BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN

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

Số: 2735/ TCHQ-CCHĐH

Hà Nội, ngày 24 tháng 4 năm 2017

V/v thực hiện Kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng trong lĩnh vực hải quan

Kính gửi: Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan.

Để góp phần xây dựng môi trường thông quan minh bạch và thuận lợi, Tổng cục Hải quan đã phối hợp với Tổ chức hải quan thế giới (WCO) xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng trong lĩnh vực hải quan.

Nội dung kế hoạch gắn kết các hoạt động cải cách hiện đại hóa liên quan đến dịch vụ khách hàng theo hướng dẫn của WCO, hiện đang và sẽ được Tổng cục Hải quan triển khai.

Tổng cục Hải quan thông báo để các đơn vị biết và thực hiện./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT, CCHĐH (02b).

KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG

BỘ TÀI CHÍNH TỔNG CỤC HẢI QUAN

Vũ Ngọc Anh

BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN

Phụ lục
KẾ HOẠCH
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TRONG LĨNH VỰC HẢI QUAN

(Kèm theo công văn số 2735 / TCHQ-CCHĐH ngày 24 tháng 4 năm 2017)

I. Mục đích

Cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hải quan đối với người dân và doanh nghiệp, tạo điều kiện cho thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện quy định pháp luật hải quan.

II. Nội dung

- Đánh giá tình hình thực hiện các cam kết phục vụ khách hàng;

- Triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến;

- Hoàn thiện và mở rộng các hoạt động hỗ trợ khách hàng;

- Xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung về giải quyết vướng mắc.

III. Hoạt động triển khai

1. Đánh giá tình hình thực hiện cam kết phục vụ khách hàng

1.1. Mục đích: Đảm bảo thực hiện đúng, đầy đủ các cam kết phục vụ khách hàng của cơ quan hải quan.

1.2. Đơn vị chủ trì: Ban Cải cách hiện đại hóa (CCHĐH).

1.3. Nội dung công việc

- Đánh giá tình hình thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng:

+ Tổng hợp, đánh giá việc thực hiện các cam kết theo "Tuyên ngôn phục vụ khách hàng" ban hành tại Quyết định 952/QĐ-TCHQ ngày 03/4/2015;

+ Kiểm tra thực tế tại một số địa bàn;

+ Khảo sát doanh nghiệp về việc thực hiện các cam kết của cơ quan hải quan.

- Đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng.

1.4. Phân công thực hiện

- Tại cơ quan Tổng cục Hải quan:

+ Văn phòng Tổng cục, Vụ Tổ chức cán bộ, các đơn vị nghiệp vụ chức năng phối hợp với Ban CCHĐH xây dựng khung báo cáo đánh giá, hướng dẫn các đơn vị lập báo cáo đánh giá, tổ chức kiểm tra thực tế tại một số địa bàn, tổng hợp, lập báo cáo đánh giá chung;

+ Các đơn vị nghiệp vụ chức năng phối hợp với Ban CCHĐH trong quá trình xây dựng phiếu khảo sát doanh nghiệp, hướng dẫn doanh nghiệp tham gia đánh giá.

- Tại các Cục hải quan tỉnh, thành phố:

+ Thực hiện đánh giá và báo cáo kết quả đánh giá tình hình thực hiện cam kết phục vụ khách hàng theo hướng dẫn của Tổng cục Hải quan;

+ Hướng dẫn doanh nghiệp tham gia đánh giá việc thực hiện các cam kết phục vụ khách hàng.

1.5. Thời gian thực hiện: Quý III-IV/2017.

2. Triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến

2.1. Mục đích: Thực hiện 100% thủ tục hành chính công trực tuyến theo Nghị quyết 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ.

2.2. Đơn vị chủ trì: Cục Công nghệ thông tin và thống kê hải quan.

2.3. Nội dung công việc

- Triển khai cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo kế hoạch đã đăng ký (100% dịch vụ hành chính công được cung cấp trực tuyến tối thiểu mức độ 3; 70% dịch vụ hành chính công thuộc lĩnh vực cốt lõi của ngành hải quan được cung cấp trực tuyến mức độ 4);

- Hướng dẫn, hỗ trợ, giải đáp vướng mắc cho doanh nghiệp, người khai hải quan, người nộp thuế trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính dưới dạng dịch vụ công trực tuyến;

- Tổng kết, đánh giá quá trình triển khai, xây dựng kế hoạch thực hiện cho các giai đoạn tiếp theo.

2.4. Phân công thực hiện

- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan thực hiện các công việc được phân công theo Kế hoạch hành động của Tổng cục Hải quan thực hiện Nghị quyết số 36a/NQ-CP về Chính phủ điện tử (Quyết định 356/QĐ-TCHQ ngày 01/3/2016) và Kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến năm 2016 của Tổng cục Hải quan (Quyết định 1533/QĐ-TCHQ ngày 27/5/2016);

- Cục CNTT&TK Hải quan chủ trì tổng kết, đánh giá và xây dựng kế hoạch thực hiện cho các giai đoạn tiếp theo.

2.5. Thời gian thực hiện: Năm 2017-2018.

3. Nghiên cứu, cải thiện hiệu quả các hoạt động hỗ trợ khách hàng

3.1. Mục đích: Cải thiện và nâng cao chất lượng các hoạt động hỗ trợ khách hàng của cơ quan hải quan đối với người dân và doanh nghiệp.

3.2. Đơn vị chủ trì: Ban CCHĐH

3.3. Nội dung công việc: Thực hiện nghiên cứu cơ bản về hoạt động hỗ trợ khách hàng, trong đó có các công việc sau:

- Rà soát, đánh giá, phân loại các hoạt động hỗ trợ khách hàng hiện có;

- Xây dựng danh mục các hoạt động hỗ trợ khách hàng cần cải thiện, mở rộng;

- Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng các hoạt động hỗ trợ khách hàng.

3.4. Phân công thực hiện: Ban CCHĐH chủ trì thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học mã số 11-N2017: "Nâng cao hiệu quả dịch vụ hỗ trợ đáp ứng yêu cầu cải cách hiện đại hóa Hải quan Việt Nam đến năm 2020" phê duyệt tại Quyết định 799/QĐ-TCHQ ngày 16/3/2017; Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục hải quan phối hợp với Ban CCHĐH trong quá trình thực hiện.

3.5. Thời gian thực hiện: Tháng 03/2017 đến 03/2018.

4. Xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung về giải quyết vướng mắc

4.1. Mục đích: Đảm bảo tính minh bạch, nhất quán trong xử lý vướng mắc; giảm thiểu các trường hợp vướng mắc tương tự.

4.2. Đơn vị chủ trì: Cục CNTT&TK Hải quan;

4.3. Nội dung công việc

- Nâng cấp Cổng thông tin điện tử hải quan của Tổng cục hải quan, các Cục Hải quan tỉnh, thành phố theo Kế hoạch phát triển, vận hành hệ thống cổng thông tin điện tử ngành hải quan giai đoạn 2016-2020 (Quyết định 1406/QĐ-TCHQ ngày 18/5/2016) cho phép kết nối thông tin tiếp nhận và giải quyết vướng mắc trực tuyến giữa cơ quan hải quan các cấp;

- Phát triển hệ thống quản lý điều hành tại Trung tâm quản lý vận hành hệ thống CNTT của Tổng cục Hải quan theo Dự án "Xây dựng hệ thống quản lý điều hành để triển khai bộ phận trợ giúp (Help-Desk) tại Trung tâm quản lý vận hành hệ thống CNTT của Tổng cục Hải quan phục vụ triển khai hệ thống VNACCS/VCIS và các hệ thống ứng dụng CNTT tập trung ngành Hải quan" cho phép: (i) Tiếp nhận, xử lý, giải đáp vướng mắc trên toàn quốc; (ii) Thiết lập cơ sở dữ liệu tập trung về giải quyết vướng mắc nhằm đảm bảo tính nhất quán, khả năng tra cứu trong toàn ngành.

4.4. Phân công thực hiện

Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan thực hiện các công việc theo phân công tại Kế hoạch phát triển, vận hành hệ thống cổng thông tin điện tử ngành hải quan giai đoạn 2016-2020 (Quyết định 1406/QĐ-TCHQ ngày 18/5/2016) và Dự án "Xây dựng hệ thống quản lý điều hành để triển khai bộ phận trợ giúp (Help-Desk) tại Trung tâm quản lý vận hành hệ thống CNTT của Tổng cục Hải quan phục vụ triển khai hệ thống VNACCS/VCIS và các hệ thống ứng dụng CNTT tập trung ngành Hải quan".

4.5. Thời gian thực hiện: Năm 2017-2018.

IV. Tổ chức thực hiện

Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm:

- Quán triệt kế hoạch này đến cán bộ, công chức trong đơn vị;

- Tổ chức triển khai các chương trình, hoạt động do đơn vị chủ trì hoặc phối hợp để thực hiện tốt kế hoạch;

- Kịp thời thông tin đến các đơn vị chủ trì về các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai để được hỗ trợ, hướng dẫn;

- Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, thực hiện tuyên truyền đến cộng đồng doanh nghiệp để doanh nghiệp biết và tham gia./.

TỔNG CỤC HẢI QUAN