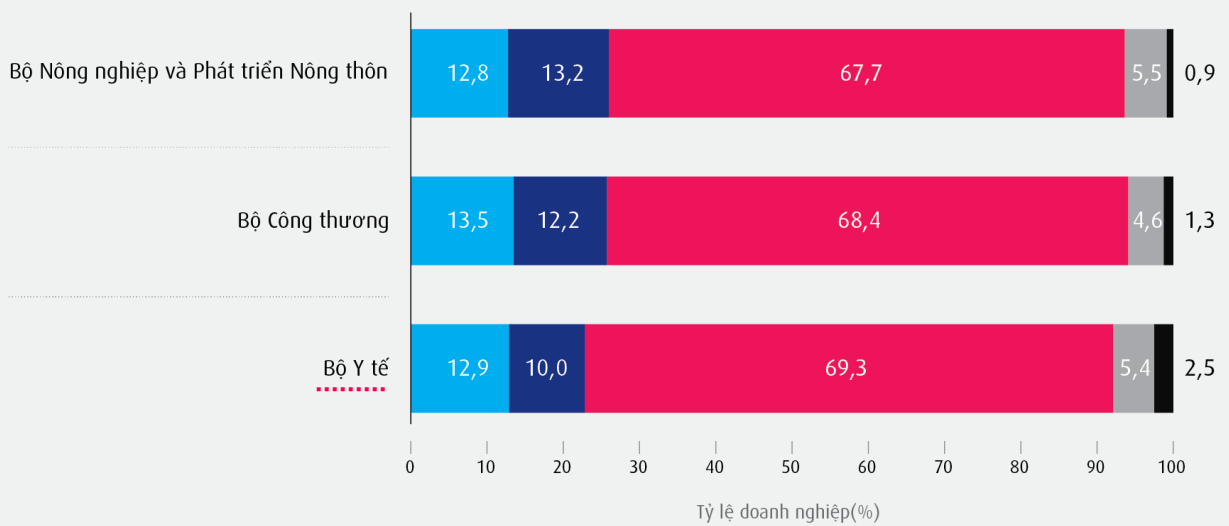


QUẢN LÝ AN TOÀN THỰC PHẨM

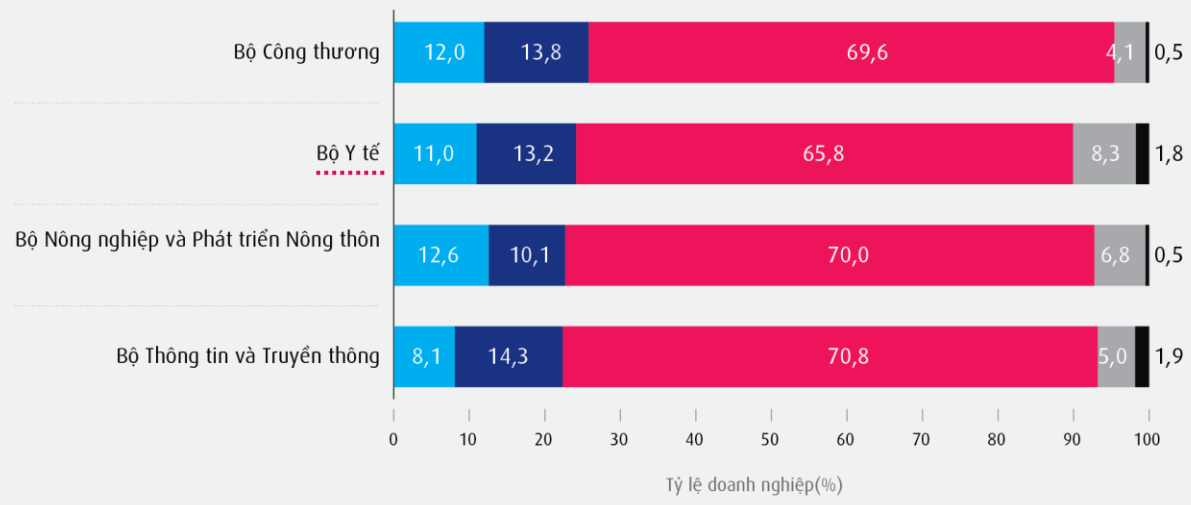
Các bộ ngành cũng cần cải thiện công tác kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm



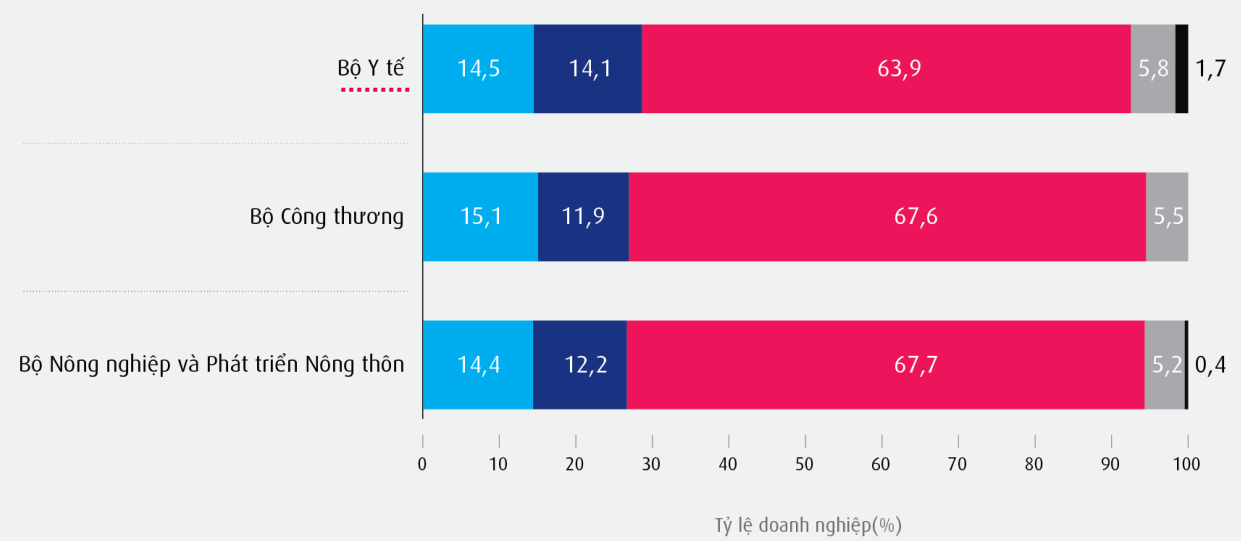
CẤP GIẤY PHÉP VÀ GIẤY TỜ TƯƠNG ĐƯƠNG



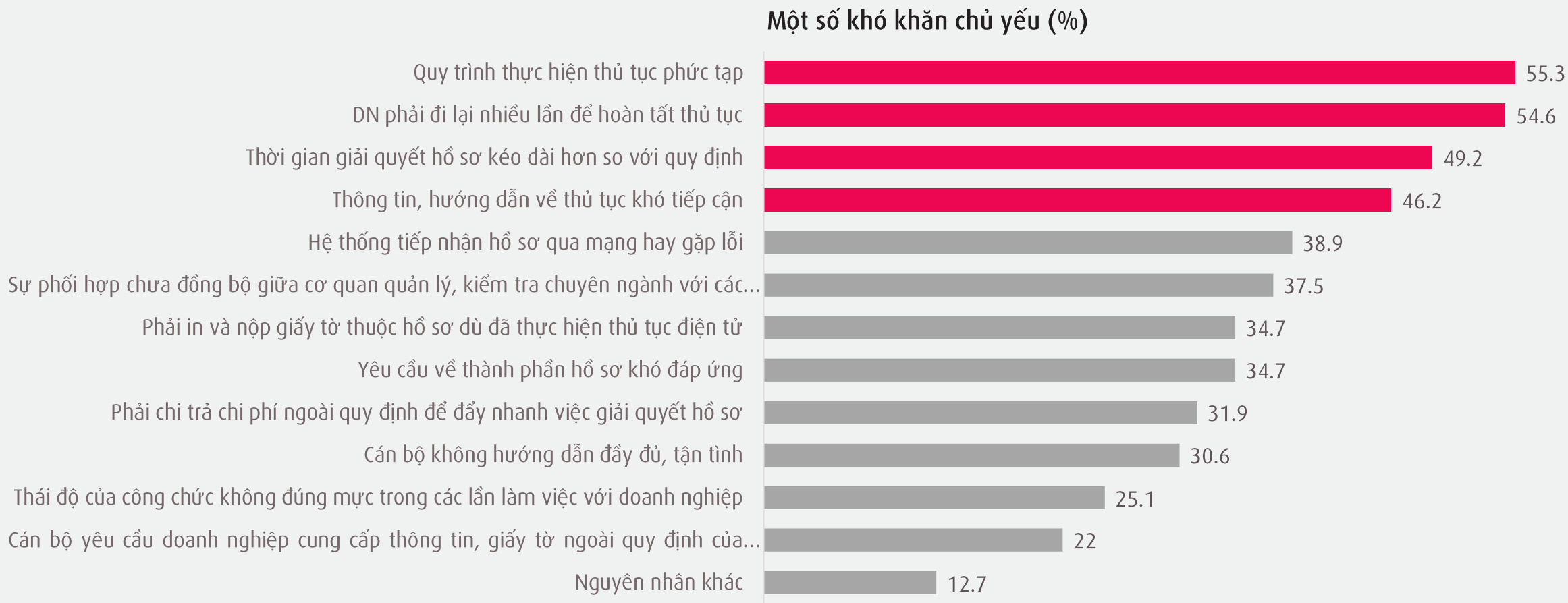
