

Số: **1253/QĐ-TCHQ**

Hà Nội, ngày **25** tháng 4 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tạm thời tiếp nhận, xử lý thông tin hỗ trợ người sử dụng (Help Desk) các hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin tập trung ngành Hải quan

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

Căn cứ Luật Hải quan ngày 29/06/2001 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Hải quan ngày 24/06/2005;

Căn cứ Luật giao dịch điện tử ngày 29/11/2005;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/06/2006;

Căn cứ Quyết định số 2999/QĐ-BTC ngày 03/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc phê duyệt Đề án triển khai hoạt động của Trung tâm Quản lý vận hành hệ thống CNTT hải quan;

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;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Công nghệ Thông tin và Thống kê hải quan và Ban triển khai dự án VNACCS/VCIS,

QUYẾT ĐỊNH

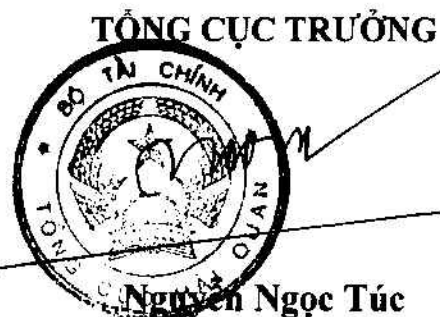
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là: "Quy chế tạm thời tiếp nhận, xử lý thông tin hỗ trợ người sử dụng các hệ thống ứng dụng CNTT tập trung ngành Hải quan".

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

Điều 3. Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc 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;
- Vụ pháp chế-Bộ Tài chính (để b/c);
- Lưu VT, VNACCS, CNTT (5b).



QUY CHẾ TẠM THỜI
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN HỖ TRỢ NGƯỜI SỬ DỤNG
(HELP-DESK) CÁC HỆ THỐNG ỨNG DỤNG CNTT TẬP TRUNG
NGÀNH HẢI QUAN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1253/QĐ-TCHQ
ngày 25 tháng 4 năm 2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan)*

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan Hải quan, công chức Hải quan tham gia vào việc quản lý, vận hành hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) tập trung được triển khai trong ngành Hải quan; cá nhân, tổ chức doanh nghiệp thực hiện thủ tục xuất nhập khẩu; các đơn vị cung cấp phần mềm đầu cuối ngoài Hải quan.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp nhận, xử lý và trả lời thông tin hỗ trợ người sử dụng các hệ thống ứng dụng CNTT tập trung ngành Hải quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ được hiểu như sau:

- 1. Đối tượng yêu cầu hỗ trợ:* Bao gồm tổ chức và cá nhân có tham gia hoạt động xuất nhập khẩu; cơ quan Hải quan và công chức Hải quan tham gia quản lý, vận hành hệ thống ứng dụng CNTT tập trung Ngành Hải quan;
- 2. Bộ phận hỗ trợ người sử dụng (HelpDesk):* Là đơn vị thuộc Trung tâm Quản lý vận hành hệ thống công nghệ thông tin hải quan trực thuộc Cục CNTT&TK hải quan;
- 3. Hệ thống HelpDesk:* Là cổng tiếp nhận và trả lời vướng mắc của các đối tượng nêu tại khoản 1 điều này;
- 4. Hệ thống VNACCS/VCIS:* Là hệ thống thông quan hàng hóa tự động Việt Nam (Vietnam Automated Cargo Clearance System - VNACCS) và hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin tình báo (Vietnam Customs Intelligent Database System - VCIS);
- 5. Hệ thống ứng dụng CNTT tập trung ngành Hải quan:* Là các hệ thống thông tin nghiệp vụ Hải quan có kết nối, xử lý với hệ thống VNACCS/VCIS bao gồm:

- + Thông quan điện tử (E-Customs);
- + Kế toán thuế xuất nhập khẩu (KTT);
- + Giá tính thuế (GTT);
- + Quản lý rủi ro (Riskman);
- + Một số nhóm chức năng của hệ thống một cửa quốc gia;
- + Một số phân hệ quản lý nghiệp vụ khác.

6. *Cơ sở dữ liệu Frequently asked questions (FAQ)*: Là tập hợp các câu hỏi và câu trả lời thường gặp trong quá trình hỗ trợ. Các bộ câu hỏi, trả lời này được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu để tra cứu và giải đáp.

7. *Các bên thứ ba (vender)*: Là đối tác và các hãng phát triển phần mềm thứ ba bao gồm: Công ty NTT-DATA, công ty phát triển công nghệ Thái sơn, công ty TNHH dịch vụ E-CUSTOMS FCS, công ty TNHH DV TM CNTT GOL, công ty cổ phần Softech, công ty cổ phần TS24 và các hãng phần mềm khác được Tổng cục Hải quan chấp nhận hợp chuẩn và công bố danh sách.

Điều 4. Nguyên tắc hỗ trợ

1. Công chức thuộc các Bộ phận hỗ trợ khi tiếp nhận các vướng mắc từ cá nhân, tổ chức và công chức Hải quan cần phân loại các câu hỏi, vướng mắc theo phạm vi và thẩm quyền xử lý;

2. Đối với những câu hỏi thuộc thẩm quyền xử lý thì trực tiếp trả lời và tổng hợp lại vào cơ sở dữ liệu FAQ;

3. Đối những câu hỏi, vướng mắc ngoài phạm vi, thẩm quyền xử lý thì chuyển đến các đơn vị chuyên môn của Tổng cục để được hỗ trợ xử lý;

4. Cán bộ khi thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ được quyền yêu cầu các đơn vị, cá nhân trong Ngành phối hợp làm rõ, xác minh các vấn đề liên quan đến các yêu cầu hỗ trợ để trả lời cho người yêu cầu;

5. Đối với những câu hỏi liên quan tới các đối tác bên ngoài thì áp dụng cơ chế phối hợp, đảm bảo công tác hỗ trợ được nhanh chóng.

Điều 5. Cơ chế điều hành, phối hợp thực hiện hỗ trợ

1. Cục Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan là đơn vị đầu mối điều phối chung, thực hiện:

- Lập kế hoạch, lịch phân công điều phối cán bộ, công chức các đơn vị Vụ, Cục nghiệp vụ thuộc cơ quan Tổng cục trực tại Bộ phận hỗ trợ, trình Tổng cục phê duyệt thực hiện;

- Bố trí chỗ làm việc và trang thiết bị cần thiết để thực hiện công tác hỗ trợ;

- Tổ chức ca làm việc đáp ứng yêu cầu hỗ trợ 24/7 cho các đối tượng sử dụng;

2. Các đơn vị Vụ, Cục và tương đương thuộc cơ quan Tổng cục, thực

hiện:

- Phân công cán bộ trực tại Bộ phận hỗ trợ theo sự điều phối của Cục CNTT & Thống kê hải quan;

- Tiếp nhận, trả lời các vấn đề liên quan đến công tác nghiệp vụ chuyên sâu nhận được từ Bộ phận hỗ trợ của Cục Công nghệ thông tin và Thống kê hải quan;

- Đối với các cán bộ được phân công trực tại Bộ phận hỗ trợ tuân thủ các quy định và quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin hỗ trợ người sử dụng áp dụng đối với các hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin tập trung ngành Hải quan.

CHƯƠNG II

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI THÔNG TIN HỖ TRỢ

Điều 6. Phạm vi và thời gian hỗ trợ người sử dụng

1. Phạm vi hỗ trợ:

- Hỗ trợ người dùng trong quá trình sử dụng các hệ thống ứng dụng CNTT tập trung ngành Hải quan;

- Hướng dẫn, giải đáp chính sách, qui trình thủ tục về Hải quan (căn cứ theo chế độ chính sách và bộ câu hỏi/trả lời đã được chuẩn hóa);

- Tiếp nhận những kiến nghị, xử lý vướng mắc của doanh nghiệp trong quá trình thông quan hàng hóa, tổng hợp báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý;

- Hướng dẫn, trả lời các vướng mắc liên quan đến việc sử dụng và các vấn đề về kỹ thuật của hệ thống VNACCS/VCIS;

- Tiếp nhận các kiến nghị, sửa đổi bổ sung, nâng cấp hệ thống liên quan đến các hệ thống CNTT trong toàn Ngành.

2. Thời gian hỗ trợ:

- Thời gian thực hiện hỗ trợ 24/7;

- Thời gian trả lời: Các câu hỏi phải được tổng hợp và trả lời ngay. Đối với các trường hợp phải lấy ý kiến các cơ quan liên quan để trả lời thì phải thông báo cho người yêu cầu hỗ trợ biết;

Điều 7. Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ

Bộ phận hỗ trợ có trách nhiệm tiếp nhận vướng mắc của đối tượng yêu cầu hỗ trợ qua các hình thức sau:

1. Điện thoại trực tiếp tới Bộ phận hỗ trợ của Tổng cục Hải quan hoặc các Cục Hải quan tỉnh, thành phố. Danh sách và số điện thoại của công chức hỗ trợ được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan (địa chỉ <http://customs.gov.vn>).

2. Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan:

2.1. Đối tượng yêu cầu hỗ trợ là tổ chức, cá nhân: gửi câu hỏi theo mẫu điện tử tại Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan .

2.2. Đối tượng yêu cầu hỗ trợ là cơ quan Hải quan và công chức Hải quan: gửi câu hỏi theo mẫu điện tử tại hệ thống Help Desk.

Điều 8. Xử lý thông tin hỗ trợ

1. Bộ phận hỗ trợ khi tiếp nhận vướng mắc từ đối tượng yêu cầu hỗ trợ thực hiện tra cứu câu hỏi trong FAQ;

2. Trong trường hợp câu hỏi không có trong FAQ và ngoài phạm vi hiểu biết của Bộ phận hỗ trợ thì Bộ phận hỗ trợ có trách nhiệm phân công các chuyên gia hệ thống VNACCS/VCIS trả lời bao gồm:

- Cán bộ, công chức Hải quan tại các đơn vị nghiệp vụ của Tổng cục Hải quan, có kiến thức chuyên môn sâu về mảng nghiệp vụ của hệ thống VNACCS-VCIS;

- Cán bộ, công chức Cục CNTT & Thống kê Hải quan có kiến thức chuyên môn sâu về mảng CNTT của hệ thống VNACCS-VCIS.

Điều 9. Phối hợp với bên thứ ba xử lý thông tin hỗ trợ

1. Trong quá trình hỗ trợ nếu câu hỏi thuộc thẩm quyền của bên thứ ba thì Bộ phận hỗ trợ thì gửi các câu hỏi thông qua phiếu câu hỏi:

- Công ty NTT-Data;

- Các nhà cung cấp phần mềm đầu cuối: công ty phát triển công nghệ Thái sơn, công ty TNHH dịch vụ E-Customs FCS, công ty TNHH dịch vụ thương mại công nghệ thông tin GOL, công ty cổ phần Softech, công ty cổ phần TS24.

2. Bộ phận hỗ trợ phối hợp với bên thứ ba đảm bảo công tác hỗ trợ được nhanh chóng, hiệu quả. Khi nhận thông tin hồi đáp của bên thứ ba, Bộ phận hỗ trợ có trách nhiệm đưa thông tin hồi đáp lên Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan Việt Nam và hệ thống Help Desk.

Điều 10. Quy định về trả lời thông tin hỗ trợ

1. Khi nhận được yêu cầu hỗ trợ thì cán bộ hỗ trợ phải nhanh chóng, kịp thời giải đáp các vướng mắc. Đối với các trường hợp phải lấy ý kiến các cơ quan liên quan để trả lời thì phải thông báo cho người yêu cầu hỗ trợ biết;

2. Đảm bảo đối tượng yêu cầu hỗ trợ nhận được câu trả lời từ Bộ phận hỗ trợ qua Email hoặc điện thoại;

3. Thông tin trả lời hỗ trợ phải được đăng tải lên Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan Việt Nam và hệ thống Help Desk (trừ trường hợp tiếp nhận và trả lời qua điện thoại). Các thông tin trước khi đăng tải phải được sự phê duyệt của Giám đốc Trung tâm QLVHHTCNTT hải quan;

2. Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan:

2.1. Đối tượng yêu cầu hỗ trợ là tổ chức, cá nhân: gửi câu hỏi theo mẫu điện tử tại Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan .

2.2. Đối tượng yêu cầu hỗ trợ là cơ quan Hải quan và công chức Hải quan: gửi câu hỏi theo mẫu điện tử tại hệ thống Help Desk.

Điều 8. Xử lý thông tin hỗ trợ

1. Bộ phận hỗ trợ khi tiếp nhận vướng mắc từ đối tượng yêu cầu hỗ trợ thực hiện tra cứu câu hỏi trong FAQ;

2. Trong trường hợp câu hỏi không có trong FAQ và ngoài phạm vi hiểu biết của Bộ phận hỗ trợ thì Bộ phận hỗ trợ có trách nhiệm phân công các chuyên gia hệ thống VNACCS/VCIS trả lời bao gồm:

- Cán bộ, công chức Hải quan tại các đơn vị nghiệp vụ của Tổng cục Hải quan, có kiến thức chuyên môn sâu về mảng nghiệp vụ của hệ thống VNACCS-VCIS;

- Cán bộ, công chức Cục CNTT & Thống kê Hải quan có kiến thức chuyên môn sâu về mảng CNTT của hệ thống VNACCS-VCIS.

Điều 9. Phối hợp với bên thứ ba xử lý thông tin hỗ trợ

1. Trong quá trình hỗ trợ nếu câu hỏi thuộc thẩm quyền của bên thứ ba thì Bộ phận hỗ trợ thì gửi các câu hỏi thông qua phiếu câu hỏi:

- Công ty NTT-Data;

- Các nhà cung cấp phần mềm đầu cuối: công ty phát triển công nghệ Thái sơn, công ty TNHH dịch vụ E-Customs FCS, công ty TNHH dịch vụ thương mại công nghệ thông tin GOL, công ty cổ phần Softech, công ty cổ phần TS24.

2. Bộ phận hỗ trợ phối hợp với bên thứ ba đảm bảo công tác hỗ trợ được nhanh chóng, hiệu quả. Khi nhận thông tin hồi đáp của bên thứ ba, Bộ phận hỗ trợ có trách nhiệm đưa thông tin hồi đáp lên Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan Việt Nam và hệ thống Help Desk.

Điều 10. Quy định về trả lời thông tin hỗ trợ

1. Khi nhận được yêu cầu hỗ trợ thì cán bộ hỗ trợ phải nhanh chóng, kịp thời giải đáp các vướng mắc. Đối với các trường hợp phải lấy ý kiến các cơ quan liên quan để trả lời thì phải thông báo cho người yêu cầu hỗ trợ biết;

2. Đảm bảo đối tượng yêu cầu hỗ trợ nhận được câu trả lời từ Bộ phận hỗ trợ qua Email hoặc điện thoại;

3. Thông tin trả lời hỗ trợ phải được đăng tải lên Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan Việt Nam và hệ thống Help Desk (trừ trường hợp tiếp nhận và trả lời qua điện thoại). Các thông tin trước khi đăng tải phải được sự phê duyệt của Giám đốc Trung tâm QLVHHTCNTT hải quan;

CHƯƠNG III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Trách nhiệm của các đơn vị Vụ, Cục thuộc cơ quan Tổng cục

1. Cục CNTT & Thống kê hải quan:

1.1. Xây dựng, ban hành Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin hỗ trợ người sử dụng (Help-Desk) áp dụng đối với các hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin tập trung ngành Hải quan;

1.2. Tổ chức Bộ phận hỗ trợ (Help Desk) hỗ trợ người sử dụng các hệ thống thông tin;

1.3. Là đơn vị đầu mối, phân công điều phối cán bộ, công chức các đơn vị Vụ, Cục thuộc cơ quan Tổng cục trực làm việc tại Bộ phận hỗ trợ;

1.4. Trách nhiệm của Bộ phận hỗ trợ:

- Giải đáp các vướng mắc liên quan tới các vấn đề kỹ thuật và chuyên môn kịp thời chính xác;

- Đảm bảo bộ phận hoạt động hiệu quả, có thái độ nhiệt tình, nhã nhặn với đối tượng yêu cầu hỗ trợ;

- Báo cáo Lãnh đạo phụ trách tình hình triển khai hỗ trợ trong quá trình hỗ trợ;

- Báo cáo tới các trường nhóm VNACCS/VCIS đối với các câu hỏi quá hạn trả lời đã được phân luồng xử lý cho các nhóm nghiệp vụ VNACCS/VCIS;

- Cập nhật cơ sở dữ liệu Frequently asked questions (FAQ);

- Thường xuyên nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để Bộ phận hỗ trợ hoạt động hiệu quả;

- Đảm bảo hệ thống Help Desk hoạt động an ninh, an toàn 24/7.

2. Các đơn vị Vụ, Cục và tương đương thuộc cơ quan Tổng cục:

2.1. Phối hợp phân công cán bộ trực tại Bộ phận hỗ trợ theo sự điều phối của Cục CNTT & Thống kê hải quan;

2.2. Cán bộ trực tại Bộ phận hỗ trợ có trách nhiệm:

- Đảm bảo thực hiện đúng quy định về thời gian khi trực tại Bộ phận hỗ trợ;

- Trả lời câu hỏi của đối tượng yêu cầu hỗ trợ theo sự phân luồng trên hệ thống Help Desk;

- Trả lời câu hỏi đúng thời hạn khi được phân công.

Điều 12. Trách nhiệm của các Cục Hải quan tỉnh thành phố

1. Trực tiếp hỗ trợ, giải đáp các vướng mắc khi có yêu cầu từ đối tượng yêu cầu hỗ trợ trong phạm vi và thẩm quyền của đơn vị mình;

2. Đối với những nội dung ngoài phạm vi và thẩm quyền xử lý thì hướng dẫn đối tượng yêu cầu hỗ trợ liên hệ đến Bộ phận hỗ trợ tại Tổng cục Hải quan.

Điều 13. Khen thưởng và kỷ luật

1. Cá nhân, đơn vị có thành tích trong việc triển khai thực hiện các điều khoản của Quy chế này được khen thưởng theo chế độ chung của Nhà nước.

2. Các hành vi vi phạm quy định tại Quy chế tùy theo mức độ, số lần vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

Quy chế này được phổ biến đến các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan để quán triệt thực hiện. Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc hoặc kiến nghị bổ sung Quy chế thì các đơn vị kịp thời báo cáo về Tổng cục (qua Cục Công nghệ Thông tin và Thống kê hải quan) xem xét điều chỉnh, bổ sung./.



TỔNG CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Ngọc Túc