

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp
Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

CHI CỤC TRƯỞNG CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI

Căn cứ Luật Hải quan 54/2014/QH13 ngày 23/6/2014;

Căn cứ Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính Phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 (phiên bản tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015) vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Công văn số 419/BKHCN-TĐC ngày 21/2/2018 của Bộ Khoa học công nghệ về việc lộ trình chuyển đổi áp dụng TCVN 9001:2015;

Căn cứ Quyết định số 966/QĐ-BTC ngày 05/3/2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục Hải quan khu vực thuộc Cục Hải quan;

Xét đề nghị của Ban chỉ đạo ISO của Chi cục Hải quan khu vực XI.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Chi cục Hải quan khu vực XI phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ đối với các lĩnh vực hoạt động trong Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Ban chỉ đạo ISO, Trưởng các đơn vị, cán bộ công chức, người lao động trong toàn Chi cục có trách nhiệm thi hành quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- CHQ (để báo cáo);
- Các đơn vị thuộc Chi cục;
- Cổng thông tin điện tử Chi cục;
- Lưu: VT, VP (TH).

CHI CỤC TRƯỞNG



Bùi Thanh San

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

BẢN CÔNG BỐ
CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI
(Lần thứ 1)

Công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Chi cục Hải quan khu vực XI
phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với chức năng
quản lý nhà nước và giải quyết các thủ tục hành chính trong lĩnh vực
Hải quan

(Theo Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-HQKV11 ngày
tháng 4 năm 2025 của Chi cục trưởng Chi cục Hải quan khu vực XI)

Bản công bố này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Hà Tĩnh, ngày 25 tháng 4 năm 2025

CHI CỤC TRƯỞNG



Bùi Thanh San

CỤC HẢI QUAN
CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI

PHỤ LỤC 1
DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA CHI CỤC HẢI QUAN KHU
VỰC XI ĐƯỢC CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO
9001:2015

(Ban hành kèm theo Quyết định số **103** /QĐ-HQKV11 ngày **25** tháng 4 năm
2025 của Chi cục trưởng Chi cục Hải quan khu vực XI)

STT	CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG	Mã QT	Ghi chú
I. QUY TRÌNH CHUNG CỦA HỆ THỐNG			
1.	Mô hình hệ thống quản lý chất lượng - Chính sách chất lượng - Mục tiêu chất lượng - Tổng hợp phân tích bối cảnh và quản trị rủi ro	CSCL MTCL PTQTRR	
2.	Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	HD.01	
3.	Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội	HD.02	
4.	Hướng dẫn Đánh giá nội bộ	HD.03	
5.	Hướng dẫn Kiểm soát sự KPH và HĐKP	HD.04	
II. CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH NỘI BỘ			
1.	Thủ tục xét công nhận sáng kiến	TT.27	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
2.	Thủ tục bổ nhiệm công chức giữ chức vụ lãnh đạo	TT.31	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
3.	Thủ tục bổ nhiệm lại công chức giữ chức vụ lãnh đạo	TT.32	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
4.	Thủ tục kéo dài thời gian giữ chức vụ lãnh đạo	TT.33	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
5.	Thủ tục nâng bậc lương thường xuyên	TT.34	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ

			ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
7.	Thủ tục nâng bậc lương trước hạn di lập thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ	TT.35	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
8.	Thủ tục tổ chức lễ tang và tổ chức đoàn viếng đối với công chức Hải quan và thân nhân công chức Hải quan khi từ trần	TT.36	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
9.	Thủ tục tham vấn Hải quan – Doanh nghiệp và các bên liên quan	TT.40	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
10.	Thủ tục mua sắm một số máy móc, thiết bị chuyên dùng đã có tiêu chuẩn định mức của TCHQ	TT.52	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
11.	Thủ tục trao đổi, cung cấp thông tin liên quan đến hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan của các quốc gia bị áp dụng lệnh trừng phạt theo Nghị quyết của Hội đồng bảo an Liên hợp quốc	TT.61	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
12.	Thủ tục chuyển sang làm công tác khác đối với huấn luyện viên chó nghiệp vụ	TT.64	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
13.	Thủ tục sử dụng chó nghiệp vụ	TT.67	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
14.	Thủ tục thoải loại chó nghiệp vụ	TT.68	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
15.	Thủ tục kiểm tra công vụ	TT.70	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
16.	Thủ tục kiểm tra hành chính	TT.71	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ ngày 31/5/2023 của Tổng cục Hải quan
17.	Thủ tục kiểm tra hướng dẫn	TT.72	Ban hành kèm theo QĐ số 1210/QĐ-TCHQ

lu

PHỤ LỤC 2
DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA CHI CỤC HẢI QUAN
KHU VỰC XI CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN
ISO 9001:2015

(GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP CHI CỤC VÀ ĐỘ)

(Ban hành kèm theo Quyết định số **103** /QĐ-HQKV11 ngày **25** tháng 4 năm
2025 của Chi cục trưởng Chi cục Hải quan khu vực XI)

STT	Tên TTHC	Văn bản QPPL quy định TTHC	Mức độ DVCCC
I	LĨNH VỰC GIÁM SÁT QUẢN LÝ VỀ HẢI QUAN		
I.1	Thủ tục giám sát, quản lý hàng hoá xuất nhập khẩu		
1	Thủ tục xem hàng hoá trước khi khai hải quan	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
2	Thủ tục hải quan nhập khẩu kim cương thô	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Một phần
3	Thủ tục hải quan xuất khẩu kim cương thô	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Một phần
4	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu phục vụ các yêu cầu khẩn cấp; hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu chuyên dùng trực tiếp phục vụ quốc phòng, an ninh	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
5	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, hành lý ký gửi của người nhập cảnh, xuất cảnh thất lạc, nhầm lẫn	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
6	Thủ tục hải quan đối với hàng hoá đã xuất khẩu nhưng bị trả lại	Thông tư số 38/2015/TT-B TC	Toàn trình
7	Thủ tục hải quan đối với hàng hoá đã nhập khẩu nhưng phải xuất trả lại cho khách hàng nước ngoài, tái xuất sang nước thứ ba hoặc tái xuất vào khu phi thuế quan	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
8	Thủ tục hải quan đối với hành lý của người nhập cảnh vượt quá định mức miễn thuế; hành lý của người xuất cảnh, nhập cảnh gửi trước, gửi sau chuyển đi	Thông tư số 38/2018/TT-BTC Thông tư số 62/2019/TT-BTC Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
9	Thủ tục đưa hàng về bảo quản	Thông tư số 38/2015/TT-BTC Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình

10	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu đăng ký tờ khai một lần	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
11	Thủ tục khai bổ sung hồ sơ hải quan hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu	Luật Thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu năm 2016 Nghị định số 134/2016/NĐ-CP Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
12	Thủ tục huỷ tờ khai hải quan	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
1.2	Thủ tục giám sát, quản lý hàng hóa đầu tư, gia công và sản xuất xuất khẩu		
13	Thủ tục hải quan đối với hàng hoá nhập khẩu tạo tài sản cố định của các dự án đầu tư (thủ công - điện tử)	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
14	Thủ tục hải quan đối với hàng hoá đưa vào, đưa ra khu thương mại tự do, khu phi thuế quan	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
15	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa đưa ra đưa vào kho bảo thuế	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
16	Thủ tục thuê kho bên ngoài doanh nghiệp chế xuất để lưu giữ nguyên liệu, sản phẩm của doanh nghiệp chế xuất, quản lý hải quan đối với hàng hóa đưa vào, đưa ra kho	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Một phần
17	Thủ tục kiểm tra, xác nhận khả năng đáp ứng điều kiện kiểm tra, giám sát hải quan đối với doanh nghiệp chế xuất, nhà đầu tư thực hiện dự án đầu tư đăng ký doanh nghiệp chế xuất	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
18	Thủ tục kiểm tra thực tế điều kiện kiểm tra, giám sát hải quan đối với doanh nghiệp chế xuất (bao gồm doanh nghiệp có dự án đầu tư mới và dự án đầu tư mở rộng)	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
19	Thủ tục kiểm tra thực tế điều kiện kiểm tra, giám sát hải quan đối với doanh nghiệp chế xuất đã được cấp giấy chứng nhận đăng ký đầu tư, giấy chứng nhận đăng ký đầu tư điều chỉnh (nếu có) hoặc văn bản của cơ quan đăng ký đầu tư có thẩm quyền trong trường hợp không phải thực hiện cấp giấy chứng nhận đăng ký đầu tư trước ngày Nghị định số 18/2021/NĐ-CP có hiệu lực thi hành và đang trong quá trình hoạt động, bao	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến

	gồm cả các doanh nghiệp chế xuất đã được cơ quan hải quan xác nhận về điều kiện kiểm tra, giám sát hải quan trước ngày Nghị định số 18/2021/NĐ-CP có hiệu lực thi hành.		
20	Kế hoạch mua tem điện tử thuốc lá nhập khẩu hoặc tem điện tử rượu nhập khẩu	Thông tư số 23/2021/TT-BTC	Toàn trình
21	Đăng ký mua bổ sung tem điện tử thuốc lá nhập khẩu hoặc tem điện tử rượu nhập khẩu	Thông tư số 23/2021/TT-BTC	Toàn trình
22	Hồ sơ mua tem điện tử thuốc lá nhập khẩu hoặc tem điện tử rượu nhập khẩu	Thông tư số 23/2021/TT-BTC	Toàn trình
23	Báo cáo tình hình sử dụng tem điện tử thuốc lá nhập khẩu hoặc tem điện tử rượu nhập khẩu	Thông tư số 23/2021/TT-BTC	Toàn trình
24	Báo cáo mất, cháy, hỏng tem điện tử thuốc lá nhập khẩu hoặc tem điện tử rượu nhập khẩu	Thông tư số 23/2021/TT-BTC	Toàn trình
25	Báo cáo hoàn thành hủy tem điện tử thuốc lá nhập khẩu, hoặc tem điện tử rượu nhập khẩu.	Thông tư số 23/2021/TT-BTC	
26	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu theo quyền xuất khẩu, nhập khẩu, quyền phân phối của doanh nghiệp chế xuất	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	
27	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu của thương nhân nước ngoài theo quyền xuất khẩu, nhập khẩu, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
28	Thủ tục đối với nguyên liệu, vật tư nhập khẩu để sản xuất, để xây dựng nhà xưởng, lắp đặt thiết bị cho doanh nghiệp chế xuất, hàng hóa nhập khẩu tạo tài sản cố định, hàng tiêu dùng nhập khẩu, sản phẩm xuất khẩu của doanh nghiệp chế xuất	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
29	Thủ tục xuất khẩu nguyên liệu, vật tư đặt gia công ở nước ngoài	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
30	Thủ tục hải quan xử lý nguyên liệu, vật tư dư thừa; phế thải, phế liệu, phế phẩm; máy móc, thiết bị thuê mượn	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
31	Thủ tục hải quan xử lý nguyên liệu, vật tư dư thừa; phế liệu, phế phẩm; máy móc, thiết bị tạm	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	Toàn trình