CÔNG BỐ HỢP QUY



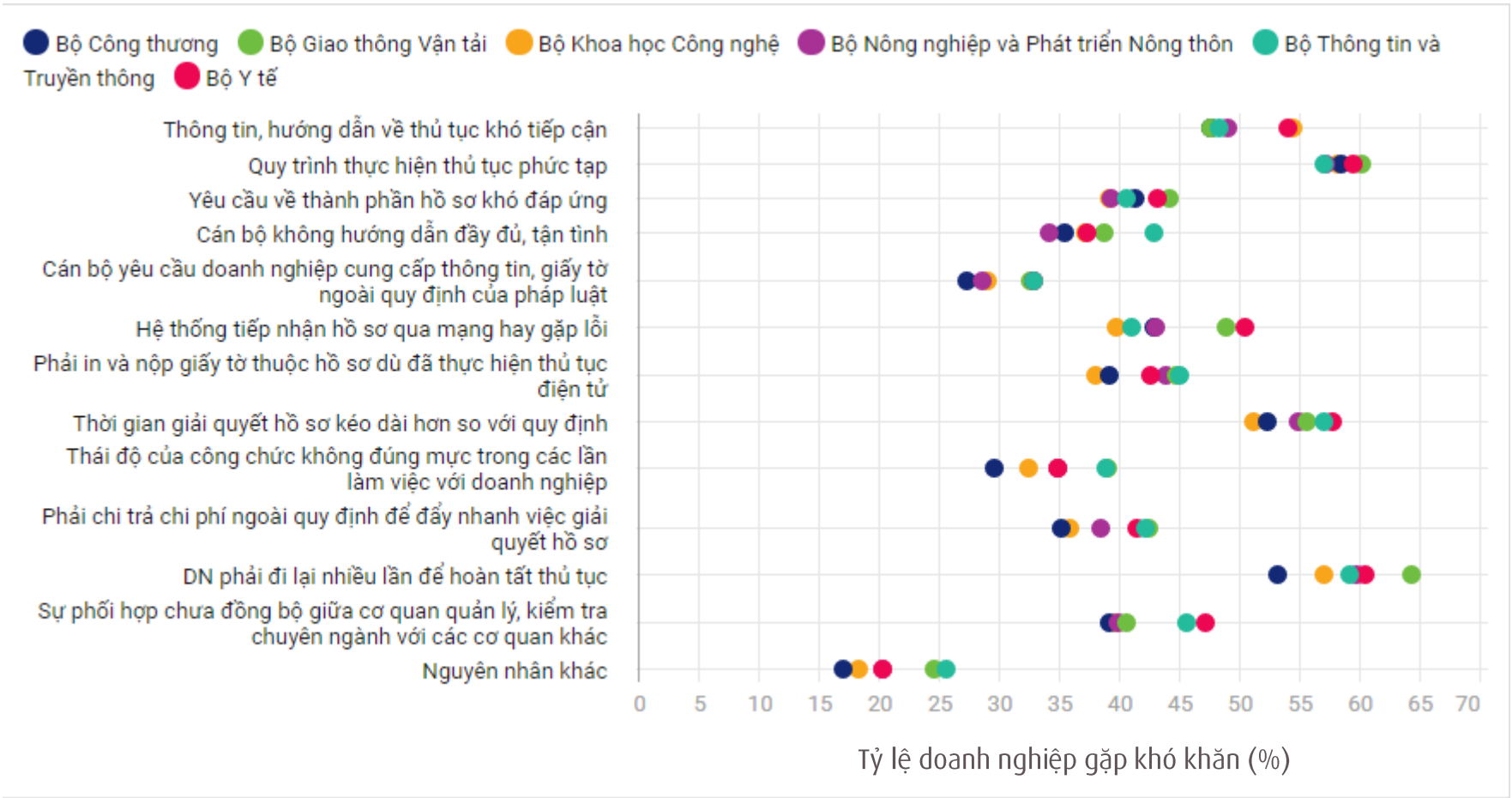
KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG HÀNG HÓA



