

Số: 118/QĐ-TCHQ

Hà Nội, ngày 23 tháng 01 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**VỀ VIỆC BAN HÀNH KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN QUAN HỆ ĐỐI TÁC
HẢI QUAN - DOANH NGHIỆP VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN NĂM 2024**

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

Căn cứ Luật Hải quan ngày 23 tháng 6 năm 2014;

Căn cứ Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Hải quan trực thuộc Bộ Tài chính;

Theo đề nghị của Lãnh đạo Ban Cải cách hiện đại hóa hải quan.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan năm 2024.

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

Điều 3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TCT TCHQ (để báo cáo);
- PTCT TCHQ (để chỉ đạo);
- Lưu: VT, CCHĐH (5b).

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**

Hoàng Việt Cường

KẾ HOẠCH

TRIỂN KHAI CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN QUAN HỆ ĐỐI TÁC HẢI QUAN - DOANH NGHIỆP VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN NĂM 2024 (Ban hành kèm theo Quyết định số 118/QĐ-TCHQ ngày 23 tháng 01 năm 2024 của Tổng cục Hải quan)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đe cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan ủng hộ và tích cực tham gia vào tiến trình cải cách, hiện đại hóa hải quan; góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về hải quan và thực thi công vụ trong ngành Hải quan.

- Giải quyết kịp thời và hiệu quả các khó khăn, vướng mắc nhằm chia sẻ, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình làm thủ tục hải quan cho cộng đồng doanh nghiệp; góp phần nâng cao chất lượng môi trường đầu tư kinh doanh theo hướng ngày càng lành mạnh, thuận lợi, minh bạch và hiệu quả.

2. Yêu cầu

- Tạo điều kiện để cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan nắm bắt được đầy đủ, kịp thời các chính sách, quy định pháp luật về hải quan, về thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu mới được ban hành; qua đó đồng hành cùng cơ quan hải quan trong quá trình tổ chức thực hiện.

- Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi để cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan tham gia hoàn thiện chính sách, pháp luật về hải quan, phương thức quản lý, chất lượng phục vụ của cơ quan hải quan các cấp; tham gia thực hiện các chương trình, đề án về cải cách, hiện đại hóa hải quan, kế hoạch cải cách hành chính và chuyển đổi số của ngành Hải quan liên quan đến người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường hợp tác Hải quan - Doanh nghiệp để góp phần nâng cao năng lực quản lý và thực thi pháp luật của mỗi bên. Lấy sự hài lòng của doanh nghiệp là một trong những tiêu chí quan trọng hàng đầu để đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan Hải quan.

II. NỘI DUNG VÀ HOẠT ĐỘNG TRIỂN KHAI

1. Hoạt động 1: Thông tin

1.1. Nội dung:

Cơ quan Hải quan các cấp tổ chức thông tin, tuyên truyền đến cộng đồng doanh nghiệp về: (i) Các quy định pháp luật, quy trình thủ tục hải quan, thủ tục thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu mới được ban hành và các chương trình, đề án cải cách hiện đại hóa trọng điểm của ngành Hải quan trong năm 2024; (ii) Các điều ước, cam kết quốc tế trong lĩnh vực hải quan và tạo thuận lợi thương mại mà Việt Nam tham gia; (iii) Kế hoạch chuyển đổi số tới năm 2025 và Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của Tổng cục Hải quan.

1.2. Hoạt động triển khai:

- Tại cơ quan Tổng cục:

+ Văn phòng Tổng cục chịu trách nhiệm phối hợp với các cơ quan truyền thông để thông tin, tuyên truyền kịp thời đến người dân và cộng đồng doanh nghiệp: (i) Nội dung các chính sách, quy định pháp luật mới về hải quan, quy trình thủ tục về hải quan, thủ tục về thuế đối hàng hóa xuất nhập khẩu; (ii) Nội dung các chương trình, đề án quan trọng về cải cách, hiện đại hóa, về thủ tục hành chính của ngành hải quan; (iii) Tiếp tục phối hợp với Đài Truyền hình Việt Nam để phát sóng Chương trình “*Hải quan Việt Nam*” định kỳ trên kênh VTV1.

+ Tạp chí Hải quan chịu trách nhiệm tổ chức: (i) Thông tin, tuyên truyền các chính sách, pháp luật mới về hải quan, các chương trình cải cách, hiện đại hóa trọng tâm của ngành; các điều ước, cam kết quốc tế trong lĩnh vực hải quan và tạo thuận lợi thương mại mà Việt Nam tham gia; (ii) Thực hiện các bài viết chuyên sâu về kế hoạch chuyển đổi số của ngành Hải quan tới người dân và doanh nghiệp (theo chuyên đề, đồ họa, sơ đồ hóa).

