

Số: **372**/KH-HQAG

An Giang, ngày **20** tháng 02 năm 2019

KẾ HOẠCH

Triển khai công tác phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan năm 2019

Thực hiện Kế hoạch triển khai công tác phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan năm 2019 ban hành kèm theo Quyết định số 228/QĐ-TCHQ ngày 30 tháng 01 năm 2019 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan, Cục Hải quan tỉnh An Giang xây dựng Kế hoạch triển khai công tác phát triển quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp và các bên liên quan năm 2019 với những nội dung như sau:

I. Mục đích:

Tiếp tục triển khai sâu, rộng hoạt động đối tác trong toàn ngành, khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp tích cực hợp tác, chia sẻ và đồng hành cùng với cơ quan hải quan.

II. Yêu cầu:

- Chủ động, tích cực triển khai các nội dung kế hoạch phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị trên tinh thần đúng đối tượng, đúng nội dung;
- Tăng cường tổ chức các hoạt động cấp Cục, Chi cục và chủ động đến với doanh nghiệp, nắm bắt, chia sẻ và hỗ trợ doanh nghiệp tuân thủ pháp luật;
- Gắn kết hoạt động đối tác với nhiệm vụ thường xuyên của đơn vị, tham gia giải quyết các vấn đề phát sinh giữa cơ quan hải quan với doanh nghiệp;
- Phối hợp chặt chẽ với cơ quan chức năng, với các tổ chức ngành nghề trên địa bàn tổ chức có hiệu quả các hoạt động hợp tác với cộng đồng doanh nghiệp.

III. Nội dung và hoạt động triển khai:

1. Hoạt động 1: Thông tin, tuyên truyền về hoạt động đối tác

1.1 Nội dung:

- Đưa tin về các hoạt động cải cách, hoạt động nghiệp vụ, hoạt động đối tác hải quan - doanh nghiệp để cộng đồng doanh nghiệp biết, phối hợp và có cơ sở thực hiện việc hợp tác.
- Tuyên truyền lợi ích, kết quả từ hoạt động đối tác để xây dựng niềm tin của cộng đồng doanh nghiệp.

- Chủ động tham gia vào xử lý khủng hoảng truyền thông.
- Thiết lập chuyên mục đối tác hải quan – doanh nghiệp trên cổng thông tin điện tử hải quan.

1.2 Hoạt động triển khai:

- Thông tin đến cộng đồng doanh nghiệp về kế hoạch đối tác, các hoạt động đối tác do đơn vị tổ chức trên cổng thông tin điện tử hải quan của đơn vị, báo, đài địa phương.

- Tổ chức tuyên truyền trước, trong và sau các hoạt động đối tác về lợi ích đem lại cho các bên khi tham gia vào hoạt động đối tác với cơ quan hải quan để xây dựng lòng tin và khuyến khích cộng đồng doanh nghiệp tham gia.

- Phối hợp với cơ quan truyền thông, cơ quan chức năng tham gia xử lý khủng hoảng truyền thông.

- Lập chuyên mục đối tác Hải quan – Doanh nghiệp, định kỳ hàng quý biên tập bản tin đối tác trên cổng thông tin điện tử của đơn vị để thông tin, tuyên truyền đến cộng đồng doanh nghiệp.

2. Hoạt động 2: Hỗ trợ doanh nghiệp

2.1 Nội dung:

a. Hỗ trợ tạo thuận lợi thương mại:

- Tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật đến doanh nghiệp theo hướng chuyên sâu, sát với nhu cầu doanh nghiệp.

- Đổi mới hoạt động hỗ trợ, hướng dẫn cộng đồng doanh nghiệp.

- Nâng cao chất lượng các dịch vụ công theo cam kết tuyên ngôn phục vụ khách hàng.

b. Hỗ trợ nâng cao ý thức, năng lực tuân thủ pháp luật:

- Tăng cường tuyên truyền, giáo dục pháp luật đến cộng đồng doanh nghiệp.

- Tăng cường việc cung cấp thông tin, hướng dẫn và hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật về Hải quan.

2.2 Hoạt động triển khai:

a. Hỗ trợ tạo thuận lợi thương mại:

- Tuyên truyền phổ biến pháp luật đến cộng đồng doanh nghiệp thông qua các bản tin, tờ rơi, truyền thanh, nhắn tin (email/SMS) và các hình thức khác qua phương tiện thông tin đại chúng, trên cổng thông tin điện tử hải quan, các hệ thống thông tin kết nối trực tuyến với doanh nghiệp (nếu có).

- Phối hợp với các cơ quan truyền thông trong và ngoài ngành, trên địa bàn để phổ biến chính sách pháp luật, quy định mới.

- Tiếp nhận, giải đáp vướng mắc trong hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu qua các kênh giao tiếp: trực tiếp, trực tuyến,...

- Thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ doanh nghiệp, gồm:

+ Hỗ trợ tại doanh nghiệp: Lập kế hoạch, thông tin, tổ chức đến làm việc tại doanh nghiệp trọng điểm, lắng nghe, trao đổi và kịp thời giải quyết vướng mắc của doanh nghiệp.

+ Hỗ trợ tại trụ sở cơ quan hải quan: Luân phiên bố trí cán bộ có kiến thức, năng lực thường trực tiếp nhận, hướng dẫn, giải đáp, hỗ trợ doanh nghiệp.

+ Hỗ trợ từ xa: Bố trí nhân sự thường xuyên tiếp nhận và xử lý thông tin từ cộng đồng doanh nghiệp qua hòm thư điện tử hải quan, đường dây nóng.

- Tổ chức hướng dẫn, giải đáp vướng mắc cho doanh nghiệp ngay sau khi các quy định pháp luật hải quan mới có hiệu lực thi hành: lập kế hoạch, bố trí nhân lực, các Chi cục trực tiếp hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp trong quá trình làm thủ tục và giao tiếp doanh nghiệp.

- Nâng cao chất lượng công cụ tra cứu văn bản quy phạm pháp luật trên cổng thông tin điện tử hải quan của đơn vị.

- Công khai thông tin chi tiết (số điện thoại đường dây nóng, email bộ phận hỗ trợ,...) của các Phòng, Chi cục trực thuộc trên cổng thông tin điện tử hải quan của đơn vị, tại các điểm làm thủ tục hải quan để đáp ứng nhu cầu liên hệ công tác, giải đáp vướng mắc của doanh nghiệp khi cần thiết.

- Đổi mới hình thức đối thoại doanh nghiệp theo các chuyên đề, nhóm đối tượng, lĩnh vực, ngành nghề để doanh nghiệp có điều kiện chia sẻ, phản ánh thông tin, những khó khăn vướng mắc cần tháo gỡ và xây dựng sự hiểu biết, đồng thuận giữa cơ quan hải quan với doanh nghiệp.

b. Hỗ trợ nâng cao ý thức, năng lực tuân thủ pháp luật:

- Lồng ghép nội dung giáo dục pháp luật vào các hội nghị doanh nghiệp, kết hợp phổ biến, trao đổi về các giải pháp cải thiện năng lực tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp.

- Định kỳ vào tuần cuối của quý thực hiện tổng hợp, phân tích các vi phạm, vướng mắc từ các Chi cục đến Cục, kết hợp với kết quả đánh giá tuân thủ để xây dựng và triển khai các biện pháp cụ thể hỗ trợ doanh nghiệp tuân thủ pháp luật.

- Thực hiện đo lường mức độ cải thiện tuân thủ của các doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan tại địa bàn quản lý để làm cơ sở xây dựng phương án hỗ trợ doanh nghiệp.

- Nghiên cứu, đề xuất áp dụng các dịch vụ giá trị gia tăng cung cấp đến doanh nghiệp nhằm khuyến khích doanh nghiệp tuân thủ và hợp tác trao đổi thông tin.

3. Hoạt động 3: Tăng cường hoạt động tham vấn cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan

3.1 Nội dung:

- Nâng cao tính chuyên nghiệp trong tham vấn xây dựng chính sách pháp luật;
- Tăng cường tham vấn trong xây dựng văn bản hướng dẫn thực thi pháp luật, trong cải cách và minh bạch hóa hoạt động hải quan;
- Đẩy mạnh tham vấn trong việc ban hành quy định về quản lý chuyên ngành đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, quá.

3.2 Hoạt động triển khai:

- Căn cứ vào Kế hoạch cải cách hiện đại hóa hải quan để xây dựng kế hoạch tham vấn cộng đồng doanh nghiệp;
- Thông tin đến doanh nghiệp về kế hoạch tham vấn doanh nghiệp của Cục, Chi cục để doanh nghiệp biết, tham gia;
- Thông tin đầu mối tiếp nhận đề nghị tham vấn của doanh nghiệp tại Cục, Chi cục; tiếp nhận và xử lý đề nghị tham vấn của doanh nghiệp theo quy chế về tổ chức tham vấn hải quan - doanh nghiệp;
- Phân công nhiệm vụ cụ thể trong việc tổ chức tham vấn với cộng đồng doanh nghiệp, trong đó tăng cường các hoạt động tham vấn ở cấp Chi cục;
- Chủ động triển khai các giải pháp sau tham vấn thuộc thẩm quyền để xây dựng uy tín với cộng đồng doanh nghiệp, khuyến khích doanh nghiệp tích cực tham gia tham vấn với cơ quan hải quan.
- Kịp thời báo cáo Cục, Tổng cục Hải quan các giải pháp vượt thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc các đơn vị đầu mối phối hợp giải quyết.
- Hệ thống hóa và thông tin đến đối tượng tham vấn kết quả tham vấn để xây dựng niềm tin trong cộng đồng doanh nghiệp.
- Tổ chức tham vấn doanh nghiệp khi có yêu cầu tham gia góp ý đối với việc xây dựng chính sách pháp luật, xây dựng các văn bản hướng dẫn thực thi pháp luật, quy định quản lý chuyên ngành đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, quá cảnh, công tác cải cách và minh bạch hóa hoạt động hải quan.

4. Hoạt động 4: Giám sát thực thi pháp luật

4.1 Nội dung:

- Đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hải quan các cấp
- Thực hiện đánh giá chi phí tuân thủ đối với thủ tục hành chính

4.2 Hoạt động triển khai:

- Cụ thể hóa cam kết phục vụ khách hàng ở cấp Cục, Chi cục về tính chuyên nghiệp, minh bạch, hiệu quả, thời gian thực hiện thủ tục hành chính; thực hiện đánh giá chất lượng phục vụ của Cục, Chi cục qua phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của khách hàng theo cam kết thực hiện Tuyên ngôn phục vụ khách hàng ban hành kèm theo Quyết định số 952/QĐ-TCHQ ngày 03/4/2015 và công văn số 3746/TCHQ-CCHĐH ngày 26/6/2018.

- Lựa chọn một số thủ tục hành chính thực hiện tại cấp Cục, Chi cục để thí điểm đánh giá chi phí tuân thủ (theo hướng dẫn tại phụ lục của Kế hoạch số 228/QĐ -TCHQ ngày 30/01/2019).

- Thông tin, hướng dẫn doanh nghiệp tham gia góp ý, phản ánh qua phiếu đánh giá cam kết trong Tuyên ngôn phục vụ khách hàng theo công văn số 3746/TCHQ-CCHĐH ngày 28/6/2018.

5. Hoạt động 5: Hợp tác với cộng đồng doanh nghiệp

5.1 Nội dung:

- Mở rộng nhóm đối tác thường xuyên để trở thành lực lượng nòng cốt thúc đẩy hoạt động đối tác hải quan - doanh nghiệp.

- Tăng cường các hoạt động đối tác với các nhóm đối tượng trọng điểm: các doanh nghiệp kinh doanh cảng, kho, bãi, doanh nghiệp ưu tiên trên địa bàn.

- Phối hợp với các hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp uy tín tổ chức đào tạo về thương phẩm cho cán bộ, công chức hải quan; triển khai hoạt động tham vấn và hợp tác theo chuyên đề.

5.2 Hoạt động triển khai:

- củng cố và mở rộng nhóm doanh nghiệp đối tác thường xuyên trở thành lực lượng nòng cốt trong hoạt động đối tác với cơ quan hải quan.

- Trên cơ sở các doanh nghiệp là đối tác thường xuyên đã ký Bản thỏa thuận (06 doanh nghiệp đã ký trước đây) và Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh An Giang; Trong năm mỗi Chi cục ký kết Bản thỏa thuận với ít nhất 01 doanh nghiệp là đối tác thường xuyên.

- Tổ chức ít nhất 01 lần trong năm đối thoại với các doanh nghiệp, Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh An Giang.

- Phối hợp chặt chẽ với nhóm doanh nghiệp kinh doanh cảng, kho, bãi, doanh nghiệp ưu tiên trên địa bàn để triển khai tốt Hệ thống quản lý hàng hóa tự động, các quy định pháp luật mới liên quan.

- Lựa chọn các doanh nghiệp là đối tác thường xuyên tích hợp tác và có nhiều đóng góp với cơ quan hải quan để biểu dương, khen thưởng và đề xuất ký thỏa thuận hợp tác với các doanh nghiệp này để duy trì và thúc đẩy quan hệ hợp tác giữa hai bên.

6. Hoạt động 6: Đào tạo kiến thức, kỹ năng phát triển quan hệ đối tác

6.1 Nội dung:

- Đào tạo kiến thức, kỹ năng về phát triển quan hệ đối tác cho cán bộ, công chức hải quan.

- Đào tạo kiến thức, kỹ năng về phát triển quan hệ đối tác cho cộng đồng doanh nghiệp và các bên liên quan.

6.2 Hoạt động triển khai:

- Cử cán bộ, công chức hải quan tham dự các lớp đào tạo kiến thức, kỹ năng về phát triển quan hệ đối tác do Tổng cục Hải quan mở.

- Giới thiệu, đề nghị doanh nghiệp và các bên liên quan tham gia các đợt đào tạo kiến thức, kỹ năng về phát triển quan hệ đối tác do Tổng cục Hải quan mở.

IV. Tổ chức thực hiện:

1. Phòng Nghiệp vụ: có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, hỗ trợ, tổng hợp tình hình triển khai hoạt động quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục để báo cáo Tổng cục Hải quan định kỳ 6 tháng/lần trước các ngày 15/6/2019 và 15/12/2019.

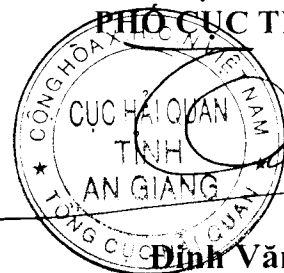
2. Các Phòng Tham mưu thuộc Cục: Tổ chức triển khai và phối hợp phòng Nghiệp vụ triển khai các hoạt động theo nội dung của Kế hoạch này.

3. Các Chi cục Hải quan: Tổ chức triển khai các hoạt động theo nội dung tại Kế hoạch này; cụ thể hóa công việc trong Kế hoạch tại đơn vị mình; phân công công chức thường xuyên theo dõi, quản lý, triển khai thực hiện có hiệu quả các hoạt động hợp tác với đối tác; Lập danh sách doanh nghiệp đối tác mới ký Bản thỏa thuận, tổng kết đánh giá tình hình thực hiện 6 tháng một lần, báo cáo kết quả thực hiện trước các ngày 30/5/2019 và 30/11/2019 gửi về Cục Hải quan An Giang (qua phòng Nghiệp vụ) để tổng hợp. *lu*

Nơi nhận:

- Ban CCHĐH-TCHQ (thay báo cáo);
- LĐ Cục (để chỉ đạo);
- Các đơn vị thuộc và trực thuộc (để thực hiện);
- Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh AG (để p/h);
- Lưu: VT, NV. *lu*

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



Đinh Văn Tươi