	xuất phục vụ gia công	Thông tư số 39/2018/TT-BTC	
32	Thủ tục hải quan đối với hàng xuất khẩu, nhập khẩu tại chỗ; thủ tục mua bán hàng hoá giữa doanh nghiệp chế xuất với doanh nghiệp nội địa; thủ tục mua bán hàng hoá giữa hai doanh nghiệp chế xuất; thủ tục giao nhận sản phẩm gia công chuyển tiếp; thủ tục đối với nguyên liệu, vật tư đã nhập khẩu theo loại hình nhập sản xuất xuất khẩu trước khi ký kết hợp đồng gia công, bên nhận gia công được sử dụng nguyên liệu, vật tư nhập khẩu để cung ứng cho hợp đồng gia công cho thương nhân nước ngoài; thủ tục đối với nguyên liệu, vật tư do tổ chức, cá nhân tại Việt Nam cung cấp theo chỉ định của thương nhân nước ngoài để thực hiện hợp đồng gia công cho thương nhân nước ngoài	Thông tư số 38/2015/TT-BTC Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
33	Thủ tục tạm xuất sản phẩm gia công ra nước ngoài để tái chế sau đó tái nhập trở lại Việt Nam	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
34	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu; thủ tục đối với phế liệu, phế phẩm được phép xuất khẩu ra nước ngoài; thủ tục xuất khẩu sản phẩm làm từ nguyên liệu nhập khẩu; thủ tục đối với phế liệu, phế phẩm của doanh nghiệp chế xuất được phép bán vào thị trường nội địa; thủ tục xuất khẩu sản phẩm gia công	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
35	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa từ nước ngoài đưa vào kho ngoại quan	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
36	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa từ khu phi thuế quan hoặc từ nội địa vào kho ngoại quan	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình Toàn trình
37	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất kho ngoại quan để xuất ra nước ngoài	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
38	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất kho ngoại quan đưa vào nội địa hoặc nhập khẩu vào khu phi thuế quan hoặc tạm nhập khẩu để bán tại cửa hàng miễn thuế	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình
39	Thủ tục thông báo cơ sở gia công, sản xuất hàng hoá xuất khẩu; nơi lưu giữ nguyên liệu, vật tư, máy móc, thiết bị, sản phẩm xuất khẩu	Thông tư số 38/2015/TT-BTC Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình

40	Thủ tục thông báo hợp đồng, phụ lục hợp đồng gia công	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
		Thông tư số 39/2018/TT-BTC	
41	Thủ tục thay đổi cửa khẩu xuất hoặc đưa trở lại kho ngoại quan đối với hàng hoá gửi kho ngoại quan đã đưa ra cửa khẩu xuất nhưng không xuất được hoặc chỉ xuất được một phần	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
		Thông tư số 39/2018/TT-BTC	
42	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa nhập khẩu; thủ tục hải quan đối với nguyên liệu, vật tư do bên nhận gia công tự cung ứng cho hợp đồng gia công; thủ tục nhập khẩu nguyên liệu, vật tư để thực hiện hợp đồng gia công cho thương nhân nước ngoài; thủ tục nhập khẩu nguyên liệu, vật tư để sản xuất hàng hoá xuất khẩu; thủ tục nhập khẩu sản phẩm đặt gia công ở nước ngoài	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	Toàn trình
		Thông tư số 39/2018/TT-BTC	
1.3	Thủ tục giám sát, quản lý xuất xứ hàng hóa và sở hữu trí tuệ		
43	Thủ tục đề nghị tạm dừng, gia hạn tạm dừng làm thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu có yêu cầu bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ	Thông tư 13/2020/TT-BTC	Một phần
44	Thủ tục trừ lùi chứng nhận xuất xứ hàng hóa nhập khẩu	Điều 27 Luật Hải quan, Điều 5 Luật Thuế XK, NK, Điều 32, 35 Luật QLNT	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
		Điều 24 Nghị định số 08/2015/NĐ-CP, Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
		Điều 22 Thông tư số 33/2023/TT-BTC	
1.4	Thủ tục giám sát, quản lý địa điểm kiểm tra, làm thủ tục hải quan và phương tiện xuất nhập cảnh		
45	Thủ tục thành lập địa điểm kiểm tra là chân công trình hoặc kho của công trình, nơi sản xuất	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Một phần
46	Thủ tục hải quan đối với hàng hoá của người xuất cảnh, nhập cảnh và phương tiện xuất cảnh, nhập cảnh qua biên giới	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến

47	Thủ tục đối với hàng hóa xuất khẩu/ nhập khẩu là tài liệu chứng từ không có giá trị thương mại gửi qua dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế	Thông tư số 191/2015/TT-BTC	Toàn trình
48	Thủ tục đối với hàng hóa nhập khẩu được miễn thuế trong định mức theo quy định hiện hành của Thủ tướng Chính phủ, trừ hàng hóa phải có giấy phép nhập khẩu hoặc đối tượng phải kiểm tra chuyên ngành gửi qua dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế	Thông tư số 191/2015/TT-BTC	Toàn trình
49	Thủ tục đối với hàng hóa xuất khẩu có giá trị dưới năm triệu đồng Việt Nam và không có thuế xuất khẩu, trừ hàng hóa phải có giấy phép xuất khẩu hoặc thuộc đối tượng phải kiểm tra chuyên ngành gửi qua dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế	Thông tư số 191/2015/TT-BTC	Toàn trình
50	Thủ tục đối với hàng hóa nhập khẩu hoặc hàng hóa xuất khẩu đóng ghép với hàng hóa quá cảnh gửi qua dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế	Thông tư số 191/2015/TT-BTC	Toàn trình
51	Thủ tục hàng hóa lạc tuyến quốc tế (hàng hóa từ nước này lạc tuyến sang nước khác)	Thông tư số 191/2015/TT-BTC	Toàn trình
52	Thủ tục điện tử đối với tàu biển đã nhập cảnh ở một cảng biển của Việt Nam sau đó đến cảng biển, cảng thủy nội địa khác và phương tiện nội địa Việt Nam, Campuchia nhập cảnh, xuất cảnh tại cảng biển, cảng thủy nội địa Việt Nam	Quyết định số 34/2016/QĐ-TTg	Toàn trình
53	Thủ tục đăng ký, cấp sổ hải quan giám sát phương tiện và giấy chứng nhận điều khiển phương tiện vận tải hàng hóa thuộc diện giám sát hải quan	Quyết định số 04/2018/QĐ-TTg	Toàn trình
54	Thủ tục hải quan đối với gói, kiện hàng hóa xuất khẩu có trị giá hải quan dưới 5 triệu đồng, được miễn thuế xuất khẩu hoặc chịu thuế xuất khẩu với thuế suất là 0% và không thuộc mặt hàng phải có giấy phép xuất khẩu, kiểm tra chuyên ngành	Thông tư 56/2019/TT-BTC	Toàn trình
55	Thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu là tài liệu, chứng từ không có giá trị thương mại gửi qua dịch vụ chuyển phát nhanh	Thông tư 56/2019/TT-BTC	Toàn trình
56	Thủ tục hải quan đối với hàng hoá nhập khẩu có trị giá hải quan trong định mức miễn thuế nhập khẩu theo quy định tại khoản 2 Điều 29 Nghị định số 134/2016/NĐ-CP của Chính phủ và không thuộc mặt hàng phải có giấy phép nhập khẩu, kiểm tra chuyên ngành gửi qua dịch vụ	Thông tư 56/2019/TT-BTC	Toàn trình

	chuyển phát nhanh		
57	Thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu có trị giá hải quan dưới năm triệu đồng, được miễn thuế xuất khẩu hoặc chịu thuế xuất khẩu với thuế suất là 0%, không thuộc mặt hàng phải có giấy phép xuất khẩu, kiểm tra chuyên ngành gửi qua dịch vụ chuyển phát nhanh	Thông tư số 56/2019/TT-BTC	Toàn trình
58	Thủ tục hải quan đối với tàu biển, tàu bay tạm nhập - tái xuất, tạm xuất - tái nhập để sửa chữa, bảo dưỡng	Thông tư số 38/2018/TT-BTC Thông tư số 62/2019/TT-BTC Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	Toàn trình
59	Thủ tục tàu thuyền nước ngoài quá cảnh Việt Nam đến Campuchia, tàu thuyền nước ngoài từ Campuchia quá cảnh Việt Nam ra nước ngoài; tàu thuyền Việt Nam, tàu thuyền Campuchia có số hồ hiệu IMO nhập cảnh, xuất cảnh qua đường sông Tiền, sông Hậu	Thông tư số 38/2018/TT-BTC Thông tư số 62/2019/TT-BTC Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	Toàn trình
60	Thủ tục hải quan đối với phương tiện vận tải đường thủy xuất cảnh, nhập cảnh qua cửa khẩu biên giới đường sông	Thông tư số 38/2018/TT-BTC Thông tư số 62/2019/TT-BTC Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	Toàn trình
61	Thủ tục hải quan đối với ô tô, mô tô, xe gắn máy xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh	Thông tư số 38/2018/TT-BTC Thông tư số 62/2019/TT-BTC Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
62	Thủ tục hải quan đối với tàu bay xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh	Thông tư số 38/2018/TT-BTC Thông tư số 62/2019/TT-BTC Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	Toàn trình
63	Thủ tục hải quan đối với tàu hỏa liên vận quốc tế xuất cảnh, nhập cảnh	Thông tư số 38/2018/TT-BTC Thông tư số 62/2019/TT-BTC Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	Toàn trình
64	Thủ tục hải quan đối với tàu biển xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh	Thông tư số 38/2018/TT-BTC Thông tư số 62/2019/TT-BTC	Toàn trình

		Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
65	Thủ tục tạm dừng hoạt động/hoạt động trở lại kho ngoại quan; kho bảo thuế; địa điểm thu gom hàng lẻ; kho xăng dầu; kho hàng không kéo dài; địa điểm tập kết, kiểm tra, giám sát hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu tập trung; địa điểm tập kết, kiểm tra, giám sát tập trung đối với hàng bưu chính, chuyển phát nhanh; địa điểm tập kết, kiểm tra, giám sát hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu ở khu vực biên giới; kho bãi, địa điểm trong khu vực cảng biển, cảng thủy nội địa, cảng hàng không quốc tế, ga đường sắt liên vận quốc tế đủ điều kiện tập kết, kiểm tra, giám sát hải quan	Nghị định số 67/2020/NĐ-CP	Một phần
66	Thủ tục tạm dừng hoạt động kinh doanh/hoạt động kinh doanh trở lại cửa hàng miễn thuế	Nghị định số 67/2020/NĐ-CP	Một phần
67	Thủ tục thu hồi giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh cửa hàng miễn thuế	Nghị định số 67/2020/NĐ-CP	Một phần
68	Thủ tục cấp mã địa điểm thu gom hàng lẻ (đối với doanh nghiệp kinh doanh địa điểm thu gom hàng lẻ nằm trong khu vực cảng biển, cảng cạn là doanh nghiệp kinh doanh cảng)	Nghị định số 67/2020/NĐ-CP	Toàn trình
69	Thủ tục nhập khẩu, tạm nhập khẩu xe ô tô, xe gắn máy không nhằm mục đích thương mại	Thông tư số 45/2022/TT-BTC	Một phần
70	Thủ tục tái xuất khẩu xe ô tô, xe gắn máy đã tạm nhập khẩu miễn thuế	Thông tư số 45/2022/TT-BTC	Toàn trình
71	Thủ tục chuyển nhượng, cho, tặng xe ô tô, xe gắn máy đã tạm nhập khẩu miễn thuế	Thông tư số 45/2022/TT-BTC	Một phần
72	Thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan đối với hàng hóa trung chuyển tại cảng biển	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Một phần
1.5	Thủ tục giám sát, quản lý hàng hóa khác		
73	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa vận chuyển độc lập	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Một phần
74	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa vận chuyển kết hợp	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Một phần
75	Thủ tục hải quan hàng hóa là tài sản di chuyển	Nghị định số 08/2015/NĐ-CP	Toàn trình
76	Thủ tục hải quan đối với hàng bán tại cửa hàng miễn thuế, nhưng chuyển sang tái xuất	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
77	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa bán tại cửa hàng miễn thuế, nhưng được đưa vào bán ở thị trường nội địa	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình

78	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa nhập khẩu bán tại cửa hàng miễn thuế	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
79	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa kinh doanh tạm nhập - tái xuất	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
80	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa tạm nhập - tái xuất, tạm xuất - tái nhập để phục vụ hội nghị, hội thảo, nghiên cứu khoa học, giáo dục, thi đấu thể thao, biểu diễn văn hóa, nghệ thuật, khám chữa bệnh, nghiên cứu và phát triển sản phẩm trong thời gian nhất định	Thông tư số 38/2018/TT-BTC	Toàn trình
		Thông tư số 62/2019/TT-BTC	
		Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
81	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa tạm nhập - tái xuất, tạm xuất - tái nhập để tổ chức hoặc tham dự hội chợ, triển lãm, giới thiệu sản phẩm	Thông tư số 38/2018/TT-BTC	Toàn trình
		Thông tư số 62/2019/TT-BTC	
		Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
82	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa tạm nhập - tái xuất, tạm xuất - tái nhập để bảo hành, sửa chữa, thay thế	Thông tư số 38/2018/TT-BTC	Toàn trình
		Thông tư số 62/2019/TT-BTC	
		Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
83	Thủ tục hải quan đối với trường hợp tạm nhập, tạm xuất các phương tiện chứa hàng hoá theo phương thức quay vòng	Thông tư số 38/2018/TT-BTC	Toàn trình
		Thông tư số 62/2019/TT-BTC	
		Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
84	Thủ tục hải quan đối với thiết bị, máy móc, phương tiện thi công, khuôn, mẫu tạm nhập - tái xuất, tạm xuất - tái nhập để sản xuất, thi công công trình, thực hiện dự án, thử nghiệm	Thông tư số 38/2018/TT-BTC	Toàn trình
		Thông tư số 62/2019/TT-BTC	
		Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
85	Thủ tục hải quan đối với máy móc, thiết bị, linh kiện, phụ tùng, vật dụng tạm nhập để phục vụ thay thế, sửa chữa tàu biển, tàu bay nước ngoài hoặc tạm xuất để thay thế, sửa chữa tàu biển, tàu bay Việt Nam ở nước ngoài	Thông tư số 38/2018/TT-BTC	Toàn trình
		Thông tư số 62/2019/TT-BTC	
		Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
86	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa tạm nhập - tái xuất, tạm xuất - tái nhập khác	Thông tư số 38/2018/TT-BTC	Toàn trình
		Thông tư số 62/2019/TT-BTC	
		Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
87	Thủ tục tiêu hủy xe ô tô, xe gắn máy của đối	Thông tư số	Toàn trình

	tượng được hưởng quyền ưu đãi, miễn trừ tại Việt Nam	38/2018/TT-BTC Thông tư số 62/2019/TT-BTC Nghị định số 59/2018/NĐ-CP	
88	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất phát từ Việt Nam quá cảnh qua các nước thành viên ASEAN khác	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
89	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa quá cảnh thông qua Hệ thống ACTS từ các nước ngoài ASEAN qua lãnh thổ Việt Nam đến các nước thành viên ASEAN	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
90	Thủ tục khai bổ sung tờ khai quá cảnh hải quan	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
91	Thủ tục hủy tờ khai quá cảnh hải quan	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
92	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa quá cảnh qua các nước thành viên ASEAN và nhập khẩu vào Việt Nam hoặc hàng hóa quá cảnh từ các nước thành viên ASEAN qua lãnh thổ Việt nam đến từ các nước ngoài ASEAN	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
93	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa quá cảnh từ các nước thành viên ASEAN qua lãnh thổ Việt Nam đến các nước thành viên ASEAN khác	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
94	Thủ tục dự phòng thông qua Hệ thống ACTS trong trường hợp Hệ thống ACTS không hoạt động (thủ tục quá cảnh hàng hóa ACTS dự phòng)	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
95	Thủ tục bảo lãnh hàng hóa quá cảnh thông qua hệ thống ACTS	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
96	Thủ tục đặt cọc tiền bảo lãnh hàng hóa quá cảnh thông qua Hệ thống ACTS	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
97	Thủ tục miễn bảo lãnh nhiều hành trình thông qua Hệ thống ACTS	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
98	Thủ tục giảm bảo lãnh nhiều hành trình thông qua Hệ thống ACTS	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
99	Thủ tục hủy bỏ bảo lãnh thông qua Hệ thống ACTS	Nghị định số 46/2020/NĐ-CP	Toàn trình
100	Thủ tục tạm xuất đối với hàng hóa tạm quan	Nghị định số 64/2020/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
101	Thủ tục tái nhập đối với hàng hóa tạm quan	Nghị định số 64/2020/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến

102	Thủ tục tạm nhập đối với hàng hóa tạm quan	Nghị định số 64/2020/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
103	Thủ tục tái xuất đối với hàng hóa tạm quan	Nghị định số 64/2020/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
104	Thủ tục hải quan, giám sát hải quan đối với hàng hóa vận chuyển giữa kho chứa hàng miễn thuế và cửa hàng miễn thuế	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Toàn trình
105	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa từ nội địa đưa vào cửa hàng miễn thuế, kho hàng miễn thuế	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
106	Báo cáo quyết toán đối với hàng hóa đưa vào để bán tại cửa hàng miễn thuế	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
107	Thủ tục hải quan, giám sát hải quan đối với hàng hóa vận chuyển giữa kho hàng miễn thuế với tàu bay để bán hàng miễn thuế trên các chuyến bay quốc tế đi và đến Việt Nam	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Một phần
108	Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng mua là người xuất cảnh, quá cảnh, khách du lịch bằng đường biển, thuyền viên mua hàng miễn thuế phục vụ nhu cầu cá nhân trong thời gian tàu neo đậu tại cảng biển Việt Nam	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Toàn trình
109	Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng mua là người nhập cảnh tại cửa khẩu sân bay quốc tế	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Toàn trình
110	Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng mua là hành khách đang thực hiện chuyến bay quốc tế đến Việt Nam	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Toàn trình
111	Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng mua là người chờ xuất cảnh mua hàng tại cửa hàng miễn thuế trong nội địa	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Toàn trình
112	Thủ tục bán hàng miễn thuế cho tổ chức, cá nhân được hưởng quyền ưu đãi, miễn trừ mua hàng tại cửa hàng miễn thuế trong nội địa	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Toàn trình
113	Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng mua là thuyền viên làm việc trên tàu biển chạy tuyến quốc tế	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Toàn trình
114	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa đã bán cho khách xuất cảnh nhưng giao ở nước ngoài theo yêu cầu của khách	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến

115	Thủ tục đối với hàng hóa đưa vào bán tại cửa hàng miễn thuế thay đổi mục đích sử dụng, chuyển tiêu thụ nội địa, tái xuất trong trường hợp hàng hóa nội địa được phép lưu thông theo quy định của pháp luật Việt Nam đưa vào bán tại cửa hàng miễn thuế sau đó đưa trở lại nội địa	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Toàn trình
116	Thủ tục đối với hàng hóa tiêu hủy, hàng mẫu, hàng thử, túi, bao bì nhập khẩu để đựng hàng miễn thuế	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Một phần
117	Thủ tục đối với tiền mặt của doanh nghiệp kinh doanh hàng miễn thuế đưa vào, đưa ra khu cách ly, khu vực hạn chế	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Một phần
118	Thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan đối với hàng hóa miễn thuế trong trường hợp một doanh nghiệp có nhiều cửa hàng miễn thuế, kho chứa hàng miễn thuế tại nhiều địa điểm khác nhau chịu sự quản lý của các Chi Cục HQ, Cục HQ tỉnh, thành phố khác nhau	Nghị định số 100/2020/NĐ-CP	Một phần
119	Thủ tục cấp Sổ định mức miễn thuế đối với hàng hóa của tổ chức, cá nhân nước ngoài được hưởng quyền ưu đãi, miễn trừ	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
120	Tái xuất khẩu xe ô tô, xe gắn máy của đối tượng được hưởng quyền ưu đãi, miễn trừ	Thông tư số 27/2021/TT-BTC	Toàn trình
121	Tạm nhập khẩu xe ô tô, xe gắn máy của đối tượng được hưởng quyền ưu đãi, miễn trừ	Thông tư số 27/2021/TT-BTC	Một phần
122	Cấp giấy tạm nhập khẩu xe ô tô, xe gắn máy của đối tượng được hưởng quyền ưu đãi, miễn trừ	Thông tư số 27/2021/TT-BTC	Toàn trình
123	Chuyển nhượng xe ô tô của đối tượng được hưởng quyền ưu đãi, miễn trừ	Thông tư số 27/2021/TT-BTC	Một phần
124	Cấp giấy chuyển nhượng xe ô tô của đối tượng được hưởng quyền ưu đãi, miễn trừ	Thông tư số 27/2021/TT-BTC	Toàn trình
125	Thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu chuyển cửa khẩu thực hiện thủ tục theo hình thức vận chuyển độc lập	Nghị định số 59/2018/NĐ-CP Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Một phần
126	Thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan đối với hàng hoá quá cảnh	Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Một phần
1.6	Thủ tục khác về giám sát, quản lý hải quan		
127	Thủ tục hải quan đối với nhập khẩu nguyên liệu để sản xuất, chế biến xăng, dầu	Thông tư số 38/2015/TT-BTC	Toàn trình
128	Thủ tục hải quan đối với xăng dầu, hóa chất, khí, nguyên liệu nhập khẩu, tạm nhập	Thông tư số 69/2016/TT-BTC	Toàn trình
129	Thủ tục hải quan đối với xăng dầu, hóa chất,	Thông tư số	Toàn trình

