

Số: 1200/QĐ-TCHQ

Hà Nội, ngày 25 tháng 4 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế về tham vấn
Hải quan – Doanh nghiệp và các bên liên quan

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

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

Căn cứ Quyết định số 02/2010/QĐ-TTg ngày 15/01/2010 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;

Căn cứ Quyết định 448/QĐ-TTg ngày 25/03/2011 về việc phê duyệt Chiến lược phát triển Hải quan Việt Nam đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định 1514/QĐ-BTC ngày 22/6/2011 của Bộ Tài chính về việc ban hành Kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hóa ngành hải quan giai đoạn 2011- 2015;

Xét đề nghị của Ban Cải cách hiện đại hoá hải quan,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tham vấn Hải quan – Doanh nghiệp và các bên liên quan.

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

Điều 3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục Hải quan; Cục trưởng Cục Hải quan các tỉnh, thành phố, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thứ trưởng Đỗ Hoàng Anh Tuấn (để b/c);
- Lãnh đạo TCHQ (để chỉ đạo);
- Lưu: VT, CCHĐH (5b).



**QUY CHẾ
THAM VẤN HẢI QUAN – DOANH NGHIỆP VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN**

*(Ban hành kèm Quyết định số **1200/QĐ-TCHQ** ngày **25** tháng 4 năm 2015
của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan)*

**CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này hướng dẫn nghiệp vụ tham vấn cho cơ quan hải quan các cấp trong việc tổ chức tham vấn giữa cơ quan hải quan với doanh nghiệp và các bên liên quan.

2. Văn bản áp này áp dụng đối với cơ quan hải quan các cấp; cán bộ, công chức hải quan trong việc thực hiện các hoạt động tham vấn.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Tham vấn

Tham vấn là việc trao đổi, thảo luận giữa các bên tham vấn để tìm kiếm giải pháp tối ưu cho vấn đề được tham vấn.

2. Tham vấn trực tiếp

Tham vấn trực tiếp là việc gặp gỡ tiếp xúc giữa cơ quan hải quan với doanh nghiệp và các bên liên quan để trao đổi, thảo luận về nội dung tham vấn dưới hình thức hội nghị tham vấn, tham vấn nhóm, tham vấn theo địa bàn, tham vấn cá nhân, khảo sát thực tế, diễn đàn trực tuyến.

3. Tham vấn gián tiếp

Tham vấn gián tiếp là việc trao đổi giữa cơ quan hải quan với doanh nghiệp, các bên liên quan thông qua phương tiện trung gian, như: phiếu khảo sát, công văn, email, mạng internet.

4. Doanh nghiệp

Doanh nghiệp trong văn bản này là doanh nghiệp có hoạt động xuất nhập khẩu hàng hóa.

5. Các bên liên quan

Các bên liên quan trong văn bản này được hiểu là cơ quan, tổ chức, cá

nhân bên ngoài Tổng cục Hải quan, bao gồm: cơ quan ban hành chính sách (quản lý chuyên ngành), người bảo vệ cho quyền lợi của doanh nghiệp (hiệp hội doanh nghiệp), người hỗ trợ (doanh nghiệp dịch vụ xuất nhập khẩu), chuyên gia trong lĩnh vực chuyên môn.

Điều 3. Mục đích tham vấn

Tham vấn nhằm các mục đích sau:

1. Thu thập ý kiến, tìm kiếm sáng kiến, giải pháp từ cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan cho các vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ hải quan hiện tại và tương lai.

2. Thống nhất xử lý các vấn đề tồn tại về hải quan trên cơ sở hiểu biết, tin tưởng, hỗ trợ lẫn nhau giữa cơ quan hải quan, doanh nghiệp và các bên liên quan.

Điều 4. Nguyên tắc tham vấn

Tham vấn cần thực hiện theo những nguyên tắc sau đây:

1. Tuân thủ: Thực hiện theo quy định của pháp luật hải quan và các pháp luật liên quan.

2. Chủ động: Kiến nghị tổ chức và thực hiện tham vấn trước khi đưa ra các quyết định đối với những vấn đề được cho là cần tham vấn.

3. Minh bạch: Công khai thông tin về mục đích, nội dung, kế hoạch, kết quả tham vấn và kết quả xử lý công việc sau tham vấn.

4. Liên tục: Thực hiện trong suốt quá trình xây dựng chính sách, pháp luật, hình thành giải pháp, đề xuất thay đổi cho đến khi ra quyết định, thực hiện quyết định, xử lý vấn đề phát sinh.

5. Chuyên nghiệp: Thực hiện một cách có kế hoạch, bao gồm: xây dựng kế hoạch cho từng giai đoạn và cho từng cuộc tham vấn, triển khai đúng kế hoạch và kiểm soát tốt kế hoạch.

Điều 5. Phân cấp tham vấn

1. Cấp Tổng cục

1.1. Nội dung tham vấn: Các vấn đề quan trọng, ở tầm hoạch định chính sách, pháp luật, quản lý vĩ mô, bao gồm:

- Tham vấn về chiến lược, kế hoạch phát triển, chương trình cải cách, hiện đại hóa ngành hải quan.

- Tham vấn tham gia các điều ước quốc tế về hải quan.

- Tham vấn xây dựng chính sách, pháp luật (bao gồm xây dựng mới, sửa đổi, bổ sung).

- Tham vấn về xử lý các vấn đề phát sinh trong thực hiện chính sách, pháp luật vượt thẩm quyền và khả năng giải quyết của Hải quan cấp tỉnh, thành phố.

- Tham vấn về quan hệ hợp tác, đối tác giữa cơ quan hải quan và doanh

ng nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp và các bên liên quan.

- Tham vấn giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền Tổng cục Hải quan.

Mỗi cuộc tham vấn có thể gồm một hoặc nhiều nội dung trên tùy thuộc nhu cầu phát sinh tại thời điểm tổ chức tham vấn.

1.2. Thời gian thực hiện: Tổ chức định kỳ 6 tháng một lần hoặc theo kế hoạch thỏa thuận với bên tham vấn hàng năm hoặc đột xuất.

2. Cấp Cục Hải quan tỉnh, thành phố

2.1. Nội dung tham vấn: Các vấn đề cụ thể, thuộc phạm trù tổ chức thực hiện, bao gồm:

- Tham vấn tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật, giải pháp cho các hạn chế, tồn tại trong thực hiện chính sách, pháp luật trên địa bàn.

- Tham vấn áp dụng các quy trình nghiệp vụ hải quan cụ thể (thủ tục đối với đường biển, đường không, biên giới đất liền, sản xuất xuất khẩu, gia công xuất khẩu, miễn giảm hoàn thuế,...) phù hợp đặc điểm địa bàn.

- Tham vấn xử lý các vướng mắc cụ thể: chứng từ, giấy phép, thu thuế, vận tải, kho bãi, kho ngoại quan, địa điểm kiểm tra, địa điểm tập kết hàng, khu thương mại tự do, khu chế xuất, quá cảnh, phân loại, trị giá, xuất xứ hàng hóa xuất nhập khẩu,...

- Tham vấn nâng cao chất lượng phương tiện phục vụ doanh nghiệp, điều kiện làm việc của đơn vị hải quan sở tại.

- Tham vấn về thái độ, tinh thần trách nhiệm, trình độ chuyên môn của cán bộ công chức hải quan và điều kiện phục vụ doanh nghiệp.

- Tham vấn cải thiện và nâng cao chất lượng làm thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, phương tiện vận tải xuất nhập cảnh, quá cảnh của doanh nghiệp.

- Tham vấn giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền.

