

Số: 5387 /TCHQ-VP  
V/v thực hiện 02 chỉ số tổng quát  
đánh giá hiệu quả hoạt động  
hải quan

Hà Nội, ngày 08 tháng 1 năm 2012

Kính gửi:

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

Về việc tổ chức triển khai 02 chỉ số: Thời gian giải phóng hàng trung bình, và Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động hải quan năm 2012, Tổng cục Hải quan đã có Thông báo số 1803/TB-TCHQ ngày 12/4/2012 và Thông báo số 3043/TB-TCHQ ngày 19/6/2012.

Đề đảm bảo thực hiện hiệu quả đối với 2 chỉ số nêu trên, Tổng cục Hải quan có ý kiến như sau:

1. Đối với Chỉ số 5 - Thời gian giải phóng hàng trung bình:

Tổng cục Hải quan ghi nhận sự chủ động, tích cực của Nhóm chuẩn bị cuộc đo do Ban Cải cách hiện đại hóa là thường trực, sự phối hợp tạo điều kiện của các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan.

Nhằm tập trung thời gian các đơn vị trong Ngành hoàn thành nhiệm vụ thu ngân sách năm 2012, triển khai ổn định thủ tục hải quan điện tử sau khi Nghị định, Thông tư và Quy trình quy định về thủ tục hải quan điện tử có hiệu lực; Cuộc đo thời gian giải phóng hàng để lấy số liệu thời gian trung bình giải phóng hàng toàn Ngành sẽ được triển khai vào Quý II/2013.

Nhóm chuẩn bị cuộc đo theo Thông báo số 1803/TB-TCHQ ngày 12/04/2012 tiếp tục cập nhật thông tin, hoàn chỉnh kế hoạch chi tiết cho cuộc đo triển khai vào Quý II/2013 đạt kết quả.

2. Đối với Chỉ số 6 - Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với các hoạt động hải quan:

Tổng cục Hải quan phối hợp với Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam có sự tài trợ từ dự án Hỗ trợ thi hành pháp luật về hội nhập kinh tế thực hiện cuộc khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động hải quan trong tháng 10/2012. Đối tượng được khảo sát là doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu có tổng số Tờ khai hải quan trung bình lớn hơn 140 tờ khai tính từ ngày 01/01/2011 đến 31/5/2012.

Để cuộc khảo sát đạt hiệu quả, Tổng cục Hải quan giao nhiệm vụ như sau:

- Ban CCHĐH chủ trì phối hợp Ban Pháp chế - Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Ban quản lý dự án Hỗ trợ thi hành pháp luật về hội nhập kinh

tế, các đơn vị Hải quan có liên quan triển khai các nội dung nêu tại Kế hoạch cuộc khảo sát được Tổng cục phê duyệt.

- Báo Hải quan phối hợp với Ban CCHĐH để tuyên truyền kế hoạch khảo sát đánh giá sự hài lòng của khách hàng năm 2012, phù hợp với mục tiêu và định hướng của Ngành.

- Các Cục Hải quan tỉnh, thành phố niêm yết công khai tại các địa điểm làm thủ tục hải quan nội dung tuyên truyền về cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với các hoạt động hải quan năm 2012 (*gửi kèm thông tin để niêm yết*).

- Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan quán triệt và duy trì kiểm soát thường xuyên toàn thể cán bộ công chức viên chức trong đơn vị về việc nâng cao tinh thần trách nhiệm, thực hiện đúng chức trách nhiệm vụ được giao, đảm bảo tính kỷ cương kỷ luật trong công tác.

Tổng cục Hải quan thông báo để các đơn vị thuộc và trực thuộc biết, thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Tổng cục trưởng (để báo cáo);
- Các đ/c PTCT (để chỉ đạo);
- Lưu: VT, VP (3b).

**TL. TỔNG CỤC TRƯỞNG  
KT.CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



The image shows a circular official seal of the General Administration of Customs of Vietnam. The seal contains the text 'RÚ TÁI CHÍNHI' at the top and 'TỔNG CỤC HẢI QUAN VIỆT NAM' at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the seal. Below the seal, the name 'Nguyễn Duy Thuận' is printed in bold black text.

**Nguyễn Duy Thuận**



**TỔNG CỤC HẢI QUAN**



**PHÒNG THƯƠNG MẠI  
VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM**

## **KHẢO SÁT Ý KIẾN DOANH NGHIỆP VỀ HOẠT ĐỘNG HẢI QUAN VIỆT NAM NĂM 2012**

Với mong muốn nâng cao chất lượng hoạt động của Hải quan Việt Nam, Tổng cục Hải quan phối hợp với Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam tiến hành khảo sát ý kiến đánh giá của cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam về chất lượng một số hoạt động do cơ quan Hải quan tiến hành. Cuộc khảo sát sẽ được thực hiện trong tháng 10 năm 2012, Doanh nghiệp được lựa chọn tham gia vào khảo sát này là các doanh nghiệp đã trực tiếp làm thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu.

Ý kiến đóng góp của Quý doanh nghiệp thông qua việc điền vào phiếu khảo sát này sẽ giúp cho cơ quan Hải quan kịp thời có những điều chỉnh, cải tiến về chất lượng hoạt động và phục vụ cộng đồng doanh nghiệp, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về hải quan, khẳng định vai trò của Hải quan Việt Nam trong nhiệm vụ tạo thuận lợi thương mại.

Tất cả các thông tin trong phiếu khảo sát sẽ chỉ được sử dụng duy nhất vào mục đích thống kê, đánh giá chung. Chúng tôi cam kết bảo mật các thông tin cụ thể do doanh nghiệp cung cấp.

Để biết thêm thông tin về cuộc khảo sát, doanh nghiệp vui lòng liên hệ theo địa chỉ dưới đây:

*1. Ban Cải cách hiện đại hóa hải quan - Tổng cục Hải quan*

*Địa chỉ: Lô E3 đường Dương Đình Nghệ, phường Trung Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội; Điện thoại: (04).44520606 (máy lẻ 8325 hoặc 8326); Fax: (04).44520632; Email: chisohq@customs.gov.vn; hoặc,*

*2. Ban Pháp chế - Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam*

*Địa chỉ: Số 9 Đào Duy Anh, quận Đống Đa, Hà Nội; Điện thoại: (04).35771460; Fax : (04).35771459; Email: chibl@vcci.com.vn*

*Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác quý báu của Quý Doanh nghiệp./.*