	khí, nguyên liệu xuất khẩu, tái xuất	69/2016/TT-BTC	
130	Thủ tục hải quan đối với xăng dầu, hóa chất, khí chuyên tiêu thụ nội địa	Thông tư số 69/2016/TT-BTC	Toàn trình
131	Thủ tục hải quan đối với khí, nguyên liệu xuất khẩu, nhập khẩu bằng đường ống chuyên dụng	Thông tư số 69/2016/TT-BTC	Toàn trình
132	Thủ tục hải quan đối với xăng dầu, hóa chất, khí quá cảnh	Thông tư số 69/2016/TT-BTC	Một phần
133	Thủ tục hải quan đối với nguyên liệu nhập khẩu để sản xuất và pha chế xăng dầu, khí	Thông tư số 69/2016/TT-BTC	Toàn trình
134	Thủ tục hải quan đối với nguyên liệu nhập khẩu để gia công xuất khẩu xăng dầu, khí	Thông tư số 69/2016/TT-BTC	Toàn trình
135	Thủ tục hải quan đối với xăng dầu cung ứng xuất khẩu, tái xuất cho máy bay	Thông tư số 69/2016/TT-BTC	Toàn trình
136	Thủ tục hải quan đối với xuất khẩu, tái xuất xăng dầu cho tàu biển	Thông tư số 69/2016/TT-BTC	Toàn trình
137	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu của thương nhân qua cửa khẩu biên giới	Thông tư số 80/2019/TT-BTC	Toàn trình
138	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu của cư dân biên giới	Thông tư số 80/2019/TT-BTC	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
139	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa nhập khẩu thương nhân mua gom của cư dân biên giới	Thông tư số 80/2019/TT-BTC	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
II	LĨNH VỰC THUẾ XUẤT NHẬP KHẨU		
II.1	Thủ tục miễn, giảm, hoàn thuế đối với hàng hoá xuất nhập khẩu		
140	Thủ tục kiểm tra hóa đơn kiêm tờ khai hoàn thuế và hàng hóa	Thông tư số 72/2014/TT-BTC Thông tư số 92/2019/TT-BTC	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
141	Thủ tục giám thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu trong thông quan thuộc thẩm quyền của Chi Cục HQ	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP	Một phần
142	Thủ tục thông báo danh mục hàng hóa miễn thuế dự kiến xuất khẩu, nhập khẩu đối với các trường hợp thông báo Danh mục miễn thuế	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP	Một phần
143	Thủ tục hoàn thuế, hoàn tiền chậm nộp, tiền phạt nộp thừa đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP	Một phần
144	Thủ tục giám thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu sau thông quan thuộc thẩm quyền của Cục HQ	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP	Một phần
145	Thủ tục không thu thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP	Một phần

146	Thủ tục tạm dừng áp dụng biện pháp cưỡng chế dừng làm thủ tục hải quan	Nghị định số 126/2020/NĐ-CP	Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến
147	Thủ tục miễn thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP Nghị định số 104/2022/NĐ-CP	Một phần
148	Thủ tục miễn thuế đối với tài sản di chuyển vượt định mức miễn thuế của cơ quan, tổ chức được ngân sách nhà nước bảo đảm kinh phí hoạt động	Nghị định số 18/2021/NĐ-CP Nghị định số 104/2022/NĐ-CP	Toàn trình
149	Thủ tục xét hoàn thuế xe ô tô chuyên dùng được sản xuất, lắp ráp từ xe ô tô sắt xi	Luật Thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu năm 2016 Luật Hải quan năm 2014 Nghị định số 08/2015/NĐ-CP Thông tư số 38/2015/TT-BTC Nghị định số 26/2023/NĐ-CP	Toàn trình
150	Thủ tục áp dụng mức thuế suất 0% của Chương trình ưu đãi thuế CNHT ô tô	Nghị định số 26/2023/NĐ-CP	Một phần
151	Thủ tục đăng ký tham gia Chương trình ưu đãi thuế công nghiệp hỗ trợ (CNHT) ô tô	Nghị định số 26/2023/NĐ-CP	Một phần
152	Thủ tục đăng ký tham gia Chương trình ưu đãi thuế để sản xuất, lắp ráp xe ô tô	Nghị định số 26/2023/NĐ-CP	Một phần
153	Thủ tục áp dụng mức thuế suất 0% của nhóm 98.49	Nghị định số 26/2023/NĐ-CP	Một phần
II.2	Thủ tục liên quan đến trị giá hải quan		
154	Thủ tục khai báo giá tạm tính đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu; khai báo khoản phí bản quyền, giấy phép; các khoản tiền mà người nhập khẩu phải trả từ số tiền thu được sau khi bán lại, định đoạt, sử dụng hàng hóa nhập khẩu được chuyển trực tiếp hay gián tiếp cho người bán dưới mọi hình thức đối với trường hợp tại thời điểm đăng ký tờ khai chưa xác định được giá	Thông tư số 39/2015/TT-BTC	Toàn trình
155	Thủ tục kiểm tra khoản giảm giá đối với hàng hóa nhập khẩu thuộc thẩm quyền của Cục HQ tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Thông tư số 60/2019/TT-BTC	Một phần
156	Thủ tục tham vấn trị giá đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu	Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Một phần

II.3	Thủ tục liên quan đến phân loại hàng hoá xuất nhập khẩu		
157	Thủ tục phân loại máy liên hợp hoặc tổ hợp máy thuộc các Chương 84, Chương 85 và Chương 90 của Danh mục hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu Việt Nam	Thông tư số 14/2015/TT-BTC	Một phần
158	Thủ tục phân loại máy móc, thiết bị nguyên chiếc ở dạng tháo rời	Thông tư số 14/2015/TT-BTC	Một phần
II.4	Thủ tục liên quan đến quản lý nợ thuế		
159	Thông báo phát hành biên lai	Thông tư số 178/2011/TT-BTC	
160	Thông báo kết quả hủy biên lai	Thông tư số 178/2011/TT-BTC	
161	Kiểm tra việc in, phát hành, quản lý và sử dụng biên lai	Thông tư số 178/2011/TT-BTC	Toàn trình
162	Thủ tục xử lý tiền thuế, tiền chậm nộp, tiền phạt nộp thừa	Thông tư số 06/2021/TT-BTC	Toàn trình
163	Thủ tục gia hạn nộp thuế	Thông tư số 06/2021/TT-BTC	Toàn trình
164	Thủ tục nộp dần tiền thuế nợ	Luật QLT 2019 Thông tư số 06/2021/TT-BTC Thông tư số 39/2018/TT-BTC	Toàn trình

La

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI
BAN CHỈ ĐẠO ISO

MÔ HÌNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN
ISO 9001:2015

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Hoàng Minh Thương	Nguyễn Ngọc Thắng	Nguyễn Đình Long
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Trưởng Ban ISO	Trưởng Ban ISO

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi, đối tượng áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

1.1. Lịch sử hình thành:

- *Tên đơn vị:* Chi cục Hải quan khu vực XI
- *Địa điểm trụ sở chính:* 186 Xuân Diệu, TP Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh
- *Điện thoại:* 0239.3693.734; *Fax:* 0239.3855.467
- *Địa chỉ trang tin điện tử:* <http://kv11.customs.gov.vn>
- *Quá trình thành lập:*

Thực hiện chủ trương của Nghị quyết 18-NQ/TW của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII, Chi cục Hải quan khu vực XI được thành lập theo Quyết định số 382/QĐ-BTC ngày 26/02/2025 của Bộ Tài chính quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hải quan. Theo đó, Chi cục Hải quan khu vực XI được thành lập trên cơ sở hợp nhất Cục Hải quan tỉnh Hà Tĩnh và Cục Hải quan tỉnh Nghệ An.

Chi cục Hải quan khu vực XI là đơn vị thuộc Cục Hải quan, có chức năng giúp Cục trưởng Cục Hải quan quản lý nhà nước về hải quan và tổ chức thực thi pháp luật về hải quan, các quy định khác của pháp luật có liên quan trên địa bàn hoạt động. Trong chiến lược phát triển của mình, Chi cục Hải quan khu vực XI xác định sẽ phấn đấu trở thành một Chi cục Hải quan khu vực “*đổi mới – đột phá – phát triển*”, hướng tới mục tiêu Hải quan số, Hải quan xanh. Thực hiện tốt cải cách hành chính, hiện đại hóa hải quan, đấu tranh phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại, vận chuyển trái phép hàng hóa, các chất ma túy qua biên giới có hiệu quả; thực hiện tốt Luật Hải quan và luật pháp có liên quan; xử lý triệt để vấn đề nợ xấu và hoàn thành xuất sắc chỉ tiêu thu nộp ngân sách nhà nước hàng năm; đấu tranh phòng ngừa tiêu cực, tham nhũng và xây dựng đơn vị trong sạch vững mạnh.

1.2. Đối tượng áp dụng, Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

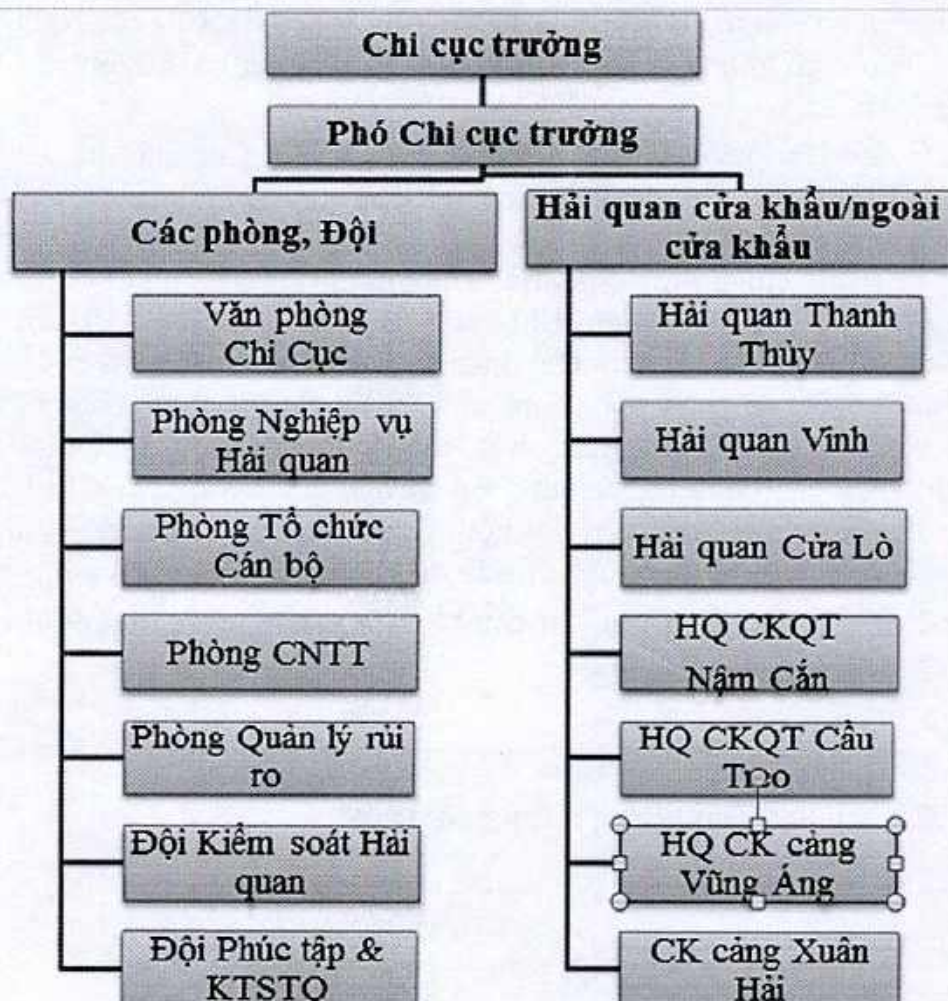
1.2.1 Đối tượng áp dụng:

- + Chi cục Trưởng
- + Các phó Chi cục trưởng
- **Các Phòng, Đội tương đương gồm:**
- + Văn phòng Cục;

- + Phòng Nghiệp vụ hải quan;
 - + Phòng Tổ chức cán bộ;
 - + Phòng Công nghệ thông tin.
 - + Phòng Quản lý rủi ro.
 - + Đội Kiểm soát Hải quan.
 - + Đội Phúc tập và kiểm tra sau thông quan
- Các đơn vị cửa khẩu/ngoài cửa khẩu gồm:**
- + Hải quan Thanh Thủy.
 - + Hải quan Vinh.
 - + Hải quan Cửa Lò.
 - + Hải quan cửa khẩu quốc tế Nậm Cắn.
 - + Hải quan cửa khẩu quốc tế Cầu Treo.
 - + Hải quan cửa khẩu cảng Vũng Áng.
 - + Hải quan cửa khẩu cảng Xuân Hải.

