

Số: **6853**/TCHQ-VNACCS

Hà Nội, ngày **15** tháng 11 năm 2013

V/v hướng dẫn quy trình hỗ trợ
người sử dụng trong quá trình chạy
thử Hệ thống VNACCS/VCIS

Kính gửi: Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

Tiếp theo Công văn số 6277/TCHQ-VNACCS ngày 25/10/2013 về việc hướng dẫn chạy thử Hệ thống VNACCS/VCIS, Tổng cục Hải quan hướng dẫn các Cục Hải quan tỉnh, thành phố quy trình, phương thức hỗ trợ người sử dụng trong quá trình chạy thử Hệ thống VNACCS/VCIS như sau:

1. Nguyên tắc thực hiện hỗ trợ người sử dụng

- Các Cục Hải quan tỉnh, thành phố chủ động hỗ trợ, trả lời và giải đáp vướng mắc cho doanh nghiệp trong quá trình chạy thử Hệ thống VNACCS/VCIS.

- Tổng cục Hải quan (Ban Triển khai dự án VNACCS/VCIS) chỉ hỗ trợ và giải đáp vướng mắc trong trường hợp các Cục Hải quan tỉnh, thành phố không thể xử lý được hoặc số lượng câu hỏi và nội dung cần hỗ trợ quá nhiều.

2. Phương thức tiếp nhận nhu cầu hỗ trợ

Trong quá trình chạy thử Hệ thống VNACCS/VCIS, Bộ phận hỗ trợ của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố sẽ tiếp nhận đề nghị hỗ trợ của doanh nghiệp và công chức hải quan thông qua các phương thức sau:

a. Tiếp nhận thông qua Cổng Thông tin điện tử (TTĐT) Hải quan: dành cho doanh nghiệp

- Doanh nghiệp gửi yêu cầu hỗ trợ đến cơ quan hải quan qua Cổng TTĐT Hải quan (địa chỉ www.customs.gov.vn), dịch vụ “Hỗ trợ vướng mắc vận hành Hệ thống VNACCS/VCIS”

- Khuyến khích doanh nghiệp gửi yêu cầu hỗ trợ bằng phương thức này.

- Cách thức gửi yêu cầu hỗ trợ và tiếp nhận trả lời được hướng dẫn tại Phụ lục 1 của Công văn này.

b. Tiếp nhận thông qua cổng tiếp nhận nội bộ: dành cho công chức hải quan

- Khi phát sinh vướng mắc, công chức hải quan truy cập vào cổng tiếp nhận nội bộ tại địa chỉ <http://10.224.128.120/TiepNhanCauHoi/HaiQuan.aspx> để gửi yêu cầu hỗ trợ đến bộ phận hỗ trợ của đơn vị.

- Khuyến khích công chức hải quan gửi yêu cầu hỗ trợ bằng phương thức này.

- Cách thức gửi yêu cầu hỗ trợ và tiếp nhận trả lời được hướng dẫn tại Phụ lục 2 của Công văn này.

c. Tiếp nhận thông qua điện thoại

Khi có nhu cầu hỗ trợ, doanh nghiệp hoặc cán bộ, công chức hải quan gọi điện thoại đến Bộ phận hỗ trợ của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

Để đảm bảo việc tiếp nhận nhu cầu hỗ trợ qua điện thoại hiệu quả, Tổng cục đã đăng tải thông tin của Bộ phận hỗ trợ của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố trên Cổng TTĐT Hải quan đồng thời đề nghị các đơn vị:

- Công bố công khai số điện thoại của cán bộ hỗ trợ trên Cổng/Trang TTĐT của đơn vị (nếu có).

- Dán danh sách cán bộ hỗ trợ (bao gồm cả số điện thoại liên hệ) tại Trụ sở Cục Hải quan tỉnh, thành phố và các Chi cục Hải quan của đơn vị mình.

- Danh sách cán bộ hỗ trợ của các đơn vị phải đảm bảo có ít nhất 02 cán bộ hỗ trợ thuộc các lĩnh vực sau:

- Thủ tục hải quan, khai báo hải quan.
- Thủ tục thanh toán thuế.
- Thủ tục đối với hàng hóa vận chuyên chịu sự giám sát của hải quan.
- Thủ tục đối với phương tiện vận tải.
- Công nghệ thông tin.
- Quản lý rủi ro (trong đó có tiêu chí lựa chọn).

3. Hình thức hỗ trợ

Sau khi tiếp nhận nhu cầu hỗ trợ từ doanh nghiệp hoặc cán bộ, công chức hải quan, Bộ phận hỗ trợ của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố tiến hành hỗ trợ thông qua 03 hình thức sau:

a. Hỗ trợ bằng hệ thống trả lời vướng mắc

- Hệ thống trả lời vướng mắc cùng với hướng dẫn sử dụng được Tổng cục triển khai tại địa chỉ <http://10.224.128.120/HoTroVNACCS>, đề nghị Bộ phận hỗ trợ của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố chủ động nghiên cứu hướng dẫn sử dụng để thực hiện. Tài khoản/mật khẩu truy cập hệ thống do Ban Triển khai dự án VNACCS/VCIS chịu trách nhiệm cung cấp.

- Hàng ngày, cán bộ hỗ trợ của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố thường xuyên truy cập vào hệ thống để tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ của doanh nghiệp và của công chức hải quan đối với các vướng mắc phát sinh trong địa bàn đơn vị mình quản lý.

- Bộ phận hỗ trợ của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố tiến hành phân công trả lời các vướng mắc và cập nhật nội dung trả lời vào hệ thống.

- Trường hợp phát sinh vướng mắc không thể xử lý được thì chuyển câu hỏi trên hệ thống về Bộ phận hỗ trợ của Tổng cục.

b. Hỗ trợ thông qua trả lời điện thoại

Sau khi tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, cán bộ hỗ trợ của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố tiến hành trả lời qua điện thoại cho người đề nghị hỗ trợ. Kết thúc giải đáp cho người sử dụng, người hỗ trợ thông báo cho Bộ phận hỗ trợ biết nội dung hỏi, nội dung trả lời để cập nhật dữ liệu của hệ thống trả lời vướng mắc.

Để đảm bảo triển khai hình thức hỗ trợ này, Tổng cục yêu cầu các Cục Hải quan tỉnh, thành phố:

- Bố trí đường dây điện thoại cố định của Bộ phận thường trực để tiếp nhận và trả lời điện thoại cho người sử dụng có nhu cầu hỗ trợ. Công bố số điện thoại này cho cộng đồng doanh nghiệp và cán bộ, công chức hải quan biết (công bố trên Cổng/Trang TTĐT của đơn vị và dán tại trụ sở nơi làm việc).

- Bố trí bàn trực điện thoại, phân công cán bộ thường trực ngồi trong giờ hành chính (Từ 07h30 đến 17h00) để tiếp nhận thông tin, nhu cầu hỗ trợ của doanh nghiệp.

- Lập lịch, phân công cán bộ hỗ trợ rõ ràng (thời gian trực, cán bộ trực hỗ trợ). Đảm bảo hàng ngày có đầy đủ cán bộ hỗ trợ thuộc tất cả các lĩnh vực: Thông quan, Thuế, Vận chuyển hàng hóa chịu sự giám sát hải quan, Phương tiện vận tải, Quản lý rủi ro, Công nghệ thông tin.

c. Hỗ trợ trực tiếp

Khi doanh nghiệp hoặc cán bộ, công chức hải quan có nhu cầu hỗ trợ trực tiếp, cán bộ thường trực tiếp nhận và thông báo cho cán bộ hỗ trợ để hướng dẫn trực tiếp cho người có nhu cầu hỗ trợ.

Để triển khai hình thức này hiệu quả, Tổng cục Hải quan yêu cầu các Cục Hải quan tỉnh, thành phố như sau:

- Dán thông báo tại bàn trực điện thoại hỗ trợ thông tin cán bộ hỗ trợ trực tiếp cho doanh nghiệp (họ tên, số điện thoại).

- Bố trí từ 01 - 02 máy tính cố định, có cài đặt phần mềm đầu cuối để sẵn sàng hỗ trợ trực tiếp cho doanh nghiệp.

- Phân công lịch trực hỗ trợ trực tiếp cho cán bộ hỗ trợ (ngày, giờ trực hỗ trợ, cán bộ hỗ trợ).

4. Tổ chức thực hiện

Để đảm bảo việc hỗ trợ hiệu quả người sử dụng trong quá trình chạy thử Hệ thống VNACCS/VCIS, Tổng cục Hải quan đề nghị các Cục Hải quan tỉnh, thành phố về cơ cấu tổ chức và thực hiện như sau:

- Thành phần của bộ phận hỗ trợ phải đảm bảo đầy đủ chuyên gia về các lĩnh vực: Thông quan, Thuế, Hàng hóa, Phương tiện vận tải, Công nghệ thông tin và Quản lý rủi ro.

- Tại trụ sở Cục: Bố trí ít nhất 02 cán bộ thường trực làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp, phân loại nhu cầu hỗ trợ và chuyển tới cán bộ hỗ trợ để xử lý.

- Tại Chi cục: Bố trí ít nhất 01 cán bộ thường trực làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp, phân loại nhu cầu hỗ trợ và chuyển tới cán bộ hỗ trợ để xử lý.

- Xây dựng cơ chế làm việc và phân công rõ ràng cho từng cán bộ hỗ trợ (ghi rõ ngày nào, cán bộ nào được phân công hỗ trợ và số điện thoại liên hệ khi doanh nghiệp hoặc cán bộ hải quan cần).

- Trong trường hợp có sự thay đổi nhân sự của Bộ phận hỗ trợ phải thông báo ngay về Tổng cục để Ban Triển khai dự án VNACCS/VCIS tiến hành cập nhật thông tin công khai trên Cổng TTĐT Hải quan và thu hồi/cấp mới tài khoản truy cập hệ thống trả lời vướng mắc.

- Tổ chức hướng dẫn cho công chức hải quan của đơn vị và các doanh nghiệp thường xuyên làm thủ tục tại đơn vị cách thức gửi yêu cầu hỗ trợ như nội dung của Công văn này.

- Bố trí từ 01 – 02 máy tính cố định đối với đơn vị hải quan có vị trí địa lý không thuận tiện cho việc đi lại để hướng dẫn trực tiếp cho doanh nghiệp có nhu cầu hỗ trợ.

5. Tổng cục hỗ trợ

Đối với những nội dung mà Bộ phận hỗ trợ tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố không xử lý được thì thông báo cho Bộ phận hỗ trợ của Ban Triển khai dự án VNACCS/VCIS thông qua hệ thống trả lời vướng mắc hoặc qua điện thoại để được hướng dẫn xử lý tiếp.

Danh sách cán bộ hỗ trợ của Tổng cục theo từng lĩnh vực và ngày trực hỗ trợ do Ban Triển khai dự án VNACCS/VCIS của Tổng cục thông báo trên mạng nội bộ Net. Office. Nếu có thay đổi về danh sách cán bộ hỗ trợ, Ban Triển khai dự án VNACCS/VCIS của Tổng cục sẽ thông báo đến tất cả các Cục Hải quan tỉnh, thành phố để biết, phối hợp thực hiện.

* *Đầu mối liên hệ: Đ/c Cao Huy Tài, Ban Triển khai dự án VNACCS/VCIS, di động: 091.494.2128, E-mail: taich@customs.gov.vn.*

Tổng cục Hải quan hướng dẫn để các Cục Hải quan tỉnh, thành phố biết, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, VNACCS (5b).

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



Ngọc Anh



PHỤ LỤC 1

Hướng dẫn cách thức gửi yêu cầu hỗ trợ và tiếp nhận trả lời thông qua Cổng TTĐT Hải quan - dành cho doanh nghiệp

(Kèm theo Công văn số **6852**/TCHQ-VNACCS ngày **15/1/2013**)

Doanh nghiệp truy cập vào Cổng TTĐT Hải quan (địa chỉ www.customs.gov.vn), dịch vụ “Hỗ trợ vướng mắc vận hành Hệ thống VNACCS/VCIS”.

Trước khi đặt câu hỏi, đề nghị sử dụng chức năng “Tìm kiếm” đối với “Mã nghiệp vụ” tương ứng để tham khảo các vướng mắc tương tự đã được trả lời.

1. Để gửi yêu cầu hỗ trợ: chọn “Đặt câu hỏi”

1.1 Đăng nhập:

- Nhập mã số thuế, số chứng minh thư hoặc số hộ chiếu của chủ doanh nghiệp, dãy số xác nhận (tương tự bước đăng nhập khi đăng ký doanh nghiệp sử dụng chữ ký số).

- Trong trường hợp có vướng mắc tại khâu này, đề nghị liên hệ số điện thoại (04) 39 440 833, máy lẻ 8624 để được hỗ trợ.

1.2. Nhập thông tin liên quan và yêu cầu hỗ trợ:

- Nhập các thông tin doanh nghiệp.
- Nhập đầy đủ các thông tin nghiệp vụ: đặc biệt lưu ý thông tin về Cục/Chi cục nơi phát sinh vướng mắc và mã nghiệp vụ.
- Nhập nội dung vướng mắc cần hỗ trợ.
- Đính kèm file ảnh chụp màn hình chương trình khi phát sinh lỗi (nếu có). Lưu ý: file đính kèm phải có dung lượng không quá 1MB.
- Chọn “Gửi câu hỏi”.

2. Để tiếp nhận câu trả lời:

Sử dụng chức năng “Tìm kiếm” kết hợp các chỉ tiêu “Mã nghiệp vụ” hoặc “Mã doanh nghiệp hỏi” để tìm nội dung trả lời đối với yêu cầu hỗ trợ của doanh nghiệp.



PHỤ LỤC 2

Hướng dẫn cách thức gửi yêu cầu hỗ trợ và tiếp nhận trả lời thông qua cổng tiếp nhận nội bộ - dành cho công chức hải quan
(Kèm theo Công văn số **6853**/TCHQ-VNACCS ngày **15/11/2013**)

- Mở trình duyệt (Internet Explorer, Firefox, Chrome), truy cập vào địa chỉ <http://10.224.128.120/TiepNhanCauHoi/HaiQuan.aspx>

Trước khi đặt câu hỏi, đề nghị sử dụng chức năng “Tìm kiếm” đối với mã nghiệp vụ tương ứng để tham khảo các vướng mắc tương tự đã được trả lời.

1. Để gửi yêu cầu hỗ trợ: chọn “Đặt câu hỏi”

Nhập thông tin liên quan và yêu cầu hỗ trợ:

- Nhập các thông tin cá nhân.
- Nhập đầy đủ các thông tin nghiệp vụ: đặc biệt lưu ý thông tin về Cục/Chi cục nơi phát sinh vướng mắc và mã nghiệp vụ.
- Nhập nội dung vướng mắc cần hỗ trợ.
- Đính kèm file ảnh chụp màn hình chương trình khi phát sinh lỗi (nếu có). Lưu ý: file đính kèm phải có dung lượng không quá 1MB.
- Chọn “Gửi câu hỏi”.

2. Để tiếp nhận câu trả lời:

Sử dụng chức năng “Tìm kiếm” kết hợp các chỉ tiêu “Tên người hỏi”, “Mã nghiệp vụ” hoặc “Tên Chi cục” để tìm nội dung trả lời đối với yêu cầu hỗ trợ của công chức hải quan. *f*