Gánh nặng tuân thủ thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành còn khá lớn

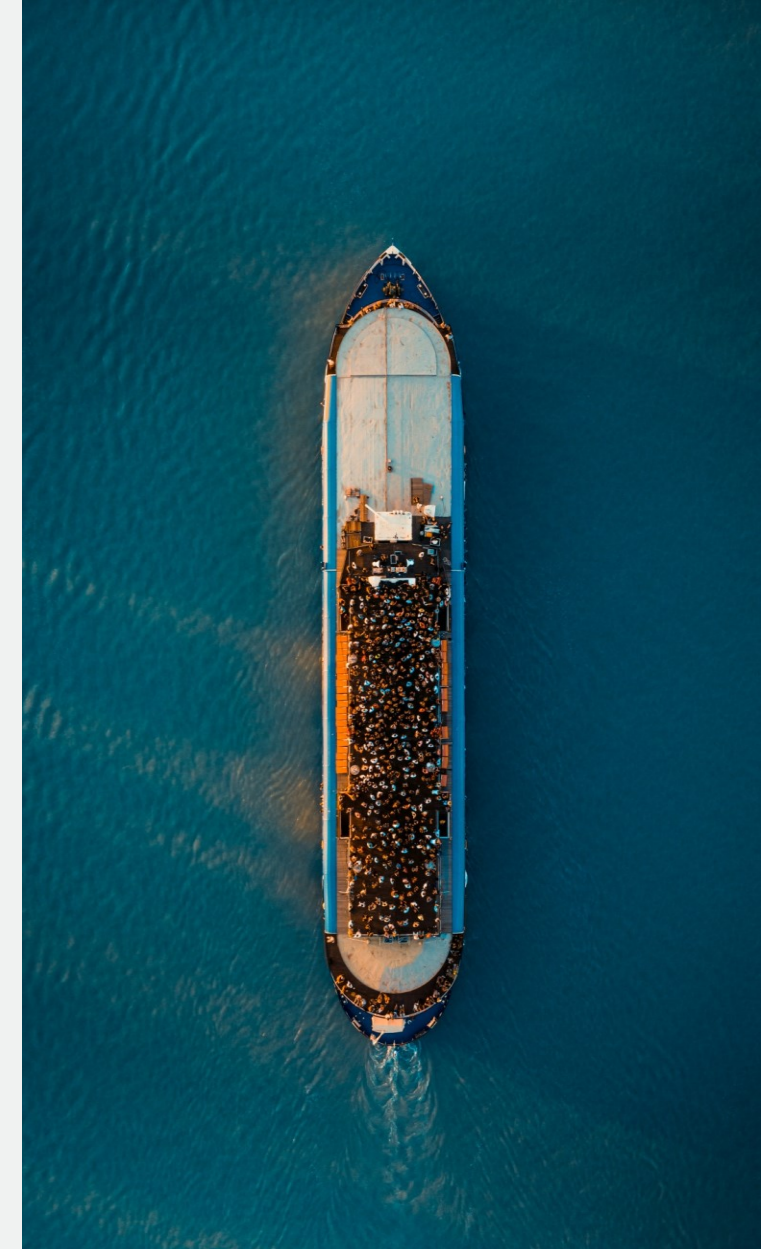


Khác biệt giữa các Bộ quản lý, kiểm tra chuyên ngành

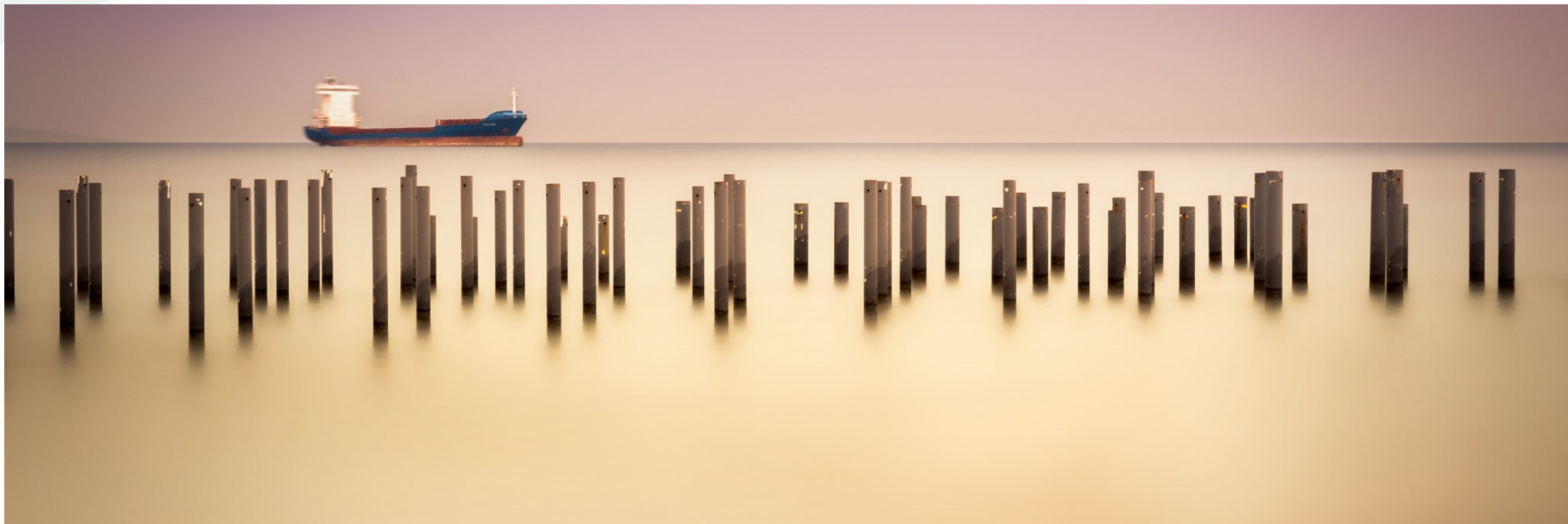


Một số bất cập cụ thể

- **Trình tự thủ tục kiểm tra chuyên ngành còn phức tạp.** Theo các doanh nghiệp, trình tự, thủ tục có nhiều khác biệt tùy theo Bộ ngành quản lý và loại hình hàng hóa. Doanh nghiệp cũng mất nhiều thời gian đọc hiểu 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.
- **Danh mục hàng hóa thuộc diện kiểm tra chuyên ngành quá nhiều.** 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.
- **Việc thực hiện kiểm tra chuyên ngành còn phiền hà.** Tình trạng chồng chéo trong kiểm tra chuyên ngành còn tồn tại. Một mặt hàng có thể bị quản lý cùng lúc bởi nhiều bộ ngành.
- Thủ tục kiểm tra chuyên ngành tuy đa số được thực hiện kiểm tra tập trung tại các cửa khẩu nhưng vẫn **có trường hợp doanh nghiệp phải tới tận các Bộ ngành mới giải quyết xong việc.** Thực tế này gây nhiều phiền toái do gia tăng chi phí, thời gian tuân thủ của doanh nghiệp.

