



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

### Opening Remarks

Virtual Launching of the Report

## BUSINESS SATISFACTION REPORT ON THE IMPLEMENTATION OF IMPORT-EXPORT ADMINISTRATIVE PROCEDURES

*July 15, 2021, Hanoi*

**Ms. Ann Marie Yastishock**  
Mission Director, USAID Vietnam

Dr. Vu Tien Loc, Chairman of Vietnam Chamber of Commerce and Industry  
Mr. Hoang Viet Cuong, Deputy Director General, General Department of Vietnam Customs,

Representatives of ministries and local governments, Local Customs Departments, Business Associations, international and Vietnamese organizations, online audience and the media.

I am very pleased to virtually launch the 2020 Customs Satisfaction Survey report today. This is the result of the great collaboration of the Vietnam Chamber of Commerce and Industry (VCCI), the General Department of Vietnam Customs (GDVC) and USAID with the private sector to provide feedback on the performance of Customs in line with its vision to improve “Professionalism – Transparency – and Efficiency.”

Since 2012, USAID has supported VCCI and GDVC in undertaking the business satisfaction survey on import-export customs administrative procedures. The report is an excellent model of the close cooperation between Vietnam Customs and the private sector, and a testament to the strengthening dialogue between the Government and business community.

This year's report highlights an increase in business satisfaction in various aspects of Customs' performance, including access to information, ease in customs clearance procedures, ease in post clearance procedures, and services offered in more professionalism. Only a few remaining areas still need to be simplified in customs and specialized inspection procedures. The findings and recommendations are crucial for the development of customs administration and policies that respond to the actual needs of the business community in order to improve trade facilitation in Vietnam. We hope the government agencies will utilize the recommendations in the survey to further improve specialized inspections in Vietnam.

USAID looks forward to continuing the collaboration with GDVC and VCCI, through the USAID Trade Facilitation Program, to increase the engagement between government agencies and the private sector going forward. These steps will enhance policy making and implementation of laws, and stimulate the private sector to achieve more inclusive growth.

Thank you!



**USAID**  
TỪ NHÂN DÂN MỸ

**BÀI PHÁT BIỂU**  
**TAI HỘI THẢO TRỰC TUYẾN CÔNG BỐ BÁO CÁO**

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

15/7/2021, Hà Nội

**Bà Ann Marie Yastishock**  
**Giám đốc USAID Việt Nam**

Kính thưa Tiến sĩ Vũ Tiến Lộc, Chủ tịch Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam,  
Kính thưa ông Hoàng Việt Cường, Phó Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan,

Kính thưa đại diện các Bộ ngành, đại diện các Cục Hải quan địa phương, Hiệp hội Doanh nghiệp, các tổ chức trong nước và quốc tế, quý vị đại biểu đang tham dự trực tuyến, và các cơ quan báo chí.

Hôm nay, tôi rất vui mừng được công bố Báo cáo Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu năm 2020 dưới hình thức trực tuyến. Đây là kết quả của sự hợp tác tuyệt vời giữa Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI), Tổng cục Hải quan (TCHQ) và Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) với khu vực tư nhân nhằm đưa ra ý kiến phản hồi về hiệu quả hoạt động của cơ quan Hải quan, phù hợp với tầm nhìn của cơ quan này là “Chuyên nghiệp – Minh bạch – Hiệu quả.”

Kể từ năm 2012, USAID đã hỗ trợ VCCI và TCHQ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu. Báo cáo là một hình mẫu xuất sắc của sự hợp tác giữa Hải quan Việt Nam và khu vực tư nhân, và là minh chứng cho mức độ đối thoại ngày càng mạnh mẽ giữa Chính phủ và cộng đồng doanh nghiệp.

Báo cáo năm nay nêu bật sự gia tăng về mức độ hài lòng của doanh nghiệp trong nhiều lĩnh vực hoạt động của Hải quan, trong đó bao gồm tiếp cận thông tin, mức độ thuận lợi trong thủ tục thông quan, và mức độ thuận lợi trong thủ tục kiểm tra sau thông quan, cũng như các dịch vụ đang được cung cấp theo cách thức chuyên nghiệp hơn. Chỉ có một số lĩnh vực cần được tiếp tục đơn giản hóa về thủ tục hải quan và thủ tục kiểm tra chuyên ngành. Các phát hiện và khuyến nghị mà báo cáo đưa ra là rất cần thiết để phát triển ngành Hải quan và xây dựng những chính sách đáp ứng được nhu cầu thực tế của doanh nghiệp nhằm tăng cường tạo thuận lợi thương mại tại Việt Nam. Chúng tôi hy vọng các cơ quan chính phủ sẽ sử dụng những khuyến nghị trong báo cáo để cải tiến hơn nữa công tác kiểm tra chuyên ngành tại Việt Nam.

USAID mong muốn tiếp tục hợp tác với TCHQ và VCCI thông qua Dự án Tạo thuận lợi thương mại để góp phần thắt chặt hơn nữa mối quan hệ giữa chính phủ và khu vực tư nhân. Những bước tiến đó sẽ củng cố công tác hoạch định chính sách và thực thi pháp luật, từ đó thúc đẩy khu vực tư nhân tăng trưởng toàn diện và mạnh mẽ hơn.

Xin cảm ơn!