1.2.2 Cơ cấu tổ chức:

Chi cục Hải quan khu vực XI có Chi cục trưởng, các Phó Chi cục trưởng, Văn phòng, các phòng, Đội tương đương và Hải quan cửa khẩu/ngoài cửa khẩu. Cụ thể theo sơ đồ như sau:



1.2.3 Cơ sở vật chất

Hiện tại, hệ thống trụ sở làm việc, cơ sở vật chất trong toàn Chi cục ngày càng được nâng cấp và hoàn thiện. Công trình trụ sở Chi cục được đầu tư, xây dựng khang trang, hiện đại trên diện tích gần 10 ngàn m² với 01 dãy nhà làm việc 6 tầng, 01 dãy nhà công vụ 3 tầng; phục vụ tốt nhất cho CBCC và doanh nghiệp, đối tác đến liên hệ công tác.

Ngoài ra, các trụ sở đơn vị thuộc Chi cục được trang bị cho 07 đơn vị đóng rải rác tại địa bàn các huyện Hương Sơn, Nghi Xuân, TX Kỳ Anh thuộc tỉnh Hà Tĩnh và các huyện Thanh Chương, Hưng Nguyên, Kỳ Sơn, TP Vinh thuộc tỉnh Nghệ An. Các trụ sở đều được trang bị đầy đủ các cơ sở vật chất, trang thiết bị, tài sản phục vụ cho nhiệm vụ chuyên môn cũng như cuộc sống của cán bộ công chức sống nội trú, xa nhà.

1.2.4. Chức năng nhiệm vụ:

Theo quyết định số 966/QĐ-BTC ngày 6/3/2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính, Chi cục Hải quan khu vực XI là đơn vị thuộc Cục Hải quan, có chức năng giúp Cục trưởng Cục Hải quan quản lý nhà nước về hải quan và tổ chức thực thi pháp luật về hải quan, các quy định khác của pháp luật có liên quan trên địa bàn hoạt động của Chi cục Hải quan theo quy định của pháp luật. Cụ thể:

1. Tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn và triển khai thực hiện các quy định của nhà nước về hải quan trên địa bàn hoạt động của Chi cục Hải quan khu vực, gồm:

a) Thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, chuyển khẩu, chuyển cửa khẩu, quá cảnh, trung chuyển; hành lý của người xuất cảnh, nhập cảnh và phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh tại các địa bàn hoạt động hải quan và các địa điểm khác theo quy định của pháp luật;

b) Tổ chức thực hiện pháp luật về thuế và các khoản thu khác đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh; phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh;

c) Quản lý hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu giao dịch qua thương mại điện tử theo quy định của pháp luật;

d) Tổ chức thực hiện các biện pháp kỹ thuật nghiệp vụ quản lý rủi ro trong hoạt động nghiệp vụ hải quan;

đ) Áp dụng các biện pháp nghiệp vụ kiểm soát hải quan để phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại, vận chuyển trái phép hàng hoá, tiền tệ qua biên giới; thực thi bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ; phòng, chống hàng giả trong lĩnh vực hải

quan; phòng, chống ma túy; phòng, chống khủng bố, rửa tiền và các hành vi khác vi phạm pháp luật hải quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và địa bàn hoạt động được giao theo quy định của pháp luật;

e) Tổ chức thực hiện kiểm tra sau thông quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu theo quy định của pháp luật và thẩm quyền được giao;

g) Tổ chức thực hiện chế độ ưu tiên đối với doanh nghiệp theo quy định của pháp luật;

h) Xử lý vi phạm hành chính, tổ tụng hành chính, cưỡng chế thi hành quyết định hành chính, áp dụng các biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, chỉ đạo và kiểm tra các đơn vị thuộc và trực thuộc ương việc tổ chức, triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao.

3. Thanh tra, kiểm tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong việc sử dụng tài sản, kinh phí được giao; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Tiếp nhận, thụ lý, giải quyết nguồn tin về tội phạm, điều tra, khởi tố vụ án hình sự theo thẩm quyền của Chi cục trưởng Chi cục Hải quan khu vực.

5. Kiến nghị những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật về hải quan và chính sách, pháp luật khác có liên quan đến lĩnh vực hải quan.

6. Thực hiện tổng hợp, cung cấp dữ liệu về hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh và phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh thuộc phạm vi địa bàn quản lý của Chi cục Hải quan khu vực theo quy định của pháp luật.

7. Thực hiện nhiệm vụ thành viên các ban, ủy ban, tổ chức liên ngành trong công tác phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả; phòng, chống ma túy trên địa bàn hoạt động của Chi cục Hải quan khu vực.

8. Tổ chức triển khai công tác cải cách, hiện đại hóa hải quan; ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ và phương pháp quản lý hải quan hiện đại vào hoạt động của Chi cục Hải quan khu vực;

9. Xây dựng, triển khai các giải pháp kỹ thuật, công nghệ đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số trong lĩnh vực hải quan của Chi cục Hải quan khu vực.

10. Phối hợp với các đơn vị trên địa bàn, cơ quan nhà nước và các tổ chức có liên quan để thực hiện nhiệm vụ được giao.

11. Tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn thực hiện chính sách, pháp luật về hải quan thuộc phạm vi quản lý của Chi cục Hải quan khu vực theo quy định của pháp luật.

12. Hợp tác quốc tế về hải quan theo quy định của pháp luật và theo phân công hoặc ủy quyền của Cục trưởng Cục Hải quan.

13. Tổng kết, đánh giá tình hình và kết quả hoạt động của Chi cục Hải quan khu vực; thực hiện chế độ báo cáo theo chế độ quy định.

14. Quản lý, sử dụng công chức, người lao động của Chi cục Hải quan khu vực theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý cán bộ của Bộ Tài chính, Cục Hải quan.

15. Quản lý, lưu giữ hồ sơ, tài liệu, ấn chỉ; quản lý tài sản; quản lý, sử dụng phương tiện, trang thiết bị kỹ thuật, vũ khí, công cụ hỗ trợ và kinh phí hoạt động của Chi cục Hải quan khu vực theo quy định của pháp luật.

16. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cục trưởng Cục Hải quan giao và theo quy định của pháp luật.

1.3. Thành tích đã đạt được:

Hiện tại Chi cục mới được thành lập, đi vào hoạt động từ 01/3/2025. Các thành tích đạt được từ trước đến nay thuộc Cục Hải quan tỉnh Hà Tĩnh, Cục Hải quan Nghệ An (tổ chức bộ máy trước khi sắp xếp).

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Chi cục Hải quan khu vực XI cam kết áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 trong hoạt động nhằm đảm bảo các yêu cầu sau:

1. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về Hải quan, đáp ứng yêu cầu phát triển và hội nhập quốc tế, tạo thuận lợi tối đa cho hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh hàng hóa, xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh phương tiện vận tải.

2. Quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu chặt chẽ, đúng quy định của pháp luật, chống thất thu ngân sách nhà nước. Phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới.

3. Đổi mới - Đột phá - Phát triển, hướng tới mục tiêu Hải quan số, Hải quan xanh. Xây dựng lực lượng Hải quan chính quy, hiện đại, chuyên nghiệp và liêm chính.

Hà Tĩnh, ngày tháng 4 năm 2025.

CHI CỤC TRƯỞNG

Bùi Thanh San

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

Thực hiện Chính sách chất lượng, Chi cục Hải quan khu vực XI cam kết đạt các mục tiêu sau:

1. Quyết tâm thực hiện thành công các mục tiêu và định hướng đến năm 2025 tại Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2030 và các nhiệm vụ, giải pháp tại Kế hoạch Cải cách, phát triển và hiện đại hóa ngành Hải quan đến năm 2025; Kế hoạch chuyển đổi số ngành Hải quan đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, đảm bảo đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động nghiệp vụ hải quan một cách toàn diện, đồng bộ với chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp

2. Tham mưu góp ý xây dựng, hoàn thiện thể chế, chính sách pháp luật về hải quan, trong đó đột phá về thể chế, chính sách, quy trình, thủ tục nghiệp vụ theo hướng đơn giản, minh bạch, tạo thuận lợi cho hoạt động xuất nhập khẩu, bảo đảm cơ sở pháp lý triển khai thực hiện thông quan tập trung, cửa khẩu số, cửa khẩu thông minh. Phấn đấu hoàn thành 100% chương trình công tác trọng tâm đúng tiến độ.

3. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa Hải quan, tạo thuận lợi cho hoạt động xuất nhập khẩu của doanh nghiệp. Nâng cao chất lượng và thực hiện hiệu quả dịch vụ công trực tuyến, lấy người dân làm trung tâm. 100% hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết trước và đúng hạn.

4. Phấn đấu hoàn thành và vượt mức chỉ tiêu thu ngân sách nhà nước được giao. Đẩy mạnh các giải pháp chống thất thu ngân sách nhà nước; nâng cao năng lực công tác phức tạp và kiểm tra sau thông quan, thanh tra chuyên ngành; áp dụng hiệu quả quản lý rủi ro trong hoạt động nghiệp vụ hải quan.

5. Đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại, phòng chống ma túy hiệu quả trên địa bàn hoạt động hải quan, nâng hiệu quả kiểm soát biên giới hướng tới mô hình quản lý biên giới thông minh; sử dụng hiệu quả công nghệ, trang thiết bị trong hoạt động kiểm soát Hải quan, góp phần đảm bảo an ninh quốc gia, an toàn xã hội.

6. Đảm bảo vận hành Hệ thống VNACCS/VCIS và các hệ thống nghiệp vụ ổn định, an ninh, an toàn. Triển khai hệ thống công nghệ thông tin hải quan tập trung, tích hợp thông minh hướng tới mục tiêu Hải quan số, Hải quan xanh.

7. Sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy theo hướng "Tinh - Gọn - Mạnh - Hiệu năng - Hiệu lực - Hiệu quả". Xây dựng, phát triển đội ngũ công chức hải

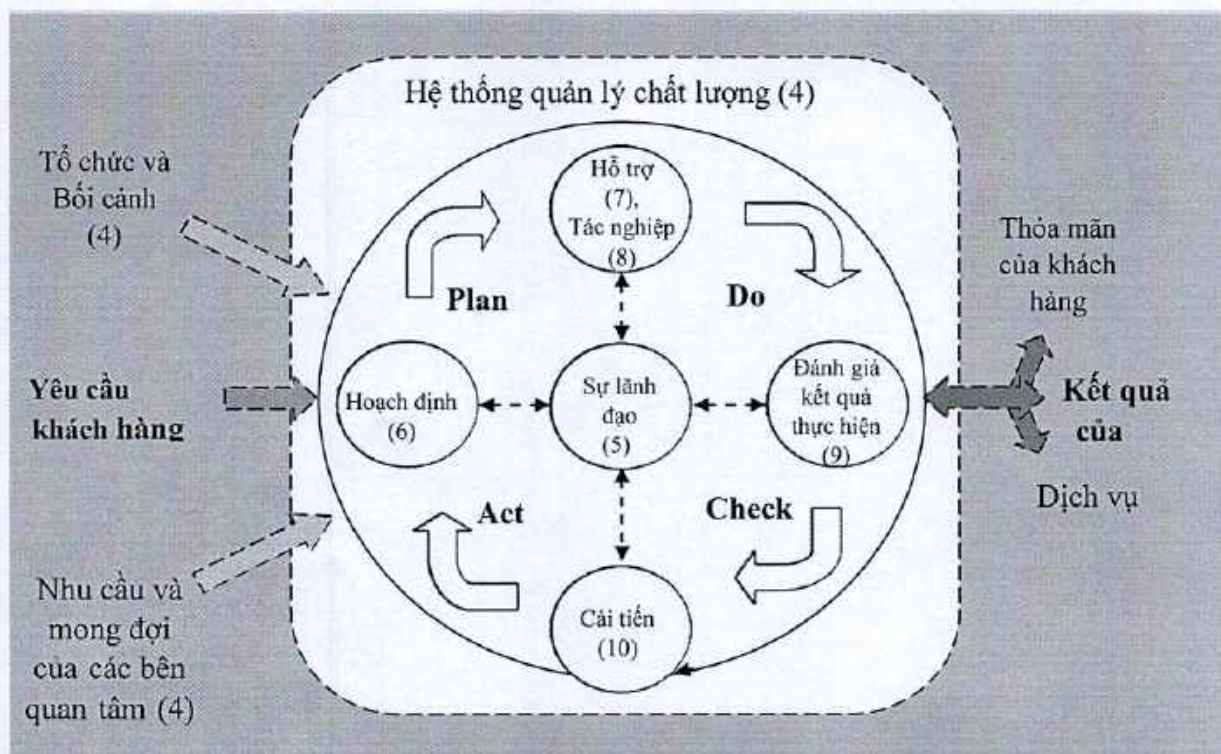
quan chuyên nghiệp, liêm chính, có trình độ chuyên môn sâu, làm chủ công nghệ và trang thiết bị hiện đại.

Hà Tĩnh, ngày tháng 4 năm 2025

CHI CỤC TRƯỞNG

Bùi Thanh San

Phụ lục 1: Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng



PHỤ LỤC
TỔNG HỢP PHÂN TÍCH BỐI CẢNH VÀ QUẢN TRỊ RỦI RO

STT	BỐI CẢNH	MÔ ĐÁP ỨNG CÁC MONG ĐỢI		DIỄN GIẢI MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG	RỦI RO VÀ CƠ HỘI	ĐÁNH GIÁ RỦI RO			BIỆN PHÁP KIỂM SOÁT	ĐÁNH GIÁ RR SAU KHI ÁP DỤNG BPKS			BIỆN PHÁP BỔ SUNG
		ĐÁP ỨNG	K/ĐÁP ỨNG			KN	TD	MĐ		KN	TD	MĐ	
I.	Nhân tố bên ngoài												
1.	Môi trường pháp lý (VB QPPL)			Sẵn có dạng bản cứng (hoặc file mềm)	Nhiều và liên tục thay đổi				Liên tục cập nhật và phổ biến				
2.	Công nghệ			- Máy móc, thiết bị - CBCC trẻ, trình độ	Khác biệt giữa các bộ phận và đơn vị ngoài				Liên tục cập nhật và đào tạo/ tập huấn (tập huấn bổ sung)				
3.	Văn hóa			- CƠ QUAN hướng đến sự công khai, minh bạch; thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm, kỷ cương của cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ; xây dựng mối quan hệ, lễ lối làm việc thật sự khoa học, hiệu quả ...	Trình độ và Nhận thức của cán bộ, công chức khác nhau				- Đào tạo ngoài và tự đào tạo - Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, giáo dục - Kiểm soát theo quy trình, quy định và quy chế cơ quan				
4.	Tuân thủ pháp luật			Hồ sơ hợp pháp, không vi phạm pháp luật, không có văn bản phạt vi phạm	CH: Không gặp vướng mắc về pháp lý trong quá trình giải quyết TTHC, các dự án thi công thuận lợi, tránh bị phạt thuế => giảm uy tín, trách nhiệm				Luôn chấp hành theo quy định của Nhà nước. Các giấy tờ pháp lý luôn theo đúng quy định				
II.	Nhân tố bên trong												
1.	- Văn hóa và truyền đạt tri thức trong tổ chức			- Đội ngũ lãnh đạo dồi dào kinh nghiệm, sáng tạo	- Kinh nghiệm, sự chuyên nghiệp				- Căn trọng của đội ngũ lao động trẻ cần được quan tâm, đào tạo và rèn luyện				

[illegible]

XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ

I. Phân tích khả năng xuất hiện (KN): Có 4 mức

1. **Thường xuyên:** Khả năng xuất hiện rủi ro rất cao.
2. **Hay xảy ra:** Khả năng xuất hiện rủi ro cao.
3. **Đôi khi:** Khả năng xuất hiện rủi ro trung bình.
4. **Hiếm khi:** Khả năng xuất hiện thấp, chỉ xuất hiện trong những điều kiện nhất định.

II. Phân tích mức tác động (MĐ): Có 4 mức

1. Trầm trọng
2. Quan trọng
3. Vừa phải
4. Không đáng kể

III. Phân tích thời điểm xuất hiện rủi ro: Có 4 mức

1. **Ngay lập tức:** Rủi ro xuất hiện gần như tức khắc
2. **Rất gần:** Rủi ro sẽ xuất hiện trong thời điểm rất gần thời điểm phân tích
3. **Sắp xảy ra:** Rủi ro sẽ xuất hiện trong tương lai gần
4. **Rất lâu:** Rủi ro sẽ xuất hiện trong tương lai xa hoặc chưa định được.

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Hoàng Minh Thương	Nguyễn Ngọc Thắng	Nguyễn Đình Long
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Trưởng ban ISO	Trưởng ban ISO

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích:

- Kiểm soát các thông tin văn bản dưới dạng tài liệu, hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng mà cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã xác định nhằm đảm bảo các tài liệu này:

+ Luôn sẵn có và phù hợp để sử dụng khi cần.
+ Được bảo vệ một cách thỏa đáng, tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, mất tính toàn vẹn.

- Quy định cách thức các tài liệu, hồ sơ này:

- + Được tạo lập, cập nhật, nhận biết, xem xét và phê duyệt.
- + Được phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng.
- + Được lưu trữ, bảo quản bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được và hủy bỏ.
- + Được kiểm soát khi có các thay đổi.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Hướng dẫn này áp dụng đối với các tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do cơ quan ban hành bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình, quy định, hướng dẫn thực hiện công việc...

- Các Phòng, đơn vị của cơ quan thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 7.5.
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **Thông tin dạng văn bản:** thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức (3.1.4) và phương tiện mà nó được trình bày hoặc lưu trữ (dưới bất kỳ định dạng và phương tiện nào và từ bất kỳ nguồn nào);

- **Tài liệu:** là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng;

- **Hồ sơ:** là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng;

Chú thích:

+ Hồ sơ chất lượng có thể được sử dụng để lập tài liệu về xác định nguồn gốc và để cung cấp bằng chứng về kiểm tra xác nhận, về hành động khắc phục.

+ Hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Kiểm soát tài liệu:

5.1.1 Hệ thống tài liệu HTQLCL:

a) Tài liệu HTQLCL của cơ quan bao gồm:

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

- + Chính sách chất lượng.
- + Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL.
- + Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
- + Các phụ lục, biểu mẫu.

b) Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục tài liệu HTQLCL** theo phụ lục số PL.04 tại Mô hình HTQLCL.

5.1.2 Tạo lập tài liệu:

5.1.2.1 Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt

Tùy thuộc vào chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, cơ quan quy định trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt cho phù hợp, ví dụ:

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
1	Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng	Thư ký Ban ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO
3	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Công chức chuyên môn	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Công chức chuyên môn	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO

5.1.2.2 Bố cục tài liệu

Bố cục các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan,

Đối với Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ bao gồm các mục sau:

1. MỤC ĐÍCH: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?
2. PHẠM VI ÁP DỤNG: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện?
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN: Trả lời câu hỏi những tài liệu và quy định liên quan tới việc giải quyết Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này?
4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT: Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH: Nêu trình tự nội dung, các công việc phải thực hiện, trách nhiệm, phương pháp, tài liệu làm cơ sở thực hiện, thời gian và nơi thực hiện, cách ghi nhận kết quả, cách lập và lưu giữ hồ sơ được tiếp nhận hay được tạo ra khi thực hiện (được minh họa tại phần 3 Mẫu quy trình xử lý công việc với 03 mẫu quy trình: Quy trình mẫu dạng lưu đồ; quy trình dạng diễn giải chi tiết; quy trình dạng lưu đồ và chi tiết).
6. BIỂU MẪU: liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
7. HỒ SƠ CẦN LƯU: quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

Lưu ý: Căn cứ vào tình hình thực tế, cơ quan quyết định các nội dung chính trong mỗi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn cho phù hợp. Tuy nhiên, tối thiểu gồm các nội dung: mục đích, phạm vi áp dụng; nội dung và các biểu mẫu

5.1.2.3 Quy định về thông tin ban hành tài liệu:

*** Mã số tài liệu được quy định như sau:**

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình	QT.XX.nn
Quy định	QĐ.XX.nn
Hướng dẫn	HD.XX.nn
Biểu mẫu	BM.XX.nn.mm

Trong đó:

- **nn** là số thứ tự tài liệu được ban hành bởi Phòng, Đội soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau.
- **mm** là ký hiệu của biểu mẫu trong một Quy trình.
- **XX** là ký hiệu của lĩnh vực chuyên môn soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

Phòng/ Đội	Ký hiệu
Văn phòng	VP
Tổ chức cán bộ	TCCB
Nghiệp vụ hải quan	NV
Phức tập và Kiểm tra Sau thông quan	PT&STQ
Tổng hợp	TH
Quản lý rủi ro	QLRR
Công nghệ thông tin	CNTT

*** Ngày ban hành tài liệu:**

Ngày ban hành tài liệu được quy ước: xx/yy/zz.

Trong đó:

- **xx:** là ngày ban hành tài liệu (các ngày nhỏ hơn 10 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- **xy:** là tháng ban hành tài liệu.
- **zz:** năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

Ví dụ :

- 09/01/2019: ban hành ngày 09 tháng 01 năm 2019.

5.1.3 Viết mới và sửa đổi tài liệu:

- Các bộ phận, đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) phải báo cáo lãnh đạo cơ quan xem xét để phân công người soạn thảo và phê duyệt ban hành.

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

- Người được phân công thu thập thông tin, nghiên cứu tình hình thực tế để soạn thảo tài liệu và nộp lại Ban ISO trong thời gian quy định.

- Trong trường hợp cần thiết, tài liệu sẽ được người viết, sửa chuyển đến những bộ phận có liên quan để lấy ý kiến đóng góp hoặc phối hợp thực hiện.

- Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang Sửa đổi tài liệu. Khi ban hành mới thì các phiếu này sẽ được hủy bỏ, và nội dung ghi ở trang Sửa đổi tài liệu cũng được xóa bỏ.

5.1.4 Phân phối tài liệu:

- Tài liệu kiểm soát thuộc HTQLCL do Bộ phận, phòng ban có chức năng chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối có thể bằng bản giấy hoặc bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc pdf,...).

- Tài liệu được khi phân phối cho các cá nhân, đơn vị có liên quan được quản lý theo các quy định về quản lý hồ sơ tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.

5.1.5 Kiểm soát tài liệu bên ngoài:

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của cơ quan bao gồm: các tiêu chuẩn (Việt Nam, quốc tế, khu vực...), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy sẽ được kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành.

- Đối với các tài liệu download từ internet về thì Trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự.

- Đối với các tài liệu download từ internet về, yêu cầu cán bộ phải để tại các Forder quy định.

5.2 Kiểm soát hồ sơ:

- Hồ sơ HTQLCL của cơ quan bao gồm:

- + Hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.
- + Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo.
- + Hồ sơ về việc giải quyết rủi ro và cơ hội.
- + Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính.
- + Hồ sơ liên quan đến các hoạt động khắc phục, cải tiến.
- + Hồ sơ liên quan đến đào tạo, năng lực.
- + Hồ sơ về quản lý tài sản, trang thiết bị.
- + Hồ sơ về giải quyết đầu ra không phù hợp.
- + Hồ sơ về giải quyết các khiếu nại, tố cáo.
- + Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.

- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.HD.01.01, hồ sơ chất lượng của các Phòng, ban chuyên môn do Trưởng đơn vị thiết lập và kiểm soát.

- Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.

- Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra.

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

- Hồ sơ phải đảm bảo tính đồng nhất về phương pháp sắp xếp, nhãn mác cặp, phai, mẫu mã cặp, phải phân định loại hồ sơ, bộ phận quản lý.

- Hồ sơ sau khi hết hạn lưu phải được hủy hoặc chuyển về kho lưu trữ. Trình tự hủy hồ sơ, nhất là hồ sơ tài chính phải theo quy định của pháp luật.

- Thời gian lưu hồ sơ theo quy định của từng ngành, lĩnh vực về thời hạn lưu hồ sơ.

5.3 Yêu cầu trong quá trình sử dụng:

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập cặp hồ sơ mới.

- Khi sử dụng xong hồ sơ phải sắp xếp vào đúng vị trí đã lấy ra sử dụng, theo thứ tự.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	PL.04	Danh mục tài liệu HTQLCL
2	BM.HD.01.01	Danh mục hồ sơ

7. HỒ SƠ LƯU

ST T	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục kiểm soát tài liệu	Ban ISO	3 năm
2	Danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Theo quy định

**DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
Quy trình giải quyết TTHC			
	Tên các Quy trình giải quyết TTHC	QT...	
		QT...	
Quy trình quản lý nội bộ			
	Tên các Quy trình quản lý nội bộ	QT...	
		QT...	

DANH MỤC HỒ SƠ

[illegible]

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẢN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Hoàng Minh Thương	Nguyễn Ngọc Thắng	Nguyễn Đình Long
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Trưởng ban ISO	Trưởng ban ISO

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn cách thức nhận diện, đánh giá và giải quyết các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và các kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tại các Bộ phận chuyên môn trực thuộc cơ quan và các quá trình trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **HTQLCL**: Hệ thống quản lý chất lượng.
- **Bối cảnh của tổ chức**: là quá trình xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của cơ quan. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của cơ quan. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.
- **Bối cảnh bên trong**: là môi trường bên trong, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.
Bối cảnh bên trong của cơ quan bao gồm:
 - + Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;
 - + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu;
 - + Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (ví dụ vốn, thời gian, con người, quá trình, hệ thống và công nghệ);
 - + Các hệ thống thông tin, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (cả chính thức và không chính thức);
 - + Mọi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan;
 - + Văn hóa của cơ quan;
 - + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng;
 - + Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng.
- **Bối cảnh bên ngoài**: là môi trường bên ngoài, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

Bối cảnh bên ngoài của cơ quan bao gồm:

- + Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh, dù là quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương;
- + Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan; và
- + Môi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.

- **Bên quan tâm:** Người hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng, hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hành động.

- **Rủi ro:** tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.

+ Tác động là một sai lệch so với dự kiến (tích cực và/hoặc tiêu cực).

+ Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau (như mục tiêu tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường) và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và quá trình).

+ Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện và hệ quả tiềm ẩn hoặc sự kết hợp giữa chúng.

+ Rủi ro thường thể hiện bằng sự kết nối giữa các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra kèm theo.

+ Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, sự thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu biết hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả hoặc khả năng xảy ra của nó.

- **Cơ hội:** tác động có lợi hoặc tích cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- **Quản lý rủi ro:** các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt rủi ro.

- **Đánh giá rủi ro:** là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.

- **Nhận diện rủi ro:** Là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.

+ Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.

+ Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.

- **Phân tích rủi ro:** là quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro.

+ Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.

+ Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.

- **Mức rủi ro:** là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.

- **Giảm thiểu rủi ro:** là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết, tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Phân tích bối cảnh: Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện, xác định các rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng. Thông tin bối cảnh của bao gồm: a) Bối cảnh bên ngoài: - Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của cơ quan và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống. - Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương. - Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác hoặc trong tỉnh, địa phương mình. - Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài. b) Bối cảnh bên trong (nội bộ): - Kết quả hoạt động trong nội bộ cơ quan, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc. - Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực). - Tình hình văn hóa công sở. - Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động). - Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công). c) Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.01

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

	- Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân. - Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản, chính quyền địa phương. - Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính. - Nhu cầu, nguyện vọng của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài		
B2	Nhận diện, xác định rủi ro và cơ hội: Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng (tổ chức, cá nhân có nhu cầu), các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, Ban Lãnh đạo và các Phòng, ban, đơn vị tham mưu của cơ quan có trách nhiệm xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến: - Định hướng chiến lược; - Mục đích của HTQLCL; - Các kết quả dự kiến của HTQLCL; - Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý Nhà nước, hoạt động nội bộ của cơ quan; - Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công. Kết quả nhận diện sẽ được ghi nhận vào Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội mẫu BM.HD.02.01 và việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây: - Bản chất của rủi ro; - Nguyên nhân và tác động tiêu cực của chúng, đối với các rủi ro có tác động tích cực có thể dẫn đến cơ hội thì ghi vào mục CƠ HỘI; - Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.01
B3	Đánh giá rủi ro: Căn cứ từ kết quả xem xét nêu trên, tiến hành nhận định vấn đề tác động vào cơ quan theo BM.HD.02.01, trong đó xác định 03 mức độ rủi ro: a. Thấp: mọi thứ đều ổn định, không có bất cập	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.01

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

	hoặc tác động ảnh hưởng đến cơ quan. <u>Kết luận:</u> Không phải là rủi ro hoặc cơ hội b. Cao: có xuất hiện sự tích cực hoặc không tích cực có khả năng tác động đến cơ quan. <u>Kết luận:</u> Trường hợp tích cực là cơ hội, trường hợp không tích cực là rủi ro. c. Rất cao: có xuất hiện tác động không tích cực đáng kể, gây ảnh hưởng diện sâu, rộng và thường xuyên, tác động vào việc tuân thủ quy định pháp luật, uy tín, hình ảnh... của cơ quan. <u>Kết luận:</u> Rủi ro và cần có hành động nhanh chóng, kịp thời. Đánh giá rủi ro nhằm xác lập mức độ ưu tiên giải quyết các rủi ro quan trọng và chỉ ra các cơ hội cho việc cải tiến đối với các hoạt động hiện tại. Đánh giá rủi ro giúp thấu hiểu các rủi ro cốt lõi từ bối cảnh thực tế và kết nối tới các mục tiêu, các chiến lược và các quá trình của HTQLCL.		
B4	Giải quyết rủi ro và cơ hội Sau khi nhận định, xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan tiến hành thiết lập kế hoạch giải quyết rủi ro theo BM.HD.02.02 (đưa ra các biện pháp, đối sách phù hợp), trong đó phải làm rõ: - Những hành động cụ thể sẽ đưa ra để thực hiện giải quyết rủi ro và cơ hội. - Trách nhiệm cho từng hành động. - Thời gian thực hiện - Kết quả dự kiến sẽ đạt được. Lãnh đạo cơ quan phê duyệt kế hoạch và chỉ đạo việc thực hiện tại các phòng, đơn vị. Định kỳ (tối thiểu 01 năm/lần), triển khai đánh giá và xác nhận tính hiệu lực của kế hoạch. Trường hợp không đảm bảo đáp ứng, yêu cầu hành động khắc phục theo (HD.04).	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.02

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
2	BM.HD.02.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban ISO	3 năm
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		

BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Vấn đề/quá trình	Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội	Mục tiêu đề ra	Ghi chú
			Thấp	Cao	Rất cao				
I. Các yếu tố nội bộ									
II. Các yếu tố bên ngoài									
III. Nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm									

KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Rủi ro/ cơ hội	Biện pháp	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Hoàng Minh Thương	Nguyễn Ngọc Thắng	Nguyễn Đình Long
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Trưởng ban ISO	Trưởng ban ISO

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này quy định quá trình và phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng nhằm xác định hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Phạm vi của tài liệu này tập trung vào việc xác định tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan. Khi phát hiện các quá trình của HTQLCL không đầy đủ thông qua hoạt động đánh giá nội bộ sẽ giúp chỉ ra cơ hội để cải tiến.

Áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, kể cả định kỳ và đột xuất được tiến hành tại cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9011:2013 Hướng dẫn đánh giá Hệ thống quản lý.
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.
- HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **Đánh giá:** là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thoả thuận.

- **Chuẩn mực đánh giá:** là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là gốc so sánh.

- **Bằng chứng đánh giá:** Hồ sơ, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

- **Phát hiện khi đánh giá:** Kết quả của việc xem xét đánh giá, các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá. (Phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

- **Sự không phù hợp:** sự không đáp ứng một yêu cầu.

