|  |  |
| --- | --- |
| **CỤC HẢI QUAN TỈNH QUẢNG NINH** | **PHIẾU KHẢO SÁT** |
| **NÂNG TẦM QUAN HỆ HỢP TÁC - VÌ SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP** |  |
| **CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH VÀ CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ, ĐIỀU HÀNH CẤP CƠ SỞ TRỰC THUỘC CỤC HẢI QUAN TỈNH QUẢNG NINH (CDCI) 2022** |

|  |
| --- |
| Phiếu khảo sát CDCI này do Cục Hải quan tỉnh Quảng Ninh phối hợp với Economica Vietnam là đơn vị tư vấn độc lập triển khai nhằm mục đích đánh giá chất lượng quản lý, điều hành cấp cơ sở của các Chi cục Hải quan. Kết quả của cuộc đánh giá nhằm nâng cao chất lượng phục vụ doanh nghiệp, chất lượng điều hành và năng lực cạnh tranh của Cục Hải Quan tỉnh Quảng Ninh.  Các Chi cục Hải quan được đánh giá trong CDCI 2022 là: Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Hòn Gai, Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Cẩm Phả, Chi cục Hải quan cửa khẩu Hoành Mô, Chi cục Hải quan Bắc Phong Sinh, Chi cục Hải quan cửa khẩu Móng Cái; Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Vạn Gia.  Để trả lời phiếu khảo sát trực tuyến và tìm hiểu thêm thông tin chi tiết về CDCI, cũng như hướng dẫn về cuộc điều tra, xin vui lòng truy cập trang web: <https://hqqn.ddci.org.vn>, hoặc liên lạc qua số điện thoại: 0813 386 999 hoặc 0916 548 366, email: [cdci.hqqn@gmail.com](mailto:cdci.hqqn@gmail.com)  Cuộc điều tra khảo sát được thực hiện bởi Economica Vietnam, là đơn vị tư vấn độc lập với Cục Hải quan tỉnh Quảng Ninh. Danh tính của doanh nghiệp tham gia khảo sát cũng như các thông tin của phiếu điều tra chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu, đánh giá và được tuyệt đối bảo mật.  Xin trân trọng cảm ơn quý vị đã tham gia khảo sát! |

*(Lưu ý: Một doanh nghiệp có thể đánh giá nhiều chi cục hải quan khác nhau bằng cách in ra nhiều phiếu. Đề nghị doanh nghiệp tham gia khảo sát lựa chọn và điền tên Chi cục Hải quan được đánh giá)*

**Tên Chi cục Hải quan được đánh giá:**

[……………………………………………………………….]

|  |
| --- |
| **A. THÔNG TIN CHUNG** |

A1. Tên doanh nghiệp: ……………………………………………………………………………………………………………………………………..

A2. Địa chỉ: ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

A3. Số điện thoại của người trả lời: ………………………………………………………………………………………………………………….

A4. Email của người trả lời: ………………………………………….…………………………………………………………………………………..

A5. Doanh nghiệp đăng ký kinh doanh tại: (1) tỉnh Quảng Ninh (2) ngoài tỉnh Quảng Ninh

A6. Doanh nghiệp của ông/bà thuộc loại hình nào sau đây?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| (1) Doanh nghiệp tư nhân trong nước | (2) Doanh nghiệp nhà nước | (3) Doanh nghiệp FDI | (4) Loại hình khác |

A7. Doanh nghiệp của ông/bà thực hiện thủ tục hải quan bằng hình thức nào?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (1) Trực tiếp thực hiện | (2) Thực hiện qua đại lý hải quan | (3) Thực hiện qua tổ chức dịch vụ khác |

A8. Dịch Covid-19 tác động như thế nào tới hoạt động xuất nhập khẩu của doanh nghiệp?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất xấu | (2) Xấu | (3) Không tác động | (4) Tích cực | (5) Rất tích cực |

A9. Trong năm qua, doanh nghiệp ông/bà có cảm nhận được những nỗ lực cải thiện chất lượng quản lý và điều hành của Chi cục Hải quan?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không cải thiện | (2) Có cải thiện nhưng ít | (3) Bình thường | (4) Có nỗ lực | (5) Có rất nhiều nỗ lực |

A10. Ông/ bà nhìn chung có hài lòng về chất lượng thực hiện TTHQ, dịch vụ công và cải cách TTHC của Chi cục Hải quan?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất không hài lòng | (2) Không hài lòng | (3) Bình thường | (4) Hài lòng | (5) Rất hài lòng |

A.11. Ông/bà đánh giá thế nào về hiệu quả của việc triển khai chuyển đổi số/ứng dụng CNTT ở Cục hải quan tỉnh Quảng Ninh và Chi cục trong năm qua?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không đáp ứng được nhu cầu thực tế, lãng phí thời gian, chi phí hơn | (2) Triển khai nhưng nhiều hạn chế, gây tốn chi phí, thời gian của DN | (3) Triển khai nhưng hiệu quả bình thường | (4) Khá hiệu quả, giảm được tương đối chi phí, thời gian | (5) Rất hiệu quả, bắt kịp thực tế, giảm nhiều chi phí, thời gian so với trước đây |

A12. Ông/bà đánh giá thế nào về tác động của những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện TTHQ tại Chi cục đến hoạt động, kinh doanh?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Phải hủy bỏ kế hoạch kinh doanh | (2) Phải trì hoãn kế hoạch kinh doanh | (3) Không tác động gì | (4) Giúp DN cải thiện hoạt động kinh doanh | (5) Tạo cơ hội khác kinh doanh tốt hơn |

|  |
| --- |
| **B. NĂNG LỰC CẠNH TRANH, QUẢN LÝ VÀ ĐIỀU HÀNH CẤP CƠ SỞ CỦA CHI CỤC HẢI QUAN** |

*Dựa trên trải nghiệm và hiểu biết của DN trong khoảng thời gian 6 tháng cuối năm 2021 đến năm 2022, vui lòng chấm điểm các chỉ tiêu liên quan tới các chỉ số thành phần về năng lực cạnh tranh, quản lý và điều hành cấp cơ sở của CHI CỤC HẢI QUAN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ trong phiếu này theo theo 5 mức độ* ***so với năm 2021****.*

|  |
| --- |
| **1-TÍNH MINH BẠCH VÀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN** |

*1.1-1.3. Ông/bà vui lòng chấm điểm các chỉ tiêu dưới đây liên quan tới tính minh bạch và tiếp cận thông tin theo 5 mức độ như sau:*

| **Tiêu chí** | **Rất kém**  **1** | **Kém**  **2** | **Trung bình**  **3** | **Tốt**  **4** | **Rất tốt, có cải thiện**  **5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Mức độ công khai và chủ động cung cấp các thông tin, hướng dẫn về thủ tục, quy định liên quan tại Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ dễ hiểu của các hướng dẫn về TTHQ, TTHC, mẫu biểu và quy trình thực hiện TTHQ, TTHC tại Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ hữu ích của thông tin trên fanpage của Chi cục về các quy định hành chính, chỉ đạo, điều hành, hỗ trợ doanh nghiệp |  |  |  |  |  |

*1.4-1.6. Ông/bà vui lòng chấm điểm các chỉ tiêu dưới đây liên quan tới tính minh bạch và tiếp cận thông tin theo 5 mức độ như sau:*

| **Tiêu chí** | **Không có hướng dẫn** | **Có hướng dẫn nhưng khó hiểu** | **Bình thường** | **Dễ tìm kiếm, dễ hiểu để thực hiện** | **Rất rõ ràng, dễ thực hiện** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Hướng dẫn *chuẩn bị, nộp, cung cấp hồ sơ hải quan* tại Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Hướng dẫn các thủ tục liên quan tới *quản lý thuế* tại Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Hướng dẫn thủ tục *giám sát hải quan, kiểm tra hải quan* đối với hàng hóa, phương tiện |  |  |  |  |  |

1.7. Ông/bà đánh giá thế nào về tính dễ dàng khi tìm hiểu các thông tin về thủ tục, quy trình thực hiện thủ tục tại chi cục *(đặc biệt là các thông tin DN không tra cứu, tìm kiếm được tại Chi cục hay trên môi trường mạng; trừ các quy định cơ quan hải quan không được phép công bố công khai theo quy định của pháp luật)*?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không thể tìm hiểu được | (2) Rất khó tìm hiểu | (3) Có khả năng tìm hiểu | (4) Tương đối dễ tìm hiểu | (5) Rất dễ tìm hiểu |

1.8. Ông/bà đánh giá thế nào về tính chủ động, đầy đủ và kịp thời trong việc cung cấp thông tin từ Chi cục Hải quan khi doanh nghiệp có nhu cầu và đề nghị?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không cung cấp | (2) Có cung cấp nhưng không đúng yêu cầu | (3) Cung cấp thông tin tương đối đầy đủ, nhưng chậm trễ | (4) Cung cấp thông tin tương đối đầy đủ, nhanh chóng | (5) Chủ động cung cấp thông tin thường xuyên. |

1.9. Ông/bà đánh giá thế nào về việc Chi cục quan tâm và thực hiện đổi mới, sáng tạo ứng dụng CNTT, chuyển đổi số?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Hoàn toàn không quan tâm, thực hiện | (2) Ít quan tâm và thực hiện | (3) Bình thường | (4) Khá quan tâm, thực hiện khá nhiều | (5) Rất quan tâm và liên tục thực hiện |

1.10. Ông/bà đánh giá thế nào về tính sáng tạo, hấp dẫn và đa dạng trong hình thức, nội dung và cách thức truyền thông về quy định và hướng dẫn về thủ tục?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Bình thường | (4) Khá tốt | (5) Rất tốt |

|  |
| --- |
| **2-HIỆU QUẢ THỰC THI QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VÀ THIẾT CHẾ PHÁP LÝ** |

*2.1-2.5. Ông/bà vui lòng chấm điểm các chỉ tiêu dưới đây liên quan tới hiệu quả thực thi quy định pháp luật và thiết chế pháp lý theo 5 mức độ như sau:*

| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rất kém** | **Kém** | **Trung bình** | **Tốt** | **Rất tốt, có nhiều cải thiện** |
| 1. Việc thực thi các quy định về hải quan nghiêm minh đúng theo quy định và quy trình |  |  |  |  |  |
| 1. Việc thực thi các quy định về hải quan nhất quán giữa các nhóm đối tượng |  |  |  |  |  |
| 1. Việc triển khai chủ trương, chính sách của Chi cục đối với việc tạo thuận lợi cho doanh nghiệp hoạt động là ổn định và nhất quán |  |  |  |  |  |
| 1. Tính linh hoạt trong áp dụng các quy định về thủ tục trong phạm vi pháp luật cho phép, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Tinh thần coi doanh nghiệp là đối tác và hỗ trợ DN để DN hiểu và thực hiện đúng các quy định của VBQPPL về hải quan |  |  |  |  |  |

2.6. Theo ông/bà, khi một cán bộ hải quan làm trái với quy định của pháp luật (đòi hỏi giấy tờ ngoài quy định, nhũng nhiễu, tiêu cực…) hay có một hành vi/hiện tượng vi phạm pháp luật tại Chi cục, ông/bà có thể phản ánh lên cấp trên của người đó hoặc phản ánh qua các kênh khiếu nại của Chi cục để được giải quyết đúng?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không bao giờ | (2) Hiếm khi | (3) Có khả năng | (4) Nhiều khả năng | (5) Luôn luôn |

2.7. Ông/bà có cho rằng Chi cục xử lý các vi phạm, khiếu nại sẽ nghiêm túc và minh bạch?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không bao giờ | (2) Hiếm khi | (3) Có khả năng | (4) Nhiều khả năng | (5) Luôn luôn |

|  |
| --- |
| **3-CHẤT LƯỢNG VÀ HIỆU QUẢ THỦ TỤC HẢI QUAN, DỊCH VỤ CÔNG** |

*3.1 – 3.5. Ông/bà vui lòng chấm điểm các chỉ tiêu dưới đây liên quan tới chất lượng và hiệu quả dịch vụ công**theo 5 mức độ như sau:*

| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Không hài lòng** | **Kém** | **Bình thường** | **Tương đối hài lòng** | **Rất hài lòng** |
| 1. Công chức hải quan tại Chi cục hướng dẫn quy định, TTHQ rõ ràng, dễ hiểu và chính xác |  |  |  |  |  |
| 1. Thái độ phục vụ của công chức hải quan tại Chi cục khi làm việc với doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Tác phong, tính chuyên nghiệp của công chức tại Chi cục khi làm việc với doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Tính hợp lý của việc tổ chức thực hiện quy trình TTHQ |  |  |  |  |  |
| 1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị được sử dụng để thực hiện TTHQ, cung cấp dịch vụ công cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |

*3.6-3.8. Ông/bà đánh giá thế nào về mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục ở các lĩnh vực sau thuộc Chi cục:*

| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Khó khăn thực hiện** | **Thực hiện được nhưng gặp nhiều vấn đề** | **Bình thường** | **Khá dễ dàng, thuận lợi** | **Rất dễ dàng, thuận lợi** |
| 1. Mức độ thuận lợi, dễ dàng khi thực hiện *thủ tục giám sát hải quan* tại Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ thuận lợi, dễ dàng khi thực hiện *các thủ tục về thuế* tại Chi cục (bao gồm cả thủ tục hoàn thuế, miễn thuế, tham vấn trị giá,…). |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ thuận lợi, dễ dàng khi thực hiện các thủ tục về *kiểm tra hải quan* tại Chi cục |  |  |  |  |  |

3.9. Ông/bà đánh giá thế nào về thời gian chờ đợi xếp hàng đến lượt giải quyết TTHQ, dịch vụ công?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Mất rất nhiều thời gian | (2) Mất tương đối thời gian | (3) Bình thường | (4) Mất khá ít thời gian | (5) Nhanh chóng, không mất thời gian |

3.10. Khi thực hiện TTHQ/TTHC trực tuyến, ông/bà có cần phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ theo phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp) ở Chi cục?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Luôn luôn phải nộp rất nhiều giấy tờ không thực sự cần thiết | (2) Vẫn phải thường xuyên nộp khá nhiều giấy tờ | (3) Thỉnh thoảng được yêu cầu phải nộp khá nhiều giấy tờ | (4) Thỉnh thoảng phải nộp bổ sung giấy tờ nhưng không nhiều | (5) Hoàn toàn không phải nộp |

|  |
| --- |
| **4-CHI PHÍ THỜI GIAN THỰC HIỆN TTHQ, TTHC** |

*4.1-4.4. Ông/bà vui lòng chấm điểm các chỉ tiêu dưới đây liên quan tới chi phí thời gian thực hiện thủ tục hành chính và tuân thủ pháp luật về hải quan theo 5 mức độ như sau:*

| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hoàn toàn không đồng ý** | **Ít đồng ý** | **Trung bình** | **Phần lớn đồng ý** | **Hoàn toàn đồng ý** |
| 1. Quy trình thực hiện thủ tục được bố trí hợp lý nhằm rút ngắn thời gian thực hiện TTHQ, TTHC cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Linh hoạt xử lý các phát sinh liên quan tới mẫu biểu trong phạm vi quy định cho phép nhằm giảm số lượng hồ sơ bị trả lại hoặc phải bổ sung, qua đó giảm chi phí thời gian cho DN |  |  |  |  |  |
| 1. Không có biểu hiện gây khó dễ, yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định, kéo dài thời gian thực hiện TTHQ, TTHC và quy định pháp luật về hải quan của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Lắng nghe và tích cực tìm giải pháp tối ưu nhất trong phạm vi quy định pháp luật cho phép nhằm giảm bớt chi phí thời gian cho doanh nghiệp khi doanh nghiệp gặp khó khăn trong thực hiện TTHQ, TTHC |  |  |  |  |  |

*4.5-4.6. Ông/bà đánh giá hiệu quả của các hoạt động sau của Chi cục?*

| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Không hiệu quả** | **Kém hiệu quả** | **Bình thường** | **Tương đối hiệu quả** | **Rất hiệu quả** |
| 1. Hiệu quả của sự phối hợp giữa các đơn vị, tổ, đội trong Chi cục để giảm thời gian thực hiện TTHQ, TTHC cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Hiệu quả ứng dụng CNTT, chuyển đổi số khi thực hiện TTHQ, TTHC cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |

*4.7-4.9. Ông/bà đánh giá thế nào về thời gian thực hiện thủ tục ở các lĩnh vực sau của Chi cục?*

| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mất quá nhiều thời gian** | **Mất khá nhiều thời gian** | **Bình thường, ở mức hợp lý** | **Mất ít thời gian** | **Mất rất ít thời gian** |
| 1. Thời gian thực hiện thủ tục *kiểm tra chi tiết hồ sơ hải quan* |  |  |  |  |  |
| 1. Thời gian thực hiện thủ tục liên quan tới *quản lý thuế* (bao gồm cả thủ tục hoàn thuế, miễn thuế, tham vấn trị giá…). |  |  |  |  |  |
| 1. Thời gian thực hiện thủ tục liên quan tới *giám sát hải quan* |  |  |  |  |  |
| 1. Thời gian thực hiện thủ tục liên quan tới *kiểm tra thực tế hàng hóa* |  |  |  |  |  |
| 1. Thời gian thực hiện thủ tục liên quan tới *thanh tra, kiểm tra* (bao gồm kiểm tra sau thông quan, thanh tra chuyên ngành, kiểm tra tại cơ sở sản xuất, kiểm tra báo cáo quyết toán…) |  |  |  |  |  |

4.12. Ông/bà đánh giá thế nào về thời gian duyệt và xử lý hồ sơ TTHQ ở Chi cục?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất chậm | (2) Khá chậm | (3) Bình thường | (4) Khá nhanh | (5) Rất nhanh chóng |

4.13. Ông/bà cho biết số lần trung bình phải chỉnh sửa, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ bao nhiêu lần ở Chi cục?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) 5 lần trở lên | (2) 4 lần | (3) 2-3 lần | (4) 1 lần | (5) 0 lần |

|  |
| --- |
| **5-ĐỐI XỬ CÔNG BẰNG** |

*(Lưu ý: Đối xử công bằng trong CDCI được hiểu là sự đối xử không phân biệt giữa DN nhà nước với DN tư nhân, DN FDI với DN trong nước, DN lớn và DN nhỏ, hay giữa DN trong tỉnh và ngoài tỉnh khi thực hiện TTHQ, TTHC hay sử dụng dịch vụ công tại các Chi cục Hải quan. Đối xử công bằng ở đây không bao gồm việc các DN có mức độ rủi ro thấp được hưởng những ưu đãi cao hơn khi làm TTHQ vốn là một chính sách minh bạch được thực hiện nhất quán và minh bạch với tất cả các DN khi thực hiện TTHQ).*

*5.1-5.6. Ông/bà vui lòng chấm điểm các chỉ tiêu dưới đây liên quan tới đối xử công bằng theo 5 mức độ như sau:*

| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hoàn toàn không đồng ý** | **Ít đồng ý** | **Trung bình** | **Phần lớn đồng ý** | **Hoàn toàn đồng ý** |
| 1. Không dành nhiều ưu ái cho các DN lớn so với các DN nhỏ và vừa |  |  |  |  |  |
| 1. Không có sự ưu ái giữa các doanh nghiệp trong tiếp cận thông tin |  |  |  |  |  |
| 1. Không có sự ưu ái giữa các doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hải quan, thủ tục hành chính |  |  |  |  |  |
| 1. Không có sự ưu ái đối xử giữa các doanh nghiệp trong thực hiện các quy định về hải quan (ví dụ như áp mã hàng hóa, kiểm tra chuyên ngành…) |  |  |  |  |  |
| 1. Không có sự ưu ái giữa các doanh nghiệp trong công tác phân loại, đánh giá mức độ rủi ro của doanh nghiệp để hưởng các ưu đãi khi làm thủ tục |  |  |  |  |  |
| 1. Không có sự ưu ái khi Chi cục thực thi các chính sách hỗ trợ của Nhà nước về thuế, hải quan, XNK cho doanh nghiệp. |  |  |  |  |  |

5.7. Theo ông/bà, cần thiết phải “có mối quan hệ với cán bộ hải quan” sẽ giúp các doanh nghiệp thuận lợi hơn trong giải quyết thủ tục hải quan?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất cần thiết | (2) Khá cần thiết | (3) Bình thường | (4) Tương đối không cần thiết | (5) Hoàn toàn không cần thiết |

5.8. Ông/bà đánh giá thế nào về việc đối xử công bằng của Chi cục trong việc giải quyết các khiếu nại, vướng mắc của DN?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không công bằng, chỉ giải quyết cho DN lớn, thân quen | (2) Có giải quyết nhưng rất ưu ái cho DN lớn, thân quen | (3) Giải quyết cho DN nhưng vẫn còn sự ưu tiên với DN lớn, thân quên | (4) Khá công bằng, không có nhiều khác biệt | (5) Rất công bằng, rõ ràng giữa mọi đối tượng DN |

5.9. Ông/bà đánh giá thế nào về việc đối xử công bằng của Chi cục trong việc xử lý các sai phạm của DN?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không công bằng vì không xử lý với DN lớn, thân quen | (2) Có xử lý nhưng chỉ xử lý “nhẹ” với DN lớn, thân quen | (3) Xử lý cho DN nhưng vẫn còn sự ưu tiên với DN lớn, thân quên | (4) Khá công bằng, không có nhiều khác biệt | (5) Xử lý nghiêm minh, công bằng, rõ ràng giữa mọi đối tượng DN |

|  |
| --- |
| **6-TÍNH NĂNG ĐỘNG, TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH CỦA LÃNH ĐẠO** |

*6.1-6.8. Ông/bà vui lòng chấm điểm các chỉ tiêu dưới đây liên quan tới tính năng động và trách nhiệm giải trình của lãnh đạo chi cục**theo theo 5 mức độ như sau:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| **Hoàn toàn không đồng ý** | **Ít đồng ý** | **Trung bình** | **Phần lớn đồng ý** | **Hoàn toàn đồng ý** |
| 1. Lãnh đạo luôn thể hiện vai trò và tinh thần trách nhiệm của người đứng đầu |  |  |  |  |  |
| 1. Lãnh đạo chỉ đạo quyết liệt việc tuân thủ nề nếp thủ tục hành chính, kỷ luật, văn hóa công sở tại đơn vị mình |  |  |  |  |  |
| 1. Lãnh đạo chỉ đạo triển khai tốt các chính sách, chủ trương của tỉnh, ngành ở chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Lãnh đạo tích cực, sáng tạo thực hiện sáng kiến cải tiến quy trình thủ tục, dịch vụ công trong phạm vi thẩm quyền. |  |  |  |  |  |
| 1. Lãnh đạo Chi cục nắm bắt hiện trường, nghiêm túc, chủ động, tích cực đề xuất với cấp trên nhằm tìm biện pháp giải quyết vướng mắc khó khăn của DN trong phạm vi thẩm quyền |  |  |  |  |  |
| 1. Lãnh đạo chủ động báo cáo, đề xuất, tham mưu với cấp trên (ngành, tỉnh) trong đơn giản hóa TTHQ, TTHC, tạo thuận lợi cho hoạt động XNK |  |  |  |  |  |
| 1. Lãnh đạo không đùn đẩy trách nhiệm khi giải quyết khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Lãnh đạo thực hiện giải quyết khiếu nại tố cáo của doanh nghiệp đối với cán bộ có hành vi không đúng quy định, không có thái độ bao che cấp dưới |  |  |  |  |  |

*6.9-6.10. Ông/bà vui lòng đánh giá các nhận định sau có* ***thường xuyên đúng*** *không trong công tác đối thoại với DN ở Chi cục:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| **Không bao giờ thực hiện** | **Hiếm khi** | **Thỉnh thoảng** | **Trong hầu hết trường hợp** | **Luôn luôn** |
| 1. Trong các buổi đối thoại, lãnh đạo tích cực tham gia và lắng nghe, tiếp thu ý kiến đóng góp của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Lãnh đạo và Chi cục thực hiện tốt các cam kết tại các cuộc đối thoại doanh nghiệp trong phạm vi thẩm quyền của Chi cục |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **7-HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP** |

*7.1-7.4. Ông/bà vui lòng chấm điểm các chỉ tiêu dưới đây liên quan tới hỗ trợ doanh nghiệp**theo 5 mức độ như sau:*

| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Không hiệu quả/ Không tiếp cận được** | **Kém hiệu quả** | **Bình thường** | **Tương đối hiệu quả** | **Rất hiệu quả** |
| 1. Hiệu quả thực hiện các chính sách, quy định liên quan tới hỗ trợ DN (nhằm xúc tiến thương mại, hội nhập quốc tế hay trong điều kiện DN gặp khó khăn do thiên tai dịch bệnh như Covid-19). |  |  |  |  |  |
| 1. Hiệu quả của hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện *chuẩn bị, cung cấp hồ sơ hải quan* |  |  |  |  |  |
| 1. Hiệu quả của hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện công tác liên quan tới *thủ tục quản lý thuế* (bao gồm cả thủ tục hoàn thuế, miễn thuế, tham vấn trị giá,…) |  |  |  |  |  |
| 1. Hiệu quả của hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục *giám sát, kiểm tra hải quan đối với hàng hóa, phương tiện.* |  |  |  |  |  |

7.5. Ông/bà đánh giá thế nào về hoạt động hỗ trợ hải quan về tham vấn, thông tin và hỗ trợ DN ngoài hải quan như phối hợp giữa Chi cục và các đơn vị khác ngoài Chi cục (Cục QLTT, Sở Y tế, Sở KH&CN, Biên phòng…) nhằm hỗ trợ thông quan, kiểm tra hàng hóa khi thực hiện TTHQ?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không biết đến/ Không hỗ trợ | (2) Có hỗ trợ nhưng rất hạn chế | (3) Hỗ trợ nhưng không giải quyết được vấn đề | (4) Hỗ trợ được gần hết vấn đề | (5) Rất hiệu quả, giúp xử lý mọi vấn đề |

7.6. Ông/bà đánh giá thế nào về các kênh phản ánh và hoạt động hỗ trợ DN trong trường hợp DN có khiếu nại, tố cáo các vi phạm về hải quan?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không biết đến/ Không tin tưởng vào việc phản ánh, tố cáo | (2) Tiếp nhận nhưng không giải quyết | (3) Giải quyết nhưng không thỏa đáng | (4) Giải quyết được gần hết vấn đề | (5) Rất hiệu quả, giải quyết thỏa đáng hết vấn đề |

7.7. Trong năm 2021-2022, ông/bà có được mời tham gia các buổi đối thoại, tham vấn, gặp mặt hay các hình thức tương tự khác tại Chi cục không?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không được mời *(bỏ qua câu 7.8)* | (2) Hiếm khi | (3) Thỉnh thoảng | (4) Thường xuyên | (5) Luôn luôn được mời |

7.8. Nếu được mời, ông/bà đánh giá thế nào về chất lượng của các hoạt động trên ở Chi cục?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Không hiệu quả, chỉ hình thức | (2) Kém hiệu quả, vẫn nặng hình thức | (3) Bình thường | (4) Khá hiệu quả, thực chất | (5) Rất hiệu quả, thực chất |

|  |
| --- |
| **8-CHI PHÍ KHÔNG CHÍNH THỨC** |

*8.1-8.4. Ông/bà vui lòng đánh giá mức độ phổ biến của hiện tượng liên quan tới chi phí không chính thức theo 5 mức ở các lĩnh vực sau:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Mức độ** | | | | |
| **Rất phổ biến, gánh nặng cho DN**  **1** | **Khá phổ biến, áp lực cho DN**  **2** | **Trung bình, trong mức chi trả được**  **3** | **Ở mức thấp, không gây áp lực cho DN**  **4** | **Hoàn toàn không phải trả**  **5** |
| 1. Hiện tượng nhũng nhiễu, chi trả chi phí không chính thức trong Chi cục Hải quan |  |  |  |  |  |
| 1. Chi phí không chính thức khi thực hiện thủ tục *kiểm tra chi tiết hồ sơ hải quan*. |  |  |  |  |  |
| 1. Chi phí không chính thức khi thực hiện thủ tục liên quan đến *quản lý thuế* (bao gồm cả thủ tục hoàn thuế, miễn thuế, tham vấn trị giá,…) |  |  |  |  |  |
| 1. Chi phí không chính thức khi thực hiện thủ tục *giám sát hải quan, kiểm tra hải quan* (bao gồm cả kiểm tra sau thông quan, kiểm tra tại cơ sở sản xuất, kiểm tra báo cáo quyết toán, …) |  |  |  |  |  |

8.5. Ông/bà đánh giá thế nào về hiện tượng cán bộ hải quan gây khó khăn để trục lợi?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Luôn luôn xảy ra | (2) Thường xuyên | (3) Thỉnh thoảng | (4) Hiếm khi | (5) Hoàn toàn không có |

|  |
| --- |
| **C. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Xin cho biết mong muốn của doanh nghiệp đối với hình thức hỗ trợ, đồng hành của cơ quan hải quan?   |  |  |  | | --- | --- | --- | | (1) Hỗ trợ trực tiếp (gặp mặt, hội nghị, tiếp xúc,..) | (2) Qua điện thoại, E-mail, zalo, fanpage | (3) Hình thức khác |   2. Ý kiến góp ý, kiến nghị của doanh nghiệp đối với cơ quan Hải quan?  ...........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................  3. Ý kiến góp ý, kiến nghị của doanh nghiệp đối với các vấn đề khác?  ............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ |

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