+ Cục Công nghệ thông tin & Thống kê hải quan (Cục CNTT & TKHQ) chịu trách nhiệm thông tin tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử của Tổng cục các bài viết mang tính chuyên đề, chuyên sâu để nâng cao nhận thức cho người dân và doanh nghiệp các nội dung về: chính sách, pháp luật hải quan; dịch vụ công trực tuyến của ngành Hải quan; các mục tiêu, nhiệm vụ của Kế hoạch chuyển đổi số tới năm 2025, nhất là các nội dung hỗ trợ và thúc đẩy chuyển đổi số của các doanh nghiệp và các bên liên quan để đảm bảo sự đồng bộ với quá trình chuyển đổi số của ngành Hải quan.

+ Ban Cải cách, hiện đại hóa Hải quan (Ban CCHĐHHQ) chịu trách nhiệm tổ chức thông tin tuyên truyền đến cộng đồng doanh nghiệp qua kênh đối tác với các Hiệp hội doanh nghiệp các nội dung về Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2030, Kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hoá Hải quan năm 2024 và đến năm 2025. Chú trọng tuyên truyền kịp thời kết quả giải quyết các vướng mắc tại các hội nghị đối thoại giữa Tổng cục Hải quan với các hiệp hội doanh nghiệp để cộng đồng người dân và doanh nghiệp được biết và thực hiện; tuyên truyền trước, trong và sau các sự kiện đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan.

+ Các Vụ/Cục nghiệp vụ thuộc cơ quan Tổng cục chịu trách nhiệm biên tập nội dung, tài liệu thông tin, tuyên truyền các nội dung được giao chủ trì thực hiện; đồng thời có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị đầu mối về cung cấp thông tin, tuyên truyền để phổ biến đến cộng đồng doanh nghiệp và người dân theo phân công tại Kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật, tuyên truyền, hỗ trợ, cung cấp thông tin năm 2024 của Tổng cục Hải quan.

- Tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố:

+ Tổ chức phổ biến, thông tin tuyên truyền cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu trên địa bàn nội dung về: (i) Các quy định pháp luật, quy trình thủ tục hải quan, thủ tục thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu mới được ban hành và các chương trình, đề án cải cách hiện đại hóa trọng điểm của ngành Hải quan trong năm 2024; (ii) Các điều ước, cam kết quốc tế trong lĩnh vực hải quan và tạo thuận lợi thương mại mà Việt Nam tham gia (iii) Kế hoạch chuyển đổi số, Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của Tổng cục Hải quan và của đơn vị.

+ Tổ chức cập nhật các thông tin về thủ tục hải quan, chính sách mặt hàng, quy định mới, các cam kết quốc tế về thương mại đến cộng đồng doanh nghiệp trên địa

bàn ngay khi có hiệu lực trên trang thông tin điện tử, các địa điểm làm thủ tục và bằng nhiều hình thức khác nhau để giúp doanh nghiệp nắm bắt, thực hiện ngay.

+ Việc tổ chức thông tin, tuyên truyền cần thực hiện bằng các hình thức đa dạng, phù hợp với đặc điểm tình hình doanh nghiệp, đặc thù địa bàn quản lý như: bằng văn bản, trực tiếp tại cơ quan hải quan hoặc tại trụ sở người khai hải quan, qua các hội nghị đối thoại, tập huấn, tham vấn, phát hành tờ rơi, ấn phẩm, điện thoại, thư điện tử,... và trên trang thông tin điện tử của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố; trong đó cần tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, ứng dụng di động trực tuyến và đa dạng về nội dung thông tin, tuyên truyền theo hướng dễ hiểu, dễ tiếp cận.

+ Công khai, minh bạch các thủ tục, quy trình nghiệp vụ hải quan để cộng đồng doanh nghiệp và người dân nắm bắt đầy đủ các thông tin liên quan đến lô hàng trong quá trình làm thủ tục hải quan, góp phần giảm bớt các chi phí phát sinh không chính thức cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu.

2. Hoạt động 2: Hỗ trợ doanh nghiệp

2.1. Nội dung:

Cơ quan hải quan các cấp đẩy mạnh hỗ trợ doanh nghiệp thông qua các nội dung như:

- Hỗ trợ doanh nghiệp nắm bắt đầy đủ, kịp thời các quy định pháp luật, quy trình thủ tục về hải quan, về thuế xuất nhập khẩu mới được ban hành; giải đáp các vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp phát sinh khi làm thủ tục hải quan. Chú trọng hỗ trợ đối với nhóm doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp khởi nghiệp.

- Hỗ trợ doanh nghiệp theo các chuyên đề như: quy định của pháp luật, quy trình thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại chỗ; chế xuất; phân loại; xuất xứ; các điều kiện theo quy định của pháp luật và quy định của ngành Hải quan để được công nhận là doanh nghiệp ưu tiên; các quy định của pháp luật về thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu và các chuyên đề khác theo đề xuất của cộng đồng doanh nghiệp.

- Tiếp tục hỗ trợ việc chuyển đổi số cho doanh nghiệp và các bên có liên quan để đảm bảo sự đồng bộ với quá trình chuyển đổi số của ngành Hải quan.

2.2. Hoạt động triển khai:

- Tại cơ quan Tổng cục:

+ Ban CCHĐHHQ chịu trách nhiệm: (i) Tổ chức làm việc định kỳ hàng quý/năm với một số Hiệp hội doanh nghiệp trong nước và nước ngoài, như: VSA, SMEs, VBF, JCCI,... để kết nối, hỗ trợ trực tiếp cho doanh nghiệp thành viên; (ii) Phối hợp với các Hiệp hội doanh nghiệp tổ chức các hội nghị theo chuyên đề; (iii) Phối hợp với các Hiệp hội ngành nghề khác để xây dựng chương trình hỗ trợ phù hợp với thực tế tại doanh nghiệp.

+ Các Vụ/Cục thuộc nghiệp vụ thuộc cơ quan Tổng cục chịu trách nhiệm: (i) Chủ động nghiên cứu, đề xuất hoàn thiện cơ chế, chính sách để hướng dẫn, hỗ trợ cộng đồng doanh nghiệp thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị; (ii) Phối hợp với Ban CCHĐHHQ tổ chức các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp thông qua kênh đối tác với Hiệp hội doanh nghiệp.

+ Cục CNTT&TKHQ chịu trách nhiệm: (i) Chủ trì hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp và các bên liên quan đẩy mạnh việc kết nối, trao đổi thông tin, chia sẻ dữ liệu với hệ thống CNTT của Tổng cục Hải quan đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước về hải quan và tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan; (ii) Tổ chức đào tạo, tập huấn, phổ biến, thông tin, tuyên truyền đầy đủ cho doanh nghiệp và các bên liên quan biết rõ trách nhiệm, công tác chuẩn bị và phối hợp thực hiện khi ngành Hải quan triển khai vận hành hệ thống CNTT thực hiện Hải quan số đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ thông quan trong thời gian tới.

+ Cục Quản lý rủi ro chủ trì phối hợp với các đơn vị trong Ngành tiếp tục hỗ trợ, tư vấn, giải quyết các khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp là thành viên tham gia chương trình thí điểm, khuyến khích, hỗ trợ doanh nghiệp tự nguyện tuân thủ pháp luật hải quan; chủ động đưa ra những cảnh báo về những rủi ro có thể phát sinh trong hoạt động xuất nhập khẩu để cộng đồng doanh nghiệp biết nhằm phòng tránh các lỗi vi phạm pháp luật hải quan, góp phần cải thiện mức độ tuân thủ pháp luật hải quan.

+ Trường Hải quan Việt Nam chủ động bổ sung, cập nhật, xây dựng các chương trình đào tạo, bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ về hải quan, về chính sách thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu phù hợp và tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức mới về hải quan, về chính sách thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu (bằng hình thức trực tiếp, trực tuyến hoặc kết hợp trực tiếp với trực tuyến) cho các đối tượng là cộng đồng doanh nghiệp, đại lý làm thủ tục hải quan và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu về các lĩnh vực nghiệp vụ hải quan.

- Tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố:

+ Hướng dẫn, hỗ trợ, cung cấp thông tin pháp luật hải quan cho người khai hải quan, người nộp thuế, doanh nghiệp trên địa bàn qua các trang thông tin điện tử, các địa điểm làm thủ tục hải quan và bằng nhiều hình thức phù hợp khác để giúp doanh nghiệp nhanh chóng tiếp cận, nắm bắt và thực hiện theo đúng quy định pháp luật.

+ Tổ chức thực hiện các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp trên địa bàn quản lý. Cần đa dạng các hình thức hỗ trợ doanh nghiệp như: tổ chức các hội nghị đối thoại, làm việc trực tiếp kết hợp với trực tuyến; tiếp tục duy trì, phát huy hiệu quả đường dây nóng, các hình thức hỗ trợ qua zalo, viber, email có kiểm soát... để kịp thời tiếp nhận, xử lý nhanh chóng, chính xác các phản ánh, kiến nghị của người dân và cộng đồng doanh nghiệp. Tại những nơi có điều kiện, cần tổ chức triển khai ứng dụng CNTT trong đăng ký kiểm tra thực tế hàng hóa (ứng dụng QR, Zalo...) để doanh nghiệp có thể đăng ký kiểm tra thực tế hàng hóa từ xa giúp rút ngắn thời gian làm thủ tục hải quan cho doanh nghiệp.

+ Duy trì hiệu quả hoạt động của các Tổ hỗ trợ giải quyết các vướng mắc/Tổ tư vấn cho doanh nghiệp tại Chi cục Hải quan/Cục Hải quan để giải quyết nhanh chóng, tận tình và hiệu quả mọi vướng mắc phát sinh hoặc tư vấn giúp đỡ những vấn đề còn chưa rõ trong quá trình làm thủ tục hải quan cho cộng đồng doanh nghiệp.

+ Chủ động nghiên cứu những vấn đề mới phát sinh, những quy định của văn bản mới liên quan về chính sách, pháp luật về hải quan để trao đổi, hướng dẫn cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn. Đồng thời, cần chủ động tìm hiểu, nắm bắt các vướng mắc, khó khăn, nhu cầu thực tế của doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất,

kinh doanh, xuất nhập khẩu trên địa bàn quản lý để hỗ trợ, xử lý nhanh chóng, hiệu quả mọi khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất cho cộng đồng doanh nghiệp.

+ Nâng cao tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan trên môi trường điện tử; đồng thời đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý các thủ tục hành chính hải quan đúng hạn theo quy định. Đối với những vướng mắc vượt thẩm quyền thì cần báo cáo kịp thời về Tổng cục Hải quan để được hướng dẫn xử lý.

+ Tích cực hỗ trợ, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh cho doanh nghiệp, người dân trên địa bàn trong quá trình triển khai các nội dung chuyển đổi số ngành Hải quan. Triển khai công tác chuyển đổi số trong công tác hỗ trợ doanh nghiệp tra cứu thông tin công chức kiểm tra hồ sơ hải quan; sử dụng phần mềm đối chiếu vận đơn gom hàng nhằm giảm thời gian kiểm tra tờ khai vận chuyển độc lập (CFS). Đồng thời, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, ban, ngành trên địa bàn để thực hiện có hiệu quả quá trình triển khai chuyển đổi số ngành Hải quan.

3. Hoạt động 3: Tham vấn doanh nghiệp và các bên liên quan

3.1. Nội dung:

Cơ quan Hải quan các cấp tập trung tham vấn các nội dung sau:

- Tham vấn Hải quan - Doanh nghiệp, về: (i) Xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật, quy trình, thủ tục hải quan, chế độ kiểm tra, giám sát hải quan; (ii) Quy định về cơ chế quản lý, phương thức, trình tự, thủ tục kiểm tra chất lượng và kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu; (iii) Quy định về quản lý hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu được giao dịch qua thương mại điện tử; (iv) Quy định về điều kiện kinh doanh hàng miễn thuế, kho bãi, địa điểm làm thủ tục hải quan, tập kết, kiểm tra, giám sát hải quan; (v) Quy định về khai hải quan điện tử đối với hàng hóa gửi qua dịch vụ bưu chính/chuyển phát nhanh; quy định thủ tục hải quan đối với xăng dầu, hóa chất, khí xuất khẩu, nhập khẩu, tạm nhập tái xuất, chuyển khẩu, quá cảnh; nguyên liệu nhập khẩu để sản xuất và pha chế hoặc gia công xuất khẩu xăng dầu, khí; dầu thô xuất khẩu, nhập khẩu; hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu phục vụ hoạt động dầu khí và các nội dung quản lý nhà nước về hải quan khác (như tham vấn giá, xử lý hàng tồn, chống buôn lậu và gian lận thương mại, sử dụng seal định vị điện tử để niêm phong, giám sát hải quan đối với hàng hóa; đề án cửa khẩu số, cửa khẩu thông minh...).

- Tham vấn Doanh nghiệp - Hải quan, về: (i) Các đề xuất, kiến nghị của doanh nghiệp về các giải pháp hoàn thiện chính sách pháp luật, thủ tục hải quan; chính sách, pháp luật về thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu; (ii) Các kiến nghị, đề xuất của doanh nghiệp về xử lý các vướng mắc trong quá trình làm thủ tục hải quan; xử lý vi phạm hành chính; về cải thiện các điều kiện, phương tiện, ứng dụng công nghệ thông tin và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hải quan để phục vụ doanh nghiệp.

3.2. Hoạt động triển khai:

- Tại cơ quan Tổng cục:

+ Ban CCHĐHHQ chịu trách nhiệm: (i) Tổ chức tham vấn doanh nghiệp và các bên liên quan thông qua kênh đối tác với các Hiệp hội doanh nghiệp trong nước và nước ngoài; (ii) Phối hợp với các Hiệp hội doanh nghiệp xây dựng chương trình, nội dung và đề xuất các bên tham vấn.

+ Các Vụ/Cục nghiệp vụ thuộc cơ quan Tổng cục chịu trách nhiệm: (i) Đề xuất, xây dựng nội dung và các giải pháp thực hiện tham vấn; (ii) Phối hợp với Ban CCHĐHHQ triển khai các chương trình, nội dung tham vấn; (iii) Tổ chức thực hiện các giải pháp sau tham vấn theo thẩm quyền.

- Tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố:

+ Xây dựng và tổ chức các chương trình tham vấn theo chuyên đề, theo nhóm doanh nghiệp trên địa bàn quản lý. Nội dung tham vấn cần tập trung vào những vấn đề mới, phức tạp và đang được các bên liên quan quan tâm.

+ Tiếp tục áp dụng linh hoạt các hình thức tham vấn như: Tổ chức các hội nghị, hội thảo, các cuộc khảo sát trực tiếp tại trụ sở cơ quan hải quan, tại trụ sở doanh nghiệp hoặc kết hợp tham vấn trực tiếp với trực tuyến để tạo điều kiện cho nhiều doanh nghiệp cùng tham gia.

+ Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp chủ động tham vấn với cơ quan hải quan về các khó khăn, vướng mắc cần kịp thời tháo gỡ của doanh nghiệp cũng như đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về hải quan tại địa bàn quản lý, nhất là khuyến nghị của doanh nghiệp đối với cơ quan hải quan về áp dụng các phương thức quản lý hải quan tiên tiến, hiện đại.

+ Thực hiện tốt các giải pháp sau tham vấn để xây dựng sự tin tưởng của cộng đồng doanh nghiệp vào hoạt động tham vấn và hoạt động của cơ quan Hải quan.

4. Hoạt động 4: Giám sát thực thi pháp luật

4.1. Nội dung:

Cơ quan Hải quan các cấp thực hiện các nội dung hoạt động sau:

- Tạo điều kiện thuận lợi để người dân và doanh nghiệp giám sát việc thực thi pháp luật hải quan đối với cơ quan và công chức hải quan theo quy định.

- Chú trọng ứng dụng CNTT, đa dạng các kênh giám sát theo hướng ngày càng tiện ích để người dân và doanh nghiệp có thêm sự lựa chọn trong tham gia giám sát thực thi pháp luật hải quan.

- Nghiên cứu triển khai đánh giá sự hài lòng của người khai hải quan đối với chất lượng phục vụ của công chức hải quan và hiệu quả hoạt động của cơ quan Hải quan các cấp trong quá trình giải quyết thủ tục hải quan, qua đó nâng cao ý thức, trách nhiệm, đạo đức của công chức hải quan trong thực thi công vụ; góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính trong lĩnh vực hải quan và tạo thuận lợi cho thương mại.

4.2. Hoạt động triển khai:

- Tại cơ quan Tổng cục:

+ Ban CCHĐHHQ chịu trách nhiệm: (i) Phối hợp với các đơn vị liên quan nghiên cứu, lấy ý kiến và hoàn thiện bài toán nghiệp vụ về đánh giá chất lượng phục vụ của công chức và cơ quan Hải quan trong quá trình giải quyết thủ tục hải quan; (ii) Phối hợp với các đơn vị trong ngành và các Hiệp hội doanh nghiệp để tổ chức các buổi trao đổi/làm việc giữa cơ quan Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan để lắng nghe, giải đáp các ý kiến phản ánh của doanh nghiệp về nội dung có liên quan đến hoạt động của cơ quan Hải quan.

+ Các Vụ/Cục thuộc cơ quan Tổng cục phối hợp với Ban CCHĐHHQ trong việc: (i) Hoàn thiện bài toán nghiệp vụ về đánh giá chất lượng phục vụ của công chức và cơ quan Hải quan trong quá trình giải quyết thủ tục hải quan; (ii) Tham gia các buổi làm việc giữa cơ quan Hải quan với Hiệp hội doanh nghiệp và các bên liên quan để xử lý các kiến nghị, phản ánh của doanh nghiệp và các bên liên quan về nội dung có liên quan đến hải quan.

- Tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố:

+ Phối hợp với Ban CCHĐHHQ hoàn thiện bài toán nghiệp vụ về đánh giá chất lượng phục vụ của công chức và cơ quan Hải quan trong quá trình giải quyết thủ tục hải quan theo kế hoạch của Tổng cục.

+ Tổ chức thông tin, tuyên truyền để thu hút cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn tham gia chương trình đánh giá chất lượng phục vụ của công chức hải quan trong quá trình giải quyết thủ tục hải quan; hướng dẫn, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho cộng đồng doanh nghiệp thực hiện đánh giá. Giải quyết nhanh chóng, chính xác các ý kiến đánh giá ở mức không hài lòng và rất không hài lòng của cộng đồng doanh nghiệp khi tham gia đánh giá nhằm tháo gỡ nhanh chóng các vướng mắc, khó khăn của doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan; đồng thời nâng cao được chất lượng thực thi công vụ của công chức hải quan, xây dựng đội ngũ công chức hải quan ngày càng chuyên nghiệp, hiện đại.

+ Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các kênh giám sát đến cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn quản lý; Công khai lịch tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Hải quan, trên cổng thông tin điện tử của đơn vị; công khai số điện thoại, email, zalo, viber,... của bộ phận đầu mối làm công tác giải quyết vướng mắc của doanh nghiệp tại đơn vị và từng Chi cục trực thuộc theo quy định.

5. Hoạt động 5: Hợp tác Hải quan - Doanh nghiệp

5.1. Nội dung:

- Cơ quan hải quan các cấp đẩy mạnh hợp tác với cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan để thực hiện các nội dung về: (i) Công tác quản lý nhà nước về hải quan theo hướng hiện đại, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số, xây dựng Hải quan số, Hải quan thông minh trong thời gian tới; (ii) Nâng cao năng lực nhận diện một số loại hàng hóa; (iii) Quy định pháp luật, quy trình thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại chỗ; thủ tục miễn, giảm, hoàn thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu.

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả các nội dung hợp tác đối với các Hiệp hội doanh nghiệp và doanh nghiệp đã ký kết thỏa thuận với cơ quan Hải quan. Tăng cường và mở rộng hợp tác với khối Hiệp hội/doanh nghiệp là: FDI, có tổng kim ngạch xuất nhập khẩu hàng năm lớn, có ảnh hưởng lớn đối với sự phát triển kinh tế - xã hội (nộp thuế lớn, sử dụng nhiều lao động, ứng dụng công nghệ cao trong sản xuất kinh doanh...). Chú trọng hợp tác với nhóm doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp khởi nghiệp.

- Đổi mới cách thức hợp tác đối tác theo hướng đi vào thực chất; xây dựng quan hệ hợp tác Hải quan - doanh nghiệp dựa trên thế mạnh, năng lực, nhu cầu hợp tác của doanh nghiệp và các bên có liên quan.

5.2. Hoạt động triển khai:

- Tại cơ quan Tổng cục:

+ Ban CCHĐHHQ chịu trách nhiệm: (i) Chủ trì tham mưu, đề xuất các hoạt động hợp tác với các Hiệp hội doanh nghiệp liên quan; (ii) Phối hợp với các Hiệp hội doanh nghiệp/doanh nghiệp có liên quan để tổ chức các lớp đào tạo, nâng cao năng lực nhận diện hàng hóa cho công chức hải quan; phòng chống buôn lậu và gian lận thương mại.

+ Các Vụ/Cục thuộc cơ quan Tổng cục chịu trách nhiệm phối hợp với Ban CCHĐHHQ đề xuất các bên tham gia hợp tác, xây dựng nội dung hợp tác, chương trình hợp tác và tổ chức các hoạt động hợp tác với các Hiệp hội doanh nghiệp theo các chuyên đề, nội dung cụ thể như: (i) Triển khai thực hiện các chính sách, quy định pháp luật mới về hải quan; (ii) Các hoạt động chuyển đổi số của ngành Hải quan.

- Tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố:

+ Tổ chức thực hiện các nội dung hợp tác giữa cơ quan Hải quan với các Hiệp hội doanh nghiệp do Tổng cục Hải quan ký kết trên địa bàn.

+ Xây dựng các chương trình hợp tác cụ thể với doanh nghiệp trong: (i) Thực hiện các quy định, chính sách, pháp luật, thủ tục hải quan mới ban hành; (ii) Triển khai các chương trình, đề án cải cách hiện đại hóa, chuyển đổi số của Tổng cục, của Cục; (iii) Tiếp tục thực hiện hợp tác đối tác với đại lý làm thủ tục hải quan trên địa bàn nhằm xây dựng và phát triển đại lý hải quan chuyên nghiệp, chuyên sâu, hoạt động hiệu quả; có cơ chế động viên, khuyến khích và ưu đãi nhất định cho đại lý làm thủ tục hải quan, góp phần thúc đẩy ngành logistics phát triển, tạo thuận lợi cho hoạt động xuất nhập khẩu trên địa bàn.

+ Hợp tác với cộng đồng doanh nghiệp trong việc đổi mới, hiện đại hóa công tác kiểm tra, giám sát đối với hàng hóa xuất nhập khẩu phục vụ công tác quản lý nhà nước về hải quan.

+ Tiếp tục triển khai các nội dung: (i) Củng cố và tăng cường hợp tác với doanh nghiệp là đối tác nòng cốt tại cơ sở; (ii) Xây dựng các điển hình doanh nghiệp tích cực tham gia hợp tác với cơ quan Hải quan, có nhiều kiến nghị, sáng kiến, giải pháp hữu ích nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng phục vụ của cơ quan hải quan; (iii) Nhân rộng điển hình tiên tiến, các mô hình hợp tác hiệu quả trên toàn địa bàn để thúc đẩy hoạt động đối tác Hải quan - Doanh nghiệp tại cơ sở.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Cải cách, hiện đại hóa hải quan:

- Chủ trì triển khai, hướng dẫn, hỗ trợ, đôn đốc các đơn vị trong ngành triển khai công tác phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan năm 2024 và tổ chức thực hiện các nội dung theo phân công tại Kế hoạch này.

- Xây dựng kế hoạch làm việc trực tiếp với các Cục Hải quan tỉnh, thành phố để nhân rộng các điển hình quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp hiệu quả; đồng thời tổ chức trao đổi, làm việc để đánh giá tình hình triển khai hoạt động phát triển quan hệ đối tác tại đơn vị theo Kế hoạch này.

- Định kỳ báo cáo sơ kết, tổng kết và kiến nghị các biện pháp để đảm bảo triển khai thực hiện Kế hoạch phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các

bên liên quan năm 2024 đạt được mục đích, yêu cầu, hiệu quả cao để trình Lãnh đạo Tổng cục xem xét, quyết định.

- Chủ trì tổng kết 10 năm (2014 - 2024) thực hiện công tác phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan trong toàn ngành Hải quan vào Quý III/2024.

2. Các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục:

- Chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung, hoạt động triển khai theo phân công tại Kế hoạch này.

- Tiếp tục duy trì, kiện toàn hoạt động của Nhóm công tác Hải quan - Doanh nghiệp để làm đầu mối tiếp nhận, trả lời các vướng mắc của cộng đồng doanh nghiệp thuộc trách nhiệm của đơn vị được nhanh chóng, chính xác, kịp thời và hiệu quả.

- Cụ thể hóa công việc phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan trong Kế hoạch công tác năm của đơn vị.

3. Các Cục Hải quan tỉnh, thành phố:

- Căn cứ vào các nội dung, hoạt động triển khai theo phân công tại Kế hoạch này và các nhiệm vụ trọng tâm của đơn vị để xây dựng Kế hoạch chi tiết để triển khai thực hiện từ cấp Cục đến Chi cục về phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan năm 2024 của đơn vị.

- Trao đổi và đề xuất các nội dung cần Tổng cục (qua Ban CCHĐHHQ) hỗ trợ trong quá trình triển khai công tác phát triển quan hệ đối tác theo kế hoạch này.

- Phát huy các điển hình, kinh nghiệm có hiệu quả cao trong công tác phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan. Duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổ tư vấn quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp/Tổ xử lý vướng mắc tại đơn vị để làm đầu mối tiếp nhận, trả lời, xử lý các vướng mắc của cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn được nhanh chóng, chính xác, kịp thời.

(Chi tiết hoạt động cụ thể theo Phụ lục đính kèm)

4. Chế độ báo cáo

Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan thực hiện báo cáo sơ kết công tác phát triển đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan 6 tháng đầu năm 2024 trước ngày 15/6/2024 và báo cáo tổng kết công tác phát triển đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan năm 2024 trước ngày 10/12/2024 về Tổng cục (qua Ban CCHĐHHQ) để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Tổng cục.

Quá trình thực hiện Kế hoạch phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan năm 2024 nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các đơn vị kịp thời báo cáo về Tổng cục (qua Ban CCHĐHHQ) để được hướng dẫn, giải quyết và thống nhất thực hiện./.

PHỤ LỤC

**BẢNG PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ THỰC HIỆN
KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN QUAN HỆ ĐỐI TÁC
HẢI QUAN - DOANH NGHIỆP VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN NĂM 2024**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 118/QĐ-TCHQ ngày 23 tháng 01 năm 2024 của
Tổng cục Hải quan)

STT	Tên các hoạt động	Sản phẩm	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời hạn hoàn thành	Ghi chú
A.	TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG QUAN HỆ ĐỐI TÁC HQ - DN VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN					
I.	Hoạt động 1: Thông tin					
1.1	Thông tin về các quy định chính sách, pháp luật về hải quan mới ban hành trong năm 2024	Tin, bài viết	- Văn phòng TC, Tạp chí HQ, Cục CNTT & TKHQ. - Các đơn vị liên quan	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Sau khi văn bản được ban hành	
1.2	Thông tin về các Chương trình, Kế hoạch cải cách hiện đại hóa, Kế hoạch chuyển đổi số của ngành	Tin, bài viết	- Văn phòng TC, Tạp chí HQ, Cục CNTT & TKHQ. - Các đơn vị liên quan	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Sau khi văn bản được ban hành	
1.3	Thông tin về các hoạt động của ngành Hải quan	Tin, bài viết	- Văn phòng TC, Tạp chí HQ, Cục CNTT & TKHQ. - Các đơn vị liên quan	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Cả năm	

1.4	Các điều ước, cam kết quốc tế trong lĩnh vực hải quan và tạo thuận lợi thương mại mà Việt Nam tham gia	Tin, bài viết	- Văn phòng TC, Tạp chí HQ, Cục CNTT & TKHQ. - Các đơn vị liên quan	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Sau khi điều ước, cam kết được ký	
1.5	Ứng dụng CNTT trong hoạt động thông tin, tuyên truyền; đổi mới về nội dung thông tin theo hướng trực quan sinh động, dễ hiểu, dễ tiếp cận	Sơ đồ hóa, đồ họa hóa tin, bài viết	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Cả năm	
II. Hoạt động 2: Hỗ trợ doanh nghiệp						
2.1	Hướng dẫn, hỗ trợ, cung cấp thông tin pháp luật về thuế, hải quan (qua điện thoại, email, helpdesk, hòm thư góp ý, đường dây nóng, ...)	Số lượt	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Cả năm	
2.2	Tổ chức các hội thảo chuyên đề (như phân loại, xuất xứ, xuất nhập khẩu tại chỗ, hỗ trợ tuân thủ...)	Số cuộc	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Khi có vấn đề phát sinh	
2.3	Tổ chức họp định kỳ với các Hiệp hội, Chi hội Hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp trên địa bàn quản lý	Số cuộc	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị thuộc cơ quan rộng cục	Hàng quý/ 6 tháng	
2.4	Xây dựng các chương trình đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về nghiệp vụ hải quan cho nhân viên xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu về các lĩnh vực nghiệp vụ hải quan	Số lớp, số người tham gia	Trường Hải quan Việt Nam	Các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục	Cả năm	
2.5	Hỗ trợ giải đáp vướng mắc cho doanh nghiệp (qua văn bản, điện thoại, email, trực tiếp, helpdesk, hòm thư góp ý, đường dây nóng,...)	Tổng số lượt giải đáp	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Hàng quý	

III.	Hoạt động 3: Tham vấn doanh nghiệp và các bên liên quan					
3.1	<i>Tham vấn Hải quan - Doanh nghiệp:</i>					
3.1.1	Xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật, quy trình, thủ tục hải quan, chế độ kiểm tra, giám sát hải quan	Số cuộc tham vấn	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Theo lộ trình xây dựng văn bản QPPL	
3.1.2	Quy định về cơ chế quản lý, phương thức, trình tự, thủ tục kiểm tra chất lượng và kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu	Số cuộc tham vấn	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Khi có kiến nghị, đề xuất của DN	
3.1.3	Quy định về quản lý hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu được giao dịch qua thương mại điện tử	Số cuộc tham vấn	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Khi có kiến nghị, đề xuất của DN	
3.2	<i>Tham vấn Doanh nghiệp - Hải quan</i>					
3.2.1	Các đề xuất, kiến nghị của doanh nghiệp về các giải pháp hoàn thiện chính sách pháp luật, thủ tục hải quan; chính sách, pháp luật về thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu	Số cuộc tham vấn	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Hàng quý/ 6 tháng	
3.2.2	Các kiến nghị, đề xuất của doanh nghiệp về xử lý các vướng mắc trong quá trình làm thủ tục hải quan; xử lý về vi phạm hành chính	Số cuộc tham vấn	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Hàng quý/ 6 tháng	
3.2.3	Cải thiện các điều kiện, phương tiện, ứng dụng công nghệ thông tin, nguồn nhân lực hải quan để phục vụ doanh nghiệp	Số cuộc tham vấn	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Hàng quý/ 6 tháng	
IV.	Hoạt động 4: Giám sát thực thi pháp luật					
4.1	Nghiên cứu triển khai đánh giá sự hài lòng của người khai hải quan đối với chất lượng phục vụ của công chức hải quan và	Bộ tiêu chí	Ban CCHĐH	Các đơn vị thuộc và trực thuộc	Tháng 6/2024	

	hiệu quả hoạt động của cơ quan Hải quan các cấp trong quá trình giải quyết thủ tục hải quan.			TCHQ		
4.2	Phối hợp với các Hiệp hội doanh nghiệp tổ chức các buổi làm việc giữa Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan để lắng nghe ý kiến phản ánh của doanh nghiệp về hoạt động của cơ quan hải quan.	Buổi làm việc	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Hàng quý	
4.3	Ứng dụng công nghệ thông tin, đa dạng các kênh giám sát theo hướng ngày càng tiện ích để người dân và doanh nghiệp có thêm sự lựa chọn để tham gia giám sát thực thi pháp luật	Kênh giám sát	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Cả năm	
V. Hoạt động 5: Hợp tác Hải quan - Doanh nghiệp						
5.1	Thực hiện chương trình hợp tác đã ký kết giữa TCHQ với các Hiệp hội doanh nghiệp	Hoạt động triển khai	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Theo ký kết	
5.2	Xây dựng các chương trình hợp tác cụ thể với doanh nghiệp trong thực hiện các quy định, chính sách, thủ tục mới; triển khai các chương trình, đề án cải cách hiện đại hóa	Chương trình hợp tác	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Cả năm	
5.3	Mở rộng hợp tác, ký kết văn bản thỏa thuận hợp tác với Hiệp hội, Chi hội, doanh nghiệp khi có nhu cầu	So lượng, nội dung	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Khi có nhu cầu	
B. TỔ CHỨC THỰC HIỆN						
I. Hướng dẫn, đôn đốc xây dựng Kế hoạch và hỗ trợ công tác phát triển quan hệ đối tác HQ-DN và các bên liên quan						
1.1	Hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị trong ngành xây dựng Kế hoạch quan hệ đối tác HQ - DN	Văn bản	Ban CCHDH	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Tháng 1,2/2024	

1.2	Hỗ trợ công tác phát triển quan hệ đối tác HQ - DN cho các đơn vị trong ngành	Điện thoại, công văn, trực tiếp	Ban CCHĐH	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Cả năm	
II Xây dựng và quản trị Kế hoạch phát triển quan hệ đối tác HQ-DN cho các đơn vị trong ngành						
2.1	Xây dựng Kế hoạch phát triển quan hệ đối tác HQ - DN và các bên liên quan năm 2024 của các đơn vị trong ngành	Kế hoạch	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Ban CCHĐH	Quý I/2024	
2.2	Xây dựng báo cáo định kỳ (6 tháng/năm) về công tác phát triển quan hệ đối tác HQ-DN trong ngành	Báo cáo	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Các đơn vị liên quan	Tháng 6/2024	
2.3	Xây dựng kế hoạch làm việc tại các Cục HQ tỉnh/thành phố và tổ chức các buổi làm việc theo KH	Kế hoạch	Ban CCHĐH	Các đơn vị liên quan	Cả năm	
2.4	Tổng kết 10 năm (2014 - 2024) thực hiện quan hệ đối tác Hải quan - doanh nghiệp và các bên liên quan trong toàn ngành.	Hội nghị tổng kết	Ban CCHĐH	Các đơn vị thuộc và trực thuộc TCHQ	Quý III/2024	