- **Hành động khắc phục:** Hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.

- **Xem xét:** là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Hoạch định hoạt động đánh giá - Chương trình đánh giá: Cuối quý IV của năm trước, Ban ISO thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ cho năm sau theo biểu mẫu BM.HD.03.01, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt. Cơ quan có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo. Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của HTQLCL, mỗi yêu cầu được đánh giá tối thiểu một năm 01 lần và mỗi đơn vị đầu mỗi đánh giá tối thiểu một năm 01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại. - Chỉ định thành viên đoàn đánh giá: Căn cứ vào Chương trình đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Trưởng/Phó ban chỉ đạo ISO của cơ quan ra quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ trong đó xác định trưởng đoàn đánh giá và các thành viên, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt	Thư ký ISO Trưởng Ban ISO Trưởng nhóm đánh giá	BM.HD.03.01
B2	Chuẩn bị các hoạt động đánh giá: - Kế hoạch đánh giá: Trước khi tiến hành một cuộc đánh giá cụ thể đã được xác lập trong Chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm thiết lập Kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM.HD.03.02 và thông báo cho các bộ phận được đánh giá được biết. - Phân công nhiệm vụ: Thông qua trao đổi với các thành viên trong đoàn đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá. Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và dựa năng lực của các chuyên gia đánh	Nhóm đánh giá Bộ phận được đánh giá	BM.HD.03.02 BM.HD.03.03

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

	giá. - Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần): Các chuyên gia đánh giá yêu cầu các Bộ phận được đánh giá trong phạm vi được phân công cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá nhằm: + Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá. + Xác định xem thông tin trong tài liệu có đầy đủ, thỏa đáng và cập nhật không. + Xác định xem tài liệu có bao trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá. + Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong Hệ thống quản lý của bên được đánh giá. + Sau khi xem xét tài liệu, chuyên gia đánh giá thiết lập phiếu câu hỏi theo biểu mẫu BM.HD.03.03 (nếu cần) nhằm hỗ trợ cho quá trình đánh giá hiện trường. - Chuẩn bị các tài liệu làm việc: Để phục vụ cho hoạt động ghi chép thông tin và bằng chứng, chuyên gia đánh giá cần chuẩn bị các tài liệu làm việc sau: + Kế hoạch đánh giá. + Phiếu câu hỏi. + Phiếu ghi chép đánh giá. + Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. + Báo cáo sự không phù hợp. + Báo cáo đánh giá tổng hợp		
B3	Thực hiện đánh giá: - Họp mở đầu: Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo cơ quan và Đại diện của bên được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá. - Tiến hành đánh giá: Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu sau	Nhóm đánh giá Bộ phận được đánh giá	BM.HD.03.03 BM.HD.03.04

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

	đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định của HTQLCL. Kết quả đánh giá ghi vào Phiếu đánh giá theo BM.HD.03.03. Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi hội ý trong Đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp phải có bằng chứng cụ thể. Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu Đại diện đơn vị đầu mối được đánh giá khắc phục. - Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp: Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo BM.HD.03.04. Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp. - Hợp kết thúc: Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho Lãnh đạo cơ quan. Nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp. Thống nhất kết quả đánh giá		
B4	Lập hồ sơ đánh giá: Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới Lãnh đạo cơ quan. Sau đó photocopy các Hồ sơ sự không phù hợp chuyển cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (nếu cần thiết)	Trưởng đoàn đánh giá	BM.HD.03.01 BM.HD.03.02 BM.HD.03.03 BM.HD.03.04
B5	Theo dõi hành động khắc phục: Lãnh đạo cơ quan điều hành chỉ đạo thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các Hồ sơ sự không phù hợp theo đúng quy định. Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở Hồ sơ sự không phù hợp, Lãnh đạo cơ quan cử chuyên gia đánh giá đi kiểm tra	Trưởng nhóm đánh giá Trưởng Ban ISO	

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các hoạt động khắc phục (nếu cần). Nếu các đơn vị đầu mối đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ. Nếu các đơn vị đầu mối chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải Lập hồ sơ sự không phù hợp mới. Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Ban ISO lưu trữ. Căn cứ vào kết quả đánh giá, Ban ISO có thể điều chỉnh Chương trình đánh giá năm cho phù hợp thực tế của cơ quan		
--	--	--

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.03.01	Chương trình đánh giá năm
2	BM.HD.03.02	Kế hoạch đánh giá
3	BM.HD.03.03	Phiếu đánh giá
5	BM.HD.03.04	Báo cáo đánh giá tổng hợp

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Chương trình đánh giá năm	Ban ISO	3 năm
2.	Kế hoạch đánh giá		
3.	Phiếu đánh giá		
4.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		
5.	Quyết định thành lập đoàn đánh giá (nếu có)		

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 20....

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...

Bộ Phận được đánh giá	Hoạt động được đánh giá	Thời gian											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

- Chú thích:**
- ☐ - Kế hoạch đánh giá
 - ☒ - Đánh giá hoàn thành
 - ☐ - Đánh giá đột xuất
 - ☒ - Không đánh giá được theo kế hoạch

PHÊ DUYỆT

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 20....

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian	Địa điểm đánh giá	Nội dung đánh giá	Chuyên gia đánh giá	Đại diện bên được đánh giá
Ngày				
Ngày				

Ghi chú : diễn giải Nội dung đánh giá :

4.1	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	7.1	Các nguồn lực	8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
4.2	Hiểu biết các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	7.2	Năng lực	8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL	7.3	Nhận thức	8.7	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp
4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống	7.4	Trao đổi thông tin	9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
5.2	Chính sách	7.5	Thông tin dạng văn bản	9.2	Đánh giá nội bộ
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn tổ chức	8.1	Hoạch định và kiểm soát thực hiện tác nghiệp	9.3	Xem xét của lãnh đạo
6.1	Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	8.2	Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	10	Cải tiến
6.2	MTCL và hoạch định để đạt được MTCL	8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ		
6.3	Hoạch định thay đổi	8.4	Kiểm soát các QT, SP, DV bên ngoài		

Người lập

Phê duyệt

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 20....

Địa điểm :Ngày :

Chuyên gia :Ký tên :

PH : Phù hợp; A : Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C : Khuyến nghị

Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	A/B/C

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015**

1. Ngày đánh giá:

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu ✓ tương ứng)

☒ Ban lãnh đạo	☒ Phòng ...	☒ Phòng ...	☒ Phòng ...
☒ Phòng ...	☒ Phòng ...	☒ Phòng ...	☐ Phòng ...
☒ Phòng ...	☒ Phòng ...	☒ Phòng ...	☐ Phòng ...

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của ... *tên cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN...* so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

ĐIỀU KHOẢN	BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ					
	Ban LĐ	Phòng ...	Phòng ...	Phòng ...	Phòng ...	Phòng ...
4.1						
4.2						
4.3						
4.4						
5.2						
5.3						
6.1						
6.2						
6.3						
7.1.						
7.2						
7.5						
8.2						

8.4						
8.5						
8.6						
8.7						
9.1						
9.2						
9.3						
10.2						
Tổng						

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

1. Hoạch định hệ thống:

.....

.....

2. Trách nhiệm lãnh đạo:

.....

.....

3. Nguồn lực:

.....

.....

6.2 Những tồn tại

.....

.....

6.3 Khuyến nghị cải tiến:

.....

.....

6.4 Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:

.....

.....

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 20...

Trưởng đoàn đánh giá

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Hoàng Minh Thương	Nguyễn Ngọc Thắng	Nguyễn Đình Long
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Trưởng ban ISO	Trưởng ban ISO

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công, công việc nội bộ không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính, công việc nội bộ cho tổ chức, công dân.

Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, điều tra, và sửa chữa những sự không phù hợp liên quan đến dịch vụ, các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với tất cả các đơn vị, phòng, ban thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

- Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu. Mục 8.7 và 10.2.

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

- HD.02 Hướng dẫn kiểm soát rủi ro và cơ hội.

- HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **Quá trình:** Tập hợp các hoạt động tương quan hoặc tương tác với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

- **Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng một yêu cầu.

- **Sự khắc phục:** Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.

- **Hành động khắc phục:** là công việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.

- **Thực hiện đề xuất cải tiến:** là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.

- **CAR:** Corrective Action Request - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục.

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Yêu cầu HDKP Những thông tin sử dụng trong hành động khắc phục - cải tiến: - Các hoạt động chức năng không phù hợp. - Xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng. - Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá. - Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra. - Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng. - Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng. - Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng. - Các hồ sơ có liên quan của hệ thống quản lý chất lượng. - Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó. - Các thông tin các bên có liên quan khác (Cải tiến). Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến)		

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

B2	Mở phiếu yêu cầu HĐKP Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo trường đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục. Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Trưởng các đơn vị, Trưởng đoàn đánh giá (trong trường hợp phát hiện trường đơn vị không mở phiếu hoặc điểm không phù hợp lặp lại quá 02 lần) có trách nhiệm xem xét mở <i>“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”</i>, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.HD.04.01 và báo cáo Lãnh đạo cơ quan. <i>Hành động khắc phục được thực hiện khi:</i> + Có dấu hiệu, hiện tượng các sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của cơ quan, không đáp ứng chính sách chất lượng. + Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại. + Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn. + Khi các hồ sơ sự không phù hợp được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung không phù hợp tại cùng đơn vị được đánh giá. + Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL. + Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng	Lãnh đạo các phòng, đơn vị	BM.HD.04.01
----	--	----------------------------	-------------

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

B3	Ban ISO cơ quan xem xét: “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” BM.HD.04.01 sau khi được mở phải được Ban ISO xem xét	Ban ISO	BM.HD.04.01
B4	Phân tích yêu cầu khắc phục: Ban ISO yêu cầu các bộ phận có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến thích hợp	Ban ISO Trưởng bộ phận liên quan	BM.HD.04.01
B5	Đề ra biện pháp thực hiện hành động khắc phục: Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Ban ISO chỉ định rõ bộ phận cá nhân có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào ô thứ hai “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” BM.HD.04.01 Lãnh đạo cơ quan phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục	Ban ISO Trưởng bộ phận liên quan	BM.HD.04.01
B6	Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục: Bộ phận, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao. Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực. Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban ISO. Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” . Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo cơ quan biết	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện	BM.HD.04.01
B7	Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục Đúng thời hạn đã đề ra trong “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” Lãnh đạo cơ quan (hoặc người	Ban ISO	BM.HD.04.01

CHI CỤC HẢI QUAN KHU VỰC XI	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2025

	được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện		
B8	Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục Ban ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i>” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba. Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở Phiếu mới chuyển cho Lãnh đạo cơ quan xem xét cho ý kiến giải quyết	Ban ISO	BM.HD.04.01

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.04.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

7. HỒ SƠ CẢN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban ISO	3 năm

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 20...

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:.....

1. Đơn vị lập:

2. Nội dung:

.....
.....
.....
.....

Người mở:

3. Nguyên nhân và biện pháp

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Người thực hiện:

Duyệt

5. Thời gian hoàn thành:

6. Kết quả thực hiện:

.....
.....
.....
.....

Đạt: ☐ Không đạt: ☐

Số phiếu mới:

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra: