

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH

VŨ NGUYÊN THẢO

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN
KHÁNH HÒA ĐẾN NĂM 2020

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Tp. Hồ Chí Minh – Năm 2016

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

VŨ NGUYÊN THẢO

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN
KHÁNH HÒA ĐẾN NĂM 2020**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

(Hướng nghề nghiệp)

Mã số: 60340102

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
PGS.TS. BÙI THỊ THANH**

Tp. Hồ Chí Minh – Năm 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn thạc sĩ kinh tế **“Nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020”** là kết quả nghiên cứu của cá nhân tôi, do tôi tự thực hiện và trình bày, dưới sự hướng dẫn của PGS.TS Bùi Thị Thanh. Các số liệu trong bài là trung thực, tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực của đề tài nghiên cứu này.

Tp. Hồ Chí Minh, ngày/...../2016
Tác giả luận văn

Vũ Nguyên Thảo

MỤC LỤC

Trang

TRANG PHỤ BÌA

LỜI CAM ĐOAN

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC BẢNG

DANH MỤC CÁC HÌNH

MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	4
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
4. Phương pháp nghiên cứu	4
5. Cấu trúc đề tài.....	5
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....	6
1.1 Dịch vụ và chất lượng dịch vụ	6
1.1.1 Dịch vụ	6
1.1.2 Chất lượng dịch vụ.....	7
1.2 Sự hài lòng của khách hàng.....	7
1.3 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng ..	9
1.4 Dịch vụ hải quan điện tử.....	10
1.4.1 Khái niệm.....	10
1.4.2 Vai trò của dịch vụ hải quan điện tử	12
1.4.3 Đặc điểm của dịch vụ hải quan điện tử.....	13
1.5 Một số nghiên cứu trước có liên quan	16
1.6 Đề xuất các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử của Cục Hải quan Khánh Hòa	18

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN KHÁNH HÒA	22
2.1 Giới thiệu Cục Hải quan Khánh Hòa	22
2.1.1 Sơ lược về sự hình thành và phát triển.....	22
2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức	24
2.1.2.1 Vị trí và Chức năng.....	24
2.1.2.2 Nhiệm vụ và quyền hạn	24
2.1.2.3 Cơ cấu tổ chức	26
2.1.3 Khái quát tình hình hoạt động của Cục Hải quan Khánh Hòa giai đoạn 2013-2015.....	27
2.2 Phân tích thực trạng về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa	33
2.2.1 Về yếu tố “khả năng đáp ứng”	33
2.2.2 Về yếu tố “hiểu nhu cầu khách hàng”	37
2.2.3 Về yếu tố “mức độ tin cậy”	40
2.2.4 Về yếu tố “mức độ an toàn”	45
2.2.5 Về yếu tố “hệ thống thông quan điện tử”	48
2.2.6 Về yếu tố “cải tiến phương thức quản lý”	51
2.3 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa	55
2.3.1 Những mặt đạt được.....	55
2.3.2 Những mặt còn tồn tại.....	58
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN KHÁNH HÒA ĐẾN NĂM 2020	61
3.1 Định hướng phát triển của Hải quan Việt Nam đến năm 2020	61
3.2 Mục tiêu phát triển của Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020	61
3.2.1 Mục tiêu tổng quát	61
3.2.2 Mục tiêu chủ yếu.....	62

3.3 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử	64
3.3.1 Giải pháp về “khả năng đáp ứng”	67
3.3.2 Giải pháp về “hiểu nhu cầu khách hàng”	70
3.3.3 Giải pháp về “mức độ tin cậy”	73
3.3.4 Giải pháp về “mức độ an toàn”	76
3.3.5 Giải pháp về “hệ thống thông quan điện tử”	78
3.3.6 Giải pháp về “cải tiến phương thức quản lý”	79
KẾT LUẬN	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

- TP.HCM : Thành phố Hồ Chí Minh
- VNACCS : Hệ thống thông quan hàng hóa tự động của Việt Nam (Vietnam Automated Cargo And Port Consolidated System), sử dụng để thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu.
- VCIS : Hệ thống thông tin tình báo Hải quan Việt Nam (Vietnam Customs Intelligence Information System), VCIS là hệ thống chủ yếu phục vụ nội bộ cho công tác quản lý rủi ro và giám sát nghiệp vụ của cơ quan Hải quan.
- UBND : Ủy ban nhân dân
- TPP : Hiệp định đối tác xuyên Thái Bình Dương (Trans-Pacific Partnership Agreement)
- EFA : Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis)
- TT : Thông tư
- QĐ : Quyết định
- BTC : Bộ Tài chính
- CP : Chính phủ
- TCHQ : Tổng cục Hải quan
- BNTg : Bộ Ngoại Thương
- TCCB : Tổ chức cán bộ
- NĐ : Nghị định
- KTT : Kế toán thuế
- Mã số HS : Mã số của hàng hóa xuất nhập khẩu theo Hệ thống phân loại hàng hóa do Tổ chức Hải quan thế giới phát hành có tên là “Hệ thống hài hòa mô tả và mã hóa hàng hóa” (HS – Harmonized Commodity Description and Coding System).
- CSDL : Cơ sở dữ liệu
- KTSTQ : Kiểm tra sau thông quan
- CBCC : Cán bộ công chức

DANH MỤC CÁC BẢNG

Trang

Bảng 2.1: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Khả năng đáp ứng”	36
Bảng 2.2: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Hiệu nhu cầu khách hàng” ..	40
Bảng 2.3: Kết quả thực hiện Tuyên ngôn phục vụ khách hàng của Cục Hải quan Khánh Hòa năm 2015.....	41
Bảng 2.4: Số liệu CBCC cục Hải quan Khánh Hòa giai đoạn 2013-2015.....	44
Bảng 2.5: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Mức độ tin cậy”	45
Bảng 2.6: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Mức độ an toàn”	47
Bảng 2.7: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Hệ thống thông quan điện tử”	51
Bảng 2.8: Kết quả KTSTQ giai đoạn 2013-2015.....	54
Bảng 2.9: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Cải tiến phương thức quản lý”	55
Bảng 3.1: Thứ tự ưu tiên giải quyết các vấn đề	66
Bảng 3.2: Chi tiết hội nghị truyền truyền phổ biến giáo dục pháp luật	69
Bảng 3.3: Kế hoạch cho 01 lớp đào tạo trong nội bộ.....	75

DANH MỤC CÁC HÌNH

	Trang
Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu bộ máy tổ chức Cục Hải quan Khánh Hòa.....	27
Hình 2.2: Số doanh nghiệp tham gia hải quan điện tử giai đoạn 2013 – 2015	30
Hình 2.3: Kết quả hoạt động thu ngân sách giai đoạn 2013 – 2015	31
Hình 2.4: Số lượng CBCC được cử đi đào tạo giai đoạn 2013-2015	43
Hình 2.5: Số lượng phân luồng từng loại giai đoạn 2013 – 2015	52
Hình 3.1: Ma trận định vị.....	64

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Việt Nam đã và đang trong tiến trình hội nhập sâu và rộng vào nền kinh tế quốc tế. Trước yêu cầu về hội nhập kinh tế quốc tế cấp thiết hiện nay, ngành Hải quan Việt Nam đã và đang nỗ lực triển khai các chương trình cải cách thủ tục hải quan theo hướng hiện đại hóa phù hợp với chuẩn mực hải quan hiện đại trong khu vực cũng như trên thế giới không chỉ nhằm đáp ứng các chuẩn mực với các tổ chức, khu vực, các hiệp định mà Việt Nam đã ký kết mà còn làm hài lòng khách hàng doanh nghiệp, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp thực hiện các hoạt động xuất nhập khẩu của mình. Ngành Hải quan được Đảng và Nhà nước giao nhiệm vụ là “người gác cửa quốc gia”, thực hiện quản lý nhà nước về Pháp luật Hải quan. Trong thời gian vừa qua, Hải quan Việt Nam đã tích cực thực hiện các cam kết quốc tế về tạo điều kiện thuận lợi đối với hoạt động xuất nhập khẩu, tham mưu cho Chính phủ đưa ra các chủ trương, chính sách phù hợp với thực trạng hội nhập hiện nay, triển khai các chương trình hướng tới doanh nghiệp như áp dụng tuyên ngôn phục vụ khách hàng, đưa vào áp dụng chế độ doanh nghiệp ưu tiên, chương trình “đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hoạt động hải quan”...nhằm đáp ứng với yêu cầu hiện đại hóa hải quan.

Ngày nay, nhờ sự phát triển của mạng lưới internet và công nghệ thông tin, nhiều Chính phủ trên thế giới đã chuyển đổi dịch vụ của họ từ phương thức truyền thống sang phương thức điện tử. Sử dụng mạng internet, Chính phủ có thể cung cấp các dịch vụ, thông tin của họ thuận tiện hơn và nhanh hơn so với trước đây (Mohammed và cộng sự, 2010). Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và đặc biệt là internet đã và đang tạo ra một cuộc cách mạng trong phương pháp quản lý và cách thức hoạt động của các cơ quan Hải quan trên thế giới. Các phương pháp truyền thống dựa trên việc xử lý giấy tờ được thay thế bằng phương thức xử lý các giao dịch điện tử, phương thức kiểm tra tất cả hàng hóa đã được thay thế bằng phương thức kiểm tra chọn lọc dựa trên kết quả phân tích và quản lý rủi ro. Trước sức ép phải tạo mọi điều kiện thuận lợi cho thương mại quốc tế phục vụ các tiến

trình hội nhập và phát triển kinh tế, ngành Hải quan Việt Nam đã và đang tiến hành hiện đại hóa hoạt động quản lý của mình; sự phát triển của công nghệ thông tin, mạng internet đã tạo ra cơ hội cực kỳ lớn đó là cho phép ngành Hải quan triển khai mô hình hải quan điện tử. Từ 01/01/2013, hải quan điện tử được áp dụng chính thức theo Nghị định số 87/2012/NĐ-CP của Chính phủ đã được dư luận đánh giá cao về chất lượng cũng như những tiện ích mang lại khi sử dụng. Với doanh nghiệp, khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử thì thời gian thông quan hàng hóa nhanh chóng, thủ tục giấy tờ được bỏ bớt, giúp giảm bớt chi phí đi lại cũng như một số chi phí khác, tăng doanh thu, lợi nhuận. Với cơ quan Hải quan, thực hiện hải quan điện tử đã nâng cao hiệu quả quản lý, giảm thiểu được một số thủ tục hành chính rườm rà, gia tăng tính minh bạch và hiệu quả trong công tác quản lý. Nhiều nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng chìa khóa quyết định sự thành công hay thất bại của Chính phủ điện tử là ở chất lượng dịch vụ điện tử. Việc áp dụng hải quan điện tử có đáp ứng ứng như mong muốn của Chính phủ và lãnh đạo ngành Hải quan hay không, có làm doanh nghiệp hài lòng hay không thì phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ hải quan điện tử được cung cấp bởi cơ quan Hải quan.

Dịch vụ hải quan điện tử lần đầu được áp dụng từ đầu năm 2013, tới nay đã có nhiều đổi mới trong việc áp dụng các chương trình mới, đặc biệt là việc thay thế hệ thống khai điện tử cũ bằng hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS đã được chính thức triển khai áp dụng từ tháng 6/2014 trên cả nước. Qua một năm chính thức triển khai hệ thống mới cùng những cải tiến, ngành Hải quan cần phải nắm được quan điểm của khách hàng doanh nghiệp trong quá trình sử dụng nhằm hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử, đẩy nhanh công tác cải cách hành chính theo hướng đơn giản hóa, rút ngắn thời gian thông quan, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp mà vẫn đảm bảo được hiệu quả quản lý nhà nước của mình.

Hiện nay, tại Cục Hải quan Khánh Hòa, các doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử vẫn gặp phải một số vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hải quan điện tử như trong quá trình thu nộp thuế vào ngân sách nhà nước có trường hợp người khai hải quan đã nộp thuế tại ngân hàng chưa phối hợp thu, trên

hệ thống kế toán tập trung chưa có thông tin xác nhận hoàn thành nghĩa vụ nộp thuế của tờ khai chờ thông quan, công chức khi thực hiện thủ tục hải quan không có cơ sở để xác nhận hoàn thành nghĩa vụ nộp thuế của doanh nghiệp, làm chậm thời gian thông quan hàng hóa; về vấn đề liên kết hệ thống dữ liệu giữa hải quan với các Bộ, Ban ngành khác vẫn chưa được thông suốt, nên các doanh nghiệp vẫn phải xuất trình chứng từ bản giấy để cơ quan hải quan kiểm tra, việc này làm tốn không ít thời gian của doanh nghiệp cũng như hải quan trong việc tiếp nhận, kiểm tra các chứng từ; vướng mắc trong quá trình khai báo mã số HS của hàng hóa do không thống nhất giữa doanh nghiệp và cơ quan hải quan; công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật hải quan mặc dù được tiến hành thường xuyên nhưng vẫn còn nhiều vướng mắc, chưa thống nhất trong cách hiểu văn bản dẫn tới việc thực hiện gặp nhiều khó khăn; đối với các tờ khai luồng vàng và luồng đỏ, cần có các công chức hải quan kiểm tra hồ sơ và thực tế hàng hóa, mặc dù đã cố gắng hết sức, tuy nhiên thời gian kiểm tra hồ sơ cũng như thực tế hàng hóa của cơ quan hải quan vẫn chưa đạt được hiệu quả cao nhất, do việc khó khăn trong phương tiện đi lại, do sự phối hợp giữa các bộ ban ngành chưa cao...; công tác hoàn thuế đối với các trường hợp thanh khoản cũng còn gặp nhiều vướng mắc khi thực hiện... Vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa luôn được đặt lên hàng đầu với phương châm hành động “Chuyên nghiệp – Minh bạch – Hiệu quả” và cam kết tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, coi doanh nghiệp là đối tác, là bạn đồng hành cũng phát triển. Tuy nhiên, việc nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử và sự hài lòng của khách hàng tại đơn vị hầu như chưa được thực hiện. Để đo lường chất lượng dịch vụ nói chung là việc không dễ dàng. Đối với dịch vụ hải quan điện tử, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức hải quan chỉ là một trong những tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ, còn phải kể tới mức độ cảm nhận của doanh nghiệp hay là sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ. Vì vậy, việc nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử sẽ có ý nghĩa quan trọng trong việc quyết định sự thành công của Cục Hải quan Khánh Hòa trong giai đoạn hiện nay.

Xuất phát từ tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử và thực tiễn kể trên, tác giả chọn đề tài nghiên cứu **“Nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020”**. Với đề tài nghiên cứu này, tác giả hy vọng có thể xác định các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử, từ đó làm cơ sở đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng doanh nghiệp, đáp ứng chuẩn mực hải quan hiện đại, góp phần thúc đẩy việc phát triển giao lưu thương mại quốc tế.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu nhằm đạt được các mục tiêu cơ bản như sau:

- Xác định các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử.
- Phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: chất lượng dịch vụ hải quan điện tử.

Phạm vi nghiên cứu: chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa.

Đối tượng khảo sát: là các doanh nghiệp đã và đang sử dụng dịch vụ hải quan điện tử tại cục Hải quan Khánh Hòa từ năm 2013 đến nay.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu vận dụng các phương pháp:

- Phương pháp nghiên cứu định tính: được thực hiện bằng kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung với 02 nhóm:
 - Nhóm 1: gồm 07 cán bộ, công chức đang làm việc tại Cục Hải quan Khánh Hòa.

➤ Nhóm 2: gồm 10 khách hàng là các khách hàng doanh nghiệp thường xuyên thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa.

Nhằm mục đích bổ sung, hiệu chỉnh thang đo được đề xuất trong phần cơ sở lý thuyết.

- Phương pháp nghiên cứu định lượng: được thực hiện bằng kỹ thuật phỏng vấn các doanh nghiệp đã và đang thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa thông qua bảng câu hỏi chi tiết. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0, sau khi mã hóa và làm sạch dữ liệu sẽ trải qua các phân tích: đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha; phân tích nhân tố khám phá (EFA); thống kê mô tả.
- Bên cạnh đó, tác giả tiếp tục thu thập dữ liệu thứ cấp tại cục Hải quan Khánh Hòa, từ đó sử dụng phương pháp thống kê mô tả, phương pháp tổng hợp và so sánh, thảo luận với chuyên gia để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa từ đó xác định các điểm còn tồn tại cần khắc phục và đưa ra các giải pháp.

5. Cấu trúc đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ.

Chương 2: Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa.

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1.1 Dịch vụ và chất lượng dịch vụ

1.1.1 Dịch vụ

Có nhiều cách hiểu khác nhau về dịch vụ như: theo cách truyền thống thì dịch vụ là những gì không phải nuôi trồng, không phải sản xuất. Ngoài cách hiểu truyền thống thì cách hiểu phổ biến về dịch vụ là một hoạt động mà sản phẩm của nó vô hình; nó giải quyết các mối quan hệ với khách hàng hoặc với tài sản do khách hàng sở hữu mà không có sự chuyển giao quyền sở hữu (Tạ Thị Kiều An và cộng sự, 2010).

Dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cung cấp cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ hợp tác với khách hàng (Kotler P. và Amstrong, 2004).

Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng (Zeithaml V.A và Bitner M.J, 2000).

Theo quan điểm của chuyên gia marketing Philip Kotler: dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất.

Theo tiêu chuẩn ISO 8402:1999 thì dịch vụ là kết quả tạo ra để đáp ứng yêu cầu của khách hàng bằng các hoạt động tiếp xúc giữa người cung cấp – khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung cấp.

Tóm lại, có thể hiểu dịch vụ là những hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của khách hàng. Dịch vụ bao gồm toàn bộ sự hỗ trợ mà khách hàng trông đợi, vượt ra ngoài dịch vụ cơ bản, phù hợp với giá cả, hình ảnh và uy tín có liên quan (Tạ Thị Kiều An & cộng sự, 2010).

1.1.2 Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm nhận được nhiều sự quan tâm và tranh luận trong các nghiên cứu vì những khó khăn khi định nghĩa cũng như đo lường chất lượng dịch vụ. Hiện nay có rất nhiều định nghĩa khác nhau về chất lượng dịch vụ, như:

Theo Lehtinen & Lehtinen (1982), chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh đó là quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ (Lehtinen U. & Lehtinen J.R , 1982).

Theo Groncross (1984) thì chất lượng dịch vụ là chất lượng mà khách hàng cảm nhận thông qua dịch vụ mà họ nhận được, mang tính chủ quan và được giải thích từ những đặc tính khách quan (Gronroos C., 1984).

Theo Parasuraman và cộng sự (1988), chất lượng dịch vụ là khoảng cách chênh lệch giữa sự kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của khách hàng về kết quả khi sử dụng dịch vụ.

Theo quan điểm của Kotler P. & cộng sự (2005), chất lượng dịch vụ được định nghĩa là khả năng của một dịch vụ bao gồm độ bền tổng thể, độ tin cậy, độ chính xác, sự dễ vận hành, dễ sửa chữa và các thuộc tính có giá trị khác để thực hiện các chức năng của nó.

Theo tiêu chuẩn ISO 9000:2000, dựa vào khái niệm về chất lượng sản phẩm, chúng ta có thể coi chất lượng dịch vụ là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có của dịch vụ thỏa mãn các nhu cầu, mong đợi của khách hàng và các bên có liên quan (Tạ Thị Kiều An & cộng sự, 2010).

Nhìn chung, có thể nói chất lượng dịch vụ là những gì mà khách hàng cảm nhận được sau khi sử dụng dịch vụ. Mỗi khách hàng có nhận thức và nhu cầu cá nhân là khác nhau nên cảm nhận về chất lượng dịch vụ cũng khác nhau.

1.2 Sự hài lòng của khách hàng

Theo Kotler P. (2006), sự hài lòng của khách hàng (customer satisfaction) là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của chính họ. Mức độ

hài lòng phụ thuộc sự khác biệt giữa kết quả nhận được và sự kỳ vọng, theo đó, sự hài lòng có 3 cấp độ như sau:

- Nếu kết quả thực tế thấp hơn sự kỳ vọng thì khách hàng không hài lòng.
- Nếu kết quả thực tế tương xứng với sự kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng.
- Nếu kết quả thực tế cao hơn sự kỳ vọng thì khách hàng rất hài lòng.

Sự kỳ vọng của khách hàng được hình thành từ kinh nghiệm mua sắm, từ bạn bè, đồng nghiệp và từ những thông tin của người bán và đối thủ cạnh tranh.

Theo Bachelet (1995) định nghĩa sự hài lòng của khách hàng như một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại kinh nghiệm của chính họ về một dịch vụ hay sản phẩm nào đó.

Theo Zeithamt & Bitner (2000), sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của họ về sản phẩm hoặc dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi.

Lý thuyết kỳ vọng - xác nhận của Oliver (1997), nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của các dịch vụ hay sản phẩm của một tổ chức, theo đó, sự hài lòng là sự đáp ứng và sự đánh giá của khách hàng về trạng thái mãn nguyện, nghĩa là hài lòng của khách hàng được xem như sự so sánh giữa mong đợi trước và sau khi mua một sản phẩm hoặc dịch vụ (Oliver R.L, 1997).

Có thể hiểu, sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm được sử dụng để đo lường mức độ đáp ứng của sản phẩm hoặc dịch vụ đối với sự mong đợi từ phía khách hàng. Những mong đợi của khách hàng là các thuộc tính của sản phẩm và dịch vụ đã được khách hàng định rõ cần phải đáp ứng đủ hoặc cao hơn để đạt được sự hài lòng của khách hàng.

Như vậy, có thể hiểu được sự hài lòng của khách hàng là cảm giác dễ chịu hoặc có thể thất vọng phát sinh từ việc khách hàng so sánh giữa những lợi ích thực tế của sản phẩm và những kỳ vọng của họ. Việc khách hàng hài lòng hay không sau khi mua hàng phụ thuộc vào việc họ so sánh giữa những lợi ích thực tế của sản phẩm và những kỳ vọng của họ trước khi mua.

1.3 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Thông thường, các nhà kinh doanh dịch vụ thường cho rằng chất lượng dịch vụ chính là mức độ hài lòng của khách hàng. Theo nghiên cứu của Zeithalm & Bitner (2000), sự hài lòng khách hàng chịu sự ảnh hưởng bởi cảm nhận của khách hàng đối với các nhân tố là chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm và giá cả, các nhân tố tình huống và cá nhân, trong đó chất lượng dịch vụ phản ánh nhận thức của khách hàng về các nhân tố: sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và tính hữu hình. Như vậy, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm khác nhau. Sự khác biệt giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng được thể hiện ở một số khía cạnh như sau:

- Trong khi chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần của dịch vụ thì sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm, giá cả, yếu tố cá nhân, yếu tố tình huống.
- Các đánh giá chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào việc dịch vụ được thực hiện như thế nào, còn về sự hài lòng của khách hàng lại phụ thuộc vào việc so sánh giữa các giá trị nhận được khi sử dụng dịch vụ và mong đợi của khách hàng đối với việc sử dụng dịch vụ đó.

Tuy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm khác biệt nhưng giữa chúng lại có mối liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (Parasuraman & cộng sự, 1988). Các nghiên cứu trước đây cho rằng chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ (Cronin & Taylor, 1992), lý do là vì chất lượng dịch vụ liên quan tới việc cung cấp dịch vụ còn sự hài lòng của khách hàng được đánh giá sau khi sử dụng dịch vụ đó. Nếu nhà cung cấp dịch vụ mang lại cho khách hàng những dịch vụ hoặc sản phẩm có chất lượng thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng thì bước đầu đã làm hài lòng khách hàng, muốn nâng cao sự hài lòng của khách hàng cần phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Kết quả của một số kiểm định (Cronin & Taylor, 1992; Zeithalm & Bitner, 2000) cho thấy: chất lượng dịch vụ tác động đến sự hài lòng của khách hàng, là tiền đề quan trọng và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách

hàng. Do đó, có thể nói, kết quả đo lường chất lượng dịch vụ cũng là cơ sở để đo lường mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ đó. Do đó muốn nâng cao sự hài lòng của khách hàng cần phải nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.4 Dịch vụ hải quan điện tử

1.4.1 Khái niệm

Hiện nay, ngành Hải quan nói chung và các cục Hải quan tỉnh, thành phố nói riêng đều triển khai dịch vụ hải quan điện tử góp phần vào thực hiện kế hoạch cải cách hiện đại hóa ngành Hải quan với mục tiêu đổi mới, hiện đại hóa mạnh mẽ, toàn diện các mặt, nâng cao năng lực quản lý, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động giao lưu thương mại quốc tế.

Căn cứ quy định tại Điều 3 Nghị định 08/2015/NĐ-CP ngày 21/01/2015 của Chính phủ, thì:

- Thủ tục hải quan điện tử là thủ tục hải quan trong đó việc khai, tiếp nhận, xử lý thông tin khai hải quan, trao đổi các thông tin khác theo quy định của pháp luật về thủ tục hải quan giữa các bên có liên quan thực hiện thông qua Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan.
- Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan là hệ thống do Tổng cục Hải quan quản lý cho phép cơ quan Hải quan thực hiện thủ tục hải quan điện tử, kết nối, trao đổi thông tin về hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu với các Bộ, ngành có liên quan.
- Hệ thống khai hải quan điện tử là hệ thống cho phép người khai hải quan thực hiện việc khai hải quan điện tử, tiếp nhận thông tin, kết quả phản hồi của cơ quan hải quan trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử.

Hiện nay, dịch vụ hải quan điện tử cung cấp thông tin qua cổng thông tin điện tử đạt mức độ 4 nghĩa là đạt được các chỉ tiêu cụ thể như sau:

- Tiếp nhận hồ sơ hải quan điện tử: cơ quan hải quan đã thực hiện thủ tục hải quan điện tử nhiều năm và bắt đầu từ 01/4/2014 đã thực hiện trên Hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS. Cơ quan hải quan không chỉ tiếp nhận

hồ sơ bằng phương pháp điện tử mà còn xử lý thủ tục, thông quan hàng hóa qua phương thức điện tử qua Hệ thống VNACCS/VCIS.

- Quản lý cấp giấy phép trực tuyến: trong lĩnh vực hải quan, hiện nay Tổng cục hải quan đã phối hợp với Bộ Giao thông vận tải, Bộ Công thương thực hiện cơ chế một cửa quốc gia để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính qua phương thức điện tử đối với nhiều thủ tục liên quan đến các phương tiện xuất nhập cảnh, quá cảnh, hàng hóa xuất nhập khẩu. Theo kế hoạch, cơ chế một cửa quốc gia sẽ được mở rộng đến các Bộ, ban ngành khác có liên quan trong lĩnh vực quản lý nhà nước đối với hoạt động xuất nhập khẩu.
- Quản lý thu thuế, phí, lệ phí: cơ quan hải quan đã có cơ chế phối hợp việc thu thuế, phí và lệ phí bằng phương thức điện tử với các ngân hàng thương mại, đồng thời có hệ thống kết nối với Kho bạc nhà nước. Với cơ chế phối hợp thu ngân sách nhà nước hiện nay, việc đóng tiền thuế của doanh nghiệp đã thuận lợi hơn rất nhiều, đồng thời tăng thêm độ chính xác các thông tin thu nộp thuế. Hiện nay, ngành Hải quan đã và đang thực hiện tốt công tác hiện đại hóa thu, nộp thuế điện tử với các ngân hàng thương mại, đồng thời có cơ chế phối hợp với các Bộ ban ngành có liên quan trong công tác thu ngân sách nhà nước.
- Dịch vụ tra cứu các thông tin về thuế, trạng thái hồ sơ hải quan: tại cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan (www.customs.gov.vn), cơ quan Hải quan đã hỗ trợ các doanh nghiệp tra cứu được thông tin nợ thuế, tra cứu tình trạng nộp thuế và trạng thái hồ sơ doanh nghiệp đang được hoàn thiện đưa vào sử dụng.
- Bên cạnh các dịch vụ nêu trên thì thông qua Cổng thông tin điện tử, cơ quan Hải quan cung cấp thêm nhiều dịch vụ công trực tuyến cho người dân như: đăng ký sử dụng hệ thống VNACCS/VCIS; tư vấn, hỗ trợ về chính sách, pháp luật liên quan tới ngành hải quan; phân loại hàng hóa, mã số HS, tra cứu biểu thuế; tiếp nhận thông tin doanh nghiệp; tiếp nhận thông tin vi phạm pháp luật về hải quan; cập nhật các văn bản mới của Tổng cục Hải quan cũng

như các Bộ ban ngành liên quan... Đồng thời các thông tin về dịch vụ công nêu trên đều được cập nhật thường xuyên, giúp cho doanh nghiệp, công dân kịp thời cập nhật thông tin liên quan tới chính sách pháp luật liên quan đến lĩnh vực hải quan, quy trình thủ tục hải quan, thông tin về hoạt động xuất nhập khẩu, đồng thời giải đáp các vướng mắc về chính sách và pháp luật hải quan.

1.4.2 Vai trò của dịch vụ hải quan điện tử

Đối với nền kinh tế quốc gia: chuyển đổi sang hình thức điện tử thúc đẩy mạnh mẽ việc phát triển hội nhập kinh tế quốc tế, thủ tục hải quan điện tử xóa bỏ các rào cản về địa lý, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp tiến hành thủ tục xuất nhập khẩu hàng hóa, mở rộng phát triển kinh tế, hội nhập sâu rộng kinh tế thế giới, đồng thời cũng tạo ra ưu điểm của nước ta trong quá trình giao thương với các quốc gia khác.

Đối với cơ quan hải quan: việc áp dụng thủ tục điện tử làm đơn giản hóa các thủ tục, giảm bớt số lượng thủ tục hành chính theo hướng cải cách hiện đại hóa. Đồng thời cho phép áp dụng nguyên tắc quản lý tập trung thống nhất, minh bạch, rõ ràng trong các khâu thực hiện thủ tục tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực hải quan. Việc áp dụng hải quan điện tử đã góp phần tăng năng suất làm việc cho cả cơ quan hải quan lẫn doanh nghiệp, tạo thêm điều kiện để tận dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có, giảm ách tắc hàng hóa tại các địa điểm làm thủ tục hải quan. Thêm vào đó, số thu ngân sách nhà nước từ hoạt động xuất nhập khẩu là rất lớn, khi thực hiện hải quan điện tử thì việc tính và thu thuế được thực hiện đúng thời gian quy định, đồng thời phát hiện và giải quyết được nhanh chóng đối với các khoản nợ thuế khó đòi. Thủ tục hải quan điện tử đổi mới phương thức quản lý nhà nước theo hướng hiện đại hóa, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của kinh tế đối ngoại. Hải quan Việt Nam không chỉ có chức năng thu thuế xuất nhập khẩu, đảm bảo thu đủ nguồn thu ngân sách nhà nước mà còn có vai trò quan trọng trong việc thực hiện chính sách quản lý nhà nước trên lĩnh vực xuất nhập khẩu, khuyến khích hội nhập kinh tế quốc tế, đồng thời bảo vệ sản xuất trong nước. Thực hiện thủ tục

hải quan điện tử hiện nay là xương sống của ngành Hải quan nhằm đơn giản hóa, thống nhất các chuẩn mực quốc tế, giúp ngành Hải quan thực hiện nhiệm vụ được Đảng và nhà nước giao cho một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn.

Đối với doanh nghiệp: thực hiện thủ tục hải quan điện tử giúp doanh nghiệp trong việc cắt giảm chi phí và thời gian, việc tự động hóa tại nhiều khâu nên tiết kiệm được chi phí đi lại, giảm thiểu thời gian thông quan hàng hóa, giảm chi phí lưu kho bãi, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho doanh nghiệp trong quá trình hội nhập, xóa bỏ các rào cản về địa lý quốc gia, giảm bớt các thủ tục rườm rà trong việc phải xuất trình các quyết định, công văn của các bộ ban ngành thông qua cơ chế một cửa. Bên cạnh đó, các quy định, chính sách mới có liên quan được công bố trên Cổng thông tin điện tử của ngành, mọi vướng mắc của doanh nghiệp liên quan tới hoạt động quản lý của hải quan gửi tới sẽ được cơ quan hải quan trả lời, tư vấn miễn phí. Việc thực hiện hải quan điện tử đã góp phần giúp thông tin giữa hệ thống hải quan và doanh nghiệp được phản ánh đồng bộ, thống nhất, thuận tiện trong việc tra cứu.

1.4.3 Đặc điểm của dịch vụ hải quan điện tử

Dịch vụ hải quan điện tử là một thành phần của ngành dịch vụ sử dụng các phương tiện điện tử nhằm thỏa mãn trực tiếp những nhu cầu của cá nhân, tổ chức, cộng đồng xã hội để thực hiện quyền và nghĩa vụ trong lĩnh vực hải quan. Chính vì vậy, ngoài một số đặc điểm chung của dịch vụ như tính không thể tách rời, tính không đồng nhất, tính vô hình, tính không thể lưu trữ (Tạ Thị Kiều An, 2010) thì dịch vụ hải quan điện tử có một số đặc điểm riêng như sau:

- Thứ nhất, dịch vụ hải quan điện tử được thực hiện thông qua mạng internet. Hiện nay, khi thực hiện thủ tục khai báo hải quan, người khai hải quan không cần tới trực tiếp cơ quan hải quan để làm thủ tục mà có thể ở bất kỳ đâu có kết nối mạng internet và máy tính có cài đặt phần mềm khai báo hải quan điện tử để tiến hành khai báo và gửi dữ liệu khai báo tới cơ quan hải quan. Người khai hải quan và công chức hải quan không cần thiết phải tiếp xúc trực tiếp khi thực hiện các thủ tục hải quan mà chỉ cần thông qua hệ thống thông quan tự động để truyền và nhận dữ liệu khai hải quan. Đối với hàng hóa thuộc luồng xanh thì doanh nghiệp chỉ cần tiếp xúc

công chức hải quan ở khâu đóng dấu hoàn thành thủ tục, còn đối với luồng vàng và luồng đỏ thì thủ tục cũng đơn giản hơn so với hải quan truyền thống. So với hệ thống khai báo điện tử đã được áp dụng, hệ thống VNACCS/VCIS mới tập trung cả 03 khâu: khâu trước, trong và sau thông quan, tạo thuận lợi hơn rất nhiều so với trước đây nhờ có thêm chức năng tăng cường kết nối với các Bộ, Ngành bằng cách áp dụng Cơ chế một cửa (Single Window). Theo thiết kế, hệ thống VNACCS có sự kết nối với các Bộ, Ngành, Cơ quan Hải quan sẽ gửi thông tin liên quan đến việc xin cấp phép của các cơ quan chuyên ngành. Kết quả xử lý cấp phép sẽ được thực hiện thông qua hệ thống.

- Thứ hai, mức độ tin cậy và an toàn của dịch vụ hải quan điện tử cao hơn so với phương thức truyền thống bằng giấy. Khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử, người khai hải quan phải đăng ký sử dụng chữ ký số và đăng ký người sử dụng hệ thống VNACCS/VCIS với cơ quan hải quan, chịu trách nhiệm bảo quản về tài khoản của mình khi sử dụng để khai báo hải quan, đảm bảo được tính an toàn, bảo mật cao hơn so với sử dụng phương thức khai giấy trước đây. Đồng thời hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan là hệ thống do Tổng cục Hải quan quản lý tập trung và thống nhất, tất cả các xử lý đều được hệ thống lưu lại cụ thể chính xác ngày giờ và người thực hiện. Bên cạnh đó Tổng cục Hải quan đã triển khai tích cực, đồng bộ về trang thiết bị, công nghệ thông tin, phần mềm quản lý, mua sắm, lắp đặt các trang thiết bị hiện đại phục vụ công tác kiểm tra, giám sát Hải quan.

- Thứ ba, các hoạt động liên quan tới dịch vụ hải quan điện tử hoạt động liên tục, không nghỉ thông qua Hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS hoạt động 24/7 liên tục, vì vậy doanh nghiệp có thể tiến hành khai báo hải quan bất kỳ lúc nào có nhu cầu, tại bất kỳ nơi nào. Bên cạnh đó, Tổng cục Hải quan đã xây dựng Trung tâm chỉ huy tập trung, trung tâm dữ liệu tích hợp tập trung đặt tại cơ quan Tổng cục và 9 trung tâm dữ liệu vệ tinh tại 9 cục Hải quan tỉnh, thành phố, xây dựng được Trung tâm đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế Tier 3 đảm bảo vận hành thông suốt và đảm bảo an toàn cho tất cả các hệ thống Công nghệ thông tin hải quan trên nền tảng công nghệ hiện đại theo chuẩn mực quốc tế.

- Thứ tư, khi sử dụng dịch vụ hải quan điện tử thì thời gian thông quan hàng hóa nhanh chóng và đạt hiệu quả cao, đáp ứng nhu cầu khai báo của doanh nghiệp. Việc triển khai Hệ thống VNACCS/VCIS đã giúp cắt giảm thời gian thực hiện ở tất cả các khâu cơ bản trong quá trình làm thủ tục hải quan, nhất là ở khâu khai báo và xử lý tờ khai. Hiện nay, thời gian tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin khai báo chỉ từ 1 – 3 giây. Đối với hàng luồng xanh (miễn kiểm tra hồ sơ giấy và miễn kiểm tra thực tế hàng hóa), thời gian thông quan cũng chỉ từ 1 – 3 giây. Hay như ở khâu nộp thuế, Tổng cục Hải quan đã triển khai phối hợp với 17 ngân hàng thương mại và kết nối online với Kho bạc Nhà nước để thực hiện hình thức thanh toán điện tử qua ngân hàng. Nhờ đó chỉ trong vòng 15 phút sau khi doanh nghiệp nộp tiền tại Kho bạc Nhà nước, thông tin nộp tiền sẽ có tại cổng của Hải quan và lập tức được thanh khoản, trừ nợ thuế và thông quan hàng hóa. Ưu điểm nổi bật này của Hệ thống VNACCS/VCIS đã được cộng đồng doanh nghiệp đánh giá rất cao, vì nó giúp việc thu nộp thuế nhanh chóng, minh bạch, giảm thiểu tình trạng cưỡng thuế không chính xác, cũng như rút ngắn thời gian thông quan của doanh nghiệp.

- Cuối cùng, dịch vụ hải quan điện tử đã cải tiến phương thức quản lý từ truyền thống sang điện tử. Các chứng từ khai kèm tờ khai hải quan hiện nay có thể ở dạng văn bản hoặc điện tử. Hệ thống thông quan điện tử hiện nay đã kết nối với một số bộ ngành có liên quan nên việc cập nhật các văn bản giấy tờ được thực hiện nhanh chóng. Việc chia sẻ thông tin, dữ liệu với các Bộ, ngành có liên quan được thực hiện thông qua hệ thống trao đổi dữ liệu điện tử. Việc triển khai VNACCS/VCIS tạo nên cầu nối thúc đẩy sự vào cuộc của các Bộ, Ngành liên quan nhằm cắt giảm tối đa thời gian làm thủ tục xuất nhập khẩu cho doanh nghiệp, tạo ra sức cạnh tranh lớn cho doanh nghiệp Việt Nam, đồng thời đây sẽ là động lực thúc đẩy quá trình cải cách thủ tục hành chính của các cơ quan quản lý nhà nước, nhằm hướng tới một Chính phủ điện tử.

1.5 Một số nghiên cứu trước có liên quan

❖ Nghiên cứu của Mohammed và cộng sự (2010)

Nghiên cứu của Mohammed và cộng sự (2010) “Công cụ đo lường chất lượng dịch vụ của chính phủ điện tử” đã dựa trên thang đo SERVQUAL của Parasuraman (1988) và các bài nghiên cứu khác để xây dựng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ chính phủ điện tử. Theo đó, nghiên cứu của Mohammed và cộng sự đưa ra mô hình gồm 7 thành phần của chất lượng dịch vụ, cụ thể như sau:

- Thiết kế của Website (Website design): Chất lượng thiết kế của Website rất quan trọng đối với người sử dụng dịch vụ chính phủ điện tử. Vì nó là giao diện kết nối với người sử dụng và người cung cấp dịch vụ. Thiết kế của Website bao gồm chức năng kỹ thuật và bề mặt của Website.
- Tin cậy (Reliability): khả năng mà dịch vụ công được chính phủ cam kết cung cấp qua Website được thực hiện đúng hẹn và chính xác, như: cam kết gửi thư điện tử, gọi điện thoại, cung cấp đúng dịch vụ và mức phí, có thông báo cho khách hàng khi dịch vụ được cung cấp.
- Khả năng đáp ứng (Responsiveness): khả năng dịch vụ công do chính phủ cung cấp qua website phục vụ công dân một cách nhanh chóng, kịp thời, đúng hạn.
- An toàn (Security/Privacy): mức độ an toàn và bảo vệ thông tin của công dân khi sử dụng dịch vụ công của Chính phủ.
- Hiểu biết khách hàng (Personalization): là mức độ cung cấp của chính phủ đáp ứng được nhu cầu của công dân như phương thức thanh toán, quy trình dịch vụ.
- Thông tin (Information): Các thông tin được cung cấp qua dịch vụ trực tuyến của Chính phủ phải chính xác và dễ hiểu. Theo Ramous, trong môi trường trực tuyến, yếu tố thông tin vô cùng quan trọng đối với công dân trong việc ra các quyết định.
- Mức độ dễ sử dụng (Easy to use): liên quan đến mức độ dễ sử dụng của website và khả năng tìm kiếm thông tin.

❖ **Nghiên cứu của Mbulwa, Christine M. (2012)**

Mbulwa, Christine M. (2012) đã xây dựng mô hình đánh giá chất lượng giao trả của dịch vụ công trực tuyến tại Kenya đã đưa ra các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ công trực tuyến bao gồm các yếu tố: an toàn, khả năng truy cập, dễ dàng sử dụng, tính toàn diện, thiết kế lại, mức độ phủ sóng và sự tích hợp. Phương pháp chính sử dụng trong nghiên cứu là phương pháp thăm dò để thu thập được các thông tin sâu rộng về chất lượng các dịch vụ điện tử của chính phủ từ các đối tượng khác nhau.

❖ **Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thu Huyền (2014)**

Hiện nay có rất nhiều nghiên cứu cho rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm khác biệt (Zeithaml & Biner, 2000) nhưng giữa chúng lại có mối quan hệ nhân quả với nhau, theo đó cho rằng chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ (Cronin & Taylor, 1992), lý do là vì chất lượng dịch vụ liên quan tới việc cung cấp dịch vụ còn sự hài lòng của khách hàng được đánh giá sau khi sử dụng dịch vụ đó.

Nguyễn Thị Thu Huyền (2014) đã nghiên cứu về sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan TP.HCM. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp xuất nhập khẩu đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan TP.HCM như sau:

- Hệ thống khai báo hải quan điện tử gồm: phần mềm, đường truyền.
- Mức độ tin cậy: yếu tố thể hiện khả năng mà thủ tục hải quan điện tử được thực hiện đúng và chính xác.
- Mức độ đáp ứng: yếu tố liên quan đến khả năng giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách nhanh chóng, kịp thời, đúng hạn không chậm trễ.
- Mức độ an toàn: yếu tố thể hiện mức độ an toàn cho doanh nghiệp khi thực hiện khai báo hải quan điện tử.
- Hiểu nhu cầu doanh nghiệp: mức độ mà thủ tục hải quan điện tử cung cấp những tiện ích phù hợp nhu cầu của doanh nghiệp

- Cải tiến phương thức quản lý: yếu tố cải cách các hoạt động nghiệp vụ theo xu hướng hiện đại nhằm giải quyết thủ tục nhanh gọn và hiệu quả.

Nhìn chung, các nghiên cứu nêu trên về cơ bản đều dựa trên thang đo SERVQUAL (Parasuraman & cộng sự, 1988), nhưng tùy theo từng lĩnh vực dịch vụ mà có sự điều chỉnh đồng thời bổ sung yếu tố cho phù hợp.

1.6 Đề xuất các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử của Cục Hải quan Khánh Hòa

Trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ, các nghiên cứu trước có liên quan, tác giả kế thừa công trình nghiên cứu của Mohmmmed & cộng sự (2010) và của Nguyễn Thị Thu Huyền (2014), đề xuất các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa gồm 6 yếu tố: khả năng đáp ứng, hiệu nhu cầu khách hàng, mức độ tin cậy, mức độ an toàn, hệ thống thông quan điện tử và cải tiến phương thức quản lý. Trong đó:

- *Khả năng đáp ứng*: liên quan đến việc giải quyết nhanh chóng thủ tục hải quan điện tử đúng hạn, không gây chậm trễ. Khả năng giải quyết thủ tục hải quan điện tử có liên quan đến các công chức hải quan, người trực tiếp thực hiện các thủ tục hải quan, do vậy thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử, năng lực trình độ chuyên môn nghiệp vụ là nguyên nhân chính dẫn tới sự hài lòng của doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục.
- *Hiệu nhu cầu khách hàng*: mức độ mà thủ tục hải quan điện tử cung cấp những tiện ích phù hợp với nhu cầu của khách hàng doanh nghiệp. Một dịch vụ thỏa mãn được nhiều yêu cầu của khách hàng thì dễ dàng đạt được sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ đó. Vì vậy, hiệu nhu cầu doanh nghiệp là yếu tố quan trọng để có thể đánh giá được mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ. Khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử, doanh nghiệp đã bãi bỏ được khá nhiều thủ tục hành chính rắc rối làm kéo dài thời gian làm việc của mình, thông qua hệ thống thông quan điện tử VNACCS, doanh nghiệp từ bất cứ nơi nào chỉ cần kết nối được mạng internet đã tiến hành được việc khai báo thủ tục hải quan mà không cần tới trực tiếp cơ quan

hải quan để thực hiện, tiết kiệm chi phí đồng thời giúp doanh nghiệp chủ động sắp xếp các công việc khác liên quan. Ngoài việc tiến hành thủ tục nhanh chóng thì hệ thống thông quan điện tử cũng như cổng thông tin điện tử của cơ quan hải quan đã đáp ứng khá nhiều nhu cầu của doanh nghiệp trong quá trình thực hiện khai báo điện tử của mình.

- *Mức độ tin cậy*: liên quan đến việc thủ tục hải quan điện tử được thực hiện đúng và chính xác. Dịch vụ hải quan điện tử được thực hiện thông qua hệ thống điện tử nhanh hơn so với thủ tục truyền thống, thủ tục và hồ sơ được đơn giản hóa, việc phản hồi của cơ quan hải quan trong trường hợp khai báo của doanh nghiệp chưa chính xác được giải quyết nhanh chóng.
- *Mức độ an toàn*: thể hiện mức độ an toàn cho doanh nghiệp khi tiến hành các thủ tục hải quan điện tử. Ngày nay, với sự phát triển của khoa học công nghệ, mạng internet, thì các vụ việc liên quan tới ăn cắp thông tin trên mạng diễn ra khá phổ biến. Chính vì vậy, khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử, các doanh nghiệp rất coi trọng tính an toàn, bảo mật đối với các dữ liệu của mình. Việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử thông qua hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS đòi hỏi doanh nghiệp phải nhập các thông tin cần thiết có liên quan vào máy tính như chữ ký số, mã số thuế, số lượng hàng hóa, giá cả và một số thông tin khác có liên quan tới việc kinh doanh của doanh nghiệp. Việc khai báo thông qua mạng này khiến nhiều doanh nghiệp lo lắng rằng bí mật kinh doanh của mình có quá nhiều người biết sẽ ảnh hưởng không tốt, đồng thời việc lưu trữ hồ sơ khai báo trên máy tính cũng gặp nhiều khó khăn nếu như hệ thống máy tính gặp sự cố.
- *Hệ thống thông quan điện tử*: hệ thống phần mềm, đường truyền mạng. Khi tiến hành thủ tục hải quan điện tử thông qua hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS, doanh nghiệp phải trang bị các thiết bị máy tính có kết nối internet đồng thời có cài đặt phần mềm đầu cuối để thực hiện khai báo thông tin từ khai đến hệ thống. Hệ thống VNACCS/VCIS là hệ thống thông quan hàng hóa điện tử của Việt Nam, sử dụng cho mục đích thông quan hàng hóa

xuất nhập khẩu. Chất lượng truyền và nhận tín hiệu của hệ thống và tốc độ đường truyền xử lý dữ liệu phục vụ việc thực hiện thủ tục hải quan đóng vai trò quan trọng trong việc làm hài lòng doanh nghiệp.

Thời gian vừa qua, do mới áp dụng hệ thống VNACCS/VCIS nên xảy ra một số lỗi, hệ thống bị trục trặc khiến người dùng không thể truyền hay nhận dữ liệu cũng như thực hiện các thao tác khai báo, đồng thời nhiều trường hợp vướng mắc về việc không khai báo được trên hệ thống, phải tiến hành khai báo thủ công bằng giấy, gây ra khá nhiều phiền phức và tốn kém cũng như kéo dài thời gian làm thủ tục cho doanh nghiệp. Ngoài ra, hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS lại là hệ thống do chính phủ Nhật Bản chuyển giao cho Hải quan Việt Nam trên nền tảng áp dụng công nghệ và kỹ thuật của hệ thống Công nghệ thông tin đang được cơ quan Hải quan Nhật Bản áp dụng, vì vậy có một số thủ tục hải quan khác biệt so với Việt Nam, gây khó khăn cho người sử dụng trong quá trình khai báo. Chính vì vậy, hệ thống VNACCS/VCIS cần được nâng cấp, bổ sung thêm một số yếu tố để phù hợp với Việt Nam cũng như về đường truyền và hệ thống xử lý dữ liệu tập trung tại Tổng cục hải quan cần được cải tiến để đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp.

- *Cải tiến phương thức quản lý:* yếu tố cải cách các hoạt động nghiệp vụ hải quan theo hướng hiện đại hóa, đơn giản hóa các thủ tục, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp. Hiện nay, ngành hải quan đã và đang áp dụng phương thức quản lý theo xu hướng cải cách hiện đại hóa hiện nay bằng việc áp dụng hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS, đồng thời tiến hành các phần mềm quản lý trực tuyến tích hợp khác, tạo điều kiện mở cửa thông thoáng cho các doanh nghiệp tiến hành các hoạt động xuất nhập khẩu, giảm thiểu kiểm tra thực tế hàng hóa giảm ùn tắc hàng hóa ở các cảng xuất nhập, tăng cường công tác kiểm tra sau thông quan nhằm đảm bảo không thất thoát số thu ngân sách của nhà nước, thông qua cổng thông tin điện tử của Tổng cục

Hải quan công khai minh bạch rõ ràng các thủ tục hành chính mà ngành Hải quan đang thực hiện, giảm bớt một số thủ tục không còn phù hợp.

TÓM TẮT CHƯƠNG

Chương một đã trình bày một số lý thuyết cơ bản về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, dịch vụ hải quan điện tử và một số nghiên cứu trước đây về chất lượng dịch vụ. Trên cơ sở một số nghiên cứu trước có liên quan về chất lượng và sự hài lòng của khách hàng, tác giả đã đề xuất các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử bao gồm: khả năng đáp ứng, hiểu nhu cầu khách hàng, mức độ tin cậy, mức độ an toàn, hệ thống thông quan điện tử và cải tiến phương thức quản lý.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN KHÁNH HÒA

2.1 Giới thiệu Cục Hải quan Khánh Hòa

2.1.1 Sơ lược về sự hình thành và phát triển

Khánh Hòa là một tỉnh duyên hải Nam Trung Bộ có diện tích tự nhiên 5.217,6 km², bờ biển kéo dài từ Mũi Đại Lãnh tới cuối vịnh Cam Ranh có chiều dài khoảng 385 km; phía Nam là vịnh Cam Ranh có vị trí hết sức quan trọng về quốc phòng an ninh và phát triển kinh tế. Sân bay quốc tế Cam Ranh nằm ở trung tâm bán đảo Cam Ranh, là một trong số ít sân bay có đường băng lớn và dài ở Việt Nam hiện nay. Đồng thời có cảng Cam Ranh – một trong những cảng thương mại quan trọng trong hệ thống cảng biển của vùng Nam Trung Bộ, phía Bắc có vịnh Vân Phong, nơi hội đủ những điều kiện thiên nhiên lý tưởng để phát triển thành cảng nước sâu quốc tế, nên rất thuận lợi cho vận tải viễn dương và dịch vụ đường thủy. Chính những điều kiện địa lý tự nhiên đã tạo cho Khánh Hòa nhiều tiềm năng, thuận lợi để phát triển kinh tế, nhất là những lĩnh vực mũi nhọn như dịch vụ, du lịch, cảng biển và công nghiệp.

Sau ngày miền Nam hoàn toàn giải phóng (30/04/1975), nhằm tạo điều kiện cho việc xuất nhập khẩu hàng hóa, phát triển kinh tế ở khu vực miền Trung, Đảng và Nhà nước ta cho phép các tàu buôn nước ngoài vào các cảng Đà Nẵng, Quy Nhơn, Nha Trang. Trước tình hình phát triển kinh tế đất nước, để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ quản lý về hải quan, Chi cục Hải quan Liên tỉnh bao gồm Nghĩa Bình, Phú Khánh, Đắk Lắk, Gia Lai – Kon Tum được thành lập theo Quyết định số 452/BNTg – TCCB ngày 11/07/1983 của Bộ trưởng Bộ Ngoại Thương và đặt trụ sở Chi cục tại Thành phố Nha Trang, tỉnh Phú Khánh. Đây chính là tiền thân của Cục Hải quan Khánh Hòa ngày nay.

Ngày 02/8/1985, Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan ban hành Quyết định số 100/TCHQ-TCCB về việc đổi tên Chi cục Hải quan Liên tỉnh thành Hải quan tỉnh Phú Khánh và dựa trên cơ sở bộ máy Chi cục Hải quan Liên tỉnh tách Hải quan

cửa khẩu cảng Quy Nhơn tỉnh Nghĩa Bình và Hải quan cửa khẩu đường 19 tỉnh Gia Lai – Kon Tum.

Trước tình hình phát triển kinh tế của đất nước, ngày 01/7/1989, Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa VIII, đã tách tỉnh Phú Khánh thành 2 tỉnh Phú Yên và Khánh Hòa. Nhằm tạo thuận lợi trong quan hệ giao dịch công tác và phù hợp với tên gọi của tỉnh, Tổng cục Hải quan ban hành Quyết định số 171/TCHQ-TCCB ngày 18/4/1990 đổi tên Hải quan tỉnh Phú Khánh thành Hải quan Khánh Hòa.

Năm 2009, hoạt động xuất nhập khẩu trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận đã có những bước phát triển sôi động với 2 khu công nghiệp, 3 cụm công nghiệp, nhiều doanh nghiệp thường xuyên phát sinh hoạt động xuất, nhập khẩu hàng hóa, kim ngạch hàng năm đạt trên 150 triệu USD. Trước tình hình thực tế nêu trên, nhằm thúc đẩy đầu tư, đẩy mạnh hoạt động xuất nhập khẩu và tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận, theo đề nghị của UBND tỉnh Ninh Thuận và Cục Hải quan Khánh Hòa. Bộ trưởng Bộ Tài chính đã ban hành Quyết định số 2080/QĐ-BTC ngày 31/8/2009 về việc thành lập Chi cục Hải quan Ninh Thuận – đơn vị trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa.

Năm 2015, trước tình hình cảng hàng không quốc tế Cam Ranh mở rất nhiều các chuyến bay quốc tế, tần suất các chuyến bay xuất nhập cảnh tăng cao, tuy nhiên lực lượng đội ngũ hải quan sân bay lúc này đang đảm nhiệm vẫn còn ít so với khối lượng công việc và chưa đáp ứng với yêu cầu công tác quản lý hải quan, chưa thực hiện được nhiệm vụ tuần tra, kiểm soát, ngăn chặn các hoạt động vận chuyển, buôn bán hàng hóa trái phép, các chất ma túy qua sân bay, cũng như việc làm thủ tục hàng hóa xuất nhập khẩu và các khâu nghiệp vụ khác. Chính vì thế ngày 17/6/2015, Bộ Tài chính đã có Quyết định số 1128/QĐ-BTC cho phép thành lập chi cục Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế Cam Ranh trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa.

Từ khi thành lập và đi vào hoạt động cho đến thời điểm hiện nay đã được hơn 30 năm, Cục Hải quan Khánh Hòa đã từng bước đạt được những thành tựu

đáng kể trong công tác quản lý nhà nước về Hải quan, nhận được những phần thưởng cao quý như Huân chương lao động Hạng Ba, Cờ thi đua của Chính phủ, bằng khen của Bộ Tài chính, bằng khen của UBND tỉnh và nhiều bằng khen, giấy khen của Tổng cục Hải quan, những phần thưởng này nhằm ghi nhận những nỗ lực của tập thể cán bộ, công chức trong suốt chặng đường. Lịch sử hơn 30 năm hình thành và phát triển, Cục Hải quan tỉnh Khánh Hòa là quá trình cải cách và từng bước hiện đại hóa. Đặc biệt là trong thời kỳ đổi mới thì quá trình này càng rõ nét mạnh mẽ hơn, những thành tựu Cục Hải quan tỉnh Khánh Hòa có được ngày hôm nay thực sự là sự dày công tạo dựng của lãnh đạo các cấp, sự phối hợp chặt chẽ của các Vụ cục thuộc Tổng cục Hải quan, của các Sở ban ngành tại địa phương, cùng với những nỗ lực phấn đấu không ngừng của các thể hệ cán bộ, công chức Cục Hải quan Khánh Hòa.

2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức

2.1.2.1 Vị trí và Chức năng

Căn cứ theo Quyết định 1027/QĐ-BCT ngày 11/5/2010 của Bộ trưởng Bộ Tài chính, thì chức năng của Cục Hải quan Khánh Hòa là “tổ chức trực thuộc Tổng cục Hải quan, có chức năng giúp Tổng cục trưởng Tổng 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 Cục Hải quan theo quy định của pháp luật”.

2.1.2.2 Nhiệm vụ và quyền hạn

Nhiệm vụ và quyền hạn của Cục Hải quan tỉnh Khánh Hòa thực hiện theo Quyết định số 1027/QĐ-BTC ngày 11/5/2010 của Bộ trưởng Bộ Tài Chính, các quy định khác của pháp luật có liên quan được thể hiện cụ thể như sau:

- 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 Cục Hải quan, gồm:

- Thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, chuyển cửa khẩu, quá cảnh và phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh theo quy định của pháp luật. Thu thập, khai thác, xử lý

thông tin nghiệp vụ hải quan theo quy định của pháp luật và Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan.

- Áp dụng các biện pháp nghiệp vụ cần thiết để chủ động phòng, chống buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới trong phạm vi địa bàn hoạt động. Phối hợp thực hiện nhiệm vụ phòng, chống buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới ngoài phạm vi địa bàn hoạt động của Cục Hải quan theo quy định của pháp luật.
- Tổ chức thực hiện pháp luật về thuế và các khoản thu khác đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu. Kiểm tra sau thông quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu theo quy định của pháp luật.
- Áp dụng các biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định pháp luật.
 - Hướng dẫn, chỉ đạo, kiểm tra các Chi cục Hải quan trong việc tổ chức triển khai nhiệm vụ được giao. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách, pháp luật về hải quan theo quy định của pháp luật.
 - Xử lý vi phạm hành chính hoặc khởi tố đối với các vụ buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới theo quy định của pháp luật; giải quyết khiếu nại đối với các quyết định hành chính của các đơn vị trực thuộc và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - Kiến nghị những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung các quy định của Nhà nước về hải quan đối với hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh và chính sách thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu; các quy định của Tổng cục Hải quan về chuyên môn nghiệp vụ và quản lý nội bộ; báo cáo Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan những vướng mắc phát sinh, các vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết của Cục Hải quan.
 - Tổ chức triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ và phương pháp quản lý hải quan hiện đại vào hoạt động của Cục Hải quan.
 - 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. Tuyên truyền 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. Tuyên truyền và hướng dẫn thực hiện chính sách, pháp luật về hải quan trên địa bàn.

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

- Tổng kết, đánh giá tình hình và kết quả hoạt động của Cục Hải quan; thực hiện chế độ báo cáo theo chế độ quy định.

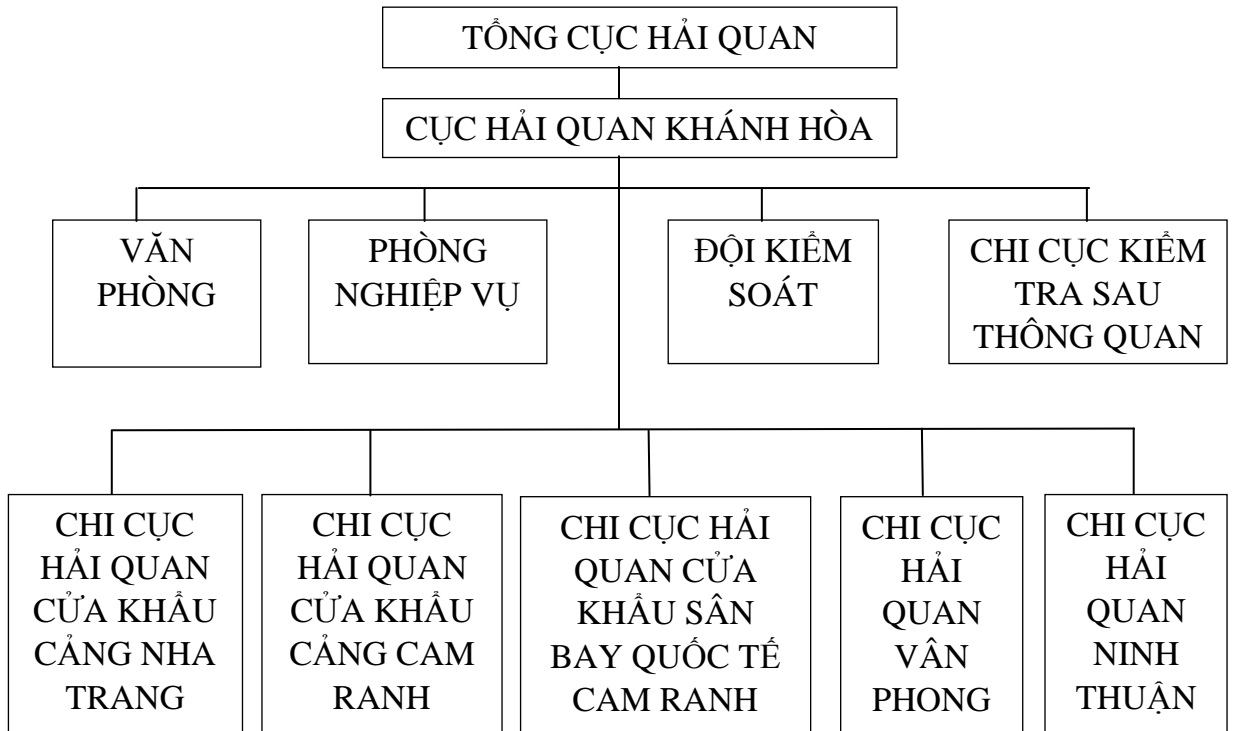
- Quản lý, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức của Cục Hải quan theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý cán bộ của Bộ Tài chính.

- Quản lý, lưu giữ hồ sơ, tài liệu, ấn chỉ thuế; quản lý, sử dụng phương tiện, trang bị kỹ thuật và kinh phí hoạt động của Cục Hải quan theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan giao và theo quy định của pháp luật.

2.1.2.3 Cơ cấu tổ chức

Trải qua nhiều thời kỳ với nhiều tính chất đặc thù công việc khác nhau, về cơ cấu tổ chức cũng như biên chế hoạt động đã có nhiều thay đổi so với trước đây. Hiện nay, bộ máy tổ chức của Cục Hải quan Khánh Hòa có 09 đơn vị thuộc và trực thuộc gồm: Văn phòng, Phòng Nghiệp vụ, Đội Kiểm soát, Chi cục Hải quan Cửa khẩu Cảng Nha Trang, Chi cục Hải quan cửa khẩu Cảng Cam Ranh, Chi cục Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế Cam Ranh, Chi cục Hải quan Vân Phong, Chi cục Hải quan Ninh Thuận và Chi cục Kiểm tra Sau thông quan; tổng biên chế hiện có 129 cán bộ, công chức cùng nhân viên hợp đồng lao động theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP ngày 17/11/2000, thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về lĩnh vực hải quan trên 02 địa bàn tỉnh Khánh Hòa và Ninh Thuận. Bộ máy lãnh đạo gồm 03 đồng chí (01 cục trưởng và 02 phó cục trưởng) cùng với các trưởng phòng, các chi cục trưởng.



Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu bộ máy tổ chức Cục Hải quan Khánh Hòa

(Nguồn: Bộ phận tổ chức cán bộ - Văn phòng)

2.1.3 Khái quát tình hình hoạt động của Cục Hải quan Khánh Hòa giai đoạn 2013-2015

Giai đoạn 2013 – 2015 tình hình kinh tế và chính trị thế giới và trong nước có những diễn biến phức tạp. Hoạt động sản xuất kinh doanh, xuất nhập khẩu hàng hóa của các doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn và giá cả các mặt hàng có nhiều biến động, đặc biệt là giá dầu giảm mạnh đã làm ảnh hưởng nguồn thu ngân sách nhà nước, tình hình biển Đông có nhiều diễn biến phức tạp, ảnh hưởng đến sự phát triển của kinh tế - xã hội cả nước nói chung và tỉnh Khánh Hòa, tỉnh Ninh Thuận nói riêng. Tại tỉnh Khánh Hòa, giá cả các mặt hàng chính như xăng dầu, nguyên phụ liệu sản xuất thuốc lá giảm mạnh; theo chính sách quản lý các mặt hàng khoáng sản thì UBND tỉnh Khánh Hòa đã dừng không cho phép xuất khẩu mặt hàng cát trắng Cam Ranh khiến số thu từ mặt hàng này giảm mạnh trong 2 năm gần đây; mặt khác, thực hiện Thông tư số 88/2013/TT-BTC ngày 08/6/2013, một số doanh nghiệp kinh doanh đầu mối xăng dầu đã thực hiện thủ tục chuyển cửa khẩu, lượng

xăng dầu chuyên đi làm thủ tục Hải quan tại các nơi khác chiếm trên 70% làm cho số thu giảm đáng kể. Tại tỉnh Ninh Thuận, UBND tỉnh đã chủ trương tạo mọi điều kiện thuận lợi để tạo điều kiện cho các tàu chở dầu có thể làm thủ tục tuy nhiên thì do vẫn còn hạn chế về cơ sở hạ tầng nên số thu thuế vẫn còn chưa được cao, bên cạnh đó, các doanh nghiệp tại tỉnh Ninh Thuận chủ yếu là các doanh nghiệp sản xuất xuất khẩu, gia công được hưởng chính sách ân hạn thuế theo quy định của Pháp luật. Trước tình hình đó Đảng và Chính phủ đã chỉ đạo các ngành, các cấp thực hiện hiệu quả các giải pháp nhằm ổn định và phục hồi nền kinh tế.

Để góp phần thực hiện chính sách ổn định kinh tế - xã hội của Chính phủ và Bộ Tài chính, Ngành Hải quan nói chung và cục Hải quan Khánh Hòa nói riêng đã và đang triển khai nhiều giải pháp để hoàn thành nhiệm vụ chính trị được giao. Căn cứ chương trình công tác của Tổng cục Hải quan, nhiệm vụ chính trị của địa phương và tình hình thực tế tại đơn vị, Cục Hải quan tỉnh Khánh Hòa đã chỉ đạo và triển khai thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm là quyết tâm triển khai thành công hệ thống hải quan điện tử. Từ ngày 26/5/2014, hệ thống VNACCS/VCIS được chính thức vận hành tại tất cả các Chi cục trực thuộc và đến nay thì hệ thống vận hành tương đối thông suốt, góp phần rút ngắn thời gian làm thủ tục xuất nhập khẩu hàng hóa của doanh nghiệp, hợp nhất thủ tục hải quan giữa thủ công và điện tử, tạo thuận lợi cho hoạt động thương mại trên địa bàn.

Đồng thời, trong năm 2015, Cục Hải quan Khánh Hòa đã ban hành một số quy trình như: quy trình về giám sát, quản lý hải quan đặc thù đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, phương tiện vận tải xuất nhập cảnh tại khu chuyên tải tạm thời tại Vịnh Vân Phong tỉnh Khánh Hòa; quy trình về giám sát, quản lý hải quan đặc thù đối với hàng hóa xuất nhập khẩu; quy trình hướng dẫn thủ tục hải quan, giám sát hải quan đối với tàu bay xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh và hành lý của khách xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh tại cảng Hàng không quốc tế Cam Ranh...Ngoài ra, Cục Hải quan Khánh Hòa đã tổ chức triển khai thực hiện Luật Hải quan năm 2014, Nghị định số 08/2015/NĐ-CP quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Hải quan về thủ tục Hải quan, kiểm tra, giám sát, kiểm soát hải quan; Thông tư số 38/2015/TT-

BTC ngày 25/3/2015 quy định về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan, thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu; Thông tư số 39/2015/TT-BTC ngày 25/3/2015 của Bộ Tài chính quy định trị giá hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu; Thông tư số 14/2015/TT-BTC ngày 30/01/2015 của Bộ Tài chính hướng dẫn về phân loại hàng hóa, phân tích để phân loại hàng hóa, phân tích để kiểm tra chất lượng, kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu; Thông tư số 42/2015/TT-BTC ngày 27/3/2015 của Bộ Tài chính quy định về thủ tục hải quan đối với phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh; Quyết định số 1966/QĐ-TCHQ ngày 10/7/2015 của Tổng cục Hải quan về việc ban hành quy trình thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu.

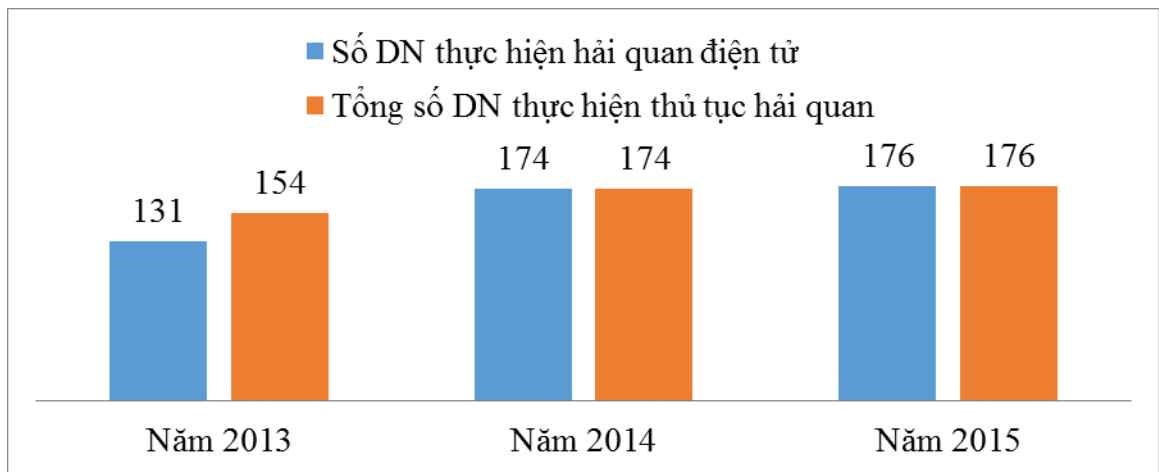
Trước tình hình có những diễn biến như vậy, với sự nỗ lực của toàn bộ cán bộ công chức ngành và dưới sự chỉ đạo của Tổng Cục Hải quan Việt Nam và chính quyền 02 tỉnh Khánh Hòa và Ninh Thuận thì Cục Hải quan Khánh Hòa đã có những hoạt động cụ thể nhằm hoàn thành mục tiêu mà Tổng Cục Hải quan ủy thác.

Thứ nhất, gần 02 năm triển khai hải quan điện tử thì hệ thống hoạt động thông suốt, rút ngắn thời gian làm thủ tục hải quan, tạo thuận lợi trong hoạt động thương mại trên địa bàn, trong năm 2015 thì có 176 doanh nghiệp xuất nhập khẩu (100%) đã thực hiện thủ tục và thông quan hàng hóa trên hệ thống thông quan điện tử VNACCS. Đồng thời, đơn vị tiếp tục duy trì và vận hành ổn định Hệ thống thông quan điện tử tàu biển (E-manifest), năm 2015 có 710 lượt tàu biển được làm thủ tục và thông quan trên hệ thống trên tổng số 880 lượt, đạt tỉ lệ 80,68%.

Thứ hai, về hoạt động đối với công tác kiểm soát hải quan và phối hợp với cơ quan hữu quan: Cục Hải quan Khánh Hòa đã tích cực, chủ động kiểm soát chặt chẽ đối với các mặt hàng nhạy cảm, có thuế suất cao cũng như các tuyến, và địa bàn trọng điểm; bám sát chỉ đạo của Tổng cục Hải quan, tổ chức triển khai các kế hoạch thu thập, xử lý thông tin nghiệp vụ cho lực lượng kiểm soát hải quan; kế hoạch thực hiện “Tháng hành động, phòng, chống ma túy”; kế hoạch tăng cường kiểm tra, kiểm soát mặt hàng xăng, dầu; quyết định ban hành Quy trình hướng dẫn thủ tục hải

quan, giám sát hải quan đối với tàu bay xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh và hành lý của khách xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh tại Cảng Hàng không quốc tế Cam Ranh... Kịp thời đấu tranh, ngăn chặn các hành vi buôn lậu ma túy, vũ khí, động vật hoang dã; kiểm soát đối với hàng cấm nhập khẩu, hàng thuộc diện nhập khẩu có điều kiện, mỹ phẩm, thuốc tân dược, thực phẩm gây nguy hại sức khỏe người tiêu dùng... Đồng thời, Cục Hải quan Khánh Hòa với vai trò là thành viên Ban chỉ đạo 389 tỉnh Khánh Hòa, đơn vị đã phối hợp với các cơ quan thành viên tham mưu, đề xuất triển khai có hiệu quả công tác chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tại địa phương.

Đơn vị tính: Doanh nghiệp



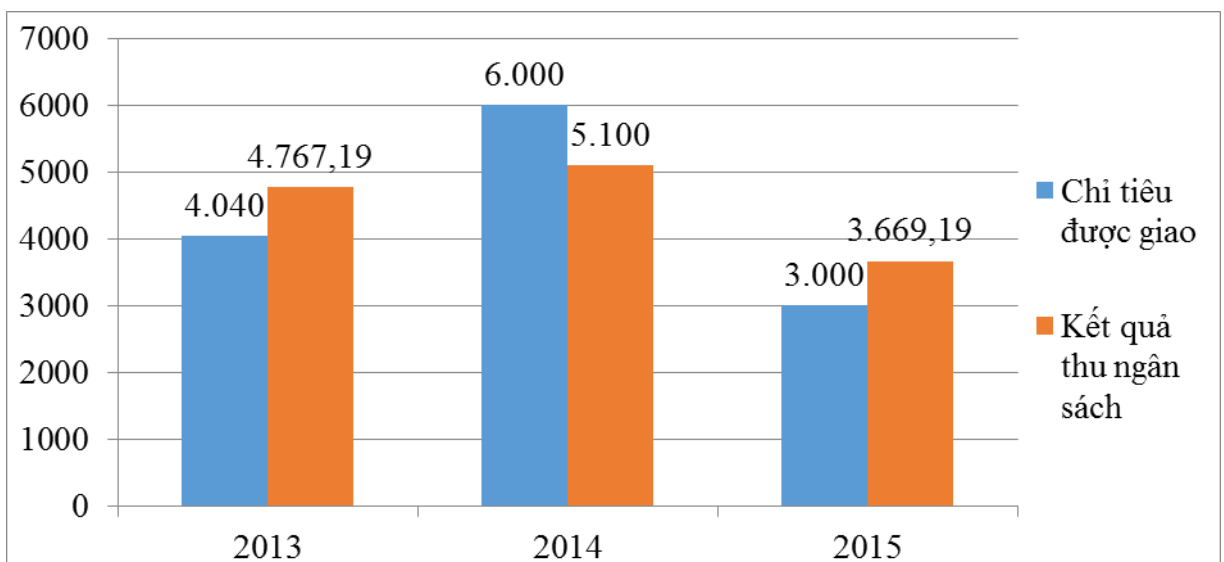
Hình 2.2: Số doanh nghiệp tham gia hải quan điện tử giai đoạn 2013 – 2015

(Nguồn: Phòng Nghiệp vụ)

Thứ ba, về hoạt động đối với công tác cải cách hành chính, hiện đại hóa hải quan: Cục Hải quan Khánh Hòa đã thực hiện kế hoạch cải cách hiện đại hóa giai đoạn 2011-2015 đã được Tổng cục trưởng Tổng cục hải quan phê duyệt tại Quyết định số 2763/QĐ-TCHQ ngày 26/12/2011 và xây dựng danh mục hiện đại hóa trọng tâm năm 2015 phù hợp với mục tiêu và lộ trình. Đồng thời, đơn vị đã triển khai thực hiện đồng bộ các quy trình nghiệp vụ theo cơ chế một cửa và tuân thủ trình tự giải quyết các bộ thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực Hải quan. Thực hiện nghiêm túc công khai các thủ tục hành chính tại các địa điểm làm thủ tục hải quan để người dân và các doanh nghiệp biết và thực hiện.

Thứ tư, về công tác thu ngân sách nhà nước: theo hình 2.3 thì nguồn thu thuế của Cục Hải quan Khánh Hòa giảm từ 4.769,19 tỷ đồng năm 2013 xuống còn 3.669,19 tỷ đồng năm 2015. Mặc dù, tổng nguồn thu ngân sách giảm nhưng Cục Hải quan Khánh Hòa vẫn đảm bảo chỉ tiêu được giao. Nguyên nhân chính giảm nguồn thu là do nguồn thu chủ yếu của đơn vị từ mặt hàng xăng, dầu nhập khẩu (chiếm 89,4 % số thu toàn Cục) trong năm 2015, giá xăng dầu liên tục giảm, thuế suất nhập khẩu giảm so với năm 2014. Mặt khác, khi thực hiện Thông tư 88/2013/TT-BTC ngày 08/6/2013 của Bộ Tài chính, một số doanh nghiệp kinh doanh dầu mỗi xăng dầu đã thực hiện thủ tục chuyển cửa khẩu với số lượng chiếm trên 70% tổng lượng xăng dầu nhập từ kho ngoại quan vào nội địa so với trước đây năm 2014 và tại thời điểm xây dựng dự toán thu ngân sách nhà nước năm 2015. Việc điều chỉnh thuế suất thuế nhập khẩu ưu đãi theo lộ trình của các Hiệp định thương mại FTA mà Việt Nam tham gia đã làm giảm thuế suất thuế nhập khẩu một số nhóm hàng nguyên phụ liệu chủ yếu như: xơ dầu lọc thuốc lá, giấy ván điều thuốc lá, giấy sấp vàng, nắp nhôm, lon nước yến... có thuế suất nhập khẩu giảm từ 5% về 0%.

Đơn vị tính: Tỷ đồng



Hình 2.3: Kết quả hoạt động thu ngân sách giai đoạn 2013 – 2015

(Nguồn: Bộ phận Thuế xuất nhập khẩu – Phòng Nghiệp vụ)

Thứ năm, về hoạt động công tác tổ chức cán bộ, đào tạo, bồi dưỡng: năm 2015, Cục Hải quan tỉnh Khánh Hòa tiếp tục thực hiện rà soát, sắp xếp lại tổ chức bộ máy và bố trí cán bộ, công chức nhằm đáp ứng tốt yêu cầu công việc. Đồng thời, Cục cũng triển khai thực hiện giai đoạn II của Quy trình xác định biên chế theo hướng dẫn của Ban Cải cách Hiện đại hóa - Tổng cục Hải quan và xây dựng Đề án về thực hiện chính sách tinh giản biên chế của Cục Hải quan tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016-2021 theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014 của Chính phủ. Cục Hải quan Khánh Hòa đã hoàn thành việc rà soát, bổ sung quy hoạch cán bộ giai đoạn 2011-2015 và quy hoạch cán bộ giai đoạn 2016-2021 theo Chỉ thị số 05/CT-BCS ngày 30/8/2013 của Ban Cán sự Đảng Bộ Tài chính và hướng dẫn của Tổng cục Hải quan, đảm bảo theo đúng quy trình, thời gian quy định. Đồng thời, tổ chức triển khai công tác bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, chuyển đổi, điều động cán bộ, nghỉ hưu theo đúng quy định. Ngoài ra, cục Hải quan Khánh Hòa rất quan tâm, chú trọng đến việc đào tạo kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ chuyên sâu cho công chức trong từng lĩnh vực nghiệp vụ, đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ hiện tại của đơn vị và từng bước đáp ứng yêu cầu cải cách, hiện đại hóa. Trong năm 2015, đã cử 143 lượt cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng do các đơn vị trong và ngoài ngành tổ chức. Ngoài ra, đơn vị còn tổ chức các lớp tập huấn nội bộ tại đơn vị để phổ biến, triển khai thực hiện các văn bản hướng dẫn liên quan đến nghiệp vụ và khuyến khích công chức học tập, nâng cao trình độ về lý luận chính trị, nghiệp vụ, ngoại ngữ ở các trung tâm đào tạo bên ngoài.

Với những nỗ lực của mình trong suốt 32 năm vừa qua, Cục Hải quan Khánh Hòa đã nhận được những phần thưởng cao quý như Huân chương lao động Hạng Ba, Cờ thi đua của Chính phủ, bằng khen của Bộ Tài chính, bằng khen của UBND tỉnh, và nhiều bằng khen, giấy khen của Tổng cục Hải quan, những phần thưởng này nhằm ghi nhận những nỗ lực của tập thể cán bộ, công chức trong suốt chặng đường. Thực hiện mục tiêu hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới của đất nước nói chung và của tỉnh Khánh Hòa, Ninh Thuận nói riêng, Cục Hải quan Khánh Hòa đã và đang tiếp tục đẩy mạnh công tác thực hiện Kế hoạch cải cách, hiện đại hóa

Hải quan, định hướng tới năm 2020 nhằm tạo thuận lợi tối đa cho các hoạt động xuất nhập khẩu, đầu tư, du lịch qua các cửa khẩu đường bộ, đường biển và đường hàng không thuộc địa bàn quản lý của đơn vị, góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của 2 tỉnh Khánh Hòa, Ninh Thuận nói riêng và của nước Việt Nam nói chung. Đẩy mạnh tốc độ cải cách các thủ tục hành chính, đơn giản hóa các thủ tục, rút ngắn thời gian thông quan hàng hóa, ngăn chặn tệ nạn tham nhũng, giảm thiểu các hành vi lợi dụng chức quyền gây ảnh hưởng tiêu cực, tạo môi trường phát triển thuận lợi cho hoạt động xuất nhập khẩu hàng hóa, xây dựng hình ảnh lực lượng Hải quan “Chuyên nghiệp – Minh bạch – Hiệu quả” theo tuyên ngôn phục vụ khách hàng của Ngành Hải quan.

2.2 Phân tích thực trạng về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa

2.2.1 Về yếu tố “khả năng đáp ứng”

Với phương châm tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, giảm tối đa các khâu thủ tục rườm rà, rút ngắn thời gian thông quan cho một lô hàng mà vẫn đảm bảo yêu cầu quản lý chặt chẽ, góp phần tạo thuận lợi hơn nữa cho hoạt động thương mại đầu tư. Lãnh đạo Cục Hải quan Khánh Hòa đã chỉ đạo Phòng Nghiệp vụ (là bộ phận có chức năng tham mưu cho lãnh đạo cục về xử lý nghiệp vụ hải quan) thường xuyên kiểm tra, nắm bắt tình hình để hướng dẫn giải quyết, xử lý kịp thời những vướng mắc về thủ tục hải quan phát sinh, thiết lập và công khai số điện thoại đường dây nóng, danh sách Tổ giải quyết vướng mắc tại các cấp Cục và cấp Chi cục, cải cách chế độ quản lý, cơ chế điều hành hàng hoá xuất nhập khẩu tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp đến làm thủ tục hải quan. Phòng Nghiệp vụ đã tiếp nhận và xử lý 56 vướng mắc của doanh nghiệp và các chi cục trong năm 2013, năm 2014 là 67 ý kiến vướng mắc, năm 2015 là 62 ý kiến vướng mắc; theo như việc tự đánh giá của Phòng Nghiệp vụ thì cơ bản các ý kiến vướng mắc của doanh nghiệp cũng như của các đơn vị thuộc và trực thuộc đã được giải quyết một cách nhanh chóng, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, Cục Hải quan Khánh Hòa cho phép doanh nghiệp được khai báo hải quan trước khi hàng hóa nhập khẩu, phương tiện vận tải nhập cảnh đến cửa khẩu nhập, được tự kê khai, tự tính, nộp thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và các sắc thuế khác có liên quan trong thời hạn theo quy định của pháp luật... đã làm tăng tính tự chủ và tự chịu trách nhiệm của doanh nghiệp đồng thời cũng gia tăng tính công khai minh bạch khi giải quyết các thủ tục hải quan của cán bộ công chức. Cục Hải quan Khánh Hòa chỉ kiểm soát, hướng dẫn doanh nghiệp tuân thủ pháp luật chứ không còn mang tính chất quản lý với nhiệm vụ ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật hải quan của các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động xuất nhập khẩu, đảm bảo tính công bằng giữa các doanh nghiệp. Đến nay đa số các doanh nghiệp tham gia thủ tục xuất nhập khẩu đều thực hiện thủ tục hải quan nhanh chóng, đúng quy định, dịch vụ công trực tuyến đạt mức cấp độ 4, thực hiện thanh toán thuế điện tử qua ngân hàng, tổng số thu giao dịch trên hệ thống đạt tỷ lệ 100% tổng số thu vào ngân sách nhà nước.

Ngoài ra, khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử thì việc phân tích thông tin chủ yếu dựa vào hệ thống công nghệ thông tin, đây được coi là công cụ chiến lược khi triển khai phương pháp quản lý mới bằng điện tử. Ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông tiên tiến sẽ giúp đơn giản hóa thủ tục hải quan, tăng mức độ minh bạch, khách quan, loại bỏ những cơ hội lạm dụng quyền hành trái phép của công chức hải quan, đảm bảo áp dụng nghiêm các quy trình thủ tục chuẩn mực đã được quốc tế công nhận. Cục Hải quan Khánh Hòa đã phối hợp với Cục Công nghệ thông tin và thống kê hải quan tổ chức tập huấn Cơ chế một cửa Quốc gia tại cảng biển cho cộng đồng doanh nghiệp là các hãng tàu, đại lý hãng tàu và đại lý giao nhận trên địa bàn Khánh Hòa, Bình Định và chính thức triển khai mở rộng Cơ chế một cửa Quốc gia tại Khánh Hòa từ ngày 15/01/2016. Bên cạnh đó, đơn vị đã phối hợp các công ty phần mềm hỗ trợ doanh nghiệp xuất nhập khẩu trên địa bàn cài đặt, hoàn thiện phần mềm khai báo tại doanh nghiệp, kiểm tra các điều kiện tham gia vận hành hệ thống, xử lý các vướng mắc trong quá trình thực hiện hải quan điện tử.

Với vai trò là thành viên Ban chỉ đạo 389 tỉnh Khánh Hòa, Cục Hải quan Khánh Hòa đã phối hợp với các cơ quan thành viên tham mưu, đề xuất triển khai có hiệu quả công tác chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tại địa phương. Đơn vị thường xuyên theo dõi các thông tin cảnh báo trên hệ thống cảnh báo tự động tờ khai (CWS) theo mã số doanh nghiệp, số tờ khai, số vận đơn, thực hiện việc lập hồ sơ “thu thập, nghiên cứu thông tin về địa bàn, tuyến vận chuyển hàng hoá, phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh và người có liên quan” để phục vụ cho công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hoá qua biên giới. Kết quả trong năm 2015 đã phát hiện, lập biên bản và xử lý 13 vụ vi phạm, với số tiền xử phạt là 15.472.190 đồng, so với cùng kỳ năm 2014 giảm 07 vụ (13/20 vụ), số tiền xử phạt giảm 54.233.215 đồng (15.472.190/69.705.405 đồng).

Bên cạnh những kết quả đạt được thì vẫn còn một số hạn chế sau:

Thứ nhất, doanh nghiệp còn chưa nắm rõ nhiều văn bản luật liên quan khác như luật tổ chức nhà nước, luật thuế. Năm 2013, tại hội nghị đối thoại doanh nghiệp có 33 ý kiến vướng mắc về các thủ tục hải quan; năm 2014, số vướng mắc này đã lên tới 45 vướng mắc do việc triển khai hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS khiến các doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn trong việc thực hiện thủ tục hải quan; năm 2015, vướng mắc nhận được là 37 ý kiến, số vướng mắc này chủ yếu xoay quanh Luật Hải quan 2014 được triển khai áp dụng, trong đó đã đổi mới một số thủ tục hải quan. Số vướng mắc được đưa ra thảo luận tại hội nghị đối thoại doanh nghiệp cơ bản là do doanh nghiệp và chi cục hải quan chưa thống nhất được cách làm việc và cách hiểu văn bản pháp luật nên dẫn tới nhiều ý kiến trái chiều, đồng thời CBCC chưa giải quyết một cách thỏa đáng cho doanh nghiệp, dẫn tới việc các doanh nghiệp cảm thấy bức xúc trong quá trình làm việc.

Thứ hai, hệ thống phần mềm vẫn còn xảy ra một số lỗi về kỹ thuật như do thông tin cập nhật vào hệ thống bị thiếu dẫn tới chưa nhận biết được chính xác doanh nghiệp chấp hành tốt pháp luật về hải quan, sự thiếu đồng bộ giữa hệ thống quản lý rủi ro với hệ thống kế toán thuế và hệ thống quản lý số liệu xuất nhập khẩu, hệ thống quản lý thông tin vi phạm... đã dẫn tới hiện tượng phân luồng hàng hóa

không chính xác nên gây ra không ít phiền phức đối với doanh nghiệp. Một số ít doanh nghiệp được cấp thẻ ưu tiên làm thủ tục hải quan nhưng trong hệ thống thông tin về doanh nghiệp do máy tính đưa ra vẫn xác định là doanh nghiệp không được ưu tiên và phải chịu sự kiểm tra chi tiết hồ sơ, kiểm tra thực tế hàng hóa như những doanh nghiệp không được ưu tiên khác. Một số trường hợp khác doanh nghiệp đã hoàn thành nghĩa vụ nộp thuế xuất nhập khẩu, không nợ thuế xuất nhập khẩu, nợ phạt quá hạn, nhưng trên hệ thống (máy tính) vẫn báo còn nợ thuế, dẫn tới tình trạng doanh nghiệp bị lên cường chế, không thực hiện được các thủ tục hải quan đối với các tờ khai mới. Chính sự không đồng nhất này đã gây khó khăn cho công tác đăng ký thủ tục hải quan, làm mất thời gian giải quyết vướng mắc của các cán bộ hướng dẫn thủ tục, đồng thời, gây ra rất nhiều phiền hà về phía doanh nghiệp và làm mất lòng tin của doanh nghiệp.

Bảng 2.1: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Khả năng đáp ứng”

Thành phần	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ.	1	5	3,28	0,872
Việc giải quyết vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử được công chức hải quan xử lý thỏa đáng.	1	5	3,23	0,884
Công chức hải quan luôn xử lý công bằng giữa các doanh nghiệp.	1	5	3,29	0,919
Công chức hải quan nắm vững văn bản, quy định hiện hành.	1	5	3,16	0,899
Công chức hải quan luôn công khai minh bạch khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử	1	5	3,25	0,923

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Theo kết quả khảo sát thì doanh nghiệp chưa hài lòng với khả năng đáp ứng của Cục Hải quan Khánh Hòa. Giá trị trung bình các thành phần nhỏ hơn 4. Tức là, doanh nghiệp cho rằng công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu chưa nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ, việc giải quyết vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử chưa được công chức hải quan xử lý thỏa đáng, công chức hải quan xử lý chưa thật sự công bằng giữa các doanh nghiệp.

2.2.2 Về yếu tố “hiểu nhu cầu khách hàng”

Nhằm thể hiện sự cam kết của ngành Hải quan trước cộng đồng xã hội về việc đảm bảo tạo thuận lợi, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước về hải quan đối với hoạt động thương mại trong quá trình triển khai thủ tục hải quan điện tử, Cục Hải quan Khánh Hòa đã tiến hành niêm yết “Tuyên ngôn phục vụ khách hàng” tại những nơi trang trọng, dễ nhìn, dễ thấy, nhất là tại các địa điểm làm thủ tục Hải quan ở các Chi cục. Toàn thể cán bộ, công chức trong đơn vị cam kết thực hiện nghiêm kỷ luật lao động, chấp hành đúng các quy định của pháp luật khi thực hiện nhiệm vụ, cam kết không có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực. Định kỳ đánh giá việc thực hiện phương châm “Chuyên nghiệp, minh bạch, hiệu quả”, chú trọng đánh giá việc thực hiện các cam kết về thời hạn tiếp nhận tờ khai, giải quyết hồ sơ miễn thuế, trả lời giải quyết vướng mắc cho doanh nghiệp. Cục Hải quan Khánh Hòa phối hợp với các cơ quan báo chí đẩy mạnh tuyên truyền về hoạt động thực hiện Tuyên ngôn trong toàn Ngành, gắn với việc thực hiện các nhiệm vụ chính trị của Ngành. Đồng thời đã chủ động tuyên truyền nội dung Tuyên ngôn tới cộng đồng thông qua Hội nghị phổ biến, tuyên truyền pháp luật, Hội nghị đối thoại doanh nghiệp – hải quan. Tuy nhiên, Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có một quy trình cụ thể trong việc lấy ý kiến cộng đồng doanh nghiệp, cũng như cơ chế rõ ràng đối với việc tổ chức các hội nghị đối thoại hải quan – doanh nghiệp một cách cụ thể về thời gian tiến hành định kỳ cũng như đột xuất trong điều kiện có nhiều văn bản pháp luật mới cần phổ biến, cũng như giải đáp các vướng mắc của doanh nghiệp trong khi triển khai áp dụng luật mới.

Với phương châm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, thực hiện nhanh chóng các thủ tục hải quan, Cục Hải quan Khánh Hòa đã tiến hành nhiều biện pháp nhằm giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp, theo kết quả đo thời gian giải phóng hàng được thực hiện trong năm 2015 thì thời gian trung bình từ khi đăng ký tờ khai hải quan đến khi quyết định thông quan lô hàng xuất khẩu là 5 giờ 36 phút (giảm 5 giờ 30 phút so với năm 2013), thời gian trung bình kiểm tra chi tiết hồ sơ luồng vàng là 4 phút 12 giây, giảm 8 phút so với năm 2013, thời gian trung bình kiểm tra thực tế hàng hóa tại bãi là 19 phút 02 giây, không có nhiều thay đổi so với năm 2013 (19 phút 08 giây); đối với hàng nhập khẩu thì thời gian từ khi hàng đến cảng/cửa khẩu đến khi hàng rời khỏi cổng cảng là 146 giờ 14 phút, thời gian trung bình từ khi đăng ký tờ khai đến khi thông quan/ giải phóng hàng là 41 giờ 21 phút, chiếm 28% trong tổng thời gian từ khi hàng về đến cảng/ cửa khẩu đến khi hàng đã được thông quan rời khỏi cổng cảng/ cửa khẩu, thời gian trung bình kiểm tra chi tiết hồ sơ luồng vàng là 14 phút 21 giây, giảm 21 phút so với năm 2013, thời gian trung bình kiểm tra thực tế hàng hóa tại bãi là 30 phút 29 giây, tăng 6 phút so với năm 2013. Tuy kết quả đã đạt được đã có nhiều tiến bộ nhưng so sánh với yêu cầu đặt ra trong Hiệp định đối tác kinh tế xuyên Thái Bình Dương vẫn còn khoảng cách khá xa (hơn 60% số lượng lô hàng có thời gian giải phóng hàng trên 48 giờ).

Theo kết quả tính toán sơ bộ của Tổng cục Hải quan, việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử, doanh nghiệp tiết kiệm được khoảng 20% chi phí so với trước. Cụ thể, những chi phí cơ bản doanh nghiệp có thể tiết giảm được gồm: chi phí đi lại khi thực hiện khai báo (khai báo thông qua Internet); chi phí mua tờ khai hải quan (tờ khai hải quan điện tử được in với giấy A4 bất kỳ); chi phí chuẩn bị bộ hồ sơ giấy (hồ sơ hải quan được giảm thiểu tối đa), chi phí nhân lực... Chính việc tiết kiệm được các khoản chi phí này sẽ tạo điều kiện cho doanh nghiệp thực hiện được thêm nhiều dự án khác, phát triển công ty lớn mạnh, tăng cường thêm hoạt động xuất nhập khẩu, dẫn tới số thuế nộp ngân sách nhà nước tăng cao, tạo điều kiện cho lực lượng hải quan phát triển hơn nữa trong việc thực thi nhiệm vụ của mình, đúng theo phương châm coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển. Tuy nhiên, vì

triển khai áp dụng phương thức mới nên việc xảy ra sự cố cũng như khó khăn gặp phải là điều không thể tránh khỏi, bên cạnh đó khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử đòi hỏi doanh nghiệp phải đảm bảo một số yêu cầu về cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, đào tạo lại cán bộ am hiểu về thủ tục hải quan để có thể thực hiện khai báo một cách chính xác...việc này gây không ít khó khăn cho các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ.

Cục Hải quan Khánh Hòa đã và đang tiếp tục hoàn thiện và nâng cao hiệu quả phát triển quan hệ đối tác hải quan – doanh nghiệp, thiết lập đối tác thường xuyên với các doanh nghiệp tiêu biểu tại đơn vị, tuy nhiên do khối lượng công việc chuyên môn còn lớn, việc vận dụng các giải pháp quan hệ đối tác chưa linh hoạt và gắn kết, công tác tuyên truyền chưa lôi cuốn được doanh nghiệp tham gia quan hệ đối tác với cơ quan hải quan.

Theo kết quả khảo sát thì Cục Hải quan Khánh Hòa chưa thật sự hiểu nhu cầu khách hàng, giá trị trung bình của các thành phần nhỏ hơn 4. Tức là, công chức hải quan chưa cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp, mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử chưa thực sự được quan tâm cải tiến hơn nữa, thủ tục Hải quan điện tử chưa thực sự giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí, công chức hải quan chưa thực sự thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử.

Bảng 2.2: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Hiệu nhu cầu khách hàng”

Thành phần	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Công chức hải quan luôn cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp.	1	5	3,54	0,87
Mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử được quan tâm cải tiến.	1	5	3,42	0,95
Công chức Hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển.	1	5	3,26	0,91
Thủ tục Hải quan điện tử giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí.	1	5	3,39	0,97
Công chức hải quan luôn thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử	1	5	3,25	1,00

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

2.2.3 Về yếu tố “mức độ tin cậy”

Do tính chất đặc biệt của công việc đặc thù riêng của ngành nên vấn đề đạo đức nghề nghiệp và liêm chính hải quan cũng rất được Lãnh đạo Cục Hải quan Khánh Hòa chú trọng. Tại đơn vị thường xuyên tổ chức tuyên truyền giáo dục cho các cán bộ công chức hiểu rõ các yêu cầu về xây dựng lực lượng, về nhiệm vụ chính trị của ngành và thực hiện tốt tuyên ngôn phục vụ khách hàng “chuyên nghiệp, minh bạch, hiệu quả” theo Quyết định số 952/QĐ-TCHQ ngày 03/4/2015 của Tổng cục Hải quan. Kết quả từ đầu năm 2013 đến nay, không có cán bộ, công chức nào vi phạm việc thực hiện Tuyên ngôn, không có đơn thư khiếu nại, phản ánh về thái độ, tác phong phục vụ khách hàng đối với cán bộ, công chức trong đơn vị. Theo đánh

giá của các doanh nghiệp về việc thực hiện Tuyên ngôn phục vụ khách hàng của cán bộ, công chức trong đơn vị, thì hoạt động của Hải quan Khánh Hòa ngày càng được đơn giản hóa, đặc biệt thái độ của cán bộ hải quan có nhiều chuyển biến tốt, văn minh, lịch sự trong công tác tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính. Đơn vị đã và đang tiếp tục duy trì thực hiện nghiêm Chi thị số 04/CT-BTC ngày 20/12/2011 của Bộ trưởng Bộ Tài chính và các văn bản liên quan về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương khi thi hành công vụ trong ngành Tài chính. Đối với các Chi cục trực thuộc, tập trung vào những đơn vị có nhiều loại hình nhằm phát hiện sai phạm, những sơ hở về cơ chế, chính sách để kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện. Kết hợp việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương trong đơn vị gắn với việc tiếp tục đẩy mạnh việc “Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh” và việc thực hiện “Tuyên ngôn phục vụ khách hàng” nhằm nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức và người lao động trong toàn đơn vị để từ đó thúc đẩy mạnh mẽ hơn nữa việc phấn đấu học tập rèn luyện, tu dưỡng đạo đức cách mạng, thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị của đơn vị.

Bảng 2.3: Kết quả thực hiện Tuyên ngôn phục vụ khách hàng của Cục Hải quan Khánh Hòa năm 2015.

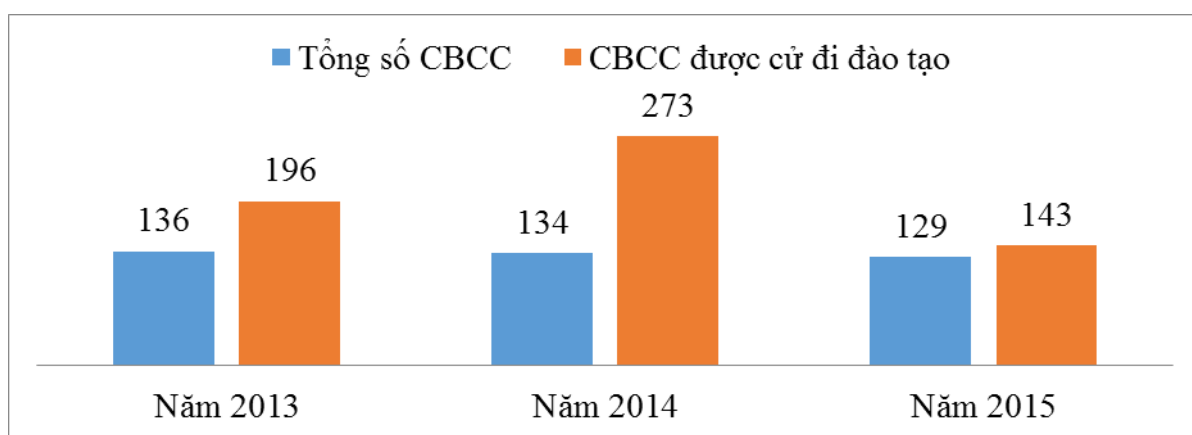
Nội dung cam kết	Đơn vị tính	Tổng số	Số thực hiện đúng theo cam kết tại Tuyên ngôn	Tỷ lệ %
Thời hạn tiếp nhận, đăng ký tờ khai	Tờ khai	23.677	23.677	100%
Thời hạn giải quyết hồ sơ miễn thuế	Hồ sơ	40	40	100%
Thời hạn trả lời, giải quyết vướng mắc	Trường hợp yêu cầu	62	62	100%
Thời hạn giải quyết khiếu nại tố cáo	Trường hợp yêu cầu	0	0	100%

(Nguồn: Phòng Nghiệp vụ)

Ngoài ra, Cục Hải quan Khánh Hòa đã thực hiện nghiêm Chi thị số 4632/CT-TCHQ ngày 26/4/2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc chấn chỉnh

tác phong làm việc, thái độ ứng xử của cán bộ, công chức hải quan trong việc hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thông quan điện tử trên Hệ thống VNACCS/VCIS; tăng cường kiểm tra, kiểm soát, thanh tra công vụ, nghiệp vụ đối với việc thực hiện chức trách được giao của cán bộ, công chức nhằm phòng ngừa, phát hiện và xử lý kịp thời các sai phạm. Nhằm đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu của doanh nghiệp, đơn vị đã thành lập các Tổ giải quyết vướng mắc, các tổ chuyên gia về phân tích, phân loại hàng hoá, các tổ này có trách nhiệm giải quyết tại chỗ các vướng mắc phát sinh từ phía doanh nghiệp cũng như vướng mắc của công chức Hải quan, cùng với việc triển khai thực hiện đồng bộ các quy trình nghiệp vụ theo cơ chế một cửa và tuân thủ trình tự giải quyết các bộ thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực Hải quan, công khai các thủ tục hành chính tại các địa điểm làm thủ tục hải quan để người dân và các doanh nghiệp biết và thực hiện. Đơn vị đã và đang thực hiện rà soát và công bố thủ tục hành chính tại cấp Cục và Chi cục theo Quyết định số 2770/QĐ-BTC ngày 25/12/2015 của Bộ Tài chính. Qua công tác kiểm tra cải cách thủ tục hành chính của UBND tỉnh Khánh Hòa năm 2015, công tác cải cách thủ tục hành chính tại Cục Hải quan Khánh Hòa đã đánh giá cao kết quả thực hiện. Tuy nhiên, cán bộ chuyên trách làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại đơn vị không có, phải kiêm nhiệm nhiều công việc khác nhau, do vậy, công tác kiểm soát thủ tục hành chính không được chuyên sâu, chưa thường xuyên, liên tục, ảnh hưởng không nhỏ đến kết quả và hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

Cục Hải quan Khánh Hòa đã tổ chức triển khai công tác bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, chuyển đổi công tác cán bộ, công chức theo đúng quy định; tổ chức thực hiện rà soát, đánh giá và bố trí sắp xếp đội ngũ cán bộ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Công tác giải quyết chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức được thực hiện kịp thời, đúng quy định. Đơn vị cũng đã quan tâm, chú trọng đến việc đào tạo kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ chuyên sâu cho công chức trong từng lĩnh vực nghiệp vụ, đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ hiện tại của đơn vị và từng bước đáp ứng yêu cầu cải cách, hiện đại hóa.



Hình 2.4: Số lượng CBCC được cử đi đào tạo giai đoạn 2013-2015

(Nguồn: Bộ phận tổ chức cán bộ - Văn phòng)

Đơn vị thường xuyên cử cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng do các đơn vị trong và ngoài ngành tổ chức (hình 2.4), đồng thời tổ chức các lớp tập huấn nội bộ tại đơn vị để phổ biến, triển khai thực hiện các văn bản hướng dẫn liên quan đến nghiệp vụ và khuyến khích công chức học tập, nâng cao trình độ về lý luận chính trị, nghiệp vụ, ngoại ngữ ở các trung tâm đào tạo bên ngoài.

Bên cạnh những kết quả nỗ lực của các cán bộ công chức hải quan Khánh Hòa thì vẫn còn một số vấn đề tồn tại như sau:

Thứ nhất, hiện nay tại Cục Hải quan Khánh Hòa có một bộ phận không nhỏ cán bộ hải quan tuy có kinh nghiệm công tác lâu năm nhưng do trước đây không được đào tạo một cách chính quy bài bản nên trình độ nghiệp vụ chuyên sâu còn kém, chủ yếu trình độ chuyên môn nghiệp vụ của những công chức này có được thông qua việc tiếp thu từ quá trình thực tế công tác lâu năm, nên khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử mới vẫn còn xảy ra một số vướng mắc khi mà văn bản pháp luật đã thay đổi quy định. Đồng thời, lực lượng công chức trẻ thì do kinh nghiệm làm việc chưa nhiều nên kiến thức nghiệp vụ còn hạn chế, dẫn tới việc xử lý công việc bị chậm trễ cho chưa nắm bắt được cụ thể các văn bản luật mới, gây không ít khó khăn cho doanh nghiệp trong quá trình thực hiện làm việc.

Thứ hai, Cục Hải quan Khánh Hòa chưa quyết liệt để đẩy mạnh phong trào thay đổi tác phong làm việc của cán bộ, công chức trong toàn Cục như: vẫn còn tình

trạng giờ giấc làm việc chưa nghiêm túc của một số công chức hải quan, các công tác đào tạo, giáo dục văn hóa, chính trị, tư tưởng, rèn luyện phẩm chất đạo đức, trách nhiệm nghề nghiệp cho cán bộ công chức Hải quan chưa thực sự phát huy hết tác dụng.

Thứ ba, việc thực hiện chuyển đổi công tác đã góp phần phát hiện và phát huy được năng lực, sở trường của cán bộ, công chức, qua đó cán bộ, công chức được tiếp cận với nhiều lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ cả ở đơn vị tham mưu và các đơn vị tác nghiệp. Tuy nhiên, đối với một số đơn vị cần có một số cán bộ phụ trách chuyên sâu nhằm mục đích có đủ thời gian nghiên cứu, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ phục vụ tốt hơn cho công tác chuyên môn nghiệp vụ tại vị trí đang làm việc, đồng thời cũng là đội ngũ cán bộ nòng cốt, đào tạo các cán bộ trẻ khi mới tiếp nhận công việc. Bên cạnh đó, số cán bộ, công chức mới tuyển dụng phần lớn là nữ, nên việc điều động, chuyển đổi vị trí công tác đến các Chi cục cửa khẩu ở xa gặp nhiều khó khăn.

Bảng 2.4: Số liệu CBCC cục Hải quan Khánh Hòa giai đoạn 2013-2015

(Đơn vị tính: người)

Năm	Biên chế	Số lượng hiện có	Giới tính		Trình độ			Độ tuổi		
			Nam	Nữ	Thạc sĩ	Đại học	Cao đẳng + Trung cấp	Dưới 30 tuổi	Từ 30 đến 50 tuổi	Trên 50 tuổi
2013	143	136	82	54	2	112	22	47	67	22
2014	149	134	79	55	2	108	24	38	63	33
2015	134	129	76	53	2	106	21	39	51	39

(Nguồn: bộ phận tổ chức cán bộ - văn phòng)

Theo kết quả khảo sát thì Cục Hải quan Khánh Hòa chưa làm doanh nghiệp thật sự tin cậy, giá trị trung bình các thành phần của yếu tố “Mức độ tin cậy” đều nhỏ hơn 4. Tức là, đôi khi cán bộ của Cục Hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử chưa đúng thời gian quy định, cán bộ công chức chưa tư vấn, giải đáp các quy định

mới về thủ tục hải quan điện tử ngay khi được ban hành, thông tin trả lời của công chức hải quan đôi khi chưa chính xác, công chức hải quan đôi khi hướng dẫn chưa cụ thể gây chậm trễ cho doanh nghiệp.

Bảng 2.5: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Mức độ tin cậy”

Thành phần	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Công chức hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định	1	5	3,49	0,83
Công chức hải quan luôn tư vấn, giải đáp các quy định mới về thủ tục hải quan điện tử ngay khi được ban hành	1	5	3,33	0,88
Thông tin trả lời của công chức hải quan là chính xác.	1	5	3,43	0,85
Công chức hải quan hướng dẫn cụ thể, không gây chậm trễ cho doanh nghiệp.	1	5	3,33	0,95

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

2.2.4 Về yếu tố “mức độ an toàn”

Vấn đề trang thiết bị vật chất kỹ thuật đóng một vai trò quan trọng trong việc đưa Hải quan Việt Nam nói chung và Cục Hải quan Khánh Hòa nói riêng trở thành cơ quan quản lý hiện đại. Có thiết bị máy móc, phương tiện làm việc hiện đại thì năng suất và hiệu quả lao động của cán bộ công chức hải quan sẽ tăng lên, do đó, tiết kiệm được thời gian, sức lao động, giảm chi phí thời gian của bản thân cán bộ lẫn của đối tác mà vẫn đạt kết quả kiểm tra chính xác, hướng đến kiểm soát hiệu quả hơn và đảm bảo cho việc thực hiện hải quan điện tử. Đơn vị đã quản lý tốt các tài sản, trang thiết bị được trang cấp và tự mua sắm, cập nhật thường xuyên chương trình quản lý tài sản. Bên cạnh đó, Cục Hải quan Khánh Hòa đã phối hợp với Sở Thông tin và truyền thông tỉnh Khánh Hòa triển khai chính thức phần mềm quản lý văn bản E-Office tại trụ sở Cục Hải quan Khánh Hòa và tiếp nhận sử dụng phần

mềm khai thác thông tin hành khách xuất nhập cảnh tại Cục Hải quan Khánh Hòa cho cán bộ, công chức Chi cục Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế Cam Ranh, Đội Kiểm soát, Phòng Nghiệp vụ.

Thực hiện cơ chế “Một cửa” trong quy trình thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất nhập khẩu và phương tiện vận tải xuất nhập cảnh, giảm thiểu các thủ tục hành chính, giấy tờ đáp ứng yêu cầu hiện đại hoá, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của công chức hải quan về mục tiêu, yêu cầu cải cách thủ tục hải quan, về quan hệ hợp tác giữa hải quan và doanh nghiệp. Duy trì Phòng tiếp dân, các tổ tư vấn thủ tục hải quan tại Cục và các Chi cục để cung cấp thông tin, hướng dẫn và giải đáp vướng mắc cho mọi cá nhân, tổ chức. Các quy định về thủ tục hải quan, chính sách thuế, các quy trình nghiệp vụ và các văn bản mới đều được công khai và niêm yết tại nơi làm thủ tục để các doanh nghiệp và nhân dân biết. Đơn vị đã rà soát, bố trí, phân công cán bộ công chức có năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức thực hiện các khâu nghiệp vụ theo đúng quy định.

Ngoài ra, khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử, tất cả các bước xử lý tờ khai hải quan điện tử của công chức hải quan và người khai hải quan đều được ghi nhận cụ thể trên Hệ thống về thời gian, nội dung và có giá trị pháp lý khi thực hiện, do vậy đòi hỏi các đối tượng tham gia phải có trách nhiệm cao trong việc thực hiện cũng như phải có kiến thức về thủ tục hải quan, thúc đẩy các đối tượng nâng cao năng lực chuyên môn, dần hình thành tính chuyên nghiệp.

Hiện nay, các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa đều đã được trang bị hệ thống máy tính hiện đại có mạng kết nối khu vực diện rộng (WAN) để kết nối với nhau và kết nối với cơ quan Tổng cục Hải quan. Hệ thống máy chủ được nâng cấp. Một số chương trình phần mềm ứng dụng nghiệp vụ đa chức năng đã được triển khai trên toàn quốc như: hệ thống kế toán thuế tập trung (KTT tập trung), chương trình quản lý giá tính thuế (GTT02), hệ thống quản lý thông tin vi phạm, chương trình quản lý rủi ro (Riskman), chương trình quản lý hành khách xuất cảnh, nhập cảnh, chương trình khai báo từ xa...Việc triển khai thực hiện các phần mềm quản lý đã phát huy được hiệu quả, giảm bớt thao tác thủ công

truyền thống, đơn giản hóa các thao tác nghiệp vụ, giảm được thời gian cũng như chi phí cho doanh nghiệp tham gia hoạt động xuất nhập khẩu.

Tuy nhiên hiện nay, ngoài những mặt tích cực đã đạt được, tại Cục Hải quan Khánh còn tồn tại một số vấn đề sau: đơn vị chưa xây dựng và hoàn thiện quy chế vận hành, bảo trì, bảo dưỡng cho toàn bộ hệ thống bảo đảm thông tin trong ngành sao cho đạt mức thực hiện 90% kết nối trao đổi dữ liệu điện tử với các đơn vị hữu quan, đảm bảo các Trung tâm dữ liệu của Ngành hoạt động thông suốt tới các cấp Hải quan với mức độ an ninh, an toàn cao; chưa hình thành được tổ chức mạng lưới giá trị gia tăng (VAN) có năng lực để đảm bảo làm khâu trung gian kết nối dữ liệu điện tử giữa Hải quan và bên ngoài.

Bảng 2.6: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Mức độ an toàn”

Thành phần	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Công chức hải quan có đầy đủ kiến thức và kỹ năng để giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách thành thạo kể cả khi có sự cố xảy ra.	1	5	3,84	0,75
Dữ liệu khai báo điện tử được lưu trữ an toàn.	1	5	3,52	0,85
Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trong CSDL, được mã hóa, phân quyền chặt chẽ.	1	5	3,48	0,84
Thông tin doanh nghiệp được bảo mật trong hệ thống.	1	5	3,66	0,90

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Theo kết quả khảo sát thì doanh nghiệp cảm thấy hệ thống và trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử chưa hoàn toàn an toàn, giá trị trung bình nhỏ hơn 4. Đặc biệt là doanh nghiệp cho rằng toàn bộ dữ liệu lưu trong cơ sở dữ liệu chưa được mã hóa và phân quyền chặt chẽ.

2.2.5 Về yếu tố “hệ thống thông quan điện tử”

Trong môi trường toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế, các doanh nghiệp Việt Nam phải đối mặt với những thách thức cạnh tranh rất lớn, nhất là khi Việt Nam tham gia vào Hiệp định đối tác kinh tế xuyên Thái Bình Dương (viết tắt là TPP) thì doanh nghiệp Việt Nam đối mặt không ít khó khăn do quy mô doanh xuất khẩu nhỏ, không thâm nhập được vào hệ thống phân phối chính khiến các doanh nghiệp xuất khẩu trở nên không bền vững, không chi phối được thị trường. Chính vì vậy, quá trình cải cách hành chính và các chương trình hỗ trợ khác của chính phủ sẽ giúp ích nhiều cho doanh nghiệp. Đặc biệt, với những cải cách quy trình thủ tục hải quan, thời gian thông quan hàng hóa nhanh hơn, các chi phí lưu kho, lưu bãi phát sinh do thời gian làm thủ tục xuất nhập khẩu bị kéo dài đã giảm đáng kể. Sau 2 năm triển khai chính thức, hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS đã giúp các doanh nghiệp tại Khánh Hòa giảm thời gian làm thủ tục hải quan, góp phần giảm thiểu công việc của cán bộ hải quan trong điều kiện nhiệm vụ được giao ngày càng nhiều, thời gian thông quan hải quan giảm từ 7-8 giờ xuống còn 2-3 giây đối với phân luồng xanh và đối với phân luồng vàng còn 2 giờ làm việc, việc giảm tối đa giấy tờ nộp cho cơ quan hải quan. Trong năm 2013, tổng số doanh nghiệp tham gia hải quan điện tử đạt 131/154 doanh nghiệp, đạt tỷ lệ 85,06%; tổng số tờ khai thông quan điện tử 12.898 bộ, đạt tỷ lệ 92,23% tổng số tờ khai làm thủ tục; kim ngạch hàng hóa thông quan điện tử 2.087,46 tr.USD, chiếm tỷ lệ 95,66% kim ngạch hàng hóa XNK. Năm 2014, 174 doanh nghiệp (100%) đã thực hiện thủ tục hải quan điện tử, tăng 12,99% (174/154) so với năm 2013; tổng số tờ khai làm thủ tục 23.656 bộ, tăng 42,43% so với năm 2013, trong đó có 23.547 bộ được thông quan điện tử, đạt tỷ lệ 99,54%; kim ngạch hàng hóa xuất nhập khẩu 2.607,68 triệu USD, tăng 15,02% so với năm 2013. Năm 2015 đã có 176 doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan điện tử trên hệ thống VNACCS, tăng 12,10% (176/157) so với năm 2014; tổng số tờ khai làm thủ tục 23.677 bộ, tăng 0,09% so với năm 2014; kim ngạch hàng hóa xuất nhập khẩu đạt 2.119,13 triệu USD, giảm 18,74% so với năm 2014. Hệ thống VNACCS/VCIS vận hành thông suốt, rút ngắn

thời gian làm thủ tục xuất nhập khẩu hàng hóa của doanh nghiệp, tạo thuận lợi cho hoạt động thương mại trên địa bàn, theo đó cơ quan hải quan và cộng đồng doanh nghiệp cùng áp dụng một quy trình, thủ tục hải quan thống nhất.

Tuy nhiên, quá trình triển khai hải quan điện tử vẫn còn những khó khăn gây ảnh hưởng đến hiệu quả của hệ thống thông quan điện tử như sau:

Thứ nhất, mặc dù phần mềm hải quan miễn phí và tương thích tuyệt đối, được cập nhật cùng lúc với hệ thống của ngành hải quan, thế nhưng một trong những nguyên nhân dẫn tới việc doanh nghiệp ít sử dụng phần mềm miễn phí này là bởi các thông tin đa phần đều đã được mã hóa, gây khó cho doanh nghiệp khi khai báo. Ngoài ra, một trong những nguyên nhân khiến doanh nghiệp chưa “tin dùng” phần mềm miễn phí này là do giao diện chưa thực sự thân thiện và khó khăn cho doanh nghiệp khi sử dụng, không chỉ doanh nghiệp mà cơ quan hải quan địa phương cũng đánh giá, phần mềm còn rắc rối và phức tạp. Nếu như với tờ khai cũ chỉ có 38 chỉ tiêu thì tờ khai mới đã lên tới hơn 100 chỉ tiêu, mã hóa cũng gấp 3 lần giao diện phần mềm cũ. Theo như thống kê các vướng mắc của doanh nghiệp thì hầu hết các vướng mắc trong năm 2014 đều xoay quanh hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS, tập trung vào các lỗi từ hệ thống như vấn đề đường truyền, sự tương thích về hệ thống giữa cơ quan hải quan và doanh nghiệp, tuy sang năm 2015 các vướng mắc này đã giảm nhưng vẫn còn tồn tại một số vấn đề trực tiếp phát sinh mới (nguyên nhân chủ yếu do hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin vẫn còn thiếu một số chức năng theo yêu cầu đổi mới của các văn bản quy phạm pháp luật mới ra đời, đặc biệt là Luật Hải quan năm 2014).

Thứ hai, hệ thống phần mềm máy tính hiện nay hoạt động chưa ổn định, còn mắc lỗi và đang trong quá trình hoàn thiện, nâng cấp như các lỗi về phân luồng hàng hóa, về sự đồng bộ, thống nhất giữa các chương trình phần mềm đa chức năng quản lý số liệu, dữ liệu, thông tin về hàng hóa và doanh nghiệp xuất nhập khẩu, các yêu cầu khai thác thông tin từ hệ thống quản lý vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế... Đường truyền dữ liệu giữa Tổng cục Hải quan với các Cục hải quan địa phương, giữa các Cục Hải quan với các Chi cục trực thuộc cũng chưa thật sự ổn

định, băng thông còn hạn chế nên nhiều khi xảy ra tình trạng nghẽn mạng nội bộ, không thể truy cập được. Khi có sự cố xảy ra đối với đường truyền mạng hoặc khi hệ thống bị lỗi, không thể thực hiện được việc khai báo điện tử, doanh nghiệp bắt buộc phải chuyển sang hình thức khai thủ công trên giấy. Tuy nhiên, theo quy định doanh nghiệp chỉ được khai thủ công trên giấy sau bốn giờ kể từ thời điểm mạng hệ thống VNACCS/VCIS bị lỗi hoặc trong một số trường hợp đã được quy định cụ thể trong các văn bản hướng dẫn của ngành, đồng thời phải có sự đồng ý của cơ quan hải quan nơi mở tờ khai. Điều này làm tăng chi phí cho doanh nghiệp vì để kịp tiến độ thông quan, doanh nghiệp phải huy động thêm người hoặc thuê dịch vụ làm.

Cuối cùng, ngoài các chứng từ đã được chuyển đổi từ chứng từ giấy sang chứng từ điện tử; còn lại một số chứng từ khác như giấy phép của các bộ ngành, giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (C/O), chứng từ nộp thuế; giấy đăng ký kiểm tra chất lượng... chưa được điện tử hóa. Với việc tham gia hiệp định hợp tác xuyên Thái Bình Dương (TPP) hiện nay, thì giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa vô cùng quan trọng trong việc áp dụng mức thuế suất ưu đãi đặc biệt đối với hàng hóa từ các nước có tham gia hiệp định, hiện nay, chỉ mới có giấy chứng nhận xuất xứ from AK của Hàn Quốc và from E của Trung Quốc là có thể kiểm tra được thông tin trên các website của các tổ chức cấp giấy chứng nhận xuất xứ, còn các nước khác thì vẫn phải kiểm tra bằng nghiệp vụ chuyên môn của công chức hải quan, trong trường hợp nếu có nghi ngờ thì cần phải gửi về Tổng cục Hải quan để gửi đi xác minh, thời gian thực hiện việc xác minh này tối đa là 150 ngày làm việc, việc này gây không ít khó khăn đối với công chức hải quan cũng như doanh nghiệp trong việc tiến hành các thủ tục hải quan.

Bảng 2.7: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Hệ thống thông quan điện tử”

Thành phần	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Hệ thống thông quan có giao diện dễ nhìn, tiện ích	1	5	3,41	0,83
Tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của hệ thống là nhanh chóng	2	5	3,47	0,77
Hệ thống hoạt động liên tục 24/7, ít bị lỗi	2	5	3,49	0,79
Trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử hiện đại	1	5	3,36	0,90

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

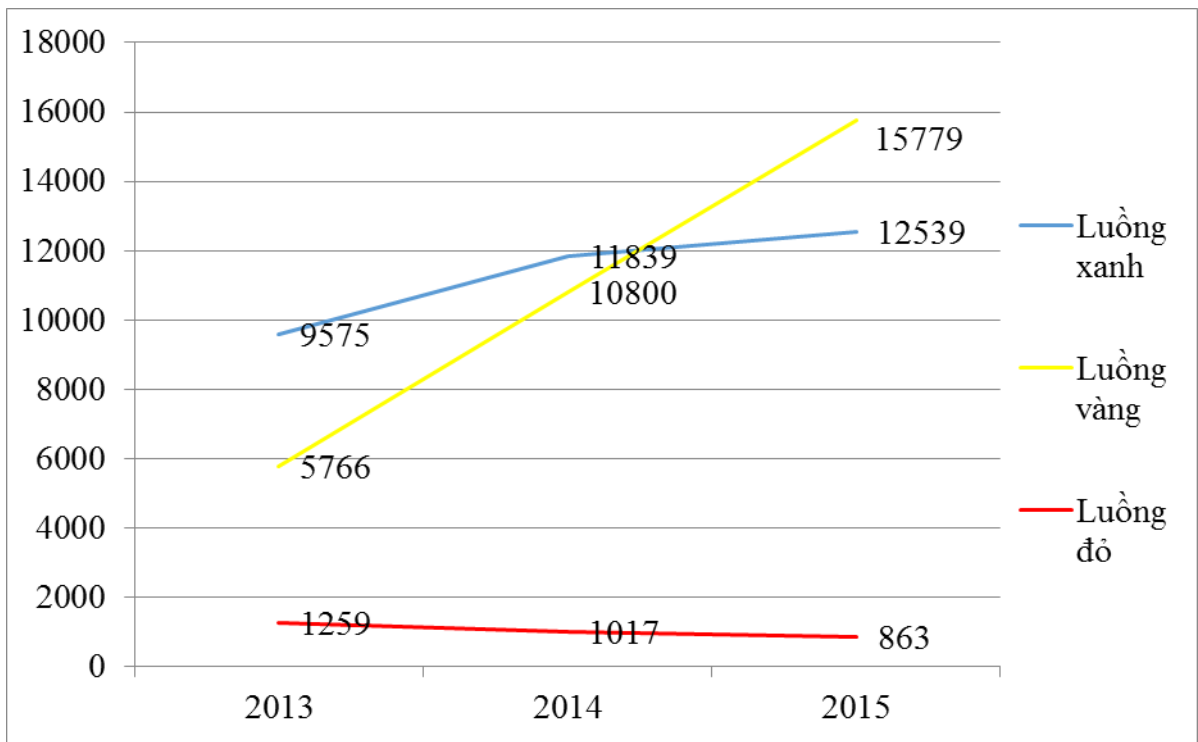
Theo kết quả khảo sát thì chưa hài lòng với yếu tố thông quan điện tử, các thành phần có giá trị trung bình nhỏ hơn 4, sự độ hài lòng ở mức độ trung bình. Tức là, doanh nghiệp cảm thấy giao diện chưa thật sự thân thiện, tốc độ xử lý thông quan chậm, hệ thống thỉnh thoảng thường xảy ra lỗi và trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử thật sự chưa hiện đại.

2.2.6 Về yếu tố “cải tiến phương thức quản lý”

Từ năm 2006, Hải quan Việt Nam đã dần tiếp cận những khuyến nghị của Hải quan thế giới (WCO), tiến hành áp dụng các nguyên tắc quản lý rủi ro vào các quy trình nghiệp vụ hải quan, nhằm mục đích đáp ứng được yêu cầu quản lý ngày càng phức tạp của Ngành và thúc đẩy việc thông quan hàng hóa, giảm bớt chi phí phát sinh cho doanh nghiệp. Hiện nay, các văn bản quy định về tiêu chí quản lý rủi ro, đã được cụ thể rõ ràng, là căn cứ pháp lý để hoạt động quản lý rủi ro đi vào tất cả các khâu nghiệp vụ trong quy trình thủ tục hải quan. Đó là kết quả của việc kế thừa các khuyến nghị của WCO về việc áp dụng tất cả các quy trình tổ chức nghiệp vụ hải quan phù hợp với tình hình triển khai hệ thống VNACCS/VCIS do Hải quan Nhật Bản chuyển giao trên toàn quốc. Đơn vị đã triển khai thực hiện

Quyết định số 464/QĐ-BTC và Quyết định số 465/QĐ-BTC ngày 29/6/2015 ban hành Quy định quản lý rủi ro và Bộ tiêu chí quản lý rủi ro trong hoạt động nghiệp vụ hải quan. Thực hiện quản lý rủi ro ở các khâu nghiệp vụ chủ yếu trong quy trình thủ tục hải quan và áp dụng cho các loại hình xuất, nhập khẩu thương mại, đảm bảo hệ thống Quản lý rủi ro vận hành tốt, giảm thiểu tỷ lệ kiểm tra thực tế, đáp ứng yêu cầu cải cách, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp.

(Đơn vị tính: Hồ sơ)



Hình 2.5: Số lượng phân luồng từng loại giai đoạn 2013 – 2015

(Nguồn: Phòng Nghiệp vụ)

Theo hình 2.4 thì việc thực hiện quản lý rủi ro ở các khâu nghiệp vụ chủ yếu trong quy trình thủ tục hải quan vận hành tốt, giảm thiểu tỷ lệ kiểm tra thực tế, đáp ứng yêu cầu cải cách, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp. Kết quả năm 2015: luồng xanh 42,97%; luồng vàng 54,07%; luồng đỏ 2,96%.

Tại Cục Hải quan Khánh Hòa, bộ phận Quản lý rủi ro quản lý rủi ro tại Phòng Nghiệp vụ là đầu mối, chủ trì áp dụng quản lý rủi ro trong thủ tục hải quan điện tử, chủ động phân công và phổ biến các quy định về quản lý rủi ro cho các Chi cục trực thuộc nhằm triển khai áp dụng tốt công tác quản lý rủi ro trong thực

hiện thủ tục hải quan điện tử. Tuy nhiên, quá trình triển khai còn một số hạn chế trong công tác quản lý như sau: Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý rủi ro đầy đủ ở các khâu trong quy trình thủ tục theo tiêu chuẩn quốc tế và việc kiểm tra hàng hóa chưa có trọng tâm, trọng điểm trên đã làm tăng thời gian và chi phí hành chính, gây phiền hà cho doanh nghiệp. Đồng thời, hầu hết công chức làm công tác quản lý rủi ro là kiêm nhiệm, đặc biệt là ở các chi cục; công tác đào tạo, phân bổ và quy hoạch nguồn nhân lực phục vụ cho công tác quản lý rủi ro chưa thực sự hợp lý. Bên cạnh đó thì hệ thống thường xảy ra lỗi, tắc nghẽn; việc thiết lập, cập nhật, theo dõi, đánh giá hiệu quả áp dụng tiêu chí còn gián đoạn, hiệu quả phát hiện vi phạm còn thấp.

Đơn vị đã tiến hành thu thập thông tin các doanh nghiệp đầu tư, các dự án đầu tư đã được triển khai nhập khẩu hàng hóa tạo tài sản cố định, thu thập thông tin về hoạt động xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp kinh doanh các mặt hàng trọng điểm như xăng dầu, khoáng sản, các mặt hàng xuất khẩu, nhập khẩu theo loại hình gia công, sản xuất hàng xuất khẩu, tạm nhập - tái xuất trên địa bàn quản lý để làm căn cứ phục vụ công tác KTSTQ. Thành lập tổ tư vấn xử lý vi phạm hành chính, xác định trị giá tính thuế và hướng dẫn thu nộp tiền xử phạt vi phạm hành chính vào Sở Tài chính. Tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức các chuyên đề về công tác xử lý vi phạm hành chính, phân loại hàng hóa xuất nhập khẩu, quy trình quản lý hàng gia công, nhập sản xuất xuất khẩu, quy trình thủ tục hải quan điện tử về hàng hóa xuất nhập khẩu thương mại... Thực hiện công tác KTSTQ tại doanh nghiệp và tại trụ sở hải quan theo quy định. Bên cạnh đó đơn vị đã thành lập Tổ tham mưu xử lý vi phạm, giải quyết khiếu nại, Tổ tư vấn xử lý thuế, Tổ tư vấn phân loại hàng hóa để phục vụ công tác KTSTQ đạt hiệu quả cao. Tuy nhiên, trong việc kiểm tra về trị giá, sự phối hợp giữa khâu thông quan phức tạp hồ sơ và kiểm tra thông quan trong việc cung cấp thông tin, dấu hiệu vi phạm của doanh nghiệp chưa hỗ trợ kịp thời phục vụ công tác kiểm tra sau thông quan; những quy định về hoạt động KTSTQ tại các văn bản quy phạm pháp luật từ năm 2015 đã có nhiều thay đổi dẫn đến khó khăn, vướng mắc khi cán bộ công chức thực thi nhiệm

vụ; nguồn lực (phương tiện kỹ thuật, máy móc, con người) cho công tác kiểm tra sau thông quan tại đơn vị còn thiếu, gây hạn chế trong công việc; hệ thống thông tin phục vụ hoạt động KTSTQ chưa đáp ứng yêu cầu đề ra, còn nhiều bất cập, do đó chưa đáp ứng đầy đủ kịp thời thông tin để thực hiện công tác KTSTQ.

Bảng 2.8: Kết quả KTSTQ giai đoạn 2013-2015

Năm	Số doanh nghiệp kiểm tra		Số tiền ấn định thuế (tỷ đồng)	
	Theo kế hoạch	Thực tế	Đã thu	Phải thu
2013	27	30	0,24	0,24
2014	12	13	3,92	3,92
2015	16	17	0,39	13,44

(Nguồn: Chi cục Kiểm tra sau thông quan)

Hiện nay, Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có website chính thức của đơn vị, mà dùng chung trên website của Tổng cục Hải quan, việc này gây khó khăn cho một số doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục tại đơn vị như không tìm được thông tin cần thiết cho hoạt động xuất nhập khẩu của mình, thông tin giải đáp vướng mắc không được giải đáp nhanh chóng và chính xác do phía Tổng cục Hải quan sẽ không nắm rõ sự việc xảy ra, một số thông tin cần thiết khác về thủ tục hải quan điện tử.

Theo kết quả khảo sát thì tại Cục Hải quan Khánh Hòa, giá trị trung bình của yếu tố “Cải tiến phương thức quản lý” nhỏ hơn 4, nghĩa là công chức hải quan chưa thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử, chưa thực hiện tốt công tác quản lý rủi ro trong thực hiện thủ tục hải quan, cơ quan hải quan chưa tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục hải quan.

Bảng 2.9: Giá trị trung bình các thang đo của yếu tố “Cải tiến phương thức quản lý”

Thành phần	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Giảm mức độ kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng cường kiểm tra sau thông quan tạo điều kiện thực hiện tốt hải quan điện tử.	1	5	3,23	0,97
Thực hiện công tác quản lý rủi ro đã góp phần triển khai hải quan điện tử được thông suốt.	2	5	3,69	0,87
Thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hải quan điện tử.	1	5	3,14	1,01
Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nâng cao hiệu quả phục vụ doanh nghiệp	1	5	3,71	0,84
Cơ quan hải quan tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục hải quan: thông qua điện thoại, cổng thông tin điện tử, email hay trực tiếp qua tổ tư vấn.	1	5	3,26	0,97

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

2.3 Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa

2.3.1 Những mặt đạt được

Thứ nhất, về “khả năng đáp ứng”, Cục Hải quan Khánh Hòa đã niêm yết hệ thống các thủ tục hành chính mà đơn vị được phép thực hiện nhằm phổ biến rộng rãi cho các doanh nghiệp khi tới liên hệ công việc, thường xuyên tổ chức kiểm tra, nắm bắt tình hình để hướng dẫn giải quyết, xử lý kịp thời những vướng mắc về thủ tục Hải quan phát sinh, thiết lập và công khai số điện thoại đường dây nóng, danh

sách Tổ giải quyết vướng mắc tại các cấp Cục và cấp Chi cục, cải cách chế độ quản lý, cơ chế điều hành hàng hoá xuất nhập khẩu tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp đến làm thủ tục hải quan. Bên cạnh đó, đơn vị đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại vào công tác quản lý, điều hành theo hướng hiện đại hóa.

Thứ hai, về “hiệu nhu cầu khách hàng”, Cục Hải quan Khánh Hòa đã thực hiện niêm yết “Tuyên ngôn phục vụ khách hàng” tại những nơi trang trọng, dễ nhìn, dễ thấy, nhất là tại các địa điểm làm thủ tục Hải quan ở các Chi cục. Toàn thể cán bộ, công chức trong đơn vị cam kết thực hiện nghiêm kỷ luật lao động, chấp hành đúng các quy định của pháp luật khi thực hiện nhiệm vụ, cam kết không có hành vi những nhieu, tiêu cực đồng thời đã tiến hành nhiều biện pháp nhằm giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp. Đơn vị đã và đang tiếp tục hoàn thiện, nâng cao hiệu quả phát triển quan hệ đối tác hải quan – doanh nghiệp, thiết lập đối tác thường xuyên với các doanh nghiệp tiêu biểu tại đơn vị.

Thứ ba, về “mức độ tin cậy”, Cục Hải quan Khánh Hòa đã thường xuyên tổ chức tuyên truyền và phổ biến cho các cán bộ công chức hiểu rõ các yêu cầu về xây dựng lực lượng, về nhiệm vụ chính trị của ngành và thực hiện tốt tuyên ngôn phục vụ khách hàng với phương châm “Chuyên nghiệp, minh bạch, hiệu quả”. Đơn vị thực hiện nghiêm Chỉ thị số 04/CT-BTC ngày 20/12/2011 của Bộ trưởng Bộ Tài chính và các văn bản liên quan về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương khi thi hành công vụ trong ngành Tài chính. Cục Hải quan Khánh Hòa đã thực hiện nghiêm Chỉ thị số 4632/CT-TCHQ ngày 26/4/2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc chấn chỉnh tác phong làm việc, thái độ ứng xử của cán bộ, công chức hải quan trong việc hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thông quan điện tử trên Hệ thống VNACCS/VCIS; tăng cường kiểm tra, kiểm soát, thanh tra công vụ, nghiệp vụ đối với việc thực hiện chức trách được giao của cán bộ, công chức nhằm phòng ngừa, phát hiện và xử lý kịp thời các sai phạm.

Thứ tư, về “mức độ an toàn”, tại các Cục và Chi cục hải quan của Khánh Hòa đều đã được trang bị hệ thống máy tính hiện đại có mạng kết nối khu vực diện

rộng (WAN) để kết nối với nhau và kết nối với cơ quan Tổng cục Hải quan. Một số chương trình phần mềm ứng dụng nghiệp vụ đa chức năng đã được triển khai trên toàn quốc như: Hệ thống quản lý kế toán thuế tập trung (KTT tập trung), Chương trình quản lý giá tính thuế (GTT02), Chương trình quản lý thông tin vi phạm, Chương trình quản lý rủi ro (Riskman), chương trình quản lý hành khách xuất cảnh, nhập cảnh, chương trình khai báo từ xa... Đơn vị đã rà soát, bố trí, phân công cán bộ công chức có năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức thực hiện các khâu nghiệp vụ theo đúng quy định.

Thứ năm, về “hệ thống thông quan điện tử”, sau 02 năm triển khai chính thức thì triển khai hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS đã góp phần nâng cao năng lực quản lý nhà nước về hải quan, hiện thực hóa mục tiêu nêu trong Chiến lược phát triển Hải quan Việt Nam đến năm 2020: Thay đổi phương pháp hải quan hướng tới quản lý doanh nghiệp thay vì quản lý thiên về hàng hóa, các quy trình thủ tục được đơn giản hóa, chuẩn hóa, áp dụng tối đa công nghệ thông tin nêu trên vừa giảm tải áp lực công việc cho cán bộ, công chức, vừa hỗ trợ tối đa công tác giám sát, quản lý của cơ quan hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu nói chung giúp các doanh nghiệp thuộc địa bàn quản lý của Cục Hải quan Khánh Hòa giảm thời gian thực hiện thủ tục hải quan, giảm chi phí và thời gian thực hiện thủ tục hải quan, góp phần giảm thiểu công việc và đẩy nhanh tiến độ thực hiện công tác của cán bộ công chức hải quan trong giai đoạn ngày càng có nhiều nhiệm vụ trọng trách được giao.

Cuối cùng, về “cải tiến phương thức quản lý”, hiện nay với chính sách tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu nên hoạt động kiểm tra của hải quan đã đẩy mạnh từ tiền kiểm sang hậu kiểm, kiểm theo tỷ lệ, tạo điều kiện cho doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hải quan cũng như nâng cao tinh thần trách nhiệm trong việc khai báo các thông tin. Đơn vị đã triển khai thực hiện Quyết định số 464/QĐ-BTC và Quyết định số 465/QĐ-BTC ngày 29/6/2015 ban hành Quy định quản lý rủi ro và Bộ tiêu chí quản lý rủi ro trong hoạt động nghiệp vụ hải quan. Thực hiện quản lý rủi ro ở các khâu nghiệp vụ chủ yếu trong quy trình

thủ tục hải quan và áp dụng cho các loại hình xuất, nhập khẩu thương mại, đảm bảo hệ thống Quản lý rủi ro vận hành tốt, giảm thiểu tỷ lệ kiểm tra thực tế, đáp ứng yêu cầu cải cách, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp.

2.3.2 Những mặt còn tồn tại

Thứ nhất, về “khả năng đáp ứng”, Cục Hải quan Khánh Hòa chưa đẩy mạnh tuyên truyền phổ biến pháp luật nên còn nhiều doanh nghiệp chưa nắm rõ nhiều văn bản luật có liên quan như luật Hải quan 2014, thông tư 38/2015/TT-BTC... Bên cạnh đó, hệ thống phần mềm vẫn còn xảy ra một số lỗi kỹ thuật do chưa tương thích hoàn toàn với yêu cầu cần xử lý.

Thứ hai, về “hiểu nhu cầu khách hàng”, hiện nay tại Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có một quy trình cụ thể trong việc lấy ý kiến cộng đồng doanh nghiệp, cũng như cơ chế rõ ràng đối với việc tổ chức các hội nghị đối thoại hải quan – doanh nghiệp một cách cụ thể. Tuy đã cố gắng giảm thiểu thời gian thông quan cho doanh nghiệp nhưng so với yêu cầu đặt ra trong Hiệp định đối tác kinh tế xuyên Thái Bình Dương vẫn còn khá xa. Cục Hải quan Khánh Hòa đã và đang tiếp tục hoàn thiện, nâng cao hiệu quả phát triển quan hệ đối tác hải quan – doanh nghiệp, tuy nhiên do khối lượng công việc chuyên môn còn lớn, việc vận dụng các giải pháp quan hệ đối tác chưa linh hoạt và gắn kết, công tác tuyên truyền chưa lôi cuốn được doanh nghiệp tham gia quan hệ đối tác với cơ quan hải quan.

Thứ ba, về “mức độ tin cậy”, hiện có một bộ phận không nhỏ cán bộ hải quan tuy có kinh nghiệm công tác lâu năm nhưng do hầu hết trước đây không được đào tạo một cách chính quy bài bản nên trình độ nghiệp vụ chuyên sâu còn kém; lực lượng công chức trẻ thì do kinh nghiệm làm việc chưa nhiều nên kiến thức còn hạn chế, hiện nay văn bản pháp luật đang thường xuyên được thay đổi, vì vậy gây không ít khó khăn trong việc cập nhật và sử dụng văn bản pháp luật. Việc thực hiện chuyển đổi công tác đã góp phần phát hiện và phát huy được năng lực, sở trường của cán bộ, công chức, tuy nhiên, đối với một số đơn vị cần có một số cán bộ phụ trách chuyên sâu nhằm mục đích có đủ thời gian nghiên cứu, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ phục vụ tốt hơn cho công tác chuyên môn nghiệp vụ tại vị trí đang làm

việc, đồng thời cũng là đội ngũ cán bộ nòng cốt, đào tạo các cán bộ trẻ khi mới tiếp nhận công việc. Bên cạnh đó, số cán bộ, công chức mới tuyển dụng phần lớn là nữ, nên việc điều động, chuyển đổi vị trí công tác đến các Chi cục cửa khẩu gặp nhiều khó khăn.

Thứ tư, về “mức độ an toàn”, hệ thống phần mềm máy tính hiện nay hoạt động chưa ổn định, còn mắc lỗi và đang trong quá trình hoàn thiện, nâng cấp như các lỗi về phân luồng hàng hóa, về sự đồng bộ, thống nhất giữa các chương trình phần mềm đa chức năng quản lý số liệu, dữ liệu, thông tin về hàng hóa và doanh nghiệp xuất nhập khẩu, các yêu cầu khai thác thông tin từ hệ thống quản lý vẫn chưa đáp ứng được thực tế...Đường truyền dữ liệu giữa Tổng cục Hải quan với các Cục hải quan, giữa các Cục Hải quan với các Chi cục trực thuộc cũng chưa thật sự ổn định, băng thông còn hạn chế nên nhiều khi xảy ra tình trạng nghẽn mạng nội bộ, không thể truy cập được.

Thứ năm, về “hệ thống thông quan điện tử”, tuy phần mềm hải quan miễn phí được cập nhật cùng lúc với hệ thống của ngành hải quan, thế nhưng một trong những nguyên nhân dẫn tới việc doanh nghiệp ít sử dụng phần mềm miễn phí này là bởi các thông tin đa phần đều đã được mã hóa, gây khó cho doanh nghiệp khi khai báo. Bên cạnh đó, các hệ thống phần mềm hiện nay hoạt động chưa ổn định, còn mắc lỗi và đang trong quá trình hoàn thiện, nâng cấp như các lỗi về phân luồng hàng hóa, về sự đồng bộ, thống nhất giữa các chương trình phần mềm đa chức năng quản lý số liệu, dữ liệu, thông tin về hàng hóa và doanh nghiệp xuất nhập khẩu, các yêu cầu khai thác thông tin từ hệ thống quản lý vẫn chưa đáp ứng được thực tế.

Cuối cùng, về “cải tiến phương thức quản lý”, website Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có được xây dựng, nên đơn vị chưa có cổng thông tin điện tử riêng biệt để cung cấp thông tin cho người dân và doanh nghiệp địa phương, truyền tải các thông tin về quy trình thủ tục hải quan (hướng dẫn quy trình, các bước tiến hành, thời gian thực hiện....) cũng như giải đáp các vướng mắc một cách nhanh chóng. Ngoài ra Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý rủi ro đầy đủ ở các khâu trong quy trình thủ tục theo tiêu chuẩn quốc tế và việc kiểm tra hàng hóa

chưa có trọng tâm, trọng điểm trên đã làm tăng thời gian và chi phí hành chính, gây phiền hà cho doanh nghiệp. Đồng thời, hầu hết công chức làm công tác quản lý rủi ro là kiêm nhiệm, đặc biệt là ở các chi cục; công tác đào tạo, phân bổ và quy hoạch nguồn nhân lực phục vụ cho công tác quản lý rủi ro chưa thực sự hợp lý. Hệ thống quản lý rủi ro thường xảy ra lỗi, tắc nghẽn; việc thiết lập, cập nhật, theo dõi, đánh giá hiệu quả áp dụng tiêu chí còn gián đoạn, hiệu quả phát hiện vi phạm còn thấp. Việc cung cấp thông tin, dấu hiệu vi phạm của doanh nghiệp chưa hỗ trợ kịp thời phục vụ công tác kiểm tra sau thông quan; những quy định về hoạt động KTSTQ tại các văn bản quy phạm pháp luật từ năm 2015 đã có nhiều thay đổi dẫn đến khó khăn, vướng mắc khi cán bộ công chức thực thi nhiệm vụ; nguồn lực (phương tiện kỹ thuật, máy móc, con người) cho công tác kiểm tra sau thông quan tại đơn vị còn thiếu, gây hạn chế trong công việc; hệ thống thông tin phục vụ hoạt động KTSTQ chưa đáp ứng yêu cầu đề ra, còn nhiều bất cập, do đó chưa đáp ứng đầy đủ kịp thời thông tin để thực hiện công tác KTSTQ.

TÓM TẮT CHƯƠNG

Trong chương 2, tác giả giới thiệu tổng quan về Cục Hải quan Khánh Hòa, kết quả hoạt động trong 3 năm 2013-2015 và phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ hải quan điện tử. Tác giả đã dựa vào kết quả khảo sát, đánh giá thang đo các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đồng thời, kết hợp với các dữ liệu thứ cấp, tiếp tục phân tích thực trạng các yếu tố: khả năng đáp ứng, hiểu nhu cầu khách hàng, mức độ tin cậy, mức độ an toàn, hệ thống thông quan điện tử và cải tiến phương thức quản lý. Từ đó xác định được các điểm còn tồn tại trong chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa. Trên cơ sở này, tác giả tiếp tục đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa ở chương 3.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN KHÁNH HÒA ĐẾN NĂM 2020

3.1 Định hướng phát triển của Hải quan Việt Nam đến năm 2020

Chiến lược phát triển của Hải quan Việt Nam đến năm 2020 quán triệt các quan điểm sau:

- Thứ nhất, đảm bảo sự lãnh đạo của Đảng và sự quản lý của Nhà nước; tuân thủ các quy định của pháp luật, phù hợp với định hướng phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và chương trình cải cách nền hành chính; thực hiện các cam kết quốc tế mà Việt Nam là thành viên.
- Thứ hai, tạo thuận lợi cho hoạt động thương mại đồng thời tăng cường quản lý nhà nước về hải quan theo quy định của pháp luật.
- Thứ ba, lấy cải cách, hiện đại hóa làm cơ sở, tập trung đầu tư để hiện đại hóa hải quan tại các vùng, địa bàn trọng điểm, đồng thời có tính đến sự phát triển cân đối, hài hòa giữa các vùng, địa bàn đảm bảo sự phát triển, hiện đại hóa chung của Hải quan Việt Nam. Kết hợp phát huy nội lực là chính với tranh thủ sự hỗ trợ bên ngoài để phát triển nhanh, bền vững.
- Thứ tư, phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, của các Bộ, ngành, địa phương mà trong đó ngành Hải quan là nòng cốt và trên cơ sở giám sát, thực hiện của cộng đồng doanh nghiệp và nhân dân.

3.2 Mục tiêu phát triển của Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020

3.2.1 Mục tiêu tổng quát

Xây dựng Cục Hải quan Khánh Hòa hiện đại, có cơ chế, chính sách đầy đủ, minh bạch, thủ tục hải quan đơn giản, hài hòa đạt chuẩn mực quốc tế, trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin, xử lý dữ liệu tập trung và áp dụng rộng rãi phương thức quản lý rủi ro. Xây dựng lực lượng cán bộ công chức đạt trình độ chuyên nghiệp, chuyên sâu có trang thiết bị kỹ thuật hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả góp phần tạo thuận lợi cho các hoạt động thương mại hợp pháp, phát triển du lịch, thu hút đầu tư nước ngoài, đảm bảo an ninh quốc gia, an toàn xã hội, bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và nghĩa vụ hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

3.2.2 Mục tiêu chủ yếu

Thứ nhất, duy trì đảm bảo vận hành hệ thống VNACCS/VCIS đáp ứng yêu cầu thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu cho doanh nghiệp, kịp thời xử lý và giải quyết các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện. Hỗ trợ, hướng dẫn các doanh nghiệp xuất nhập khẩu thực hiện thủ tục hải quan trên hệ thống VNACCS. Triển khai kế hoạch phát triển quan hệ đối tác Hải quan – Doanh nghiệp.

Thứ hai, thực hiện tốt công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật, hỗ trợ cung cấp thông tin cho người khai hải quan, người nộp thuế, nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp. Tổ chức Hội nghị đối thoại Hải quan – Doanh nghiệp nhằm tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của các doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các quy định pháp luật hải quan.

Thứ ba, về tổ chức bộ máy và nguồn nhân lực: xây dựng tổ chức bộ máy Hải quan hiện đại và theo nguyên tắc tập trung thống nhất, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội và tăng cường sự quản lý của Nhà nước, góp phần giữ gìn an ninh, an toàn quốc gia. Xây dựng lực lượng cán bộ công chức hải quan có trình độ chuyên nghiệp, hoạt động minh bạch, liêm chính, có hiệu lực, thích ứng nhanh với những thay đổi của môi trường, công nghệ và yêu cầu của tiến trình hội nhập quốc tế. Phấn đấu đến năm 2020, về cơ bản các thủ tục và chế độ quản lý hải quan phải đơn giản, hiệu quả, hài hòa và tuân thủ các chuẩn mực, thông lệ quốc tế.

Thứ tư, tiếp tục triển khai mở rộng Cơ chế một cửa Quốc gia tại cảng biển và Thông tư số 72/2014/TT-BTC ngày 30/5/2014 của Bộ Tài chính quy định về hoàn thuế giá trị gia tăng đối với hàng hóa của người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài mang theo khi xuất cảnh. Đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin đạt tiêu chuẩn an ninh, an toàn cao (24/24 và 24/7) và quản lý theo hướng dịch vụ; xây dựng cổng thông tin điện tử kết nối, trao đổi thông tin với các cơ quan liên quan, thực hiện cơ chế hải quan một cửa quốc gia và một cửa khu vực ASEAN. Đảm bảo tính đầy đủ, chính xác, kịp thời của số liệu thống kê nhà nước về hải quan làm cơ sở cho việc theo dõi, phân tích, đánh giá, dự báo tình hình xuất khẩu, nhập

khẩu và các hoạt động khác phục vụ kịp thời cho công tác hoạch định, chỉ đạo, điều hành về các chính sách kinh tế, thương mại và thuế của các cơ quan nhà nước.

Thứ năm, tăng cường chống thất thu ngân sách nhà nước qua triển khai thực hiện tốt kiểm tra trị giá tính thuế, áp mã số hàng hóa, gian lận trốn thuế... nhất là đối với các mặt hàng có thuế suất cao, kim ngạch xuất nhập khẩu lớn; kiểm tra, đánh giá mức độ tuân thủ pháp luật của các doanh nghiệp tham gia hoạt động xuất nhập khẩu; thực hiện công tác phối kết hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra để ngăn chặn, kiểm tra phát hiện các hành vi gian lận thương mại.

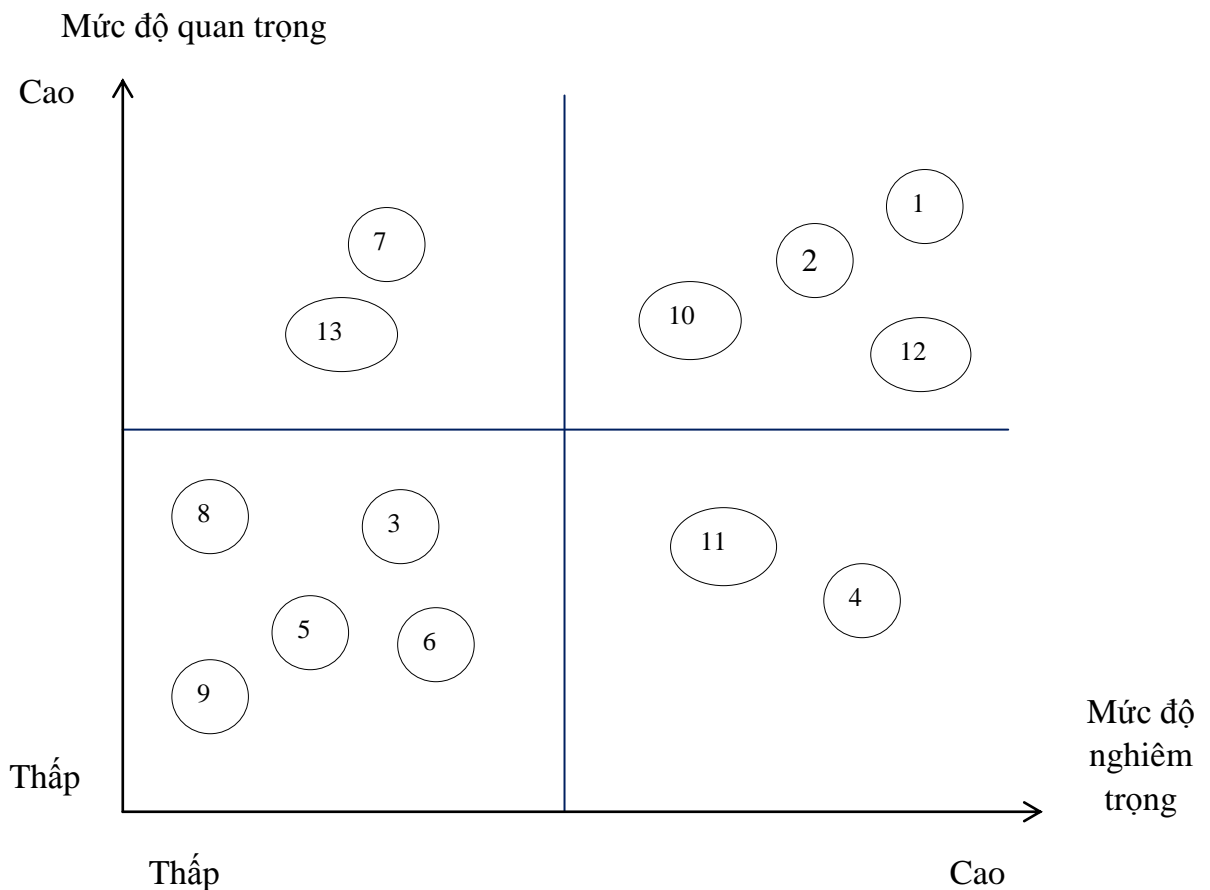
Cuối cùng, đẩy mạnh cải cách thủ tục hải quan theo hướng đơn giản, minh bạch, công khai, thuận tiện và thống nhất, phù hợp với các chuẩn mực quốc tế về hải quan, tạo thuận lợi hơn nữa cho hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh hàng hoá, phương tiện vận tải; giảm chi phí, thời gian của người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hải quan. Tiếp tục thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính: đánh giá tác động thủ tục hành chính; công bố, công khai thủ tục hành chính; kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Một số chỉ tiêu cụ thể và lộ trình thực hiện:

- Thực hiện thủ tục hải quan điện tử: Đến năm 2020 có 100% các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa, 100% các loại hình hải quan cơ bản, 90% kim ngạch xuất nhập khẩu, 100% doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan điện tử.
- Thời gian thông quan hàng hóa đến năm 2020 phấn đấu cùng với toàn ngành Hải quan bằng với mức thời gian thông quan của các nước tiên tiến trong khu vực Đông Nam Á tại cùng thời điểm.
- Tỷ lệ kiểm tra thực tế hàng hóa đến năm 2020 phấn đấu đạt dưới 7%.
- Tỷ lệ các giấy phép xuất nhập khẩu thực hiện trong cơ chế một cửa hải quan quốc gia đến năm 2020 là 90%.

3.3 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử

Sau khi có kết quả khảo sát, kết hợp cùng với dữ liệu thứ cấp thu thập được tại Cục Hải quan Khánh Hòa kết hợp với ý kiến của các chuyên gia, tác giả tóm tắt lại các vấn đề còn tồn tại thành 13 vấn đề cần phải đưa ra giải pháp khắc phục, tuy nhiên mỗi một vấn đề có mức độ quan trọng cũng như mức độ nghiêm trọng khác nhau và tác giả nhận thấy cần phải thiết lập một ma trận đo lường về tầm quan trọng và mức độ nghiêm trọng đối với các vấn đề này nhằm đưa ra thứ tự ưu tiên để giải quyết. Cụ thể cách thiết lập ma trận định vị được miêu tả tại phụ lục 8, ta được ma trận như trong hình 3.1.



Hình 3.1: Ma trận định vị
(Nguồn: tác giả tự tổng hợp từ nghiên cứu định tính lần 2)

Dựa vào ma trận định vị ở hình 3.1 cùng với mức độ quan trọng (do đề tài tập trung ở việc nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử nên sẽ ưu tiên đối với mức độ quan trọng), tác giả xếp thứ tự ưu tiên thực hiện giải pháp như sau:

- Đối với các vấn đề thuộc vào ô có mức độ nghiêm trọng cao và mức độ quan trọng cao sẽ được phân vào nhóm ưu tiên số 1.
- Đối với các vấn đề thuộc vào ô có mức độ nghiêm trọng thấp và mức độ quan trọng cao sẽ được phân vào nhóm ưu tiên số 2.
- Đối với các vấn đề thuộc vào ô có mức độ nghiêm trọng cao và mức độ quan trọng thấp sẽ được phân vào nhóm ưu tiên số 3.
- Đối với các vấn đề thuộc vào ô có mức độ nghiêm trọng thấp và mức độ quan trọng thấp sẽ được phân vào nhóm ưu tiên số 4.

Bảng 3.1: Thứ tự ưu tiên giải quyết các vấn đề

Vấn đề	Ưu tiên
1. Doanh nghiệp không hiểu rõ văn bản pháp luật.	1
2. Hệ thống phần mềm vẫn xảy ra lỗi.	1
3. Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có quy trình cụ thể trong việc thu thập ý kiến khách hàng doanh nghiệp.	4
4. Thời gian thông quan hàng hóa còn khá dài so với yêu cầu của Hiệp định TPP.	3
5. Quan hệ đối tác Hải quan-doanh nghiệp chưa thực sự linh hoạt và gắn kết.	4
6. Việc điều động, luân chuyển CBCC chưa thực sự đạt được hiệu quả mong muốn.	4
7. Tác phong làm việc của CBCC chưa thực hiện đúng quy định.	2
8. Việc bảo trì, bảo dưỡng hệ thống máy móc thiết bị công nghệ thông tin chưa được tiến hành thường xuyên nên xảy ra tình trạng máy móc hỏng.	4
9. Hệ thống thông quan miễn phí do hải quan cung cấp chưa đáp ứng nhu cầu sử dụng của doanh nghiệp.	4
10. Vẫn còn xảy ra sự cố về đường truyền mạng, hệ thống xuất hiện lỗi kỹ thuật do không tương thích.	1
11. Hệ thống Quản lý rủi ro vẫn còn tồn tại một số vấn đề: về hệ thống, thiết bị CNTT, nguồn nhân lực.	3
12. Những quy định về hoạt động KTSTQ đã có nhiều thay đổi dẫn đến khó khăn, vướng mắc khi cán bộ công chức thực thi nhiệm vụ.	1
13. Website của Cục Hải quan Khánh Hòa chưa được thiết lập.	2

(Trong đó 1 là ưu tiên giải quyết cao nhất và 4 là ưu tiên giải quyết thấp nhất)

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp từ nghiên cứu định tính lần 2)

Với 13 vấn đề thực trạng nêu trên, tác giả tiến hành sắp xếp các vấn đề thành 3 nhóm như sau:

- Nhóm 1: các vấn đề cần được giải quyết và có mức độ ưu tiên cao nhất. Gồm 02 vấn đề thuộc yếu tố “khả năng đáp ứng”, 01 vấn đề thuộc yếu tố “Hệ thống thông quan điện tử” và 01 vấn đề thuộc yếu tố “Cải tiến phương thức quản lý”.
- Nhóm 2: các vấn đề có mức độ ưu tiên trung bình. Gồm 01 vấn đề thuộc yếu tố “Hiệu nhu cầu khách hàng”, 01 vấn đề thuộc yếu tố “Mức độ tin cậy” và 02 vấn đề thuộc yếu tố “Cải tiến phương thức quản lý”.
- Nhóm 3: các vấn đề có mức độ ưu tiên thấp. Gồm các vấn đề còn lại.

3.3.1 Giải pháp về “khả năng đáp ứng”

Cục Hải quan Khánh Hòa có thể tăng khả năng đáp ứng khi thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, tiếp tục rà soát, nghiên cứu kiện toàn bộ máy tổ chức gắn với phân công, phân cấp rõ ràng, cụ thể giữa chức năng, quyền hạn và trách nhiệm ở các cấp và từng cấp trong Ngành, trong đó cấp Cục chủ yếu thực hiện nhiệm vụ tham mưu, chỉ đạo điều hành, cấp chi cục thực hiện nhiệm vụ kiểm tra, đôn đốc thực hiện, cấp cửa khẩu và các đội kiểm soát làm nhiệm vụ tác nghiệp cụ thể nhằm đảm bảo yêu cầu thực thi nhiệm vụ thông suốt, nhanh, đúng pháp luật, hạn chế sơ hở. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hải quan theo hướng đơn giản, minh bạch, công khai, thuận tiện và thống nhất, phù hợp với các chuẩn mực quốc tế về hải quan, tạo thuận lợi hơn nữa cho hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh hàng hoá, phương tiện vận tải; giảm chi phí, thời gian của người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hải quan.

Thứ hai, hệ thống văn bản pháp luật đang được sửa đổi, thay thế cho phù hợp với các quy định mới, mở rộng thông thoáng hơn cho doanh nghiệp. Cục Hải quan Khánh Hòa cần tăng cường hoạt động tuyên truyền phổ biến pháp luật, hướng dẫn cho doanh nghiệp hiểu rõ tính liên kết và đồng bộ giữa các văn bản pháp lý liên ngành bằng cách chỉ rõ các điều khoản tham chiếu lẫn nhau nhằm loại bỏ sự quy định

chồng chéo và nặng nề quá mức cần thiết trong hệ thống văn bản pháp lý liên quan đến lĩnh vực hoạt động xuất nhập khẩu. Nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp thực hiện đúng và đủ theo pháp luật, thì việc tuyên truyền các văn bản mới là không thể thiếu, trong thời gian qua thì Cục Hải quan Khánh Hòa đã tổ chức các hội nghị tập huấn Luật Hải quan 2014, Thông tư 38/2015/TT-BTC..., thì trong thời gian sắp tới, dựa trên kế hoạch cụ thể của Ngành cùng với các Bộ, ban ngành khác, Cục Hải quan Khánh Hòa tiến hành tổ chức các hội nghị phổ biến, giáo dục pháp luật, tận dụng hội nghị để gặp gỡ, trao đổi với doanh nghiệp các vướng mắc để cùng giải quyết, tháo gỡ khó khăn đồng thời tăng cường mối hợp tác Hải quan-doanh nghiệp. Chi tiết các công việc chuẩn bị cũng như kinh phí dự trù cho 1 buổi hội nghị tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật như bảng 3.2.

Bảng 3.2: Chi tiết hội nghị tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật

Nội dung	Chi tiêu
Số lượng doanh nghiệp được mời (dự trừ một số doanh nghiệp không tham gia, doanh nghiệp tham gia từ 2 người trở lên...)	250 người
Kinh phí tổ chức hội nghị (được trích ra từ ngân sách chi tiêu dành cho các hoạt động tuyên truyền phổ biến pháp luật tại đơn vị được Tổng cục cấp hằng năm)	1.000.000 đồng/buổi (bao gồm tiền nước uống phục vụ cho các đại biểu, tiền trái cây và nước giải khát lúc nghỉ giải lao, tiền điện...)
Thời gian tổ chức (tùy theo nội dung cần tuyên truyền, ví dụ như nội dung cần có các chuyên gia phần mềm thì nội dung đào tạo cần kéo dài ít nhất 1 ngày để doanh nghiệp có thể thao tác trên phần mềm...)	½ ngày 1 ngày 2 ngày
Người thuyết trình/ trình bày/ giải đáp vướng mắc	CBCC đã được cử đi tập huấn theo yêu cầu của TCHQ hoặc là CBCC có chuyên môn nghiệp vụ
Phương pháp tuyên truyền (hội nghị gồm 2 phần: phần trình bày giới thiệu về nội dung mới thay đổi tại văn bản Luật, phần thực hành hoặc phần giải đáp ý kiến vướng mắc của doanh nghiệp)	Thuyết trình nội dung, cầm tay chỉ việc hướng dẫn thao tác cụ thể, trao đổi thảo luận về các vướng mắc
Đánh giá buổi hội nghị	Cuối buổi phát phiếu nhận xét đưa cho các doanh nghiệp (không cần ghi rõ tên doanh nghiệp) nhằm thu thập thêm ý kiến đóng góp, nhận xét về người trình bày, người hướng dẫn và nội dung trình bày

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

Thứ ba, Cục Hải quan Khánh Hòa cần tăng cường đầu tư nâng cao năng lực quản lý, thúc đẩy nhanh tiến độ đầu tư, thực hiện hiện đại hóa hoạt động hải quan, ứng dụng công nghệ thông tin vào các khâu thủ tục hải quan, trước hết ở những địa bàn và khu vực quản lý hải quan trọng điểm. Ngoài ra, tăng cường phối hợp với các cơ quan khác, phối hợp với các ngành, cấp ủy và chính quyền địa phương ngăn chặn buôn lậu và vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới, phát hiện và xử lý kịp thời các trường hợp gian lận thương mại nhằm thực hiện đúng chính sách kinh tế, chính sách xuất nhập khẩu, chính sách thuế, chính sách an ninh của Nhà nước. Duy trì vận hành hệ thống VNACCS/VCIS và các hệ thống công nghệ thông tin phục vụ thực hiện thủ tục hải quan điện tử, thanh toán điện tử, các thủ tục hành chính trên cơ chế một cửa quốc gia ổn định, an toàn 24/7. Tiếp tục triển khai mở rộng Cơ chế một cửa Quốc gia tại cảng biển và Thông tư số 72/2014/TT-BTC ngày 30/5/2014 của Bộ Tài chính quy định về hoàn thuế giá trị gia tăng đối với hàng hóa của người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài mang theo khi xuất cảnh.

Cuối cùng, Cục Hải quan Khánh Hòa cần đẩy mạnh và nâng cao hiệu quả công tác thu thập, xử lý thông tin và cập nhật thông tin vào các hệ thống phần mềm bằng cách: kiện toàn Tổ thu thập xử lý thông tin tại các đơn vị thuộc và trực thuộc, nhằm mục đích thu thập đầy đủ các thông tin đáp ứng yêu cầu xử lý công việc một cách thuận lợi; đảm bảo hệ thống và vận hành ổn định các chương trình ứng dụng phục vụ công tác chỉ đạo điều hành và công tác nghiệp vụ; ứng dụng có hiệu quả công nghệ thông tin vào các mặt công tác tại đơn vị.

3.3.2 Giải pháp về “hiểu nhu cầu khách hàng”

Cục Hải quan Khánh Hòa cần thực hiện một số các giải pháp sau để hiểu hơn về nhu cầu của khách hàng:

Thứ nhất, Cục Hải quan Khánh Hòa cần tiến hành hỗ trợ một số doanh nghiệp trong đào tạo để các doanh nghiệp có khả năng tự phát hiện lỗi và xử lý, khắc phục lỗi trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử một cách nhanh chóng và hiệu quả. Bên cạnh đó, Cục Hải quan Khánh Hòa cần tiến hành xây dựng

quy chế, quy trình trong việc lấy ý kiến cộng đồng doanh nghiệp về các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, phối hợp với Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) và các hiệp hội ngành nghề, cộng đồng doanh nghiệp để thảo luận cách giải quyết các vấn đề vướng mắc phát sinh có liên quan đến cơ chế chính sách, quy trình thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu. Bên cạnh đó, Cục Hải quan Khánh Hòa cần có kế hoạch mở lớp đào tạo cho doanh nghiệp và các đối tượng liên quan đến làm thủ tục hải quan về những nội dung cần thiết như danh mục mã số HS của hàng hóa, quy tắc phân loại hàng hóa, về xác định trị giá hải quan theo GATT, về công ước KYOTO... để đảm bảo các đối tượng này nắm vững và tuân thủ đúng quy định của pháp luật, mặt khác tạo thuận lợi cho Ngành Hải quan trong quá trình làm nhiệm vụ. Đây mạnh công tác phổ biến tuyên truyền, giáo dục pháp luật một cách rộng rãi đối với cán bộ quản lý doanh nghiệp và nhân dân.

Thứ hai, để thực hiện thành công các nhiệm vụ và chiến lược thì sự ủng hộ hưởng ứng của cộng đồng doanh nghiệp là yếu tố đóng vai trò vô cùng quan trọng. Để đạt được sự ủng hộ của khách hàng thì phía cơ quan Hải quan phải thực sự coi doanh nghiệp là đối tác, vì quan hệ đối tác hải quan – doanh nghiệp được đánh giá là một trong mười trụ cột của một cơ quan hiện đại. Với mục tiêu hải quan “mọi nơi, mọi lúc, mọi phương tiện” vào năm 2020 thì Cục Hải quan Khánh Hòa cần nghiêm túc nghiên cứu học tập kinh nghiệm trong việc xây dựng quan hệ chiến lược hải quan- doanh nghiệp như tổ chức các buổi trao đổi kinh nghiệm, tổ chức các hội nghị hải quan doanh nghiệp để trao đổi, thảo luận về các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nội bộ của doanh nghiệp cũng như công tác phối hợp với cơ quan Hải quan khi có yêu cầu kiểm tra; tổ chức tham vấn với các doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện các công tác có liên quan như làm báo cáo quyết toán; vận động các doanh nghiệp tham gia hợp tác trao đổi thông tin với cơ quan Hải quan trên cơ sở tự nguyện, nhờ đó, cơ quan hải quan có thể theo dõi, phân tích tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, từ đó phát hiện sớm sai sót để hướng dẫn doanh nghiệp kịp thời khắc phục và nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật; thực hiện công khai minh bạch các quy trình, quy định, chính sách để các tổ chức, cá

nhân biết, thực hiện và giám sát công chức hải quan trong quá trình thi hành công vụ; mọi khiếu nại của doanh nghiệp liên quan đến chế độ chính sách, thủ tục hải quan đều được tiếp nhận, giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền của pháp luật... Từ những hoạt động kể trên nhằm nâng cao ý thức của cán bộ, công chức cũng như doanh nghiệp về lợi ích của mối quan hệ này, thúc đẩy sự hợp tác và sự tin tưởng cùng phát triển.

Cuối cùng, Cục Hải quan Khánh Hòa cần tiếp tục thực hiện các giải pháp nhằm giảm thời gian thông quan hàng hóa: ứng dụng công nghệ mới trong quản lý giám sát hải quan như mở rộng việc áp dụng mã vạch trong quy trình giám sát hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, ứng dụng công nghệ định vị vệ tinh trong giám sát container hàng hóa xuất nhập khẩu chịu sự giám sát hải quan, ứng dụng công nghệ tem điện tử trong quản lý rượu nhập khẩu; cải tiến phương thức thanh toán phí lệ phí, tiếp tục triển khai phối hợp kết nối với các Ngân hàng thương mại để tạo thuận lợi cho việc thu nộp thuế, tăng cường trao đổi thông tin trên hệ thống với Ngân hàng và Kho bạc; nâng cao chất lượng hiệu quả của các hệ thống công nghệ thông tin, mở rộng ứng dụng công nghệ thông tin trong các lĩnh vực nghiệp vụ hải quan; nâng cao năng lực thu thập, phân tích, xử lý thông tin, hỗ trợ ra quyết định phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của cơ quan hải quan các cấp trên nền tảng ứng dụng các hệ thống công nghệ thông tin tích hợp. Nghiên cứu phát triển sử dụng phương pháp quản lý rủi ro trong hoạt động kiểm tra chuyên ngành nhằm giảm thời gian thông quan như: tăng cường kiểm tra trọng tâm, trọng điểm đối với hàng hóa có nguy cơ cao ảnh hưởng đến dịch bệnh, sức khỏe con người, an ninh xã hội và môi trường; triển khai biện pháp kiểm tra chuyên ngành xác suất, hoặc kiểm tra chuyên ngành sau khi thông quan đối với hàng hóa có độ rủi ro thấp, hàng hóa phục vụ sản xuất, hàng hóa được sản xuất từ các nước có mối quan hệ hợp tác, hàng hóa của doanh nghiệp chấp hành tốt pháp luật được hưởng ưu tiên thủ tục hải quan...

3.3.3 Giải pháp về “mức độ tin cậy”

Để tăng mức độ tin cậy của doanh nghiệp thì Cục Hải quan Khánh Hòa cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, Cục Hải quan Khánh Hòa tiếp tục bổ sung lực lượng cán bộ, công chức trẻ có trình độ, có kiến thức, được đào tạo một cách bài bản từ các trường đại học có chất lượng như kinh tế, ngoại thương, thương mại... Lớp cán bộ, công chức trẻ này có ưu điểm cả về kiến thức chuyên môn về kinh tế lẫn kỹ năng tốt trong sử dụng vi tính và ngoại ngữ. Tuy về kinh nghiệm thực tế công tác thì vẫn cần phải tiếp thu nhưng có thể nói đây sẽ là lực lượng đóng vai trò quan trọng trong công tác nghiệp vụ tại Cục Hải quan Khánh Hòa. Tiếp tục tiếp nhận công chức, viên chức chuyên công tác, tuyển dụng công chức không qua thi tuyển đảm bảo bổ sung kịp thời nhân sự theo yêu cầu nhiệm vụ của các đơn vị. Tiếp tục xây dựng khung năng lực chuyên môn, nghiệp vụ đối với một số lĩnh vực; xây dựng và triển khai thí điểm hệ thống đánh giá năng lực đối với một số lĩnh vực.

Thứ hai, Cục Hải quan Khánh Hòa cần tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra nghiệp vụ nhằm phát hiện những sai sót trong thực hiện nhiệm vụ của cán bộ công chức, ngăn chặn tiêu cực đồng thời cũng rút ra được bài học kinh nghiệm để thực hiện tốt hơn công tác thực hiện thủ tục hải quan. Cần phân quyền hợp lý bằng cách để công chức thừa hành tự chịu trách nhiệm trước Chi cục trưởng và cấp trên về việc thiếu kiểm tra để xảy ra những sai sót của công chức thuộc quyền mà các đơn vị khác phát hiện ra. Chi cục trưởng Chi cục hàng ngày cần có trách nhiệm kiểm tra công tác chuyên môn nghiệp vụ và các hoạt động khác trong phạm vi chức trách, nhiệm vụ của đơn vị mình, trường hợp không trực tiếp kiểm tra thì phải phân công một cấp phó thay, kịp thời phát hiện, khắc phục những yếu kém, khuyết điểm, vi phạm pháp luật xảy ra trong ngày. Tổ chức hệ thống bảo vệ nội bộ để chủ động phát hiện tiêu cực, tham nhũng trong nội bộ và có biện pháp ngăn chặn, xử lý kịp thời.

Thứ ba, Cục Hải quan Khánh Hòa cần hoàn thiện bộ máy tổ chức và đào tạo nhân lực, cần xây dựng phương án bố trí, sử dụng nguồn nhân lực của Cục Hải quan

để triển khai thủ tục hải quan điện tử. Xây dựng lực lượng hải quan chính quy có tính kỷ luật cao, thành thạo về chuyên môn theo chức trách được phân công, hoạt động minh bạch, liêm chính, có trình độ hiểu biết đáp ứng được các yêu cầu nhiệm vụ công tác, làm chủ được các trang thiết bị kỹ thuật hiện đại. Trong quá trình đào tạo cần:

- Phân loại đối tượng đào tạo: vì trong công tác mỗi người có giữ một trách nhiệm khác nhau nên những yêu cầu về kiến thức và kỹ năng cũng rất khác nhau, chẳng hạn như đối với cán bộ kỹ thuật thì có thể chỉ cần biết đến những vấn đề cài đặt, bảo trì hệ thống nhưng đối với cán bộ lãnh đạo thì lại cần hiểu biết một cách tổng quan, có thể họ không biết về cài đặt nhưng lại phải biết cách tổ chức triển khai hệ thống, cán bộ nghiệp vụ thì lại cần sử dụng hệ thống một cách thành thạo. Vì vậy, phân loại đúng đối tượng đào tạo rất quan trọng, đây chính là cơ sở để đưa ra được các yêu cầu, nội dung đào tạo phù hợp và sát với nhu cầu thực tế.
- Về hình thức đào tạo: việc đa dạng hóa hình thức đào tạo nhằm mục đích là trong một thời gian ngắn nhất có thể tạo ra được một nguồn lực đủ mạnh, tiết kiệm được chi phí và thời gian đào tạo, giúp cho hải quan địa phương chủ động trong việc đào tạo, khuyến khích mỗi cán bộ tự trang bị cho mình kiến thức và nâng cao chất lượng hiệu quả của công tác. Hằng năm, Tổng cục Hải quan đều yêu cầu Trường Hải quan Việt Nam lên kế hoạch tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ theo từng chuyên đề cụ thể, do các chuyên viên giàu kinh nghiệm cũng như nắm rõ luật của Ngành đứng lớp, đây là một trong những thuận lợi của việc đào tạo lớp cán bộ trẻ cho đơn vị.... Ngoài ra, đơn vị cần đẩy mạnh tổ chức các lớp tập huấn nội bộ tại đơn vị để phổ biến, triển khai thực hiện các văn bản hướng dẫn liên quan đến nghiệp vụ và khuyến khích công chức học tập, nâng cao trình độ về lý luận chính trị, nghiệp vụ, ngoại ngữ ở các trung tâm đào tạo bên ngoài. Các công tác chuẩn bị cũng như kinh phí dự trù cho 01 lớp tập huấn nội bộ tại đơn vị như sau:

Bảng 3.3 Kế hoạch cho 01 lớp đào tạo trong nội bộ

Nội dung	Chi tiêu
Số lượng (toàn thể CBCC trừ những CBCC có nhiệm vụ trực tại đơn vị)	70-90 người
Thời gian tổ chức (tùy theo từng nội dung tập huấn)	1/2 ngày 1 ngày
Kinh phí (trích từ nguồn kinh phí dành cho đào tạo tại đơn vị)	500.000 đồng/buổi
Người giảng dạy	CBCC đã được đi tập huấn hoặc mời các chuyên gia từ TCHQ về giảng dạy
Phương thức	Giảng dạy lý thuyết và thực hành.
Đánh giá lớp học	Cuối buổi mỗi CBCC phải tiến hành làm bản thu hoạch về những nội dung đã được giới thiệu trong lớp học.

(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)

- Định kỳ sát hạch lại trình độ của cán bộ công chức, đối với các cán bộ công chức không vượt qua được các kỳ sát hạch thì cần phải tích cực học tập, trau dồi nâng cao kiến thức.
- Khuyến khích cán bộ, công chức đã có trình độ học thêm các lĩnh vực chuyên môn mà đơn vị đang cần như ngoại ngữ, công nghệ thông tin..., tham gia các chương trình đào tạo để nhận học vị cao hơn như thạc sỹ, tiến sỹ.

Thứ tư, việc điều động luân chuyển cán bộ cần có kế hoạch cụ thể về nguồn nhân lực đảm bảo công tác cũng như thời gian đảm bảo cho công tác bàn giao công việc. Do tính chất đặc thù trong công tác chuyên môn của chi cục Kiểm tra sau thông quan - đơn vị chuyên trách công tác kiểm tra sau đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, nhằm phục vụ tốt cho công tác chống gian lận thương mại và trốn thuế, đồng

thời để đánh giá sự tuân thủ pháp luật của các doanh nghiệp, chính vì thế đối với công chức được điều động đến nhận công tác này đòi hỏi phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ chuyên sâu, chuyên trách, vì vậy đề nghị thời hạn điều động chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức ở Chi cục sau thông quan dài hơn các đơn vị khác để có thời gian nghiên cứu, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ phục vụ tốt cho công tác chống gian lận, trốn thuế.

Bên cạnh đó, Cục Hải quan Khánh Hòa tiếp tục thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính: đánh giá tác động thủ tục hành chính; công bố, công khai thủ tục hành chính; kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Phân công cụ thể công chức có trách nhiệm quản lý công tác cải cách thủ tục hành chính, thực hiện các nghiên cứu ứng dụng nhằm mục đích cải cách thủ tục hải quan ngày càng đơn giản, hiện đại đáp ứng nhu cầu hiện nay.

Cuối cùng, lãnh đạo cục hải quan Khánh Hòa cần kịp thời biểu dương khen thưởng đối với cán bộ công chức làm tốt nhiệm vụ của mình. Mặt khác cũng phải kiểm tra và tiến hành xem xét, kiểm điểm phê bình nghiêm khắc đối với tập thể, cá nhân có hành động tiêu cực sai trái pháp luật. Cần cơ cấu lại tổ chức Ban thanh tra nhân dân nhằm mục đích tăng cường kiểm tra liên chính hải quan.

3.3.4 Giải pháp về “mức độ an toàn”

Để tăng mức độ an toàn cho việc thực hiện các thủ tục hải quan điện tử thì Cục Hải quan Khánh Hòa cần thực hiện các giải pháp sau:

Thứ nhất, Cục Hải quan Khánh Hòa cần xây dựng hệ thống xử lý dữ liệu tập trung có khả năng hoạt động ổn định liên tục, nối mạng với trung tâm dữ liệu của Tổng cục Hải quan nhằm mục đích có thể trao đổi thông tin nhanh, thông suốt. Ngoài ra, đơn vị cần thiết lập đường dây nóng nối với cơ quan thu thập, xử lý thông tin của ngành hải quan, cùng với hỗ trợ cho Chi cục thu thập đầy đủ, hiệu quả hơn các thông tin rủi ro từ cộng đồng, hoàn thiện phương pháp quản lý rủi ro đang được triển khai.

Thứ hai, Cục Hải quan Khánh Hòa cần nâng cấp bộ phận thu thập, xử lý và phân tích thông tin của Cục để có thể tích hợp một số chức năng bảo đảm thông tin

cơ bản phục vụ cán bộ và đối tác. Hoạt động phân tích thông tin nên đưa vào chuẩn hóa, trong đó tập trung cho chuẩn hóa cơ sở dữ liệu để đảm bảo mức độ an toàn trong quá trình triển khai thực hiện các thủ tục hải quan điện tử.

Thứ ba, Cục Hải quan Khánh Hòa cần phải kiểm tra, tính toán lại các mức độ điểm số từng tiêu thức rủi ro trong hệ thống cơ sở dữ liệu, phương pháp phân tích, đánh giá rủi ro. Việc giả định điểm số không chính xác khiến cho kết quả đánh giá rủi ro chưa sát với thực tế. Bên cạnh đó, cần hiệu chỉnh lại hệ thống phần mềm quản lý rủi ro cho tương thích với các hệ thống phần mềm quản lý đa chức năng khác để kết quả đánh giá rủi ro được chính xác và có biện pháp xử lý rủi ro phù hợp hơn. Việc làm này không những làm giảm thời gian giải quyết vướng mắc của các cán bộ công chức hải quan thừa hành, mà còn khuyến khích các doanh nghiệp tăng cường tuân thủ pháp luật, góp phần tăng tính hiệu quả của công tác giáo dục, tuyên truyền pháp luật hải quan.

Thứ tư, Cục hải quan Khánh Hòa cần có hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý rủi ro đầy đủ ở các khâu trong quy trình thủ tục theo tiêu chuẩn quốc tế, cần phải có sự kết nối thông tin quản lý rủi ro giữa giai đoạn thực hiện thực hiện thủ tục hải quan và sau thông quan, cần nâng cấp bộ phận phân tích thông tin của Cục để có thể tích hợp một số chức năng bảo đảm thông tin cơ bản phục vụ cán bộ và đối tác. Hoạt động phân tích thông tin chưa đưa vào chuẩn hóa về cơ sở dữ liệu phục vụ công tác quản lý rủi ro. Tăng cường các điều kiện hỗ trợ xác định trọng điểm, nâng cao chất lượng phân luồng kiểm tra. Kết nối, tích hợp, xử lý dữ liệu kết quả soi chiếu trước với dữ liệu phân luồng và kiểm tra hải quan trong thực hiện thủ tục hải quan để giảm thiểu việc kiểm tra trong thông quan, nâng cao khả năng phát hiện vi phạm qua kiểm tra hải quan.

Cuối cùng, Cục Hải quan Khánh Hòa cần thực hiện thực hiện việc nâng cao trình độ nghiệp vụ cán bộ hợp lý, gắn với bố trí cán bộ theo chuyên sâu, thực hiện luân chuyển cán bộ theo yêu cầu nhiệm vụ của ngành và của từng đơn vị, chú trọng nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác, cơ cấu lại lực lượng làm việc giữa các cấp, giữa các khâu, giữa các địa bàn làm việc. Đồng thời, triệt để triển khai việc xây

dựng quy hoạch đào tạo cán bộ, công chức ngành Hải quan theo các tiêu chuẩn ngạch công chức và tiêu chuẩn bổ nhiệm, sử dụng cán bộ, công chức hải quan tương xứng với các nước trong khu vực về trình độ và yêu cầu.

3.3.5 Giải pháp về “hệ thống thông quan điện tử”

Theo phần phân tích thực trạng thì Cục Hải quan Khánh Hòa cần thực hiện các giải pháp sau nhằm tăng tính hiệu quả của hệ thống thông quan điện tử:

Thứ nhất, Cục Hải quan Khánh Hòa cần tiến hành nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, cài đặt và cấu hình hệ thống an ninh, an toàn, phần cứng và các phần mềm hệ thống; hỗ trợ cài đặt chương trình khai báo cho doanh nghiệp tại các Cục Hải quan. Nâng cao tính năng tác dụng của trang thiết bị kỹ thuật trong giám sát, kiểm tra hải quan. Tăng cường trang thiết bị phục vụ cho công tác kiểm tra hàng hóa xuất nhập khẩu, hành lý của hành khách xuất nhập cảnh phù hợp điều kiện thực tiễn của từng địa bàn. Trang bị kỹ thuật đầy đủ cho các cán bộ kiểm hóa. Trang bị đồng bộ máy soi hiện đại, quy trình nghiệp vụ hoàn chỉnh cho các điểm thông quan. Hiện đại hóa các trang thiết bị phục vụ hoạt động chống buôn bán hàng lậu, buôn bán hàng cấm và các loại tội phạm mới.

Thứ hai, để đảm bảo quyền lợi thì doanh nghiệp phải có giải pháp lưu trữ chứng từ điện tử, kết quả các lần truyền nhận giữa các bên tham gia giao dịch, lưu trữ chứng từ điện tử trong thời gian giao dịch chưa hoàn thành với các yêu cầu tối thiểu sau: thông điệp dữ liệu điện tử gốc phải lưu giữ, hoặc có thể truy cập trực tuyến trên hệ thống cho tới khi giao dịch được thực hiện thành công để tránh trường hợp trong quá trình thực hiện thao tác thì hệ thống có vấn đề.

Thứ ba, cần đẩy mạnh và đơn giản hóa thủ tục bằng cách cho phép doanh nghiệp được thông quan hàng hóa trước khi hàng đến. Dựa trên cơ sở tự đánh giá, các doanh nghiệp tuân thủ khai báo hồ sơ, giải quyết các vấn đề vướng mắc trước khi hàng đến thông qua hệ thống khai báo điện tử, doanh nghiệp chủ động hơn trong các kế hoạch vận chuyển, cung cấp hàng hóa để kiểm tra với chi phí thấp hơn, làm giảm áp lực công việc cho cả hải quan và doanh nghiệp.

Thứ tư, để xây dựng hoàn thiện hải quan điện tử nói chung và hệ thống thông quan điện tử nói riêng thân thiện với doanh nghiệp thì cần tích cực thu thập thêm ý kiến đóng góp của doanh nghiệp. Đồng thời, thu thập thêm ý kiến từ các cơ quan ban ngành, các cục Hải quan địa phương khác đã hoàn thiện việc triển khai Hải quan điện tử để có thể tận dụng được những kinh nghiệm của họ trong quá trình triển khai thủ tục hải quan điện tử.

Bên cạnh đó, Cục Hải quan Khánh Hòa và các đơn vị thuộc, trực thuộc cần xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu, thu thập và cập nhật các thông tin với yêu cầu hoàn chỉnh, hiệu quả, dữ liệu được cập nhật kịp thời, đầy đủ, phục vụ cho công tác thông quan và kiểm tra sau thông quan. Việc cập nhật các thông tin về doanh nghiệp, về hàng hóa, xuất xứ hàng hóa cũng như các thông tin khác có liên quan cần được tiến hành thường xuyên, liên tục. Phân công nhiệm vụ và trách nhiệm cụ thể cho cán bộ công chức trong việc cập nhật thông tin, đảm bảo thông tin luôn được làm mới, đáp ứng kịp thời nhu cầu truy xuất dữ liệu.

3.3.6 Giải pháp về “cải tiến phương thức quản lý”

Cục Hải quan Khánh Hòa cần thực hiện các giải pháp sau nhằm tăng tính hiệu quả trong việc cải tiến phương thức quản lý của mình:

Thứ nhất, Cục Hải quan Khánh Hòa cần tiếp tục thực hiện việc áp dụng quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 các hoạt động quản lý hành chính và nghiệp vụ của ngành Hải quan. Đồng thời tiếp tục rà soát, đánh giá, điều chỉnh bổ sung; xây dựng bộ tiêu chuẩn theo hướng thống nhất mô hình hệ thống chất lượng chung của ngành Hải quan.

Thứ hai, Cục Hải quan Khánh Hòa cần thu thập thông tin doanh nghiệp có dấu hiệu buôn lậu, gian lận thương mại, trốn thuế, vi phạm pháp luật hải quan... để phục vụ công tác kiểm tra sau thông quan đạt hiệu quả. Tăng cường công tác thu thập thông tin về hàng hóa, đảm bảo xác định đúng mặt hàng, số lượng, trọng lượng xuất xứ, mã số, thuế suất hàng hóa nhằm ngăn chặn việc gian lận về thuế. Đồng thời, tiếp tục tổ chức triển khai thực hiện các văn bản quy định, hướng dẫn mới về chính sách, chế độ, quy trình nghiệp vụ hải quan. Rà soát, hệ thống hóa các văn bản

quy định về lĩnh vực nghiệp vụ chuyên môn, cải tiến phương pháp quản lý về lĩnh vực sau thông quan. Tổ chức thực hiện công tác thu thập, cập nhật thông tin và lập kế hoạch kiểm tra sau thông quan theo vụ việc trọng tâm và trọng điểm, có dấu hiệu nghi ngờ gian lận về thuế. Đơn vị phải hoàn thành việc cài đặt và sử dụng hệ thống STQ01 tương thích với hệ thống VNACCS/VCIS, phù hợp với Luật Hải quan và các văn bản có liên quan nhằm phục vụ cho công tác KTSTQ một cách hiệu quả.

Thứ ba, Cục Hải quan Khánh Hòa phải kiện toàn đội ngũ công tác kiểm tra sau thông quan tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa, xây dựng bộ máy tổ chức lực lượng KTSTQ, tổ chức đào tạo nghiệp vụ chuyên sâu cho lực lượng KTSTQ, nâng cao trình độ cán bộ công chức làm công tác KTSTQ. Hiện nay, trong bộ máy của Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có đội chuyên trách về thực hiện công tác kiểm tra sau thông quan tại các chi cục mà công tác này do chi cục Sau thông quan thực hiện độc lập, điều này gây mất nhiều thời gian cho doanh nghiệp cũng như lãng phí về nhân lực. Vì vậy, tác giả đề xuất giải pháp thành lập tại cấp chi cục một đội/bộ phận kiểm tra sau thông quan nhằm nâng cao biện pháp quản lý theo hướng chuyên nghiệp, chủ động nghiên cứu thông tin về các doanh nghiệp trên địa bàn quản lý từ đó kịp thời bổ sung các tiêu chí rủi ro giúp cho quá trình đánh giá, phân luồng kiểm tra, thông quan hàng hóa được chính xác đảm bảo nguồn thu ngân sách nhà nước.

Thứ tư, tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản lý rủi ro như tổ chức tập huấn về quản lý rủi ro cho cán bộ làm công tác quản lý rủi ro tại các Cục Hải quan dự kiến triển khai; xây dựng hồ sơ doanh nghiệp tham gia thủ tục hải quan điện tử; xây dựng hồ sơ rủi ro cấp Cục. Mở rộng phạm vi áp dụng quản lý rủi ro trong kiểm tra sau thông quan với phương tiện vận tải, hành khách xuất nhập cảnh, nâng cao chất lượng thu thập xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan. Một số nội dung chính cần tiến hành:

- Xây dựng và nâng cấp hệ thống quản lý rủi ro: nâng cấp hoàn thiện hệ thống quản lý rủi ro đối với hàng hóa xuất nhập khẩu thương mại (bao gồm các loại hình xuất nhập khẩu theo hợp đồng thương mại, tạm nhập tái xuất, chuyển

khẩu, nhập nguyên liệu sản xuất hàng xuất khẩu, hợp đồng gia công với nước ngoài...).

- Xây dựng nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin hỗ trợ công tác quản lý rủi ro, đáp ứng yêu cầu cho các lĩnh vực nghiệp vụ sau: đánh giá, phân loại rủi ro trong thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu thương mại, phương tiện vận tải, hành khách xuất nhập cảnh, thông tin lược khai hàng hóa qua dữ liệu điện tử; phục vụ kiểm tra sau thông quan; cung cấp kết quả phân tích, đánh giá rủi ro phục vụ hoạt động kiểm soát hải quan. Triển khai áp dụng quản lý rủi ro đầy đủ, hiệu quả trong các lĩnh vực nghiệp vụ hải quan theo các quy định của Luật Hải quan, trong đó tập trung: triển khai và hoàn thiện quy trình áp dụng quản lý rủi ro trong lựa chọn soi chiếu container hàng hóa nhập khẩu trước khi làm thủ tục hải quan tại các cửa khẩu cảng biển và sân bay quốc tế; hoàn thiện hệ thống phân luồng kiểm tra trong thực hiện thủ tục hải quan.
- Xây dựng đội ngũ quản lý rủi ro: kiện toàn về tổ chức nhân sự và trang thiết bị của hải quan các cấp, đơn vị thực hiện công tác thu thập xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan và quản lý rủi ro. Hiện nay, ở cấp Cục và chi cục thì tổ quản lý rủi ro chỉ gồm một lãnh đạo và một công chức thừa hành, kiến nghị trong thời gian tới, công tác quản lý rủi ro của mỗi đơn vị thuộc và trực thuộc cần có một lãnh đạo chỉ đạo công tác và hai công chức thừa hành, trực tiếp thực hiện các công tác thu thập, xử lý và báo cáo công tác quản lý rủi ro trên địa bàn quản lý.
- Xây dựng bộ phận thu thập và xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan để thu thập, xử lý các thông tin, từ đó tham mưu xây dựng các bộ tiêu chí quản lý rủi ro thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa cũng như bổ sung thêm vào bộ tiêu chí quản lý rủi ro của Tổng cục Hải quan nhằm đảm bảo tăng cường hơn nữa công tác theo dõi, cập nhật thông tin và phân loại doanh nghiệp, phục vụ công tác kiểm tra, giám sát quản lý về hải quan và công tác kiểm tra sau thông quan, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho hoạt động xuất nhập khẩu.

Cuối cùng, Cục Hải quan Khánh Hòa cần tiến hành xây dựng website riêng của đơn vị, nhằm mục đích tuyên truyền phổ biến các văn bản pháp luật cho cộng đồng doanh nghiệp, là đầu mối để trao đổi và giải đáp vướng mắc cho doanh nghiệp, cũng như giới thiệu các thông tin mới về cải cách thủ tục hành chính của ngành Hải quan nói chung và của Cục Hải quan Khánh Hòa nói riêng. Để tiến hành xây dựng website, đơn vị cần xây dựng tổ phụ trách, trong đó quy định cụ thể trách nhiệm của mỗi cá nhân trong việc triển khai xây dựng website, đồng thời cũng phân công rõ cán bộ công chức thường xuyên cập nhật các thông tin mới cho website, giải đáp vướng mắc nhanh chóng, đảm bảo website của Cục Hải quan Khánh Hòa là website uy tín, được nhiều doanh nghiệp biết đến và truy cập hàng ngày.

TÓM TẮT CHƯƠNG

Chương này đã trình bày các nhóm giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020 , đó là các giải pháp về khả năng đáp ứng, về hiểu nhu cầu khách hàng, về mức độ tin cậy, về mức độ an toàn, về hệ thống thông quan điện tử và về cải tiến phương thức quản lý.

KẾT LUẬN

Tiếp tục cải cách, hiện đại hóa hải quan vẫn đang là vấn đề cấp thiết không những đối với Việt Nam mà còn là vấn đề của nhiều quốc gia trên thế giới. Đặc biệt có ý nghĩa quan trọng khi Việt Nam khi gia nhập ký kết Hiệp định kinh tế chiến lược xuyên Thái Bình Dương (viết tắt là Hiệp định TPP). Ngành Hải quan tiếp tục cải cách theo hướng hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng hiện đại hơn, thủ tục hải quan đơn giản, hài hoà, tuân thủ các chuẩn mực và thông lệ quốc tế, sẽ góp phần quan trọng thực hiện thành công sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở Việt Nam với kết quả tốt nhất, nhanh chóng trở thành một nước giàu mạnh trong khu vực và trên trường thế giới. Luận văn “*Nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020*” đã đạt được những kết quả như sau:

Thứ nhất, tác giả đã trình bày một số lý thuyết cơ bản về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, dịch vụ hải quan điện tử và một số nghiên cứu trước đây về chất lượng dịch vụ. Qua một số nghiên cứu về chất lượng và sự hài lòng của khách hàng, tác giả đã đề xuất các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ hải quan điện tử bao gồm: Khả năng đáp ứng, hiểu nhu cầu khách hàng, mức độ tin cậy, mức độ an toàn, hệ thống thông quan điện tử và cải tiến phương thức quản lý.

Thứ hai, tác giả phân tích những mặt đạt được và hạn chế chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa trong giai đoạn 2013 – 2015. Tác giả đã dựa vào kết quả khảo sát, đánh giá thang đo các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục hải quan Khánh Hòa. Đồng thời, kết hợp với các dữ liệu thứ cấp, tiếp tục phân tích thực trạng các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục hải quan Khánh Hòa.

Thứ ba, dựa trên việc phân tích thực trạng, kết quả khảo sát ở chương 2 và những mục tiêu cụ thể của Cục Hải quan Khánh Hòa, cùng với kết quả thảo luận với các chuyên gia, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

❖ Danh mục tài liệu tiếng Việt

Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2006. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Thống kê, thành phố Hồ Chí Minh.

Kotler, P. & Armstrong, G., 2004. *Những nguyên lý tiếp thị*. Nhà xuất bản Thống kê.

Kotler P. & Keller K., 2013. *Quản trị Marketing*. (Lại Hồng Vân dịch). Lần xuất bản thứ 13. Nhà xuất bản lao động Hà Nội.

Nguyễn Thị Thu Huyền, 2014. *Đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp xuất nhập khẩu đối với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan thành phố Hồ Chí Minh*. Luận văn thạc sỹ, trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.

Nguyễn Đình Thọ, 2011. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Nhà xuất bản Lao động xã hội.

Nguyễn Đình Phan & cộng sự, 2012. *Giáo trình Quản trị chất lượng*. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.

Phillip Kotler & Gary Armsmong, 2004. *Những nguyên lý tiếp thị*. Nhà xuất bản Thống kê Hà Nội.

Tạ Thị Kiều An & cộng sự, 2010. *Quản lý chất lượng*. Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

❖ Danh mục tài liệu tiếng Anh

Bachelet, D. (1995). Measuring satisfaction, or the chain, the tree and the nest in Brooks, R.(ed) (1995). *Customer Satisfaction Research*. Amsterdam, European Society for Opinion and Marketing Research.

Cronin, J. J. Jr. & Taylor, S. A. (1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, 56, July, 55-68.

Gronross, C.A , 1984. “Service Quality Model and Its Marketing Implications”. *European Journal of Marketing*, 18 (4): 36-44.

Lehtinen. U & J. R. Lehtinen, 1982. *Service quality: Study of Quality Dimensions*. Working paper, Service Management Institute, Helsinki, Finland.

Mbulwa, Christine M., 2012. *Framework for quality assessment of e-government service delivery in Kenya*. Strathmore University.

Mohammed A.A, Ahmed.K, Shuib B, 2010. *A proposed instrument dimension for measuring e-government service quality*. International Journal of U & E service, Science and Technology.

Oliver, R.L, 1997. *Satisfaction:A behavioral perspective on the customer*. New York: Irwin/McGraw Hill Company.

Parasuraman, A.Zeithaml, V.A and Berry, L.L , 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A.Zeithaml, V.A and Berry, L.L, 1988. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 46 (1): 12-40.

Zeithaml, V.A and M.J.Bitner, 2000. *Services Marketing: Intergrating Customer Focess across the Firms*. New York: MCGraw-Hill.

PHỤ LỤC 1

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

I. Nghiên cứu định tính

1.1 Thiết kế nghiên cứu định tính lần 1

Nghiên cứu định tính lần 1 được thực hiện với kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung. Dựa trên nghiên cứu của Mohammed (2010) và Nguyễn Thị Thu Huyền (2014), các biến quan sát đã được xây dựng để đo lường các thành phần của chất lượng dịch vụ hải quan điện tử, tuy nhiên các nghiên cứu được thực hiện tại một địa điểm khác hoặc dịch vụ khác, vì vậy buổi thảo luận nhóm nhằm mục đích nhằm điều chỉnh, bổ sung thang đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa.

Thảo luận nhóm được tiến hành với 02 nhóm:

- Nhóm 1: gồm 07 người là công chức hải quan hiện đang làm việc tại Cục Hải quan Khánh Hòa.

- Nhóm 2: gồm 10 khách hàng là doanh nghiệp thường xuyên thực hiện thủ tục hải quan tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa.

Trước khi thảo luận, tác giả trình bày khái quát về mục đích và ý nghĩa của buổi thảo luận, cũng như một số nguyên tắc để buổi thảo luận diễn ra thành công. Việc thảo luận được tiến hành dưới sự chủ trì của tác giả dựa vào dàn bài thảo luận (Phụ lục 2). Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hải quan điện tử và các biến quan sát đo lường chúng được giới thiệu đến các thành viên, qua đó ghi nhận ý kiến của từng người để điều chỉnh, bổ sung, hoàn chỉnh thang đo dùng cho việc khảo sát.

1.2 Kết quả nghiên cứu định tính lần 1

1.2.1 Kết quả thảo luận nhóm

Sau quá trình thảo luận nhóm, các thành viên tham gia thảo luận nhóm đều thống nhất cho rằng các thang đo cần phải được diễn giải một cách rõ ràng, dễ hiểu để các khách hàng khác nhau đều có thể trả lời. Nhóm thảo luận đã thống nhất các thành phần đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử gồm 6 thành phần: khả

năng đáp ứng, hiểu nhu cầu khách hàng, mức độ tin cậy, mức độ an toàn, hệ thống thông quan điện tử và cải tiến phương thức quản lý. Các khía cạnh đo lường 6 yếu tố trên tiếp tục được nhóm thảo luận bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với thực tế tại Khánh Hòa để hình thành thang đo chính thức đưa ra khảo sát khách hàng. Cụ thể là:

- Thang đo “Khả năng đáp ứng”, các thành viên tham gia thảo luận cho rằng biến “Công chức hải quan luôn liêm chính” và “Công chức hải quan không gây phiền hà, những nhiễu cho doanh nghiệp” gộp lại thành một biến là “Công chức hải quan luôn công khai minh bạch khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử” vì hai biến ban đầu đều nói về tính liêm chính, minh bạch của công chức hải quan khi thực hiện giải quyết thủ tục hải quan điện tử cho doanh nghiệp.
- Thang đo “Hiểu nhu cầu khách hàng”, các thành viên tham gia thảo luận thống nhất đồng ý gộp hai biến “Công chức hải quan luôn cố gắng làm chính xác để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp” và “Công chức hải quan luôn cố gắng làm nhanh chóng” để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp” vào thành một biến là “Công chức hải quan luôn cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp” vì việc cố gắng giảm thiểu thời gian thông quan cho doanh nghiệp thì công chức hải quan cần phải làm đúng và nhanh chóng, đảm bảo sự thuận lợi cho doanh nghiệp.
- Thang đo “Mức độ tin cậy”, qua thảo luận, mọi người thống nhất là biến “Công chức hải quan tiếp nhận tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định” nên sửa đổi lại là “Công chức hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định” vì việc tiếp nhận là của hệ thống thông quan tự động, luồng xanh là thông quan sau 3s, còn luồng vàng với luồng đỏ phải tùy thuộc vào tốc độ xử lý của công chức hải quan xử lý sau khi hệ thống đã tiếp nhận và phân luồng.
- Đối với thang đo “Mức độ an toàn”, qua thảo luận, các thành viên trong nhóm thống nhất bỏ biến “sử dụng tài khoản và mật khẩu đảm bảo an toàn

cho hệ thống thông quan tự động” vì cho rằng đối với bất kỳ một dịch vụ trực tuyến nào đều bắt khách hàng khi sử dụng có tài khoản và mật khẩu riêng của mình; đối với hai biến “cơ quan hải quan giải quyết hiệu quả khi có sự cố về hệ thống dữ liệu khai báo của doanh nghiệp” và “Kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan về hải quan điện tử rất thành thạo” thì gộp lại thành một biến là “công chức hải quan có đầy đủ kiến thức và kỹ năng để giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách thành thạo kể cả khi có sự cố xảy ra”.

- Thang đo “Hệ thống thông quan điện tử”, qua thảo luận nhóm, mọi người đều góp ý nên bỏ biến “hệ thống thông quan tự động cung cấp mã số nhanh” vì cho rằng trong biến “Tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của Hệ thống thông quan tự động là nhanh chóng” đã bao hàm luôn cả biến này.
- Đối với thang đo “Cải tiến phương thức quản lý”, sau khi thảo luận, tất cả các thành viên đều thống nhất đồng ý với 5 biến quan sát được đề xuất để đo lường yếu tố “cải tiến phương thức quản lý”.
- Đối với thang đo “Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử”, sau khi thảo luận, tất cả các thành viên đều đồng ý với 3 biến quan sát được đề xuất đo lường.

1.2.2 Kết quả phát triển thang đo

Sau khi thảo luận, tổng kết tất cả các ý kiến của mọi thành viên tham gia, tác giả đã hiệu chỉnh thang đo ban đầu gồm 35 biến quan sát thành thang đo tổng cộng gồm 30 biến quan sát dưới hình thức thang đo Likert 5 bậc (1= hoàn toàn đồng ý, 2= không đồng ý, 3=trung lập, 4=đồng ý, 5=hoàn toàn đồng ý).

Dựa vào bảng câu hỏi, tác giả tiến hành phỏng vấn thử 10 khách hàng. Kết quả cho thấy mọi thành viên được phỏng vấn đều hiểu được nội dung bảng câu hỏi và đưa ra được câu trả lời.

Từ kết quả trên, tác giả tiếp tục hoàn chỉnh bảng câu hỏi và xây dựng thang đo chính thức. Cụ thể thang đo từng thành phần như sau:

➤ Khả năng đáp ứng

KNDU.1: Công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ.

KNDU.2: Việc giải quyết vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử được công chức hải quan xử lý thỏa đáng.

KNDU.3: Công chức hải quan luôn xử lý công bằng giữa các doanh nghiệp.

KNDU.4: Công chức hải quan nắm vững văn bản, quy định hiện hành.

KNDU.5: Công chức hải quan luôn công khai minh bạch khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử.

➤ Hiểu nhu cầu của khách hàng

NCKH.1: Công chức hải quan luôn cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp.

NCKH.2: Mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử được quan tâm cải tiến.

NCKH.3: Công chức Hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển.

NCKH.4: Thủ tục Hải quan điện tử giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí.

NCKH.5: Công chức hải quan luôn thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử.

➤ Mức độ tin cậy

TINCAY.1: Công chức hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định.

TINCAY.2: Công chức hải quan luôn tư vấn, giải đáp các quy định mới về thủ tục hải quan điện tử ngay sau khi được ban hành.

TINCAY.3: Thông tin trả lời của công chức hải quan là chính xác.

TINCAY.4: Công chức hải quan hướng dẫn cụ thể, không gây chậm trễ cho doanh nghiệp.

➤ Mức độ an toàn

ANTOAN.1: Công chức hải quan có đầy đủ kiến thức và kỹ năng để giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách thành thạo kể cả khi có sự cố xảy ra.

ANTOAN.2: Dữ liệu khai báo điện tử được lưu trữ an toàn.

ANTOAN.3: Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trong CSDL, được mã hóa, phân quyền chặt chẽ.

ANTOAN.4: Thông tin doanh nghiệp được bảo mật trong hệ thống

➤ Hệ thống thông quan điện tử

TQDT.1: Hệ thống thông quan điện tử có giao diện dễ nhìn, tiện tích.

TQDT.2: Tốc độ xử lý của hệ thống là nhanh chóng.

TQDT.3: Hệ thống hoạt động liên tục, ít bị lỗi.

TQDT.4: Trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử là hiện đại.

➤ Cải tiến phương thức quản lý

PTQL.1: Giảm mức độ kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng cường kiểm tra sau thông quan tạo điều kiện thực hiện tốt hải quan điện tử.

PTQL.2: Thực hiện công tác quản lý rủi ro đã góp phần triển khai hải quan điện tử được thông suốt.

PTQL.3: Thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hải quan điện tử.

PTQL.4: Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nâng cao hiệu quả phục vụ doanh nghiệp.

PTQL.5: Cơ quan hải quan tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục HQ: thông qua điện thoại, cổng thông tin điện tử, email hay trực tiếp qua tổ tư vấn.

➤ Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử

CLDV.1: Anh/chị đánh giá cục Hải quan Khánh Hòa là đơn vị đã thực hiện cải cách hiện đại hóa tốt.

CLDV.2: Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp nhìn chung là tốt.

CLDV.3: Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp.

1.3 Thiết kế nghiên cứu định tính lần 2

Nghiên cứu định tính lần 2 được tiến hành bằng cách phỏng vấn lấy ý kiến của các chuyên gia có thời gian làm việc tại cục Hải quan Khánh Hòa từ 5 năm trở lên, nắm giữ một số vị trí lãnh đạo, và là các cán bộ tham mưu cho Lãnh đạo; bao gồm: các cán bộ công chức làm việc lâu năm tại Phòng Nghiệp vụ, bộ phận thanh tra, bộ phận hành chính và các cán bộ thủ tục làm việc tại các chi cục. Mục tiêu: tìm hiểu các vấn đề đang xảy ra tại Cục Hải quan Khánh và nó ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại đơn vị, cùng với việc tìm kiếm nguyên nhân của những vấn đề đó dựa trên cơ sở từ các yếu tố đo lường chất lượng chất lượng dịch vụ đã đề xuất trong cơ sở lý thuyết.

Dàn bài thảo luận (nghiên cứu định tính lần 2): Phụ lục 8

Sau khi tìm hiểu thực trạng và nguyên nhân của các vấn đề còn đang tồn tại, Cục Hải quan Khánh Hòa cần phải đưa ra giải pháp khắc phục, tuy nhiên mỗi một vấn đề có mức độ quan trọng cũng như mức độ nghiêm trọng khác nhau và buộc lòng tác giả phải thiết lập một ma trận đo lường về tầm quan trọng và mức độ nghiêm trọng đối với các vấn đề này nhằm đưa ra thứ tự ưu tiên để giải quyết, cụ thể cách thiết lập ma trận định vị được miêu tả tại phụ lục 9.

Dựa vào ma trận định vị cùng với mức độ quan trọng, (do đề tài tập trung ở việc nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử nên sẽ ưu tiên đối với mức độ quan trọng) tác giả xếp thứ tự ưu tiên thực hiện giải pháp cho các vấn đề ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ như sau

- Đối với các vấn đề thuộc vào ô có mức độ nghiêm trọng cao và mức độ quan trọng cao sẽ được phân vào nhóm ưu tiên 1.

- Đối với vấn đề thuộc vào ô có mức độ nghiêm trọng thấp nhưng mức độ quan trọng cao sẽ được phân vào nhóm ưu tiên 2.

- Đối với vấn đề thuộc vào ô có mức độ nghiêm trọng cao nhưng mức độ quan trọng thấp sẽ được phân vào nhóm ưu tiên 3.

- Đối với vấn đề thuộc vào ô có mức độ nghiêm trọng và mức độ quan trọng thấp sẽ được phân vào nhóm ưu tiên 4.

II. Nghiên cứu định lượng

2.1 Thiết kế mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện; tác giả thu thập ý kiến khách hàng tới thực hiện các dịch vụ hải quan điện tử tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa thông qua phiếu khảo sát dưới hình thức là phỏng vấn trực tiếp bằng bảng câu hỏi và qua email của đồng nghiệp khác.

Kích cỡ mẫu phụ thuộc vào phương pháp phân tích, nghiên cứu này có sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA). Theo Hair và cộng sự (1998) thì kích cỡ mẫu tối thiểu là 100 và tỉ lệ quan sát/biến đo lường là 5/1, tức là 1 biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát. Dựa trên số biến quan sát (27 biến) thì mẫu tối thiểu là 135. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) thì cỡ mẫu cho phân tích nhân tố khám phá (EFA) thông thường phải ít nhất bằng 4 hay 5 lần số biến trong phân tích nhân tố.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu tiến hành thu thập dữ liệu với kích cỡ mẫu là 180 khách hàng. Để đạt được kích cỡ mẫu như trên, 200 bảng câu hỏi được phát ra. Bảng câu hỏi do đối tượng nghiên cứu tự trả lời là công cụ chính thu thập dữ liệu khảo sát. Bảng câu hỏi bao gồm 27 phát biểu, mỗi phát biểu được đo lường dựa trên thang đo Likert 5 mức độ. Cuộc khảo sát được thực hiện từ 12/2015 đến hết 01/2016, các bảng trả lời hợp lệ sẽ được nhập dữ liệu vào chương trình SPSS 22.0 để tiến hành kiểm tra và phân tích dữ liệu.

2.2 Thiết kế bảng câu hỏi

Bảng câu hỏi được thiết kế được trên cơ sở thang đo được phát triển từ kết quả của nghiên cứu định tính. Bảng câu hỏi xem ở Phụ lục 3.

III. Phương pháp phân tích dữ liệu

3.1 Kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Sau khi thu thập dữ liệu, kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha được sử dụng với mục đích xem xét tính nhất quán nội tại, loại bỏ biến rác trước khi tiến hành phân tích nhân tố. Kiểm định độ tin cậy của các biến trong thang đo chất lượng dịch vụ hải quan điện tử dựa vào hệ số kiểm định Cronbach's Alpha của các thành phần thang đo và của mỗi biến đo lường. Hệ số Cronbach's Alpha là phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các câu hỏi trong thang đo tương quan với nhau, nhằm loại bỏ đi biến không phù hợp. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) đồng ý rằng khi hệ số Cronbach's Alpha từ 0,8 đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được, cũng có nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm nghiên cứu là mới hoặc mới đối với người trả lời phỏng vấn trong nghiên cứu. Hệ số tương quan biến-tổng (Item-total correlation) là hệ số tương quan của một biến với điểm trung bình của các biến khác trong cùng một thang đo, do đó hệ số này càng cao thì sự tương quan của biến với các biến khác trong nhóm càng cao. Theo Nunnally và Burnstein (1994) thì các biến có hệ số tương quan biến-tổng nhỏ hơn 0,3 bị loại khỏi thang đo.

Kết quả kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha xem ở phụ lục 4.

3.2 Kiểm định thang đo bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phân tích nhân tố khám phá (EFA) là phương pháp thống kê dùng để rút gọn một tập hợp biến quan sát có mối tương quan với nhau thành một tập hợp biến ít hơn nhưng vẫn chứa đựng hết nội dung thông tin của tập biến ban đầu. Một số tiêu chuẩn mà các nhà nghiên cứu thường quan tâm trong phân tích nhân tố khám phá (EFA) như sau:

- Hệ số KMO $\geq 0,5$ với mức ý nghĩa của kiểm định Barlett $\leq 0,05$. Trị số KMO lớn (từ 0,5 tới 1) tức là phân tích nhân tố thích hợp, còn nếu nhỏ hơn 0,5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với dữ liệu.

- Kiểm định Barlett dùng để xem xét giả thuyết các biến không có sự tương quan trong tổng thể. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) phát biểu rằng Kiểm định Barlett phải có ý nghĩa thống kê ($\text{Sig} \leq 0,05$) thì các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể.
- Phương pháp trích hệ số sử dụng là phương pháp trích nhân tố Principal Components với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các nhân tố có Eigenvalue là 1. Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50% (Nguyễn Đình Thọ, 2011).
- Tiêu chuẩn hệ số tải nhân tố (Factor loading) biểu thị tương quan đơn giữa các biến với nhân tố, dùng để đánh giá mức ý nghĩa của EFA. Hệ số tải nhân tố $> 0,3$ được xem là đạt mức tối thiểu, $>0,4$ là quan trọng, $> 0,5$ là có ý nghĩa thực tiễn. Trong nghiên cứu này, tác giả chọn tiêu chuẩn tải nhân tố lớn hơn 0,5.

Kết quả kiểm định thang đo bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) xem ở phụ lục 5.

3.3 Thống kê mô tả

Sử dụng phương pháp thống kê mô tả để tính giá trị trung bình của các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa.

PHỤ LỤC 2

DÀN BÀI THẢO LUẬN NHÓM

I. Dàn bài thảo luận

1.1. Giới thiệu

Xin chào anh/ chị

Đầu tiên xin gửi lời cảm ơn tới anh/ chị đã dành thời gian cho cuộc phỏng vấn này. Tôi tên là Vũ Nguyên Thảo, hiện đang thực hiện nghiên cứu về “Nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020”. Rất vui mừng nhận được sự hợp tác của anh/ chị. Xin lưu ý rằng tất cả các ý kiến của anh/chị không có ý kiến nào sai, tất cả đều có giá trị đối với nghiên cứu của tôi.

1.2. Nội dung thảo luận

Bây giờ chúng ta bắt đầu thảo luận nhóm quanh vấn đề về các yếu tố ảnh hưởng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa.

Tôi xin đưa ra các yếu tố sau đây được đề xuất là đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử (những yếu tố này được đề xuất từ việc kế thừa từ những nghiên cứu trước đây). Anh/chị hãy cho biết ý kiến của mình về các yếu tố sau:

1. Khả năng đáp ứng

Anh chị đánh giá như thế nào về khả năng đáp ứng của dịch vụ hải quan điện tử hiện nay?

Sau đây là những phát biểu liên quan đến khả năng giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách nhanh chóng, kịp thời, đúng hạn không chậm trễ. Anh/chị cần thêm hoặc bớt thông tin nào dưới đây? Tại sao?

10. Công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ hành chính.

11. Việc giải quyết vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử được công chức hải quan xử lý thỏa đáng.

12. Công chức hải quan luôn liêm chính.

13. Công chức hải quan luôn xử lý công bằng giữa các doanh nghiệp.
14. Công chức hải quan nắm vững văn bản, quy định hiện hành.
15. Công chức hải quan không gây phiền hà, nhũng nhẽo cho doanh nghiệp.

2. Hiểu nhu cầu của khách hàng

Theo anh/chị hiểu nhu cầu của khách hàng là như thế nào?

Sau đây là những phát biểu về mức độ mà thủ tục Hải quan điện tử cung cấp những tiện ích phù hợp nhu cầu của khách hàng doanh nghiệp. Theo anh/chị cần thêm hoặc bớt thông tin nào dưới đây? Vì sao?

22. Mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử được quan tâm cải tiến.

23. Công chức Hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển.

24. Thủ tục Hải quan điện tử giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí.

25. Công chức hải quan luôn thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử.

26. Công chức hải quan luôn cố gắng làm chính xác để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp.

27. Công chức hải quan luôn cố gắng làm nhanh chóng để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp.

3. Mức độ tin cậy

Anh/chị đánh giá như thế nào về mức độ tin cậy đối với công chức thực hiện hải quan điện tử?

Sau đây là một số phát biểu về mức độ tin cậy của dịch vụ hải quan điện tử, Anh/ chị có cần thêm hoặc bớt thông tin nào dưới đây. Tại sao?

6. Công chức hải quan tiếp nhận tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định.

7. Công chức hải quan luôn tư vấn, giải đáp các quy định mới về thủ tục hải quan điện tử ngay khi được ban hành.

8. Thông tin trả lời của công chức hải quan là chính xác.

9. Công chức hải quan hướng dẫn cụ thể, không gây chậm trễ cho doanh nghiệp.

4. Mức độ an toàn

Anh/ chị đánh giá như thế nào về mức độ an toàn của dịch vụ hải quan điện tử?

Sau đây là những phát biểu liên quan đến mức độ an toàn cho doanh nghiệp khi thực hiện khai báo hải quan điện tử. Theo anh/chị cần thêm hoặc bớt thông tin nào dưới đây? Tại sao?

16. Sử dụng tài khoản và mật khẩu đảm bảo an toàn cho hệ thống thông quan tự động.

17. Dữ liệu khai báo điện tử được lưu trữ an toàn.

18. Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trong CSDL, được mã hóa, phân quyền chặt chẽ.

19. Thông tin doanh nghiệp được bảo mật trong hệ thống.

20. Cơ quan hải quan giải quyết hiệu quả khi có sự cố về hệ thống dữ liệu khai báo của doanh nghiệp.

21. Kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan về hải quan điện tử rất thành thạo.

5. Hệ thống thông quan điện tử

Anh/ chị đánh giá như thế nào về Hệ thống thông quan điện tử hiện nay?

Sau đây là một số ý kiến về hệ thống thông quan tự động, theo Anh/ chị cần thêm hoặc bớt các thông tin dưới đây, vì sao?

1. Hệ thống thông quan điện tử cung cấp mã số nhanh.

2. Hệ thống thông quan tự động có giao diện dễ nhìn, tiện ích, thuận lợi trong việc khai báo.

3. Tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của Hệ thống thông quan điện tử là nhanh chóng.

4. Hệ thống thông quan tự động hoạt động liên tục 24/7, ít bị lỗi.

5. Trang thiết bị phục vụ cho thủ tục hải quan điện tử hiện đại.

6. Phương thức quản lý

Anh/ chị hiểu phương thức quản lý là như thế nào?

Sau đây là những phát biểu về các yếu tố cải cách các hoạt động nghiệp vụ thủ tục hải quan điện tử theo xu hướng hiện đại nhằm giải quyết thủ tục nhanh gọn và hiệu quả. Anh/chị có cần thêm hoặc bớt yếu tố nào không? Vì sao?

28. Giảm mức độ kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng cường kiểm tra sau thông quan tạo điều kiện thực hiện tốt hải quan điện tử.

29. Thực hiện công tác quản lý rủi ro đã góp phần triển khai hải quan điện tử được thông suốt.

30. Thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hải quan điện tử.

31. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nâng cao hiệu quả phục vụ doanh nghiệp

32. Cơ quan hải quan tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục hải quan: thông qua điện thoại, cổng thông tin điện tử, email hay trực tiếp qua tổ tư vấn.

7. Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử

Sau đây là những phát biểu liên quan đến chất lượng dịch vụ hải quan điện tử. Theo anh/chị cần thêm hoặc bớt thông tin nào dưới đây? Tại sao?

33. Anh/chị đánh giá cục Hải quan Khánh Hòa là đơn vị đã thực hiện cải cách hiện đại hóa tốt.

34. Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp nhìn chung là tốt.

35. Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp.

II. Kết quả thảo luận nhóm

Sau quá trình thảo luận nhóm, các thành viên tham gia thảo luận nhóm đều thống nhất cho rằng các thang đo cần phải được diễn giải một cách rõ ràng, dễ hiểu

để các khách hàng khác nhau đều có thể trả lời. Nhóm thảo luận đã thống nhất các thành phần đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử gồm 6 thành phần: khả năng đáp ứng, hiểu nhu cầu khách hàng, mức độ tin cậy, mức độ an toàn, hệ thống thông quan điện tử và cải tiến phương thức quản lý. Các khía cạnh đo lường 6 yếu tố trên tiếp tục được nhóm thảo luận bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với thực tế tại Khánh Hòa để hình thành thang đo chính thức đưa ra khảo sát khách hàng. Cụ thể là:

- Thang đo “khả năng đáp ứng”, các thành viên tham gia thảo luận cho rằng biến “công chức hải quan luôn liêm chính” và “công chức hải quan không gây phiền hà, nhũng nhịu cho doanh nghiệp” gộp lại thành một biến là “công chức hải quan luôn công khai minh bạch khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử” vì hai biến ban đầu đều nói về tính liêm chính, minh bạch của công chức hải quan khi thực hiện giải quyết thủ tục hải quan điện tử cho doanh nghiệp.
- Thang đo “hiểu nhu cầu khách hàng”, các thành viên tham gia thảo luận thống nhất đồng ý gộp hai biến “công chức hải quan luôn cố gắng làm chính xác để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp” và “công chức hải quan luôn cố gắng làm nhanh chóng” để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp” vào thành một biến là “công chức hải quan luôn cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp” vì việc cố gắng giảm thiểu thời gian thông quan cho doanh nghiệp thì công chức hải quan cần phải làm đúng và nhanh chóng, đảm bảo sự thuận lợi cho doanh nghiệp.
- Thang đo “mức độ tin cậy”, qua thảo luận, mọi người thống nhất là biến “công chức hải quan tiếp nhận tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định” nên sửa đổi lại là “công chức hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định” vì việc tiếp nhận là của hệ thống thông quan tự động, luồng xanh là thông quan sau 3s, còn luồng vàng với luồng đỏ phải tùy thuộc vào tốc độ xử lý của công chức hải quan xử lý sau khi hệ thống đã tiếp nhận và phân luồng.

- Đối với thang đo “mức độ an toàn”, qua thảo luận, các thành viên trong nhóm thống nhất bỏ biến “sử dụng tài khoản và mật khẩu đảm bảo an toàn cho hệ thống thông quan tự động” vì cho rằng đối với bất kỳ một dịch vụ trực tuyến nào đều bắt khách hàng khi sử dụng có tài khoản và mật khẩu riêng của mình; đối với hai biến “cơ quan hải quan giải quyết hiệu quả khi có sự cố về hệ thống dữ liệu khai báo của doanh nghiệp” và “kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc của công chức hải quan về hải quan điện tử rất thành thạo” thì gộp lại thành một biến là “công chức hải quan có đầy đủ kiến thức và kỹ năng để giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách thành thạo kể cả khi có sự cố xảy ra”.
- Thang đo “hệ thống thông quan điện tử”, qua thảo luận nhóm, mọi người đều góp ý nên bỏ biến “hệ thống thông quan tự động cung cấp mã số nhanh” vì cho rằng trong biến “tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của Hệ thống thông quan tự động là nhanh chóng” đã bao hàm luôn cả biến này.
- Đối với thang đo “cải tiến phương thức quản lý”, sau khi thảo luận, tất cả các thành viên đều thống nhất đồng ý với 5 biến quan sát được đề xuất để đo lường yếu tố “cải tiến phương thức quản lý”.
- Đối với thang đo “Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử”, sau khi thảo luận, tất cả các thành viên đều đồng ý với 3 biến quan sát được đề xuất đo lường.

Sau khi thảo luận, tổng kết tất cả các ý kiến của mọi thành viên tham gia, tác giả đã hiệu chỉnh thang đo ban đầu gồm 35 biến quan sát thành thang đo tổng cộng gồm 30 biến quan sát dưới hình thức thang đo Likert 5 bậc (1= hoàn toàn đồng ý, 2= không đồng ý, 3=trung lập, 4=đồng ý, 5=hoàn toàn đồng ý).

PHỤ LỤC 3

BẢNG KHẢO SÁT

Xin chào anh/ chị

Đầu tiên xin gửi lời cảm ơn tới anh/ chị đã dành thời gian cho cuộc phỏng vấn này. Tôi tên là Vũ Nguyên Thảo, hiện đang thực hiện nghiên cứu về “Nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa đến năm 2020”. Rất vui mừng nhận được sự hợp tác của anh/ chị. Xin lưu ý rằng tất cả các ý kiến của anh/chị không có ý kiến nào sai, tất cả đều có giá trị đối với nghiên cứu của tôi.

I.Thông tin chung

1. Loại hình doanh nghiệp anh/chị đang công tác:
 - a) Doanh nghiệp trong nước.
 - b) Doanh nghiệp liên doanh.
 - c) Doanh nghiệp FDI.
2. Thời gian thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Khánh Hòa:
 - a) Dưới 1 năm.
 - b) Từ 1-3 năm.
 - c) Từ 3-5 năm.
 - d) Trên 5 năm.
3. Công việc của Anh/chị là:
 - a) Nhân viên kinh doanh xuất nhập khẩu doanh nghiệp.
 - b) Nhân viên đại lý hải quan.
4. Anh/ chị liên hệ, trao đổi thông tin với Cục Hải quan Khánh Hòa chủ yếu bằng hình thức:
 - a) Trực tiếp tới cơ quan Hải quan.
 - b) Bằng văn bản.
 - c) Điện thoại.
 - d) Trao đổi tại các buổi hội nghị, tập huấn, đối thoại giữa hải quan-doanh nghiệp.
 - e) E-mail.

5. Khi có vướng mắc về thủ tục hải quan, Anh/chị thường liên hệ nơi nào để giải đáp:

- a) Tự nghiên cứu văn bản.
- b) Đại lý làm thủ tục hải quan.
- c) Thông qua cổng thông tin trực tuyến của Tổng cục Hải quan (www.customs.gov.vn).
- d) Cục/chi cục hải quan nơi trực tiếp làm việc.

6. Anh/chị có thường xuyên tham gia các buổi tập huấn, hội nghị do Cục Hải quan Khánh Hòa tổ chức:

- a) Thường xuyên
- b) Đôi khi
- c) Hiếm khi
- d) Không tham gia

7. Doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan bằng phương thức nào:

- a) Doanh nghiệp trực tiếp làm thủ tục.
- b) Ủy quyền qua đại lý làm thủ tục hải quan.
- c) Ủy thác cho tổ chức, cá nhân khác làm thủ tục hải quan.

II. Xin anh/chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của mình về các phát biểu dưới đây với quy ước:

- 1. Hoàn toàn không đồng ý
- 2. Không đồng ý
- 3. Không ý kiến
- 4. Đồng ý
- 5. Hoàn toàn đồng ý

PHÁT BIỂU		MỨC ĐỘ ĐỒNG Ý				
A	Khả năng đáp ứng					
1	Công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ.	1	2	3	4	5

2	Việc giải quyết vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử được công chức hải quan xử lý thỏa đáng.	1	2	3	4	5
3	Công chức hải quan luôn xử lý công bằng giữa các doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
4	Công chức hải quan nắm vững văn bản, quy định hiện hành.	1	2	3	4	5
5	Công chức hải quan luôn công khai minh bạch khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử.	1	2	3	4	5
B	Hiểu nhu cầu của khách hàng					
1	Công chức hải quan luôn cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
2	Mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử được quan tâm cải tiến.	1	2	3	4	5
3	Công chức Hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển.	1	2	3	4	5
4	Thủ tục Hải quan điện tử giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí.	1	2	3	4	5
5	Công chức hải quan luôn thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử.	1	2	3	4	5
C	Mức độ tin cậy					
1	Công chức hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định.	1	2	3	4	5
2	Công chức hải quan luôn tư vấn, giải đáp các quy định mới về thủ tục hải quan điện tử ngay khi được ban hành.	1	2	3	4	5

3	Thông tin trả lời của công chức hải quan là chính xác.	1	2	3	4	5
4	Công chức hải quan hướng dẫn cụ thể, không gây chậm trễ cho doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
D Mức độ an toàn						
1	Công chức hải quan có đầy đủ kiến thức và kỹ năng để giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách thành thạo kể cả khi có sự cố xảy ra.	1	2	3	4	5
2	Dữ liệu khai báo điện tử được lưu trữ an toàn.	1	2	3	4	5
3	Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trong CSDL, được mã hóa, phân quyền chặt chẽ.	1	2	3	4	5
4	Thông tin doanh nghiệp được bảo mật trong hệ thống.	1	2	3	4	5
E Hệ thống thông quan điện tử						
1	Hệ thống thông quan có giao diện dễ nhìn, tiện ích.	1	2	3	4	5
2	Tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của hệ thống là nhanh chóng.	1	2	3	4	5
3	Hệ thống hoạt động liên tục 24/7, ít bị lỗi.	1	2	3	4	5
4	Trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử hiện đại.	1	2	3	4	5
F Cải tiến phương thức quản lý						
1	Giảm mức độ kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng cường kiểm tra sau thông quan tạo điều kiện thực hiện tốt hải quan điện tử.	1	2	3	4	5
2	Thực hiện công tác quản lý rủi ro đã góp phần triển khai hải quan điện tử được thông suốt.	1	2	3	4	5
3	Thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hải quan điện tử.	1	2	3	4	5

4	Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nâng cao hiệu quả phục vụ doanh nghiệp	1	2	3	4	5
5	Cơ quan hải quan tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục HQ: thông qua điện thoại, Cổng thông tin điện tử, email hay trực tiếp qua tổ tư vấn.	1	2	3	4	5
H	Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử					
1	Anh/chị đánh giá cục Hải quan Khánh Hòa là đơn vị đã thực hiện cải cách hiện đại hóa tốt.	1	2	3	4	5
2	Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp nhìn chung là tốt	1	2	3	4	5
3	Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp.	1	2	3	4	5

III. Ý kiến khác

Anh/ chị vui lòng cho biết thêm ý kiến của mình nhằm góp phần giúp Cục Hải quan Khánh Hòa ngày một nâng cao chất lượng phục vụ và triển khai thủ tục hải quan điện tử hiệu quả hơn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn ý kiến đóng góp của Quý Anh/chị!

PHỤ LỤC 4

KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÁC YẾU TỐ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN KHÁNH HÒA

I. Mẫu nghiên cứu

Trước khi thực hiện nghiên cứu định lượng chính thức thì tác giả tiến hành nghiên cứu định tính nhằm điều chỉnh, bổ sung thang đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử làm cơ sở cho cuộc khảo sát định lượng. Nghiên cứu được thực hiện dưới hình thức thảo luận nhóm với nhóm thứ nhất gồm 07 cán bộ, công chức đang làm việc tại Cục Hải quan Khánh Hòa; nhóm thứ hai bao gồm 10 khách hàng là các doanh nghiệp thường xuyên thực hiện thủ tục hải quan tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa (chi tiết tại phụ lục 2 và 3).

Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, tác giả thu thập ý kiến của khách hàng thực hiện dịch vụ hải quan điện tử tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan Khánh Hòa thông qua phiếu khảo sát dưới hình thức là phỏng vấn trực tiếp bằng bảng câu hỏi và email của đồng nghiệp khác.

Tác giả thực hiện gửi bảng khảo sát đến 200 khách hàng đại diện cho 200 doanh nghiệp đã và đang thực hiện các thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Khánh Hòa. Kết quả thu về được 176 bảng trả lời, trong đó, tác giả đã loại bỏ 6 bảng trả lời không hợp lệ (đánh cùng 1 kết quả cho tất cả các câu hỏi, bỏ trống không trả lời một số câu hỏi...), kết quả có 170 bảng trả lời được đưa vào quá trình xử lý dữ liệu.

Mô tả mẫu khảo sát

STT	Nội dung	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Loại hình doanh nghiệp	170	100
	- Doanh nghiệp trong nước	113	66,5
	- Doanh nghiệp liên doanh	18	10,6
	- Doanh nghiệp FDI	39	22,9
2	Thời gian thực hiện	170	100
	- Dưới 1 năm	18	10,6
	- Từ 1-3 năm	43	25,3
	- Từ 3-5 năm	78	45,9
	- Trên 5 năm	31	18,2
3	Công việc	170	100
	- Nhân viên kinh doanh	149	87,6
	- Nhân viên đại lý hải quan	21	12,4
4	Hình thức trao đổi thông tin	170	100
	- Trực tiếp tới cơ quan Hải quan	58	34,1
	- Bằng văn bản	16	9,4
	- Điện thoại	67	39,4
	- Trao đổi tại các buổi hội nghị	14	8,2
	- E-mail	15	8,8
5	Nơi liên hệ giải đáp	170	100
	- Tự nghiên cứu văn bản	43	25,3
	- Đại lý làm thủ tục hải quan	24	14,1
	- Cổng thông tin trực tuyến	42	24,7
	- Cục/chi cục hải quan nơi trực tiếp làm việc	61	35,9
6	Tham gia các buổi tập huấn	170	100
	- Đầy đủ	117	68,8
	- Đôi khi	37	21,8
	- Hiếm khi	12	7,1
	- Không tham gia	4	2,4
7	Phương thức thực hiện	170	100
	- Trực tiếp	123	72,4
	- Ủy quyền	39	22,9
	- Ủy thác	8	4,7

(Nguồn: kết quả khảo sát của tác giả)

II. Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo lường

Dữ liệu sau khi làm sạch và mã hóa được đưa vào phân tích Cronbach's Alpha. Qua kết quả kiểm định thang đo bằng Cronbach's Alpha, độ tin cậy của các thang đo đều đạt độ tin cậy cho phép (lớn hơn 0,7) và hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Tuy nhiên, trong đó thang đo “mức độ an toàn” có giá trị Cronbach's Alpha chỉ 0,697 nhưng vẫn đảm bảo độ tin cậy có thể sử dụng được (lớn hơn 0,6). Như vậy, tất cả các thang đo đều được đưa vào sử dụng trong bước phân tích nhân tố khám phá (EFA) tiếp theo. Các thang đo bao gồm: khả năng đáp ứng, hiểu nhu cầu khách hàng, mức độ tin cậy, mức độ an toàn, hệ thống thông quan điện tử, cải tiến phương thức quản lý, chất lượng dịch vụ hải quan điện tử.

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Thành phần	Giá trị Cronbach's Alpha
Khả năng đáp ứng	0,846
Hiểu nhu cầu khách hàng	0,822
Mức độ tin cậy	0,776
Mức độ an toàn	0,697
Hệ thống thông quan điện tử	0,796
Cải tiến phương thức quản lý	0,761
Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử	0,723

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

III. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

3.1. Kết quả phân tích EFA đối với các nhân tố độc lập

Kết quả KMO and Bartlett's Test (nhân tố độc lập)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,882	
Approx. Chi-Square	2111,670	
Bartlett's Test of Sphericity	df	351
	Sig.	,000

(Nguồn: kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Chỉ số KMO của thang đo các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử là 0,882 ($>0,5$), như vậy, phân tích nhân tố khám phá EFA hoàn toàn thích hợp đối với các yếu tố thuộc thành phần đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử.

Kiểm định Barlett cho giá trị Sig = 0,000 ($<0,05$), như vậy giả thuyết về độ tương quan của các biến bằng 0 trong tổng thể là hoàn toàn bác bỏ. Các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau.

Kết quả phân tích EFA thang đo các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử có 6 nhân tố được rút trích tại điểm eigenvalue là 1,244 và tổng phương sai trích là 61,722 (lớn hơn 50), nghĩa là khả năng sử dụng 6 nhân tố này để giải thích cho 27 biến quan sát là 61,722 %. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho thấy không có biến nào bị loại và không có sự sắp xếp lại nào vì hệ số tải (loading) đều lớn hơn 0,5 (Riêng trường hợp quan sát ANTOAN.1 = 0,461, mặc dù nhỏ hơn 0,5 nhưng xét về mặt nội dung được xem là quan trọng nên vẫn được giữ lại). Như vậy, các chỉ tiêu phân tích đều đạt yêu cầu, do đó tác giả chấp nhận kết quả có được, từ đó tiến hành các bước phân tích tiếp theo.

Tổng phương sai trích

Thành phần	Eigenvalues	Phương sai trích	
		% của phương sai	% tích lũy
Khả năng đáp ứng	9,458	35,031	35,031
Hiểu nhu cầu khách hàng	1,679	6,219	41,250
Mức độ tin cậy	1,515	5,610	46,860
Mức độ an toàn	1,449	5,368	52,228
Hệ thống thông quan điện tử	1,320	4,888	57,116
Cải tiến phương thức quản lý	1,244	4,606	61,722

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

3.2. Kết quả phân tích EFA nhân tố phụ thuộc

Kết quả phân tích nhân tố khám phá cụ thể như sau:

Kết quả KMO and Bartlett's Test (nhân tố phụ thuộc)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,679
Bartlett's Test of	Approx. Chi-Square	101,320
Sphericity	df	3
	Sig.	,000

(Nguồn: kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Chỉ số KMO của thang đo các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử là 0,679 ($>0,5$), như vậy phân tích nhân tố khám phá EFA hoàn toàn thích hợp.

Kiểm định Barlett cho giá trị Sig = 0,000 ($<0,05$), như vậy giả thuyết về độ tương quan của các biến bằng 0 trong tổng thể là hoàn toàn bác bỏ. Các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau.

Kết quả phân tích EFA thang đo các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử có 1 nhân tố được rút trích tại điểm eigenvalue là 1,936 và tổng phương sai trích là 64,532 (lớn hơn 50).

Như vậy, các chỉ tiêu phân tích đều đạt yêu cầu, do đó tác giả chấp nhận kết quả có được, từ đó tiến hành các bước phân tích tiếp theo.

IV. Kết quả thống kê mô tả

Căn cứ kết quả sau khi kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử gồm: khả năng đáp ứng, hiệu nhu cầu khách hàng, mức độ tin cậy, mức độ an toàn, hệ thống thông quan điện tử, cải tiến phương thức quản lý.

**Giá trị trung bình các thành phần đo lường
chất lượng dịch vụ hải quan điện tử cục Hải quan Khánh Hòa**

Thành phần	Giá trị trung bình
Khả năng đáp ứng	3,24
Hiệu nhu cầu khách hàng	3,37
Mức độ tin cậy	3,39
Mức độ an toàn	3,62
Hệ thống thông quan điện tử	3,44
Cải tiến phương thức quản lý	3,40
Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử	3,84

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Dựa vào kết quả thống kê, cho thấy các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ hải quan điện tử được khách hàng đánh giá ở mức độ trung bình khá (từ 3,24 đến 3,62), trong đó, yếu tố được đánh giá cao nhất là yếu tố “mức độ an toàn”, và yếu tố thấp nhất là yếu tố “khả năng đáp ứng”. Để có cơ sở đánh giá chi tiết hơn, tác giả tiếp tục thu thập thêm dữ liệu thứ cấp để phân tích thực trạng các yếu tố trên tại Cục Hải quan Khánh Hòa.

PHỤ LỤC 5
KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY CỦA CÁC THANG ĐO LƯỜNG
(CRONBACH'S ALPHA)

1. Thang đo “Khả năng đáp ứng”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ	12,93	8,397	,664	,811
Việc giải quyết vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử được công chức hải quan xử lý thỏa đáng	12,98	8,065	,730	,793
Công chức hải quan luôn xử lý công bằng giữa các doanh nghiệp	12,92	8,178	,663	,811
Công chức hải quan nắm vững văn bản, quy định hiện hành	13,05	8,689	,568	,836
Công chức hải quan luôn công khai, minh bạch khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử	12,96	8,253	,642	,817

2. Thang đo “Hiệu nhu cầu của khách hàng”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Công chức hải quan luôn cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp	13,31	9,198	,592	,793
Mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử được quan tâm cải tiến	13,43	8,353	,695	,762
Công chức hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển	13,59	8,670	,667	,771
Thủ tục hải quan điện tử giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí	13,46	8,936	,556	,804
Công chức hải quan luôn thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử	13,60	8,715	,570	,800

3. Thang đo “Mức độ tin cậy”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Công chức hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định	10,09	4,803	,536	,745
Công chức hải quan luôn tư vấn, giải đáp các quy định mới về thủ tục hải quan điện tử ngay khi được ban hành	10,25	4,175	,681	,667
Thông tin trả lời của công chức hải quan là chính xác	10,15	4,647	,559	,733
Công chức hải quan hướng dẫn cụ thể, không gây chậm trễ cho doanh nghiệp	10,25	4,365	,551	,740

4. Thang đo “Mức độ an toàn”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,697	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Công chức hải quan có đầy đủ kiến thức và kỹ năng để giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách thành thạo kể cả khi có sự cố xảy ra	10,65	4,204	,370	,696
Dữ liệu khai báo điện tử được lưu trữ an toàn	10,97	3,567	,503	,619
Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trong CSDL, được mã hóa, phân quyền chặt chẽ	11,01	3,361	,593	,560
Thông tin doanh nghiệp được bảo mật trong hệ thống	10,83	3,503	,469	,643

5. Thang đo “Hệ thống thông quan điện tử”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Hệ thống thông quan có giao diện dễ nhìn, tiện ích	10,329	3,761	,721	,688
Tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của hệ thống là nhanh chóng	10,271	4,589	,474	,806
Hệ thống hoạt động 24/7, ít bị lỗi	10,247	4,211	,586	,756
Trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử hiện đại	10,376	3,656	,661	,718

6. Thang đo “Cải tiến phương thức quản lý”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Giảm mức độ kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng cường kiểm tra sau thông quan tạo điều kiện thực hiện tốt hải quan điện tử	13,79	7,431	,531	,718
Thực hiện công tác quản lý rủi ro đã góp phần triển khai hải quan điện tử được thông suốt	13,34	8,130	,464	,740
Thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hải quan điện tử	13,89	6,987	,593	,694
Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nâng cao hiệu quả phục vụ doanh nghiệp	13,31	8,299	,454	,743
Cơ quan hải quan tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục hải quan: thông tin qua điện thoại, công thông tin điện tử, email hay trực tiếp qua tổ tư vấn	13,76	7,116	,608	,689

7. Thang đo chất lượng dịch vụ hải quan điện tử

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,725	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Anh/chị đánh giá cục Hải quan Khánh Hòa là đơn vị đã thực hiện cải cách hiện đại hóa tốt.	7,87	2,291	,534	,652
Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp nhìn chung là tốt.	7,72	1,955	,574	,603
Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp.	7,46	2,202	,534	,651

PHỤ LỤC 6
PHÂN TÍCH EFA CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ

I. Phân tích EFA các nhân tố độc lập

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,882
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2111,670
	df	351
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ	1,000	,624
Việc giải quyết vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử được công chức hải quan xử lý thỏa đáng	1,000	,746
Công chức hải quan luôn xử lý công bằng giữa các doanh nghiệp	1,000	,616
Công chức hải quan nắm vững văn bản, quy định hiện hành	1,000	,533
Công chức hải quan luôn công khai, minh bạch khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử	1,000	,611
Công chức hải quan luôn cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp	1,000	,736
Mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử được quan tâm cải tiến	1,000	,661
Công chức hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển	1,000	,689

Thủ tục hải quan điện tử giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí	1,000	,591
Công chức hải quan luôn thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử	1,000	,614
Công chức hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định	1,000	,638
Công chức hải quan luôn tư vấn, giải đáp các quy định mới về thủ tục hải quan điện tử ngay khi được ban hành	1,000	,745
Thông tin trả lời của công chức hải quan là chính xác	1,000	,575
Công chức hải quan hướng dẫn cụ thể, không gây chậm trễ cho doanh nghiệp	1,000	,552
Công chức hải quan có đầy đủ kiến thức và kỹ năng để giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách thành thạo kể cả khi có sự cố xảy ra	1,000	,424
Dữ liệu khai báo điện tử được lưu trữ an toàn	1,000	,615
Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trong CSDL, được mã hóa, phân quyền chặt chẽ	1,000	,668
Thông tin doanh nghiệp được bảo mật trong hệ thống	1,000	,570
Hệ thống thông quan có giao diện dễ nhìn, tiện ích	1,000	,725
Tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của hệ thống là nhanh chóng	1,000	,461
Hệ thống hoạt động 24/7, ít bị lỗi	1,000	,620
Trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử hiện đại	1,000	,697
Giảm mức độ kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng cường kiểm tra sau thông quan tạo điều kiện thực hiện tốt hải quan điện tử	1,000	,663
Thực hiện công tác quản lý rủi ro đã góp phần triển khai hải quan điện tử được thông suốt	1,000	,519

Thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hải quan điện tử	1,000	,567
Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nâng cao hiệu quả phục vụ doanh nghiệp	1,000	,573
Cơ quan hải quan tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục hải quan: thông tin qua điện thoại, cổng thông tin điện tử, email hay trực tiếp qua tổ tư vấn	1,000	,633

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	9,458	35,031	35,031	9,458	35,031	35,031	3,372	12,488
2	1,679	6,219	41,250	1,679	6,219	41,250	3,010	11,147	23,635
3	1,515	5,610	46,860	1,515	5,610	46,860	2,672	9,897	33,532
4	1,449	5,368	52,228	1,449	5,368	52,228	2,647	9,804	43,336
5	1,320	4,888	57,116	1,320	4,888	57,116	2,544	9,424	52,760
6	1,244	4,606	61,722	1,244	4,606	61,722	2,420	8,962	61,722
7	,976	3,613	65,336						
8	,933	3,457	68,793						
9	,820	3,037	71,829						
10	,752	2,785	74,615						
11	,689	2,553	77,167						
12	,637	2,361	79,528						
13	,597	2,210	81,738						
14	,531	1,966	83,704						
15	,503	1,863	85,567						
16	,472	1,748	87,315						
17	,445	1,649	88,964						
18	,433	1,605	90,569						
19	,394	1,461	92,029						
20	,369	1,368	93,397						
21	,346	1,282	94,679						
22	,310	1,146	95,826						

23	,281	1,040	96,866					
24	,250	,928	97,793					
25	,226	,837	98,630					
26	,196	,725	99,355					
27	,174	,645	100,000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử được tâm cải tiến	,699					
Công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ	,683					
Việc giải quyết vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử được công chức hải quan xử lý thỏa đáng	,673					
Hệ thống thông quan có giao diện dễ nhìn, tiện ích	,673					
Công chức hải quan luôn xử lý công bằng giữa các doanh nghiệp	,671					
Công chức hải quan nắm vững văn bản, quy định hiện hành	,660					
Trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử hiện đại	,658					
Công chức hải quan luôn thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử	,653					

Công chức hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển	,649				
Cơ quan hải quan tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục hải quan: thông tin qua điện thoại, cổng thông tin điện tử, email hay trực tiếp qua tổ tư vấn	,645				
Công chức hải quan luôn công khai, minh bạch khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử	,644				
Công chức hải quan luôn tư vấn, giải đáp các quy định mới về thủ tục hải quan điện tử ngay khi được ban hành	,635				
Thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hải quan điện tử	,621				
Thông tin trả lời của công chức hải quan là chính xác	,605				
Thủ tục hải quan điện tử giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí	,599				
Công chức hải quan hướng dẫn cụ thể, không gây chậm trễ cho doanh nghiệp	,589				
Tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của hệ thống là nhanh chóng	,585				
Hệ thống hoạt động 24/7, ít bị lỗi	,573				
Công chức hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định	,566				-,469
Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trong CSDL, được mã hóa, phân quyền chặt chẽ	,543	,451			

Công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ	,640				
Công chức hải quan nắm vững văn bản, quy định hiện hành	,535				
Công chức hải quan luôn cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp	,815				
Công chức hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển	,695				
Mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử được quan tâm cải tiến	,674				
Thủ tục hải quan điện tử giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí	,613				
Công chức hải quan luôn thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử	,512				
Hệ thống thông quan có giao diện dễ nhìn, tiện ích	,748				
Trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử hiện đại	,718				
Hệ thống hoạt động 24/7, ít bị lỗi	,710				
Tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của hệ thống là nhanh chóng	,506				

Thông tin doanh nghiệp được bảo mật trong hệ thống						,691
Công chức hải quan có đầy đủ kiến thức và kỹ năng để giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách thành thạo kể cả khi có sự cố xảy ra						,461

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6
1	,497	,432	,409	,404	,370	,316
2	-,003	-,532	-,031	-,111	,065	,836
3	-,325	,602	-,229	,130	-,526	,432
4	-,559	,077	-,346	,314	,681	,023
5	,339	,348	-,469	-,666	,305	,093
6	-,470	,203	,663	-,515	,164	,071

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

II. Phân tích EFA nhân tố phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,679
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	101,320
	df	3
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Anh/chị đánh giá cục Hải quan Khánh Hòa là đơn vị đã thực hiện cải cách hiện đại hóa tốt.	1,000	,629
Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp nhìn chung là tốt	1,000	,678
Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp.	1,000	,629

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,936	64,532	64,532	1,936	64,532	64,532
2	,568	18,931	83,463			
3	,496	16,537	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp nhìn chung là tốt	,823
Anh/chị đánh giá cục Hải quan Khánh Hòa là đơn vị đã thực hiện cải cách hiện đại hóa tốt.	,793
Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp.	,793

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

PHỤ LỤC 7
KẾT QUẢ THỐNG KÊ MÔ TẢ

1. Khả năng đáp ứng

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Công chức hải quan hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện thủ tục khi được yêu cầu nhanh chóng và hiệu quả kể cả làm việc ngoài giờ	170	1	5	3,28	,872
Việc giải quyết vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử được công chức hải quan xử lý thỏa đáng	170	1	5	3,23	,884
Công chức hải quan luôn xử lý công bằng giữa các doanh nghiệp	170	1	5	3,29	,919
Công chức hải quan nắm vững văn bản, quy định hiện hành	170	1	5	3,16	,899
Công chức hải quan luôn công khai, minh bạch khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử	170	1	5	3,25	,923
Valid N (listwise)	170				

2. Hiểu nhu cầu khách hàng

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Công chức hải quan luôn cố gắng giảm thiểu tối đa thời gian thông quan cho doanh nghiệp	170	1	5	3,54	,878
Mong muốn và nguyện vọng của doanh nghiệp góp ý đối với thủ tục hải quan điện tử được quan tâm cải tiến	170	1	5	3,42	,959
Công chức hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển	170	1	5	3,26	,919
Thủ tục hải quan điện tử giúp doanh nghiệp giảm bớt khá nhiều sự phiền phức về mặt giấy tờ, tiết kiệm được thời gian và chi phí	170	1	5	3,39	,974
Công chức hải quan luôn thấu hiểu được những khó khăn và nguyện vọng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử	170	1	5	3,25	1,008
Valid N (listwise)	170				

3. Mức độ tin cậy

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Công chức hải quan xử lý tờ khai hải quan điện tử đúng thời gian quy định	170	1	5	3,49	,830
Công chức hải quan luôn tư vấn, giải đáp các quy định mới về thủ tục hải quan điện tử ngay khi được ban hành	170	1	5	3,33	,889
Thông tin trả lời của công chức hải quan là chính xác	170	1	5	3,43	,855
Công chức hải quan hướng dẫn cụ thể, không gây chậm trễ cho doanh nghiệp	170	1	5	3,33	,947
Valid N (listwise)	170				

4. Mức độ an toàn

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Công chức hải quan có đầy đủ kiến thức và kỹ năng để giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách thành thạo kể cả khi có sự cố xảy ra	170	1	5	3,84	,751
Dữ liệu khai báo điện tử được lưu trữ an toàn	170	1	5	3,52	,851
Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trong CSDL, được mã hóa, phân quyền chặt chẽ	170	1	5	3,48	,844
Thông tin doanh nghiệp được bảo mật trong hệ thống	170	1	5	3,66	,904
Valid N (listwise)	170				

5. Hệ thống thông quan tự động

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Hệ thống thông quan có giao diện dễ nhìn, tiện ích	170	1	5	3,41	,826
Tốc độ xử lý về việc tiếp nhận và phân luồng tự động của hệ thống là nhanh chóng	170	2	5	3,471	,770
Hệ thống hoạt động 24/7, ít bị lỗi	170	2	5	3,49	,794
Trang thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử hiện đại	170	1	5	3,36	,902
Valid N (listwise)	170				

6. Phương thức quản lý

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Giảm mức độ kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng cường kiểm tra sau thông quan tạo điều kiện thực hiện tốt hải quan điện tử	170	1	5	3,23	,973
Thực hiện công tác quản lý rủi ro đã góp phần triển khai hải quan điện tử được thông suốt	170	2	5	3,69	,872
Thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hải quan điện tử	170	1	5	3,14	1,01
Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nâng cao hiệu quả phục vụ doanh nghiệp	170	1	5	3,71	,839
Cơ quan hải quan tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục hải quan: thông tin qua điện thoại, cổng thông tin điện tử, email hay trực tiếp qua tổ tư vấn	170	1	5	3,26	,969
Valid N (listwise)	170				

7. Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Anh/chị đánh giá cục Hải quan Khánh Hòa là đơn vị đã thực hiện cải cách hiện đại hóa tốt.	170	2	5	3,65	,809
Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp nhìn chung là tốt	170	2	5	3,81	,912
Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử do Cục Hải quan Khánh Hòa cung cấp.	170	2	5	4,06	,844
Valid N (listwise)	170				

PHỤ LỤC 8

DÀN BÀI THẢO LUẬN (ĐỊNH TÍNH LẦN 2)

Nội dung thảo luận

Phần 1. Các câu hỏi thảo luận

I. Khả năng đáp ứng

1. Nguyên nhân vì sao doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử vẫn còn xảy ra sai phạm?

2. Hệ thống phần mềm vẫn thường xuyên xảy ra tình trạng bị lỗi kỹ thuật, anh/chị đánh giá về tình hình này như thế nào?

II. Hiểu nhu cầu khách hàng

1. Nguyên nhân vì sao tại Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có quy trình lấy ý kiến của khách hàng doanh nghiệp một cách chi tiết, cụ thể?

2. Công chức hải quan luôn coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác cùng phát triển, tuy nhiên các doanh nghiệp chưa cảm thấy hài lòng về quan hệ đối tác này, anh/ chị có ý kiến gì về vấn đề trên

3. Thời gian thông quan hàng hóa xuất nhập còn dài so với yêu cầu của hiệp định TPP, theo ý kiến của anh/ chị nguyên nhân là gì?

III. Mức độ tin cậy

1. Việc điều động luân chuyển cán bộ công chức tại đơn vị gặp nhiều khó khăn, theo anh/ chị nguyên nhân vì sao? Bên cạnh đó, việc điều động luân chuyển cán bộ công chức là cần thiết, vì sao?

2. Doanh nghiệp chưa đánh giá cao về việc không gây ảnh hưởng chậm trễ của cán bộ công chức, theo anh/chị nguyên nhân của ý kiến trên là gì?

IV. Mức độ an toàn

1. Việc bảo trì, bảo dưỡng máy móc thiết bị tại đơn vị không được tiến hành thường xuyên, định kì. Anh/chị có đánh giá gì về vấn đề trên?

2. Theo anh/ chị có những vấn đề nào khác trong yếu tố “mức độ an toàn” hay không? Nguyên nhân?

V. Hệ thống thông quan điện tử

1. Doanh nghiệp không đồng ý đối với ý kiến hệ thống thông quan có giao diện dễ nhìn, tiện ích. Theo anh/chị, nguyên nhân của đánh giá trên là vì sao?

2. Nguyên nhân nào khiến doanh nghiệp không đồng ý với ý kiến rằng thiết bị phục vụ cho hải quan điện tử hiện đại?

VI. Cải tiến phương thức quản lý

1. Doanh nghiệp không đồng ý với ý kiến “thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hải quan điện tử”. Theo anh/chị nguyên nhân vì sao?

2. Nguyên nhân nào dẫn đến việc doanh nghiệp không đồng ý với ý kiến “giảm mức độ kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng cường kiểm tra sau thông quan tạo điều kiện thực hiện tốt hải quan điện tử”?

3. Doanh nghiệp đều có thái độ không đồng ý với ý kiến “Cơ quan hải quan tổ chức nhiều hình thức thông tin và tư vấn về thủ tục hải quan: thông qua điện thoại, công thông tin điện tử, email hay trực tiếp qua tổ tư vấn.”. Theo anh/chị nguyên nhân tại sao doanh nghiệp lại đánh giá như vậy?

VII. Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa

1. Anh/chị hãy sắp xếp 6 yếu tố theo thứ tự ảnh hưởng của nó đến chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Khánh Hòa? Hãy giải thích lí do sắp xếp như vậy?

2. Anh/chị có chia sẻ thêm những vấn đề nào khác đối với chất lượng dịch vụ tại Cục Hải quan Khánh Hòa không? Hãy giải thích lí do?

Phần 2. Đánh giá mức độ quan trọng và nghiêm trọng.

Anh/chị hãy đánh giá mức độ quan trọng từ 1 đến 5, trong đó 1 là mức độ thấp nhất cho tới 5 là mức độ cao nhất.

Tính nghiêm trọng được mô tả như tính quan trọng cần xử lý của vấn đề còn tồn tại.

Tính quan trọng thể hiện ở việc vấn đề đó ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ hải quan điện tử cao hay thấp.

Vấn đề	Mức độ quan trọng	Mức độ nghiêm trọng
1. Doanh nghiệp không hiểu rõ văn bản pháp luật.		
2. Hệ thống phần mềm vẫn xảy ra lỗi.		
3. Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có quy trình cụ thể trong việc thu thập ý kiến khách hàng doanh nghiệp.		
4. Thời gian thông quan hàng hóa còn khá dài so với yêu cầu của Hiệp định TPP.		
5. Quan hệ đối tác Hải quan-doanh nghiệp chưa thực sự linh hoạt và gắn kết.		
6. Việc điều động, luân chuyển CBCC chưa thực sự đạt được hiệu quả mong muốn.		
7. Tác phong làm việc của CBCC chưa thực hiện đúng quy định.		
8. Việc bảo trì, bảo dưỡng hệ thống máy móc thiết bị công nghệ thông tin chưa được tiến hành thường xuyên nên xảy ra tình trạng máy móc hỏng.		
9. Hệ thống thông quan miễn phí do hải quan cung cấp chưa đáp ứng nhu cầu sử dụng của doanh nghiệp.		
10. Vẫn còn xảy ra sự cố về đường truyền mạng, hệ thống xuất hiện lỗi kỹ thuật do không tương thích.		
11. Hệ thống Quản lý rủi ro vẫn còn tồn tại một số vấn đề: về hệ thống, thiết bị CNTT, nguồn nhân lực.		
12. Những quy định về hoạt động KTSTQ đã có nhiều thay đổi dẫn đến khó khăn, vướng mắc khi cán bộ công chức thực thi nhiệm vụ.		
13. Website của đơn vị chưa được thiết lập		

PHỤ LỤC 9

MA TRẬN ĐỊNH VỊ

Ma trận định vị được thiết lập trên 2 trục 0x và 0y cách xây dựng cụ thể như sau:

- Trục 0x: thể hiện mức độ nghiêm trọng của vấn đề đang xảy ra. Tính nghiêm trọng được mô tả như tính cấp thiết cần xử lý của vấn đề.
- Trục 0y: thể hiện mức độ quan trọng của vấn đề đang xảy ra. Tính quan trọng thể hiện ở việc vấn đề đó ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ cao hay thấp.

Dựa trên cơ sở đó để tiến hành lập ma trận chia ma trận làm 4 ô, đặc điểm từng ô bao gồm:

- Ô 1: Nghiêm trọng – Quan trọng: các vấn đề ở ô này cần được giải quyết trước và có mức độ ưu tiên cao nhất.
- Ô 2: Nghiêm trọng – Bình thường: các vấn đề ở ô này có mức độ nghiêm trọng cao nhưng ảnh hưởng của nó tới chất lượng dịch vụ hải quan điện tử chỉ ở mức bình thường.
- Ô 3: Bình thường – Quan trọng: các vấn đề ở ô này tính nghiêm trọng ở mức bình thường chưa cấp thiết phải xử lý tuy nhiên ảnh hưởng của nó tới chất lượng dịch vụ hải quan điện tử rất cao.
- Ô 4: Bình thường – Bình thường: các vấn đề ở ô này đều ở mức bình thường chưa cần thiết phải giải quyết ngay.

Trao đổi với các chuyên gia (cán bộ công chức có kinh nghiệm và thâm niên lâu năm) về cách thành lập ma trận định vị và nhờ các chuyên gia chấm điểm cho 13 vấn đề thực trạng còn tồn tại tại Cục Hải quan Khánh Hòa (dàn bài thảo luận định tính lần 2_Phụ lục 8), kết quả như sau:

Vấn đề	Mức độ quan trọng	Mức độ nghiêm trọng
1. Doanh nghiệp không hiểu rõ văn bản pháp luật.	3,71	3,86
2. Hệ thống phần mềm vẫn xảy ra lỗi.	3,29	3,00
3. Cục Hải quan Khánh Hòa chưa có quy trình cụ thể trong việc thu thập ý kiến khách hàng doanh nghiệp.	2,14	2,29
4. Thời gian thông quan hàng hóa còn khá dài so với yêu cầu của Hiệp định TPP.	2,14	3,14
5. Quan hệ đối tác Hải quan-doanh nghiệp chưa thực sự linh hoạt và gắn kết.	2,57	2,43
6. Việc điều động, luân chuyển CBCC chưa thực sự đạt được hiệu quả mong muốn.	1,71	1,57
7. Tác phong làm việc của CBCC chưa thực hiện đúng quy định.	2,86	2,29
8. Việc bảo trì, bảo dưỡng hệ thống máy móc thiết bị công nghệ thông tin chưa được tiến hành thường xuyên nên xảy ra tình trạng máy móc hỏng.	2,14	1,71
9. Hệ thống thông quan miễn phí do hải quan cung cấp chưa đáp ứng nhu cầu sử dụng của doanh nghiệp.	1,86	2,71
10. Vẫn còn xảy ra sự cố về đường truyền mạng, hệ thống xuất hiện lỗi kỹ thuật do không tương thích.	2,86	3,14
11. Hệ thống Quản lý rủi ro vẫn còn tồn tại một số vấn đề: về hệ thống, thiết bị CNTT, nguồn nhân lực.	2,57	3,71
12. Những quy định về hoạt động KTSTQ đã có nhiều thay đổi dẫn đến khó khăn, vướng mắc khi cán bộ công chức thực thi nhiệm vụ.	3,29	3,43
13. Website của đơn vị chưa được thiết lập	2,86	2,57
Điểm trung bình	2,62	2,76

Sau đó tác giả lấy điểm từng vấn đề chia cho điểm trung bình để xác định mức độ quan trọng và mức độ nghiêm trọng, kết quả như sau:

Vấn đề	Mức độ quan trọng	Chia cho giá trị trung bình	Đánh giá	Mức độ nghiêm trọng	Chia cho giá trị trung bình	Đánh giá
1	3,71	1,42	Quan trọng	3,86	1,40	Nghiêm trọng
2	3,29	1,26	Quan trọng	3,00	1,09	Nghiêm trọng
3	2,14	0,82	Bình thường	2,29	0,83	Bình thường
4	2,14	0,82	Bình thường	3,14	1,14	Nghiêm trọng
5	2,57	0,98	Bình thường	2,43	0,88	Bình thường
6	1,71	0,66	Bình thường	1,57	0,57	Bình thường
7	2,86	1,09	Quan trọng	2,29	0,83	Bình thường
8	2,14	0,82	Bình thường	1,71	0,62	Bình thường
9	1,86	0,71	Bình thường	2,71	0,98	Bình thường
10	2,86	1,09	Quan trọng	3,14	1,14	Nghiêm trọng
11	2,57	0,98	Bình thường	3,71	1,35	Nghiêm trọng
12	3,29	1,26	Quan trọng	3,43	1,24	Nghiêm trọng
13	2,86	1,09	Quan trọng	2,57	0,93	Bình thường