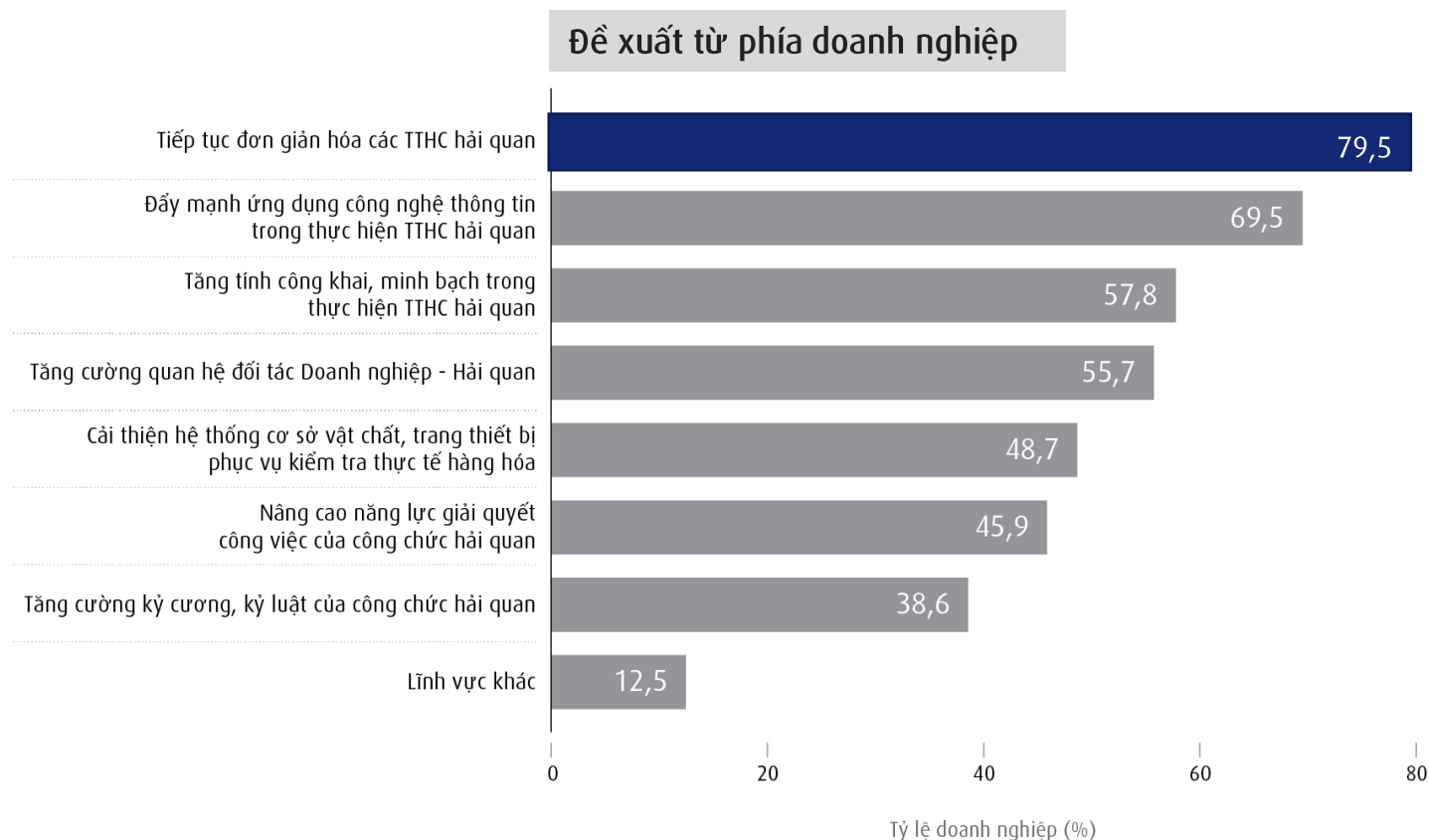


MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ



Một số lĩnh vực cần tập trung cải thiện

Cần đặt mục tiêu cụ thể xây dựng Hải quan Việt Nam hiện đại, chuyên nghiệp, hoạt động hiệu lực, hiệu quả trong giai đoạn 2021-2030