2.2. Thời gian thực hiện: Tổ chức định kỳ hàng quý hoặc theo kế hoạch thỏa thuận giữa cơ quan hải quan và các bên liên quan hoặc đột xuất khi phát sinh vấn đề cần tham vấn

3. Cấp Chi cục

3.1. Nội dung tham vấn: Các vụ việc cụ thể và vấn đề phát sinh do đặc điểm địa bàn. Nội dung tham vấn ở cấp Chi cục bao gồm:

- Tham vấn giải quyết các vướng mắc cụ thể phát sinh tại Chi cục;

- Tham vấn giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền;

- Tham vấn cải thiện điều kiện, phương tiện phục vụ doanh nghiệp.

3.2. Thời gian thực hiện: Tổ chức thường xuyên khi có yêu cầu, vấn đề phát sinh.

Điều 6. Nội dung không thuộc phạm vi tham vấn

Các nội dung dưới đây sẽ không thuộc phạm vi tham vấn:

- Quy tắc nghiệp vụ;
- Trình tự, thủ tục khiếu nại, tố cáo;
- Trình tự, thủ tục tố tụng (điều tra, khởi tố hình sự);
- Các vấn đề liên quan đến thông tin cá nhân, tổ chức mà việc tham vấn cần thông tin cho bên thứ ba;
- Các vấn đề chính trị;
- Các vấn đề liên quan đến bí mật quốc gia;
- Các vấn đề thực hiện theo thỏa thuận quốc tế ngoại trừ các thảo luận về việc thực hiện các thủ tục liên quan.

Điều 7. Tiếp nhận yêu cầu tham vấn

1. Ban Cải cách hiện đại hóa là đầu mối tiếp nhận, tổng hợp và điều phối xử lý các vấn đề tham vấn thuộc thẩm quyền Tổng cục Hải quan quy định tại điểm 1 điều 6.

2. Tổ tư vấn hải quan – doanh nghiệp thuộc các Cục Hải quan tỉnh, thành phố là đầu mối tiếp nhận, tổng hợp và điều phối xử lý các vấn đề tham vấn thuộc thẩm quyền Cục Hải quan tỉnh, thành phố quy định tại điểm 2 điều 6.

3. Lãnh đạo Chi cục chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý các vấn đề tham vấn thuộc thẩm quyền Chi cục Hải quan quy định tại điểm 3 điều 6.

4. Cơ quan hải quan các cấp có trách nhiệm phân công công chức tiếp nhận yêu cầu tham vấn và công bố công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu tham vấn. Thông tin phải được đăng tải tại các địa điểm làm thủ tục hải quan, trụ sở cơ quan hải quan các cấp, trên cổng thông tin điện tử hải quan của Tổng cục Hải quan và cổng thông tin điện tử/trang website của các Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

Điều 8. Thời gian xử lý yêu cầu tham vấn

1. Yêu cầu tham vấn từ trong Tổng cục Hải quan:

Trong thời hạn 05 ngày làm việc tính từ thời điểm có đủ thông tin để đưa ra đề xuất về việc tổ chức tham vấn, đơn vị tiếp nhận yêu cầu tham vấn phải báo lên cấp yêu cầu tham vấn về khả năng tổ chức tham vấn (hình thức, kế hoạch, đối tượng, thời gian tham vấn dự kiến) để phê duyệt.

2. Đối với yêu cầu tham vấn bên ngoài Tổng cục Hải quan:

- Trong 08 giờ làm việc từ khi nhận được yêu cầu tham vấn, đầu mối tiếp nhận các cấp có trách nhiệm xác nhận đã tiếp nhận yêu cầu tham vấn bằng văn bản, thư điện tử với bên yêu cầu tham vấn.

- Trong thời hạn 05 ngày làm việc sau khi tiếp nhận yêu cầu tham vấn, cấp thực hiện tham vấn trao đổi làm rõ các nội dung liên quan, đề nghị bên yêu

cầu tham vấn cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến vấn đề tham vấn, thông báo cho bên yêu cầu tham vấn về khả năng tổ chức tham vấn, hình thức và thời gian tham vấn dự kiến sau khi đã báo cáo cấp có thẩm quyền quyết định.

3. Đối với các yêu cầu tham vấn cấp thiết, đầu mối tiếp nhận tham vấn các cấp phải liên hệ với bên yêu cầu tham vấn trong 08 giờ làm việc và tổ chức làm việc với các bên liên quan ngay sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt nhưng không chậm hơn 02 ngày làm việc.

Điều 9. Thông tin về hoạt động tham vấn

1. Kế hoạch, nội dung tham vấn hàng năm của cơ quan hải quan các cấp phải được thông tin đến cộng đồng doanh nghiệp, các bên liên quan.

2. Công việc này giao cho đơn vị chuyên trách về công tác thông tin, tuyên truyền của Tổng cục Hải quan, các Cục Hải quan tỉnh, thành phố thực hiện.

3. Nội dung thông tin phải được cấp có thẩm quyền phê duyệt trước khi đăng tải, phát hành ra bên ngoài.

CHƯƠNG II QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1 Chuẩn bị tham vấn

Điều 10. Xác định nội dung tham vấn

1. Các căn cứ để lựa chọn nội dung cần tham vấn

Việc lựa chọn nội dung tham vấn căn cứ vào:

- Yêu cầu cải cách, hiện đại hóa, phát triển của Tổng cục Hải quan;
- Chương trình xây dựng pháp luật của Tổng cục Hải quan;
- Kế hoạch công tác hàng năm của cơ quan hải quan các cấp;
- Kế hoạch kiểm tra, giám sát của cơ quan hải quan các cấp đối với doanh nghiệp;
- Yêu cầu của cơ quan thẩm quyền quản lý cấp trên;
- Yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước;
- Vấn đề phát sinh trong quá trình thực thi chính sách, pháp luật hải quan có tác động đến sự tuân thủ, thời gian, chi phí của doanh nghiệp;
- Nội dung gây bức xúc rộng rãi trong cộng đồng doanh nghiệp hoặc cản trở việc thực thi pháp luật của cơ quan hải quan;
- Nội dung đặc thù của một số ngành và địa phương nhưng chưa được quan tâm đúng mức khi quyết định chính sách;
- Những nội dung mới, chưa có quy định, thông lệ cần tham vấn ý kiến

các bên liên quan và nghiên cứu kinh nghiệm nơi khác;

- Yêu cầu của doanh nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp;
- Thẩm quyền và khả năng tổ chức thực hiện của cơ quan hải quan các cấp.

2. Phân loại các nhóm nội dung để tổ chức tham vấn theo thứ tự ưu tiên

2.1. Nhóm nội dung chung:

Nhóm nội dung chung được xác định từ một hoặc nhiều yếu tố dưới đây:

- Có phạm vi tác động đến nhiều nhóm đối tượng khác nhau.
- Các nhóm đối tượng chịu tác động bày tỏ ý kiến và có thể tham gia xây dựng chính sách, quá trình ra quyết định của cơ quan hải quan.
- Bộc lộ những quan hệ lợi ích khác nhau giữa các nhóm đối tượng, nhiều khi có xung đột lợi ích.

2.2. Nhóm nội dung chỉ tác động đến một số đối tượng cụ thể

- Đem lại lợi ích (trực tiếp hoặc gián tiếp) cho một số đối tượng cụ thể.
- Chỉ có một số đối tượng chịu thiệt hại (trực tiếp hoặc gián tiếp).
- Chỉ có một số đối tượng có nghĩa vụ, trách nhiệm (trực tiếp hoặc gián tiếp).

