

**TỔNG CỤC HẢI QUAN
BAN CẢI CÁCH HIỆN ĐẠI HÓA HẢI QUAN**



**BẢN TÓM TẮT
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP TỔNG CỤC HẢI QUAN
NĂM 2022**

**XÂY DỰNG BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG LĨNH VỰC HẢI QUAN
MÃ SỐ: TCHQ/ĐT/2022-13**

Chủ nhiệm nhiệm vụ: ThS. Phạm Xuân Trường

Hà Nội, năm 2023

TỔNG CỤC HẢI QUAN
BAN CẢI CÁCH HIỆN ĐẠI HÓA HẢI QUAN



BẢN TÓM TẮT
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP TỔNG CỤC HẢI QUAN
NĂM 2022

XÂY DỰNG BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG LĨNH VỰC HẢI QUAN
MÃ SỐ: TCHQ/ĐT/2022-13

Chủ nhiệm nhiệm vụ: ThS. Phạm Xuân Trường

Thành viên nghiên cứu:

Họ và tên, học vị	Đơn vị công tác
Hoàng Thị Hồng Cường, Cử nhân	Ban Cải cách hiện đại hóa
Phạm Thị Lan Hương, Cử nhân	Ban Cải cách hiện đại hóa
Trần Văn Kiên, Thạc sĩ	Cục Hải quan Quảng Ninh
Nguyễn Đăng Long, Thạc sĩ	Cục Hải quan Hà Tĩnh
Vũ Thị Huệ Nga, Thạc sĩ	Ban Cải cách hiện đại hóa
Phạm Thị Thanh, Thạc sĩ	Cục Hải quan TP. Hà Nội
Lê Mạnh Tùng, Cử nhân	Cục Hải quan Cần Thơ
Nguyễn Thanh Tùng, Thạc sĩ	Cục Hải quan Tp. Hải Phòng
Ngô Thị Hồng Tuyên, Thạc sĩ	Cục Hải quan TP. Hồ Chí Minh

Hà Nội, năm 2023

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm qua, ngành Hải quan đã đẩy mạnh cải cách, hiện đại hóa và đã thu được nhiều thành tựu to lớn. Một trong những thành tựu nổi bật là cơ quan Hải quan đã xây dựng và cung cấp được một Hệ thống dịch vụ công (chủ yếu là DVCTT) khá đầy đủ, đồng bộ và về cơ bản đã đáp ứng được các yêu cầu, mong muốn của cộng đồng doanh nghiệp và người dân trong quá trình XK, NK hàng hóa. Tuy nhiên, để đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và nhiệm vụ của cơ quan Hải quan trong bối cảnh hiện nay, cơ quan Hải quan cần tiếp tục chú trọng nâng cao chất lượng DVC. Để thực hiện được nhiệm vụ này, việc xây dựng bộ tiêu chí chuẩn để làm cơ sở tổ chức đánh giá chất lượng DVC là nhiệm vụ quan trọng và có tính tất yếu đặt ra đối với cơ quan Hải quan, xuất phát từ những lý do như sau:

Thứ nhất, việc đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan là một nhiệm vụ mà ngành Hải quan phải thực hiện theo chủ trương, chính sách của Nhà nước, Bộ Tài chính và của Tổng cục Hải quan về tăng cường sự giám sát của người dân, tổ chức đối với hoạt động của cơ quan nhà nước, qua đó nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung và cơ quan Hải quan nói riêng như: Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 và được cụ thể trong Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 của Bộ Tài chính và của TCHQ, Chiến lược phát triển hải quan đến năm 2030, Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.v.v. và nhiều quy định khác của Tổng cục Hải quan. Để thực hiện được nhiệm vụ này, giải pháp quan trọng nhất chính là xây dựng và triển khai thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC, nhằm: (i) đánh giá hiện trạng cung cấp DVC trong lĩnh vực hải quan, (ii) đo lường chất lượng DVC; (iii) đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao, cải thiện chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan.

Thứ hai, xuất phát từ thực tiễn đặt ra của ngành Hải quan hiện nay là đã có một số hoạt động đánh giá chất lượng DVC nhưng chưa có bộ tiêu chí chung để đánh giá. Thời gian qua, Tổng cục Hải quan đã phối hợp với một số tổ chức ngoài ngành để tổ chức đánh giá chất lượng cung ứng một số DVC trong lĩnh vực hải quan. Tuy nhiên vẫn tập trung đánh giá vào từng mảng nội dung cụ thể của DVC, như: đánh giá nhận thức của doanh nghiệp về sự phục vụ của cơ quan Hải quan hay tập trung khảo sát đánh giá cam kết phục vụ khách hàng của cơ quan Hải quan do xuất phát từ yêu cầu quản lý, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan Hải quan. Tại một số Cục Hải quan như: Bình Dương, Hải Phòng, Quảng Ninh đã phát triển một số ứng dụng đánh giá. Tuy nhiên, các tiêu chí đánh giá chất lượng DVC được các đơn vị lựa chọn thường theo yêu cầu quản lý, đặc thù đơn vị hoặc nhằm hỗ trợ doanh nghiệp trên địa bàn tại thời điểm nhất định, chưa bao quát hết các yếu tố cấu thành đánh giá chất lượng DVC.

Thứ ba, hiện nay trong phạm vi toàn quốc đã và đang sử dụng các bộ chỉ số để đo lường chất lượng phục vụ hành chính như: chỉ số PCI, chỉ số PAPI, chỉ số PAR INDEX, chỉ số SIPAS... Do đó, việc xây dựng và triển khai thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan là cần thiết; trong đó Chỉ số SIPAS sẽ là cơ sở để tham chiếu xây dựng bộ tiêu chí.

Từ những lý do nêu trên và xuất phát từ yêu cầu đổi mới, hiện đại hóa kênh giám sát thực thi pháp luật hải quan, việc nghiên cứu đề tài “***Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan***” là một yêu cầu cấp thiết hiện nay của ngành Hải quan.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

2.1. Trong nước:

Tại Việt Nam, đã có một số công trình nghiên cứu liên quan về DVC và DVC trong lĩnh vực hải quan. Năm 2017, tác giả Nguyễn Thiện Nhân đã xây dựng đề tài “Đánh giá chất lượng DVC trực tuyến tại Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang”. Đề tài đã bước đầu đưa ra được một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến tại Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang. Năm 2018,

Ban Cải cách hiện đại hóa đã xây dựng đề tài cấp Ngành: “Nâng cao hiệu quả dịch vụ hỗ trợ đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa Hải quan Việt Nam đến năm 2020”. Đề tài đã bước đầu làm rõ được bản chất của dịch vụ hỗ trợ, có cái nhìn tổng quan về thực trạng các nhóm dịch vụ hỗ trợ cho doanh nghiệp trong lĩnh vực hải quan.

Tuy nhiên, Nhóm nghiên cứu nhận thấy các công trình nêu trên vẫn còn một số điểm hạn chế sau: (i) Mới chỉ dừng ở việc phân tích tổng quan về chất lượng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp, chưa đi vào phân tích chuyên sâu thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp; (ii) Đưa ra các giải pháp mang tính định tính, chưa xây dựng được bộ tiêu chí chuẩn (có tính định lượng) để đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan; (iii) Chưa đánh giá được đầy đủ hiện trạng cung cấp DVC trong lĩnh vực hải quan, chưa phân tích khoảng cách hiện trạng cung cấp dịch vụ công với lý thuyết đã nghiên cứu; (iv) Chưa đổi mới, hiện đại hóa phương thức đánh giá chất lượng DVC mà chỉ đưa ra các giải pháp chung, mang tính lý thuyết.

2.2. Ngoài nước:

Các nghiên cứu ở nước ngoài chủ yếu tập trung giới thiệu về các mô hình tiêu biểu đánh giá chất lượng dịch vụ, phân tích đặc điểm các mô hình, kết quả áp dụng các mô hình này vào nghiên cứu trong thực tế. Nhiều lý thuyết về đánh giá chất lượng dịch vụ đã được đưa ra. Tuy nhiên, mỗi mô hình đánh giá chất lượng đều có các ưu, nhược điểm riêng. Vì vậy, cơ quan Hải quan phải căn cứ vào tình hình thực tế để lựa chọn các tiêu chí phù hợp để đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan.

3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu các vấn đề liên quan đến công tác đánh giá chất lượng DVC trong ngành Hải quan và tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan hiện nay.

3.2. Phạm vi nghiên cứu:

- Về không gian: Đề tài nghiên cứu về tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong phạm vi toàn ngành Hải quan.

- Về thời gian: Từ năm 2016 đến năm 2022.

4. Mục tiêu và nhiệm vụ của Đề tài

4.1. Mục tiêu: Đề xuất xây dựng bộ tiêu chí và một số giải pháp triển khai bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan được hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan.

4.2. Nhiệm vụ của Đề tài: Nghiên cứu làm rõ một số vấn đề lý luận về DVC, đánh giá chất lượng DVC và tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan; phân tích thực trạng tiêu chí đánh giá chất lượng DVC của cơ quan Hải quan; từ đó đề xuất xây dựng bộ tiêu chí và một số giải pháp triển khai bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan.

5. Nội dung nghiên cứu

- Một số vấn đề lý luận về tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan:

- Đánh giá thực trạng về tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan hiện nay.

- Nghiên cứu, xây dựng bộ tiêu chí và đề xuất các giải pháp triển khai bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan.

6. Phương pháp nghiên cứu

Ngoài vận dụng các phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, đề tài sử dụng các phương pháp tổng hợp, phân tích thực tiễn, so sánh đối chiếu giữa những vấn đề phát sinh trong thực tế với nội dung cần nghiên cứu.

7. Những điểm mới của Đề tài

Đây là đề tài đầu tiên được nghiên cứu, xây dựng và đề xuất triển khai bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan, cụ thể:

- Về mặt lý luận: Đề tài nghiên cứu làm rõ một số vấn đề lý luận về đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan và các tiêu chí, cách thức, phương pháp sử dụng đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan. Nhóm nghiên cứu đã tham khảo kinh nghiệm trong nước và quốc tế về các tiêu chí đánh giá chất lượng DVC để rút ra bài học cho Hải quan Việt Nam.

- Về thực tiễn: Nhóm nghiên cứu đã đánh giá thực trạng tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan hiện nay. Bên cạnh những kết quả đạt được, đề tài tập trung làm rõ những hạn chế, tồn tại về các tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan.

- Về mặt ứng dụng: Đề xuất hướng dẫn, triển khai thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong Ngành hải quan.

8. Ý nghĩa của Đề tài

- Về mặt lý luận: Là một luận cứ khoa học tin cậy nhằm giúp cho việc xây dựng được bộ tiêu chí chung để đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan; giúp cơ quan Hải quan có công cụ để đánh giá chất lượng dịch vụ công một cách toàn diện, khoa học, minh bạch, khách quan, ứng dụng công nghệ thông tin để tích hợp với hệ thống hải quan thông minh, hải quan số.

- Về mặt thực tiễn: Kết quả nghiên cứu của Đề tài sẽ là cơ sở để đánh giá thực trạng cung cấp DVC trong lĩnh vực hải quan, đo lường được chất lượng DVC và cải thiện chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan.

9. Bố cục của Đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, các phụ lục và Danh mục tài liệu tham khảo, Đề tài có kết cấu gồm 03 chương:

Chương 1: Tổng quan về tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

Chương 2: Thực trạng về tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan hiện nay

Chương 3: Xây dựng và đề xuất một số giải pháp triển khai bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực Hải quan.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG LĨNH VỰC HẢI QUAN

1.1. Khái niệm, đặc điểm, vai trò, ý nghĩa và mục đích đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan.

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của DVC trong lĩnh vực hải quan

1.1.1.1. Khái niệm, đặc điểm DVC

Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của người dân vì lợi ích chung của xã hội, do Nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm hiệu quả, ổn định và công bằng xã hội.

Dịch vụ công có những đặc trưng cơ bản gồm⁽¹⁾: (i) DVC là việc làm của Nhà nước hoặc của tư nhân được Nhà nước ủy nhiệm phục vụ cộng đồng, nhân dân; (ii) DVC được thực hiện nhằm phục vụ lợi ích chung thiết yếu; (iii) hoạt động của DVC không nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.1.2. Khái niệm DVC trong lĩnh vực hải quan

Dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan là dịch vụ do cơ quan Hải quan có thẩm quyền cung cấp theo quy định pháp luật, đáp ứng yêu cầu của các tổ chức, cá nhân thực hiện hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh hàng hoá, xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh phương tiện vận tải, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, nhằm góp phần thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước về hải quan.

1.1.1.3. Đặc điểm, phân loại DVC trong lĩnh vực hải quan

a. Đặc điểm DVC trong lĩnh vực hải quan:

- Là hoạt động phục vụ thiết thực cho quản lý nhà nước về hải quan.

- Là hoạt động không nhằm mục tiêu lợi nhuận.

- Mọi người dân, doanh nghiệp có quyền ngang nhau trong việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công do cơ quan Hải quan cung cấp.

b. Phân loại DVC trong lĩnh vực hải quan:

¹ Học viện hành chính quốc gia (2012)

- Dịch vụ hành chính công⁽²⁾, gồm Dịch vụ hành chính công trực tuyến (toàn trình và một phần) và dịch vụ công trực tuyến khác.

- Dịch vụ sự nghiệp công.

1.1.2. Khái niệm, vai trò, ý nghĩa và mục đích của việc đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

1.1.2.1. Khái niệm đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan

Là hoạt động đo lường chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan về mặt định tính lẫn định lượng. Việc đánh giá chất lượng DVC dựa trên chính cảm nhận của doanh nghiệp, là công cụ được sử dụng phổ biến nhất hiện nay trong việc đánh giá thực tiễn hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp đối với từng khâu trong quy trình cung ứng dịch vụ tới doanh nghiệp. Để đánh giá chất lượng DVC, cơ quan Hải quan cần đưa ra bộ tiêu chí đánh giá đầy đủ, khoa học và phù hợp.

1.1.2.2. Vai trò của đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

- Đối với cơ quan Hải quan, việc đo lường đánh giá chất lượng dịch vụ giúp mang tới lợi ích về cả mặt định tính và định lượng. Nếu đạt được mức độ chất lượng dịch vụ cao cũng đồng nghĩa với việc sẽ nâng cao được vị thế, hình ảnh của cơ quan Hải quan trong lòng doanh nghiệp.

- Đối với doanh nghiệp, sẽ là người được hưởng lợi đầu tiên và trực tiếp nhất từ việc đánh giá chất lượng DVC mà cơ quan Hải quan cung cấp. Thông qua việc đánh giá DVC, cơ quan Hải quan đưa ra các giải pháp cải thiện nâng cao chất lượng phục vụ của mình.

1.1.2.3. Mục đích của việc đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

Đánh giá được hiện trạng cung cấp DVC; Đo lường chất lượng DVC và Đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao, cải thiện chất lượng DVC

² Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và DVC trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng

1.1.3. Các yếu tố tác động đến việc đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan

- Điện tử hóa.
- Hoàn thiện chính sách pháp luật:
- Bộ máy tổ chức:.

1.2. Khái niệm, cơ sở xây dựng và hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan

1.2.1. Khái niệm tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan

Tiêu chí đánh giá chất lượng DVC là các yếu tố dùng để đo lường hoặc kiểm tra, giám sát mức độ yêu cầu cần đạt được ở một khía cạnh cụ thể của chất lượng; là cơ sở để đánh giá chất lượng dịch vụ, thực trạng chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước của cơ quan Hải quan.

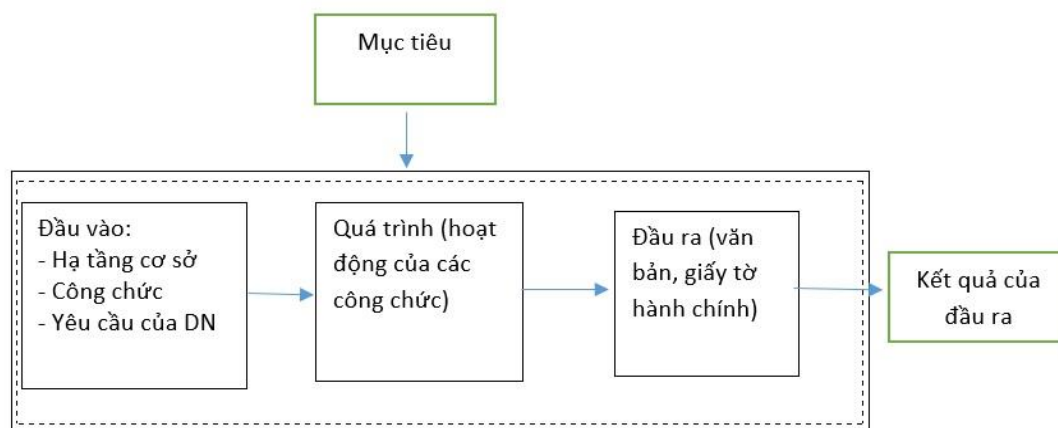
1.2.2. Cơ sở xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan

Một là, xác định xem khách hàng thụ hưởng DVC (chủ yếu là người dân, doanh nghiệp) đặt ra những yêu cầu gì đối với từng loại dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực hải quan..

Hai là, xác định những yếu tố tạo nên đặc tính của DVC đó; tức là cần xem xét đầy đủ tất cả các yếu tố và quá trình tạo nên dịch vụ công đó; bao gồm cả các quy định của pháp luật và quy định ngành Hải quan liên quan đến các DVC đó.

1.2.3. Hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan

Dựa vào phương pháp tiếp cận theo quá trình, thì hoạt động cung cấp DVC của bất kỳ cơ quan hành chính nhà nước nào cũng có thể khái quát như sau:



Nhóm nghiên cứu đưa ra hệ thống các tiêu chí gồm các nhóm sau⁽³⁾:

- a. Nhóm tiêu chí đánh giá về tiếp cận DVC: gồm có 02 tiêu chí đánh giá là tiếp cận thông tin về DVC và điều kiện cơ sở vật chất của cơ quan Hải quan.
- b. Nhóm tiêu chí đánh giá về sự phục vụ của cán bộ, công chức hải quan:
- c. Nhóm tiêu chí đánh giá về quy trình TTHQ:
- d. Nhóm tiêu chí về kết quả, tiến độ xử lý công việc:

1.2.4. Cách thức đánh giá DVC trong lĩnh vực hải quan

- Tiến hành đo lường chất lượng DVC theo các tiêu chí có thể định lượng được và so sánh nó với tiêu chuẩn đặt ra (yêu cầu chất lượng).
- Xác định mức độ thoả mãn nhu cầu của cá nhân, doanh nghiệp.

1.3. Kinh nghiệm trong nước và quốc tế về tiêu chí đánh giá DVC trong lĩnh vực hải quan và bài học rút ra cho Hải quan Việt Nam

1.3.1. Kinh nghiệm trong nước

- Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của Bộ Nội vụ
- Hệ thống đánh giá năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (DDCI).
- Bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp của Tổng cục Thuế (Bộ Tài chính).

1.3.2. Kinh nghiệm quốc tế

1.3.2.1. Khuyến nghị/hướng dẫn quốc tế

⁽³⁾ PGS.TS. Nguyễn Hữu Hải và ThS. Lê Văn Hoà (Học viện Hành chính) - Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

Cuốn sổ tay Tạo thuận lợi thương của OECD đưa ra các chỉ số đánh giá về tạo thuận lợi thương mại và Liên hợp quốc đã xây dựng khung khảo sát đánh giá về tạo thuận lợi thương mại và thực hiện thương mại phi giấy tờ, cụ thể: Các chỉ số về tạo thuận lợi thương mại của OECD; Bảng khảo sát về tạo thuận lợi thương mại và thực hiện thương mại phi giấy tờ của Liên hợp quốc:

1.3.2.2. Kinh nghiệm của các cơ quan hải quan thế giới

Hải quan: Trung Quốc, Singapore, Jamaica và Cộng hòa Pháp

1.3.3. Bài học rút ra cho Hải quan Việt Nam

Từ kinh nghiệm trong nước và quốc tế, nhóm nghiên cứu rút ra một số kinh nghiệm để Hải quan Việt Nam có thể tham khảo, học tập như sau:

Thứ nhất, việc đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan là một nhiệm vụ tất yếu mà các cơ quan Hải quan cần thiết tiến hành (thường xuyên hoặc định kỳ);

Thứ hai, xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan là tiền đề để triển khai công tác đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan được chính xác, khoa học và khách quan. Đây cũng là xu hướng chung được các cơ quan trong nước và quốc tế áp dụng rộng rãi.

Thứ ba, để bộ tiêu chí được triển khai đồng bộ, thống nhất, thuận tiện thì kết cấu bộ tiêu chí cần chia ra các nhóm, các tiêu chí thành phần bao phủ được phạm vi/lĩnh vực dịch vụ đánh giá chất lượng (cơ sở vật chất, truyền thông, chất lượng dịch vụ...)

Thứ tư, muốn mang lại hiệu quả cao và tạo thuận lợi cho người đánh giá thì phương thức đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan cần thông qua trực tuyến. Kết quả đánh giá cần được công bố công khai, minh bạch.

Thứ năm, để nâng cao chất lượng DVC, ngoài việc đánh giá chất lượng dịch vụ qua các tiêu chí, cơ quan Hải quan cần có thêm các tiêu chí mở (khảo sát ý kiến của người dân/doanh nghiệp nhằm thu thập phản ánh, đề xuất...) để theo dõi sự tiến triển DVC và tìm các biện pháp khắc phục.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Tại Chương này, Nhóm nghiên cứu đã nghiên cứu một số vấn đề lý luận cơ bản về dịch vụ công và dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan; làm rõ được sự cần thiết, vai trò, ý nghĩa của việc đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan hiện nay.

Đặc biệt, trong chương này, Nhóm nghiên cứu đã nêu rõ được khái niệm, cơ sở xây dựng và hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan; đồng thời xác định được cách thức đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan.

Ngoài ra, qua nghiên cứu kinh nghiệm trong nước và Hải quan các nước Trung Quốc, Singapore, Jamaica và Pháp, Nhóm nghiên cứu đã rút ra một số bài học kinh nghiệm cho việc xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan thời gian tới.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG LĨNH VỰC HẢI QUAN HIỆN NAY

2.1. Thực trạng về tổ chức bộ máy và cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

2.1.1. Khái quát về tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của cơ quan hải quan

Hải quan Việt Nam được tổ chức và hoạt động theo nguyên tắc tập trung, thống nhất. Căn cứ theo quy định tại Điều 14 Luật Hải quan năm 2014 quy định về hệ thống tổ chức Hải quan Việt Nam gồm có: Tổng cục Hải quan; Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Chi cục Hải quan, Đội Kiểm soát Hải quan và đơn vị tương đương. Theo đó, ở cấp Trung ương, cơ quan Hải quan có 17 đơn vị thuộc và trực thuộc. Ở cấp Cục, có 35 Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, cấp Chi cục và tương đương có khoảng 251 đơn vị. Hải quan Việt Nam thực hiện nhiệm vụ theo Điều 12 Luật Hải quan và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2.1.2. Hệ thống dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

2.1.2.1. Dịch vụ hành chính công

a. Dịch vụ hành chính công trực tuyến

Hiện tại trong lĩnh vực hải quan có 228 TTHC. Theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, Tổng cục Hải quan cung cấp 166/228 thủ tục hành chính công trực tuyến toàn trình (chiếm 72% tổng số TTHC do cơ quan Hải quan thực hiện) và cung cấp 62/228 DVCTT một phần. Trong số 62 DVCTT một phần có 04 TTHC mới và 28 TTHC vừa được sửa đổi, bổ sung theo Quyết định số 2065/QĐ-BTC ngày 06/10/2022 của Bộ Tài chính.

b. Dịch vụ hành chính công trực tuyến khác: Là các dịch vụ cung cấp thông tin, tra cứu, tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ trực tuyến của cơ quan Hải quan được cung cấp miễn phí cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng được thực hiện thống nhất từ cấp Tổng cục tới cấp Cục.

2.1.2.2. Dịch vụ sự nghiệp công:

- Tạp chí Hải quan

- Trường Hải quan Việt Nam.

2.1.3. Tổ chức cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

2.1.3.1. Phương thức tổ chức cung ứng dịch vụ công

Hiện nay, phương thức tổ chức cung ứng DVC trong lĩnh vực hải quan được thực hiện thông qua 03 mô hình: (i) Mô hình truyền thống; (ii) Mô hình một cửa và (iii) Mô hình điện tử.

2.1.3.2. Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công trong lĩnh vực hải quan

Tạp chí Hải quan và Trường Hải quan Việt Nam đều tổ chức cung ứng dịch vụ dưới 02 hình thức: (i) Cung cấp trực tiếp; (ii) Cung cấp trực tuyến.

2.2. Các tiêu chí được lựa chọn, cách thức và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

2.2.1. Các tiêu chí lựa chọn đánh giá ở các cấp thuộc cơ quan Hải quan

2.2.1.1. Các tiêu chí lựa chọn đánh giá tại cấp Tổng cục

Các tiêu chí đánh giá tại cấp Tổng cục thường tổng quan, bao quát dựa trên chức năng nhiệm vụ của cơ quan Hải quan, các TTHC, khả năng cung ứng DVHCC, dịch vụ sự nghiệp công, phương thức cung ứng DVC trong lĩnh vực hải quan,...

- Tiêu chí lựa chọn tại cuộc khảo sát sự hài lòng của khách hàng đánh giá năm 2012, 2013, gồm:

STT	Các tiêu chí đánh giá
1	Mức độ chuyên nghiệp, liêm chính
2	Tuyên truyền, phổ biến, tư vấn, giải đáp, pháp luật
3	Thủ tục thông quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu
4	Quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu
5	Kiểm tra sau thông quan
6	Xử lý vi phạm hành chính và giải quyết khiếu nại

Nguồn: Báo cáo khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng năm 2012, 2013

- Tiêu chí lựa chọn đánh giá tại cuộc khảo sát sự hài lòng của khách hàng năm 2015, 2018, 2020 gồm:

STT	Các tiêu chí đánh giá
1	Tiếp cận thông tin
2	Đánh giá về việc thực hiện TTHQ

3	Sự phục vụ của công chức hải quan
4	Thủ tục quản lý và kiểm tra chuyên ngành
5	Quản lý chất lượng hàng hóa, an toàn thực phẩm
6	Cổng thông tin một cửa quốc gia
7	Xử lý vi phạm hành chính và giải quyết khiếu nại
8	Chi phí ngoài quy định trong quá trình thực hiện thủ tục XNK

Nguồn: Báo cáo khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng năm 2015, 2018, 2020

- Tiêu chí lựa chọn đánh giá năm 2020, 2022 về mức độ hài lòng của doanh nghiệp về thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia, gồm:

STT	Các tiêu chí đánh giá
1	Đánh giá về các chức năng và sự vận hành của Cổng thông tin một cửa quốc gia
2	Đánh giá mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục hành chính trên cổng thông tin một cửa quốc gia
3	Những thay đổi về thời gian và chi phí khi thực hiện thủ tục hành chính qua Cổng thông tin một cửa quốc gia so với phương thức nộp hồ sơ giấy
4	Sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan với các đơn vị Bộ, ngành kết nối thủ tục hành chính trên cổng thông tin một cửa quốc gia
5	Tiếp cận thông tin về thủ tục kiểm tra chuyên ngành
6	Mức độ thuận lợi khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành

Nguồn: Báo cáo khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng năm 2020, 2022

2.2.1.2. Các tiêu chí lựa chọn đánh giá tại cấp Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

- Bảng tiêu chí được Chi cục Hải quan Móng Cái - Cục Hải quan tỉnh Quảng Ninh lựa chọn để DN đánh giá, cụ thể:

STT	Các tiêu chí đánh giá
1	Phương thức tiếp cận thông tin về TTHQ
2	Chất lượng thông tin về TTHC được cung cấp
3	Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHQ
4	Tinh thần, thái độ phục vụ, việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật
5	Năng lực, trình độ
6	Các kênh khiếu nại khi gặp khó khăn vướng mắc
7	Khó khăn trong những khâu nghiệp vụ
8	Sự chuyển biến về cách thức hỗ trợ, đồng hành cùng DN

Nguồn: Báo cáo của Cục Hải quan tỉnh Quảng Ninh về Chương trình quản lý đối tác Hải quan - Doanh nghiệp

- Bảng tiêu chí được Cục Hải quan TP. Hải Phòng lựa chọn để DN đánh

giá cụ thể:

STT	Các tiêu chí đánh giá
1	Thời gian giải quyết thủ tục hành chính
2	Thái độ phục vụ
3	Trình độ CBCC

Nguồn: Báo cáo của Cục Hải quan TP. Hải Phòng về triển khai chương trình đánh giá chất lượng của cơ quan hải quan

2.2.1.3. Các tiêu chí lựa chọn đánh giá về Tuyên ngôn phục vụ khách hàng tại cấp Cục Hải quan tỉnh, thành phố

- Tiêu chí đánh giá đối với cơ quan Hải quan:

STT	Các tiêu chí đánh giá
1	Thực hiện cơ chế đảm bảo sự giám sát của khách hàng đối với hoạt động nghiệp vụ hải quan
2	Giảm tỷ lệ kiểm tra thực tế hàng hóa, chi phí hành chính và thời gian thông quan
3	Đảm bảo yêu cầu quản lý Nhà nước về lĩnh vực hải quan và quản lý sự tuân thủ pháp luật hải quan một cách hiệu quả
4	Thời hạn hoàn thành kiểm tra hồ sơ
5	Thời gian hoàn thành kiểm tra thực tế hàng hóa

Nguồn: Báo cáo khảo sát thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng

- Tiêu chí đánh giá đối với doanh nghiệp:

STT	Các tiêu chí đánh giá
1	Thực hiện cơ chế đảm bảo sự giám sát của khách hàng đối với hoạt động nghiệp vụ hải quan
2	Thời hạn hoàn thành kiểm tra hồ sơ
3	Thời gian hoàn thành kiểm tra thực tế hàng hóa

Nguồn: Báo cáo khảo sát thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng

2.2.2. Cách thức đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan của các đơn vị các cấp thuộc cơ quan Hải quan

STT	Nhóm tiêu chí được tập trung đánh giá
1	Tiếp cận dịch vụ công (gồm thông tin và điều kiện cơ sở vật chất)
2	Sự phục vụ của cán bộ, công chức hải quan
3	Quy trình TTHQ
4	Kết quả, tiến độ xử lý công việc
5	Chi phí thực hiện dịch vụ công

Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp

STT	Cách thức đánh giá chất lượng dịch vụ công
1	Xây dựng nội dung phiếu điều tra, khảo sát (trực tiếp, trực tuyến)
2	Xây dựng nội dung phỏng vấn, kết hợp với đánh giá dư luận (Gặp trực tiếp người dân, tổ chức tại địa bàn, Tập trung người dân (hoặc đại diện tổ chức)
3	Xây dựng trang Web, cấp tài khoản để doanh nghiệp truy cập vào đánh giá chất lượng
4	Xây dựng chương trình cài đặt vào phần mềm khai báo hải quan để đánh giá chất lượng trên môi trường điện tử
5	Xây dựng tiêu chí đánh giá cài đặt phương tiện hỗ trợ (Kiosk) để người dân, doanh nghiệp đến trụ sở DN đánh giá chất lượng trên môi trường điện tử

Nguồn: theo báo cáo các cuộc khảo sát năm 2020, 2022, báo cáo của các đơn vị thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ công thuộc các cấp của cơ quan HẢI QUAN

2.2.3. Phương pháp sử dụng đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan

STT	Mức độ đánh giá	Thang đo
1	Rất không hài lòng	Một (1)
2	Không hài lòng	Hai (2)
3	Bình thường	Ba (3)
4	Hài lòng	Bốn (4)
5	Rất hài lòng	Năm (5)

Các cuộc đánh giá chất lượng DVC qua khảo sát sự hài lòng doanh nghiệp năm 2018, 2019, 2020, 2022 đã sử dụng 05 mức độ đánh giá và thang điểm từ 1 đến 5 để đo lường mức đánh giá của người dân và doanh nghiệp.

2.3. Đánh giá về thực trạng các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

2.3.1. Những kết quả đạt được

Thứ nhất, đơn vị hải quan các cấp đã lựa chọn các mô hình đánh giá, phương pháp đánh giá theo tiêu chuẩn đã được nghiên cứu.

Thứ hai, về nội dung được tập trung 05 nội dung là: (i) tiếp cận điều kiện cơ sở vật chất, thông tin; (ii) sự phục vụ của cán bộ công chức; (iii) về quy trình thủ tục; (iv) về kết quả, tiến độ công việc; (v) phí, lệ phí theo quy định; chi phí ngoài quy định (nếu có).

Thứ ba, về cách thức, phương pháp sử dụng đánh giá theo mức độ và thang đo; sử dụng 05 mức độ đánh giá (Rất hài lòng, Hài lòng, bình thường,

Không hài lòng, Rất không hài lòng) và thang đo từ 1 đến 5.

Thứ tư, cơ quan Hải quan các cấp đã chủ động phối hợp với các bên có liên quan tổ chức đánh giá chất lượng cung ứng DVC trong lĩnh vực hải quan..

2.3.2. Những khó khăn, tồn tại

Thứ nhất, đơn vị hải quan các cấp đã sử dụng cách thức, phương pháp để đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan nhưng chưa vận dụng một cách đồng bộ hoặc thường xuyên.

Thứ hai, nội dung lựa chọn đánh giá chưa chia thành các nhóm tiêu chí, tiêu chí và tiêu chí thành phần, nhưng mới chỉ được nêu chung chung. Các nhóm tiêu chí, tiêu chí, tiêu chí thành phần chưa đại diện hết cho các yếu tố cần thiết khi đánh giá về DVC của một cơ quan hoặc có ở đơn vị này, lại không có ở đơn vị Hải quan khác.

Thứ ba, việc sử dụng phương pháp đánh giá và thang đo cũng chưa đồng bộ, nơi sử dụng 02 mức độ (đồng ý, không đồng ý hoặc sử dụng ký hiệu hoặc hài lòng, không hài lòng), 03 mức độ (đồng ý, bình thường, không đồng ý), 05 mức độ (rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng, rất hài lòng hoặc tốt, khá, trung bình, kém, rất kém) dẫn đến cần tổng hợp kết quả theo từng tiêu chí thành phần được đánh giá sẽ gây khó khăn, chưa khích lệ được người tham gia đánh giá chất lượng DVC của cơ quan Hải quan; việc sử dụng thang đo mức độ đánh giá cũng chưa thống nhất, có đơn vị sử dụng thang đo từ 1 đến 5, có đơn vị sử dụng thang đo từ 2, 1, 0, -1, -2.

Thứ tư, Chưa có giải pháp để các đơn vị triển khai tích hợp các tiêu chí trên các phần mềm khai báo hoặc trang điện tử hoặc phần mềm điện thoại để tiện đánh giá.

2.3.3. Nguyên nhân các hạn chế, tồn tại

Thứ nhất, Chưa có hướng dẫn thống nhất để triển khai thực hiện trong toàn Ngành; việc quản trị, thống kê, theo dõi hỗ trợ DN không được liên tục.

Thứ hai, chưa xây dựng hệ thống (bộ tiêu chí đánh giá) chung đáp ứng các yếu tố cấu thành đánh giá chất lượng DVC.

Thứ ba, các đơn vị hải quan các cấp chưa ứng dụng triệt để CNTT vào đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan để kết hợp tối đa các cách

thức, phương pháp trong mỗi lần đánh giá

Thứ tư, Việc phối hợp với các cơ quan, tổ chức để đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan hiện nay vẫn theo đề xuất từ phía cơ quan Hải quan và việc đánh giá chất lượng thường mất nhiều thời gian, công sức từ hai phía. Việc thống kê dữ liệu, đối chiếu dữ liệu đánh giá còn hạn chế (do chưa có hệ thống đánh giá được lưu trữ đáp ứng yêu cầu điện tử hóa).

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Tại Chương này Nhóm nghiên cứu đã nghiên cứu, tổng hợp, đánh giá thực trạng về tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan hiện nay tại các đơn vị Hải quan các cấp. Nhóm nghiên cứu đã tổng hợp, phân tích rõ thực trạng các đơn vị hải quan các cấp đã đưa ra các tiêu chí và lựa chọn cách thức để đánh giá trong các giai đoạn nhất định hoặc theo đặc thù đơn vị nhằm nắm bắt được phản ánh của người dân và doanh nghiệp về chất lượng trong quá trình thực hiện DVC trong lĩnh vực hải quan từ khâu: tiếp cận cơ sở vật chất, thông tin, quy trình thủ tục hải quan, cán bộ công chức đến kết quả thực hiện DVC và phí, lệ phí, chi phí ngoài quy định (nếu có). Nhóm nghiên cứu đã chỉ ra các cách thức, phương pháp đơn vị hải quan các cấp sử dụng đánh giá chất lượng DVC đã có tính nghiên cứu, kế thừa phương pháp tiên tiến trên thế giới cả về sử dụng mức độ, thang đo mức độ đánh giá chất lượng. Từ đó rút ra những hạn chế, vướng mắc, khó khăn đã và đang ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan, phân tích rõ các nguyên nhân dẫn đến những hạn chế đó. Đây chính là cơ sở để Nhóm nghiên cứu xây dựng bộ tiêu chí và đề xuất các giải pháp triển khai bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan tại Chương 3.

CHƯƠNG 3

XÂY DỰNG VÀ ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG LĨNH VỰC HẢI QUAN

3.1. Quan điểm, yêu cầu và mục tiêu về xây dựng và triển khai thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

3.1.1. Quan điểm

- Chấp hành các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các quy định của Bộ Tài chính và Tổng cục Hải quan về đánh giá chất lượng dịch vụ công.

- Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan được xây dựng phải đảm bảo khoa học, có tính định lượng và khả thi; là bộ tiêu chí chung để đánh giá các DVC trong ngành hải quan.

- Ứng dụng CNTT trong triển khai thực hiện việc đánh giá và ban hành quy trình quản trị về đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan.

3.1.2. Yêu cầu

Thứ nhất, cần chuẩn hóa nội dung bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan cho phù hợp với quy định và yêu cầu thực tiễn..

Thứ hai, Đổi mới, hiện đại hóa phương thức đánh giá và ứng dụng CNTT tối đa trong toàn bộ quá trình đánh giá. Về hình thức đánh giá, cần xây dựng các hình thức như: Đánh giá trực tuyến, đánh giá trực tiếp, phát triển phần mềm di động.

Thứ ba, trên cơ sở tiếp thu kinh nghiệm trong nước và quốc tế về triển khai đánh giá DVC theo phương pháp đo lường chất lượng, xác định các yếu tố cấu thành nội dung đánh giá DVC trong lĩnh vực hải quan.

3.1.3. Mục tiêu của cơ quan Hải quan về đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan trong thời gian tới theo Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2030 và các văn bản liên quan

Mục tiêu tổng quát tại Chiến lược đã nêu rõ: “Xây dựng Hải quan Việt Nam chính quy, hiện đại, ngang tầm Hải quan các nước phát triển trên thế

giới, dẫn đầu trong thực hiện Chính phủ số, với mô hình Hải quan số, Hải quan thông minh. Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, DN trong thực hiện TTHQ, quản lý hải quan.” [32]. Mục tiêu chủ yếu có: “Nâng cao mức độ hài lòng của DN đối với thực hiện TTHC trong lĩnh vực hải quan”.

Một số chỉ tiêu chủ yếu là: (i) Đến năm 2025, có 100% thủ tục hành chính có nhu cầu sử dụng cao được cung cấp DVC trực tuyến mức độ 4 cho người dân, DN và được thực hiện trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, đồng thời được tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. (ii) Đến năm 2030: Phấn đấu mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan đạt 95% trở lên đối với các chỉ tiêu chính thuộc các nội dung: Tiếp cận TTHC hải quan, thực hiện TTHC hải quan, sự phục vụ của công chức hải quan.

Về các giải pháp thực hiện, Chiến lược đã nhấn mạnh đến giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin và công nghệ số. Theo đó, cần xây dựng Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin Hải quan số, Hải quan thông minh trên nền tảng số, cơ sở dữ liệu tập trung cấp Tổng cục. Hệ thống công nghệ thông tin hải quan gồm các thành tố: (ii) Hệ thống DVC điện tử, hướng tới dịch vụ công số thông minh, mức độ tự động hóa cao, tích hợp trên cổng DVC quốc gia. Trong các Kế hoạch phát triển quan hệ đối tác hải quan doanh nghiệp và các bên liên quan những năm gần đây, nhất là trong năm 2023 (được ban hành tại Quyết định số 104/QĐ-TCHQ ngày 19/01/2023 của Tổng cục Hải quan) [35] đã nêu rõ: “Hiện đại hóa kênh giám sát thực thi pháp luật hải quan trên cơ sở ứng dụng các giải pháp công nghệ thông tin. Mở rộng các kênh giám sát theo hướng ngày càng tiện ích để người dân và doanh nghiệp có thêm lựa chọn tham gia giám sát thực thi pháp luật hải quan”.

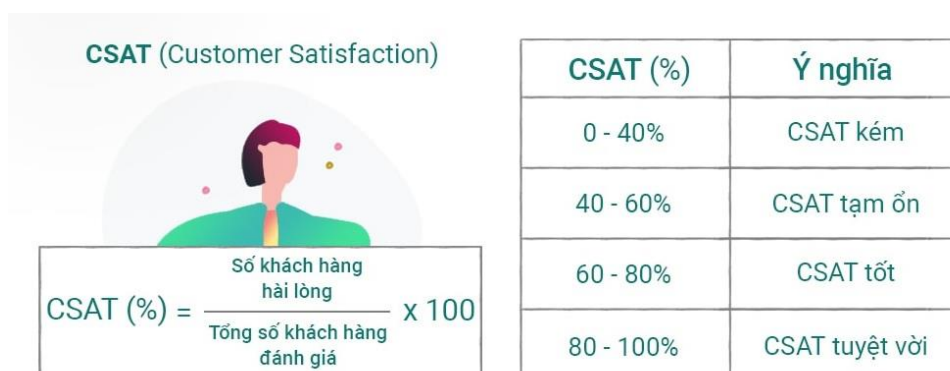
3.2. Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá và các hình thức đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

3.2.1. Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

3.2.1.1. Phương pháp đánh giá, thang điểm đánh giá:

a. Lựa chọn phương pháp đánh giá:

Nhóm nghiên cứu lựa chọn Chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng (CSAT - Customer Satisfaction Score⁴) để đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan, được thể hiện như hình vẽ sau:



Mức độ hài lòng theo phương pháp CSAT

Thang đo 1-5: Đối với thang đo này sẽ có 5 mức độ:

- **Mức độ 1 và 2** - Rất không hài lòng và Không hài lòng: Là những khách hàng không có thiện cảm với sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp bạn, họ là những khách hàng có thể đánh giá không tốt về chất lượng các dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp.

- **Mức độ 3** - Bình thường: Đây là những khách hàng trung lập họ không hoàn toàn có thiện cảm cũng không ghét doanh nghiệp của bạn.

- **Mức độ 4 và 5:** Hài lòng và Rất hài lòng: Đây là những khách hàng có thiện cảm với sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp bạn, họ sẽ tiếp tục ủng hộ các dịch vụ của doanh nghiệp.

Theo thang đo 1-5 này, tổng khách hàng hài lòng sẽ lấy mức độ 4 và 5.

b. Thang điểm đánh giá:

Nhóm nghiên cứu đánh giá xác định mức độ đạt được tại từng tiêu chí đánh giá (M_i) theo 05 mức đánh giá: Rất không hài lòng, Không hài lòng, Bình thường, Hài lòng và Rất hài lòng với điểm số tương ứng lần lượt là -2, -1, 0, 1, 2. Mô tả cụ thể về từng mức đánh giá tương ứng với mỗi tiêu chí đánh giá thực hiện theo hướng dẫn tại mục dưới đây:

- Điểm đánh giá cho mỗi nhóm tiêu chí (\bar{D}_n) là tổng điểm đánh giá của các

⁴ <https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/what-is-csat/>

tiêu chí (\mathbb{D}_i) trong nhóm:

$$\mathbb{D}_n = \sum_{i=1}^j \mathbb{D}_i$$

(Trong đó j là số lượng các tiêu chí trong mỗi nhóm tiêu chí).

- Chỉ số đánh giá chất lượng đối với từng yếu tố của dịch vụ công được xác định bằng tỷ lệ % số người có phương án trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi tương ứng với các tiêu chí trên tổng số mẫu điều tra xã hội học.

c. Đối tượng, người đánh giá:

Đối tượng đánh giá: Cơ quan (các đơn vị tham gia giải quyết TTHQ); Cán bộ, công chức hải quan; TTHQ. Người đánh giá chất lượng DVC là người dân và doanh nghiệp, người có nhu cầu khai thác DVC và trực tiếp làm thủ tục tương tác với các bên trong quá trình làm TTHQ

3.2.1.2. Cấu trúc bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công:

Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan gồm: 05 nhóm tiêu chí; 12 tiêu chí và 48 tiêu chí thành phần, cụ thể như sau:

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí		Tiêu chí thành phần		Mức độ hài lòng				
Tiếp cận DVC	1	Điều kiện cơ sở vật chất	1	Cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện kỹ thuật thực hiện DVC đầy đủ	2	1	0	-1	-2
			2	Cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện kỹ thuật hiện đại, đồng bộ...	2	1	0	-1	-2
	2	Tiếp cận thông tin	3	Hình thức tiếp cận thông tin về dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan	2	1	0	-1	-2
			4	Chất lượng thông tin về thực hiện dịch vụ công	2	1	0	-1	-2
TTHQ	3	Quy định về quy trình, thủ tục	5	Quy trình, TTHQ đầy đủ	2	1	0	-1	-2
			6	Quy trình TTHQ đơn giản, thống nhất, hoàn thiện, chuẩn hóa, điện tử hóa	2	1	0	-1	-2
	4	Quy định về hồ sơ	7	Hồ sơ hải quan đầy đủ	2	1	0	-1	-2
			8	Chất lượng hồ sơ hải quan	2	1	0	-1	-2

