

Số: **1786** /TCHQ-CCHQH

Hà Nội, ngày **08** tháng 4 năm 2013

V/v thực hiện các cam kết trong  
Tuyên ngôn phục vụ khách hàng.

Kính gửi:

- Các Cục Hải quan tỉnh, thành phố;
- Các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan.

Từ tháng 10/2012 đến tháng 12/2012, Tổng cục Hải quan đã phối hợp với Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI), với sự tài trợ của dự án Hỗ trợ kỹ thuật Dự án thực thi pháp luật hội nhập kinh tế (USAID STAR Plus) tiến hành cuộc khảo sát ý kiến của doanh nghiệp đang tham gia hoạt động xuất nhập khẩu. Bên cạnh đó Tổng cục cũng đã tổ chức kiểm tra thực tế tại một số đơn vị về việc thực hiện Tuyên ngôn phục vụ khách hàng (sau đây gọi tắt là Tuyên ngôn).

Kết quả cuộc khảo sát doanh nghiệp năm 2012 và Báo cáo 01 năm thực hiện Tuyên ngôn phục vụ khách hàng đã được trình bày tại Hội nghị Tổng kết Ngành năm 2012, những vướng mắc, tồn tại đã được trả lời cụ thể và đăng trên website Hải quan.

Qua ý kiến phản ánh, kiến nghị của các doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu tham gia cuộc khảo sát và kết quả báo cáo thực hiện Tuyên ngôn của các đơn vị, có thể nhận thấy ngành Hải quan đã đạt được những thành công nhất định trong công cuộc cải cách, phát triển, hiện đại hóa. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế trong việc thực hiện các cam kết hoạt động của Ngành, cụ thể như sau:

- Tổng cục Hải quan đã ban hành đầy đủ quy chế, kế hoạch triển khai và giám sát việc thực hiện Tuyên ngôn nhưng tại một số Cục Hải quan tỉnh, thành phố, quá trình triển khai thực hiện chưa được quan tâm đúng mức, các biện pháp giám sát việc thực hiện ở cơ sở cũng chưa được sâu sát, thiết thực, hiệu quả;

- Tuyên ngôn đề ra tiêu chí về phương châm hành động, cam kết về chất lượng phục vụ đối với khách hàng nhằm đáp ứng mục tiêu, yêu cầu quản lý, phục vụ của Ngành, nhưng một bộ phận cán bộ công chức hải quan chưa thực sự nhận thức được ý nghĩa, chưa ý thức rõ được vai trò, trách nhiệm của mình để phấn đấu, thực hiện. Trên thực tế vẫn còn một số cán bộ, công chức Hải quan không thực hiện đúng phương châm hành động mà Tuyên ngôn đề ra, làm việc cầm chừng, hoặc gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực làm ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín và gây cản trở quá trình thực hiện mục tiêu phát triển của Ngành.

- Qua kiểm tra trực tiếp, qua báo cáo của các đơn vị và kết quả khảo sát doanh nghiệp thì những lĩnh vực mà doanh nghiệp chưa hài lòng (điểm đánh giá còn thấp) đó là: Liêm chính; Xử lý vi phạm và khiếu nại; Xét miễn, giảm, hoàn thuế; Tuyên truyền giải đáp pháp luật.

Để nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng mục tiêu, yêu cầu của Ngành đề ra tại Tuyên ngôn, Tổng cục Hải quan yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan nghiêm túc tổ chức thực hiện các công việc sau:

1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền cho cộng đồng doanh nghiệp biết và ủng hộ Ngành Hải quan triển khai thực hiện Tuyên ngôn. Công khai, minh bạch quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp trong quá trình làm thủ tục hải quan để các doanh nghiệp giám sát, phối hợp chặt chẽ với cơ quan Hải quan trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan.

2. Tiếp tục chỉ đạo, quán triệt thực hiện nghiêm túc Tuyên ngôn tới toàn thể cán bộ công chức. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện Tuyên ngôn, đặc biệt tại những đơn vị tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm.

3. Tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách, hiện đại hóa, nhằm đơn giản hóa, tạo thuận lợi về thủ tục, rút ngắn thời gian thông quan, tiến tới mở rộng nội dung cam kết, tạo thuận lợi hơn nữa cho các doanh nghiệp làm thủ tục hải quan.

4. Tổ chức nghiên cứu Báo cáo đánh giá 01 năm thực hiện Tuyên ngôn và Báo cáo kết quả khảo sát doanh nghiệp năm 2012; rà soát các vấn đề yếu kém, hạn chế của đơn vị mình, đặc biệt những lĩnh vực yếu kém nêu trên để có biện pháp chỉ đạo, kiểm tra, giám sát phù hợp.

5. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan để kịp thời tháo gỡ những vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hải quan.

Tổng cục Hải quan thông báo để các đơn vị rà soát, triển khai, thực hiện./

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đ/c Thủ trưởng Đỗ Hoàng Anh Tuấn (để h/c);
- Các đ/c P/CCT (để biết);
- Lan: VT, CCHĐH (3b).

TỔNG CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Ngọc Túc

09509886