3. Các tác động của nội dung cần tham vấn

Nội dung tham vấn được xem xét đánh giá tác động trên các khía cạnh sau:

- Về kinh tế: quyết định ảnh hưởng nguồn thu cho thu ngân sách nhà nước; thúc đẩy hoạt động xuất nhập khẩu; bảo vệ và nâng cao năng lực sản xuất trong nước, góp phần vào tăng trưởng GDP.

- Về an ninh, an toàn: quyết định có thể cải thiện và đảm bảo an ninh quốc gia; an ninh chuỗi cung ứng hàng hóa; an toàn cho xã hội và sức khỏe của dân cư; bảo vệ môi trường.

- Về tạo thuận lợi thương mại: quyết định có góp phần đảm bảo lưu thông hàng hóa diễn ra nhanh chóng, thuận lợi, hạn chế sự gián đoạn.

- Về chi phí - lợi ích: chi phí của bộ máy nhà nước để tổ chức thực hiện quyết sách; chi phí của doanh nghiệp và của người dân để thực thi quyền lợi và nghĩa vụ của mình...

- Tác động đến các chính sách kinh tế - xã hội khác: quyết định có ảnh hưởng, tác động đến các chính sách liên quan như thế nào.

Điều 11. Xác định đối tượng tham vấn

Trên cơ sở nội dung tham vấn đã được xác định và xem xét các đối tượng cần tham vấn, đơn vị chủ trì tham vấn thực hiện theo các bước sau:

- Lập danh sách tất cả các bên liên quan.
- Phân tích, xác định bên nào có lợi ích, ảnh hưởng, quyết định đến vấn đề

tham vấn.

- Đánh giá lợi ích, ảnh hưởng của các bên liên quan.

- Xếp hạng các đối tượng theo thứ tự ưu tiên: (1) Nhóm có lợi ích và ảnh hưởng cao; (2) Nhóm có lợi ích cao - ảnh hưởng thấp; (3) Nhóm có lợi ích thấp - ảnh hưởng cao; (4) Nhóm có lợi ích thấp - ảnh hưởng thấp.

Các đối tượng thuộc nhóm 1, 2, 3 sẽ là đối tượng tham vấn. Trong đó, các đối tượng thuộc nhóm 1 là đối tượng ưu tiên tham vấn.

Trường hợp nội dung tham vấn liên quan đến các cơ quan quản lý nhà nước, chính quyền địa phương hoặc cần sự tham gia của chuyên gia trong và ngoài ngành, cơ quan hải quan phải mời các bên cùng tham dự tham vấn.

Điều 12. Thu thập thông tin

Để có đủ cơ sở quyết định tham vấn và đảm bảo chất lượng tham vấn, đơn vị chủ trì cần có kế hoạch thu thập đầy đủ và có tính hệ thống thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, cụ thể là:

1. Tài liệu sẵn có của cơ quan hải quan về nội dung cần tham vấn;

2. Các báo cáo, tài liệu chính thức của cơ quan quản lý chức năng;

3. Thông tin từ báo chí;

4. Các cuộc gặp gỡ, trao đổi của đơn vị chủ trì với đồng nghiệp, các đơn vị trong ngành, với các bên liên quan về vấn đề dự kiến tham vấn, đặc biệt đối với những vấn đề mà đơn vị chủ trì chưa nắm rõ hoặc những vấn đề có tính chuyên môn, đặc thù cao;

5. Các cuộc hội nghị, hội thảo, tọa đàm, đối thoại do đơn vị chủ trì hoặc đơn vị có thẩm quyền tổ chức;

6. Các nhóm lợi ích liên quan;

7. Nguồn thông tin khác liên quan đến nội dung tham vấn.

Điều 13. Lập hồ sơ tham vấn

Cơ quan hải quan các cấp trước khi thực hiện tham vấn phải chuẩn bị hồ sơ tham vấn, gồm:

1. Lập bản thông tin tham vấn

2. Xây dựng kế hoạch tham vấn

3. Xây dựng chương trình làm việc

4. Chuẩn bị tài liệu theo nội dung tham vấn được lựa chọn

5. Dự thảo thư mời

Nội dung chi tiết tham khảo tại phụ lục 1 của Quy chế này.

Hồ sơ tham vấn phải trình cấp thẩm quyền phê duyệt trước khi thông tin đến đối tượng tham vấn.

Điều 14. Chuẩn bị địa điểm tham vấn

Tham vấn có thể được tổ chức tại trụ sở cơ quan hải quan hoặc tại trụ sở của hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp hoặc tại trụ sở của một bên liên quan hoặc tại một địa điểm thuê ngoài.

Việc lựa chọn địa điểm tham vấn căn cứ vào nguồn lực của mỗi bên, sự thuận tiện cho các bên và trên cơ sở trao đổi, thỏa thuận trước giữa các bên.

Việc bố trí, sắp xếp bên trong địa điểm tham vấn cần tạo ra sự thân thiện. Phòng họp cần có đủ điều kiện cần thiết để các bên tham gia thảo luận, trình bày ý tưởng.

Đối với hình thức tham vấn gián tiếp, việc chuẩn bị địa điểm tham vấn sẽ không phải thực hiện.

Điều 15. Thông báo kế hoạch tham vấn

1. Thông báo về kế hoạch tham vấn

Kế hoạch tham vấn phải được thông báo đến các bên tham gia tham vấn để tham gia góp ý hoàn thiện trước khi chính thức tổ chức tham vấn.

Nội dung thông tin gồm: mục đích, đơn vị tổ chức, thành phần tham dự, thời gian, địa điểm tổ chức, chương trình làm việc, địa chỉ liên hệ của đơn vị tổ chức với những thông tin cần thiết như số điện thoại, thư điện tử, người nhận liên hệ, cán bộ phụ trách; dự thảo nội dung tham vấn; dự kiến phân công công việc giữa các bên; đề nghị các bên tham vấn đề xuất giải pháp cho các vấn đề xin ý kiến; đề nghị xác nhận đại biểu tham dự; đề nghị chuẩn bị và cung cấp trước tài liệu, thông tin phục vụ tham vấn.

2. Thời gian thông báo

Kế hoạch tham vấn phải được gửi đến các bên tham gia tham vấn trước khi tổ chức tham vấn ít nhất 10 ngày làm việc để các bên có điều kiện chuẩn bị tham gia ý kiến.

3. Hình thức thông báo

Cơ quan hải quan gửi giấy mời, gửi thư điện tử, đăng tải trên cổng thông tin điện tử hải quan.

Mục 2 Thực hiện tham vấn

Điều 16. Điều phối các hoạt động tham vấn

Đơn vị điều phối (quy định tại điều 8) thực hiện điều phối các hoạt động trong suốt quá trình tham vấn theo kế hoạch đã được phê duyệt, trong đó lưu ý các công việc sau:

- Đề xuất đơn vị chủ trì, điều hành tham vấn.
- Chỉ định thư ký/tổ thư ký cho cuộc tham vấn.
- Phân công việc cho các cá nhân tham gia thực hiện tham vấn thuộc đơn

vị điều phối.

- Thành lập các nhóm công tác để phụ trách các công việc đã được phê duyệt trong kế hoạch (nếu cần); Phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng nhóm công tác.

- Chuẩn bị đầy đủ về nhân lực, các điều kiện, phương tiện, kinh phí phục vụ cho tham vấn; xây dựng lịch công tác cụ thể cho các nhóm công tác.

Điều 17. Điều hành buổi tham vấn

Người điều hành buổi tham vấn là lãnh đạo đơn vị nghiệp vụ phụ trách lĩnh vực được tham vấn hoặc người được uỷ quyền.

Đơn vị tham mưu cho lãnh đạo điều hành buổi tham vấn là đơn vị nghiệp vụ phụ trách lĩnh vực được tham vấn.

Để tổ chức tốt buổi tham vấn, chủ tọa thực hiện một số công việc sau:

- Giới thiệu chung và mời các bên tự giới thiệu.
- Thống nhất nguyên tắc làm việc trước khi đi vào tham vấn.
- Thông tin lại kết quả tham vấn lần trước (nếu có), bao gồm cả các vấn đề đã giải quyết và vấn đề chưa giải quyết xong cùng lý do.
- Tóm lược chương trình làm việc và chủ đề, nội dung tham vấn.
- Đề nghị các bên nêu vấn đề và trình bày giải pháp, kiến nghị.
- Điều hành mọi hoạt động của cuộc tham vấn.
- Tóm tắt kết quả tham vấn và chốt các phương án đã thảo luận.
- Thống nhất kế hoạch thực hiện, trách nhiệm của các bên và phân công công việc giữa các bên.

- Xác định và lựa chọn một số nhóm vấn đề có tính thời sự để tham vấn tiếp lần sau nếu các bên chưa thống nhất được phương án hay cần sự tham gia của các bên liên quan khác hoặc chuyên gia hoặc cơ quan thẩm quyền cấp trên.

- Dự kiến chương trình tham vấn lần sau (nếu có).
- Đề nghị các bên rà soát và ký biên bản làm việc.

Chủ tọa buổi tham vấn cần tạo không khí thân thiện giữa các bên và khuyến khích các bên tham gia thảo luận. Kỹ năng điều hành buổi tham vấn của chủ tọa tham khảo tại Phụ lục 2.

Đối với hình thức tham vấn gián tiếp, công việc trên sẽ không phải thực hiện.

Điều 18. Ghi chép tại buổi tham vấn

Thư ký buổi tham vấn chịu trách nhiệm:

- Ghi chép nội dung, diễn biến và kết quả tham vấn;
- Báo cáo tóm tắt nội dung tham vấn để chủ tọa kết luận;

- Chuẩn bị biên bản làm việc để các bên tham gia tham vấn xác nhận.

Các thành viên tham gia tham vấn có trách nhiệm hỗ trợ thư ký hoàn thiện biên bản làm việc.

Mẫu biên bản làm việc tham khảo tại phụ lục 3.

Đối với hình thức tham vấn gián tiếp, việc ghi chép sẽ được thay thế bằng việc tổng hợp thông tin các ý kiến phản hồi về nội dung tham vấn. Đơn vị nghiệp vụ phụ trách lĩnh vực được tham vấn chịu trách nhiệm tiếp thu, giải trình về các ý kiến phản hồi đối với nội dung tham vấn.

Mục 3

Xử lý và thông tin kết quả tham vấn

Điều 19. Xử lý kết quả tham vấn

1. Nguyên tắc thực hiện

Việc xử lý kết quả tham vấn thực hiện theo nguyên tắc:

- Mọi kết luận, kết quả tham vấn đều được ghi nhận bằng hình thức văn bản (biên bản hoặc văn bản kết luận của cấp chủ trì: Tổng cục hải quan, Cục hải quan tỉnh, thành phố, Chi cục hải quan).

- Mọi vấn đề tham vấn đều phải có giải pháp giải quyết (giải pháp bao gồm cả việc ghi nhận vấn đề, thống nhất kiến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết hoặc thống nhất kế hoạch tổ chức tham vấn tiếp theo).

- Mọi vấn đề thuộc thẩm quyền cấp tổ chức tham vấn đều được giải quyết phù hợp kết luận tham vấn, đầy đủ, kịp thời.

- Mọi phản hồi đều được công khai, minh bạch.

- Những vấn đề chung được giải quyết bằng văn bản pháp luật, có giá trị áp dụng chung cho mọi doanh nghiệp.

- Đối với loại tham vấn xử lý vướng mắc, khiếu nại: kết luận xử lý một vụ việc được áp dụng cho các vụ việc tương tự khác, cùng vướng mắc, cùng nội dung khiếu nại.

2. Xử lý kết quả tham vấn

2.1. Đối với vấn đề thuộc thẩm quyền của cơ quan hải quan

- Loại tham vấn xây dựng chiến lược, pháp luật: Cơ quan hải quan nêu phương án tiếp thu các góp ý (tiếp thu toàn bộ, tiếp thu tinh thần, ý tưởng để nghiên cứu xây dựng quy định; không tiếp thu và lý do).

- Loại tham vấn tổ chức thực hiện chính sách: Cơ quan hải quan cải tiến, chấn chỉnh những khiếm khuyết, bất cập, thiếu sót trong tổ chức thực hiện; báo cáo (kèm đề xuất) cấp ban hành văn bản về những bất cập, cần sửa đổi, bổ sung của văn bản.

- Loại tham vấn xử lý những vụ việc cụ thể: Cơ quan hải quan ban hành văn bản xử lý vấn đề và thực hiện các giải pháp đã thống nhất thuộc thẩm quyền xử lý hoặc báo cáo cơ quan quản lý cấp trên về những vấn đề vượt ngoài thẩm quyền. Thời hạn xử lý thực hiện theo biên bản làm việc đã được các bên tham gia tham vấn xác nhận.

2.2. Đối với vấn đề thuộc trách nhiệm của hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp

Cơ quan hải quan chịu trách nhiệm đôn đốc, giám sát việc thực hiện của hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp theo kế hoạch, thời hạn và phân công trách nhiệm đã được các bên thỏa thuận tại biên bản làm việc, thông tin tình hình và kết quả thực hiện đến các bên để cùng giám sát.

2.3. Đối với vấn đề thuộc thẩm quyền của các cơ quan quản lý chuyên ngành

Cơ quan hải quan giữ vai trò đầu mối phối hợp với Hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp đôn đốc, giám sát việc thực hiện của cơ quan quản lý chuyên ngành liên quan theo kế hoạch, thời hạn và phân công trách nhiệm đã được các bên thỏa thuận tại biên bản làm việc, thông tin tình hình và kết quả thực hiện đến các bên để cùng giám sát.

2.4. Đối với vấn đề cần sự tham gia phối hợp của các bên

Các bên có trách nhiệm xây dựng phương án để cùng thực hiện, phân công công việc và trách nhiệm của các bên, thời hạn thực hiện. Cơ quan hải quan giữ vai trò đầu mối điều phối, đôn đốc, giám sát các bên thực hiện.

2.5. Đối với vấn đề tham vấn chưa có giải pháp

Các bên thảo luận và thống nhất kế hoạch tổ chức tham vấn tiếp theo, xem xét mời thêm thành phần tham dự. Trường hợp bên tham vấn chưa hài lòng với kết quả tham vấn hoặc quá trình tham vấn tại cấp thẩm quyền không hiệu quả có thể tiến hành thực hiện tham vấn ở cấp cao hơn.

3. Quản lý kết quả tham vấn

Cơ quan hải quan các cấp chịu trách nhiệm lập hồ sơ theo dõi các hoạt động tham vấn và kết quả thực hiện các nội dung tham vấn đã có giải pháp và chưa có giải pháp.

Hồ sơ theo dõi được mở ngay khi cơ quan hải quan quyết định tổ chức tham vấn và được lập theo chuyên đề tham vấn. Hồ sơ tham vấn là tài liệu cơ sở phục vụ cho nhiệm vụ báo cáo và tổ chức các hoạt động tham vấn tiếp theo.

Việc quản lý và lưu trữ hồ sơ tham vấn được thực hiện theo quy định hiện hành về chế độ văn thư lưu trữ.

Đơn vị nghiệp vụ chuyên môn phụ trách lĩnh vực được tham vấn thuộc Tổng cục Hải quan, Tổ tư vấn hải quan – doanh nghiệp, Chi cục Hải quan thuộc các Cục Hải quan tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm thực hiện công việc trên.

4. Giám sát thực hiện các kết luận tham vấn

Các bên thực hiện giám sát thông qua các phương tiện sau:

- Biên bản làm việc, thỏa thuận hợp tác hoặc cam kết thực hiện.
- Kế hoạch triển khai kết quả tham vấn.
- Báo cáo tình hình thực hiện của bên liên quan.
- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết quả tham vấn.

Điều 20. Thông tin kết quả tham vấn

1. Nội dung thông tin

- Báo cáo tóm tắt kết quả tham vấn và các giải pháp đã được chấp thuận và những giải pháp chưa được tiếp thu, lý do không tiếp thu.
- Ghi nhận vấn đề, xác định và cam kết lộ trình giải quyết.
- Văn bản pháp luật được sửa đổi, ban hành.
- Kế hoạch và nội dung tham vấn tiếp theo (nếu có).

2. Hình thức thông tin

Việc cung cấp thông tin được thực hiện bằng một hay nhiều hình thức: gửi văn bản tới các bên liên quan, đăng tải trên phương tiện truyền thông đại chúng, qua các kênh quan hệ công tác chiều ngang và chiều dọc, trên cổng thông tin điện tử, trang web của cơ quan hải quan các cấp, trang mạng của các doanh nghiệp và hiệp hội doanh nghiệp và các bên liên quan (nếu có).

3. Đối tượng thông tin

Kết quả tham vấn cần phải được thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời đến các bên tham dự tham vấn, đến cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan, đến cơ quan hải quan quản lý cấp trên.

4. Thời gian thông tin

Kết quả tham vấn sẽ được thông tin đến các bên chậm nhất trong 05 ngày làm việc sau khi kết thúc tham vấn.

Tình hình và kết quả thực hiện các giải pháp được các bên đồng thuận lựa chọn trong tham vấn sẽ được cập nhật thường xuyên trên cổng thông tin điện tử/ trang web của cơ quan hải quan các cấp. Cấp thực hiện tham vấn sẽ phải thông báo chính thức bằng văn bản đến các bên tham dự tham vấn về kết quả thực hiện các giải pháp lựa chọn.

Điều 21. Báo cáo kết quả tham vấn

Kết thúc tham vấn, cơ quan hải quan các cấp có trách nhiệm lập báo cáo kết quả tham vấn.

Báo cáo kết quả tham vấn phải được lập trong vòng 5 (năm) ngày làm việc sau khi kết thúc tham vấn và phải được trình lên cơ quan quản lý cấp trên cùng với biên bản làm việc, kế hoạch thực hiện và các tài liệu liên quan.

Báo cáo kết quả tham vấn là một phần của hồ sơ tham vấn.

Bộ cục và hình thức báo cáo kết quả tham vấn tham khảo tại Phụ lục 4.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Phân công trách nhiệm

1. Ban Cải cách hiện đại hóa là cơ quan thường trực của Tổng cục Hải quan trong việc chỉ đạo, hướng dẫn tổ chức tham vấn với cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan; chịu trách nhiệm tham mưu giúp Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan hình thành bộ máy tổ chức và nhân sự thực hiện tham vấn ở các cấp; đề xuất và trình Tổng cục thành lập Hội đồng tham vấn quốc gia với thành viên là đại diện của cơ quan hải quan, chuyên gia trong và ngoài ngành, doanh nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp, các cơ quan quản lý nhà nước và các bên liên quan; xây dựng, điều phối thực hiện kế hoạch tham vấn hàng năm; chủ trì tổ chức các hội nghị tham vấn do Tổng cục Hải quan tổ chức; theo dõi, đôn đốc hoạt động tham vấn toàn ngành; định kỳ hàng quý rà soát báo cáo tham vấn do các cấp gửi lên, tổng hợp, phân tích, sàng lọc thông tin và phối hợp với các Vụ, Cục chuyên môn để xác định các vấn đề chung, giải pháp tổng thể, tham mưu giúp Tổng cục chỉ đạo toàn ngành tập trung giải quyết, tháo gỡ.

2. Các Cục, Vụ nghiệp vụ trực thuộc Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm: Đề xuất vấn đề cần tham vấn, chuẩn bị nội dung tham vấn, thực hiện tham vấn theo phân công trong kế hoạch tham vấn; thực hiện các kết luận tham vấn.

3. Cục Công nghệ thông tin và thống kê hải quan chịu trách nhiệm thiết lập chuyên mục quan hệ đối tác hải quan – doanh nghiệp trên cổng thông tin hải quan của Tổng cục Hải quan, đăng tải thông tin đầu mối thực hiện tham vấn các cấp, thông tin về hoạt động tham vấn, tiến trình và kết quả thực hiện.

4. Các Cục Hải quan tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm: xây dựng, điều phối thực hiện kế hoạch tham vấn hàng năm; phân công và bố trí nhân sự thực hiện tham vấn; quyết định tổ chức tham vấn với cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan; theo dõi, đôn đốc, giám sát hoạt động tham vấn trong toàn Cục; thiết lập chuyên mục đối tác hải quan – doanh nghiệp trên cổng thông tin điện tử/trang web Hải quan của đơn vị; đăng tải thông tin đầu mối tiếp nhận yêu cầu tham vấn; thông tin về hoạt động tham vấn, tiến trình và kết quả thực hiện trên cổng thông tin điện tử/ trang web Hải quan để các đơn vị Hải quan trong toàn Ngành, doanh nghiệp và các bên liên quan biết, theo dõi, phối hợp; thành lập các nhóm công tác chung giữa cơ quan hải quan và doanh nghiệp, các bên liên quan để thực hiện các hoạt động tham vấn theo chuyên đề; định kỳ hàng quý báo cáo tình hình thực hiện tham vấn tại đơn vị lên Tổng cục qua đầu mối Ban Cải cách hiện đại hóa.

5. Tổ tư vấn hải quan – doanh nghiệp là cơ quan thường trực thực hiện nhiệm vụ tham vấn tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố, chịu trách nhiệm tham mưu giúp Cục trưởng chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ tham vấn trong toàn Cục, chủ trì tổ chức tham vấn với cộng đồng doanh nghiệp và các

bên liên quan, thực hiện các kết luận tham vấn thuộc thẩm quyền của cấp Cục; chuẩn bị các báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình thực hiện tham vấn trong toàn Cục theo yêu cầu của cơ quan quản lý cấp trên.

6. Chi cục trưởng Chi cục hải quan tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm tổ chức tham vấn thường xuyên với cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan trên địa bàn quản lý, thực hiện các kết luận tham vấn thuộc thẩm quyền của Chi cục; định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện tham vấn tại đơn vị lên Cục qua Tổ tư vấn hải quan – doanh nghiệp.

Điều 23. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm quán triệt Quy chế này đến từng cán bộ, công chức của đơn vị và tổ chức thực hiện tại đơn vị.

2. Ban Cải cách hiện đại hóa tham mưu giúp Tổng cục trưởng chỉ đạo việc triển khai, hỗ trợ, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các đơn vị thực hiện Quy chế này trong toàn Ngành.

Quá trình tổ chức triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo Tổng cục Hải quan (qua Ban Cải cách hiện đại hóa) để chỉ đạo, hỗ trợ, hướng dẫn, xử lý./.

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Ngọc Túc

PHỤ LỤC

Phụ lục 1 - Hồ sơ tham vấn mẫu

Thông tin tham vấn

1. **Tên đơn vị:**
2. **Ngày thành lập nhóm:** (nêu chi tiết)
3. **Kỳ họp:**
4. **Trưởng nhóm:** Cục trưởng Cục Hải quan
5. **Chủ tọa:** (nêu chi tiết)
6. **Ban thư ký:**(nêu chi tiết) (hoặc đại diện)
7. **Địa điểm:**(nêu chi tiết)
8. **Mục đích:** (nêu chi tiết)
9. **Phạm vi:** (nêu chi tiết)
10. **Mục tiêu:** (nêu chi tiết)
11. **Công bố:** Công bố các biên bản họp
12. **Tiêu chí thành viên:** (nêu chi tiết)
13. **Thành viên:** (nêu chi tiết)

Kế hoạch thực hiện

TT	Hoạt động	Đối tượng (Ai)	Thời gian (Khi nào)	Kết quả
1	Chuẩn bị họp tham vấn			Chuẩn bị họp tham vấn
2	Chuẩn bị dự thảo chương trình làm việc, hồ sơ sự việc, mẫu thư mời và kế hoạch hành động			Chuẩn bị xong tài liệu và công bố cho đại biểu tham dự
3	Rà soát điều khoản tham chiếu và các vấn đề cần tham vấn			Thông nhất về Điều khoản tham chiếu và các vấn đề cần tham vấn
4	Thông qua danh sách các bên liên quan			Danh sách mời các bên liên quan tham gia tham vấn
5	Hoàn thiện nội dung thư mời			Chuẩn bị và thông nhất về thư mời mẫu
6	Hoàn thiện nội dung hồ sơ sự việc			Công bố tài liệu đã chuẩn bị và thông nhất
7	Hoàn thiện chương trình làm việc			Chương trình làm việc được chuẩn bị và thông nhất
8	Cập nhật thông tin e-mail/địa chỉ/số điện thoại của các đối tác			Chuẩn bị xong danh sách các địa chỉ của đại biểu tham dự
9	Phát hành thư mời, lịch làm việc và tài liệu liên quan			Phát hành xong thư mời
10	Gọi điện xác nhận việc tham dự của các đối tác			Đã gọi điện cho các đối tác
11	Đặt phòng họp, bố trí lễ tân hậu cần (giải khát giữa giờ/thẻ vào cửa/sao tài liệu/bãi đỗ xe)			Đã gọi điện cho các đối tác
12	Chuẩn bị danh sách các đại biểu tham dự (bao gồm cả các chuyên gia kỹ thuật của Tổng cục Hải quan và thư ký)			Chuẩn bị xong danh sách đại biểu tham dự
13	Họp trừ bị – kiểm tra lại danh sách đại biểu, lịch làm việc và tiến hành phân tích ban đầu về các đối tác			Đã hoàn thành việc đánh giá/phân tích đối tác
14	Chuẩn bị các câu hỏi và tài liệu trình bày cho Chủ tọa			Chuẩn bị xong tài liệu trình chiếu Chuẩn bị xong danh mục các câu hỏi
15	Chốt công tác hậu cần cho phiên họp tham vấn			Hoàn thành công tác hậu cần
16	Chuẩn bị phòng họp, sao tài liệu và tất cả hồ			Chuẩn bị xong tài liệu để phát trong phiên họp

	sơ đầu vào			
17	Tổ chức trụ bị họp nhóm tham vấn			Đã tổ chức họp
18	Rà soát lại các phiên họp tham vấn			Rà soát xong kết quả các phiên họp tham vấn và thông qua các bước tiếp theo
19	Dự thảo báo cáo phiên họp và công bố			Công bố xong báo cáo phiên họp và kế hoạch hành động cho các đại biểu tham dự
20	Hoàn thiện báo cáo phiên họp và kế hoạch hành động (bao gồm bố trí các tiểu nhóm thuộc Ban tham vấn để tham vấn về các vấn đề đã được xác định)			Thông qua và công bố báo cáo phiên họp và kế hoạch hành động

Chương trình làm việc

Chủ đề: (nêu chi tiết)

Ngày: (nêu chi tiết)

Thời gian: (nêu chi tiết)

Địa điểm: (nêu chi tiết)

TT	Nội dung	Cán bộ phụ trách	Thời gian thực hiện
1	Khai mạc, chào mừng đại biểu tham dự & phát biểu	Chủ tọa	Căn cứ vào nội dung, thời lượng chương trình thực tế.
2	Giới thiệu thành phần tham dự (các thành viên tự giới thiệu)	Chủ tọa	
3	Trình bày bối cảnh/mục đích của nhóm/phiên họp	Chủ tọa	
4	Các vấn đề đã được xác định – Thảo luận/quyết định vấn đề	Chủ tọa	
5	Tóm tắt/rà soát	Chủ tọa	
6	Các bước tiếp theo – ngày và địa điểm tiếp theo cho các cuộc họp Ban tham vấn chung và họp nhóm làm việc.	Chủ tọa	
7	Vấn đề khác	Chủ tọa	

Tài liệu phục vụ tham vấn

Chuẩn bị tài liệu về các vấn đề được lựa chọn tham vấn

A: Thủ tục xuất khẩu

TT	Phần	Nội dung
1.	Mục đích và phạm vi	<u>Bối cảnh:</u> Một số thủ tục kiểm soát tại chỗ hiện đang được tiến hành để kiểm tra và xác minh hàng hóa xuất khẩu. Việc thiếu một hệ thống hoạt động hiệu quả gây chậm trễ, phát sinh chi phí cho cộng đồng thương mại và không phù hợp với các cam kết quốc tế. <u>Vấn đề tham vấn:</u> <i>Các thủ tục xuất khẩu hiện nay có thể được cải thiện như thế nào để nâng cao tính hiệu quả và hiệu lực?</i>
2.	Tài liệu tham khảo	Lên danh mục tài liệu tham khảo (báo cáo, tài liệu, biên bản họp...) và cung cấp kèm chương trình làm việc
3.	Ban tổ chức	Ban tham vấn Chủ tọa (nếu chi tiết)
4.	Thành phần tham dự	<i>Nêu chi tiết các đối tác được lựa chọn</i>
5.	Tiêu chí dự kiến của các đại diện	<ul style="list-style-type: none">• Thông thạo các thủ tục xuất khẩu.• Được ủy quyền thay mặt cho tổ chức của mình phát biểu và đưa ra các đề xuất liên quan.• Cam kết giải quyết vấn đề đã được xác định
6.	Thời gian họp	(Nêu chi tiết)
7.	Hậu cần	(Nêu chi tiết)
8.	Các đầu việc tiếp sau phiên họp	<ul style="list-style-type: none">• Kết thúc phiên họp, kết quả/kết luận chính sẽ được đưa vào báo cáo để thống nhất, đồng thời thống nhất các bước tiếp theo.• Biên bản họp và kế hoạch hành động chi tiết có phân công trách nhiệm sẽ được công bố trong vòng một tuần sau phiên họp.• Bố trí các phiên họp tiếp theo theo yêu cầu.• Kết quả từ quy trình tham vấn sẽ được đưa vào báo cáo và được trình lên phiên họp Ban tham vấn chung vào tháng... năm ...
9.	Phụ lục	1. Chương trình họp 2. Tài liệu tham khảo

B. Thủ tục nhập khẩu

C. ...

D. ...

Dự thảo thư mời

[Thêm tiêu đề thư]

[Thêm địa chỉ]

Thưa Ông/Bà [nêu chi tiết]

Chúng tôi trân trọng kính mời ông/bà cử thành viên/đại diện cho tổ chức (nếu chi tiết) tham dự phiên họp tham vấn của tại (nếu rõ) lúc ngày....thángnăm.....

Mục đích của buổi tham vấn là và cùng các bên liên quan xem lại sự ảnh hưởng của những thay đổi được đề xuất, xác định các vấn đề liên quan và cân đối về mặt thời gian. Là một trong những đối tác quan trọng của chúng tôi, chúng tôi thực sự đánh giá cao ý kiến và quan điểm của ông/bà và mong ông/bà tham gia và đóng góp cho Ban tham vấn.

Chúng tôi xin gửi kèm theo đây dự thảo thông tin tham vấn và chương trình làm việc để ông/bà có thể nắm được chi tiết về phạm vi và mục đích của Ban tham vấn.

Mong ông/bà bố trí đại diện tham dự họp và gửi thông tin (họ tên và chức vụ của đại diện tham dự họp) về (nêu chi tiết) trước ngày (nêu chi tiết).

Trân trọng.

KT. Ban tổ chức,

Cục trưởng Cục Hải quan....

Phụ lục:

- Thông tin tham vấn
- Chương trình làm việc

Phụ lục 2: Kỹ năng điều hành tham vấn của chủ tọa

1. Một số vấn đề chung

Để thực hiện tốt việc điều hành, chủ tọa cần chú ý một số công việc sau:

a) Nội quy: Cần điều hành theo nội quy được chuẩn bị trước và phổ biến ngay từ đầu cho những người tham dự, đảm bảo sự đồng thuận cao. Nội quy cần làm rõ: thời gian tối đa cho một lượt phát biểu; quy định về việc phát biểu lần thứ hai và việc góp ý sau Hội nghị bằng văn bản, thư điện tử; giữ gìn trật tự; quyền can thiệp của chủ tọa khi cần thiết.

b) Nguyên tắc điều hành: Chủ tọa điều hành hội nghị cần theo nguyên tắc sau đây:

- Truyền đạt thông tin phải ngắn gọn, dễ hiểu; phần trình bày phải chiếm ít thời gian hơn để dành cho việc tiếp thu ý kiến phản hồi của các đối tượng được tham vấn.

- Có thái độ tôn trọng, lắng nghe, chân thành, cởi mở; thúc đẩy tương tác hai chiều.

- Các thành viên trong ban chủ tọa đều phải tham gia hỏi.

- Thường xuyên giữ mối liên hệ với các đại biểu để thực hiện tốt nội dung, chương trình và các khâu thủ tục...

- Không nhận xét đúng sai về ý kiến vừa phát biểu; không gây căng thẳng; không bộc lộ thiên kiến; áp đặt.

- Không hứa hão, không hứa sẽ giải quyết được tất cả mọi kiến nghị.

- Chủ động có phương án xử lý tình huống bất thường, ngoài kịch bản.

c) Cuốn chiếu: Điều hành theo phương thức cuốn chiếu; dứt điểm từng nội dung một; khi thấy xuất hiện ý kiến trùng lặp mà đã hết thời gian dành cho một nội dung thì chủ động chuyển sang nội dung tiếp theo.

d) Thúc đẩy sự trao đổi: Quá trình điều hành cần chú ý quan sát toàn cảnh; đánh giá mức độ chú ý của cử tọa để có những giải pháp thúc đẩy sự tương tác như:

- Cần tóm tắt lại chủ đề tham vấn trước khi nghe ý kiến phản hồi;

- Thông báo trước tên người sẽ phát biểu tiếp theo để giữ nhịp điệu tham gia ý kiến của các đối tượng tham vấn;

- Gọi ý để người phát biểu đi đúng những vấn đề tham vấn đã xác định, khéo léo nhắc nhở khi họ hiểu sai ý, đi lạc đề;

- Đặt mình vào vị trí bên được tham vấn để xem họ có trả lời được không;

- Động viên các bên tham gia mạnh dạn nói lên những suy nghĩ lâu nay về vấn đề tham vấn;

- Khi có ý kiến phát hiện vấn đề mới về chính sách hoặc có luận cứ mới về một chủ đề quan trọng thì người điều hành nên hỏi thêm để làm sáng rõ

thông tin.

2. Trình bày vấn đề

Mặc dù thời lượng chính dành cho việc nghe và trao đổi, nhưng chủ tọa vẫn cần phải trình bày về vấn đề cần hỏi, vấn đề cần trao đổi thêm. Dưới đây là một số điều cần chú ý về việc trình bày vấn đề:

- Đi thẳng vào vấn đề về mục đích, yêu cầu, nội dung tham vấn; bảo đảm thời gian trình bày hợp lý, tránh nói dài;

- Chủ tọa cần nêu rõ những vấn đề còn có ý kiến khác nhau mà cơ quan hải quan mong muốn nhận được ý kiến đóng góp của đối tượng tham vấn;

- Không nên trình bày theo một chiều hoặc dùng những từ ngữ mang tính khẳng định về vấn đề tham vấn để khuyến khích sự tham gia ý kiến;

- Đặt ra các câu hỏi để khuyến khích người nghe cùng tham gia tích cực vào việc đóng góp về dự thảo chính sách;

- Lựa chọn cách thức trình bày thích hợp như phát biểu tóm tắt các nội dung cần xin ý kiến; kết hợp trình bày với việc sử dụng các thiết bị như bản trình chiếu, màn hình hiển thị... để làm tăng hiệu quả của việc trình bày;

- Quan sát thái độ của người nghe để điều chỉnh cách nói;

- Các hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ như cử chỉ, cách ăn mặc, đi lại, nét mặt, phong thái... cũng có vai trò quan trọng trong việc tiếp xúc, tạo nên sự gần gũi giữa chủ tọa và đại biểu.

3. Lắng nghe ý kiến

Lắng nghe ý kiến là nhiệm vụ trọng tâm trong quá trình tham vấn để thu nhận được đầy đủ các ý kiến khác nhau về nội dung chính sách. Cách nghe của người chủ tọa có tác động, ảnh hưởng đến những người tham gia; khuyến khích họ tham gia ý kiến; góp phần đem lại thành công của hội nghị, cuộc khảo sát, phỏng vấn sâu...

Khi lắng nghe, cần lưu ý một số điểm sau đây:

- Chú ý đến nội dung chứ không phải là cách nói;

- Không ngắt lời người nói, làm gián đoạn nội dung trình bày;

- Vừa nghe, vừa suy nghĩ về vấn đề người được hỏi trình bày;

- Thể hiện sự quan tâm và khích lệ người nói bằng những cử chỉ tích cực;

- Có ý kiến trao đổi, đặt câu hỏi đúng lúc để làm rõ thêm những điểm mà họ trình bày; tránh đưa ra những câu hỏi dồn dập hoặc tranh luận với người nói;

- Ghi chép theo loại vấn đề: đồng tình, phản đối, có ý kiến khác;

- Tránh đưa ra lời nhận xét vội vàng về ý kiến của người được hỏi hoặc đi ngay đến kết luận.

4. Nêu câu hỏi, gợi ý thảo luận

Trong khi tham vấn, khi cần thiết, người chủ tọa có thể nêu câu hỏi để làm rõ những vấn đề các bên tham gia quan tâm hoặc giúp cho người góp ý trình bày đúng suy nghĩ của họ để có thể khai thác tối đa hiệu quả của việc tham vấn. Dạng các loại câu hỏi tham khảo dưới đây:

Loại hình	Hiệu quả sử dụng	Hạn chế
<p><i>Câu hỏi chung</i></p> <p>Dùng chung cho những người tham dự, cả nhóm; có thể viết lên bảng, giấy khổ lớn, chiếu trên màn hình qua đèn chiếu...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Khuyến khích tất cả mọi người suy nghĩ - Cách tốt nhất để bắt đầu một cuộc thảo luận - Thiết lập phương hướng cho cuộc thảo luận 	<p>Câu hỏi không được đặt trực tiếp cho một ai nên không có người trả lời. Câu hỏi sai có thể làm chệch hướng của cả quá trình thảo luận. Nếu không có đủ thời gian để suy nghĩ, có thể không hiệu quả.</p>
<p><i>Câu hỏi cụ thể</i></p> <p>Dùng cho cá nhân hay nhóm nhỏ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Có cơ hội tốt vì câu hỏi sẽ được trả lời - Dành cơ hội cho những người ít nói hay rụt rè khi thảo luận - Có thể phá vỡ sự độc quyền trong thảo luận của một số người hay nói - Có thể tác động đến những người tham dự có trình độ chuyên môn sâu trong nhóm, chẳng hạn chuyên gia pháp lý, cán bộ điều tra... - Có thể dùng để tham khảo khi một quan điểm bị bỏ sót do những ý kiến không xác đáng của người khác 	<p>Có thể gây khó xử cho những người chưa có sự chuẩn bị trước.</p> <p>Hiệu quả hơn nếu câu hỏi mở kèm theo một câu hỏi chung chung để quay trở về tiếp cận với tất cả những người tham dự hội nghị.</p>
<p><i>Câu hỏi mở</i></p> <p>Bắt đầu với các từ như Ai, Cái gì, Khi nào, Ở đâu, Như thế nào, Tại sao. (Tại sao điều này lại xảy ra? Cần thay đổi cái gì?)</p> <p>Đó là những câu hỏi mà không thể chỉ trả lời một cách đơn giản là có hay không</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Để có thông tin và phản hồi cụ thể - Phát huy sáng tạo trong suy nghĩ của mọi người - Chất lượng thảo luận được cải thiện khi tìm được những chi tiết mới - Tốt cho việc phân tích tình hình 	<p>Những câu hỏi như vậy khó trả lời hơn.</p> <p>Câu hỏi bắt đầu với từ tại sao có thể gây ra hiểu lầm như lời chất vấn.</p> <p>Nếu bạn không thể hỗ trợ được cách trả lời, tính hữu ích bị giảm sút.</p>
<p><i>Câu hỏi đóng</i></p> <p>Đó là những câu hỏi để đối tượng tham vấn chỉ trả lời theo phương án đã được nêu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Để xác định rõ quan điểm, ý kiến của người nói - Để tránh những giả thiết và ý tưởng chung chung không rõ ràng - Làm căn cứ để xác định mức độ ủng hộ hay phản đối về những vấn đề tham vấn. 	<p>Mọi người đều có thể tham gia trả lời nhưng độ chính xác của câu trả lời tùy thuộc vào trình độ, kinh nghiệm, thông tin của người trả lời.</p> <p>Vấn đề tham vấn cần cụ thể, không thể chung chung và ôm đồm được.</p>

Phụ lục 3 – Biên bản làm việc**Biên bản làm việc**

Thời gian (i)	
Địa điểm	
Chủ trì	
Thành phần	
Mục đích	

Nội dung công việc

Nội dung	Ý kiến thảo luận (ii)	Kết luận (iii)

Kế hoạch triển khai

Công việc	Đầu mối (iv)	Thời hạn

Xác nhận các bên tham vấn	Cơ quan chủ trì
---------------------------	-----------------

Ghi chú:

- (i) Ghi ngày tháng năm thực hiện, thời gian bắt đầu và kết thúc
- (ii) Ghi các nhóm ý kiến chính; các phương án, giải pháp được thảo luận
- (iii) Ghi nội dung đồng thuận và chưa đồng thuận giữa các bên và giải pháp.
- (iv) Ghi người chịu trách nhiệm chính và người phối hợp

Phụ lục 4: Gợi ý bố cục báo cáo tham vấn

Phần Một - Bối cảnh vấn đề

- Giải thích rõ vì sao chọn vấn đề đưa ra tham vấn.
- Mức độ bức xúc; tính điển hình; phạm vi tác động; tính khả thi trong việc tìm ra giải pháp để xử lý vấn đề được đưa ra tham vấn.
- Mức độ phù hợp với những quan tâm và ưu tiên trong hoạt động của cơ quan hải quan các cấp.
- Mục đích, yêu cầu của các hoạt động tham vấn về vấn đề được chọn.
- Thu thập thông tin từ những nguồn nào, từ những đối tượng nào, các chính sách và Văn bản quy phạm pháp luật gắn với chủ đề, có những tài liệu gì (kèm theo các tài liệu liên quan).
- Tóm tắt một số thông tin hành chính liên quan đến quá trình tham vấn: thời gian bắt đầu và kết thúc, các hoạt động chính, các địa điểm; người tham gia chính và người phối hợp; thành phần được mời đến cung cấp thông tin trong các hoạt động tham vấn; số lượt ý kiến phát biểu, số lượng phiếu phát ra và thu vào...(chỉ cần nêu rất tóm tắt, nhưng cần kèm theo các tài liệu phụ lục).

Phần Hai - Những nội dung lớn và quan điểm của cơ quan hải quan

- Tóm lược các nhóm nội dung lớn, có dẫn chứng bằng các con số, chứng cứ, lập luận, trích dẫn của cuộc tham vấn.
- Thuyết minh các phương án đưa ra thảo luận trong quá trình tham vấn, phân tích, so sánh các phương án đã đề xuất, trình bày các ưu, nhược điểm của từng phương án một cách thuyết phục để chứng minh phương án được lựa chọn rõ ràng có ưu thế hơn so với các phương án khác, để từ đó lựa chọn phương án nào phù hợp nhất và làm rõ tại sao lại lựa chọn phương án này và loại bỏ các phương án khác. Để thuyết minh cho phương án đã chọn, cần dựa vào các căn cứ sau để tìm các phương án thích hợp nhằm giải quyết vấn đề:
 - + Nhận diện các biện pháp KHÔNG có hiệu quả trong quá khứ. Có thể loại trừ ngay các biện pháp này hoặc sử dụng các bài học rút ra để thiết kế giải pháp tốt hơn.
 - + Nghiên cứu kinh nghiệm của các địa phương khác (thậm chí kinh nghiệm nước ngoài) trong việc giải quyết những vấn đề tương tự.
 - + Đối chiếu tương quan chi phí-lợi ích của các phương án, xem phương án nào có lợi ích ròng lớn nhất thì chọn phương án đó.
 - + Nhiều khi phương án có lợi ích ròng lớn nhất chưa chắc đã được chọn, mà còn phụ thuộc vào bối cảnh chính trị-xã hội của địa phương.

Phần Ba - Kiến nghị

Từ những nhận xét, quan điểm của cơ quan hải quan nói trên, phần này

đưa ra các kiến nghị đối với các nhóm vấn đề đó.

Phần phụ lục: gồm các tài liệu sau

1. Các báo cáo của cơ quan hải quan các cấp; các ý kiến của các bên liên quan gửi đến,...
2. Các loại văn bản, tài liệu phục vụ tham vấn.
3. Các tài liệu truyền thông.
4. Các tài liệu tham khảo gián tiếp khác đã sử dụng để viết báo cáo.