Đề xuất với các cơ quan Hải quan (1)



Hoàn thiện hệ thống pháp luật Hải quan với tính ổn định, nhất quán, hiện đại, khả thi, công khai, minh bạch, và dễ tiếp cận.



Hài hòa các thủ tục hải quan phù hợp với **thông lệ và chuẩn mực quốc tế**. Áp dụng đồng bộ các phương thức quản lý hải quan hiện đại trong giải quyết thủ tục từ khai hải quan, thông quan đến kiểm tra sau thông quan.



Áp dụng hồ sơ điện tử triệt để hơn. Mục tiêu cần hướng đến là **thực hiện thủ tục qua mạng internet một cách hoàn toàn** thay vì vừa làm trên giấy, vừa làm trên mạng như hiện nay.



Đề xuất với các cơ quan Hải quan (2)



Cơ quan Hải quan và các cơ quan liên quan đến giải quyết thủ tục xuất nhập khẩu cần có 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.



Việc cung cấp thông tin, hướng dẫn giải đáp thắc mắc cho doanh nghiệp cần 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.



Hỗ trợ doanh nghiệp hiệu quả hơn với các thủ tục **xác định mã HS và tham vấn xác định trị giá hải quan**.



Xây dựng cơ chế **giám sát kỷ cương hành chính, công vụ** và minh bạch trong xử lý cán bộ vi phạm, đồng thời có các cơ chế hiệu quả để doanh nghiệp kiến nghị và khiếu nại hành vi sách nhiễu, gây phiền hà.



Đề xuất với các cơ quan quản lý và kiểm tra chuyên ngành

ƯU TIÊN THỰC HIỆN CÁC GIẢI PHÁP



Tăng cường **chia sẻ thông tin** giữa các cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành với cơ quan Hải quan, đặc biệt là dữ liệu về thủ tục hành chính, và cùng phối hợp giải đáp vướng mắc, hướng dẫn doanh nghiệp về quy trình làm thủ tục



Áp dụng đầy đủ, thực chất **nguyên tắc quản lý rủi ro** để giảm chi phí tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp.



Rà soát để **giảm danh mục hàng hóa phải thanh, kiểm tra chuyên ngành** và tiếp tục hạn chế tối đa việc kiểm tra trùng lặp.



Tiếp tục **cắt giảm thủ tục hành chính** trong lĩnh vực quản lý, kiểm tra chuyên ngành cũng như áp dụng triệt để việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục trực tuyến.

Tỷ lệ doanh nghiệp đồng tình với các giải pháp (%)

Ứng dụng hệ thống CNTT tập trung vào việc kết nối và chia sẻ thông tin giữa CQHQ và các cơ quan kiểm tra chuyên...