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí		Tiêu chí thành phần		Mức độ hài lòng				
		hải quan							
Cán bộ công chức	5	Thái độ phục vụ	9	Trang chế phục hải quan theo đúng quy định	2	1	0	-1	-2
			10	Thời gian làm việc theo quy định	2	1	0	-1	-2
			11	Tác phong văn minh, lịch sự, nghiêm túc	2	1	0	-1	-2
			12	Khiêm tốn, biết lắng nghe, thấu hiểu	2	1	0	-1	-2
			13	Ngôn ngữ giao tiếp chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc	2	1	0	-1	-2
			14	Công tâm, bình đẳng khi thi hành công vụ	2	1	0	-1	-2
	6	Chuyên môn, nghiệp vụ	15	Nắm vững các quy định về pháp luật, quy trình, TTHQ	2	1	0	-1	-2
			16	Am hiểu các quy định khác có liên quan	2	1	0	-1	-2
	7	Kỹ năng giải quyết công việc	17	Tuân thủ đúng các quy định pháp luật	2	1	0	-1	-2
			18	Thực hiện đúng thẩm quyền	2	1	0	-1	-2
			19	Thành thạo các bước xử lý trong quy trình thủ tục	2	1	0	-1	-2
			20	Minh bạch, công tâm, tận tụy	2	1	0	-1	-2
			21	Nhanh chóng, chính xác, khách quan	2	1	0	-1	-2
			22	Hướng dẫn đầy đủ, tận tình, rõ ràng, dễ hiểu các quy định pháp luật về hải quan	2	1	0	-1	-2
		23	Hỗ trợ kịp thời các khó khăn, vướng mắc phát sinh (nếu có)	2	1	0	-1	-2	
Kết quả thực hiện dịch vụ công	8	Dịch vụ hành chính công	24	Thời gian tiếp nhận từ cơ quan Hải quan (trực tiếp)	2	1	0	-1	-2
			25	Thời gian phản hồi từ cơ quan Hải quan (trực tiếp, trực tuyến)	2	1	0	-1	-2
			26	Thời gian xử lý công việc của cơ quan Hải quan (tính từ khi cơ quan Hải quan nhận đủ hồ sơ hợp lệ)	2	1	0	-1	-2

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí		Tiêu chí thành phần		Mức độ hài lòng					
			27	Kết quả phản hồi của cơ quan Hải quan đúng quy định, chính xác, hữu ích	2	1	0	-1	-2	
			28	Kết quả xử lý nhận được từ cơ quan Hải quan đầy đủ, chính xác, đúng quy định	2	1	0	-1	-2	
	9	Dịch vụ sự nghiệp công	29	Đối tượng đào tạo	2	1	0	-1	-2	
			30	Hình thức đào tạo	2	1	0	-1	-2	
			31	Nội dung đào tạo	2	1	0	-1	-2	
			32	Chuyên đề đào tạo	2	1	0	-1	-2	
			33	Thời gian đào tạo	2	1	0	-1	-2	
			34	Đối tượng bạn đọc	2	1	0	-1	-2	
			35	Hình thức ấn phẩm	2	1	0	-1	-2	
			36	Nội dung ấn phẩm	2	1	0	-1	-2	
	10	Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị	37	Thời gian phát hành ấn phẩm	2	1	0	-1	-2	
			38	Hình thức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, vướng mắc	2	1	0	-1	-2	
			39	Thời gian phản hồi vướng mắc, kiến nghị từ cơ quan Hải quan	2	1	0	-1	-2	
			40	Thời gian xử lý vướng mắc, kiến nghị của CQHQ (tính từ khi cơ quan Hải quan nhận đề xuất, kiến nghị)	2	1	0	-1	-2	
			41	Kết quả phản hồi vướng mắc, kiến nghị của cơ quan Hải quan	2	1	0	-1	-2	
				42	Kết quả xử lý vướng mắc, kiến nghị nhận được từ cơ quan Hải quan	2	1	0	-1	-2
	Chi phí thực hiện DVC	11	Chi phí thực hiện dịch vụ hành chính công	43	Phí, lệ phí trực tiếp liên quan đến thực hiện DVC (không bao gồm chi phí liên quan đến chi phí dịch vụ do bên thứ ba thực hiện)	2	1	0	-1	-2
44				Hình thức thanh toán phí, lệ phí	2	1	0	-1	-2	
45				Chi phí không chính thức	Có		Không			

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí		Tiêu chí thành phần		Mức độ hài lòng				
				(nếu có)	Ghi rõ chi phí trường hợp chọn "Có"				
12	Chi phí thực hiện dịch vụ sự nghiệp công	46	Chi phí đào tạo	2	1	0	-1	-2	
		47	Chi phí mua ấn phẩm, tạp chí hải quan	2	1	0	-1	-2	
		48	Hình thức thanh toán chi phí đào tạo, mua ấn phẩm, tạp chí hải quan	2	1	0	-1	-2	

Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực Hải quan

3.2.2. Các hình thức đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

- Đánh giá thường xuyên và Đánh giá định kỳ.
- Việc đánh giá được thực hiện thông qua một trong các cách thức đánh giá sau đây: (2) đánh giá trực tuyến hoặc (2). đánh giá trực tiếp:

3.3. Đề xuất một số giải pháp triển khai thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

3.3.1. Hoàn thiện cơ sở pháp lý về tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong cơ quan hành chính nhà nước nói chung và trong ngành Hải quan nói riêng

Đề nghị cần ban hành Quyết định của Thủ tướng Chính phủ quy định về bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong các cơ quan hành chính nhà nước. Đối với ngành Hải quan, đề nghị TCHQ ban hành quyết định về bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan để làm căn cứ triển khai thực hiện trong toàn Ngành.

3.3.2. Ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

Nhóm nghiên cứu đề xuất xây dựng module đánh giá chất lượng DVC tích hợp vào Hệ thống DVC trực tuyến HQ 36a hiện tại của cơ quan Hải quan

*** Mô hình đề xuất**

(1) Cách thức đánh giá

Người dân/doanh nghiệp đánh giá trực tuyến sau khi đăng ký tài khoản thành công trên “Hệ thống dịch vụ công trực tuyến HQ 36a”, người dân/doanh nghiệp sẽ nhìn thấy chức năng “Đánh giá DVC” trên menu chính. Màn hình hiển thị như sau:



Giao diện màn hình đánh giá phía người dân/doanh nghiệp

Có 02 hình thức đánh giá: đánh giá thường xuyên và đánh giá định kỳ:

(2) Mức độ đánh giá

Đánh giá theo 05 mức, gồm: Rất hài lòng, Hài lòng, Bình thường, Không hài lòng, Rất không hài lòng. Thang điểm đánh giá tương ứng với 5 mức độ đánh giá là: 2, 1, 0, -1, -2.

(3) Nội dung, tiêu chí đánh giá

Theo bảng đính kèm

(4) Chương trình ứng dụng

Chương trình ứng dụng phía người dân/doanh nghiệp được đề xuất như sau:

- **Về công cụ:** Công cụ đánh giá được tích hợp trực tiếp trên “Hệ thống dịch vụ công trực tuyến HQ 36a” (dùng cho cả bản desktop và bản mobile). Cá nhân/Doanh nghiệp có thể đánh giá mọi lúc, mọi nơi trên máy tính hoặc thiết bị di động. Khi chương trình đánh giá đi vào ổn định thì sẽ hướng đến hệ thống đa nền tảng công nghệ và sử dụng mã quét QR code.

- **Về chức năng:** Cá nhân/doanh nghiệp có thể thực hiện các hoạt động sau:

(i) Đánh giá: ghi nhận, sửa, lưu, gửi ý kiến đánh giá, gửi phản ánh/kiến nghị hoặc bỏ qua; (ii) Xem lại; (iii) Thông báo.

- **Đề xuất về giao diện:** Có 2 giao diện gồm:

+ Giao diện trên màn hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến:

+ Giao diện màn hình đánh giá

- **Các bước đánh giá: 5 bước**

3.3.3. Quản trị công tác đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan

3.3.3.1. *Công cụ*: Đề xuất tích hợp chức năng quản trị công tác đánh giá chất lượng dịch vụ công vào Hệ thống DVC trực tuyến HQ 36a.

3.3.3.2. *Chức năng*: gồm: Chức năng Quản trị; Chức năng Xử lý kết quả đánh giá; Chức năng Thống kê kết quả đánh giá; Chức năng Báo cáo: hiển thị báo cáo bằng số liệu; báo cáo bằng biểu đồ và Chức năng Quản lý dữ liệu: lưu trữ dữ liệu; kết xuất dữ liệu...

3.3.3.3. *Giao diện*: Cán bộ công chức được cấp tài khoản, phân quyền sử dụng chức năng đánh giá chất lượng dịch vụ công khi đăng nhập Hệ thống dịch vụ công trực tuyến 36a sẽ nhìn thấy mục “Quản trị đánh giá DVC” trên menu. Tùy vị trí công tác, quyền hạn xử lý công việc, công chức được phân quyền được sử dụng chức năng tương ứng.



Giao diện màn hình quản trị đánh giá DVC phía cơ quan Hải quan

3.3.3.4. *Quản lý, vận hành, sử dụng chương trình*

(1) *Tại Tổng cục Hải quan*

- Cục Công nghệ thông tin và Thống kê Hải quan là đơn vị chủ trì quản lý, vận hành chức năng “Quản trị đánh giá DVC”.

- Ban CCHĐH (hoặc Văn phòng Tổng cục) có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả đánh giá trong toàn ngành; tham mưu về các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ hành chính của cơ quan Hải quan trong toàn ngành, cụ thể là quản lý bộ tiêu chí đánh giá, cập nhật đối tượng, nội dung, tiêu chí đánh giá.

(2) *Tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố:*

- Phòng Công nghệ thông tin và thống kê hải quan quản lý, vận hành chương trình ứng dụng.

- Phòng Giám sát quản lý/Phòng Nghiệp vụ/ Ban CCHĐH theo dõi, tổng hợp kết quả đánh giá trong đơn vị.

3.3.3.5. *Về nguồn nhân lực và tài chính*

Để thực hiện có hiệu quả công tác đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan, đề nghị Tổng cục Hải quan cần bố trí nguồn nhân lực thực hiện công tác quản trị đánh giá chất lượng DVC tại từng đơn vị Hải quan trong Ngành. Đồng thời, bố trí kinh phí cần thiết để phục vụ cho việc triển khai thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương này, Nhóm nghiên cứu đã đưa ra các quan điểm, xác định một số yêu cầu và mục tiêu đặt ra để xây dựng và triển khai thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan thời gian tới.

Về xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan, Nhóm nghiên cứu đã lựa chọn phương pháp đánh giá theo Chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng (CSAT) để đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan; thang điểm đánh giá theo 5 mức là: rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng và rất hài lòng với điểm số tương ứng lần lượt là -2, -1, 0, 1, 2; đối tượng, người đánh giá và cấu trúc bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan gồm: 05 nhóm tiêu chí (Tiếp cận dịch vụ công; thủ tục hải quan; cán bộ, công chức, kết quả dịch vụ công; Chi phí thực hiện dịch vụ công) với 12 tiêu chí và 48 tiêu chí thành phần; các hình thức đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan đó là: (i) Đánh giá thường xuyên và (ii). Đánh giá định kỳ. Trong đề xuất các giải pháp triển khai thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan, Nhóm nghiên cứu đã đề xuất 03 nhóm giải pháp là: Hoàn thiện cơ sở pháp lý về tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong cơ quan hành chính nhà nước nói chung và trong ngành Hải quan nói riêng; ứng dụng công nghệ thông tin và Quản trị công tác đánh giá chất lượng dịch vụ công trong cơ quan Hải quan nhằm thực hiện hiệu quả công tác này trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Nhận thức được vai trò đặc biệt quan trọng của DVC đối với quá trình phát triển kinh tế - xã hội; trong những năm qua cơ quan Hải quan đã xây dựng và cung cấp được một Hệ thống dịch vụ công (chủ yếu là dịch vụ công trực tuyến) khá đầy đủ, đồng bộ và về cơ bản đã đáp ứng được các yêu cầu, mong muốn của cộng đồng doanh nghiệp và người dân trong quá trình xuất nhập khẩu hàng hóa, cũng như đáp ứng các mục tiêu quản lý nhà nước của cơ quan hải quan. Tuy nhiên, để đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước trước bối cảnh: hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, tác động mạnh mẽ của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư (cách mạng 4.0) đến kinh tế - xã hội của Việt Nam và thương mại điện tử đang ngày càng phát triển mạnh mẽ ở Việt Nam thì việc không ngừng nâng cao chất lượng, hiệu quả của các DVC trong lĩnh vực hải quan là một nhiệm vụ hết sức quan trọng, tất yếu đặt ra đối với cơ quan Hải quan hiện nay. Quá trình triển khai nhiệm vụ, Nhóm nghiên cứu đã bám sát vào mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu đã đề ra và đạt được các kết quả sau đây:

Một là, Từ tổng quan về tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan, Đề tài đã khái quát một số vấn đề lý luận cơ bản về dịch vụ công và dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan; làm rõ được khái niệm, vai trò, ý nghĩa và mục đích của việc đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan đối với việc nâng cao chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan hiện nay. Đặc biệt, đã nêu rõ được khái niệm, cơ sở xây dựng và hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan. Bên cạnh đó, Đề tài cũng nghiên cứu kinh nghiệm trong nước và quốc tế về tiêu chí đánh giá DVC để rút ra cho Hải quan Việt Nam.

Hai là, Đề tài đã nghiên cứu, tổng hợp, đánh giá thực trạng về tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan hiện nay; làm rõ những kết quả đạt được trên thực tế về việc lựa chọn tiêu chí, phương pháp để tổ chức đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan ở cơ quan Tổng cục Hải quan và một số Cục Hải quan tỉnh, thành phố; từ đó rút ra những hạn chế,

vướng mắc, khó khăn đã và đang ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan.

Ba là, Nhóm nghiên cứu đã xây dựng và đề xuất một số giải pháp triển khai thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng DVC trong lĩnh vực hải quan, trong thời gian tới; đề xuất phương pháp đánh giá theo Chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng (CSAT); thang điểm đánh giá theo 5 mức đánh giá: rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng và rất hài lòng với điểm số tương ứng lần lượt là -2, -1, 0, 1, 2; .

Nhóm nghiên cứu đã đề xuất 03 nhóm giải pháp là: Hoàn thiện cơ sở pháp lý về tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong cơ quan hành chính nhà nước nói chung và trong ngành Hải quan nói riêng; ứng dụng công nghệ thông tin và Quản trị công tác đánh giá chất lượng dịch vụ công trong cơ quan Hải quan nhằm thực hiện hiệu quả công tác này trong thời gian tới.

Kết quả nghiên cứu của đề tài nhằm giúp cho việc xây dựng và triển khai thực hiện bộ tiêu chí chuẩn để giúp cơ quan Hải quan có công cụ để đánh giá chất lượng DVC một cách toàn diện, khoa học, minh bạch, khách quan; là cơ sở để đánh giá thực trạng cung cấp DVC trong lĩnh vực hải quan, đo lường được chất lượng dịch vụ công và cải thiện chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan. Đồng thời, phù hợp với quá trình cải cách, hiện đại hóa và cải cách hành chính của cơ quan Hải quan trong giai đoạn hiện nay; góp phần quan trọng để cơ quan Hải quan hoàn thành tốt nhất các nhiệm vụ được giao.