|  |  |
| --- | --- |
| **CỤC HẢI QUAN TỈNH QUẢNG NINH** | **PHIẾU KHẢO SÁT** |
|  |  |
| **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) 2021** |

|  |
| --- |
| 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 2021 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 copy hoặc 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** |

*Xin ông/bà vui lòng cho biết các thông tin sau đây:*

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 |

A7. Số năm hoạt động xuất nhập khẩu?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (1) Dưới 1 năm | (2) Từ 1 tới 5 năm | (3) Trên 5 năm |

A8. Lĩnh vực ngành nghề kinh doanh CHÍNH của doanh nghiệp là gì?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) DN Logistics | (2) Đại lý hải quan | (3) Thương mại XNK | (4) Sản xuất và XNK | (4) DN khác |

A9. Doanh nghiệp của ông/bà thực hiện thủ tục hải quan bằng hình thức nào?

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

A10. Doanh nghiệp có bộ phận/nhân viên chuyên trách thực hiện thủ tục hải quan không?

|  |  |
| --- | --- |
| (1) Có | (2) Không |

A11. Doanh thu trong năm vừa qua của doanh nghiệp

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Dưới 10 tỷ | (2) 10 – 50 tỷ | (3) 50-100 tỷ | (4) 100 – 500 tỷ | (5) Trên 500 tỷ |

A12. Kim ngạch xuất nhập khẩu trong năm vừa qua của công ty so với năm trước?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Giảm đáng kể | (2) Giảm nhẹ | (3) Giữ nguyên | (4) Tăng nhẹ | (5) Tăng đáng kể |

A13. 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 |

A14. Trong năm qua, doanh nghiệp ông/bà có cảm nhận được những nỗ lực cải thiện năng lực cạnh tranh, chất lượng quản lý và điều hành của Chi cục Hải quan?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Giảm nhiều | (2) Giảm ít | (3) Bình thường | (4) Có nỗ lực | (5) Có rất nhiều nỗ lực |

A15. 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 |
| **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 doanh nghiệp, 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.*

|  |
| --- |
| **TÍNH MINH BẠCH VÀ TIẾP CẬN THÔNG TIN** |

*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** | **Đánh giá** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rất kém** | **Kém** | **Bình thường** | **Tốt** | **Rất tốt, có cải thiện nhiều** |
| 1. Mức độ công khai các thông tin, hướng dẫn về thủ tục, quy định liên quan tại Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. 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. Tính đầy đủ trong việc cung cấp thông tin từ Chi cục Hải quan khi doanh nghiệp có nhu cầu và đề nghị |  |  |  |  |  |
| 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. 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. Mức độ minh bạch trong hướng dẫn và thực hiện quy trình thực hiện *thủ tục* *hải quan, kiểm tra hải quan* tại chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ minh bạch trong hướng dẫn và thực hiện các thủ tục liên quan tới *quản lý thuế* tại Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ minh bạch trong hướng dẫn và thực hiện thủ tục *giám sát, kiểm soát* hải quan của Chi cục |  |  |  |  |  |

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

*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** | **Bình thường** | **Tốt** | **Rất tốt, có cải thiện nhiều** |
| 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. Tính linh hoạt trong áp dụng các quy định về hải quan trong phạm vi pháp luật cho phép, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Chủ động tìm biện pháp, bao gồm xin ý kiến cấp trên, nhằm tích cực xử lý đến cùng các vấn đề khó khăn, vướng mắc mà doanh nghiệp gặp phải |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| 1. Nghiêm túc và minh bạch trong xử lý các vi phạm, khiếu nại của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |

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

*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** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rất kém** | **Kém** | **Bình thường** | **Tốt** | **Rất tốt, có cải thiện nhiều** |
| 1. Hiểu biết của công chức hải quan tại Chi cục, thể hiện qua tính rõ ràng, dễ hiểu và chính xác khi hướng dẫn về quy định và thủ tục cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 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 quy trình thực hiện thủ tục |  |  |  |  |  |
| 1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị được sử dụng để thực hiện TTHQ, cung cấp dịch vụ công cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ thuận lợi, dễ dàng khi thực hiện các *thủ tục* *hải quan, kiểm tra hải quan* tại Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ thuận lợi, dễ dàng khi thực hiện các thủ tục về *quản lý thuế* tại Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ thuận lợi, dễ dàng khi thực hiện các thủ tục về *giám sát, kiểm soát* *hải quan* tại Chi cục |  |  |  |  |  |

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

*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** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rất kém** | **Kém** | **Bình thường** | **Tốt** | **Rất tốt, có cải thiện nhiều** |
| 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. Mức độ đầy đủ, cặn kẽ khi hướng dẫn về mẫu biểu TTHQ, TTHC cho DN và 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. Mức độ 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 |  |  |  |  |  |
| 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 của sự phối hợp giữa Chi cục và các đơn vị khác ngoài Chi cục để giảm thời gian thực hiện TTHQ, TTHC cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Hiệu quả sử dụng công nghệ thông tin khi thực hiện TTHQ, TTHC cho doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Thời gian thực hiện *thủ tục* *hải quan, kiểm tra hải quan* |  |  |  |  |  |
| 1. Thời gian thực hiện thủ tục liên quan tới *quản lý thuế* |  |  |  |  |  |
| 1. Thời gian thực hiện thủ tục liên quan tới *giám sát, kiểm soát* *hải quan* |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **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).*

*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** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rất kém** | **Kém** | **Bình thường** | **Tốt** | **Rất tốt, có cải thiện nhiều** |
| 1. Không có sự phân biệt đối xử giữa các doanh nghiệp trong tiếp cận thông tin |  |  |  |  |  |
| 1. Không có sự phân biệt đối xử giữa các doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hải quan, thủ tục hành chính |  |  |  |  |  |
| 1. Không có sự phân biệt 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 phân biệt đối xử 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 phân biệt đối xử trong xử lý sai phạm của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Không có sự phân biệt đối xử trong việc giải quyết các khiếu nại, vướng mắc của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Không có sự phân biệt đối xử khi Chi cục thực thi các chính sách hỗ trợ của Nhà nước về thuế, hải quan, XNK cho doanh nghiệp. |  |  |  |  |  |

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

*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**theo theo 5 mức độ như sau:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Đánh giá** | | | | |
| **Rất kém** | **Kém** | **Bình thường** | **Tốt** | **Rất tốt, có cải thiện nhiều** |
| 1. Mức độ thể hiện vai trò và tinh thần trách nhiệm của người đứng đầu |  |  |  |  |  |
| 1. 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 tìm biện pháp giải quyết vướng mắc khó khăn của DN trong phạm vi thẩm quyền |  |  |  |  |  |
| 1. Tích cực lắng nghe, tiếp thu ý kiến đóng góp của doanh nghiệp và tham gia vào các buổi đối thoại doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| 1. Chủ động báo cáo, đề xuất, tham mưu với lãnh đạo trong đơn giản hóa TTHQ, TTHC, tạo thuận lợi cho hoạt động XNK |  |  |  |  |  |
| 1. Mức độ thực hiện các cam kết tại các cuộc đối thoại doanh nghiệp trong phạm vi thẩm quyền của Chi cục |  |  |  |  |  |
| 1. Người đứng đầu chỉ đạo quyết liệt việc tuân thủ nề nếp thủ tục hành chính, kỷ luật, văn hóa công sở tại đơn vị mình |  |  |  |  |  |
| 1. 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 |  |  |  |  |  |
| 1. Không có hiện tượng lãnh đạo đùn đẩy trách nhiệm khi giải quyết khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |

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

*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** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rất kém** | **Kém** | **Bình thường** | **Tốt** | **Rất tốt, có cải thiện nhiều** |
| 1. Hiệu quả của hoạt động hỗ trợ về tham vấn, thông tin cho doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan |  |  |  |  |  |
| 1. Hiệu quả thực hiện các chính sách, quy định liên quan tới hỗ trợ DN (nhằm xúc tiến thương mại hay trong điều kiện DN gặp khó khăn do thiên tai dịch bệnh như Covid-19). |  |  |  |  |  |
| 1. Hiệu quả của 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. Hiệu quả của hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện *thủ tục* *hải quan, kiểm tra hải quan* |  |  |  |  |  |
| 1. Hiệu quả của hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện công tác liên quan tới *quản lý thuế* |  |  |  |  |  |
| 1. Hiệu quả của hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục *giám sát, kiểm soát* *hải quan* |  |  |  |  |  |

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

*Ông/bà vui lòng đánh giá mức độ phổ biến của hiện tượng liên quan tới chi phí không chính thức theo 5 mức*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Mức độ** | | | | |
| **Rất phổ biến**  **1** | **Phổ biến**  **2** | **Ít**  **3** | **Hầu như không có**  **4** | **Hoàn toàn không có**  **5** |
| 1. Hiện tượng nhũng nhiễu trong Chi cục Hải quan |  |  |  |  |  |
| 1. “Có mối quan hệ với cán bộ hải quan” giúp các doanh nghiệp thuận lợi hơn trong giải quyết thủ tục hải quan |  |  |  |  |  |
| 1. Hiện tượng cán bộ hải quan gây khó khăn để trục lợi |  |  |  |  |  |
| 1. Chi phí không chính thức khi thực hiện *thủ tục hải quan, kiểm tra hải quan* |  |  |  |  |  |
| 1. Chi phí không chính thức khi thực hiện *quản lý thuế* |  |  |  |  |  |
| 1. Chi phí không chính thức khi thực hiện *giám sát, kiểm soát hải quan* |  |  |  |  |  |

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

|  |
| --- |
| Quý doanh nghiệp vui lòng đóng góp thêm ý kiến để nâng cao năng lực cạnh tranh, năng lực quản lý và điều hành cấp cơ sở của ***Chi cục Hải quan đang được đánh giá***:  ............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ |

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