



TỔNG CỤC HẢI QUAN

**PHIẾU KHẢO SÁT VỀ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN  
CAM KẾT PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG  
(DÀNH CHO DOANH NGHIỆP)**

*Tất cả thông tin trong Phiếu khảo sát này sẽ chỉ được sử dụng duy nhất vào mục đích thống kê, nghiên cứu và tổng hợp. Chúng tôi cam kết bảo mật mọi thông tin mà doanh nghiệp cung cấp.*

**MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Ngày 03/4/2015, Tổng cục Hải quan đã ban hành Quyết định 952/QĐ-TCHQ sửa đổi Tuyên ngôn phục vụ khách hàng nhằm tiếp tục đáp ứng yêu cầu về cải cách, hiện đại hóa hải quan, tạo thuận lợi cho cộng đồng doanh nghiệp, thể hiện cam kết phục vụ doanh nghiệp và thực hiện các cam kết hội nhập quốc tế trong lĩnh vực hải quan, phù hợp với Luật Hải quan 2014.

Qua 02 năm triển khai, Tuyên ngôn phục vụ khách hàng đã trở thành kim chỉ nam, mục tiêu phấn đấu thực hiện của cơ quan hải quan các cấp. Tuy nhiên, để có thể hoàn thiện, cải tiến hơn nữa chất lượng phục vụ khách hàng trong lĩnh vực hải quan, việc rà soát, đánh giá tình hình thực hiện các cam kết trong Tuyên ngôn là hết sức cần thiết.

Thông qua khảo sát này, Tổng cục Hải quan mong muốn nhận được ý kiến đóng góp của cộng đồng doanh nghiệp về các mặt được, chưa được trong việc thực hiện các cam kết trong Tuyên ngôn tại cơ quan hải quan các cấp; xác định các cam kết đạt được, chưa đạt được, các cam kết có thể cải thiện cũng như mong muốn, nhu cầu của cộng đồng doanh nghiệp đối với các cam kết, chất lượng phục vụ cơ quan hải quan cần đáp ứng.

**THÔNG TIN CHUNG**

1. Tên doanh nghiệp:
2. Mã số doanh nghiệp:
3. Địa chỉ e-mail (thư điện tử):
4. Họ tên người trả lời:
5. Chức vụ người trả lời:
  - (Tổng) Giám đốc / Phó (Tổng) Giám đốc
  - Cán bộ xuất nhập khẩu
  - Khác, vui lòng nêu cụ thể:

## A. TỔNG QUAN VỀ DOANH NGHIỆP

1. Doanh nghiệp của bạn chủ yếu hoạt động trong lĩnh vực nào dưới đây?

- Công nghiệp/Chế tạo                       Nông nghiệp/Lâm nghiệp/Thủy sản  
 Xây dựng                                       Khai khoáng  
 Thương mại/Dịch vụ                       Khác. Vui lòng nêu cụ thể:

2. Vui lòng cho biết quy mô doanh nghiệp của bạn

2.1. Số vốn đăng ký của doanh nghiệp? (Đánh dấu ✓ vào một lựa chọn phù hợp)

	Dưới 10 tỷ đồng	Từ 10 đến dưới 20 tỷ đồng	Từ 20 đến dưới 50 tỷ đồng	Từ 50 đến dưới 100 tỷ đồng	Trên 100 tỷ đồng
Tháng 12/2014	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.2. Tổng số lao động của doanh nghiệp bạn? (Đánh dấu ✓ vào một lựa chọn phù hợp)

	Dưới 10 lao động	Từ 10 đến dưới 50 lao động	Từ 50 đến dưới 200 lao động	Từ 200 đến dưới 500 lao động	Từ 500 đến dưới 1.000 lao động	Trên 1.000 lao động
Tháng 12/2014	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Số năm doanh nghiệp tham gia thủ tục hải quan:

- Dưới 1 năm  
 Từ 1 đến 5 năm  
 Từ 5 năm trở lên

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

- Tự làm thủ tục hải quan  
 Ủy quyền qua đại lý làm thủ tục hải quan  
 Ủy thác cho tổ chức, cá nhân khác làm thủ tục hải quan

*\*Doanh nghiệp vui lòng cho ý kiến về Chuyên mục Quan hệ đối tác dự kiến xây dựng thông qua việc trả lời các câu hỏi dưới đây.*

## B. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN TUYÊN NGÔN

1. Vui lòng cho biết doanh nghiệp có biết về Tuyên ngôn phục vụ khách hàng do Tổng cục Hải quan ban hành? (Đánh dấu ✓ vào một lựa chọn phù hợp)

STT	Cam kết	Đánh giá
	Tuyên ngôn phục vụ khách hàng do Tổng cục Hải quan ban hành	Biết Tuyên ngôn phục vụ khách hàng: <input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không.

STT	Nội dung cam kết	Tiêu chí
	thực tế hàng hóa: Trường hợp lô hàng có số lượng lớn, nhiều chủng loại hoặc việc kiểm tra phức tạp: Không quá 02 ngày	<input type="checkbox"/> Đúng thời gian cam kết <input type="checkbox"/> Nhanh hơn thời gian cam kết; Nguyên nhân:..... <input type="checkbox"/> Chậm hơn thời gian cam kết; Nguyên nhân:.....

4. Vui lòng **Xác định các cam kết doanh nghiệp mong muốn hải quan đáp ứng** và điền vào bảng dưới đây (*Đánh dấu ✓ vào một lựa chọn phù hợp*)

STT	Cam kết	Ý kiến	
		Đồng ý	Không đồng ý
<b>1. Cam kết về hình ảnh</b>			
	Cam kết về diện mạo, trang phục: Công chức mặc trang phục Hải quan Việt Nam phải đồng bộ, thống nhất, gọn gàng, sạch sẽ khi thi hành nhiệm vụ		
	Cam kết về thái độ, hành vi ứng xử: + Văn minh, lịch sự trong hoạt động và ứng xử;		
	Cam kết về thái độ, hành vi ứng xử: + Không gây phiền hà, khó khăn trong việc làm thủ tục hải quan;		
	Cam kết về thái độ, hành vi ứng xử: + Nhiệt tình, tận tụy với công việc;		
	Cam kết về trình độ, kiến thức trong xử lý công việc: Thông thạo nghiệp vụ, xử lý công việc đúng quy trình, thủ tục quy định		
	Cam kết khác:		
<b>2. Cam kết về hỗ trợ khách hàng</b>			
	Cam kết về đầu mối hỗ trợ: Thiết lập, thông tin đầu mối hỗ trợ khách hàng ở cả 03 cấp: Tổng cục, Cục, Chi cục		
	Cam kết về hình thức hỗ trợ: Thực hiện hỗ trợ qua các hình thức: (i) Trực tuyến qua Cổng thông tin điện tử; (ii) Trực tiếp tại trụ sở cơ quan hải quan, trụ sở doanh nghiệp, qua đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ; (iii) Gián tiếp qua công văn, thư điện tử.		
	Cam kết về dịch vụ hỗ trợ: Đảm bảo cung cấp tối thiểu các dịch vụ hỗ trợ sau: + Thông tin về các nội dung sau: (i) Văn bản chính sách pháp luật, quy trình thủ tục; (ii) Thông tin liên quan đến quá trình làm thủ tục (Biểu thuế, phân loại, HS; Nợ thuế; Thông tin tờ khai hải quan; Thông tin nộp thuế của tờ		

2. Vui lòng cho biết doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc thực hiện Cơ chế đảm bảo sự giám sát của khách hàng đối với hoạt động nghiệp vụ hải quan? (Đánh dấu ✓ vào một lựa chọn phù hợp)

STT	Cam kết	Đánh giá
	Thực hiện cơ chế đảm bảo sự giám sát của khách hàng đối với hoạt động nghiệp vụ hải quan.	- Biết cơ chế giám sát: <input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không. - Tính hiệu quả của cơ chế giám sát: <input type="checkbox"/> Cao <input type="checkbox"/> Trung bình <input type="checkbox"/> Thấp - Nguyên nhân chưa đạt hiệu quả của cơ chế giám sát: <input type="checkbox"/> Không biết thông tin <input type="checkbox"/> Biết thông tin nhưng gặp khó khăn khi tham gia <input type="checkbox"/> Tham gia nhưng không được phản hồi về kết quả <input type="checkbox"/> Kết quả xử lý chưa thỏa đáng <input type="checkbox"/> Nguyên nhân khác - Đề xuất giải pháp tăng cường hiệu quả của cơ chế giám sát:

3. Vui lòng đánh giá việc thực hiện các Cam kết về Thời hạn cơ quan hải quan làm thủ tục hải quan dưới đây (Đánh dấu ✓ vào một lựa chọn phù hợp)

STT	Nội dung cam kết	Tiêu chí
1.	Thời hạn hoàn thành kiểm tra hồ sơ thông thường: 2 giờ kể từ khi tiếp nhận đầy đủ hồ sơ	Đánh giá theo 03 mức độ: <input type="checkbox"/> Đúng thời gian cam kết <input type="checkbox"/> Nhanh hơn thời gian cam kết; Nguyên nhân:..... <input type="checkbox"/> Chậm hơn thời gian cam kết; Nguyên nhân:.....
2.	Thời hạn hoàn thành kiểm tra thực tế hàng hóa thông thường: 8h kể từ thời điểm xuất trình đầy đủ hàng hóa	Đánh giá theo 03 mức độ: <input type="checkbox"/> Đúng thời gian cam kết <input type="checkbox"/> Nhanh hơn thời gian cam kết; Nguyên nhân:..... <input type="checkbox"/> Chậm hơn thời gian cam kết; Nguyên nhân:.....
3.	Thời hạn hoàn thành kiểm tra thực tế hàng hóa: Trường hợp hàng hóa thuộc đối tượng kiểm tra chuyên ngành: 8h kể từ thời điểm nhận được kết quả kiểm tra chuyên ngành	Đánh giá theo 03 mức độ: <input type="checkbox"/> Đúng thời gian cam kết <input type="checkbox"/> Nhanh hơn thời gian cam kết; Nguyên nhân:..... <input type="checkbox"/> Chậm hơn thời gian cam kết; Nguyên nhân:.....
4.	Thời hạn hoàn thành kiểm tra	Đánh giá theo 03 mức độ:

STT	Cam kết	Ý kiến	
		Đồng ý	Không đồng ý
	khai hải quan); (iii) Thông tin đại lý hải quan; (iv) Các thông tin thống kê được phép công bố theo quy định pháp luật; + Tư vấn về chính sách pháp luật, quy trình thủ tục, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan; + Dịch vụ thủ tục hành chính công trực tuyến: Đảm bảo cung cấp 100% dịch vụ thủ tục hành chính công trực tuyến tối thiểu cấp độ 3. + Nội dung khác:		
	Cam kết về thời gian làm việc: Thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hóa vào ngày lễ, ngày nghỉ và ngoài giờ làm việc theo quy định tại Luật Hải quan		
	Cam kết khác:		
<b>3. Cam kết về thời hạn thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan</b>			
	Tiếp nhận, đăng ký khai báo hải quan		
	Thời hạn kiểm tra hồ sơ		
	Thời hạn kiểm tra thực tế hàng hóa		
	Thời hạn giải quyết hồ sơ miễn thuế		
	Thời hạn trả lời, giải quyết vướng mắc		
	Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo		
	Thủ tục khác:		

*Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác quý báu của Quý doanh nghiệp!*