

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THỦ TỤC HẢI QUAN VNACCS/VCIS ĐỐI VỚI HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU TẠI CỤC HẢI QUAN BÌNH PHƯỚC

NGUYỄN QUANG VINH, NGUYỄN VĂN HẢO

Hệ thống thông quan tự động và Cơ chế một cửa quốc gia (VNACCS/VCIS) ra đời với mục đích phục vụ tốt hơn cộng đồng doanh nghiệp và hạn chế tối đa tiêu cực. Kết quả nghiên cứu khảo sát về chất lượng dịch vụ VNACCS/VCIS đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Cục Hải quan tỉnh Bình Phước đã chỉ ra 6 yếu tố ảnh hưởng, bao gồm: Nhân lực, Thiết bị, Phần mềm, Phương thức quản lý, Thủ tục, và Chi phí. Đồng thời, bài viết đề xuất một số hàm ý quản trị được đề xuất tương ứng từ kết quả nghiên cứu.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, VNACCS/VCIS, Cục Hải quan Bình Phước

QUALITY OF VNACCS/VCIS CUSTOMS PROCEDURE SERVICES FOR IMPORT AND EXPORT GOODS AT BINH PHUOC CUSTOMS DEPARTMENT

Nguyen Quang Vinh, Nguyen Van Hao

The automatic clearance system and the National single window (VNACCS/VCIS) were created with the aim of better serving the business community and minimizing the negative. The results of the survey on VNACCS/VCIS service quality for import and export goods at the Customs Department of Binh Phuoc province have pointed out 6 influencing factors, including: Manpower, Equipment, Software and Methods. Management, Procedures, and Costs. From that situation, the authors propose some corresponding administrative implications from the research results.

Key words: Quality of service, VNACCS / VCIS, Binh Phuoc Customs Department

Ngày nhận bài: 18/5/2020

Ngày hoàn thiện biên tập: 27/5/2020

Ngày duyệt đăng: 3/6/2020

Giới thiệu tổng quan

Việt Nam đã và đang hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, cùng với sự phát triển nhanh chóng của khoa học, công nghệ đòi hỏi ngành Hải quan phải đẩy mạnh hơn nữa cải cách thủ tục hành chính và ứng dụng khoa học, công nghệ vào hoạt động quản lý để vừa tạo thuận lợi cho doanh nghiệp (DN) vừa đảm bảo hiệu lực và hiệu quả của quản lý nhà nước. Cải cách, hiện đại

hóa hải quan cũng xuất phát chính từ yêu cầu phát triển hiện đại hóa của ngành Hải quan, với trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính hải quan dựa trên phương pháp quản lý hiện đại theo hướng tuân thủ các chuẩn mực, thông lệ và cam kết quốc tế, ứng dụng công nghệ thông tin nhằm đơn giản hóa thủ tục, giảm chi phí và rút ngắn thời gian thông quan hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu tăng hiệu quả quản lý nhà nước về hải quan.

Từ năm 2011, Chính phủ đã có Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2020 (Quyết định số 448/QĐ-TTg ngày 25/3/2011). Bên cạnh đó, Bộ Tài chính, Tổng cục Hải quan và Cục Hải quan các tỉnh, thành phố đã chủ động, tích cực triển khai quyết liệt với nhiều giải pháp đồng bộ, xây dựng và ban hành các kế hoạch cải cách phát triển và hiện đại hóa (Quyết định 1514/QĐ-BTC, Quyết định số 1614/QĐ-BTC). Trong số đó, Hệ thống thông quan tự động và Cơ chế một cửa quốc gia (VNACCS/VCIS) thuộc Dự án “Xây dựng, triển khai hải quan điện tử và cơ chế một cửa quốc gia phục vụ hiện đại hóa hải quan tại Việt Nam” do Chính phủ Nhật Bản viện trợ từ tháng 4/2014 đã làm thay đổi căn bản phương thức quản lý của Hải quan Việt Nam từ thủ công sang tự động hóa và tin học hóa, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và tạo thuận lợi cho DN khi làm thủ tục thông quan.

VNACCS/VCIS được thiết kế nhiều chức năng để đáp ứng yêu cầu công tác nghiệp vụ của Hải quan Việt Nam như: (i) Khai báo điện tử; (ii) hệ thống tiếp nhận bản khai hàng hóa, chứng từ và thông quan điện tử đối với tàu biển; (iii) Hóa đơn điện tử; (iv) Thanh toán điện tử; (v) C/O điện tử; (vi) Thông quan và giải phóng hàng; (vii) Giám sát và kiểm soát... So với hệ thống hiện hành, VNACCS/VCIS



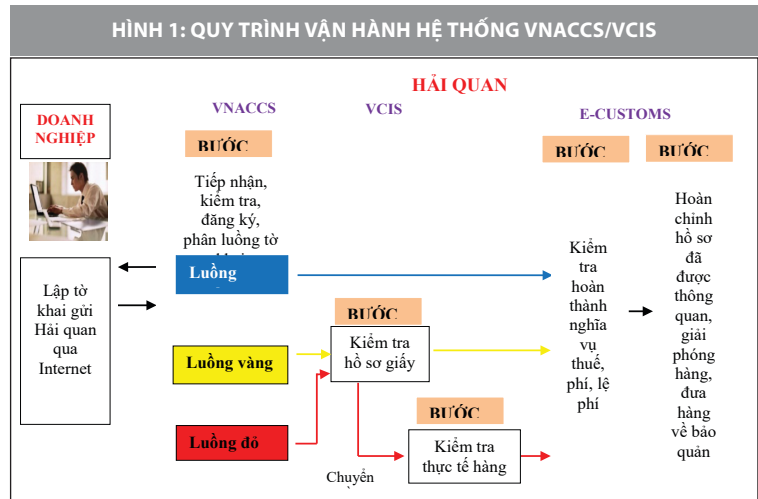
có điểm mới là tập trung cả 3 khâu: trước, trong và sau thông quan. Chức năng khác của VNACCS/VCIS là kết nối với các bộ, ngành thông qua cơ chế một cửa quốc gia. Hệ thống VNACCS/VCIS được vận hành với 5 bước: 1) Tự động tiếp nhận, kiểm tra, đăng ký, phân luồng tờ khai, 2) Kiểm tra hồ sơ hải quan, 3) Kiểm tra thực tế hàng hóa, 4) Kiểm tra hoàn thành nghĩa vụ về thuế, phí, lệ phí, và 5) Quản lý, hoàn chỉnh hồ sơ đã được “Thông quan, giải phóng hàng, đưa hàng về bảo quản”.

Sau nhiều năm triển khai và áp dụng VNACCS/VCIS (kể từ 2014), bên cạnh những lợi ích mang lại như góp phần giảm thời gian thông quan, giảm thời gian và chi phí cho DN, được cộng đồng DN đồng tình ủng hộ thì VNACCS/VCIS vẫn còn những tồn tại, hạn chế. Kết quả nghiên cứu khảo sát năm 2015 do Tổng cục Hải quan, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Cơ quan phát triển quốc tế Hoa Kỳ phối hợp thực hiện, cho thấy hạn chế, tồn tại gồm: (i) Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ; (ii) Đường truyền chậm; (iii) Sự hỗ trợ của cán bộ công chức chưa kịp thời; (iv) Một số cán bộ công chức còn gây phiền hà, những nhiễu; (v) Vẫn còn cán bộ công chức yếu về nghiệp vụ; (vi) Quy định về thủ tục hải quan và các quy định của các bộ, ngành khác có liên quan trong lĩnh vực hải quan còn có sự chồng chéo, bất cập.

Là một đơn vị trong ngành Hải quan, Hải quan Bình Phước cũng không tránh khỏi những hạn chế nêu trên. Theo kết quả khảo sát sơ bộ ý kiến DN về hoạt động của Hải quan Bình Phước năm 2014, có 17,14% DN khi tham gia làm thủ tục hải quan tại Hải quan Bình Phước phải chi trả chi phí không chính thức; 44,74% DN trả lời cho biết quá trình làm chậm thủ tục thông quan là do cán bộ, công chức; 77,27% DN cho rằng chưa có sự phối hợp đồng bộ giữa Hải quan Bình Phước và cơ quan khác có liên quan; 59,09% DN chưa được cán bộ hải quan hướng dẫn tận tình; 16,67% DN không được tham gia các lớp tập huấn đào tạo, v.v...

Cơ sở lý thuyết

Trong số các mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ (CLDV) của các học giả trên thế giới, mô hình của Gronroos (1984) sử dụng 3 tiêu chí để đo lường CLDV: (i) chất lượng kỹ thuật; (ii) chất lượng chức năng và (iii) chất lượng hình ảnh. Parasuraman và cộng sự (1985) định nghĩa CLDV là khoảng cách giữa



Nguồn: Cục Công nghệ thông tin và Thống kê-Tổng cục Hải quan, 2016

sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ với mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến CLDV, bao gồm: (i) nhận thức của DN về khách hàng, (ii) kỳ vọng của khách hàng đối với sản phẩm/dịch vụ, (iii) các tiêu chuẩn CLDV, dịch vụ thực tế cung cấp, (iv) thông tin về CLDV khách hàng có được, (v) dịch vụ khách hàng nhận được, và (vi) kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ.

Nghiên cứu của chuyên gia đã chỉ ra 6 yếu tố tác động đến chất lượng thực hiện gồm: (i) yếu tố quốc tế; (ii) yếu tố quốc gia; (iii) tư duy nhận thức và quan điểm của lãnh đạo ngành hải quan; (iv) cơ cấu bộ máy, trình độ tổ chức; (v) cơ sở vật chất kỹ thuật, trình độ khoa học công nghệ; và (vi) nguồn nhân lực của cơ quan.

Mô hình tổng hợp CLDV của Brogowicz (1990) lại đề cập đến 3 yếu tố: (i) hình ảnh công ty; (ii) các yếu tố ảnh hưởng từ bên ngoài và (iii) các hoạt động marketing truyền thống là các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng kỹ thuật và chức năng kỳ vọng của sản phẩm. Theo Cronin và Taylor (1992), CLDV được đánh giá chỉ thông quan nhận thức của khách hàng mà không có đánh giá về CLDV trong sự kỳ vọng của khách hàng, không có trọng số cho từng thành phần CLDV. Dabholkar và cộng sự (2000) xem xét các yếu tố tiền đề, trung gian và kết quả của CLDV như các yếu tố được xem là tiền đề giúp CLDV tốt hơn và mối quan hệ giữa CLDV với sự hài lòng khách hàng và ý định hành vi khách hàng.

Liên quan đến CLDV thủ tục hải quan điện tử (TTHQĐT) tại Việt Nam, gần đây nhất có nghiên cứu của Nguyễn Bằng Thắng (2014) đã chỉ ra 6 yếu tố tác động đến chất lượng thực hiện gồm: (i) yếu tố

BẢNG 1: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.
	B	Độ lệch chuẩn	Beta		
1 Hằng số	-0,037	0,217		-0,170	0,865
2 Nhân lực	0,130	0,046	0,142	2,807	0,005
3 Thiết bị	0,211	0,041	0,234	5,148	0,000
4 Phần mềm	0,109	0,038	0,121	2,836	0,005
5 Phương thức quản lý	0,200	0,056	0,170	3,598	0,000
6 Thủ tục	0,316	0,055	0,298	5,785	0,000
7 Chi phí	0,119	0,034	0,171	3,470	0,001

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

quốc tế; (ii) yếu tố quốc gia; (iii) tư duy nhận thức và quan điểm của lãnh đạo ngành hải quan; (iv) cơ cấu bộ máy, trình độ tổ chức; (v) cơ sở vật chất kỹ thuật, trình độ khoa học công nghệ; và (vi) nguồn nhân lực của cơ quan. Từ kết quả này, tác giả đã đề xuất 10 giải pháp cải thiện thực trạng thực hiện TTHQĐT: (i) đẩy mạnh hoàn thiện áp dụng chuẩn mực khai báo trước; (ii) áp dụng chuẩn mực thông quan trước; (iii) nâng cao áp dụng quản lý rủi ro; (iv) đẩy mạnh, mở rộng chuẩn mực giám chứng từ thương mại; (v) xác định xuất xứ tự động; (vi) triển khai tính giá tự động; (vii) hoàn thiện ứng dụng chuẩn mực áp thuế tự động; (viii) hoàn thiện chuẩn mực nộp thuế tự động; (ix) nâng cao mức tự động thông quan điện tử; và (x) mở rộng trao đổi thông tin điện tử.

Bên cạnh đó, tác giả cũng đề xuất tiếp 5 giải pháp hoàn thiện TTHQĐT của Việt Nam theo hướng áp dụng các chuẩn mực hải quan hiện đại như: (i) tiếp tục nâng cao nhận thức về vai trò, lợi ích việc thực hiện TTHQĐT theo hướng áp dụng các chuẩn mực hải quan hiện đại; (ii) sửa đổi, bổ sung, ban hành mới khung pháp luật về thủ tục hải quan điện tử; (iii) đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoàn thiện TTHQĐT; (iv) đổi mới tổ chức bộ máy ngành Hải quan theo yêu cầu hoàn thiện TTHQĐT; và (v) phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu hoàn thiện TTHQĐT.

Phương pháp nghiên cứu

10 cán bộ quản lý có nhiệm vụ liên quan đến VNACCS/VCIS thuộc các đơn vị của Hải quan Bình Phước được mời tham gia phỏng vấn cùng đại diện 10 DN đang làm thủ tục hải quan qua VNACCS/VCIS tại Cục Hải quan Bình Phước để xác định các yếu tố ảnh hưởng đưa vào mô hình nghiên cứu cùng các thang đo. Nội dung thảo luận bao gồm kiểm tra chất lượng của các câu hỏi trong bảng khảo sát, loại bỏ các nội dung trùng lặp trong thang đo.

Kết quả thảo luận đưa đến mô hình nghiên cứu đề xuất về chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan điện tử VNACCS/VCIS đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Cục Hải quan Bình Phước gồm 6 yếu tố ảnh hưởng với 30 biến quan sát tác động đến CLDV của VNACCS/VCIS:

H1: Nhân lực ảnh hưởng cùng chiều đến CLDV của VNACCS/VCIS tại Hải quan

Bình Phước.

H2: Thiết bị ảnh hưởng cùng chiều đến CLDV của VNACCS/VCIS tại Hải quan Bình Phước.

H3: Phần mềm ảnh hưởng cùng chiều đến CLDV của VNACCS/VCIS tại Hải quan Bình Phước.

H4: Phương thức quản lý ảnh hưởng cùng chiều đến CLDV của VNACCS/VCIS tại Hải quan Bình Phước.

H5: Thủ tục ảnh hưởng cùng chiều đến CLDV của VNACCS/VCIS tại Hải quan Bình Phước.

H6: Chi phí ảnh hưởng cùng chiều đến CLDV của VNACCS/VCIS tại Hải quan Bình Phước.

Phân tích dữ liệu khảo sát

250 DN đã phản hồi Phiếu khảo sát với Bảng câu hỏi xây dựng với thang đo của 6 yếu tố ảnh hưởng và thang đo về CLDV. Dữ liệu khảo sát cùng bảng câu hỏi đã được kiểm tra về tính chính xác và độ tin cậy, đảm bảo sự phù hợp của mô hình trong các phương pháp phân tích. Các phương pháp phân tích gồm: Phân tích nhân tố khám phá (EFA), Hệ số tương quan, và Hồi quy cho các biến cùng mô hình nghiên cứu kèm các giả thuyết được thực hiện.

Kết quả phân tích hồi quy các biến trong mô hình nghiên cứu đề xuất cho giá trị R² hiệu chỉnh là 0,587; các hệ số Beta chuẩn hóa (với giá trị Sig. đều nhỏ hơn 0,05) tương ứng với các biến độc lập là: Thủ tục (Beta = 0,298), Thiết bị (Beta = 0,234), Chi phí (Beta = 0,171), Phương thức quản lý (Beta = 0,170), Nhân lực (Beta = 0,142), và Phần mềm (Beta = 0,121). Kết quả phân tích này cũng dẫn đến kết luận cả 6 giả thuyết nghiên cứu đều được chứng minh.

Hàm ý quản trị đối với Cục Hải quan Bình Phước

Với các kết quả nghiên cứu trên, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan VNACCS/VCIS hàng hóa xuất nhập khẩu tại Cục Hải quan Bình Phước. Cụ thể:



Về thủ tục hải quan

Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và ứng dụng CNTT trong lĩnh vực Hải quan; Phối hợp với cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn cho DN. Cùng với đó, kiến nghị Bộ Tài chính cần sớm nghiên cứu sửa đổi, bổ sung Quyết định 2026/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, theo hướng giảm bớt thủ tục hành chính, đơn giản hóa biện pháp quản lý hải quan, tạo thuận lợi, giảm chi phí và thời gian thông quan hàng hóa. Đồng thời, tham vấn DN trong xây dựng chính sách; Tập huấn kịp thời cho DN khi có văn bản, quy định mới phát sinh.

Về thiết bị

Đầu tư đồng bộ từ phần mềm đến thiết bị; Rà soát lại toàn bộ trang thiết bị của hệ thống VNACCS/VCIS đang vận hành, xây dựng lộ trình thay thế, nâng cấp thiết bị; Tiếp tục đầu tư, trang bị hệ thống thiết bị giám sát, máy soi để rút ngắn thời gian thông quan. Cùng với đó, thực hiện nâng cấp hệ thống đường truyền, đảm bảo tốc độ truyền nhận và phản hồi thông tin, tránh việc bị nghẽn mạng do các trục dữ liệu chính bị quá tải; Kiện toàn lại các nhóm hỗ trợ, phản hồi thông tin cho DN vướng mắc trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan

Về chi phí

Triển khai ứng dụng CNTT trong quy trình nghiệp vụ Hải quan nhằm giảm chi phí và thời gian cho DN; Phối hợp với các bộ, ngành liên quan rà soát lại các quy định liên quan đến chuyển luồng đồ đối với DN. Ngoài ra, tiến hành đo thời gian trung bình giải phóng hàng hàng năm để xác định các nguyên nhân trì hoãn và kéo dài thời gian thông quan; Tăng cường các biện pháp kỷ luật, kỷ cương đối với công chức, hạn chế tối đa việc nhũng nhiễu DN, tổ chức các đoàn thanh tra, kiểm tra đột xuất để phát hiện và xử lý các trường hợp nhũng nhiễu.

Về quản lý

Tăng cường quan hệ đối tác Hải quan – DN trên tinh thần tự nguyện, trao đổi, chia sẻ thông tin phục vụ cho công tác quản lý, kiểm tra, kiểm soát, đấu tranh phòng chống gian lận thương mại, vận chuyển trái phép hàng hóa...; Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức về pháp luật hải quan dưới nhiều hình thức như website Cục, trên phương tiện thông tin đại chúng, phát hành tờ rơi, tổ chức tập huấn, hội nghị đối thoại hải quan – DN; Tăng cường tham vấn trong xây dựng chính sách, pháp luật về hải quan, lấy ý kiến rộng rãi trong và ngoài ngành, các đối tượng liên quan, tiếp thu và giải trình ý kiến tham gia một cách nghiêm túc và công khai.

Về nhân lực

Đào tạo cán bộ, công chức để nâng cao trình độ về chuyên môn, CNTT, cùng phẩm chất chính trị tốt, có đạo đức nghề nghiệp; Kiện toàn bộ máy tổ chức theo hướng trong sạch, vững mạnh, trong đó chú trọng phát triển năng lực quản lý điều hành cho đội ngũ lãnh đạo; Xây dựng chuẩn mực văn minh công sở bao gồm văn hóa ứng xử, tác phong làm việc.

Về phần mềm

Điều chỉnh hệ thống kết hợp với điều chỉnh chính sách; Nâng cấp đường truyền dữ liệu từ Tổng cục Hải quan đến Cục Hải quan Bình Phước và từ Cục Hải quan Bình Phước đi các Chi cục thông quan, đảm bảo đồng bộ đường truyền, đồng thời có đường truyền dự phòng, không để xảy ra tình trạng nghẽn mạng hay gián đoạn; Tăng cường đầu tư các trang, thiết bị an ninh an toàn cả về phần cứng lẫn phần mềm, áp dụng chữ ký số vào tất cả các hoạt động nghiệp vụ phát sinh trên hệ thống VNACCS/VCIS nhằm đảm bảo tính toàn vẹn, tính tin cậy và tính không thể phủ nhận của dữ liệu trao đổi; Phối hợp với các công ty cung cấp phần mềm thường xuyên đào tạo, tập huấn cho DN để họ ngày càng chuyên nghiệp hơn khi tham gia hệ thống; Hoàn thiện hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS, tập trung xử lý các thủ tục hải quan còn nhiều bất cập theo hướng thay đổi phương thức quản lý, hiện đại hóa; Thực hiện kết nối, trao đổi thông tin bằng phương thức điện tử về hàng hóa tại các cửa khẩu nhằm giảm thiểu hồ sơ giấy tờ, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước đối với hàng hóa, container tại các cửa khẩu.

Tài liệu tham khảo:

1. Tổng cục Hải quan (2015), Báo cáo Dự án VNACCS/VCIS gửi Đại sứ quán Nhật Bản tại Việt Nam;
2. Tổng cục Hải quan (2013), Khái quát chung về Hệ thống VNACCS/VCIS;
3. VCCI (2015), Báo cáo kết quả khảo sát năm 2015 về mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục hành chính trong lĩnh vực Hải quan;
4. Hải quan Bình Phước (2014), Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến doanh nghiệp về hoạt động của Cục Hải quan Bình Phước;
5. Nguyễn Thành Công (2015), Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng, Tạp chí Phát triển và Hội nhập, Trường Đại học Kinh tế-Tài chính TP. Hồ Chí Minh, (20), 43-54;
6. Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh (4/2013), Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ, Tạp chí Khoa học Đại học quốc gia Hà Nội, Kinh tế và Kinh doanh, (29), 11-22;

Thông tin tác giả:

Nguyễn Quang Vinh - Trường Đại học Công nghiệp TP. Hồ Chí Minh

Email: nguyenquangvinh@iuh.edu.vn

Nguyễn Văn Hảo - Cục Hải quan Bình Phước

Email: haovn@customs.gov