99.4

Áp dụng thực chất nguyên tắc quản lý rủi ro trong KTCL, KTATTP

98.4

Thực hiện kiểm tra theo mặt hàng

97.3

Đồng bộ 3 phương thức kiểm tra cho cả lĩnh vực KTCL

96.7

Cắt giảm một số bước trong thủ tục KTCN

95.4

Bổ sung đối tượng được miễn KTCL, KTATTP

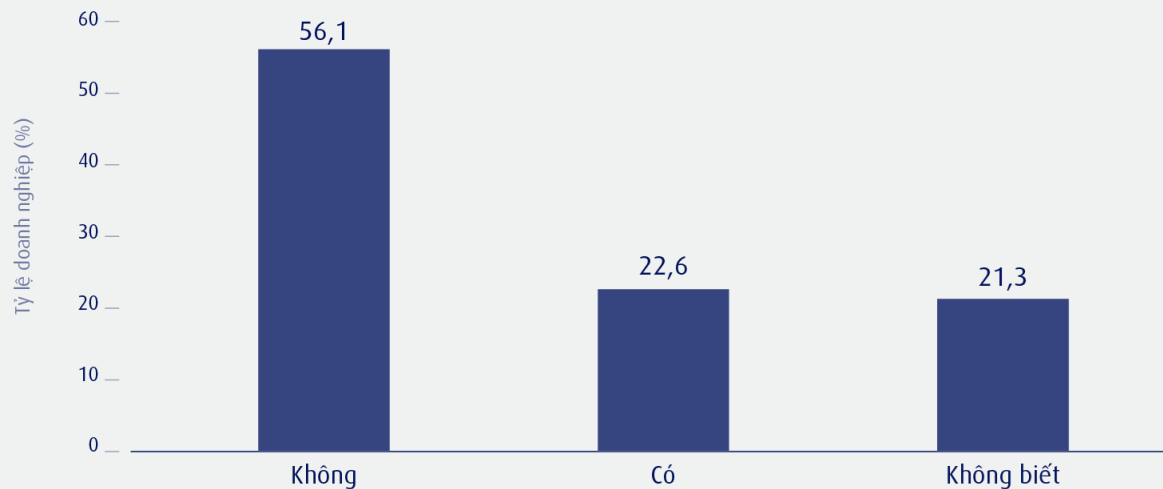
93.6

Cần thống nhất đầu mối công tác quản lý, kiểm tra chuyên ngành

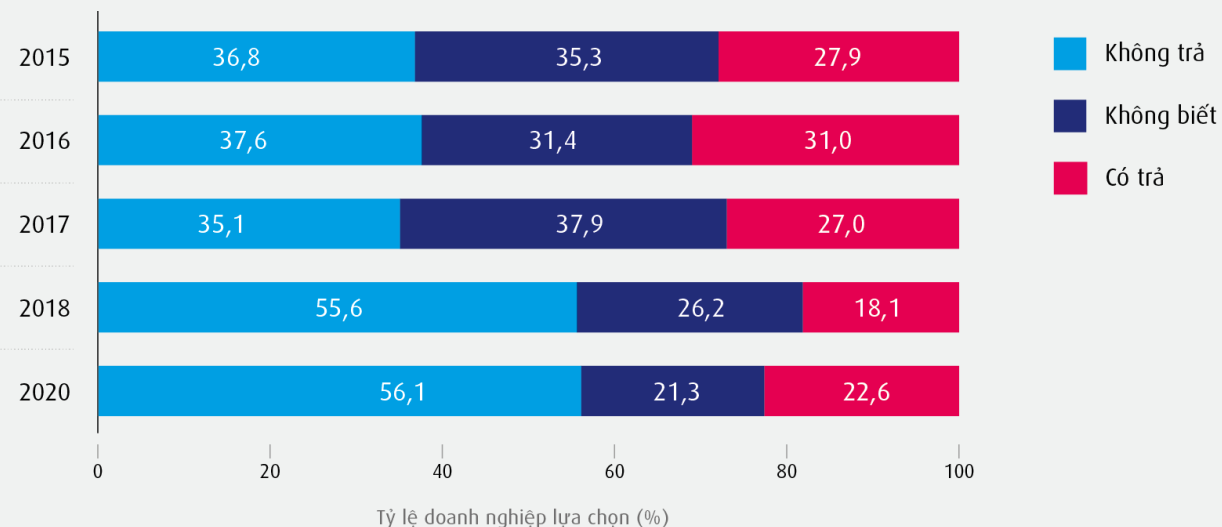
91.3

Với tất cả các cơ quan liên quan, cần tiếp tục thực hiện các chương trình hành động nhằm cắt giảm tối đa **chi phí ngoài quy định**

Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết đã **từng chi trả chi phí ngoài quy định** khi làm thủ tục hành chính xuất nhập khẩu (%)



Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết đã từng chi trả chi phí ngoài quy định **theo thời gian**



CẢM ƠN QUÝ VỊ!

Đậu Anh Tuấn

tuanda@vcci.com.vn

Trưởng Ban Pháp chế
Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam