



USAID
TỪ NHÂN DÂN MỸ



Báo cáo đánh giá

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP
VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
QUA CƠ CHẾ MỘT CỬA QUỐC GIA

www.vnsw.gov.vn

Hà Nội, Tháng 5/ 2020

NHÓM NGHIÊN CỨU

Đậu Anh Tuấn
Phạm Ngọc Thạch
Ngô Vĩnh Bạch Dương
Trương Đức Trọng
Lê Thanh Hà
Phan Tuấn Ngọc



BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA CƠ CHẾ MỘT CỬA QUỐC GIA

www.vns.w.gov.vn

Hà Nội, Tháng 5/2020



LỜI CẢM ƠN

Báo cáo đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp và thời gian thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia là kết quả hợp tác giữa Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Tổng cục Hải quan (Bộ Tài chính) và Dự án Tạo thuận lợi Thương mại của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ nhằm thúc đẩy, nâng cao hiệu quả của Cổng thông tin một cửa quốc gia và tạo thuận lợi thương mại cho doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính xuất, nhập khẩu.

Báo cáo này được xây dựng và phát triển dưới sự chỉ đạo trực tiếp của TS. Vũ Tiến Lộc, Chủ tịch Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Phó Chủ tịch Hội đồng tư vấn cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ; Ông Nguyễn Văn Cẩn, Tổng cục trưởng và Ông Hoàng Việt Cường, Phó Tổng cục trưởng, Tổng cục Hải quan, Bộ Tài chính; với sự đóng góp rất quan trọng của Ông Claudio Dordi, Giám đốc Dự án Tạo thuận lợi Thương mại của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID-Trade Facilitation Program). Ông Alistair Gall, chuyên gia cao cấp về Tạo thuận lợi Thương mại và Bà Lê Thu Hiền, chuyên gia về kinh tế tư nhân của Dự án USAID-Trade Facilitation Program đã đóng góp những nhận xét và bình luận giá trị cho báo cáo, đồng thời hỗ trợ quản lý hoạt động này.

Báo cáo này có sự phối hợp chặt chẽ và tích cực về mặt chuyên môn của các chuyên gia tới từ Tổng cục Hải quan, bao gồm: Ông Kim Long Biên (Vụ trưởng, Phó Trưởng ban Ban Cải cách và Hiện đại hóa), Bà Nguyễn Thị Hồng Tuyết, Ông Trần Văn Tráng, Bà Phạm Thúy Quỳnh, Bà Nguyễn Thị Huyền, Ông Hà Văn Dương, Bà Hoàng Thu Huyền (Ban Cải cách và Hiện đại hóa) và nhiều chuyên gia khác của Tổng cục Hải quan.

Cuối cùng và quan trọng nhất, chúng tôi xin trân trọng cảm ơn các doanh nghiệp xuất nhập khẩu đã dành thời gian quý báu tham gia cuộc khảo sát. Những thông tin, phản ánh của mỗi doanh nghiệp thông qua việc trả lời phiếu khảo sát là thông tin rất giá trị để chúng tôi có thể tổng hợp, phản ánh tới các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền nhằm điều chỉnh, sửa đổi các vấn đề còn bất cập, từ đó nâng cao hiệu quả thực thi, góp phần mang lại lợi ích thiết thực cho sự phát triển của cộng đồng doanh nghiệp.



Báo cáo đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp và thời gian thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Tổng cục Hải quan (Bộ Tài chính) và Dự án Tạo thuận lợi Thương mại của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ phối hợp thực hiện. Mọi phân tích và nhận định trong báo cáo này là của nhóm nghiên cứu, không nhất thiết đại diện cho quan điểm của các tổ chức hay cá nhân mà chúng tôi có nêu tên.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
Cổng MCQG	Cổng thông tin một cửa quốc gia
Cơ chế MCQG	Cơ chế một cửa quốc gia
TCHQ	Tổng cục Hải quan
TTHC	Thủ tục hành chính
UN/CEFACT	Tổ chức Liên hiệp quốc về Thương mại điện tử
USAID	Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ
USAID-Trade Facilitation Program	Dự án Tạo thuận lợi Thương mại do USAID tài trợ
Ủy ban 1899	Ủy ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế một cửa quốc gia và tạo thuận lợi thương mại
VCCI	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam
XNK	Xuất nhập khẩu

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN		3
TỪ VIẾT TẮT		4
MỤC LỤC		5
DANH MỤC HÌNH, HỘP VÀ BẢNG		6
<hr/>		
TÓM TẮT		8
<hr/>		
GIỚI THIỆU	Bối cảnh	18
	Mục tiêu	21
	Phương pháp tiến hành	22
	Đặc điểm của doanh nghiệp phản hồi khảo sát	28
<hr/>		
CHỨC NĂNG VÀ SỰ VẬN HÀNH CỦA CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA	Các chức năng của Cổng thông tin một cửa quốc gia	37
	Đánh giá một số yếu tố kỹ thuật trong vận hành Cổng thông tin một cửa quốc gia	42
<hr/>		
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA	Tình hình triển khai các thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia	49
	Mức độ thuận lợi khi thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng thông tin một cửa quốc gia	51
	Thay đổi đến từ thực hiện thủ tục hành chính qua Cổng thông tin một cửa quốc gia	55
<hr/>		
TRIỂN KHAI THANH TOÁN ĐIỆN TỬ TRÊN CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA	Các phương thức thanh toán chủ yếu của doanh nghiệp	73
	Mức độ sẵn sàng sử dụng thanh toán điện tử	77
<hr/>		
MỘT SỐ ĐỀ XUẤT	Đề xuất cải thiện chức năng và sự vận hành của Cổng thông tin một cửa quốc gia	85
	Đề xuất về tạo thuận lợi khi thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng thông tin một cửa quốc gia	92
<hr/>		
PHỤ LỤC	Phụ lục 1	Tình hình triển khai các thủ tục hành chính trên Cơ chế một cửa quốc gia giai đoạn 2016 – 2020
	Phụ lục 2	Một số thống kê về thời gian thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia
<hr/>		
TÀI LIỆU THAM KHẢO		96

DANH MỤC HÌNH, HỘP VÀ BẢNG

DANH MỤC HÌNH

<i>Hình 1.1.</i> Các bên tham gia vào Cơ chế MCQG của Việt Nam	23
<i>Hình 1.2.</i> Số năm hoạt động của các doanh nghiệp trả lời khảo sát	28
<i>Hình 1.3.</i> Cục Hải quan nơi doanh nghiệp thực hiện thủ tục	29
<i>Hình 1.4.</i> Đặc điểm về thành phần kinh tế	30
<i>Hình 1.5.</i> Đặc điểm quy mô của doanh nghiệp	30
<i>Hình 1.6.</i> Ngành nghề kinh doanh và quy mô xuất nhập khẩu của doanh nghiệp	31
<i>Hình 1.7.</i> Số năm sử dụng Cổng MCQG	32
<i>Hình 1.8.</i> Hình thức thực hiện TTHC trên Cổng MCQG	32
<i>Hình 1.9.</i> Hình thức thực hiện TTHC trên Cổng MCQG phân theo thành phần kinh tế của doanh nghiệp	33
<i>Hình 2.1.</i> Mức độ thuận tiện khi thực hiện nhóm chức năng tạo tài khoản và đăng nhập	38
<i>Hình 2.2.</i> Mức độ thuận tiện khi thực hiện nhóm chức năng quản lý hồ sơ	39
<i>Hình 2.3.</i> Mức độ thuận tiện khi thực hiện các nhóm chức năng còn lại	40
<i>Hình 2.4.</i> So sánh mức độ thuận lợi chung giữa các nhóm chức năng	41
<i>Hình 2.5.</i> Đánh giá mức độ hài lòng với một số khía cạnh kỹ thuật trên Cổng MCQG	43
<i>Hình 2.6.</i> Tỷ lệ doanh nghiệp không hài lòng với một số khía cạnh kỹ thuật, phân theo số năm kinh nghiệm sử dụng Cổng MCQG	44
<i>Hình 2.7.</i> Tỷ lệ doanh nghiệp không hài lòng với một số khía cạnh kỹ thuật, phân theo phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng MCQG	45
<i>Hình 3.1.</i> Tiến độ tích hợp thủ tục hành chính lên Cơ chế Cổng MCQG của các Bộ ngành	50
<i>Hình 3.2.</i> Thực hiện thủ tục hành chính qua Cổng MCQG	52
<i>Hình 3.3.</i> So sánh số ngày làm việc của doanh nghiệp khi thực hiện từng thủ tục hành chính qua phương thức truyền thống và qua Cổng MCQG	56
<i>Hình 3.4.</i> Đánh giá chung về mức độ tốn kém thời gian của các công đoạn thực hiện TTHC	58
<i>Hình 3.5.</i> Đánh giá mức độ tốn kém về thời gian của các giai đoạn thực hiện TTHC cụ thể	59
<i>Hình 3.6.</i> Đánh giá chung về mức độ tốn kém chi phí khi thực hiện các TTHC	60
<i>Hình 3.7.</i> Đánh giá chung về mức độ tốn kém về chi phí của các khâu khi thực hiện TTHC	61
<i>Hình 3.8.</i> Đánh giá mức độ tốn kém về chi phí của các khâu chính khi thực hiện TTHC	62
<i>Hình 3.9.</i> Một số thay đổi khác nhờ thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế MCQG so với phương thức nộp hồ sơ truyền thống	64
<i>Hình 3.10.</i> Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Cơ chế MCQG đem lại thay đổi tích cực hơn so với phương thức nộp hồ sơ truyền thống, ở một số khía cạnh cụ thể	65
<i>Hình 3.11.</i> Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Cơ chế MCQG đem lại thay đổi tích cực hơn so với phương thức nộp hồ sơ truyền thống, ở một số khía cạnh cụ thể (tiếp)	66

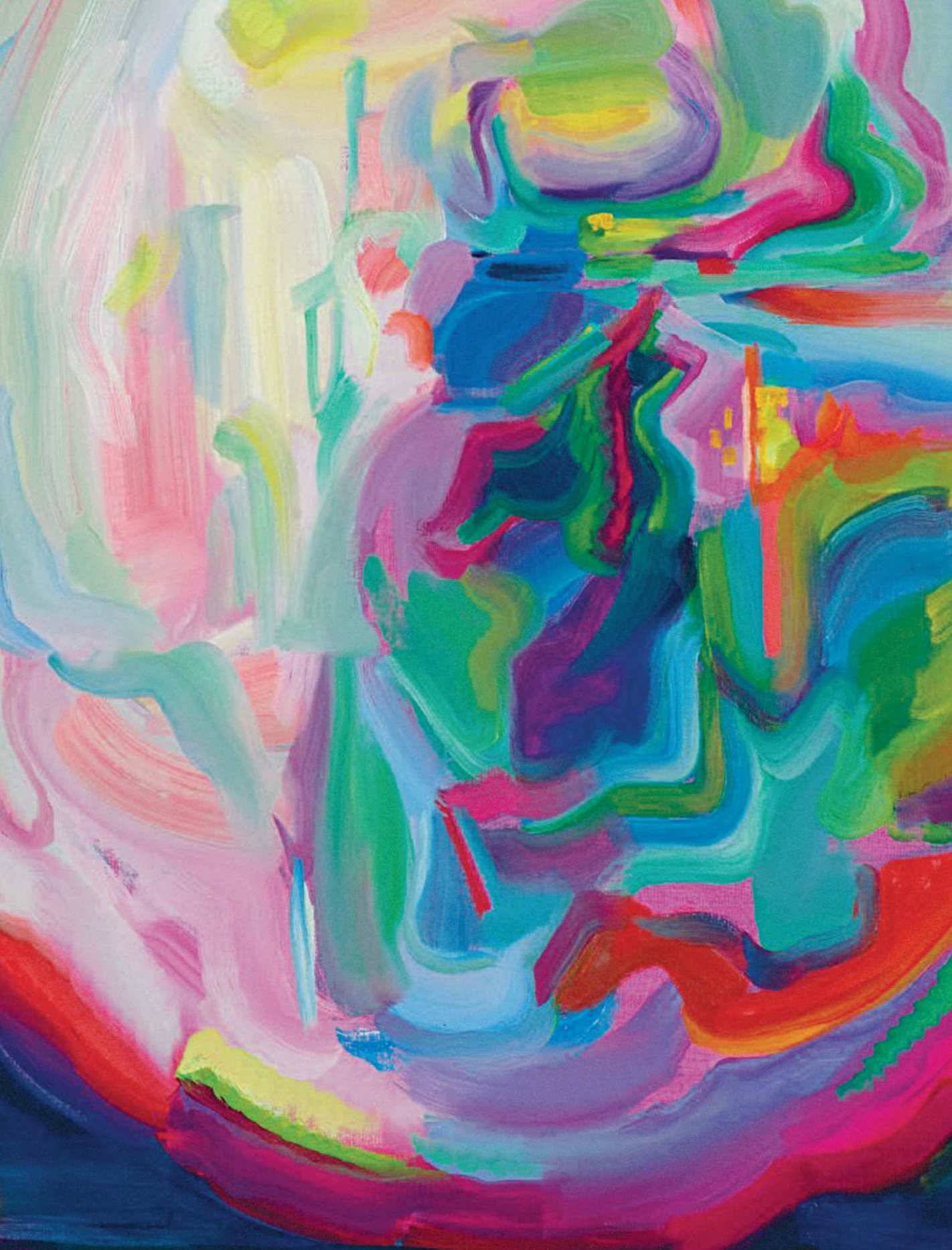
<i>Hình 4.1.</i> Các phương thức thanh toán của doanh nghiệp trong giao dịch	74
<i>Hình 4.2.</i> Mức độ thường xuyên sử dụng thanh toán điện tử của doanh nghiệp trong giao dịch kinh doanh	75
<i>Hình 4.3.</i> Mức độ sẵn sàng tham gia thanh toán điện tử của doanh nghiệp	77
<i>Hình 4.4.</i> Lý do doanh nghiệp chưa sẵn sàng sử dụng thanh toán điện tử	78
<i>Hình 4.5.</i> Thời điểm doanh nghiệp mong muốn thanh toán điện tử được triển khai	79
<i>Hình 4.6.</i> Cơ quan nên áp dụng thanh toán điện tử	80

DANH MỤC BẢNG

<i>Bảng 1.1.</i> Một số mốc sự kiện quan trọng về Cơ chế một cửa quốc gia của Việt Nam	19
<i>Bảng 1.2.</i> Danh sách các thủ tục hành chính trong phạm vi nội dung khảo sát	25
<i>Bảng 1.3.</i> Thống kê số doanh nghiệp phản hồi	27
<i>Bảng 2.1.</i> Các chức năng cung cấp bởi Cổng thông tin một cửa quốc gia	37
<i>Bảng 3.1.</i> So sánh số ngày thực hiện thủ tục qua Cơ chế một cửa quốc gia và thời hạn theo quy định	57

DANH MỤC HỘP

<i>Hộp 3.1.</i> Phối hợp liên ngành trong giải quyết TTHC trên Cổng MCQG – Kinh nghiệm của Hàn Quốc	68
<i>Hộp 5.1.</i> Thực tiễn tốt: Hợp tác công tư trong xây dựng Nền tảng hệ thống thương mại của Singapore	87





TÓM TẮT

Công nghệ thông tin đang được ứng dụng ngày một phổ biến trong giải quyết thủ tục hành chính ở Việt Nam, đặc biệt là các thủ tục về thương mại và vận tải quốc tế. Việc xây dựng và vận hành Cơ chế MCQG có thể xem là một ví dụ điển hình. Đây là hạ tầng cho phép các bên liên quan đến thương mại và vận tải đệ trình hoặc tiếp nhận các thông tin cũng như tài liệu chuẩn hóa qua một điểm duy nhất khi thực hiện thủ tục hành chính. Kể từ khi chính thức vận hành vào tháng 11/2014 cho tới thời điểm tháng 01/2020, Cơ chế MCQG của Việt Nam đã tích hợp 188 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý của 13 Bộ ngành. Cũng trong khoảng thời gian này, 2,8 triệu hồ sơ thủ tục hành chính của khoảng trên 35.000 doanh nghiệp đã được giải quyết thông qua Cổng MCQG – thành phần chính trong Cơ chế MCQG hiện tại.

Nhằm thực hiện chỉ đạo của Ủy ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế MCQG và tạo thuận lợi thương mại (Ủy ban 1899), Tổng cục Hải quan và Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam đã tiến hành “Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia.” Khảo sát nhận được sự đóng góp nguồn lực rất quan trọng từ Dự án Tạo thuận lợi Thương mại của Cơ quan Phát triển quốc tế Hoa Kỳ. Khảo sát này thu thập ý kiến đánh giá của doanh nghiệp về thực trạng giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng MCQG. Kết quả thu được sẽ góp phần thúc đẩy các hành động cải cách thực chất và hiệu quả hơn từ các Bộ ngành có thủ tục hành chính trên Cơ chế MCQG.

Trong khuôn khổ cuộc khảo sát, 12 thủ tục hành chính có tần suất thực hiện nhiều nhất trên Cổng MCQG thuộc phạm vi quản lý Nhà nước của 5 Bộ ngành đã được lựa chọn để đánh giá. Đó là các thủ tục hành chính thuộc Bộ Công Thương, Bộ Giao thông Vận tải, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Khoa học và Công nghệ và Bộ Y tế. Hoạt động thu thập dữ liệu bắt đầu tiến hành từ cuối tháng 11/2019 đến giữa tháng 01/2020 và nhận được 3.085 phản hồi hợp lệ từ các doanh nghiệp, trong đó gồm 70% doanh nghiệp dân doanh trong nước, 28% doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài và khoảng 2% doanh nghiệp Nhà nước. Doanh nghiệp quy mô nhỏ dưới 50 lao động hoặc quy mô vốn thấp hơn 20 tỷ đồng chiếm 60% mẫu phản hồi. Cũng trong mẫu trả lời khảo sát, kinh doanh xuất nhập khẩu là lĩnh vực hoạt động chính của trên 80% doanh nghiệp bên cạnh các hoạt động ít phổ biến hơn là dịch vụ logistics hoặc đại lý hải quan. Khoảng 53% doanh nghiệp đã có trên 2 năm kinh nghiệm thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng MCQG. Việc thực hiện thủ tục hành chính chủ yếu là “tự thực hiện” – hình thức được khoảng 2/3 doanh nghiệp lựa chọn thay vì ủy quyền cho bên thứ ba.

Trong Báo cáo này, Phần 2 “*Chức năng và sự vận hành của Cổng thông tin một cửa quốc gia*” cung cấp những đánh giá của doanh nghiệp về những chức năng căn bản của Cổng MCQG như tạo tài khoản/đăng nhập, quản lý hồ sơ, xem và in hồ sơ, xem và in giấy phép/chứng nhận, và các tiện ích hỗ trợ. Phần này cũng trình bày ý kiến doanh nghiệp về một số yếu tố kỹ thuật của Cổng MCQG như sự hoạt động ổn định, tốc độ xử lý các tác vụ, giao diện trình bày, hay mức độ cập nhật thường xuyên thông tin.

Kết quả phân tích chỉ ra đa số các chức năng cơ bản trên Cổng MCQG hiện hoạt động tốt. Những nhóm tính năng cơ bản như “tạo tài khoản và đăng nhập”, “xem và in hồ sơ”, “quản lý hồ sơ”, và “xem và in giấy phép/chứng nhận” khá dễ thực hiện với đại đa số doanh nghiệp đã trải nghiệm. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá các chức năng này dễ/tương đối dễ thực hiện lần lượt là 95%, 93%, 93% và 89%. Đối với các chức năng, tiện ích khác, khoảng 19% doanh nghiệp vẫn gặp những khó khăn nhất định. Nếu xem xét đánh giá với từng chức năng cụ thể trong các nhóm kể trên, doanh nghiệp gặp trở ngại nhiều nhất khi sử dụng tính năng “hỏi đáp vướng mắc khi sử dụng hệ thống” (35%), “rút/hủy hồ sơ” (26%), “tra cứu danh mục thông tin” (18%), và “chỉnh sửa hồ sơ” (17%).

Cổng MCQG cần những nâng cấp về hạ tầng kỹ thuật. Dù doanh nghiệp trong khảo sát hài lòng với hầu hết các khía cạnh kỹ thuật của Cổng MCQG, một số yếu tố kỹ thuật cần có sự cải thiện. Khoảng 27% doanh nghiệp chưa hài lòng với tình trạng hoạt động thiếu ổn định của Cổng do còn gặp những lỗi kết nối. Khoảng 20% doanh nghiệp cảm thấy tốc độ xử lý các tác vụ trên Cổng còn chậm chạp. Các vấn đề khác như hướng dẫn thủ tục hành chính chưa rõ ràng, số lượng thủ tục hành chính tích hợp còn ít, giao diện trình bày thông tin chưa khoa học hay mức độ cập nhật thông tin chưa thường xuyên cũng được nhắc tới nhưng với tỷ lệ doanh nghiệp không hài lòng thấp hơn (dao động trong khoảng từ 9% đến 13%). Trải nghiệm về các vấn đề kỹ thuật này nhìn chung không khác biệt đáng kể giữa các nhóm doanh nghiệp ngay cả với các doanh nghiệp đã làm thủ tục qua Cổng MCQG được nhiều năm.

Phần 3 “Thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng thông tin một cửa quốc gia” đi sâu vào những trải nghiệm của doanh nghiệp với các thủ tục hành chính cụ thể trong số 12 thủ tục được khảo sát. Cùng với việc tìm hiểu mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục, là các phân tích về thời gian, chi phí và nhân sự mà doanh nghiệp dành ra khi tiến hành thủ tục hành chính qua Cơ chế MCQG và đánh giá những thay đổi so với phương thức thực hiện truyền thống trước khi có Cơ chế MCQG. Các phân tích khác trong phần này cũng giúp nhìn nhận những khâu quy trình trong mỗi thủ tục hành chính cụ thể để xác định khâu nào gây tốn kém chi phí và thời gian nhất cho người sử dụng. Những thông tin định tính sẽ được sử dụng để lý giải cho các hiện tượng quan sát được trong điều tra.

Trong số các thủ tục được khảo sát, thủ tục thuộc Bộ Công Thương, và Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn dễ thực hiện hơn so với các thủ tục thuộc 3 Bộ còn lại (Bộ Y tế, Bộ Giao thông Vận tải và Bộ Khoa học và Công nghệ). Hai thủ tục phổ biến nhất với doanh nghiệp (về số lần một doanh nghiệp thực hiện thủ tục trong năm và tổng số doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục) là “cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O” và “cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa.” Đây cũng là 2 thủ tục dễ tiến hành nhất với chỉ khoảng 15% doanh nghiệp cho biết gặp phải khó khăn. Tỷ lệ này thấp hơn đáng kể so với giá trị tương ứng khi đánh giá thủ tục “cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” (34%) và “cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu” (29%). Nếu lấy ngưỡng 25% doanh nghiệp gặp khó khăn làm giá trị tham chiếu, 2 thủ tục thuộc Bộ Giao thông Vận tải gồm “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu” và “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng” đều có 28% doanh nghiệp thực hiện những thủ tục này cho biết còn gặp khó khăn. Tương tự, 26% doanh nghiệp gặp trở ngại với thủ tục “kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu.”

Nguyên nhân của những vướng mắc chủ yếu đến từ ba lý do. Thứ nhất, hệ thống xử lý thủ tục của Bộ quản lý chuyên ngành chưa “điện tử” hoàn toàn. Điều này xảy ra khi tồn tại song song việc doanh nghiệp vừa làm thủ tục trên Cổng MCQG, vừa phải nộp hồ sơ giấy tại Bộ ngành quản lý. Thứ hai, tình trạng xử lý hồ sơ không được thông báo rõ ràng. Ví dụ điển hình là việc doanh nghiệp bị trả hồ sơ lại mà không có những giải thích rõ ràng và không được tổng hợp một lần tất cả những lỗi trong hồ sơ cùng một lần. Hệ quả là doanh nghiệp phải rút và chỉnh sửa hồ sơ nhiều lần mới được chấp thuận. Cuối cùng, quá trình xử lý hồ sơ ở các Bộ ngành bị chậm trễ, nhiều lúc không xuất phát từ những lý do hợp lý khiến doanh nghiệp chịu tổn thất về thời gian và chi phí.

Nhìn nhận một cách tổng thể, việc triển khai Cơ chế MCQG đem lại những thay đổi tích cực về thời gian thực hiện thủ tục hành chính, tuy nhiên sự thay đổi này không đồng đều giữa các thủ tục và các Bộ ngành. Có 10 trong số 12 thủ tục hành chính ghi nhận thời gian doanh nghiệp phải dành ra cho thực hiện thủ tục đã giảm đi. Số ngày tiết kiệm được so với phương thức truyền thống dao động trong khoảng từ 1-3 ngày và số ngày giải quyết thủ tục nhìn chung đều nằm trong khoảng thời hạn theo quy định của các văn bản pháp luật. Trái với xu hướng chung, có tỷ lệ đáng kể doanh nghiệp không nhận thấy thay đổi tích cực về thời gian đối với 2 thủ tục “cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” và “cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu” thuộc Bộ Y tế. Số ngày trung vị doanh nghiệp phải bỏ ra khi xin “cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” vẫn đến 30 ngày. Trong khi đó, thủ tục “cấp số tiếp nhận công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu” còn khiến doanh nghiệp mất trung bình thêm 1 ngày so với hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ Y tế như trước đây. Trên một nửa số doanh nghiệp trong khảo sát không được giải quyết xong 2 thủ tục trên đúng với thời hạn quy định trong các văn bản pháp luật hướng dẫn.

Bên cạnh đó, khi xem xét yếu tố thời gian ở từng giai đoạn khi làm thủ tục hành chính, kết quả cho thấy xu hướng tốn kém thời gian (theo thứ tự tăng dần) lần lượt là: (i) khai báo thông tin hồ sơ, (ii) đánh giá sự phù hợp (tư nhân cung cấp), (iii) đánh giá sự phù hợp (Nhà nước cung cấp), và (iv) tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Điều này củng cố quan điểm rằng cần tập trung thúc đẩy các cải cách về quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin và hồ sơ của các Bộ quản lý chuyên ngành.

Việc triển khai Cơ chế MCQG cũng giúp tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp ở hầu hết thủ tục so với hình thức làm thủ tục truyền thống trước đây. 8 thủ tục hành chính ghi nhận chi phí giảm đi trên một nửa so với trước kia, cao nhất là thủ tục “cấp giấy xác nhận khai báo hóa chất” (giảm 93% chi phí), “đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu” (giảm 82%) hay “cấp giấy phép xuất/nhập khẩu tiền chất công nghiệp” (giảm 73%). Trong khi đó, “cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” là thủ tục hành chính duy nhất đi ngược lại xu hướng chung khi chi phí trung bình lại tăng 19% so với chi phí tiến hành theo phương thức truyền thống. Kết quả này nhất quán với phân tích về thời gian và mức độ hài lòng chung của doanh nghiệp với các thủ tục thuộc Bộ Y tế.

Cũng tương tự như xem xét các giai đoạn trong đánh giá thời gian, các phân tích về chi phí cũng chỉ ra giai đoạn “khai báo thông tin hồ sơ” ít tốn kém chi phí nhất với doanh nghiệp. Trong khi đó, ba giai đoạn còn lại gồm “tiếp nhận và giải quyết hồ sơ”, “đánh giá sự phù hợp (Nhà nước cung cấp)”, và “đánh giá sự phù hợp (tư nhân cung cấp)” có mức độ tốn kém chi phí không chênh lệch đáng kể dù đánh giá sự phù hợp do tư nhân thường có chi phí thấp hơn.

Xem xét sự thay đổi ở các yếu tố khác, việc chuyển từ phương thức giải quyết truyền thống sang giải quyết qua Cơ chế MCQG đem lại sự cải thiện ở 3 nội dung: "cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết thủ tục," giảm số giấy tờ phải nộp," và "sự rõ ràng của biểu mẫu tờ khai". Trong khi đó, các bên liên quan cần nỗ lực hơn để tạo ra sự thay đổi tích cực về hiệu quả giải đáp thắc mắc, chi phí trong quy định (lệ phí) và chi phí ngoài quy định bởi 3 khía cạnh này chỉ cho thấy sự cải thiện ở mức độ khá khiêm tốn trong quá trình chuyển đổi.

Nhìn nhận tổng quát, các phân tích trong Phần 2 và Phần 3 của Báo cáo chỉ ra những thay đổi tích cực mà Cơ chế MCQG đem lại cho doanh nghiệp nói chung. Việc thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế MCQG giúp giảm thời gian và chi phí chuẩn bị hồ sơ, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các thủ tục thương mại và vận tải quốc tế.

Phần 4 "*Triển khai thanh toán điện tử trên Cổng thông tin một cửa quốc gia*" đánh giá thực trạng sử dụng thanh toán điện tử trong các dịch vụ hành chính công và nhu cầu sử dụng thanh toán điện tử của doanh nghiệp. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng việc triển khai sớm thanh toán điện tử trên Cổng MCQG là cần thiết. Thực tế cho thấy doanh nghiệp sử dụng thanh toán điện tử trong giao dịch kinh doanh ngày một phổ biến (85% doanh nghiệp) nhưng hiện tại họ vẫn dùng tiền mặt khá nhiều trong các giao dịch hành chính với cơ quan Nhà nước. Trong khi đó, 86,5% doanh nghiệp cho biết họ "chắc chắn sẽ tham gia ngay" hoặc "có thể sẽ tham gia ngay" nếu Cổng MCQG triển khai thanh toán điện tử. Số đông doanh nghiệp lựa chọn 2020 là thời điểm triển khai phù hợp (với 71,4% ý kiến). 19% doanh nghiệp nghĩ 2021 là thời điểm thích hợp, và chỉ 9,6% doanh nghiệp lựa chọn thời điểm sau năm 2021. Thời điểm mong muốn triển khai thanh toán điện tử khá thống nhất giữa các nhóm doanh nghiệp phân theo quy mô. Tỷ lệ doanh nghiệp mong muốn cơ quan Hải quan dùng thanh toán điện tử là 85%, cao hơn đáng kể so với các cơ quan khác là cảng vụ (60%), doanh nghiệp kinh doanh cảng (54%), hay cơ quan y tế (52%).

Phần 5 "*Một số đề xuất*" đưa ra những phương hướng hành động cho các cơ quan chức năng nhằm cải thiện sự hiệu quả của Cổng MCQG nói riêng và Cơ chế MCQG nói chung.

Đối với các chức năng được cung cấp trên Cổng MCQG, Tổng cục Hải quan cần thúc đẩy việc triển khai thanh toán điện tử, khắc phục các khó khăn của doanh nghiệp khi sử dụng chữ ký số, và nâng cấp các chức năng giải đáp vướng mắc cho doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính. Cổng MCQG cũng cần bổ sung thêm các dịch vụ giá trị gia tăng như tìm kiếm đối tác, liên kết ngành hàng và các dịch vụ logistics để hỗ trợ cho các bên tham gia trong chuỗi giá trị hàng hóa dịch vụ.

Đối với các yếu tố kỹ thuật của Cổng MCQG, Tổng cục Hải quan cần phối hợp với các Bộ ngành thúc đẩy việc xây dựng hệ thống công nghệ thông tin tập trung thay vì hệ thống phân tán trong hiện tại. Đơn vị vận hành Cổng cần nâng cấp kỹ thuật và bảo trì thường xuyên để Cổng MCQG hoạt động ổn định, tăng tốc độ xử lý các tác vụ giải quyết các trục trặc thường phát sinh như không thể đăng nhập, không in được hồ sơ/chứng nhận hay không thể tải lên tập tin.

Các Bộ ngành cần tiếp tục thực hiện các giải pháp tạo thuận lợi khi thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng MCQG. Các Bộ ngành liên quan, đặc biệt là Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Bộ Y tế, Bộ Quốc phòng và Bộ Công Thương cần khẩn trương phối hợp với Tổng cục Hải quan để hoàn thành kế hoạch triển khai các thủ tục hành chính năm 2019 và 2020 theo Quyết định số 1254/QĐ-TTg và các Thông báo của Ủy ban 1899. Bên cạnh đó, việc đẩy mạnh cải cách hành chính, giảm chi phí tuân thủ của doanh nghiệp cần tiếp tục được xem là trọng tâm. Một số hoạt động cần ưu tiên gồm minh bạch thông tin, thống nhất các biểu mẫu và rà soát quy trình thực hiện thủ tục để giảm thời gian và chi phí. Các Bộ ngành cũng cần thiết lập cơ chế và đẩy nhanh việc chia sẻ dữ liệu. Đồng thời, việc phối hợp đánh giá quy trình thủ tục hành chính cần tiến hành thường xuyên để đơn giản hóa số bước quy trình, số giấy tờ phải nộp cho doanh nghiệp.



01

GIỚI THIỆU

Bối cảnh	18
Mục tiêu	21
Phương pháp tiến hành	22
Đặc điểm của doanh nghiệp phản hồi khảo sát	28



BỐI CẢNH

Từ đầu những năm 2000 cho tới nay, Chính phủ Việt Nam đã đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin khi giải quyết TTHC nhằm phục vụ tốt hơn người dân và doanh nghiệp đồng thời nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan Nhà nước. Đối với lĩnh vực xuất nhập khẩu, Chính phủ đã đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC và một trong những thay đổi quan trọng nhất là xây dựng và vận hành Cơ chế MCQG. Sự ra đời của Cơ chế MCQG nằm trong một xu hướng tất yếu của quá trình hội nhập quốc tế mà ở đó doanh nghiệp cần được tạo thuận lợi khi giao thương qua biên giới và các cơ quan quản lý Nhà nước cần tăng cường kết nối về hải quan với các quốc gia và vùng lãnh thổ trong khu vực.

Cơ chế MCQG của Việt Nam chính thức vận hành từ tháng 11/2014, trên cơ sở quá trình chuẩn bị kỹ lưỡng của Chính phủ, Bộ Tài chính và cụ thể là của đơn vị đầu mối là Tổng cục Hải quan. Theo định nghĩa chính thức tại Luật Hải quan năm 2014, “Cơ chế MCQG là hình thức cho phép người khai hải quan gửi thông tin, chứng từ điện tử để thực hiện thủ tục hải quan và thủ tục của cơ quan quản lý Nhà nước liên quan đến hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu thông qua một hệ thống thông tin tích hợp. Cơ quan quản lý Nhà nước quyết định cho phép hàng hóa được xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh; cơ quan hải quan quyết định thông quan, giải phóng hàng hóa trên hệ thống thông tin tích hợp¹.” Sau một thời gian triển khai Cơ chế MCQG thông qua việc vận hành Cổng MCQG, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định 1254/QĐ-TTg² ngày 26 tháng 09 năm 2018 trong đó đặt ra mục tiêu “tất cả các thủ tục hành chính liên quan đến quản lý Nhà nước đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh; người và phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh được thực hiện thông qua Cơ chế MCQG dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến cấp độ 4³.” Đồng thời, toàn bộ các cơ quan Chính phủ liên quan đến các thủ tục này cần phải kết nối và chia sẻ thông tin quản lý Nhà nước thông qua Cổng MCQG. Những mốc quan trọng thể hiện tại *Bảng 1.1* dưới đây.

1 Khoản 3 Điều 4 Luật Hải quan năm 2014.

2 Quyết định số 1254/QĐ-TTg ngày 26 tháng 09 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt kế hoạch hành động thúc đẩy Cơ chế MCQG, Cơ chế một cửa ASEAN, cải cách công tác kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu và tạo thuận lợi thương mại giai đoạn 2018-2020.

3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/06/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước. Theo Khoản 4 Điều 3 Nghị định này, dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về TTHC và các văn bản có liên quan quy định về TTHC đó trên môi trường mạng, cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu, cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng, cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

BẢNG 1.1 Một số mốc sự kiện quan trọng về Cơ chế một cửa quốc gia của Việt Nam

Mốc thời gian	Sự kiện
Tháng 12/2005	Ký kết Nghị định thư về hình thành và triển khai Cơ chế một cửa ASEAN
Tháng 10/2007	Ban hành Công văn số 1621/TTg-QHQT về phê duyệt Hiệp định và Nghị định thư xây dựng và thực hiện Cơ chế một cửa ASEAN
Tháng 09/2008	Ban hành Quyết định số 1263/QĐ-TTg về việc thành lập Ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN giai đoạn 2008-2012
Tháng 10/2009	Ban hành Quyết định số 2599/QĐ-BCĐASW Phê duyệt kế hoạch tổng thể triển khai Cơ chế MCQG và tham gia Cơ chế một cửa ASEAN giai đoạn 2008 - 2012
Tháng 08/2011	Ban hành Quyết định số 48/2011/QĐ-TTg về việc thí điểm thực hiện Cơ chế Hải quan MCQG
Tháng 11/2011	Ban hành Quyết định số 2120/QĐ-TTg về việc thành lập Ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN và Cơ chế Hải quan MCQG
Tháng 10/2012	Ban hành Nghị định số 87/2012/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Hải quan về thủ tục Hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, nhập khẩu thương mại
Tháng 06/2014	Ban hành Luật Hải quan
Tháng 11/2014	Chính thức vận hành Cổng MCQG (www.vnsw.gov.vn)
Tháng 09/2015	Ký kết Nghị định thư về khung pháp lý Cơ chế một cửa ASEAN
Tháng 10/2016	Ban hành Quyết định số 1899/QĐ-TTg về việc thành lập Ủy ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế một cửa quốc gia và tạo thuận lợi thương mại
Tháng 09/2018	Ban hành Quyết định số 1254/QĐ-TTg về phê duyệt kế hoạch hành động thúc đẩy Cơ chế MCQG, Cơ chế một cửa ASEAN, cải cách công tác kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu và tạo thuận lợi thương mại giai đoạn 2018-2020
Tháng 06/2019	Ban hành Quyết định số 684/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung quyết định số 1899/QĐ-TTg ngày 04/10/2016 về việc thành lập Ủy ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế một cửa quốc gia và tạo thuận lợi thương mại.
Tháng 11/2019	Ban hành Nghị định số 85/2019/NĐ-CP quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo Cơ chế MCQG, Cơ chế một cửa ASEAN và kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu

Kể từ khi vận hành Cơ chế một cửa quốc gia, các cơ quan quản lý Nhà nước đã từng bước tích hợp các TTHC lên Cổng MCQG. Tính đến hết ngày 31/01/2020, Cổng MCQG đã có 188 thủ tục của 13 Bộ ngành. Dưới sự chỉ đạo của Ủy ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế một cửa quốc gia và tạo thuận lợi thương mại (Ủy ban 1899), các Bộ ngành dự kiến sẽ bổ sung những TTHC còn lại trong thời gian sắp tới.

Để nâng cao hiệu quả hoạt động của Cơ chế MCQG, bên cạnh những thông tin, đánh giá từ nội bộ cơ quan quản lý Nhà nước như Tổng cục Hải quan (Bộ Tài chính) - cơ quan đầu mối của Cơ chế này và các Bộ ngành khác có liên quan, thì những thông tin, đánh giá từ cộng đồng doanh nghiệp có ý nghĩa quan trọng. Các doanh nghiệp đã từng có trải nghiệm về việc thực hiện các TTHC trên Cổng, hoàn toàn có thể cung cấp đầu vào hữu ích cho quá trình cải cách, nâng cao hiệu quả vận hành của Cổng MCQG.

Vào năm 2018, VCCI đã phối hợp với TCHQ tiến hành Khảo sát ý kiến mức độ hài lòng của doanh nghiệp về thực hiện thủ tục hành chính trong hoạt động xuất nhập khẩu, khảo sát này đã bước đầu để cập tới một số nội dung về Cơ chế MCQG. Kết quả khảo sát 2018 cho thấy các doanh nghiệp cho biết Cổng MCQG mang lại lợi ích cho doanh nghiệp như giảm thời gian tiếp nhận, xử lý và thủ tục nhanh gọn, đơn giản hơn và giảm được chi phí chuẩn bị hồ sơ cho doanh nghiệp. Tuy nhiên, cũng có một tỷ lệ đáng kể doanh nghiệp cho biết vẫn gặp một số khó khăn trong quá trình thực hiện TTHC trên Cổng MCQG. Trong đó, khó khăn lớn nhất là hệ thống hay báo lỗi, vẫn phải cung cấp hồ sơ giấy, vẫn nhiều yêu cầu thông tin dư thừa, chông chéo giữa các cơ quan, mức độ minh bạch trong thực hiện một số TTHC còn hạn chế, số lượng thủ tục đưa lên Cổng MCQG còn ít...⁴ Kết quả khảo sát đã được TCHQ và VCCI sử dụng trong các báo cáo phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của Ủy ban chỉ đạo Quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế một cửa quốc gia và tạo thuận lợi thương mại (Ủy ban 1899), với đề xuất cần có cơ chế giám sát việc triển khai các TTHC trên Cổng MCQG nhằm nâng cao hiệu quả của Cơ chế MCQG.

Trước những kiến nghị của TCHQ và VCCI, Văn phòng Chính phủ đã ban hành Thông báo 105/TB-VPCP ngày 22/3/2019 truyền đạt kết luận của Phó Thủ tướng Chính phủ Vương Đình Huệ, Chủ tịch Ủy ban 1899, tại Phiên họp lần thứ tư của Ủy ban. Tại Thông báo này, Phó Thủ tướng Vương Đình Huệ đã chỉ đạo “Tổng cục Hải quan phối hợp với Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam xây dựng và thiết lập cơ chế giám sát việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ của các Bộ ngành theo chương trình, kế hoạch của Chính phủ thông qua việc *công bố ấn phẩm về các báo cáo thường niên* liên quan tới đo thời gian thực hiện các thủ tục hành chính và thông quan hải quan; *đánh giá mức độ hài lòng của cộng đồng doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các dịch vụ công thông qua Cơ chế một cửa quốc gia.*”

Chỉ đạo của Chính phủ và yêu cầu từ thực tiễn là tiền đề để TCHQ và VCCI tiến hành “*Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp và thời gian thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia.*” Trong khảo sát này, VCCI và TCHQ phối hợp chặt chẽ triển khai việc thiết kế nghiên cứu, xây dựng công cụ khảo sát, trong đó VCCI đảm nhiệm việc tiến hành thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu và xây dựng báo cáo. TCHQ cung cấp những tài liệu cần thiết và tổ chức các buổi tọa đàm chuyên môn nhằm hỗ trợ thực hiện khảo sát. Dự án tạo Thuận lợi Thương mại của Cơ quan Phát triển quốc tế Hoa Kỳ (USAID-Trade Facilitation Program) hỗ trợ nguồn lực tài chính và tham gia xây dựng công cụ khảo sát.

4 VCCI và Tổng cục Hải quan (2018). Báo cáo Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu năm 2018



MỤC TIÊU

“Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp và thời gian thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia” nhằm mục tiêu tổng thể thúc đẩy và nâng cao hiệu quả của Cổng MCQG trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC cho doanh nghiệp. Các mục tiêu cụ thể bao gồm:

- Phản ánh tình hình thực hiện các TTHC (dịch vụ công) qua Cơ chế MCQG thông qua việc triển khai khảo sát cộng đồng doanh nghiệp.
- Thu thập thông tin phản hồi từ cộng đồng doanh nghiệp đối với việc thực hiện TTHC trên Cổng một cửa quốc gia và cung cấp tới Chính phủ (Ủy ban 1899) và các Bộ ngành nhằm hỗ trợ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành để nâng cao hiệu quả vận hành Cơ chế MCQG.
- Xác định các giải pháp thúc đẩy các cải cách thực chất của các Bộ ngành đối với các TTHC xuất nhập khẩu trên Cổng MCQG và Cơ chế một cửa ASEAN, phù hợp với các cam kết của Việt Nam theo các chuẩn mực quốc tế như Hiệp định Tạo thuận lợi thương mại của WTO.
- Góp phần cải thiện quan hệ đối tác hải quan – doanh nghiệp trong cũng như các kế hoạch cải cách, hiện đại hóa của ngành Hải quan.
- Hướng tới tạo thuận lợi thương mại đối với hàng hóa xuất nhập khẩu.

PHƯƠNG PHÁP TIẾN HÀNH

Để chuẩn bị cho khảo sát này, nhóm nghiên cứu của VCCI và TCHQ đã lần lượt thực hiện rà soát các tài liệu liên quan để giới hạn phạm vi và đối tượng khảo sát, lựa chọn TTHC, xác định đối tượng khảo sát, lựa chọn hình thức khảo sát, xây dựng công cụ điều tra và tiến hành chọn mẫu.

Xác định phạm vi khảo sát

Cơ chế MCQG của Việt Nam là một hệ thống phức hợp cho phép các bên khác nhau tham gia tương tác, bao gồm:

Bên giải quyết thủ tục

- Cơ quan Hải quan: là cơ quan chịu trách nhiệm về thông quan và giải phóng hàng hóa xuất khẩu/nhập khẩu/quá cảnh; phương tiện vận tải xuất cảnh/ nhập cảnh/ quá cảnh
- Các cơ quan Chính phủ tham gia quản lý Nhà nước về hoạt động vận tải, thương mại quốc tế (các Bộ ngành quản lý chuyên ngành): là cơ quan có thẩm quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật
- Các tổ chức đánh giá sự phù hợp (đơn vị Nhà nước hoặc tư nhân): là các đơn vị được Nhà nước cho phép cung cấp dịch vụ đánh giá sự phù hợp như kiểm định, chứng nhận, công nhận, giám định, thử nghiệm, hiệu chuẩn... với hàng hóa, dịch vụ.

Bên tiến hành thủ tục

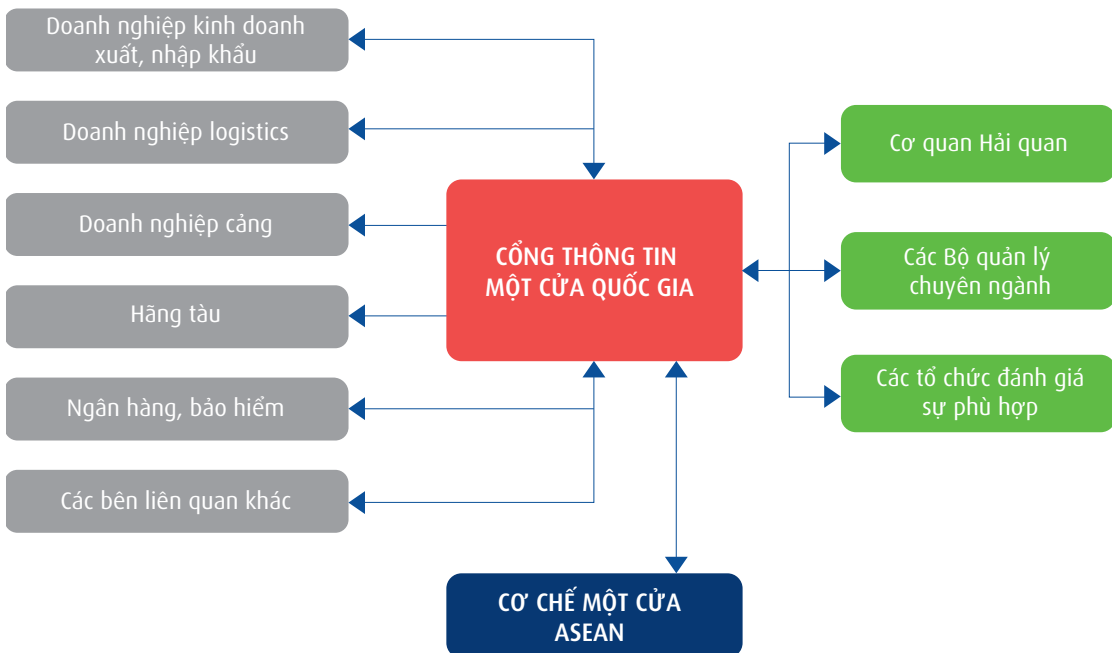
- Các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xuất/nhập khẩu
- Các tổ chức tài chính, ngân hàng, cơ quan bảo hiểm
- Các doanh nghiệp logistics (vận tải, giao nhận, hãng tàu, doanh nghiệp cảng).

Các thành viên ASEAN và các đối tác thương mại trên toàn cầu

Hình 1.1 mô tả mô hình Cơ chế một cửa quốc gia hiện tại của Việt Nam với sơ đồ tương tác giữa các bên có liên quan. Có thể thấy trong mô hình này, Cổng MCQG là hạ tầng trung tâm. Cổng MCQG tại địa chỉ <https://vns.w.gov.vn> cung cấp giao diện dành cho các bên tiến hành thủ tục hành chính trên Cơ chế MCQG. Cổng MCQG do cơ quan Hải quan vận hành, đóng vai trò như trung gian kết nối giữa bên giải quyết thủ tục hành chính và bên tiến hành thủ tục hành chính. Bên cạnh Cổng MCQG, Cơ chế MCQG còn có các hạ tầng khác. Trong mô hình tổ chức Cơ chế MCQG theo kiểu phân tán hiện nay, các Bộ ngành quản lý chuyên ngành hoặc các tổ chức đánh giá sự phù hợp cũng có thể có các hạ tầng công nghệ riêng (gọi là hệ thống xử lý chuyên ngành) để kết nối với Cổng MCQG và tiếp nhận, xử lý, trao đổi thông tin về TTHC. Bản thân TCHQ cũng vận hành hệ thống quản lý hoạt động của lĩnh vực hải quan - Hệ thống thông quan tự động (VNACCS/VCIS).

Trong cơ chế vận hành của Cơ chế MCQG, doanh nghiệp hoặc đơn vị, tổ chức được doanh nghiệp ủy quyền sẽ gửi thông tin (hồ sơ, chứng từ điện tử) đến Cổng MCQG. Cổng MCQG khi đó tiếp nhận, cấp mã số hồ sơ và chuyển tiếp thông tin đến các hệ thống xử lý chuyên ngành. Tiếp đó, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính của Bộ chuyên ngành sẽ xử lý thông tin, đưa ra quyết định có cho phép hàng hóa được xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh hoặc cho phép phương tiện vận tải được xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh hay không. Kết quả xử lý sẽ được chuyển từ hệ thống xử lý chuyên ngành đến với Cổng MCQG. Cuối cùng, cơ quan Hải quan sẽ căn cứ vào đó để quyết định thông quan và trả kết quả xử lý đến doanh nghiệp thông qua Cổng MCQG.

HÌNH 1.1 Các bên tham gia vào Cơ chế một cửa quốc gia của Việt Nam



Do cấu trúc và quy trình vận hành của Cơ chế MCQG có tính phức tạp về kỹ thuật, nên việc giới hạn phạm vi nội dung khảo sát là cần thiết để có thể đảm bảo tính khả thi khi thực hiện. Thay vì đánh giá toàn bộ các khía cạnh của Cơ chế MCQG, khảo sát này chỉ tập trung vào *trải nghiệm của doanh nghiệp với hạ tầng quan trọng nhất là Cổng MCQG* - tức hạ tầng mà tại đó có sự tương tác trực tiếp của doanh nghiệp với thủ tục hành chính. Cần lưu ý rằng hiệu quả của Cơ chế MCQG cũng có thể xem xét qua đánh giá về sự kết nối giữa hệ thống xử lý chuyên ngành của cơ quan quản lý đến Cổng MCQG hoặc sự kết nối giữa Cổng MCQG và Cơ chế một cửa ASEAN. Tuy nhiên, đối tượng của khảo sát lần này là các doanh nghiệp và họ thường rất khó có được những thông tin và trải nghiệm như vậy để cung cấp cho nhóm nghiên cứu. Đây là một hạn chế của khảo sát và các nghiên cứu tiếp theo có thể khắc phục hạn chế này qua việc tiến hành các đánh giá bổ sung về sự kết nối giữa các cơ quan quản lý chuyên ngành đến Cổng MCQG hoặc Cổng MCQG đến Cơ chế một cửa ASEAN.

Một cuộc họp tham vấn ý kiến các Bộ ngành có liên quan về phương pháp khảo sát, nội dung và phạm vi đánh giá, lộ trình triển khai... đã được TCHQ tổ chức ngày 17/10/2019. Trên cơ sở thảo luận và đóng góp ý kiến của đại diện các Bộ ngành, TCHQ và Dự án USAID-Trade Facilitation Program, nhóm nghiên cứu đã hoàn thiện phương pháp, kế hoạch khảo sát và các hoạt động triển khai trong cuộc khảo sát này.

Lựa chọn thủ tục hành chính

Tại thời điểm tiến hành khảo sát, Cơ chế MCQG đã có 188 TTHC của 13 Bộ ngành. Theo đánh giá của TCHQ, mức độ sử dụng của doanh nghiệp đối với các TTHC này khác nhau đáng kể. Một số TTHC được nhiều doanh nghiệp tiến hành qua Cơ chế MCQG, trong khi một vài TTHC khác thì số lượng còn hạn chế. Bên cạnh đó, khá nhiều thủ tục vẫn đang trong quá trình triển khai kết nối hoặc vừa mới hoàn thành việc kết nối vào Cơ chế MCQG.

Qua rà soát và thảo luận với đại diện các Bộ ngành có liên quan, TCHQ và VCCI đã thống nhất lựa chọn 12 TTHC có tần suất thực hiện lớn nhất qua Cơ chế MCQG tính đến tháng 9 năm 2019 để tiến hành khảo sát doanh nghiệp (*Bảng 1.2*). Các TTHC này thuộc phạm vi quản lý của 5 Bộ ngành: Bộ Công Thương (2), Bộ Giao thông Vận tải (2), Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (3), Bộ Khoa học và Công nghệ (1), Bộ Y tế (2). Hai thủ tục liên quan đến xuất cảnh và nhập cảnh cảng biển là thủ tục liên Bộ ngành. Việc đánh giá về 12 TTHC này có thể làm tiền đề tiếp tục mở rộng đánh giá thêm nhiều TTHC khác trong tương lai khi có các nguồn lực và thời gian phù hợp.

BẢNG 1.2 Danh sách các thủ tục hành chính trong phạm vi nội dung khảo sát

STT	Tên thủ tục hành chính	Bộ ngành quản lý
1	Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O	Bộ Công Thương
2	Cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiền chất công nghiệp	Bộ Công Thương
3	Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu	Bộ Giao thông Vận tải
4	Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng	Bộ Giao thông Vận tải
5	Cấp Giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
6	Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
7	Thủ tục cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
8	Thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hoá nhập khẩu	Bộ Khoa học và Công nghệ
9	Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế	Bộ Y tế
10	Thủ tục cấp sổ tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu	Bộ Y tế
11	Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế	Liên Bộ ngành
12	Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế	Liên Bộ ngành

Xác định đối tượng trả lời khảo sát

Để thu thập được thông tin xác thực nhất về tình hình thực hiện các TTHC qua Cơ chế MCQG, khảo sát tập trung vào các doanh nghiệp từng thực hiện 12 TTHC đã chọn trên Cổng MCQG trong vòng 1 năm trở lại đây, cụ thể là kể từ ngày 31/10/2018, đến ngày 31/10/2019.

Phương thức khảo sát

Với những cân nhắc về nguồn lực chi phí, thời gian và nhân lực, nhóm nghiên cứu đã cân nhắc phương thức khảo sát cho nghiên cứu này. Trên cơ sở một mẫu phiếu khảo sát chung thống nhất, ngay từ khi liên lạc mời doanh nghiệp tham gia khảo sát, nhóm nghiên cứu đề nghị các doanh nghiệp cho biết họ muốn nhận phiếu khảo sát và phản hồi bằng hình thức nào (phiếu hỏi giấy qua đường bưu điện; phiếu hỏi điện tử qua email của doanh nghiệp; hay trả lời trên trang khảo sát online, doanh nghiệp điền trên trình duyệt). Việc sử dụng 3 hình thức nói trên nhằm tạo thuận lợi nhất có thể cho các doanh nghiệp trong quá trình tham gia khảo sát. Dù dưới hình thức khảo sát nào, thì nhóm nghiên cứu đều cam kết bảo mật danh tính cho doanh nghiệp trả lời khảo sát. Các hình thức khảo sát này cũng giúp bảo mật tốt danh tính doanh nghiệp và thuận tiện cho doanh nghiệp trong quá trình cung cấp thông tin, đặc biệt những thông tin nhạy cảm mà người trả lời có thể ngần ngại cung cấp trong một cuộc phỏng vấn trực tiếp.

Xây dựng công cụ khảo sát

VCCI đã tham vấn TCHQ và Dự án USAID-Trade Facilitation Program để xây dựng bộ công cụ khảo sát, bao gồm thư mời tham gia khảo sát, phiếu khảo sát, tờ rơi giới thiệu khảo sát trực tuyến. Song song với phiên bản bằng hỏi khảo sát in trên giấy, nhóm nghiên cứu đồng thời chuẩn bị bằng hỏi khảo sát dạng văn bản điện tử thông thường (MS Word) và kết hợp với bằng hỏi trực tuyến (webform) do dự án USAID-Trade Facilitation Program hỗ trợ thiết kế. Các công cụ khảo sát khác gồm công văn gửi doanh nghiệp, tờ rơi giới thiệu khảo sát và phiếu quà tặng.

Phương pháp chọn mẫu

Quá trình chọn mẫu bắt đầu bằng việc tiếp cận danh sách *tổng thể nghiên cứu* do TCHQ cung cấp. Danh sách này bao gồm 23.053 doanh nghiệp đã thực hiện 12 TTHC được lựa chọn trên Cổng MCQG trong vòng 12 tháng gần nhất.

Từ danh sách tổng thể đã có, nhóm nghiên cứu thực hiện ghép nối một số bộ dữ liệu doanh nghiệp khác để bổ sung thông tin định danh của doanh nghiệp, bao gồm địa chỉ, số điện thoại và email. Bên cạnh đó, việc loại bỏ các bản ghi trùng lặp cũng được thực hiện. Tiếp đó, danh sách doanh nghiệp được chia theo các nhóm TCHC mà họ đã từng thực hiện, nhóm nghiên cứu giữ lại 90% số doanh nghiệp có số lượng tờ khai hải quan nhiều nhất trong từng nhóm để có *khung chọn mẫu*. Khung chọn mẫu này đảm bảo được các doanh nghiệp đã từng có trải nghiệm rõ ràng với Cổng MCQG và có thể cung cấp những đánh giá xác thực.

Từ khung chọn mẫu, nhóm nghiên cứu thực hiện *chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản* để lấy danh sách mẫu điều tra chính thức và danh sách mẫu dự phòng. *Cỡ mẫu mục tiêu* được ấn định là 3.000 doanh nghiệp phản hồi. Do các hình thức khảo sát qua thư, qua email hoặc khảo sát trực tuyến thường có tỷ lệ phản hồi thấp hơn so với phỏng vấn trực tiếp nên *cỡ mẫu tiến hành khảo sát* sẽ cần số lượng nhiều hơn. Dựa trên kinh nghiệm của những khảo sát gần đây, nhóm nghiên cứu xác định *cỡ mẫu tiến hành khảo sát* sẽ gồm *12.811 doanh nghiệp* (trong đó danh sách chính thức là 9.886 doanh nghiệp và danh sách dự phòng có 2.925 doanh nghiệp). Các doanh nghiệp thuộc từng nhóm TTHC sẽ được chọn ngẫu nhiên đến khi đủ một số lượng nhất định. Tỷ lệ số

lượng doanh nghiệp này ở từng nhóm so với cỡ mẫu sẽ tương đồng với tỷ lệ số doanh nghiệp làm TTHC đó trong quy mô khung chọn mẫu. Tóm lại, từ quá trình chọn mẫu, nhóm nghiên cứu rút ra một danh sách mẫu gồm 12.811 doanh nghiệp để thực hiện điều tra với mục tiêu thu được 3.000 phản hồi từ danh sách này.

Tổ chức thực hiện khảo sát

Dựa trên danh sách mẫu, một nhóm cộng tác viên được VCCI tuyển dụng và đào tạo để hỗ trợ giai đoạn thu thập dữ liệu. Nhóm cộng tác viên bắt đầu tiến hành gửi bộ công cụ khảo sát đến các doanh nghiệp trong mẫu điều tra từ ngày 29/11/2019. Điện thoại viên của dự án liên lạc đến các doanh nghiệp thường xuyên trong 1,5 tháng ngay sau đó để mời doanh nghiệp tham gia khảo sát. Trong khi đó, các kỹ thuật viên tổng hợp dữ liệu kiểm tra bảng hỏi gửi về hàng ngày và nhập liệu các bảng hỏi giấy. Để đảm bảo chất lượng điều tra, hai chuyên gia của VCCI cũng kiểm tra dữ liệu thô gửi tới và tiến hành làm sạch dữ liệu.

Trong quá trình điều tra, các cộng tác viên đã liên lạc thành công 8.158 doanh nghiệp trong tổng số 12.811 doanh nghiệp thuộc danh sách mẫu. Trong số này, 3.278 đại diện doanh nghiệp đã trả lời điều tra, bao gồm 3.057 phản hồi qua hình thức thư bưu điện hoặc thư điện tử, 221 phản hồi qua nền tảng webform. Sau quá trình kiểm tra, loại bỏ phiếu trùng lặp và làm sạch dữ liệu, nhóm nghiên cứu giữ lại 3.085 phản hồi hợp lệ. Khảo sát chính thức hoàn tất thu thập 3.000 phản hồi mục tiêu sau khoảng 1,5 tháng tiến hành và kết thúc điều tra vào ngày 11/1/2020. Tỷ lệ phản hồi đạt 40,18% (tương đương 3.278 doanh nghiệp trong tổng số 8.158 doanh nghiệp liên hệ được).

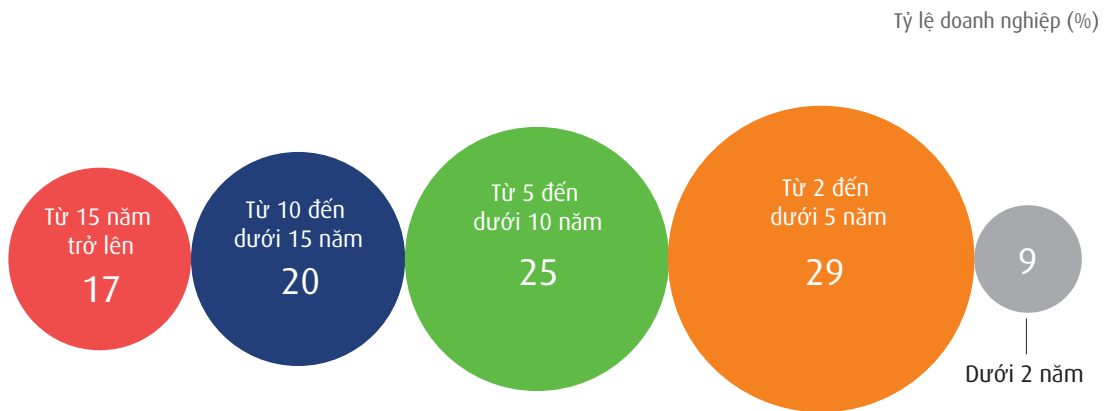
BẢNG 1.3 Thống kê số doanh nghiệp phản hồi

Cỡ mẫu điều tra	12.811
Danh sách chính thức	9.886
Danh sách dự phòng	2.925
Cỡ mẫu liên hệ được	8.158
Số lượng phản hồi	3.278
Qua thư/email	3.057
Qua webform	221
Số phản hồi hợp lệ	3.085
Qua thư/email	2.909
Qua webform	176
Tỷ lệ phản hồi	40,18%

ĐẶC ĐIỂM CỦA DOANH NGHIỆP PHẢN HỒI KHẢO SÁT

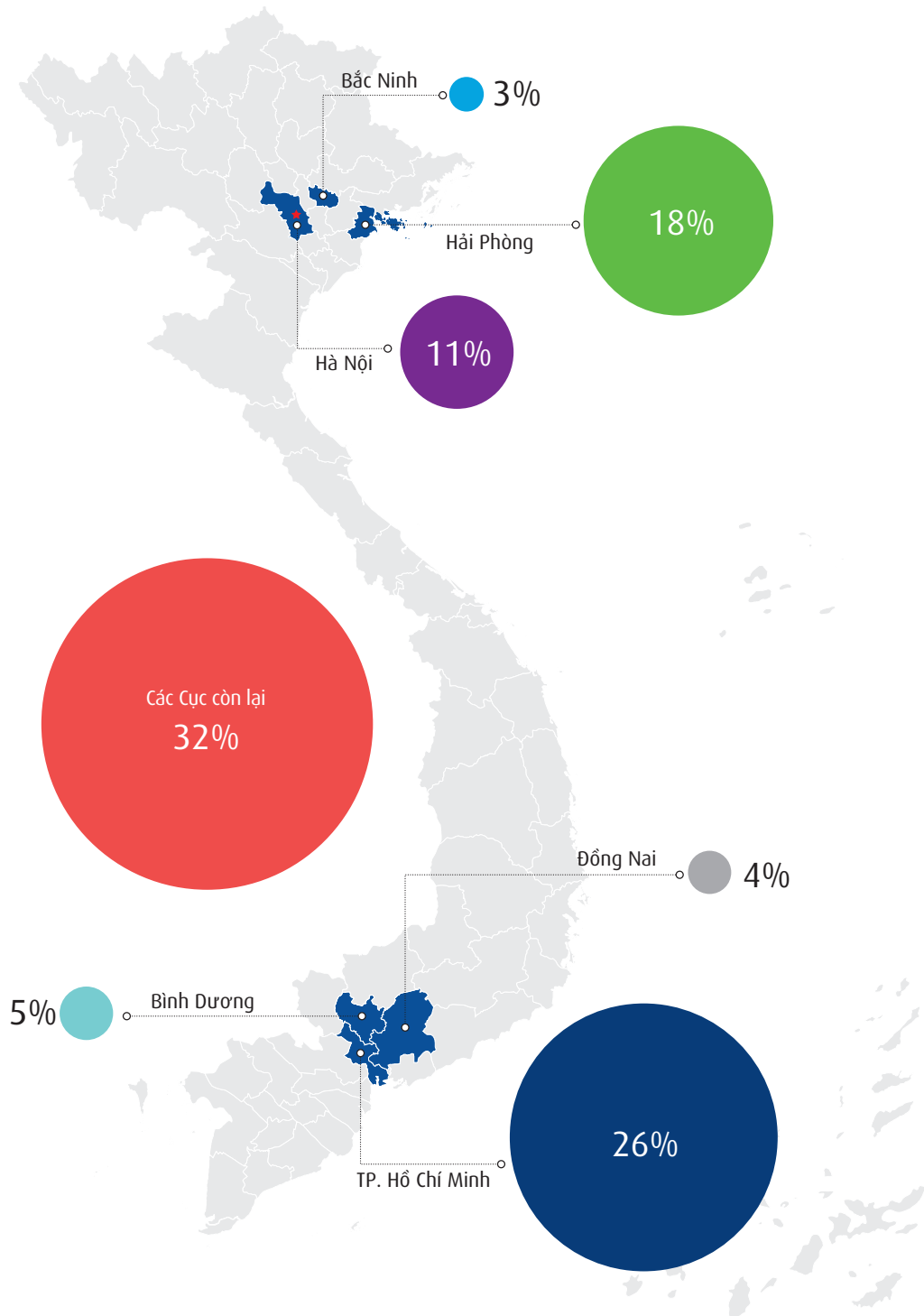
Số năm hoạt động sản xuất kinh doanh điển hình của một doanh nghiệp tham gia khảo sát là 8 năm (giá trị trung vị), thời gian đủ dài để có những trải nghiệm trong thực hiện TTTC tại Việt Nam. Cụ thể, có 17% doanh nghiệp tham gia khảo sát đã hoạt động trên 15 năm và 20% doanh nghiệp có thời gian hoạt động từ 10 đến dưới 15 năm. Tỷ lệ doanh nghiệp có thời gian hoạt động từ 5 đến dưới 10 năm là 25%. Những doanh nghiệp có thời gian hoạt động từ 2 đến dưới 5 năm chiếm 29% số doanh nghiệp phản hồi. Nhóm doanh nghiệp mới thành lập trong vòng 2 năm gần đây chỉ chiếm tỷ lệ khoảng 9%.

HÌNH 1.2 Số năm hoạt động của các doanh nghiệp trả lời khảo sát



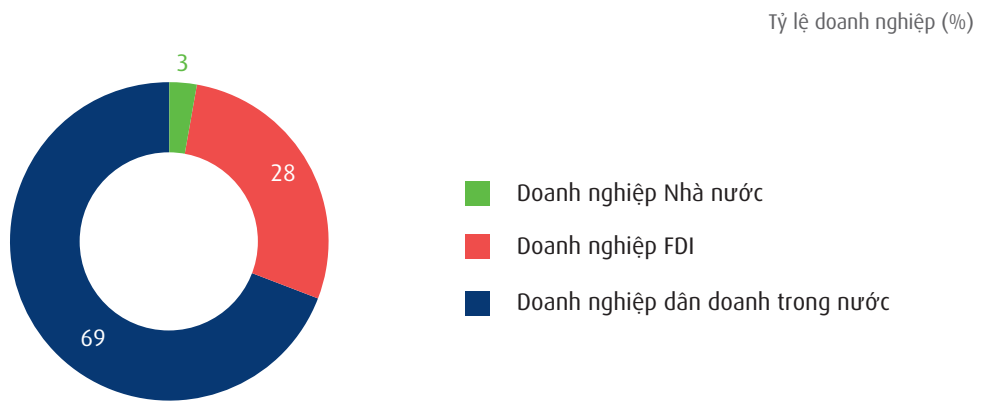
Phần lớn các doanh nghiệp trong mẫu trả lời khảo sát thường thực hiện thủ tục hải quan tại 6 Cục Hải quan chính là TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Hải Phòng, Bắc Ninh, Đồng Nai và Bình Dương (Hình 1.3). Riêng 6 Cục Hải quan này giải quyết thủ tục cho xấp xỉ 2/3 số doanh nghiệp trong khảo sát, trong đó đông nhất là tại TP. Hồ Chí Minh (26%), Hải Phòng (18%) và Hà Nội (11%). Trong khi đó, 29 Cục Hải quan còn lại trên toàn quốc là nơi mà 32% số doanh nghiệp đã tiến hành các thủ tục.

HÌNH 1.3 Cục Hải quan nơi doanh nghiệp thực hiện thủ tục



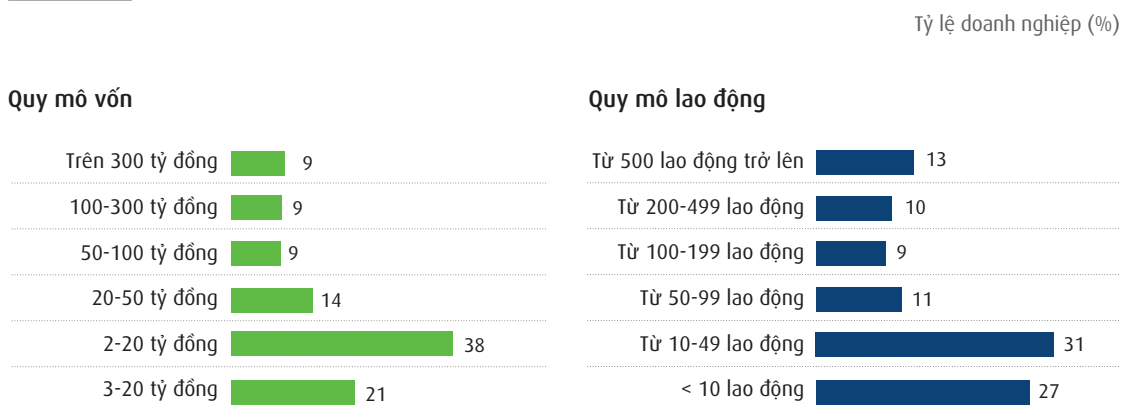
Đặc điểm doanh nghiệp phản hồi khảo sát tương đồng với thực tế khi khoảng 69% mẫu trả lời là doanh nghiệp dân doanh trong nước, 28% là doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (doanh nghiệp FDI). Chỉ khoảng 3% doanh nghiệp tham gia điều tra này đến từ khu vực Nhà nước. Công ty trách nhiệm hữu hạn là hình thức tổ chức phổ biến nhất, tiếp đó là công ty cổ phần và doanh nghiệp tư nhân (*Hình 1.4*).

HÌNH 1.4 Đặc điểm về thành phần kinh tế



Doanh nghiệp nhỏ và vừa là đối tượng trả lời chính của khảo sát. Khoảng 60% doanh nghiệp có quy mô vốn nhỏ hơn 20 tỷ đồng và cũng có xấp xỉ 60% doanh nghiệp sử dụng ít hơn 50 lao động. Tuy nhiên, các doanh nghiệp ở quy mô lớn, ví dụ nhóm sử dụng trên 200 lao động hoặc quy mô vốn trên 100 tỷ cũng chiếm một tỷ lệ tương đối đáng kể. Khoảng 22% doanh nghiệp có từ 200 lao động trở lên và 18% doanh nghiệp sở hữu quy mô vốn trên 100 tỷ đồng.

HÌNH 1.5 Đặc điểm quy mô của doanh nghiệp

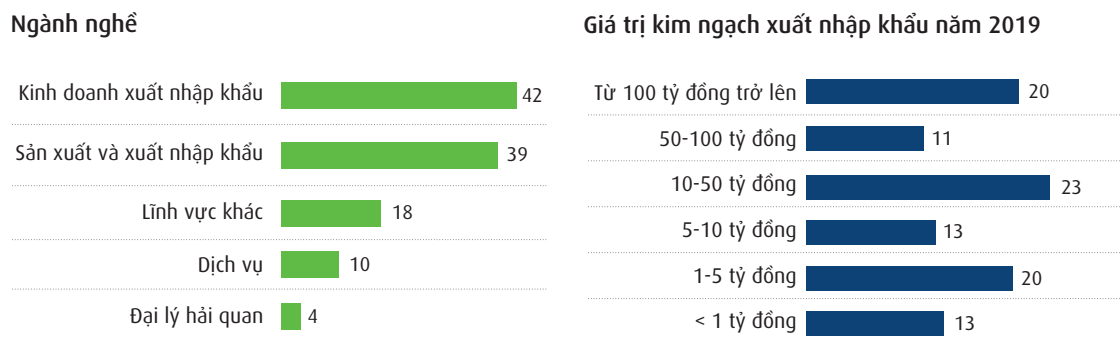


Bên cạnh đó, theo kết quả khảo sát, trên 80% doanh nghiệp tham gia khảo sát có hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu (42% doanh nghiệp có kinh doanh xuất nhập khẩu và 39% doanh nghiệp hoạt động sản xuất và xuất nhập khẩu). Một tỷ lệ doanh nghiệp nhỏ hơn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ (10%) hoặc là đại lý hải quan (4%).

Trong số các doanh nghiệp có hoạt động xuất nhập khẩu hàng hóa, số doanh nghiệp có kim ngạch xuất nhập khẩu từ 100 tỷ đồng trở lên chiếm khoảng 20% và có thể chủ yếu đến từ nhóm các doanh nghiệp quy mô lớn về vốn. Kim ngạch xuất nhập khẩu phổ biến nhất trong ngưỡng 10-50 tỷ đồng (chiếm 23%). Trong khi đó, khoảng 46% doanh nghiệp cho biết giá trị kim ngạch xuất nhập khẩu trong năm 2019 ở mức dưới 10 tỷ đồng.

HÌNH 1.6 Ngành nghề kinh doanh và quy mô xuất nhập khẩu của doanh nghiệp

Tỷ lệ doanh nghiệp (%)

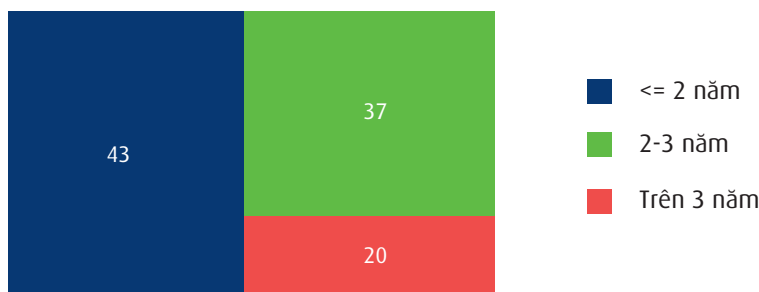


Lưu ý: Một doanh nghiệp có thể có thể đồng thời tham gia nhiều ngành nghề kinh doanh

Một đặc điểm đáng chú ý của các doanh nghiệp trả lời khảo sát là về số năm kinh nghiệm thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng MCQG (*Hình 1.7*). Tính tới thời điểm tháng 12/2019, khoảng 20% doanh nghiệp phản hồi khảo sát thuộc nhóm bắt đầu thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng MCQG từ năm 2016 trở về trước (tức có trên 3 năm kinh nghiệm sử dụng Cổng MCQG). Số lượng doanh nghiệp bắt đầu sử dụng Cổng MCQG trong năm 2017 chiếm tỷ lệ khoảng 37%. Số doanh nghiệp còn lại (chiếm tỷ lệ 43%) chỉ bắt đầu dùng Cổng MCQG từ năm 2018 đến nay. Kết quả này cho thấy mẫu trả lời khảo sát gồm số đông các doanh nghiệp đã có đủ trải nghiệm với dịch vụ trên Cổng và do đó có thể cung cấp các câu trả lời đáng tin cậy.

HÌNH 1.7 Số năm sử dụng Cổng MCQG

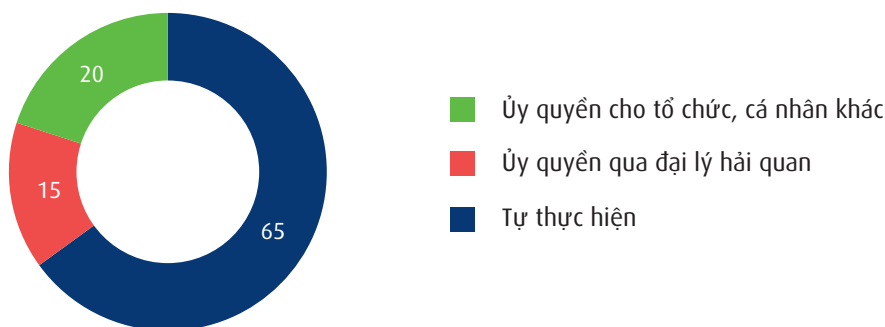
Tỷ lệ doanh nghiệp (%)



Danh sách doanh nghiệp trả lời khảo sát cũng gồm khoảng 2/3 tự thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng MCQG. Khoảng 1/3 doanh nghiệp còn lại ủy quyền cho các đại lý hải quan hoặc cho tổ chức, cá nhân khác đánh giá (*Hình 1.8*). Do đó, các đánh giá trong khảo sát nhìn chung vẫn đến trực tiếp từ trải nghiệm của doanh nghiệp. Những trường hợp doanh nghiệp thuê ngoài dịch vụ, đánh giá là gián tiếp thông qua phản hồi lại từ đơn vị nhận ủy quyền.

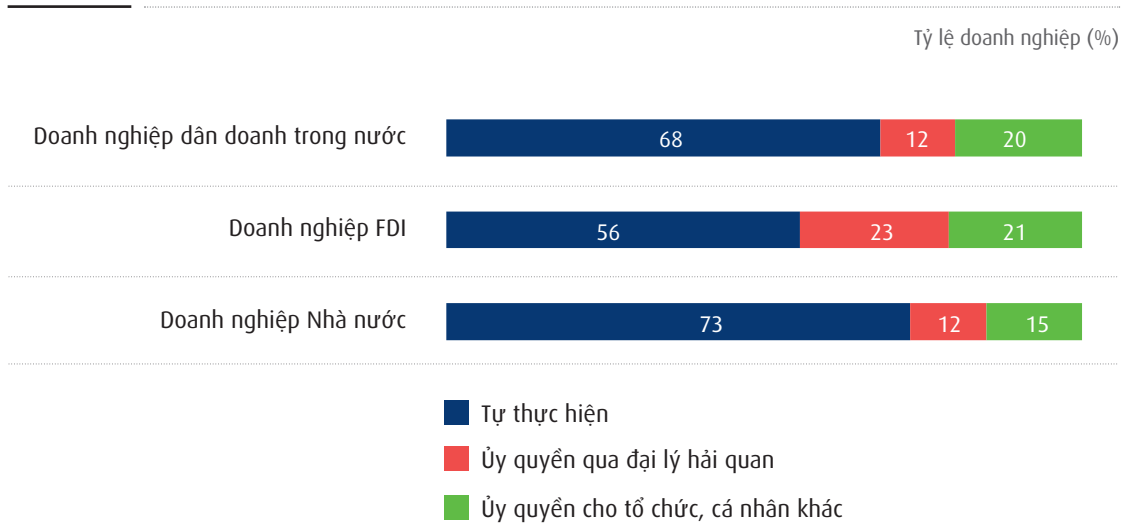
HÌNH 1.8 Hình thức thực hiện TTHC trên Cổng MCQG

Tỷ lệ doanh nghiệp (%)

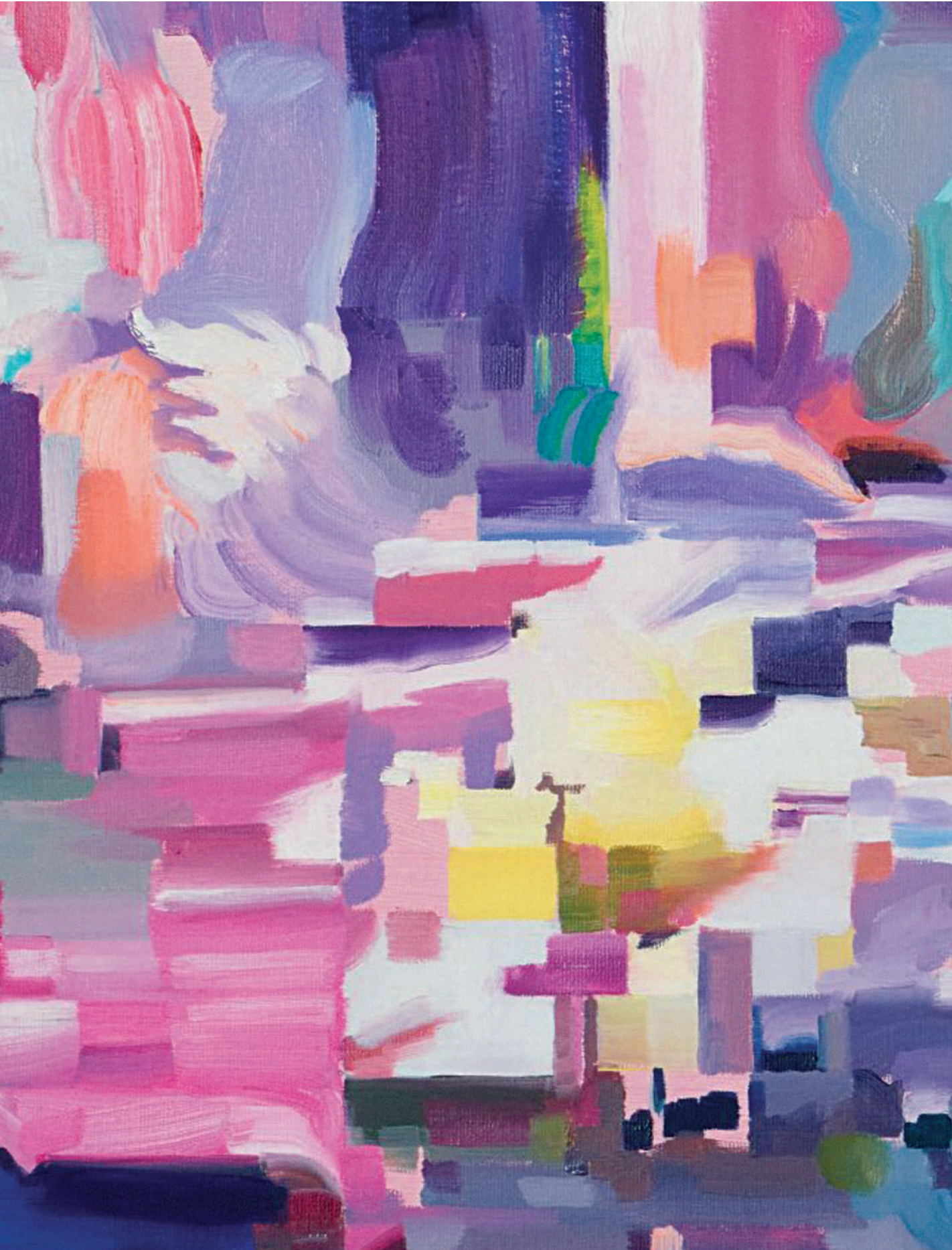


Việc ủy quyền cho bên khác thực hiện thủ tục hành chính qua Cổng MCQG dường như phổ biến hơn với doanh nghiệp FDI (xấp xỉ 44% trường hợp). Với doanh nghiệp dân doanh trong nước, số trường hợp tự làm thủ tục chiếm đa số với 68% (Hình 1.9).

HÌNH 1.9 Hình thức thực hiện TTHC trên Cổng MCQG phân theo thành phần kinh tế của doanh nghiệp



Các phần tiếp theo của Báo cáo này sẽ trình bày những kết quả chính từ “Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp và thời gian thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia.”





02

CHỨC NĂNG VÀ SỰ VẬN HÀNH CỦA CÔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA

Các chức năng của Công thông tin một cửa quốc gia	37
Đánh giá một số yếu tố kỹ thuật trong vận hành Công thông tin một cửa quốc gia	42

Các cổng thông tin điện tử nói chung thường được xây dựng với tư duy cho phép người dùng truy cập đến một nơi và có thể khai thác các dịch vụ cần thiết đã được tích hợp trên cổng. Cổng MCQG cũng được xây dựng theo hướng cho phép người dùng tiếp cận Cổng và từ đó sử dụng các chức năng có sẵn của Cổng để làm thủ tục hành chính. Các chức năng sẵn có trên Cổng và chất lượng vận hành các chức năng đó ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm người dùng dịch vụ trên Cổng MCQG.

Phần này của Báo cáo tìm hiểu 5 nhóm chức năng chủ yếu đang được Cổng MCQG cung cấp là: (i) Tạo tài khoản và đăng nhập; (ii) Quản lý hồ sơ; (iii) Xem và in hồ sơ; (iv) Xem và in giấy phép, chứng nhận; và (v) Các chức năng và tiện ích khác. Ngoài đánh giá chất lượng vận hành của các chức năng này qua mức độ hài lòng của doanh nghiệp, các nội dung ở chiều cạnh trải nghiệm yếu tố kỹ thuật chung trên Cổng MCQG cũng được xem xét.

CÁC CHỨC NĂNG CỦA CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA

Từ tháng 11/2014, doanh nghiệp bắt đầu có thể truy cập Cổng MCQG ở địa chỉ <https://vns.w.gov.vn/> để tiến hành các thủ tục hành chính đã tích hợp lên Cơ chế MCQG. Qua thời gian vận hành, Cổng MCQG dần hoàn thiện nhiều chức năng hỗ trợ doanh nghiệp. *Bảng 2.1* trình bày các chức năng mà Cổng MCQG đang cung cấp.

BẢNG 2.1 Các chức năng cung cấp bởi Cổng thông tin một cửa quốc gia

STT	Chức năng	Mô tả
1	Tạo tài khoản và đăng nhập	
	Đăng ký tài khoản	Mở tài khoản mới để cho phép doanh nghiệp làm thủ tục trên Cổng MCQG
	Đăng nhập tài khoản	Cho phép truy cập vào tài khoản doanh nghiệp với mã số thuế và mật khẩu
	Sử dụng chữ ký điện tử	Cho phép doanh nghiệp dùng chữ ký số trong các trao đổi các văn bản điện tử
2	Quản lý hồ sơ	
	Xem trạng thái hồ sơ	Xem tình trạng giải quyết hồ sơ ở thời điểm truy cập
	Xem lịch sử hồ sơ	Xem lịch sử tác động của hồ sơ, những sự kiện liên quan đến hồ sơ như thêm mới, sửa, xóa, gửi hồ sơ.
	Tìm kiếm hồ sơ	Tìm hồ sơ với bộ tiêu chí đầu vào cho trước
	Khai báo	Doanh nghiệp có thể gửi bản khai, thường có thể thực hiện khai báo bằng cách tải lên các file excel theo mẫu sẵn hoặc khai báo trực tiếp trên giao diện của Cổng MCQG.
	Gửi/nhận hồ sơ	Doanh nghiệp có thể gửi hồ sơ sang hệ thống xử lý chuyên ngành của các Bộ ngành và nhận về kết quả xử lý hồ sơ, chứng từ.
	Chỉnh sửa hồ sơ	Sửa nội dung khai báo hoặc bổ sung văn bản theo yêu cầu của từ kết quả trả về của các Bộ ngành
	Rút (hủy) hồ sơ	Cho phép doanh nghiệp thông báo ngừng thực hiện thủ tục
3	Xem và in hồ sơ	Cho phép doanh nghiệp xem thông tin chi tiết các bản khai đã thực hiện khai báo hoặc xuất file bản khai để in ấn.
4	Xem và in giấy phép/ chứng nhận	Cho phép xem các giấy phép hoặc chứng nhận đã được cơ quan quản lý cấp và xuất file để in
5	Các tiện ích khác	
	Tải về các tệp (file) tài liệu	Tải về các file bản khai và các thành phần hồ sơ liên quan
	Tra cứu danh mục thông tin	Tra cứu các thông tin, bài viết, văn bản
	Hỏi đáp các vướng mắc	Doanh nghiệp có thể xem các câu hỏi thường gặp hoặc liên hệ trực tiếp đến bộ phận giải đáp thắc mắc

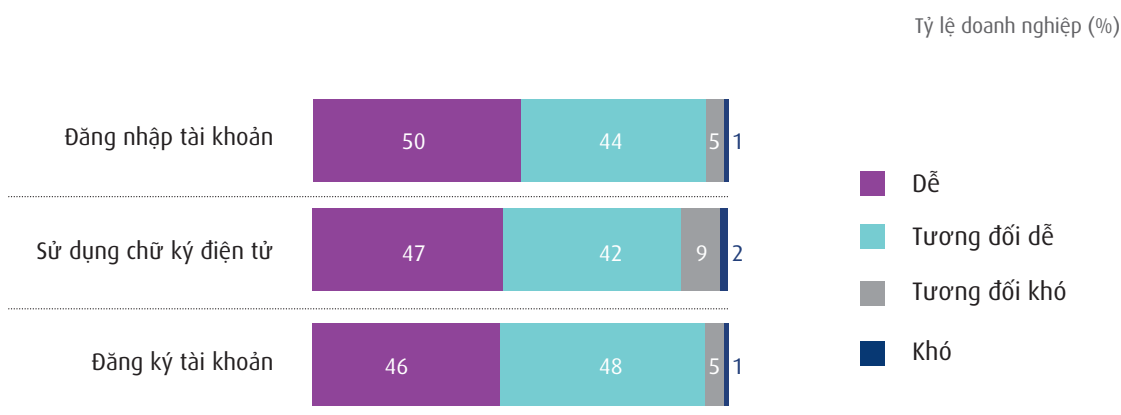
Tạo tài khoản và đăng nhập

Các doanh nghiệp làm thủ tục trên Cổng MCQG đều có một tài khoản để tiến hành thủ tục, gửi, lưu trữ thông tin và hồ sơ. Theo Bộ Tài chính, tính đến hết ngày 31/01/2020, Cổng MCQG đã có trên 2,8 triệu hồ sơ của khoảng 35.000 doanh nghiệp. Cổng MCQG cũng cung cấp một số sổ tay trực tuyến hướng dẫn doanh nghiệp quy trình các bước để đăng ký tài khoản mới và dùng các dịch vụ trên Cổng⁵.

Nhìn chung, doanh nghiệp trả lời khảo sát thực hiện thuận lợi các thao tác về đăng ký tài khoản và đăng nhập trên Cổng MCQG. Khoảng 93% doanh nghiệp cho biết việc đăng ký tài khoản là “dễ” hoặc “tương đối dễ thực hiện.” Nhận định này đối với việc đăng nhập tài khoản cũng nhận được một tỷ lệ đồng tình tương đương (94%). Trong khi đó, khoảng 11% doanh nghiệp gặp khó khăn về sử dụng chữ ký điện tử.

Theo ghi nhận từ điều tra, trở ngại mà một số ít doanh nghiệp gặp phải là cách thức đăng ký và gia hạn chữ ký số còn chưa dễ hiểu. Việc sử dụng chữ ký số đòi hỏi máy tính của doanh nghiệp phải có cài đặt phiên bản Java tương thích và trình duyệt phù hợp. “Lỗi Java”, theo như cách gọi của nhiều doanh nghiệp còn thỉnh thoảng còn xảy ra. Doanh nghiệp cũng phản ánh tình trạng Cổng MCQG rất “kén” trình duyệt và dễ gặp lỗi không tương thích với nhiều trình duyệt phổ thông. Lỗi không dùng được chữ ký số đôi khi có phát sinh và thời gian truyền chữ ký số lên hệ thống còn chưa nhanh như kỳ vọng. Một vấn đề khác được phản ánh là trong trường hợp doanh nghiệp muốn bên thứ 3 (được doanh nghiệp ủy quyền) làm khai báo trên Cổng MCQG thì việc này cũng có trở ngại vì bên thứ 3 không thể sử dụng chữ ký điện tử của mình để thay mặt doanh nghiệp. Trong khi mỗi thủ tục thực hiện đều yêu cầu phải có chữ ký số thì trở ngại này có thể tăng thời gian chờ đợi lên đáng kể khi số lượng thủ tục lớn.

HÌNH 2.1 Mức độ thuận tiện khi thực hiện nhóm chức năng tạo tài khoản và đăng nhập



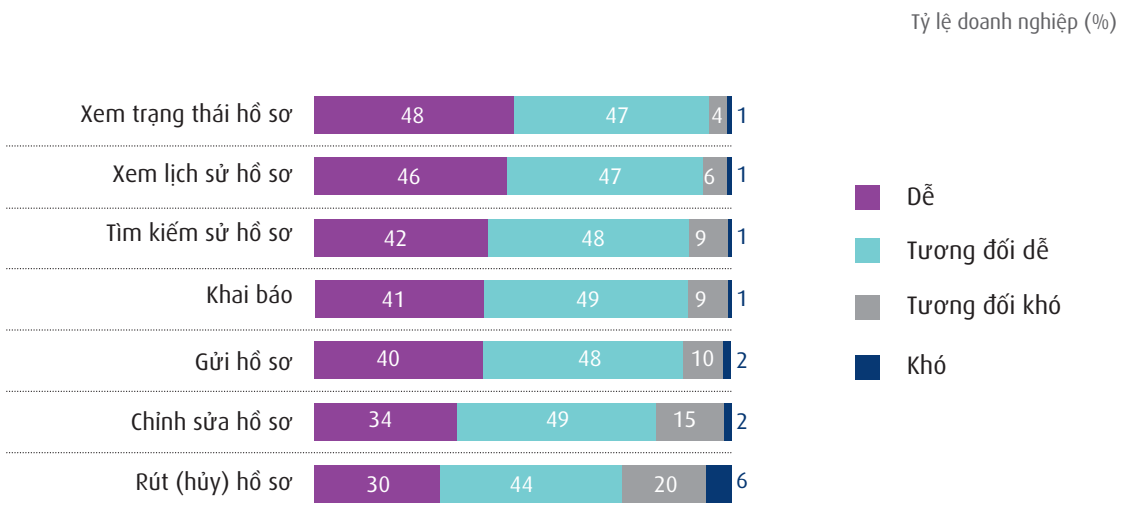
⁵ Tổng cục Hải quan. Sổ tay hướng dẫn sử dụng Cổng thông tin một cửa quốc gia. Truy cập tại: <https://www.customs.gov.vn/Lists/TinHoatDong/ViewDetails.aspx?ID=22256&Category=Th%C3%B4ng%20b%C3%A1o%20quan%20tr%E1%BB%8Dng>

Quản lý hồ sơ

Việc quản lý hồ sơ tương đối thuận tiện ở các thao tác cơ bản như xem trạng thái hồ sơ, xem lịch sử hồ sơ, tìm kiếm hồ sơ hay khai báo thông tin. Ở các chức năng này, tỷ lệ doanh nghiệp thuận lợi khi thực hiện đều đạt từ 90% trở lên và chỉ một tỷ lệ nhỏ trải nghiệm khó khăn (*Hình 2.2*). Trong khi đó, một số khó khăn được phản ánh ở bước gửi hồ sơ (12% doanh nghiệp gặp phải), chỉnh sửa hồ sơ (17%) và rút/hủy hồ sơ (26%).

Trong số các ý kiến được nêu, các doanh nghiệp cũng phản ánh một số vấn đề về quản lý hồ sơ. Thứ nhất, nhiều doanh nghiệp không biết căn cứ lý do vì sao hồ sơ của họ bị yêu cầu chỉnh sửa và làm cách nào để sửa. Điều này dẫn đến tình trạng có một số doanh nghiệp phải sửa nhiều lần một bộ hồ sơ. Thứ hai, việc trạng thái hồ sơ không được công khai chi tiết, thiếu thông tin về ngày dự kiến hồ sơ hợp lệ được giải quyết xong hoặc không có thông tin về cán bộ phụ trách khiến việc quản lý hồ sơ còn nhiều bất cập. Thứ ba, thời gian chờ đợi để rút/hủy hồ sơ khai còn khiến doanh nghiệp phải chờ đợi khá lâu. Thứ tư, các doanh nghiệp cũng phản ánh việc quản lý hồ sơ còn chưa “điện tử” hoàn toàn. Tình trạng phải bổ sung hồ sơ giấy hoặc phải đến gặp trực tiếp cơ quan Nhà nước để được giải thích những thiếu sót trong hồ sơ nhiều lúc vẫn còn diễn ra.

HÌNH 2.2 Mức độ thuận tiện khi thực hiện nhóm chức năng quản lý hồ sơ



Xem và in hồ sơ

Việc thực hiện xem và in hồ sơ nhìn chung thuận lợi với trải nghiệm tích cực từ 93% doanh nghiệp làm thủ tục trên Cổng MCQG. Đây cũng là chức năng mà có tỷ lệ doanh nghiệp nhận định dễ/tương đối dễ tiến hành cao nhất (*Hình 2.3*).

Xem và in giấy phép, chứng nhận

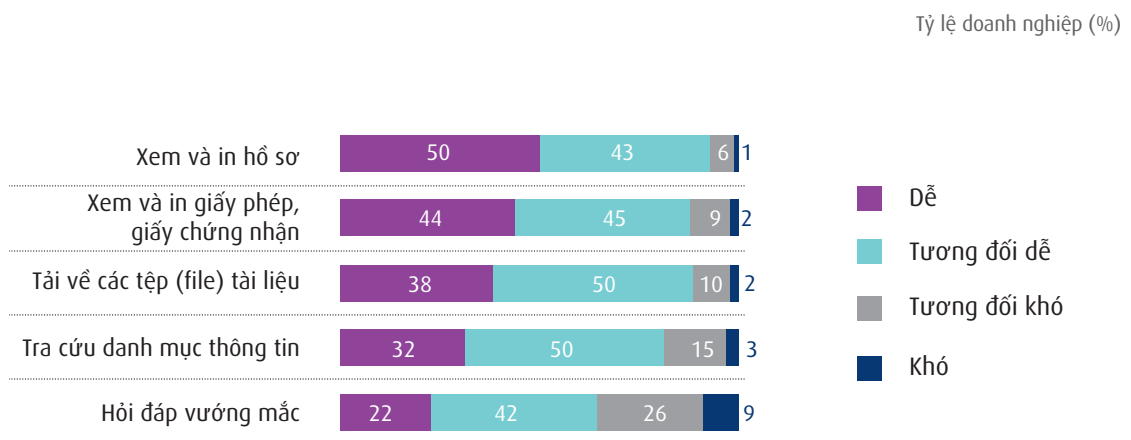
Việc in giấy phép, chứng nhận cũng có có trải nghiệm khá tích cực từ 89% doanh nghiệp đã dùng chức năng này. Trong khi đó, 11% doanh nghiệp nhận thấy vẫn còn những bất cập nhất định cần khắc phục. Chẳng hạn, việc in giấy phép không phải lúc nào cũng thực hiện được, đôi khi còn gặp lỗi với các thủ tục về cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiền chất công nghiệp hay khai báo hóa chất (*Hình 2.3*).

Các chức năng và tiện ích khác

Ba chức năng hỗ trợ khác của Cổng MCQG được hỏi trong khảo sát gồm: giải đáp vướng mắc khi sử dụng hệ thống, tra cứu danh mục thông tin, và chức năng tải về các tài liệu trên hệ thống. Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn với các tính năng này lần lượt là 35%, 18% và 12% (*Hình 2.3*).

Khoảng hơn 1/3 doanh nghiệp không đánh giá cao chức năng giải đáp vướng mắc được cung cấp trên Cổng MCQG. Thực tế, TCHQ cho biết có bộ phận hỗ trợ giải quyết vướng mắc về thủ tục hành chính và trong năm 2018 bộ phận này đã tiếp nhận gần 37.000 lượt thắc mắc về Cổng MCQG. 90% trong đó là các khó khăn về quy trình làm thủ tục⁶. Dù thực tế là vậy, dường như bộ phận hỗ trợ vẫn chưa thể giải quyết hết các vấn đề mà doanh nghiệp muốn trợ giúp. Thách thức lớn ở đây là trong khi số doanh nghiệp vẫn gia tăng thì hạ tầng công nghệ kết nối Cơ chế MCQG của các Bộ ngành vẫn phân tán và sự phối hợp giữa các các Bộ quản lý chuyên ngành với TCHQ về cơ chế hỗ trợ trực tuyến cho doanh nghiệp còn chưa rõ ràng. Điều này dẫn đến sự quá tải của bộ phận hỗ trợ tại TCHQ.

HÌNH 2.3 Mức độ thuận tiện khi thực hiện các nhóm chức năng còn lại



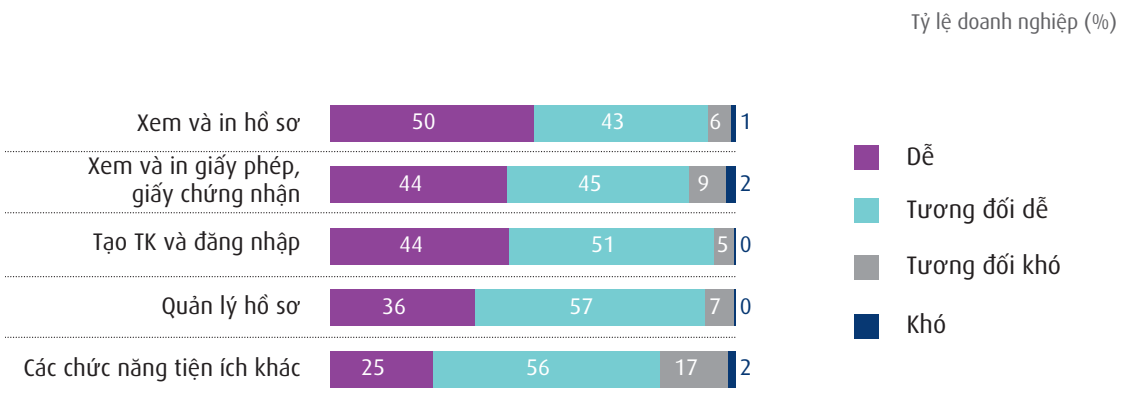
⁶ Bộ Tài chính. (2019). Thuyết minh đề án tổng thể về xây dựng và phát triển hệ thống công nghệ thông tin tập trung phục vụ triển khai cơ chế một cửa quốc gia, cơ chế một cửa

Đánh giá chung

Nhìn chung, kết quả đánh giá cho thấy các chức năng được cung cấp trên Cổng MCQG hoạt động tương đối tốt với số đông doanh nghiệp (*Hình 2.4*). Những nhóm tính năng cơ bản như tạo tài khoản và đăng nhập, xem và in hồ sơ, quản lý hồ sơ, xem và in giấy phép/giấy chứng nhận dễ thực hiện với đại đa số doanh nghiệp đã trải nghiệm với khoảng xấp xỉ 90% trở lên doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện.

Tuy nhiên, nhóm chức năng tiện ích bổ sung còn tồn tại những hạn chế. Việc cải thiện các tiện ích hỗ trợ này là một thách thức đáng kể do liên quan nhiều đến yếu tố con người. Những đánh giá từ doanh nghiệp đã cho thấy tầm quan trọng của việc đầu tư cho các chức năng giúp giải đáp thắc mắc về hồ sơ trên Cổng MCQG. Sự thiếu sẵn sàng của hệ thống trợ giúp trực tuyến cho doanh nghiệp cần sớm khắc phục để giúp giảm trải nghiệm dịch vụ trên Cổng MCQG thuận lợi hơn.

HÌNH 2.4 So sánh mức độ thuận lợi chung giữa các nhóm chức năng



ĐÁNH GIÁ MỘT SỐ YẾU TỐ KỸ THUẬT TRONG VẬN HÀNH CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA

Trong khi các chức năng của Cổng MCQG khá dễ hình dung với người trực tiếp sử dụng dịch vụ, các yếu tố kỹ thuật phía sau sự vận hành của Cổng thường khó nắm bắt hơn. Trong khuôn khổ khảo sát, doanh nghiệp được hỏi ý kiến đánh giá mức độ hài lòng với 7 khía cạnh kỹ thuật:

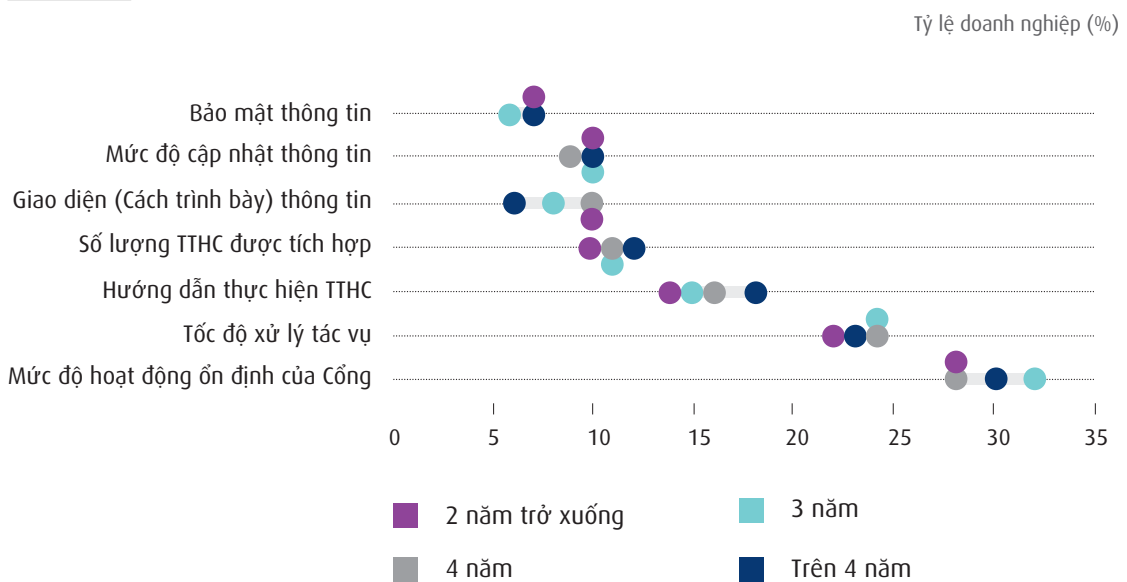
- 1 **Giao diện (cách trình bày) thông tin:** Các mục nội dung trên Cổng MCQG có được bố cục, trình bày sao cho thuận tiện để doanh nghiệp tìm hiểu thông tin và sử dụng các chức năng trên Cổng hay không?
- 2 **Mức độ hoạt động ổn định:** Cổng MCQG có bị lỗi không truy cập được hay gặp trục trặc khi thực hiện các thao tác?
- 3 **Tốc độ xử lý tác vụ:** Thời gian để Cổng MCQG giải quyết một nhiệm vụ hay thao tác cụ thể thường có khiến doanh nghiệp phải chờ đợi lâu?
- 4 **Mức độ bảo mật thông tin:** Các thông tin về kết quả xử lý hồ sơ của doanh nghiệp hoặc các dữ liệu riêng quan trọng khác có được bảo vệ tốt, tránh bị rò rỉ hay không?
- 5 **Các hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính:** Tài liệu hay bài viết hướng dẫn làm thủ tục trên Cổng MCQG có hữu ích như doanh nghiệp mong muốn?
- 6 **Số lượng thủ tục hành chính được tích hợp:** Số thủ tục hành chính được các Bộ ngành đưa lên Cổng MCQG có đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp?
- 7 **Mức độ cập nhật thường xuyên các văn bản pháp luật, chính sách:** Các nội dung về chính sách mới có được đưa lên Cổng để doanh nghiệp tiếp cận?

Về cơ bản, các doanh nghiệp tương đối hài lòng với các yếu tố kỹ thuật đã nêu ở trên (Hình 2.5). Theo đó, yếu tố kỹ thuật được doanh nghiệp đánh giá tích cực nhất là mức độ bảo mật thông tin (96% doanh nghiệp hài lòng hoặc tương đối hài lòng). Các yếu tố kỹ thuật khác cũng nhận đánh giá tốt gồm: mức độ cập nhật thường xuyên các văn bản pháp luật, chính sách (92%), giao diện (cách trình bày) thông tin (94%), và số lượng TTHC được tích hợp trên Cổng MCQG (91%). Dù kết quả cho thấy những tín hiệu tích cực chủ đạo, cần lưu ý rằng khảo sát này chỉ dành cho các doanh nghiệp có thực hiện 12 TTHC trên Cổng MCQG như giới thiệu tại Phần 1, do vậy kết quả có thể chưa phản ánh được ý kiến của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu còn lại. Một số điều tra diện rộng của VCCI phối hợp với TCHQ tiến hành trước đây cho thấy các doanh nghiệp xuất nhập khẩu luôn mong muốn cần mở rộng số TTHC được tích hợp trên Cổng.⁷

⁷ Chi tiết xem tại Báo cáo Mức độ hài lòng của doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu năm 2018 do VCCI và TCHQ tiến hành. Báo cáo năm 2017 cũng từng nêu vấn đề này.

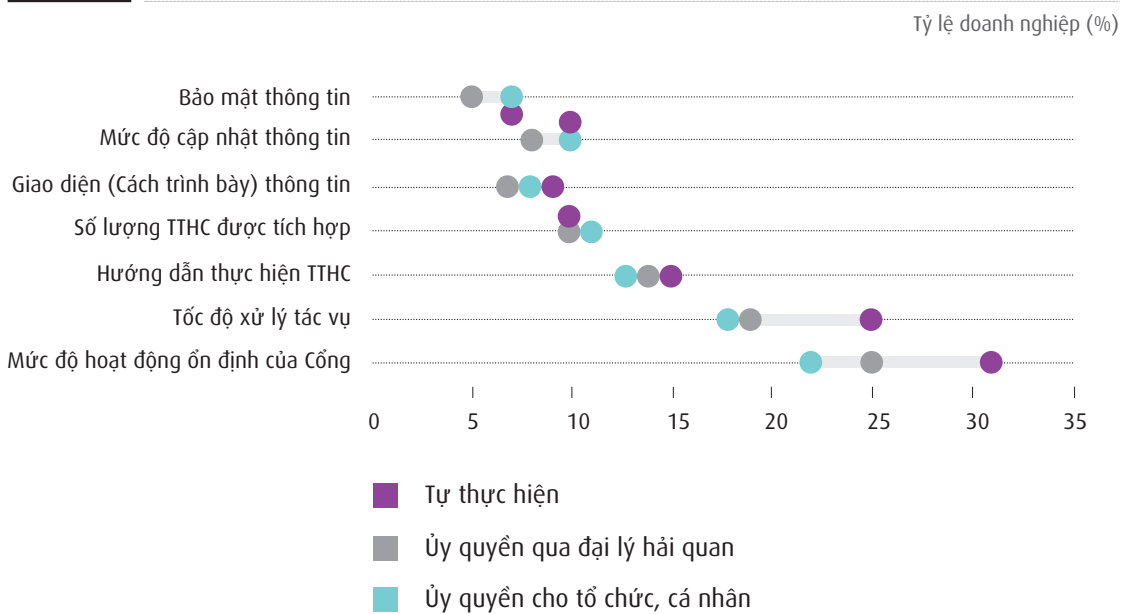
Kết quả cũng chỉ ra khác biệt không đáng kể về đánh giá khía cạnh kỹ thuật giữa các nhóm doanh nghiệp khác nhau về số năm kinh nghiệm sử dụng Cổng MCQG (Hình 2.6). Nói cách khác, số năm kinh nghiệm sử dụng Cổng không có mối tương quan đáng kể nào với mức độ hài lòng về những yếu tố kỹ thuật được đánh giá. Điều này có thể cho thấy rằng kể từ khi Cổng MCQG được vận hành cho đến nay, trải nghiệm của doanh nghiệp (dù là mới dùng hay đã dùng Cổng MCQG từ lâu) là khá đồng nhất. Những vấn đề lớn nhất là Cổng MCQG còn hoạt động thiếu ổn định hay tốc độ xử lý tác vụ chậm vẫn xảy ra với doanh nghiệp đã nhiều lần sử dụng Cổng MCQG.

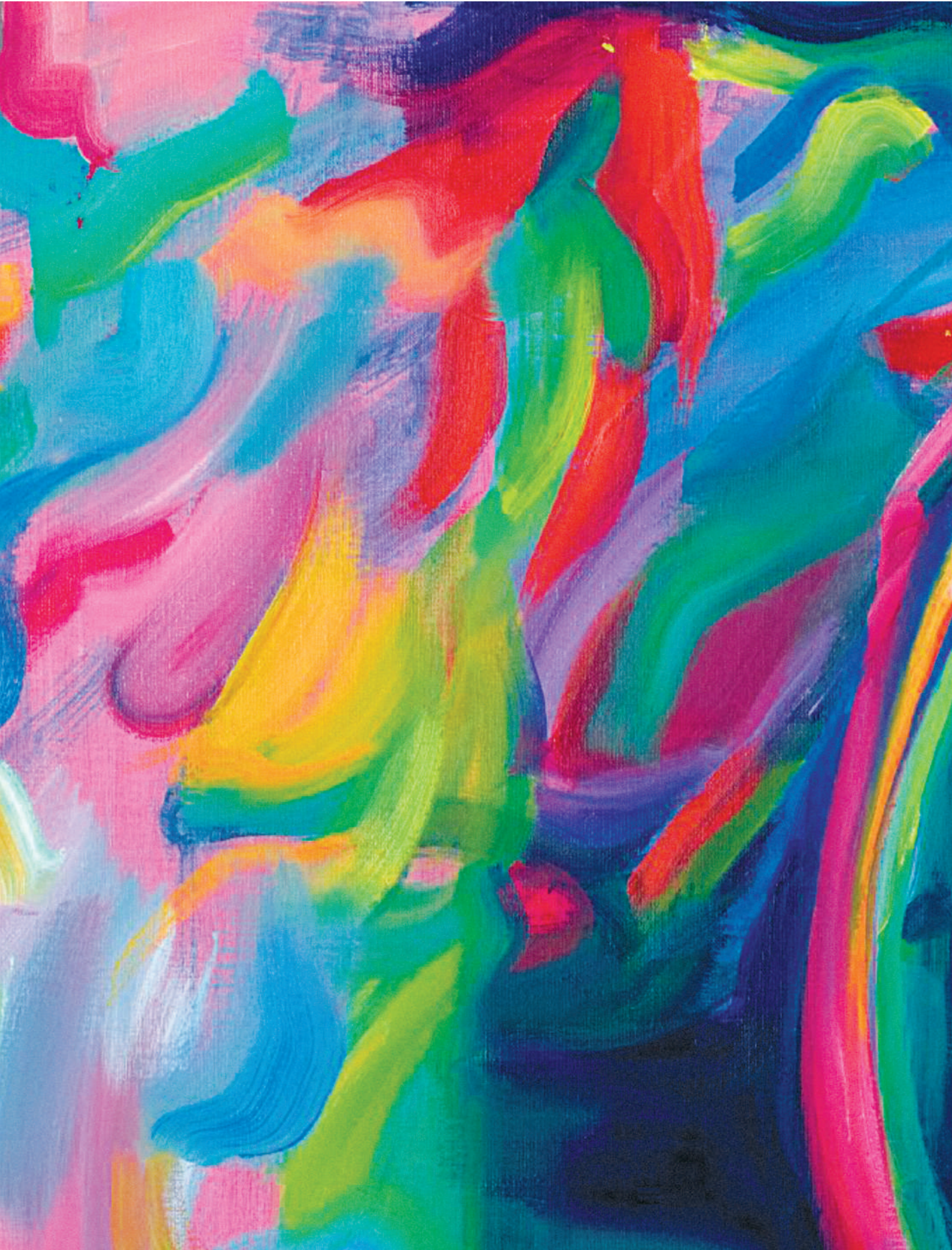
HÌNH 2.6 Tỷ lệ doanh nghiệp không hài lòng với một số khía cạnh kỹ thuật, phân theo số năm kinh nghiệm sử dụng Cổng MCQG



Tuy nhiên đối với khía cạnh tốc độ xử lý tác vụ và mức độ hoạt động ổn định của Cổng MCQG, nếu xem xét đánh giá của doanh nghiệp theo phương thức thực hiện, dữ liệu cho thấy doanh nghiệp tự thực hiện thủ tục kém hài lòng hơn đáng kể so với các doanh nghiệp ủy quyền cho đại lý hải quan hoặc các tổ chức, cá nhân khác (Hình 2.7). Tỷ lệ doanh nghiệp tự thực hiện thủ tục cảm thấy không hài lòng với 2 vấn đề kỹ thuật này lần lượt là 25% và 31%, cao hơn so với giá trị tương ứng của doanh nghiệp ủy quyền cho đại lý hải quan (19% và 25%), và ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác (18% và 22%). Với việc 2/3 số doanh nghiệp làm thủ tục qua hình thức trực tiếp và số doanh nghiệp làm thủ tục sẽ còn tăng trong tương lai, điều này đặt ra yêu cầu cần sớm có giải pháp nâng cấp hệ thống để Cổng hoạt động ổn định hơn và xử lý các tác vụ nhanh hơn.

HÌNH 2.7 Tỷ lệ doanh nghiệp không hài lòng với một số khía cạnh kỹ thuật, phân theo phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng MCQG





03

THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA

Tình hình triển khai các thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia	49
Mức độ thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng MCQG	51
Thay đổi đến từ thực hiện TTHC qua Cổng MCQG	55

Phần 3 của Báo cáo xem xét khía cạnh chất lượng giải quyết TTHC của các Bộ ngành. Trước hết, phần này điếm qua tình hình triển khai các TTHC qua Cơ chế một cửa quốc gia tính đến tháng 1/2020. Tiếp đến là tìm hiểu về mức độ thuận lợi/khó khăn của doanh nghiệp khi thực hiện 12 TTHC đã được lựa chọn. Sau đó là đánh giá những thay đổi cụ thể về chi phí tuân thủ của doanh nghiệp (số ngày làm việc, chi phí bằng tiền và nhân sự tiến hành) nhằm lượng hóa những cải cách do Cơ chế MCQG mang lại so với phương thức nộp hồ sơ giấy truyền thống.

TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA CƠ CHẾ MỘT CỬA QUỐC GIA

Tính đến hết ngày 31/01/2020, 188 TTHC đã được tích hợp lên Cổng MCQG, những thủ tục này thuộc phạm vi quản lý của 13 Bộ ngành⁸. Hình dưới đây thể hiện tình hình triển khai của các Bộ ngành về việc đưa các TTHC lên Cổng MCQG theo chỉ đạo của Ủy ban 1899 theo mục tiêu đã nêu tại Quyết định số 1254/QĐ-TTg.

Có thể thấy tiến độ hoàn thành triển khai thủ tục hành chính lên Cơ chế MCQG đã tương đối bám sát mục tiêu của Chính phủ đặt ra. Tuy nhiên, các Bộ ngành có sự khác biệt về tiến độ thực hiện. Bộ Giao thông Vận tải, Bộ Y tế và Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn là ba Bộ quản lý chuyên ngành có số lượng TTHC phải bổ sung lên Cổng MCQG nhiều nhất theo Quyết định 1254/QĐ-TTg. Trong khi đó, 3 Bộ ngành đã hoàn thành việc tích hợp thủ tục lên Cổng sớm trước thời hạn gồm Bộ Giao thông Vận tải (72/72), Bộ Khoa học và Công nghệ (6/6), Bộ Thông tin và Truyền thông (5/5). Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam đã hoàn thành nhiệm vụ năm 2019 được đề ra trong Quyết định 1254/QĐ-TTg và đang thực hiện tích hợp 1 thủ tục còn lại theo kế hoạch đặt ra cho năm 2020⁹ (Hình 3.1).

Một số Bộ cần đẩy nhanh việc tích hợp TTHC trên Cổng MCQG. Cụ thể bao gồm Bộ Y tế (còn 14 thủ tục, mới hoàn thành 66,7% mục tiêu), Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (còn 16 thủ tục, mới hoàn thành 51,5% mục tiêu) và Bộ Quốc phòng (còn 12 thủ tục, hoàn thành 45,5% mục tiêu). Theo kết quả rà soát và đánh giá của Bộ Tài chính gửi Ủy ban 1899 trong phiên họp lần 6, các Bộ cần hoàn thành việc đưa các thủ tục còn lại lên Cơ chế MCQG trong Quý I/2020.

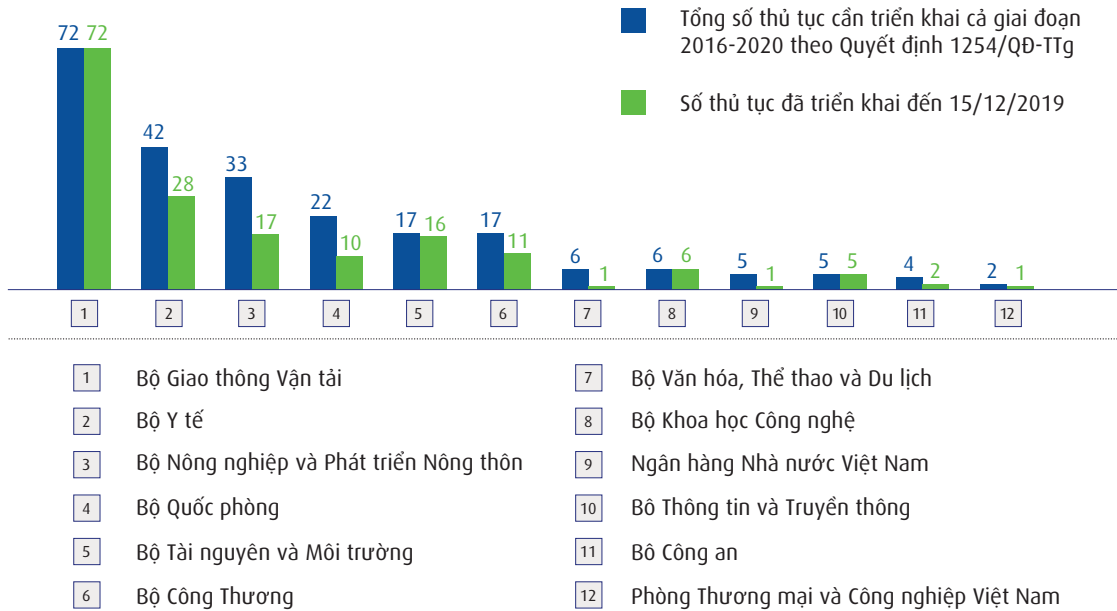
Chi tiết tình hình triển khai các thủ tục hành chính trên Cơ chế MCQG giai đoạn 2016 – 2020 của các Bộ ngành có thể xem ở Phụ lục 1 của Báo cáo này.

⁸ Văn phòng Chính phủ, Thông báo số 94/TB-VPCP ngày 13 tháng 3 năm 2020 về kết luận của Phó Thủ tướng Vương Đình Huệ tại Phiên họp lần thứ sáu của Ủy ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế một cửa quốc gia và tạo thuận lợi thương mại.

⁹ Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam đã hoàn thành kế hoạch năm 2019 là tích hợp thủ tục Cấp chứng nhận xuất xứ Form B lên Cổng MCQG. Kế hoạch năm 2020 là bổ sung thủ tục Cấp giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa không ưu đãi.

HÌNH 3.1 Tiến độ tích hợp thủ tục hành chính lên Cơ chế một cửa quốc gia của các Bộ ngành

Tỷ lệ doanh nghiệp (%)



1 Bộ Giao thông Vận tải

2 Bộ Y tế

3 Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn

4 Bộ Quốc phòng

5 Bộ Tài nguyên và Môi trường

6 Bộ Công Thương

7 Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

8 Bộ Khoa học Công nghệ

9 Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

10 Bộ Thông tin và Truyền thông

11 Bộ Công an

12 Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam



Nguồn: Bộ Tài chính, Báo cáo kết quả công tác năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020 về triển khai Cơ chế một cửa quốc gia, Cơ chế một cửa ASEAN, cải cách công tác kiểm tra chuyên ngành và tạo thuận lợi thương mại.



MỨC ĐỘ THUẬN LỢI KHI THỰC HIỆN TTHC TRÊN CỔNG MCQG

Như đã giới thiệu ở Phần I, khảo sát này chỉ tập trung vào 12 TTHC trên Cổng MCQG có tần suất doanh nghiệp thực hiện nhiều nhất. Trong đó, có 3 TTHC của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn. Các Bộ Công Thương, Bộ Giao thông Vận tải, Bộ Y tế, mỗi Bộ có 2 TTHC; và Bộ Khoa học và Công nghệ có 1 thủ tục nằm trong diện khảo sát. Hai thủ tục còn lại là TTHC liên Bộ ngành. *Hình 3.2* thể hiện kết quả khảo sát về số lượng doanh nghiệp tiến hành các thủ tục, số lần doanh nghiệp thực hiện TTHC trong năm (trung vị) và tỷ lệ gặp khó khăn theo từng TTHC của các Bộ ngành.

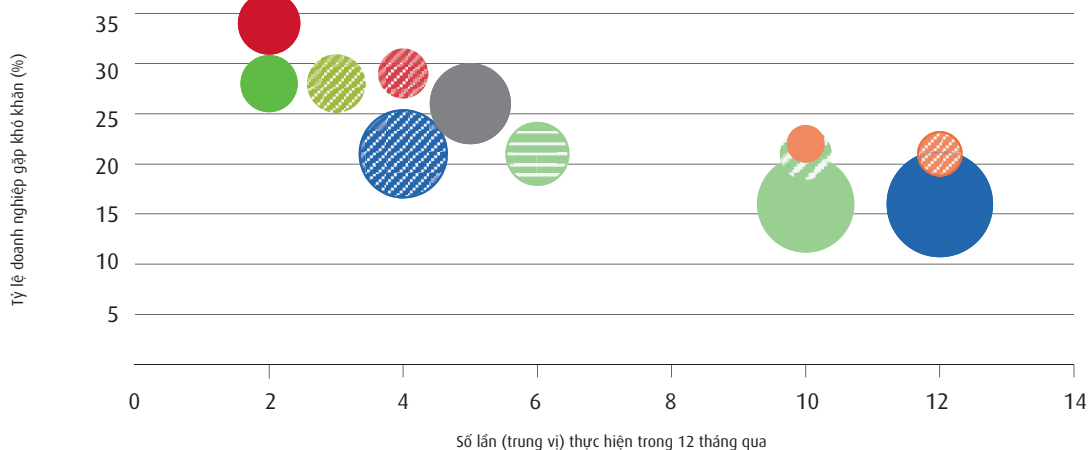
Có thể thấy rằng số lượng doanh nghiệp có tiến hành thủ tục qua Cổng MCQG tập trung khá lớn vào một số TTHC. Đó là Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O (575 doanh nghiệp), Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa (479 doanh nghiệp), Cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiền chất công nghiệp (405 doanh nghiệp) và Kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu (334 doanh nghiệp). Các TTHC còn lại có số lượng doanh nghiệp lựa chọn có thấp hơn, song cũng ở mức từ 100 đến 200 doanh nghiệp. TTHC có số lượng doanh nghiệp có thực hiện ít nhất là Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế, song cũng có 72 doanh nghiệp. Số lượng doanh nghiệp cho biết có tiến hành thủ tục như vậy có thể đảm bảo cho mức độ tin cậy trong việc tiến hành một số phân tích, đánh giá tiếp theo.

Hình 3.2 thể hiện số lần thực hiện TTHC thông thường trong năm (số lần trung vị). Những thủ tục doanh nghiệp tiến hành thường xuyên nhất trong 12 tháng qua bao gồm “cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O” và thủ tục “tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế” (12 lần). Tiếp đến là thủ tục “cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa”, thủ tục “đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu” và thủ tục “tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế” (10 lần). Số lần thực hiện trong năm đối với 7 thủ tục hành chính còn lại ít hơn, đều không quá 6 lần, trong đó ít nhất là “cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” và “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu” (2 lần).

Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc thực hiện các TTHC đã triển khai trên Cổng MCQG được trình bày ở hình dưới. Mức độ doanh nghiệp gặp khó khăn trong thực hiện thủ tục tương đối khác nhau giữa các thủ tục, trong khoảng từ 16% đến 34%. Đường như có sự tập trung trong thực hiện TTHC theo nhóm Bộ ngành.






HÌNH 3.2 Thực hiện thủ tục hành chính qua Cổng MCQG

Tương quan giữa tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục hành chính với số lần doanh nghiệp thực hiện thủ tục và số doanh nghiệp tiến hành thủ tục



Chú thích: Trục hoành thể hiện số lần trung vị một doanh nghiệp thực hiện thủ tục trong 12 tháng gần nhất tính từ thời điểm trả lời khảo sát; trục tung thể hiện tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn với thủ tục hành chính; và kích cỡ hình tròn tỷ lệ với số lượng doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục đó (diện tích hình tròn lớn hơn khi số doanh nghiệp thực hiện thủ tục đó lớn hơn).

Ký hiệu màu	Tên thủ tục	1	2	3	4
	Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O	Bộ Công Thương	575	12	16
	Cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiên chất công nghiệp		405	4	21
	Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu	Bộ Giao thông Vận tải	166	2	28
	Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng		175	3	28
	Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa	Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	479	10	16
	Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu		137	10	21
	Thủ tục cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu		209	6	21

Ký hiệu màu	Tên thủ tục	1	2	3	4
	Thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hoá nhập khẩu	Bộ KHCN	334	5	26
	Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế	Bộ Y tế	198	2	34
	Thủ tục cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu		129	4	29
	Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế	Liên ngành	106	12	21
	Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế		72	10	22

① Bộ ngành quản lý

② Số doanh nghiệp thực hiện

③ Số lần thực hiện trong 12 tháng qua (trung vị)

④ Tỷ lệ gặp khó khăn (%)

Cụ thể, các thủ tục thuộc Bộ Y tế đứng cuối có tỷ lệ doanh nghiệp cho biết gặp khó khăn cao hơn cả. Dù số lượng doanh nghiệp thực hiện thủ tục “cấp phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” chỉ ở mức trung bình so với các thủ tục khác và mỗi doanh nghiệp chỉ tiến hành thủ tục này khoảng 2 lần mỗi năm, nhưng có đến khoảng hơn 1/3 doanh nghiệp gặp khó khăn, cao nhất trong số 12 thủ tục được khảo sát. Tương tự, cũng có đến 29% doanh nghiệp chưa đánh giá tích cực về thủ tục “cấp số tiếp nhận phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu”. Xếp ngay sau 2 thủ tục của Bộ Y tế là 2 thủ tục của Bộ Giao thông Vận tải khi đều có 28% ý kiến đánh giá là gặp khó khăn trong quá trình thực hiện. Đó là các thủ tục “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu” và “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng”. Tỷ lệ tương ứng với thủ tục “kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu” của Bộ Khoa học và Công nghệ là 26%.

Các TTHC còn lại có tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn thấp hơn. Cụ thể bao gồm thủ tục “cấp giấy phép xuất nhập khẩu tiên chất công nghiệp” (21%), thủ tục “đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu” (21%), thủ tục “cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu” (21%), thủ tục “tàu biển xuất cảnh” (22%), thủ tục “tàu biển nhập cảnh” (21%), “cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa” (16%) và “cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O” (16%).

Khó khăn cụ thể khi thực hiện các TTHC qua Cổng MCQG

Vậy doanh nghiệp gặp những khó khăn cụ thể gì? Qua tổng hợp từ phản hồi của doanh nghiệp, dưới đây là những khó khăn mà doanh nghiệp hay gặp phải nhất khi thực hiện các thủ tục hành chính nêu trên:

> Hệ thống xử lý chưa “điện tử” hoàn toàn:

Tính thiếu tập trung bị xem là một điểm yếu của Cơ chế MCQG hiện tại. Chẳng hạn, một số doanh nghiệp làm các thủ tục “cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu” (Bộ Y tế) và “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng” (Bộ Giao thông Vận tải) phần nào về hiện tượng vẫn phải mang theo chứng từ, hồ sơ giấy đến các cơ quan Bộ ngành. Nghĩa là tồn tại song song việc vừa làm thủ tục trên Cổng MCQG, vừa đến Bộ ngành quản lý. Có những doanh nghiệp cho biết phải duy trì nhân sự 2 người, một người trực làm thủ tục ở Cổng MCQG, một người đến Bộ chuyên ngành để thúc giục cán bộ của Bộ giải quyết hồ sơ.

> Tình trạng xử lý hồ sơ bị thông báo thiếu rõ ràng:

Các doanh nghiệp nhìn chung kỳ vọng các cơ quan Bộ ngành làm rõ và chi tiết hơn những lỗi mà doanh nghiệp gặp phải. Việc làm rõ này thể hiện qua việc ghi đầy đủ tất cả các vấn đề khiến bộ hồ sơ không hợp lệ và hướng dẫn xử lý. Hầu như ở như tất cả các thủ tục được khảo sát đều có hiện tượng một số doanh nghiệp bức xúc vì bị yêu cầu sửa đổi hồ sơ nhiều lần, mỗi lần cán bộ Nhà nước chỉ chỉ ra một hoặc vài lỗi, có khi chỉ sửa đổi dấu chấm, phẩy trong câu hoặc yêu cầu viết hoa chữ cái. Điều này gây tốn kém thời gian và chi phí đi lại của doanh nghiệp.

> Thời gian chờ đợi xử lý hồ sơ khá lâu:

Một số doanh nghiệp cho biết thời gian đợi các Bộ ngành đánh giá hồ sơ là khá lâu và nhiều khi không đến từ lý do hợp lý như cán bộ giải quyết hồ sơ đi vắng hay nghỉ phép. Doanh nghiệp cũng gặp không ít khó khăn khi liên hệ tới cán bộ phụ trách thủ tục, thường phải liên hệ nhiều lần và chưa chắc đã giải quyết được công việc.

Như vậy, dữ liệu khảo sát chỉ ra rằng số đông doanh nghiệp thực hiện thuận lợi các TTHC đã nêu nhưng ở mức độ khác nhau. Thủ tục thuộc Bộ Công Thương, Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn và các thủ tục liên ngành nhìn chung dễ thực hiện hơn so với thủ tục cung cấp bởi Bộ Y tế, Bộ Giao thông Vận tải và Bộ Khoa học và Công nghệ. Kết quả điều tra cho thấy các Bộ ngành vẫn còn không gian lớn để tiếp tục cải cách.



THAY ĐỔI ĐẾN TỪ THỰC HIỆN TTHC QUA CỔNG MCQG

Cơ chế MCQG được xây dựng với kỳ vọng đơn giản hóa thủ tục hành chính, tiết kiệm chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp. Những lợi ích đó, liệu có lượng hóa được hay không? Trong Khảo sát năm nay, chúng tôi thử trả lời câu hỏi trên, thông qua việc đề nghị các doanh nghiệp cung cấp thông tin. Cụ thể là những thay đổi về thời gian, chi phí và nhân sự thực hiện thủ tục hành chính do triển khai Cơ chế MCQG và có so sánh với thời gian, chi phí, nhân sự khi tiến hành qua phương thức truyền thống (tức nộp hồ sơ trực tiếp tại các Bộ quản lý chuyên ngành) trước đây.

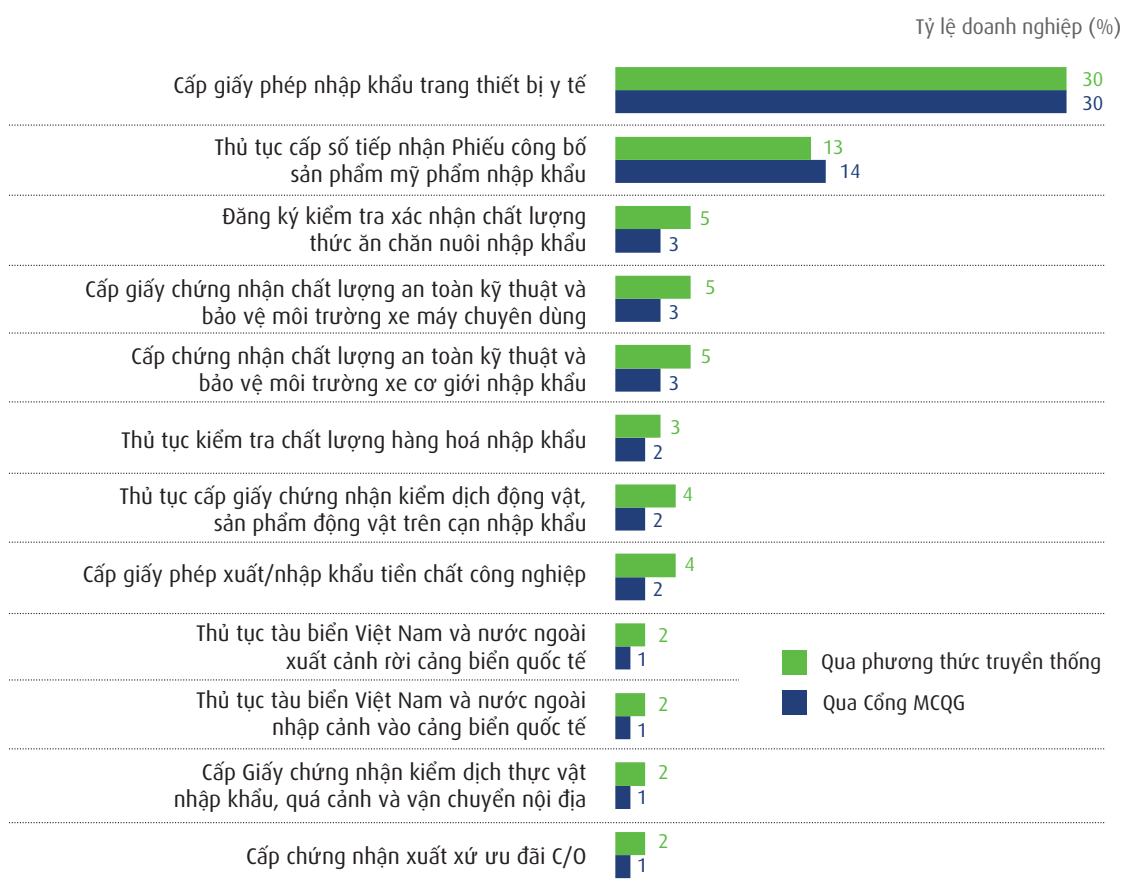
Thời gian

Nhìn chung, việc triển khai Cơ chế MCQG đem lại những thay đổi tích cực về thời gian thực hiện thủ tục hành chính. *Hình 3.3* trình bày kết quả phân tích số ngày làm việc mà doanh nghiệp phải bỏ ra khi thực hiện từng thủ tục hành chính cụ thể. Số ngày làm việc ở đây được tính từ khi bộ hồ sơ làm thủ tục của doanh nghiệp được chấp nhận hợp lệ cho đến khi thủ tục được chính thức giải quyết xong.

Ở mỗi thủ tục, chúng tôi tính toán số ngày trung vị một doanh nghiệp sử dụng để làm thủ tục qua Cơ chế MCQG và so sánh với lượng thời gian tương ứng khi họ tiến hành qua phương thức truyền thống trước đây. Giá trị trung vị ở đây cho biết rằng có xấp xỉ 50% doanh nghiệp đã mất tương đương hoặc nhiều hơn số ngày trung vị đó và cũng có 50% doanh nghiệp mất tương đương hoặc ít hơn số ngày trung vị để tiến hành thủ tục. Bởi số ngày trung vị nằm ở vị trí giữa trong một dãy các số ngày được sắp xếp theo một trình tự nhất định (tăng dần hoặc giảm dần), giá trị này có thể đại diện cho đặc điểm của mẫu điều tra là các doanh nghiệp tham gia khảo sát.

Như có thể thấy từ *Hình 3.3*, 10 trong số 12 thủ tục hành chính ghi nhận số ngày trung vị khi làm thủ tục qua Cơ chế MCQG giảm so với khi tiến hành thủ tục với phương thức truyền thống. Số ngày giảm đi là từ 1-3 ngày, nhiều nhất là thủ tục Cấp giấy phép xuất/nhập khẩu tiền chất công nghiệp của Bộ Công Thương, đã giảm 3 ngày so với phương thức nộp hồ sơ giấy truyền thống.

Hai thủ tục của Bộ Y tế là những ngoại lệ khi không đi theo xu hướng chung đó. Số ngày trung vị khi xin cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế lên đến 30 ngày. Trong khi đó, thủ tục cấp số tiếp nhận công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu còn khiến doanh nghiệp mất trung bình thêm 1 ngày so với hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ Y tế như trước đây.

HÌNH 3.3 So sánh số ngày làm việc của doanh nghiệp khi thực hiện từng thủ tục hành chính qua phương thức truyền thống và qua Cổng MCQG

Nếu so sánh với thời gian tối đa mà các văn bản hướng dẫn hiện hành quy định cho cơ quan quản lý chuyên ngành, số ngày trung vị mà một doanh nghiệp điển hình dành ra để thực hiện hai thủ tục thuộc Bộ Y tế đang cao hơn so với khoảng thời gian theo quy định. Trong khi đó, thời gian doanh nghiệp dành cho 10 thủ tục còn lại vẫn nằm trong phạm vi thời gian cho phép (Bảng 3.1).

Cần lưu ý rằng, các giá trị phân tích ở trên là giá trị trung vị. Các thông số hữu ích khác là giá trị nhỏ nhất, giá trị trung bình, giá trị lớn nhất và khoảng tin cậy 95% cũng đem đến những góc nhìn toàn cảnh về khía cạnh thời gian. Các giá trị này được cung cấp tại Phụ lục 2 của Báo cáo này. Bên cạnh đó, khi dựa trên khoảng tin cậy về số ngày thực hiện từng thủ tục hành chính để so sánh giữa phương thức Cơ chế MCQG và phương thức truyền thống, chúng ta thấy rằng khác biệt rõ rệt nhất mà thể hiện sự tích cực do Cơ chế MCQG đem lại thuộc về các thủ tục “cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O”, “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu”, “cấp Giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa”, “cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu”, “kiểm tra chất lượng hàng hoá nhập khẩu” và “thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế.” Những sự cải thiện này “có ý nghĩa thống kê” và việc triển khai Cơ chế MCQG là yếu tố đem đến sự thay đổi tích cực.

BẢNG 3.1 So sánh số ngày thực hiện thủ tục qua Cơ chế MCQG và thời hạn theo quy định

Thủ tục	Số ngày trung vị qua Cơ chế MCQG	Thời gian giải quyết tối đa theo quy định	Văn bản hướng dẫn
Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O	1	01 ngày làm việc	Nghị định 31/2018/NĐ-CP Thông tư 05/2018/TT-BCT
Cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiền chất công nghiệp	2	7 ngày làm việc	Nghị định 113/2017/NĐ-CP
Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu	3	4 ngày làm việc (kể từ ngày kết thúc kiểm tra xe cơ giới đạt yêu cầu và nhận đủ hồ sơ theo quy định)	Thông tư 31/2011/TT-BGTVT Thông tư 42/2018/TT-BGTVT
Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng	3	4 ngày làm việc (kể từ ngày kết thúc kiểm tra xe thực tế và nhận đủ hồ sơ theo quy định)	Thông tư 89/2015/TT-BGTVT Thông tư 42/2018/TT-BGTVT
Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa	1	1 -10 ngày làm việc	Thông tư 33/2014/TT-BNNPTNT Thông tư 43/2018/TT-BNNPTNT
Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu	3	1-3 ngày làm việc	Nghị định số 39/2017/NĐ-CP Thông tư số 20/2017/TT-BNNPTNT Nghị định số 74/2018/NĐ-CP
Thủ tục cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu	2	1 – 45 ngày làm việc, phụ thuộc thời gian cách ly, kiểm tra thực tế	Luật Thú y số 79/2015/QH13 Thông tư 25/2016/TT-BNNPTNT
Thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hoá nhập khẩu	2	1-3 ngày làm việc	Thông tư số 27/2012/TT-BKHCH Thông tư 07/2017/TT-BKHCH Quyết định số 1171/2015/QĐ-BKHCH
Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế	30	15 ngày làm việc	Nghị định 36/2016/NĐ-CP
Thủ tục cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu	14	3 ngày làm việc	Thông tư số 06/2011/TT-BYT Thông tư 32/2019/TT-BYT
Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế ¹⁰	1	01 giờ	Nghị định số 58/2017/NĐ-CP
Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế	1	01 giờ	Nghị định số 58/2017/NĐ-CP

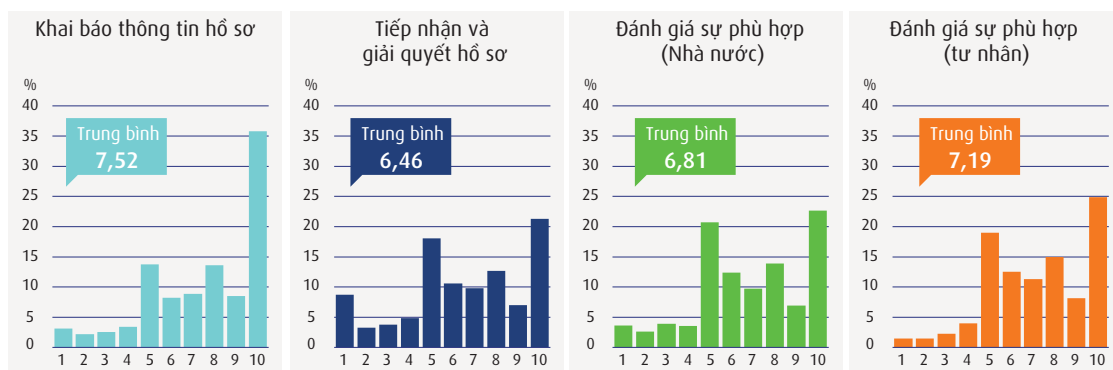
¹⁰ Phiếu khảo sát thu thập số liệu theo đơn vị “ngày làm việc” nên giá trị về thời gian doanh nghiệp bỏ ra khi thực hiện thủ tục được làm tròn thành ngày. Thực tế, thời gian doanh nghiệp dành cho 2 thủ tục liên ngành “thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế” và “Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế” đều trong giới hạn thời gian giải quyết thủ tục theo quy định.

Một điểm cần lưu ý nữa, các đánh giá về thời gian trên đây được thu thập thông qua khảo sát diện rộng với nhiều doanh nghiệp từ đa dạng ngành nghề. Do vậy, dù cùng thực hiện một thủ tục hành chính, các doanh nghiệp có thể tiến hành thủ tục đó với những loại hàng hóa đa dạng với độ phức tạp khác nhau. Điều này tạo ra những khó khăn nhất định trong ước tính thời gian doanh nghiệp dành ra khi làm mỗi thủ tục hành chính bởi giá trị số ngày làm việc của doanh nghiệp thường phân tán rộng quanh giá trị trung bình do ảnh hưởng bởi sự đa dạng của chủng loại hàng hóa. Trong những nghiên cứu tiếp theo, chúng tôi sẽ sử dụng mã mô tả hàng hóa (HS code) để ước tính số ngày giải quyết thủ tục hành chính cho những hàng hóa hoặc nhóm hàng hóa cụ thể.

Bên cạnh xem xét số ngày giảm đi khi thực hiện thủ tục hành chính, chúng tôi cũng tìm hiểu xem trong quy trình hiện tại, thì khâu nào gây tốn kém thời gian nhất cho doanh nghiệp. Nhìn chung, các khâu trong thực hiện thủ tục hành chính có thể phân vào 4 nhóm: (1) khai báo thông tin hồ sơ, (2) tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (của các cơ quan quản lý chuyên ngành), (3) đánh giá sự phù hợp (Nhà nước), và (4) đánh giá sự phù hợp (tư nhân). Với thang điểm 10 để doanh nghiệp lựa chọn, điểm số cao hơn nghĩa là ít tốn kém thời gian hơn. Điểm số trung bình được tính toán cho mỗi khâu, để từ đó có thể so sánh và đánh giá. Hình 3.4 thể hiện kết quả đánh giá của doanh nghiệp cho từng khâu trong quy trình. Các cột trong đồ thị thể hiện tỷ lệ doanh nghiệp lựa chọn từng mức điểm.

HÌNH 3.4 Đánh giá chung về mức độ tốn kém thời gian của các công đoạn thực hiện TTHC

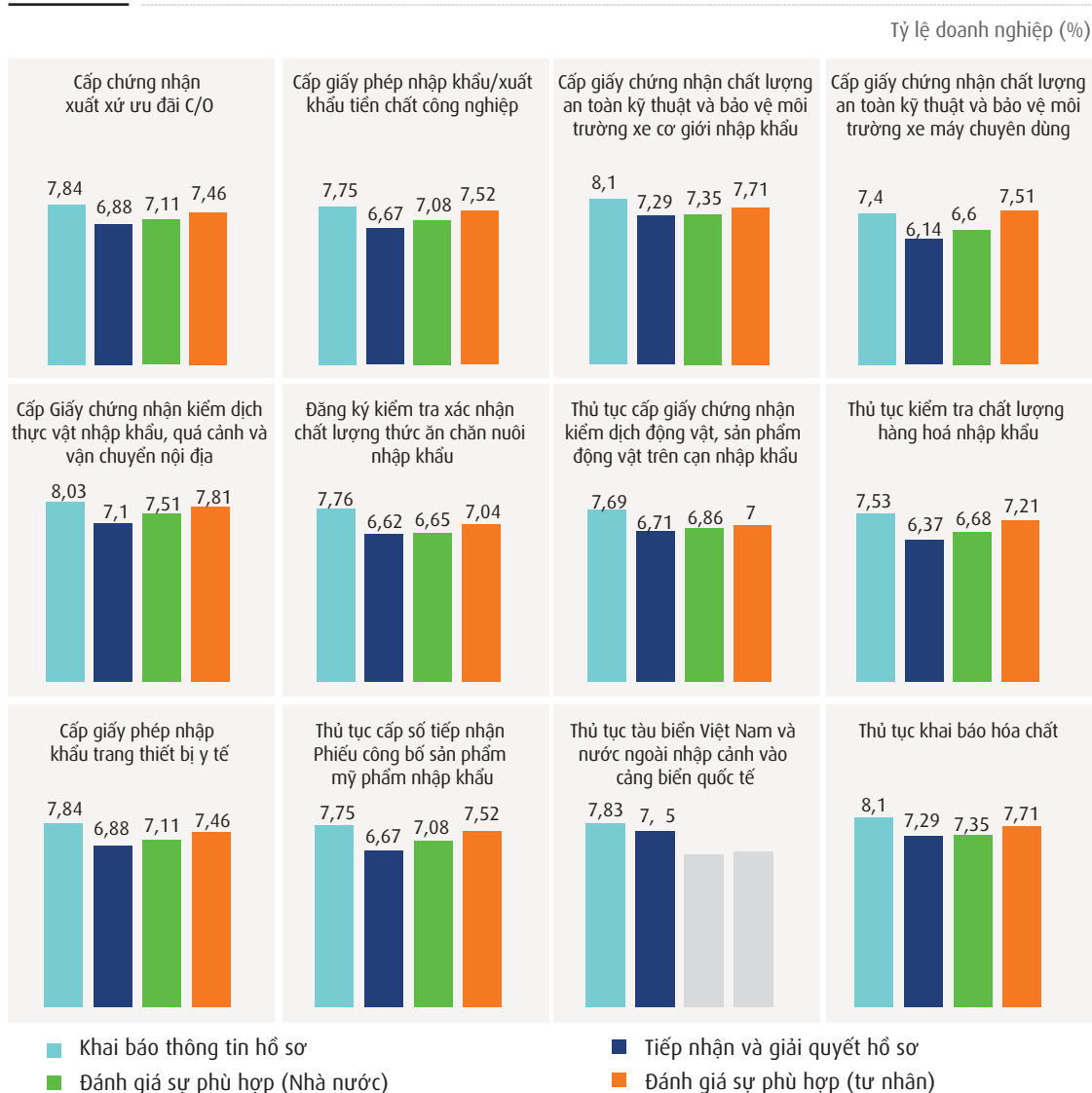
Tỷ lệ doanh nghiệp (%)



Kết quả cho thấy khâu “tiếp nhận và giải quyết hồ sơ” tại các cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành là khâu tốn nhiều thời gian nhất (6,46 điểm). Xếp thứ hai về tốn kém chi phí thời gian là khâu “đánh giá sự phù hợp”, trong đó dịch vụ cung cấp bởi đơn vị Nhà nước mất nhiều thời gian hơn so với tư nhân (6,81 điểm so với 7,19 điểm). Khâu “khai báo thông tin hồ sơ trên Cổng MCQG” ít gây tốn kém thời gian cho doanh nghiệp nhất (7,52 điểm). Dù vậy, điểm số trung bình của cả 4 khâu trong quy trình thực hiện TTHC đều dưới 8 cho thấy rằng các đơn vị liên quan vẫn còn nhiều dư địa để giảm thiểu thời gian thực hiện TTHC cho các doanh nghiệp.

Hình 3.5 thể hiện đánh giá mức độ tổn kém thời gian cho từng TTHC theo từng khâu trong quy trình. Theo đó, “khai báo thông tin hồ sơ trên Cổng MCQG” vẫn là khâu tiết kiệm thời gian cho doanh nghiệp nhất so các khâu còn lại. Ở tất cả 12/12 thủ tục, doanh nghiệp đều cho biết họ mất nhiều thời gian nhất ở giai đoạn “tiếp nhận và xử lý hồ sơ” thuộc trách nhiệm của các cơ quan Bộ ngành. Điểm số thấp nhất về “tiếp nhận và xử lý hồ sơ” thuộc thủ tục “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng” (6,14 điểm) thuộc Bộ Giao thông Vận tải và “kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu” (6,37 điểm) thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ.

HÌNH 3.5 Đánh giá mức độ tổn kém về thời gian của các giai đoạn thực hiện TTHC cụ thể



Ghi chú:
 (1) Thang điểm đánh giá từ 1-10 trong đó 1 là tổn kém thời gian nhiều nhất cho đến 10 là tổn kém thời gian ít nhất. Nói cách khác, điểm càng cao thì càng tốt.
 (2) Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh đi cảng biển quốc tế không đưa vào đánh giá ở đây vì số quan sát nhỏ. Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển Việt Nam không áp dụng “đánh giá sự phù hợp.”
 (3) Thủ tục “Khai báo hóa chất” được bổ sung vì nhiều doanh nghiệp báo cáo trong thông tin về thủ tục hành chính khác.

Chi phí

Việc triển khai Cơ chế MCQG cũng giúp tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp ở hầu hết các thủ tục so với hình thức làm thủ tục truyền thống trước đây (Hình 3.6). Trong đó, có tới 8 TTHC ghi nhận chi phí giảm đi trên một nửa so với trước kia, cao nhất là thủ tục “cấp giấy xác nhận khai báo hóa chất”¹¹ (giảm 93% chi phí), “đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu” (giảm 82%) hay “cấp giấy phép xuất/nhập khẩu tiền chất công nghiệp” (giảm 73%).

“Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” là TTHC duy nhất đi ngược lại xu hướng chung, khi chi phí trung bình lại tăng 19% so với chi phí tiến hành theo phương thức truyền thống. Hiện tượng vừa phải nộp hồ sơ giấy, vừa phải làm thủ tục trên Cổng MCQG được ghi nhận bởi nhiều doanh nghiệp thực hiện thủ tục này. Tình trạng chờ đợi giải quyết thủ tục lâu và phải đi lại nhiều lần đến cơ quan Bộ cũng được một số doanh nghiệp nêu ra trong khảo sát. Kết quả đánh giá này khá nhất quán với phân tích phía trên về mức độ tổn kém thời gian và mức độ hài lòng chung với các thủ tục của Bộ Y tế.

HÌNH 3.6 Đánh giá chung về mức độ tổn kém chi phí khi thực hiện các TTHC

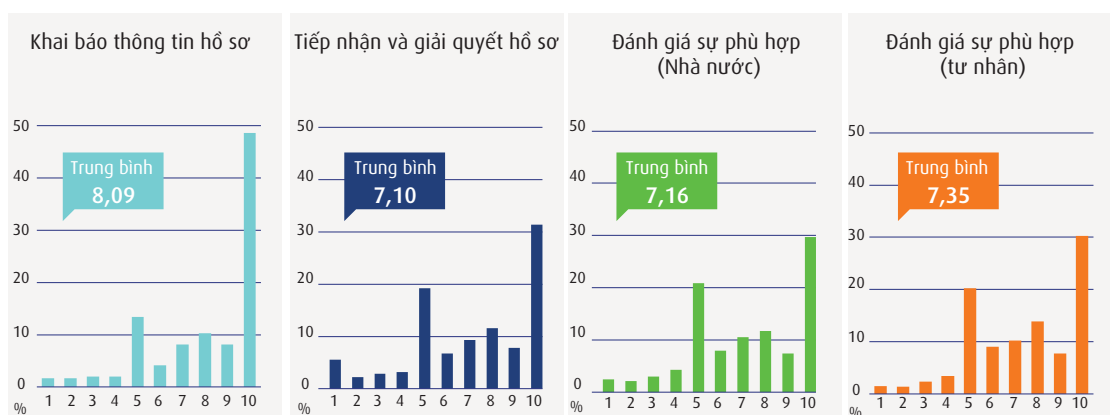
	Tỷ lệ doanh nghiệp (%)
Cấp giấy xác nhận khai báo hóa chất	93
Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu	82
Cấp giấy phép xuất/nhập khẩu tiền chất công nghiệp	73
Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế	64
Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế	62
Thủ tục cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu	59
Thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hoá nhập khẩu	56
Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O	53
Cấp Giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa	46
Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng	44
Cấp chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu	34
Thủ tục cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu	17
Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế	-19

11 Thủ tục “Khai báo hóa chất” được bổ sung vì nhiều doanh nghiệp báo cáo trong thông tin về thủ tục hành chính khác

Hình 3.7 thể hiện mức độ tổn kém chi phí ở từng khâu trong quy trình thực hiện TTHC qua Cổng MCQG theo thang điểm từ 1-10. Trong đó, “tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại các cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành” tiếp tục là khâu mà doanh nghiệp cho biết tổn kém về chi phí nhiều nhất (7,10 điểm). Tiếp đến là khâu “đánh giá sự phù hợp” do đơn vị Nhà nước cung cấp (7,16 điểm). Khâu “đánh giá sự phù hợp” do đơn vị tư nhân cung cấp nhìn chung ít tổn kém chi phí của doanh nghiệp hơn (7,35 điểm). Tương tự như với khía cạnh thời gian, “khai báo thông tin hồ sơ trên Cổng MCQG” là giai đoạn ít tổn kém chi phí nhất (8,09 điểm). Lưu ý, ở cả 4 giai đoạn kể trên, đều có một tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức điểm chi phí dưới 5 tức còn tổn kém nhiều chi phí, cao nhất là “tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại cơ quan quản lý Nhà nước, kiểm tra chuyên ngành” (khoảng 11%), thấp nhất là “khai báo thông tin hồ sơ trên Cổng MCQG” (khoảng 4%). Mức điểm đánh giá chi phí dao động từ khoảng 7,1 đến 8,09 và do đó, dư địa để cải thiện yếu tố chi phí cả 4 giai đoạn này là còn khá nhiều.

HÌNH 3.7 Đánh giá chung về mức độ tổn kém về chi phí của các khâu khi thực hiện TTHC

Tỷ lệ doanh nghiệp (%)

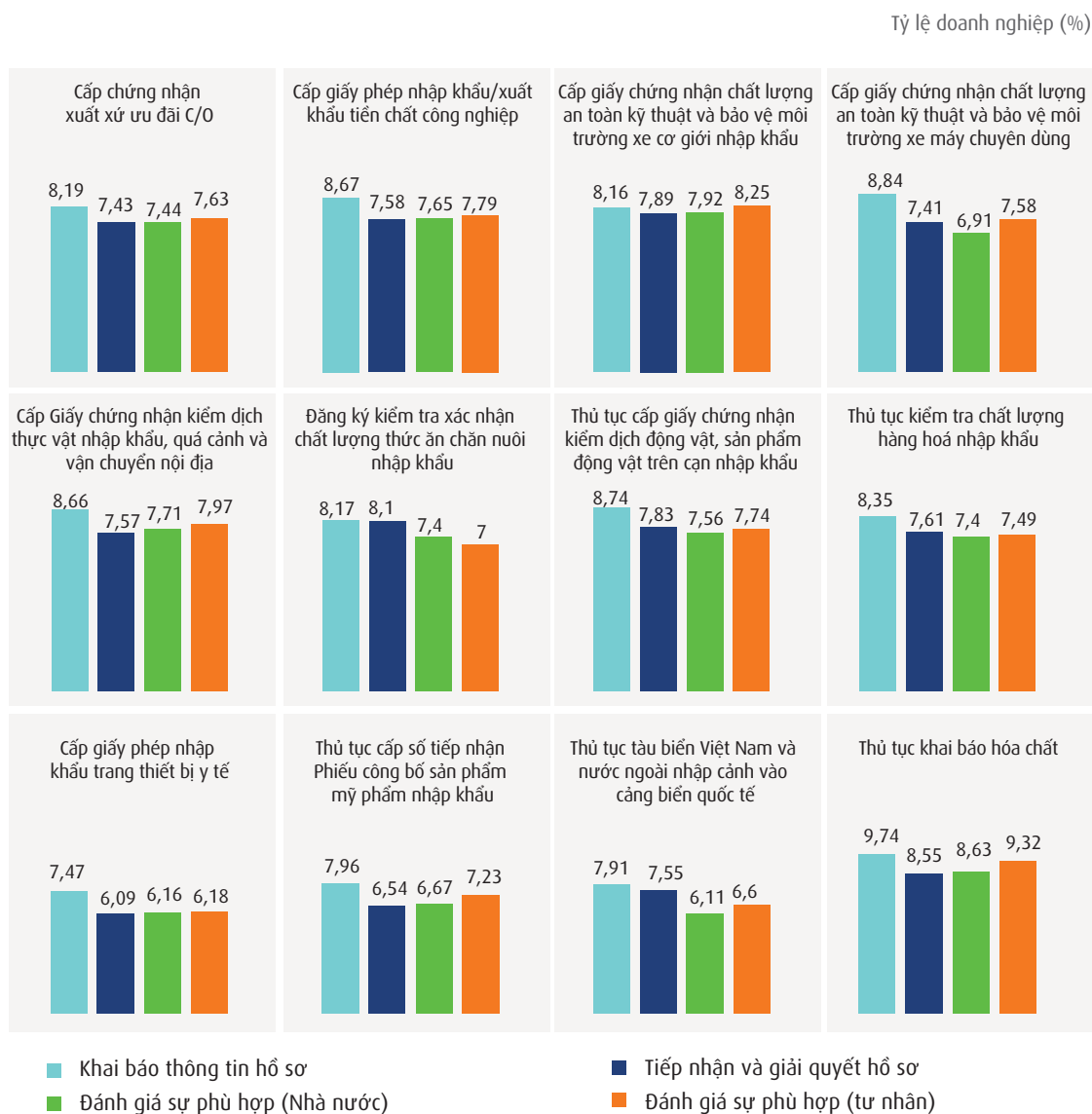


Hình 3.8 thể hiện kết quả đánh giá chi phí các giai đoạn chính theo từng thủ tục hành chính cụ thể. Giống như đánh giá tương tự về khía cạnh thời gian, điểm số trung bình của giai đoạn “khai báo thông tin hồ sơ” cao nhất với tất cả 12 thủ tục hành chính. Một số thủ tục hành chính cho thấy giai đoạn khai báo thông tin hồ sơ qua Cơ chế MCQG đã giảm rõ rệt chi phí gồm “cấp giấy xác nhận khai báo hóa chất” (9,74 điểm), “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng” (8,84 điểm) hay các thủ tục kiểm dịch thực vật và động vật (đều khoảng 8,7 điểm). Thủ tục cấp giấy xác nhận khai báo hóa chất thậm chí đạt điểm số trên 8,5 ở tất cả 4 giai đoạn. Đây là thủ tục chứng kiến tác động tích cực rõ rệt nhất về cả thời gian và chi phí đến doanh nghiệp khi triển khai qua Cơ chế MCQG.

Điểm khác biệt so với đánh giá về thời gian đó là chi phí các giai đoạn còn lại không khác biệt nhau quá nhiều trong cùng một thủ tục hành chính. Lý do là vì chi phí cho các giai đoạn “đánh giá sự phù hợp” cũng ở mức gần như tương đương với chi phí trong giai đoạn “tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.” Một số thủ tục có chi phí giai đoạn “đánh giá sự phù hợp” (Nhà nước hoặc tư

nhân) cao hơn chi phí giai đoạn “tiếp nhận và giải quyết hồ sơ” như “đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi,” “cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu,” “thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu” và thủ tục “tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế.”

HÌNH 3.8 Đánh giá mức độ tổn kém về chi phí của các khâu chính khi thực hiện TTHC



Ghi chú:

(*) Thang điểm đánh giá từ 1-10 trong đó 1 là tổn kém thời gian nhiều nhất cho đến 10 là tổn kém thời gian ít nhất. Nói cách khác, điểm càng cao thì càng tốt.

(**) Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh đi cảng biển quốc tế không đưa vào đánh giá ở đây vì số quan sát nhỏ. Thủ tục “Khai báo hóa chất” được bổ sung vì nhiều doanh nghiệp báo cáo trong thông tin về thủ tục hành chính khác.

Xét riêng giai đoạn “tiếp nhận và giải quyết hồ sơ”, một lần nữa 2 thủ tục thuộc Bộ Y tế có điểm chi phí thấp nhất: thủ tục “cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” (6,09 điểm) và “cấp số tiếp nhận phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu” (6,54 điểm). Hai mức điểm này cách xa so với điểm trung bình 7,10 của giai đoạn “tiếp nhận và giải quyết hồ sơ” tính cho tất cả các thủ tục hành chính.

Nhân sự

TTHC triển khai qua Cơ chế MCQG giúp giảm nhân sự mà doanh nghiệp phải huy động để thực hiện. Có tới 9 trong 12 thủ tục trong khảo sát ghi nhận số lượng nhân sự giảm đi một nửa so với cách thức tiến hành trước kia (qua phương thức truyền thống). Trong khi đó, 3 thủ tục còn lại gồm “cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế”, “cấp số tiếp nhận phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu”, và “cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa” vẫn có số lượng nhân sự tham gia như trước đây.

Những thay đổi khác

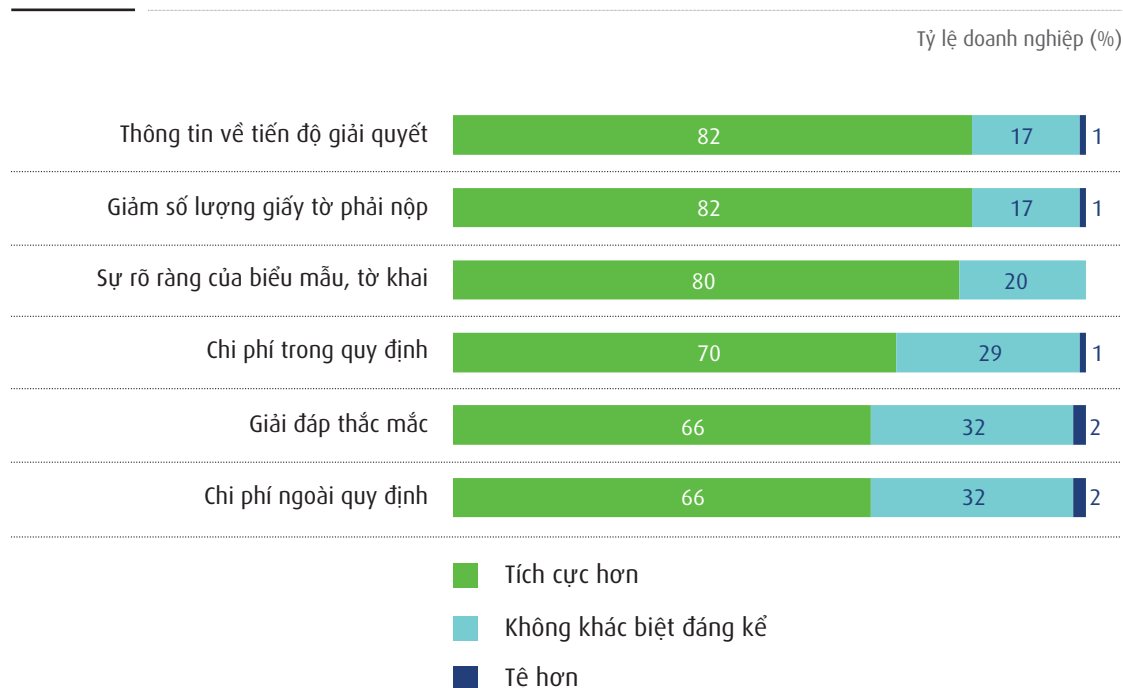
Bên cạnh việc đề nghị các doanh nghiệp cung cấp đánh giá những thay đổi về thời gian (số ngày làm việc), tổng chi phí và nhân sự, khảo sát cũng tìm hiểu ý kiến của doanh nghiệp về một số khía cạnh khác của việc giải quyết TTHC qua Cổng MCQG. Cụ thể, bao gồm:

- (i) Việc cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết thủ tục hành chính;
- (ii) Số lượng giấy tờ phải nộp;
- (iii) Mức độ rõ ràng của biểu mẫu, tờ khai;
- (iv) Chi phí trong quy định (lệ phí);
- (v) Chi phí ngoài quy định; và
- (vi) Hiệu quả giải đáp thắc mắc về thủ tục.

Nhìn chung, so với cách thức làm thủ tục hành chính trước đây, ba khía cạnh đầu tiên có sự thay đổi tích cực nhất với khoảng trên 80% ý kiến đồng tình từ doanh nghiệp. Trong khi đó, khoảng 70% doanh nghiệp cho biết gánh nặng lệ phí giảm đi, và 66% doanh nghiệp phản ánh chi phí ngoài quy định giảm. Tương tự, 66% đánh giá việc giải đáp thắc mắc hỗ trợ doanh nghiệp có cải thiện (Hình 3.9).

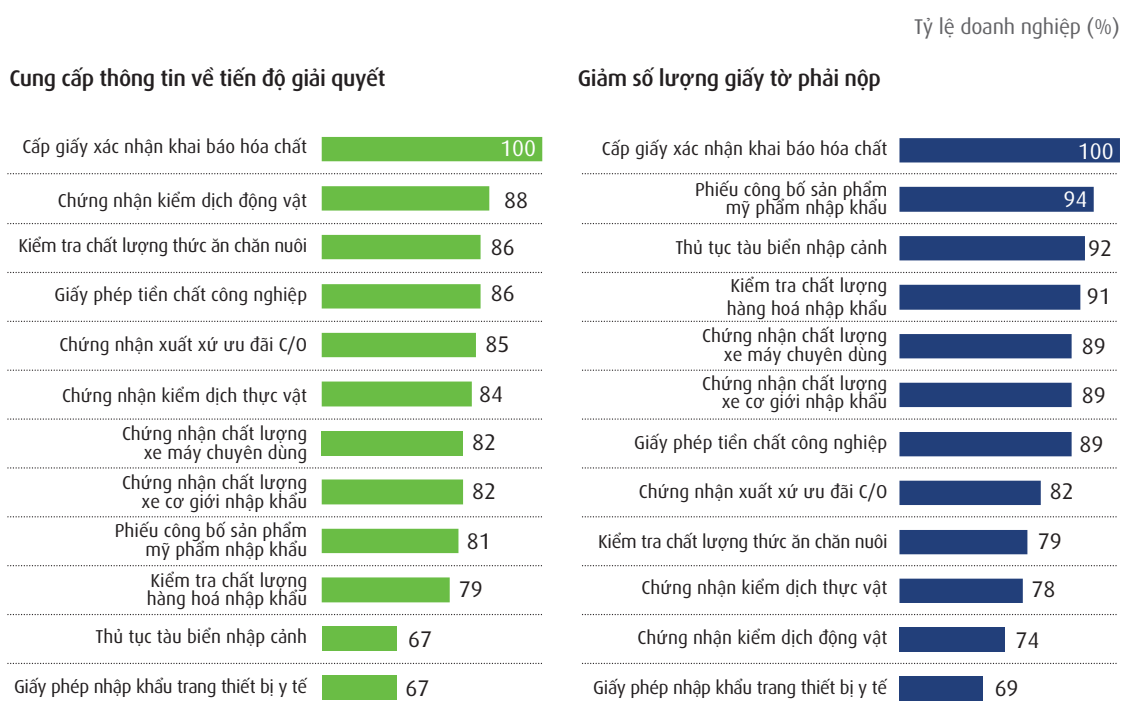
Dù vậy, cũng còn một tỷ lệ đáng kể doanh nghiệp chưa nhận thấy những thay đổi tích cực. Ví dụ, vẫn có 32% doanh nghiệp không thấy cải thiện về chi phí ngoài quy định, thậm chí 2% cảm thấy tệ hơn trước. 20% doanh nghiệp không thấy biểu mẫu, tờ khai rõ ràng hơn nghĩa là có thể bình quân cứ 5 doanh nghiệp thì có 1 doanh nghiệp gặp vấn đề về biểu mẫu. Chính vì thế, việc tiếp tục cải cách thủ tục hành chính, tăng hiệu quả và cải thiện trải nghiệm của doanh nghiệp trên Cổng MCQG là rất quan trọng.

HÌNH 3.9 Một số thay đổi khác nhờ thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia so với phương thức nộp hồ sơ truyền thống

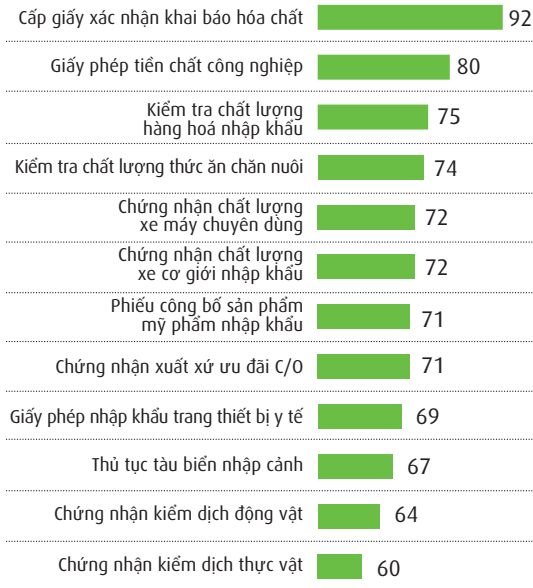


Một điểm đáng chú ý khác là những cải thiện nhìn chung khá khác biệt giữa các TTHC. Hình 3.10 cho thấy chỉ có 3 nội dung “cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết thủ tục”, “giảm số lượng giấy tờ phải nộp” và “sự rõ ràng của biểu mẫu tờ khai” là thấy sự cải thiện rõ ràng khi chuyển từ phương thức truyền thống sang Cơ chế MCQG. Ở các nội dung này, tất cả 12 TTHC ghi nhận từ 67% trở lên số doanh nghiệp cho biết Cổng MCQG đem lại thay đổi tích cực. Trong khi đó, các vấn đề về “chi phí ngoài quy định”, “chi phí trong quy định” và “giải đáp thắc mắc” vẫn tồn tại khó khăn ở một số TTHC cụ thể.

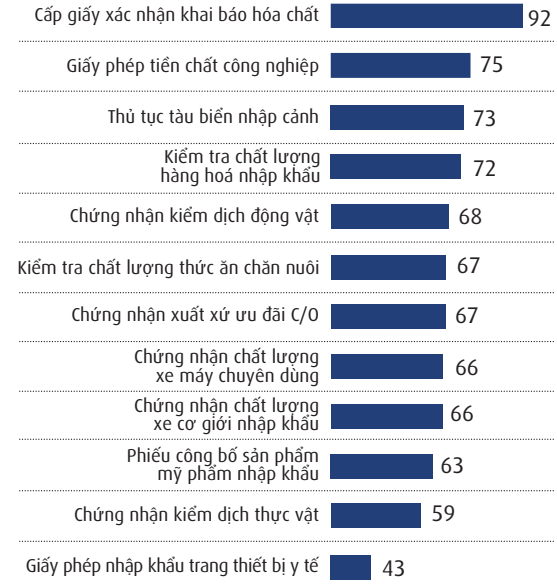
HÌNH 3.10 Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Cơ chế MCQG đem lại thay đổi tích cực hơn so với phương thức nộp hồ sơ truyền thống, ở một số khía cạnh cụ thể



Chi phí trong quy định

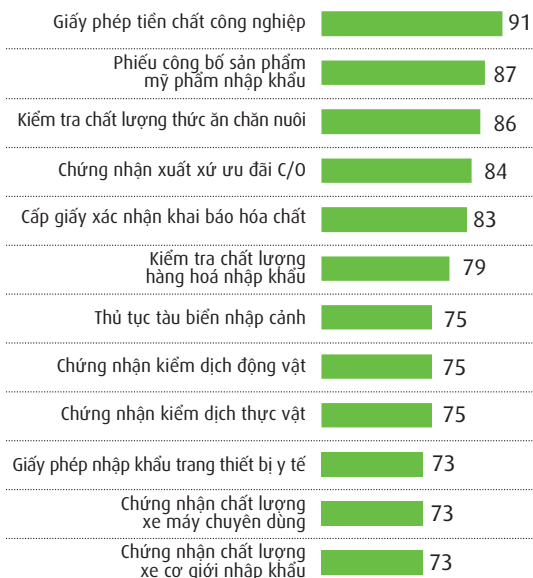


Chi phí ngoài quy định

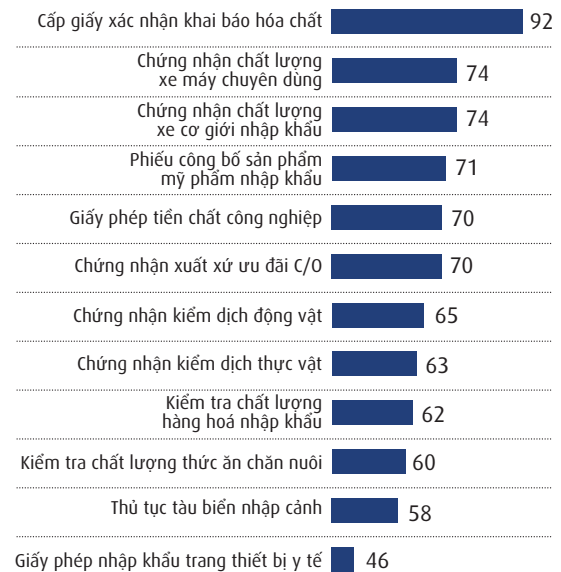

HÌNH 3.11 Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Cơ chế MCQG đem lại thay đổi tích cực hơn so với phương thức nộp hồ sơ truyền thống, ở một số khía cạnh cụ thể (tiếp)

Tỷ lệ doanh nghiệp (%)

Sự rõ ràng của biểu mẫu, tờ khai



Giải đáp thắc mắc



Theo ý kiến phản ánh của các doanh nghiệp, những vấn đề còn tồn tại liên quan đến “tính minh bạch thông tin” chủ yếu là ở sự thiếu thông tin về tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, nhất là thông tin về thời hạn hoàn thành. Nhiều doanh nghiệp cho rằng việc các Bộ ngành từ chối hồ sơ trong nhiều tình huống còn chưa rõ ràng, không đi kèm với trích dẫn văn bản pháp luật để làm rõ tại sao hồ sơ không hợp lệ và doanh nghiệp cần khắc phục như thế nào. Kết quả phân tích chỉ ra các Bộ ngành liên quan đến thủ tục tàu biển nhập cảnh (liên ngành) và thủ tục cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế (Bộ Y tế) cần đặc biệt lưu ý vấn đề này.

Doanh nghiệp cũng phản ánh về tình trạng số giấy tờ phải nộp còn nhiều và vẫn phải nộp hồ sơ giấy tại cơ quan quản lý chuyên ngành chưa không thực hiện được hoàn toàn qua môi trường mạng. Theo phản ánh của doanh nghiệp trong khảo sát, Bộ Y tế với thủ tục “cấp phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” và Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn với thủ tục “cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu” cần nghiên cứu giải pháp để giảm gánh nặng cho doanh nghiệp khi vừa phải nộp hồ sơ giấy, vừa làm thủ tục trên Cổng MCQG. Bên cạnh đó, các biểu mẫu, tờ khai cần thống nhất, dễ hiểu, dễ tiếp cận và tránh trùng lặp. Vấn đề này được doanh nghiệp làm thủ tục “cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường cho xe cơ giới nhập khẩu và cho xe máy chuyên dùng” (Bộ Giao thông Vận tải) và thủ tục giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế (Bộ Y tế) đặc biệt quan tâm. Theo nhận xét từ các doanh nghiệp, tình trạng các cơ quan quản lý khác nhau yêu cầu người làm thủ tục phải cung cấp những thông tin, chứng từ trùng lặp vẫn xảy ra. Nếu việc liên thông và chia sẻ dữ liệu giữa các Bộ ngành được thực hiện thì doanh nghiệp sẽ tiết kiệm được đáng kể thời gian và chi phí chuẩn bị khi làm giấy tờ, chứng từ.

Vấn đề thiếu sự hỗ trợ khi doanh nghiệp cần giải đáp thắc mắc cũng thường diễn ra. Đây là vấn đề gây nhiều bức xúc nhất với doanh nghiệp và xảy ra với hầu như tất cả các thủ tục hành chính trong khảo sát, đặc biệt là với các thủ tục chứng nhận kiểm dịch động vật, chứng nhận kiểm dịch thực vật, kiểm tra chất lượng hàng hóa nhập khẩu, kiểm tra chất lượng thức ăn chăn nuôi, thủ tục tàu biển nhập cảnh và cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế. Hiện tại, hình thức gọi điện hoặc gửi thư điện tử thường được doanh nghiệp lựa chọn. Tuy nhiên, do số lượng doanh nghiệp cần hỗ trợ lớn trong khi nhân sự phụ trợ doanh nghiệp có hạn nên không phải lần liên lạc nào doanh nghiệp cũng có thể gặp doanh nghiệp và không phải thư điện tử nào cũng được phản hồi. Thực tế này cho thấy nhu cầu bổ sung thêm nhân sự hỗ trợ trực tuyến cho doanh nghiệp cũng như bổ sung các kênh hỗ trợ mới là rất cần thiết. Một số kênh thông tin mới có thể phát triển để hỗ trợ doanh nghiệp bao gồm diễn đàn, mạng xã hội và các ứng dụng di động.

Cuối cùng, trong khi Cổng MCQG đã giúp giảm đáng kể chi phí khi tiến hành thủ tục hành chính, doanh nghiệp vẫn mong muốn các chi phí này tiếp tục giảm thêm trong tương lai. Ở 2 thủ tục gồm chứng nhận kiểm dịch động vật và chứng nhận kiểm dịch thực vật, khoảng trên 36% doanh nghiệp cho rằng các chi phí trong quy định hiện nay vẫn cần giảm thêm. Trong khi đó, đối với khía cạnh chi phí ngoài quy định, 5 thủ tục có từ 34% doanh nghiệp trở lên nhận định chi phí không khác biệt hoặc tệ hơn từ khi chuyển sang thực hiện thủ tục qua Cơ chế một cửa quốc gia, đó là các thủ tục chứng nhận chất lượng xe máy chuyên dùng (34%), chứng nhận chất lượng xe cơ giới nhập khẩu (34%), cấp phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu (37%), chứng nhận kiểm dịch thực vật (41%), và cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế (57%).

HỘP 3.1 Phối hợp liên ngành trong giải quyết TTHC trên Cổng MCQG – Kinh nghiệm của Hàn Quốc

Hàn Quốc là một trong những quốc gia rất thành công với mô hình một cửa quốc gia. Từng gặp phải vấn đề hệ thống xử lý chuyên ngành phân tán như Việt Nam, Hàn Quốc đã từng bước giải quyết để xây dựng một hệ thống một cửa quốc gia hoạt động mạnh mẽ và tiết kiệm đáng kể chi phí tuân thủ thủ tục hành chính của doanh nghiệp.

Cổng MCQG của Hàn Quốc (UNI-PASS unipass.customs.go.kr) là một ví dụ điển hình về sự phối hợp liên ngành hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia. Sự phối hợp liên ngành được thực hiện dưới các hình thức chính gồm: phối hợp theo tổ chức bộ máy Nhà nước (Structural coordination), hợp tác Công - Tư (Public - Private coordination), và phối hợp kỹ thuật (Technical coordination).

Việc phối hợp theo tổ chức bộ máy Nhà nước thực hiện qua hình thức thành lập một nhóm công tác chuyên trách gồm các Bộ ngành liên quan, các chuyên gia tư vấn về chính sách và các chuyên gia phần mềm để xây dựng và nâng cấp UNI-PASS. Nhóm chuyên trách do Bộ phận Dịch vụ Hải quan Hàn Quốc dẫn đầu (Korean Customs Services – KCS). Một trong những nhiệm vụ đầu tiên của KCS là khắc phục tình trạng Cơ chế MCQG hoạt động theo mô hình xử lý thủ tục phân tán do yếu tố lịch sử để lại. Ở mô hình này, mỗi Bộ ngành tuy kết nối đến Cổng MCQG nhưng lại có hạ tầng tin học riêng và các loại chứng từ, định dạng biểu mẫu riêng. Nhóm chuyên trách đã ngồi lại với từng Bộ ngành liên quan để điều phối lại quy trình và các định dạng dữ liệu. Nhóm chuyên trách đã tổ chức trên 16 vòng thảo luận để giải quyết vấn đề. Điều này sau đó đã dẫn tới việc sửa đổi 7 bộ luật liên quan và điều chỉnh 10 hệ thống ứng dụng và biểu mẫu khai thông tin của 8 cơ quan tham gia vào UNI-PASS.

Đối với hợp tác công tư, Trung tâm thương mại điện tử hợp tác Công - Tư (Public-Private e-Trade Center) được giao vai trò dẫn dắt quá trình này. Hiệp hội Thương mại quốc tế Hàn Quốc (Korea International Trade Association – KITA) tham gia với vai trò tập hợp ý kiến trong rà soát pháp luật, chính sách và hỗ trợ xây dựng mạng lưới B2B giữa các doanh nghiệp, ngân hàng và các hãng vận tải. Nhiều hoạt động khác như phát triển hệ thống cho UNI-PASS hay tập huấn sử dụng các tiện ích trên Cơ chế MCQG cũng đều có sự tham gia của khu vực tư nhân.

Trong khi đó, KCS cũng tiến hành dưới những sự sắp xếp cả chính thức và phi chính thức để thúc đẩy sự tham gia của các bên liên quan (gồm các cơ quan Chính phủ và doanh nghiệp) vào UNI-PASS. KCS khuyến khích những cá nhân, đơn vị đã từng trải nghiệm những lợi ích từ UNI-PASS tham gia vào các hoạt động để quảng bá và thuyết phục các đơn vị khác tham gia Cơ chế MCQG.

Đối với phối hợp kỹ thuật, KCS đã tích hợp các công cụ kỹ thuật của các cơ quan Chính phủ để tăng cường mức độ sử dụng và số lượng các cơ quan tham gia UNI-PASS. Một số công cụ quan trọng đem lại các tiện ích cho doanh nghiệp như Hệ thống cung cấp dịch vụ hồ sơ (ASP), Dịch vụ tái cấu trúc quy trình kinh doanh (BPR), Hoạch định chiến lược thông tin (ISP), Kho dữ liệu Hải quan (CDW) và Hệ thống xác minh thông tin.

Theo ước tính, việc phối hợp liên ngành hiệu quả đã giúp giảm khoảng 1/3 thời gian xử lý thủ tục hành chính về xuất nhập khẩu và mỗi năm giúp Hàn Quốc tiết kiệm khoảng 2,1 tỷ USD chi phí liên quan đến tuân thủ thủ tục hành chính.

Nguồn: Feiyi Wang (2018). Interagency coordination in the implementation of single window: Lessons and good practice from Korea. World Customs Journal, Volume 12, Number 1.





04

TRIỂN KHAI THANH TOÁN ĐIỆN TỬ TRÊN CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA

Các phương thức thanh toán chủ yếu của doanh nghiệp	73
Mức độ sẵn sàng sử dụng thanh toán điện tử	77

Một trong những tính năng mới mà doanh nghiệp chờ đợi Cổng MCQG sẽ tích hợp là thanh toán điện tử. Phần 4 tìm hiểu mong muốn và sự sẵn sàng của doanh nghiệp Việt Nam với việc sử dụng thanh toán điện tử trên Cơ chế MCQG.



CÁC PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN CHỦ YẾU CỦA DOANH NGHIỆP

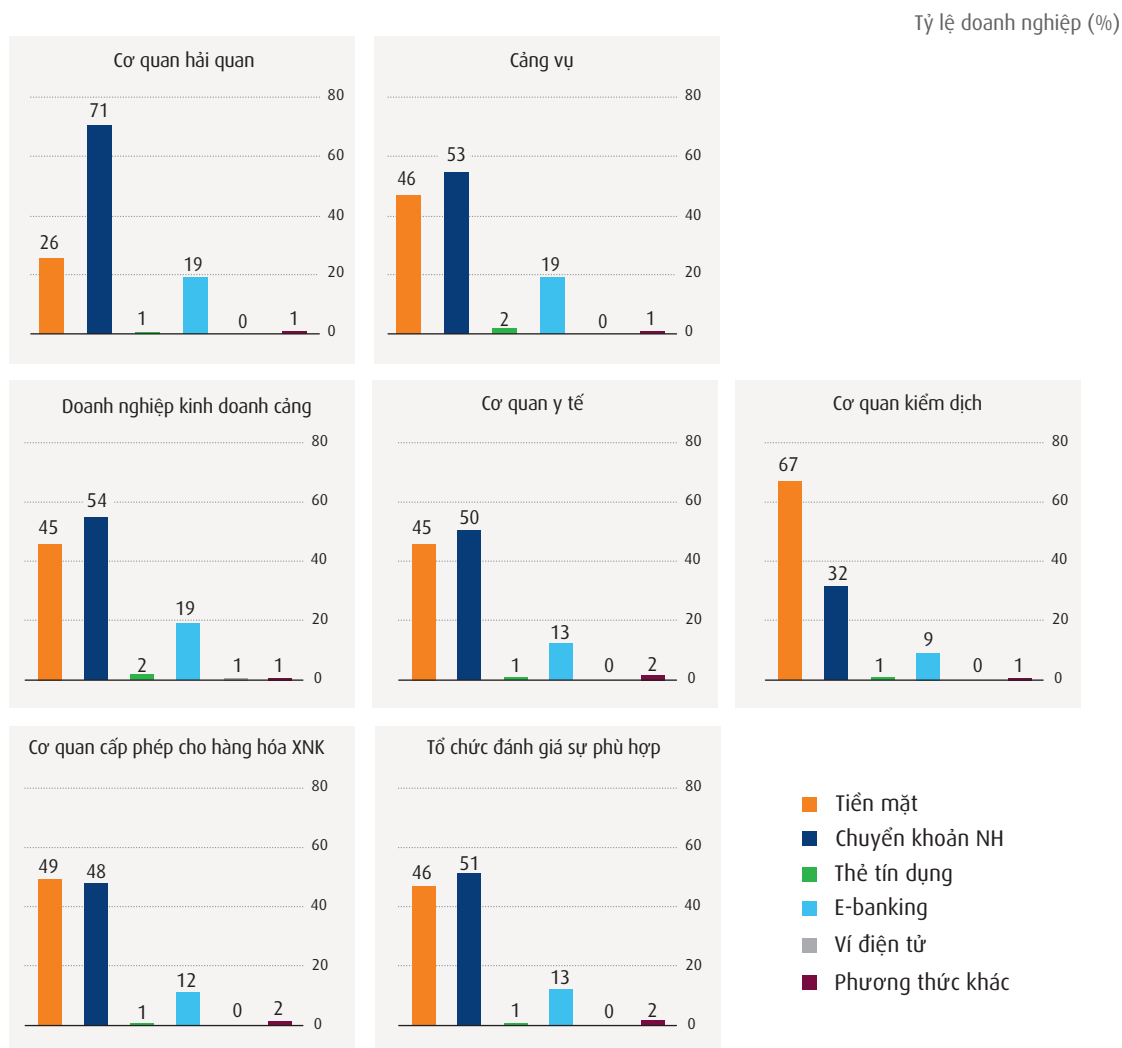
Thanh toán điện tử hay thanh toán trực tuyến là hình thức giao dịch không sử dụng tiền mặt và hoạt động thanh toán được thực hiện trên môi trường internet. Một số hình thức thanh toán điện tử chủ yếu bao gồm internet banking, mobile banking, ví điện tử hay tiền di động. Hiện tại, Cổng MCQG chưa có tính năng cho phép doanh nghiệp thanh toán trực tiếp lệ phí trên Cổng. Doanh nghiệp sẽ nhận thông báo lệ phí thủ tục hành chính từ Bộ ngành giải quyết thủ tục và sau đó thực hiện thanh toán bằng một số cách thức như chuyển khoản ngân hàng hoặc nộp tiền mặt.

Khảo sát năm nay có đề nghị các doanh nghiệp cho biết họ thường sử dụng phương thức thanh toán nào để trả thuế, phí, lệ phí cho bên nhận thanh toán trong quá trình thực hiện các giao dịch. Cụ thể, chúng tôi có liệt kê một số phương thức phổ biến như: tiền mặt, chuyển khoản tại ngân hàng, thẻ tín dụng, ngân hàng điện tử (e-banking), ví điện tử... Tùy vào thực tế sử dụng, các doanh nghiệp có thể lựa chọn các phương thức thường sử dụng mà không nhất thiết chỉ chọn một phương thức duy nhất.

Chúng tôi cũng đề nghị các doanh nghiệp cung cấp thông tin về phương thức thanh toán thường sử dụng đối với một số loại giao dịch cụ thể trong quá trình thực hiện hoạt động xuất nhập khẩu trong vòng 12 tháng qua. Đó là giao dịch với cơ quan hải quan, cảng vụ (hàng hải, hàng không), doanh nghiệp kinh doanh cảng, cơ quan y tế, cơ quan kiểm dịch động thực vật, cơ quan cấp phép cho hàng hóa xuất, nhập khẩu, tổ chức đánh giá sự phù hợp...

Theo kết quả điều tra, ba cách thức thanh toán phổ biến nhất trong giao dịch hành chính giữa doanh nghiệp với cơ quan Nhà nước là “chuyển khoản ngân hàng”, “thanh toán tiền mặt” và “e-banking”. Chuyển khoản ngân hàng là hình thức thanh toán được sử dụng nhiều nhất nhưng tiền mặt vẫn có vai trò quan trọng khi thực hiện các thủ tục hành chính xuất nhập khẩu (Hình 4.1). Tiền mặt được 67% doanh nghiệp thường sử dụng trong các giao dịch hành chính với cơ quan kiểm dịch và 49% doanh nghiệp lựa chọn khi làm thủ tục với cơ quan cấp phép cho hàng hóa xuất nhập khẩu – tức các Bộ quản lý chuyên ngành. Tương tự, có trên 45% doanh nghiệp thường trả tiền mặt khi làm TTHC với đơn vị cảng vụ, cơ quan y tế và tổ chức đánh giá sự phù hợp.

HÌNH 4.1 Các phương thức thanh toán của doanh nghiệp trong giao dịch

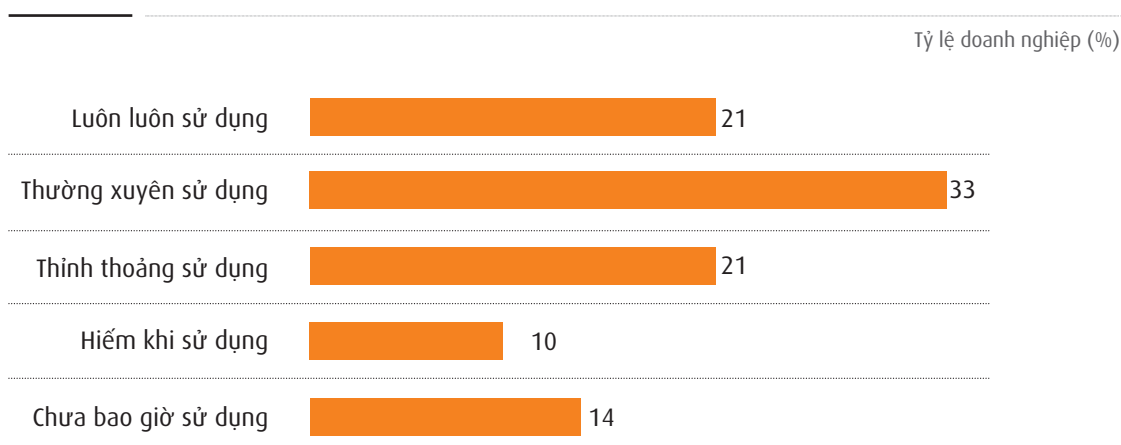


(Ghi chú: Các giá trị trên đồ thị là tỷ lệ % doanh nghiệp cho biết có sử dụng phương thức đó. Một doanh nghiệp có thể đồng thời sử dụng nhiều phương thức.

Cơ quan hải quan là một trong những cơ quan Nhà nước triển khai mạnh mẽ nhất việc điện tử hóa hoạt động thanh toán thuế và lệ phí. Từ năm 2014, Cổng thanh toán điện tử Hải quan đã cho phép tiến hành thanh toán thuế và lệ phí điện tử. Tháng 10/2017, Tổng cục Hải quan cũng đã triển khai Cổng thanh toán điện tử và thông quan 24/7. Nhằm đáp ứng toàn diện nhu cầu thực hiện thủ tục hải quan mọi lúc - mọi nơi - trên mọi phương tiện và nhu cầu khai thác thông tin, sử dụng thông tin của doanh nghiệp thường xuyên làm thủ tục xuất nhập khẩu, Tổng cục Hải quan đã từng bước nâng cấp, mở rộng thanh toán nộp thuế điện tử 24/7, để chuyển dần sang triển khai Chương trình doanh nghiệp nhờ thu. Đến tháng 11/2019, việc chuẩn bị hoàn tất và Chương trình Nộp thuế điện tử doanh nghiệp nhờ thu đối thông qua 5 ngân hàng chính thức vận hành¹². Như vậy, đối với các giao dịch hành chính với cơ quan hải quan, doanh nghiệp có thể lựa chọn giữa các hình thức: nộp tiền mặt, thanh toán trực tiếp tại ngân hàng, nộp thuế điện tử 24/7 hoặc tham gia chương trình Nộp thuế điện tử doanh nghiệp nhờ thu. Kết quả khảo sát đã ghi nhận thực tế này, khi giao dịch với cơ quan hải quan, phương thức chủ yếu là chuyển khoản ngân hàng (71%) và 19% có sử dụng e-banking. Chỉ 26% thực hiện theo phương thức tiền mặt, thấp nhất trong số các cơ quan khác.

Điện tử hóa việc thanh toán thuế và lệ phí như cách mà các cơ quan hải quan đang làm là hành động phù hợp với nhu cầu của các doanh nghiệp hiện nay. Thực tế cho thấy doanh nghiệp sử dụng thanh toán điện tử rất phổ biến trong các giao dịch kinh doanh thông thường. Theo kết quả khảo sát, 86% doanh nghiệp đã dùng thanh toán điện tử trong giao dịch kinh doanh trong vòng 12 tháng qua (Hình 4.2). Trong đó, khoảng 21% doanh nghiệp luôn luôn sử dụng hình thức này và 1/3 doanh nghiệp thường xuyên sử dụng trong 12 tháng qua. Tỷ lệ doanh nghiệp không thanh toán điện tử trong vòng 1 năm trở lại đây chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ là 14%.

HÌNH 4.2 Mức độ thường xuyên sử dụng thanh toán điện tử của doanh nghiệp trong giao dịch kinh doanh



¹² Tổng cục Hải quan (2020). Thông tin về chỉ số Giao dịch thương mại qua biên giới tại Nghiên cứu Môi trường kinh doanh 2021 (DB2021) của Ngân hàng Thế giới.

Ngoài các doanh nghiệp, thời gian vừa qua, các ngân hàng cũng không ngừng thúc đẩy và mở rộng TTĐT đối với dịch vụ công. Theo số liệu Ngân hàng Nhà nước (NHNN) công bố đến cuối tháng 6/2019, cả nước có khoảng 50 ngân hàng đã thỏa thuận phối hợp thu thuế, phí điện tử với thủ tục thuế, hải quan trên phạm vi 63 tỉnh, thành phố và tất cả các quận, huyện trên cả nước; 27 ngân hàng và 10 tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán phối hợp thu tiền điện; 100% cơ sở khám chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế đã bắt đầu triển khai Đề án phối hợp với các ngân hàng để nhờ thu hộ tiền khám chữa bệnh.¹³

Như vậy, ở thời điểm hiện tại, việc sử dụng thanh toán điện tử đã rất phổ biến. Đa số doanh nghiệp tiếp cận được với hình thức này và hầu như tất cả các ngân hàng trong nước cũng tham gia thị trường dịch vụ này. Trong bối cảnh ứng dụng công nghệ trong tài chính đang phát triển nhanh chóng ở Việt Nam, việc triển khai thanh toán điện tử trên Cơ chế MCQG sẽ giúp quá trình làm thủ tục hành chính nhanh chóng hơn, dễ dàng theo dõi hơn và an toàn hơn cho doanh nghiệp khi không phải mang theo tiền mặt.

13 Tap chí Tài chính (2019). Thúc đẩy thanh toán điện tử đối với lĩnh vực dịch vụ công. Truy cập ngày 26 tháng 03 năm 2020 tại: <http://tapchitaichinh.vn/nguyen-cuu-trao-doi/thuc-day-thanh-toan-dien-tu-doi-voi-linh-vuc-dich-vu-cong-308746.html>

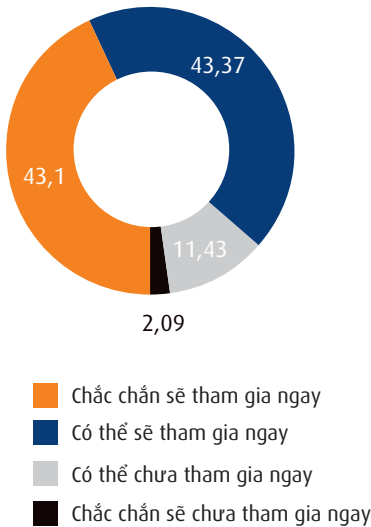
MỨC ĐỘ SẴN SÀNG SỬ DỤNG THANH TOÁN ĐIỆN TỬ

Doanh nghiệp tham gia khảo sát nhìn chung đã sẵn sàng thực hiện các giao dịch hành chính với cơ quan Nhà nước qua phương thức thanh toán điện tử. Theo kết quả khảo sát, 86,5% doanh nghiệp cho biết họ “chắc chắn sẽ tham gia ngay” hoặc “có thể sẽ tham gia ngay” nếu Cổng MCQG triển khai thanh toán điện tử.

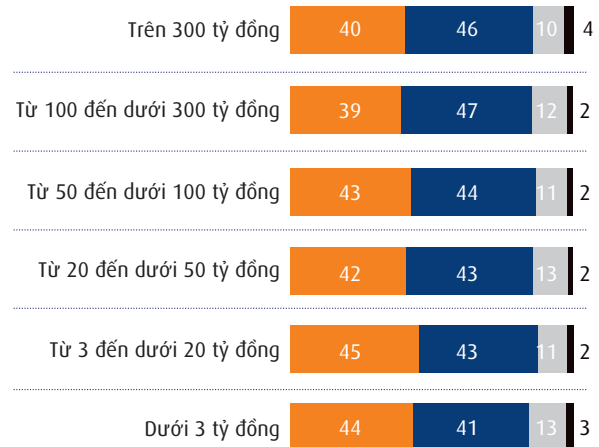
Mức độ sẵn sàng của doanh nghiệp với thanh toán điện tử không có khác biệt đáng kể giữa các nhóm quy mô. Khoảng 81% doanh nghiệp quy mô vốn dưới 3 tỷ đồng có tiềm năng thực hiện thanh toán điện tử ngay khi hình thức này triển khai, giá trị này chỉ thấp hơn khoảng 1% so với tỷ lệ tương ứng của nhóm doanh nghiệp có quy mô trên 300 tỷ đồng.

HÌNH 4.3 Mức độ sẵn sàng tham gia thanh toán điện tử của doanh nghiệp

Tỷ lệ doanh nghiệp (%)

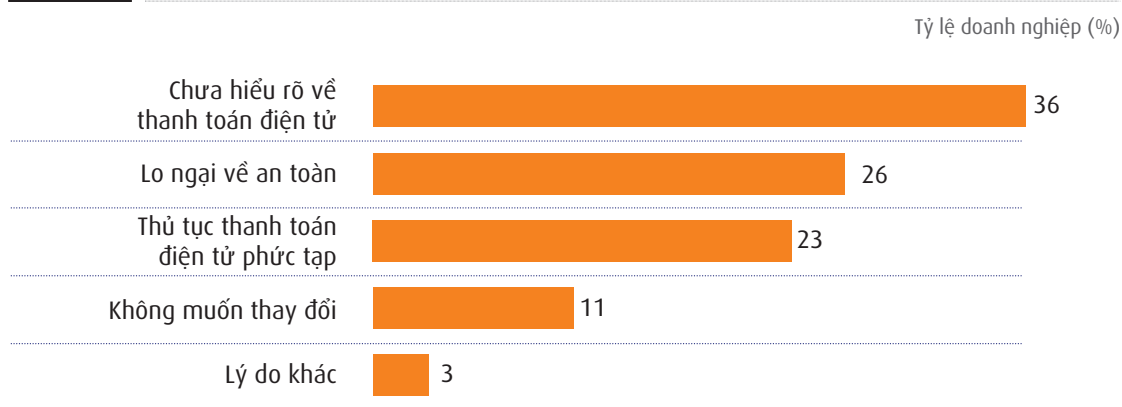


Mức độ sẵn sàng tham gia TTĐT, theo quy mô vốn



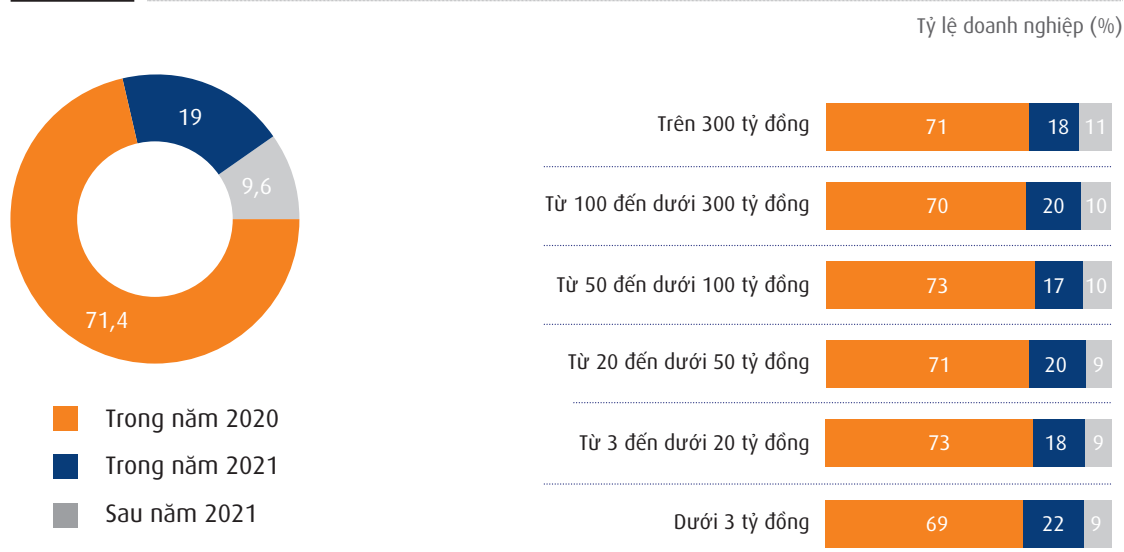
Chỉ khoảng 13,5% doanh nghiệp tham gia khảo sát chưa sẵn sàng cho sự thay đổi hình thức thanh toán. Lý do cho điều này được trình bày trong Hình 4.4. Theo đó, “chưa hiểu rõ về thanh toán điện tử” là lý do phổ biến nhất (36%), tiếp đến là “lo ngại về an toàn” (26%), “thủ tục thanh toán điện tử phức tạp” (23%) và “không muốn thay đổi” (11%). Những khó khăn này chủ yếu do sự thiếu thông tin gây nên. Chính vì vậy, việc triển khai thanh toán điện tử sẽ cần gắn với quá trình phổ biến thông tin, nhất là các hướng dẫn cách thức dùng thanh toán điện tử trên Cổng MCQG.

HÌNH 4.4 Lý do doanh nghiệp chưa sẵn sàng sử dụng thanh toán điện tử



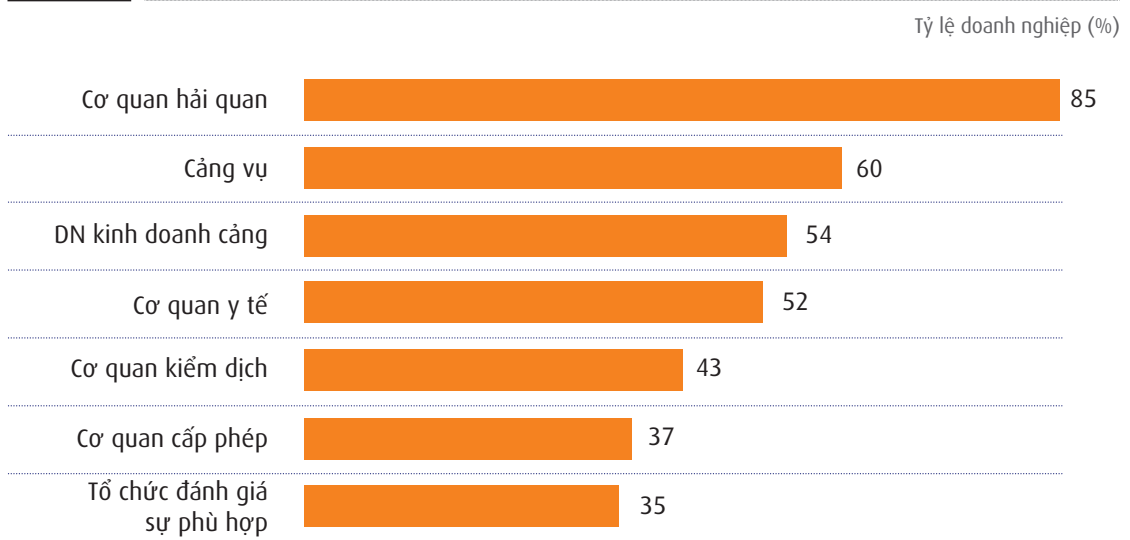
Khảo sát cũng thử tìm hiểu thời điểm mà các doanh nghiệp muốn thanh toán điện tử được triển khai. Số đông doanh nghiệp lựa chọn 2020 là thời gian phù hợp (với 71,4% ý kiến). 19% doanh nghiệp nghĩ 2021 là thời điểm thích hợp, và chỉ 9,6% doanh nghiệp lựa chọn thời điểm sau năm 2021 (Hình 4.5). Thời điểm mong muốn triển khai thanh toán điện tử khá thống nhất giữa các nhóm doanh nghiệp phân theo quy mô.

HÌNH 4.5 Thời điểm doanh nghiệp mong muốn thanh toán điện tử được triển khai



Nếu từng bước thực hiện thanh toán điện tử trên Cơ chế MCQG thì việc triển khai này có thể bắt đầu từ các thủ tục hành chính của cơ quan hải quan (*Hình 4.6*). Tỷ lệ doanh nghiệp mong muốn cơ quan hải quan dùng thanh toán điện tử là 85%, cao hơn đáng kể so với các cơ quan khác trong điều tra là cảng vụ (60%), doanh nghiệp kinh doanh cảng (54%) hay cơ quan y tế (52%).

HÌNH 4.6 Cơ quan nên áp dụng thanh toán điện tử





05

MỘT SỐ ĐỀ XUẤT

Đề xuất cải thiện chức năng và sự vận hành của Cổng thông tin một cửa quốc gia 85

Đề xuất về tạo thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin một cửa quốc gia 92

Căn cứ trên những vấn đề đã được nêu ra trong các phần trước của Báo cáo, Phần 5 đề xuất một khuyến nghị từ góc nhìn của doanh nghiệp nhằm cải thiện hiệu quả cung cấp thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia.



ĐỀ XUẤT CẢI THIỆN CHỨC NĂNG VÀ SỰ VẬN HÀNH CỦA CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA

Dựa trên đánh giá từ doanh nghiệp, các đề xuất với Tổng cục Hải quan bao gồm: (1) Cải thiện hạ tầng kỹ thuật của Cổng thông tin một cửa quốc gia; (2) Triển khai thanh toán điện tử; (3) Tăng cường chất lượng cung cấp thông tin hỗ trợ doanh nghiệp; (4) Tiếp tục tăng cường hợp tác với các Bộ ngành để thúc đẩy hoàn thành việc đưa thủ tục hành chính lên Cơ chế một cửa quốc gia; (5) Nâng cao hiệu quả công tác thông tin, phổ biến và hướng dẫn về Cơ chế một cửa quốc gia đến doanh nghiệp.

Đối với các chức năng được cung cấp trên Cổng thông tin một cửa quốc gia

■ Khắc phục những trục trặc về đăng ký chữ ký số

Trong khi thực hiện TTHC trên Cổng MCQG, doanh nghiệp sẽ phải sử dụng chữ ký số nếu được yêu cầu bởi quy định của pháp luật chuyên ngành. Trước đó, doanh nghiệp phải đăng ký chữ ký số và việc này có thể thực hiện ngay khi mở tài khoản sử dụng Cổng MCQG. Khó khăn của doanh nghiệp về chữ ký số chủ yếu phát sinh ở giai đoạn này.

Thứ nhất, những hướng dẫn về cài đặt Java, và sử dụng trình duyệt Internet Explorer (một trình duyệt cũ và không còn phổ biến) còn khá phức tạp với doanh nghiệp. Chính vì thế, Tổng cục Hải quan cần có giải pháp để các hướng dẫn dễ hiểu hơn. Bên cạnh đó, đơn vị kỹ thuật của Tổng cục cần thiết tìm hiểu phương án cho phép doanh nghiệp dùng được nhiều trình duyệt khác nhau khi đăng ký chữ ký số và có hình thức tư vấn cài đặt hoặc giải quyết trực tuyến cho doanh nghiệp.

Thứ hai, có một tỷ lệ đáng kể doanh nghiệp ủy quyền cho bên thứ ba thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng MCQG, chẳng hạn như các đại lý hải quan. Một số doanh nghiệp mong muốn Cổng MCQG nghiên cứu tính khả thi của đề xuất cho phép đại lý hải quan sử dụng chữ ký số của đại lý để ký, gửi khi thực hiện các thao tác trên MCQG. Việc bổ sung tính năng này có thể giúp cắt giảm thời gian làm thủ tục cũng như thuận tiện cho các đại lý hải quan làm nhiệm vụ.

■ Bổ sung chức năng thanh toán điện tử

Những phân tích trong Phần 4 của Báo cáo cho thấy nhu cầu và sự sẵn sàng thanh toán điện tử trên Cổng MCQG của doanh nghiệp. Đây cũng là một trong những tính năng cơ bản cần có của Cơ chế MCQG. Việc triển khai thanh toán điện tử sẽ rút ngắn thời gian và đem lại sự tiện lợi cho cả doanh nghiệp và cơ quan Nhà nước.

Chính vì vậy, trong thời gian sắp tới, Tổng cục Hải quan cần nghiên cứu đề xuất với Ủy ban 1899 và Bộ Tài chính để sớm triển khai đưa chức năng thanh toán điện tử được vận hành trên Cổng thông tin một cửa quốc gia. Việc tích hợp thanh toán điện tử lên Cổng MCQG cần thực hiện song song với việc hoàn thiện các quy định để quản lý, giám sát hệ thống thanh toán điện tử mới, các dịch vụ trung gian thanh toán cũng như ban hành quy định về trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ, những người sử dụng và bên thứ ba.

Quá trình triển khai thanh toán điện tử cũng cần có sự phối hợp của các cơ quan Nhà nước với nhau cũng như có sự tham gia của khu vực tư nhân trong cung cấp các dịch vụ thanh toán. Hợp tác công tư trong việc thiết kế và cung cấp dịch vụ thanh toán điện tử sẽ có vai trò quan trọng trong suốt quá trình triển khai.

Đối với một tỷ lệ nhỏ doanh nghiệp chưa từng sử dụng thanh toán điện tử, Tổng cục Hải quan có thể đẩy mạnh hoạt động truyền thông và phối hợp với cơ quan báo chí để phổ biến thông tin, hướng dẫn cách sử dụng thanh toán điện tử và củng cố niềm tin của doanh nghiệp về lợi ích khi thanh toán điện tử trong thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu.

■ Nâng cấp các chức năng giải đáp vướng mắc cho doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục hành chính

Công tác hỗ trợ giải quyết khó khăn khi thực hiện thủ tục hành chính là một trong những khía cạnh còn gặp nhiều thách thức. Những tính năng cơ bản như “Hỏi đáp và giải quyết thắc mắc về thủ tục hành chính” thực tế vẫn hoạt động chưa đáp ứng được kỳ vọng của số đông doanh nghiệp. Như đã phân tích trong Phần 2 và 3, doanh nghiệp thường gặp khó khăn khi muốn liên hệ để hỏi về những khúc mắc trong thủ tục hành chính. Tình trạng không liên lạc được hoặc liên hệ đến nhưng không gặp người phụ trách thường xuyên diễn ra. Ở đa số các thủ tục hành chính, tỷ lệ doanh nghiệp không hài lòng về công tác giải đáp thắc mắc còn khá nhiều. Những đề xuất của doanh nghiệp đối với Tổng cục Hải quan để khắc phục tình trạng này bao gồm:

- Nâng cao hiệu quả bộ phận giải đáp thắc mắc qua tổng đài hỗ trợ;
- Xây dựng đa dạng các kênh giải quyết vướng mắc về thủ tục hành chính: diễn đàn, mạng xã hội hoặc dịch vụ trên nền tảng di động (SMS hoặc mobile app);
- Cung cấp các trang thông tin thường xuyên cập nhật chi tiết các tình huống doanh nghiệp gặp lỗi hồ sơ và hướng giải quyết cụ thể;

Bên cạnh đó, Tổng cục Hải quan cần phối hợp với các Bộ ngành quản lý thủ tục hành chính về cơ chế hợp tác và phân rõ nhiệm vụ hỗ trợ doanh nghiệp. Thực tế, với tốc độ gia tăng số tài khoản trên Cổng và số lượng thủ tục hành chính trên Cổng, bộ phận hỗ trợ doanh nghiệp của Tổng cục Hải quan sẽ trở nên quá tải. Chính vì thế, sự hỗ trợ về nghiệp vụ từ các Bộ ngành khác là cần thiết để có thể hỗ trợ doanh nghiệp được kịp thời. Các cơ quan Nhà nước cũng có thể nghiên cứu giải pháp hợp tác công tư, tức cho phép các đơn vị tư nhân tham gia khâu hỗ trợ, tư vấn cho doanh nghiệp khi họ gặp thắc mắc với thủ tục hành chính trên Cơ chế MCQG. Điều đó có thể đem lại chất lượng dịch vụ tốt hơn và giảm tải gánh nặng cho các cán bộ Nhà nước.

Cuối cùng, Tổng cục Hải quan cần tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn về Cơ chế MCQG đến đông đảo doanh nghiệp để doanh nghiệp biết và sẵn sàng sử dụng Cơ chế MCQG trong thực hiện thủ tục hành chính. Bên cạnh các buổi tập huấn cho doanh nghiệp, đơn vị vận hành Cổng MCQG cũng cần bổ sung thêm các tài liệu trực quan, dễ hiểu dưới dạng sơ đồ quy trình và video hướng dẫn cho các chức năng của Cổng và cách làm thủ tục với các thủ tục hành chính trên Cổng.

■ Bổ sung các dịch vụ giá trị gia tăng hỗ trợ doanh nghiệp

Trong khi nhiều quốc gia trong khu vực đã xây dựng Cơ chế MCQG cho phép tích hợp nhiều dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp xuyên suốt chuỗi giá trị, Cơ chế MCQG của Việt Nam hiện tại vẫn chủ yếu hạn chế ở mức độ cung cấp thủ tục hành chính đơn thuần. Các dịch vụ giá trị gia tăng cho doanh nghiệp còn thiếu vắng. Cơ chế MCQG của Việt Nam hiện tại chưa phải là một điểm kết nối tập trung mà doanh nghiệp có thể đến để tìm giải pháp cho các vấn đề sản xuất kinh doanh.

Cho đến thời điểm hiện tại, Bộ Tài chính đã xây dựng đề án tổng thể về phát triển hệ thống công nghệ thông tin tập trung phục vụ triển khai Cơ chế MCQG. Đề án có đề cập đến việc cung cấp dịch vụ và tiện ích phục vụ các tổ chức, người dân, doanh nghiệp và cán bộ, công chức các Bộ ngành. Tuy nhiên, nội dung các dịch vụ bổ sung vẫn giới hạn trong các dịch vụ công mà chưa có cơ chế kết nối doanh nghiệp với các dịch vụ hỗ trợ do tư nhân cung cấp. Chính vì vậy, nếu đặt trong một tư duy mới hơn về phát triển Cơ chế MCQG, Tổng cục Hải quan và các Bộ ngành cần nghiên cứu xây dựng Cơ chế MCQG có tính tập trung cao hơn, không chỉ là nơi cung cấp các dịch vụ công mà còn cung cấp nền tảng kết nối doanh nghiệp với doanh nghiệp. Một doanh nghiệp khi truy cập Cổng MCQG sẽ không chỉ giải quyết được các thủ tục hành chính mà còn có thể tìm kiếm các đối tác và mạng lưới dịch vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Mô hình mà một số quốc gia trong khu vực đang áp dụng như Singapore, Hàn Quốc hay Thái Lan có thể là những gợi ý tốt để nâng cấp Cơ chế MCQG của Việt Nam trong tương lai.

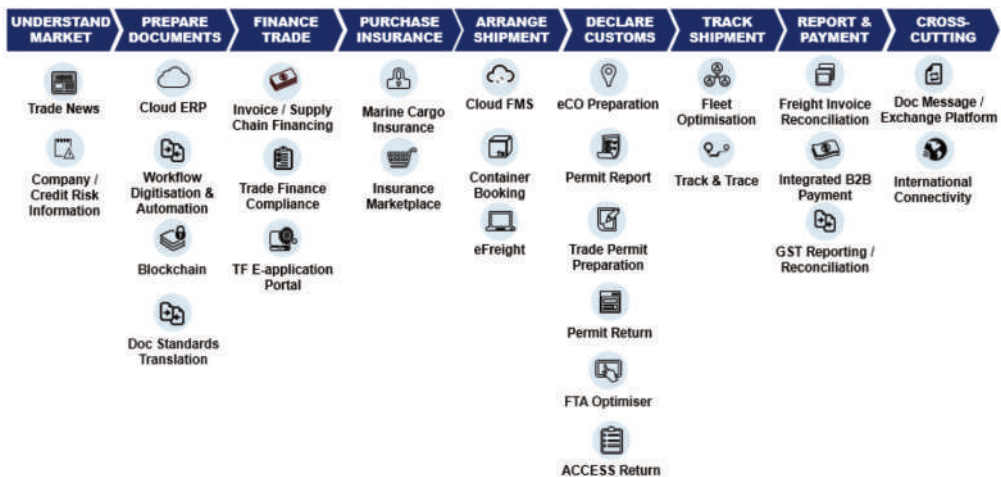
HỘP 5.1 Thực tiễn tốt: Hợp tác công tư trong xây dựng Nền tảng hệ thống thương mại của Singapore

Singapore là một trong những quốc gia tiên phong trong khu vực về ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính về thương mại và vận tải quốc tế. Cổng MCQG hiện tại của Singapore có tên gọi Nền tảng hệ thống thương mại (Networked Trade Platform – NTP) đã từng đạt giải thưởng cao nhất World Summit on the Information Society (WSIS) Prizes năm 2017 về hạng mục kinh doanh số. NTP cũng đạt giải thưởng Smart City Project trong hạng mục Phát triển Kinh tế trong lễ trao giải Smart City/Asia Pacific Awards (SCAPA) 2016 do Tập đoàn Dữ liệu quốc tế (IDC) tổ chức.

Trước khi có NTP, Chính phủ Singapore trong nhiều năm trước đây đã vận hành một hệ thống tên là TradeNet. Đó từng là Cổng MCQG riêng của nước này, vận hành từ năm 1989. Bên cạnh TradeNet, từ năm 2007 Singapore còn phát triển một hệ thống nữa mang tên gọi TradeXchange. Đây là Cơ chế một cửa điện tử cho phép doanh nghiệp kết nối với hệ sinh thái dịch vụ thương mại và logistics. TradeNet và TradeXchange song song phát triển cho đến tháng 09/2018 khi hai cơ quan Hải quan Singapore và Cơ quan Công nghệ Chính phủ (GovTech) phối hợp xây dựng thành công Nền tảng hệ thống thương mại (Networked Trade Platform – NTP) hợp nhất TradeNet và TradeXchange, đồng thời

bổ sung thêm nhiều chức năng và dịch vụ mới. NTP được xây dựng với định hướng trở thành hệ sinh thái thương mại - vận tải, cho phép kết nối tất cả các bên liên quan trong chuỗi giá trị ở cả Singapore và các đối tác nước ngoài. Triết lý phục vụ mọi dịch vụ mà một doanh nghiệp cần được thực hiện triệt để thông qua nền tảng số mở mà ở đó các bên cung cấp dịch vụ có thể phát triển các ứng dụng riêng và thúc đẩy sự đổi mới trong hệ sinh thái. Các doanh nghiệp không chỉ tiếp cận NTP để làm thủ tục hành chính với cơ quan Nhà nước mà còn có thể tìm kiếm các đối tác phù hợp về thương mại, vận tải, ngân hàng, bảo hiểm và nhiều dịch vụ khác.

Để xây dựng NTP, Hải quan Singapore và Cơ quan Công nghệ Chính phủ thực hiện cách tiếp cận từ ngoài vào trong (outside-in approaches) để thấu hiểu nhu cầu và tìm giải pháp tổng thể hài hòa mong muốn của các bên sử dụng. Nhóm phụ trách NTP đã tìm kiếm sự tham vấn từ nhiều bên liên quan từ các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu, các cơ quan Bộ ngành, các nhà cung cấp dịch vụ và các bên cung cấp giải pháp công nghệ. Nhóm phụ trách NTP đã tích cực thực hiện nhiều cuộc phỏng vấn với doanh nghiệp ở các ngành, tổ chức những buổi tọa đàm, trình bày các mô phỏng và mời các bên liên quan thử nghiệm hệ thống. Ví dụ, chỉ riêng trong tháng 11/2016, nhóm phụ trách NTP đã có trên 20 phiên làm việc với các lập trình viên, các doanh nghiệp sử dụng TradeNet và TradeXchange và các giám đốc đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh. Những người tham dự lần lượt tiếp cận hình ảnh các khung thiết kế (wireframe) của NTP trong đó có hiển thị các thành phần chức năng trên Cổng thông tin điện tử và được yêu cầu thực hiện một chuỗi các thao tác. Kỹ thuật viên dự án NTP khi đó sẽ đặt câu hỏi để tìm hiểu xem liệu người sử dụng có thể định vị các chức năng, hiểu cấu trúc trang, bố cục trang, các nội dung và thu thập những góp ý cần thiết. Bên cạnh đó, sự tham gia tích cực của nhiều bên cũng đã cung cấp trên 300 ý tưởng về các ứng dụng và dịch vụ gia tăng tiềm năng mà có thể phát triển và liên kết với NTP. Các dịch vụ giá trị gia tăng đảm bảo NTP có thể giải quyết được nhu cầu của doanh nghiệp từ đầu tới cuối – từ tìm hiểu cơ hội và rủi ro của thị trường mới, đến chuẩn bị chứng từ thương mại, tiếp cận tài chính và bảo hiểm, sắp xếp vận tải, theo dõi lộ trình hàng hóa, khai báo Hải quan, và cuối cùng là lập hóa đơn và thanh toán. Sơ đồ dưới đây thể hiện một số dịch vụ giá trị gia tăng cốt lõi trên NTP. Với mỗi loại hình dịch vụ, NTP cung cấp kết nối với các nhà cung cấp để tích hợp dịch vụ phục vụ cho nhu cầu của doanh nghiệp.



Nguồn: Singapore Customs (2018). Fact Sheet Networked Trade Platform.

Đối với các yếu tố kỹ thuật của Cổng thông tin một cửa quốc gia

■ Thúc đẩy việc phát triển hệ thống công nghệ thông tin tập trung phục vụ triển khai Cơ chế một cửa quốc gia

Nhiều khó khăn doanh nghiệp phản ánh có thể được khắc phục đáng kể nếu có sự đầu tư tốt hơn cho hạ tầng kỹ thuật của Cổng MCQG. Cơ chế MCQG của Việt Nam hiện đang được triển khai theo mô hình xử lý phân tán, có một phần tập trung. Khoảng 89,1% số lượng thủ tục hành chính vẫn được xử lý phân tán và chỉ 10,9% được kết nối hoàn toàn đến Cổng MCQG¹⁴. Hiện tại, mỗi Bộ ngành đều có hệ thống hạ tầng kỹ thuật riêng rẽ để tiếp nhận, xử lý các thủ tục hành chính rồi gửi trả lại Cổng MCQG. Tổng cục Hải quan cũng có Hệ thống thông quan tự động (VNACCS/VCIS) là hệ thống sử dụng cho mục đích thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu. Hệ thống thông quan tự động hiện đã triển khai ở 100% đơn vị hải quan và thu hút 99% doanh nghiệp và xử lý khoảng 99,6% lượng tờ khai¹⁵. Với từng Bộ ngành, nhìn chung hệ thống riêng vẫn hoạt động ổn định. Tuy nhiên, từ góc độ doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, sự thiếu thống nhất và chia sẻ thông tin khiến cho doanh nghiệp mất nhiều thời gian và chi phí hơn để chuẩn bị hồ sơ, chứng từ dù nhiều loại giấy tờ trùng lặp khi thực hiện các thủ tục hành chính khác nhau.

Quá trình vận hành Cơ chế MCQG cũng cho thấy mô hình hạ tầng phân tán khiến việc quản lý, nâng cấp phần mềm khó thực hiện và khả năng liên thông không hiệu quả, hay phát sinh lỗi khi doanh nghiệp tiến hành thủ tục. Trong khi đó, một Cơ chế MCQG hoạt động tốt là cơ chế phải đảm bảo tất cả các thủ tục đưa lên cần được giải quyết qua môi trường điện tử, tránh yêu cầu doanh nghiệp cung cấp thêm bản giấy trong quá trình giải quyết hồ sơ, cũng như tránh yêu cầu doanh nghiệp cung cấp thêm các giấy tờ khác ngoài quy định trong quá trình thực hiện. Tuy nhiên, thực tế thì tình trạng này vẫn đang xảy ra với đa số thủ tục hành chính.

Chính vì thế, TCHQ cần đề xuất giải pháp nâng cấp và chuyển đổi hệ thống chuyên ngành của các Bộ ngành từ mô hình phân tán sang mô hình xử lý tập trung. Cơ chế MCQG được xây dựng theo mô hình tập trung sẽ tăng tốc sự kết nối, trao đổi thông tin và kết quả xử lý, đồng thời hình thành cơ sở dữ liệu quản lý Nhà nước tập trung, phục vụ thực hiện các thủ tục hành chính cũng như việc tổng hợp dữ liệu, báo cáo, thống kê. Đây là nguồn thông tin phong phú và có tính chính xác cao phục vụ cho công tác chỉ đạo và điều hành của Chính phủ.

14 Bộ Tài chính. (2019). Thuyết minh đề án tổng thể về xây dựng và phát triển hệ thống công nghệ thông tin tập trung phục vụ triển khai Cơ chế một cửa quốc gia, Cơ chế một cửa

15 Hải quan Online (2020). Tích hợp dịch vụ công của Hải quan lên Cổng dịch vụ công quốc gia. Truy cập ngày 27/03/2020 tại: <https://haiquanonline.com.vn/tich-hop-dich-vu-cong-cua-hai-quan-len-cong-dich-vu-cong-quoc-gia-121509-121509.html>

Mức độ tập trung của hạ tầng kỹ thuật gồm: Cơ sở hạ tầng (máy chủ, mạng, đường truyền), cơ sở dữ liệu, các dịch vụ hỗ trợ được thiết lập và cài đặt tại trung tâm dữ liệu chung. Cơ sở dữ liệu cần thiết lập tập trung, gồm các thành phần thông tin sau:

- Hồ sơ hành chính điện tử.
- Quyết định của cơ quan quản lý Nhà nước trong thực hiện thủ tục hành chính dưới dạng điện tử.
- Hồ sơ về đối tượng (tổ chức, doanh nghiệp và người dân) thực hiện thủ tục hành chính.
- Lịch sử thực hiện các giao dịch (trạng thái xử lý hồ sơ).
- Các thông tin, chứng từ trao đổi với các nước gắn với quá trình thực hiện các thủ tục hành chính như: Chứng nhận xuất xứ C/O, tờ khai hải quan, chứng nhận kiểm dịch động thực vật SPS.
- Cơ sở dữ liệu mô tả hàng hóa thông qua kết nối, trao đổi thông tin với các nhà sản xuất.
- Đối tượng xuất nhập cảnh, phương tiện xuất nhập cảnh hoặc chuyên chở hàng hóa xuất nhập khẩu và các thông tin dữ liệu liên quan khác.

Một hệ thống tập trung sẽ tạo điều kiện cho Tổng cục Hải quan chủ động thực hiện các nâng cấp cần thiết về cả phần cứng và phần mềm của hệ thống.

Ngoài ra, cơ sở dữ liệu tập trung này cần ghi nhận, lưu trữ thời gian thực hiện các giao dịch qua Cổng của từng doanh nghiệp có thực hiện TTHC. Những thông tin này là rất có giá trị cho việc theo dõi, đánh giá việc triển khai các TTHC trên Cổng, từ đó góp phần vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động của Cổng một cách thường xuyên, kịp thời.

■ Nâng cấp kỹ thuật và bảo trì thường xuyên để Cổng MCQG hoạt động ổn định, tăng tốc độ xử lý tác vụ và giải quyết các trục trặc kỹ thuật

Tổng cục Hải quan đã có nhiều cố gắng để cải thiện hiệu quả vận hành của Cổng MCQG trong những năm qua. Dù vậy, sự gia tăng số lượng tài khoản, số hồ sơ và các thủ tục hành chính mới cũng tạo ra nhiều áp lực đến quá trình vận hành Cổng MCQG và dẫn đến tình trạng phát sinh các lỗi kỹ thuật. Như đã phân tích trong Phần 2, một trong những yêu cầu mà doanh nghiệp mong muốn Tổng cục Hải quan sẽ sớm hoàn thành đó là cải thiện tính ổn định của Cổng MCQG, để cho phép truy cập thuận lợi vào Cổng ngay cả vào những lúc cao điểm. Bộ phận kỹ thuật vận hành Cổng MCQG cần tiến hành các rà soát các lỗi phần mềm trên hệ thống để khắc phục tình trạng doanh nghiệp gặp lỗi khi thực hiện thủ tục, chẳng hạn việc không đăng nhập được vào tài khoản, lỗi không in được hồ sơ hay không gửi được chữ ký số.

Bên cạnh việc rà soát kỹ thuật là tối ưu hóa các phần mềm và nâng cấp các phần cứng khác trong hệ thống để Cổng MCQG có thể tăng tốc xử lý dữ liệu. Tốc độ xử lý các tác vụ trên Cổng hiện nay cần nhanh hơn để tiết kiệm thời gian cho doanh nghiệp.

Đồng thời, hệ thống tiếp nhận tập tin trên Cổng MCQG cần cho phép doanh nghiệp tải lên các tập tin có dung lượng lớn hơn so với hiện tại để tránh sự phiền hà do phải chia nhỏ file thành nhiều tập tin.

Đồng thời, doanh nghiệp kỳ vọng Cổng MCQG sẽ tiếp tục đổi mới giao diện trình bày, hỗ trợ tốt hơn cho tra cứu thông tin. Cổng MCQG cũng cần duy trì việc cập nhật thường xuyên các thông tin về cải cách thủ tục hành chính và số thủ tục hành chính mới đã được tích hợp trên Cổng. Cổng MCQG cũng nên bổ sung nội dung cho phép doanh nghiệp giám sát và đánh giá chất lượng thực hiện các dịch vụ công của cơ quan quản lý Nhà nước.

ĐỀ XUẤT VỀ TẠO THUẬN LỢI KHI THỰC HIỆN TTHC TRÊN CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA

Đẩy nhanh việc triển khai các thủ tục hành chính mới trên Cơ chế MCQG

Tính đến hết ngày 31/1/2020, vẫn còn một số Bộ ngành chưa hoàn thành việc tích hợp thủ tục hành chính của Bộ ngành mình lên Cơ chế MCQG theo như mục tiêu được Ủy ban 1899 đề ra. Tiến độ đưa thủ tục hành chính lên Cổng nhìn chung còn chậm và nhiều thủ tục còn thực hiện dang dở, chưa kết nối hoàn toàn với Cơ chế MCQG.

Theo danh mục 61 thủ tục hành chính cần triển khai trong năm 2019, Bộ Công Thương cần hoàn tất vận hành thêm 6 thủ tục. Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn cần bổ sung 15 thủ tục. Bộ Quốc phòng có 11 thủ tục cần tích hợp. Trong khi đó, Bộ Y tế cũng còn 14 thủ tục chưa khởi động triển khai.

Như vậy, các Bộ ngành cần khẩn trương phối hợp với Tổng cục Hải quan để hoàn thành kế hoạch triển khai các thủ tục hành chính năm 2019-2020 theo Quyết định số 1254/QĐ-TTg, Quyết định sửa đổi, bổ sung Quyết định số 1254/QĐ-TTg và các thông báo kết luận của Ủy ban 1899. Trong đó các Bộ ngành cần khẩn trương rà soát cơ sở pháp lý, yêu cầu nghiệp vụ, chuẩn bị nguồn lực và xây dựng, nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, phối hợp với Cơ quan thường trực để sớm triển khai hết các thủ tục thông qua Cơ chế MCQG.

Tiếp tục đẩy mạnh việc cải cách thủ tục hành chính, giảm chi phí tuân thủ của doanh nghiệp

Như đã chỉ ra trong các phân tích ở Phần 3 về những khía cạnh thời gian, chi phí và các thay đổi khác nhờ triển khai Cơ chế MCQG, các Bộ ngành cần tiếp tục ưu tiên việc cải cách thủ tục hành chính để tạo thuận lợi hơn nữa cho doanh nghiệp. Các doanh nghiệp đề xuất các Bộ quản lý chuyên ngành cần phối hợp với Tổng cục Hải quan để thực hiện những công việc sau:

■ Minh bạch thông tin

Các Bộ ngành cần phối hợp với Tổng cục Hải quan để tiếp tục minh bạch các thông tin về tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và đưa thông tin đó lên Cổng MCQG để doanh nghiệp tiếp cận. Những thông tin doanh nghiệp cần nhất là thời hạn xử lý thủ tục, lịch sử tiếp nhận/xử lý hồ sơ và các thông tin giúp làm rõ tại sao hồ sơ không hợp lệ (trong trường hợp bị cơ quan quản lý từ chối) để doanh nghiệp có hướng khắc phục. Các trường hợp hồ sơ bị từ chối cần được dẫn chứng rõ ràng bằng các văn bản pháp luật để doanh nghiệp đối chiếu và thực hiện.

Doanh nghiệp cũng mong muốn Cổng MCQG cung cấp tên cán bộ phụ trách giải quyết thủ tục hành chính và số điện thoại công vụ vì trong rất nhiều tình huống họ không biết phải liên lạc với ai để thắc mắc. Nếu thông tin minh bạch hơn, doanh nghiệp sẽ không phải vừa khai báo qua

mạng, vừa cử gửi người trực tiếp đến cơ quan quản lý chuyên ngành để làm rõ vấn đề và từ đó tiết kiệm được nhiều chi phí và thời gian.

Các Bộ ngành cũng cần có quy định về phản hồi thư điện tử trong trường hợp doanh nghiệp đặt câu hỏi. Thời gian phản hồi nên nhanh chóng, ví dụ trong vòng 24h, thay vì không trả lời hoặc nhiều ngày sau mới trả lời thư của doanh nghiệp.

■ Thống nhất mẫu biểu

Các Bộ ngành cần thống nhất lại form mẫu biểu, giấy tờ để sử dụng các mẫu biểu thống nhất, dễ hiểu với doanh nghiệp. Việc rà soát lại quy trình và chia sẻ dữ liệu giữa các Bộ ngành cũng cần thiết để tránh yêu cầu doanh nghiệp phải đi chuẩn bị nhiều mẫu biểu gây tốn kém thời gian và chi phí của doanh nghiệp.

Chính phủ, cùng các Bộ ngành và chính quyền địa phương cần tạo lập cơ sở dữ liệu điện tử liên thông giữa các Bộ ngành để giảm thiểu yêu cầu cung cấp hồ sơ trùng lặp giữa các Bộ ngành đối với doanh nghiệp. Các giấy tờ do cơ quan Nhà nước cấp cần đưa vào cơ sở dữ liệu điện tử, để khi xem xét hồ sơ, các cơ quan Nhà nước có thể sử dụng ngay mà không cần phải yêu cầu doanh nghiệp cung cấp.

Các Bộ ngành (gồm các Cục và Tổng cục), các địa phương cần mở “kho dữ liệu” đang thu thập và quản lý, tạo thành kho dữ liệu dùng chung của các cơ quan Nhà nước; các bên khác có quyền tiếp cận dễ dàng đối với các dữ liệu chung.

■ Áp dụng triệt để hồ sơ văn bản điện tử

Để có thể giải quyết TTHC trên Cổng MCQG một cách thông suốt và tiết giảm chi phí cho doanh nghiệp, các Bộ ngành cần áp dụng triệt để việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC trên Cổng MCQG. Cần loại bỏ triệt để hiện tượng “bán thủ công” trong giải quyết TTHC trên Cổng MCQG, tránh tình trạng mặc dù có thực hiện khai báo điện tử, nhưng doanh nghiệp vẫn phải nộp hồ sơ giấy. Tình trạng này “bán thủ công” này còn kéo dài sẽ làm giảm hiệu quả của Cổng MCQG và còn gây tốn kém thời gian và chi phí của các doanh nghiệp.

■ Rà soát quy trình thực hiện thủ tục hành chính để giảm thời gian và chi phí

Các Bộ ngành cần tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ rà soát, sửa đổi các quy định còn bất cập, gây nhiều phiền hà cho doanh nghiệp. Trên tinh thần của Nghị quyết 02/NQ-CP¹⁶ năm 2020 và Nghị quyết 139/NQ-CP¹⁷, các Bộ ngành cần cắt giảm chi phí tuân thủ pháp luật cho doanh nghiệp, trong đó cần chú trọng đơn giản hóa các khâu thủ tục hành chính và giảm bớt các giấy tờ không cần thiết.

16 Chính phủ (2020). Nghị quyết số 02/NQ-CP về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2020

17 Chính phủ (2018). Nghị quyết số 139/NQ-CP về ban hành chương trình hành động cắt giảm chi phí cho doanh nghiệp.

PHỤ LỤC 1 | Tình hình triển khai các thủ tục hành chính trên Cơ chế một cửa quốc gia giai đoạn 2016 – 2020

Chú thích tên cột: (1) Số thủ tục đã triển khai đến 15/12/2019; (2) Số thủ tục cần triển khai năm 2019; (3) Số thủ tục đã kết nối năm 2019; (4) Số thủ tục cần tiếp tục kết nối; (5) Số thủ tục cần triển khai năm 2020 theo Quyết định 1254/QĐ-TTg; (6) Tổng số thủ tục cả giai đoạn 2016 – 2020 theo Quyết định 1254/QĐ-TTg;

STT	Tên Bộ, ngành	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Bộ Công an	2	2	0	2 ⁽ⁱ⁾	0	4
2	Bộ Công thương	11	6	0	6 ⁽ⁱⁱ⁾	0	17
3	Bộ Giao thông Vận tải	72	0	0	0	0	72
4	Bộ Khoa học Công nghệ	6	0	0	0	0	6
5	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	17	15	2	13 ⁽ⁱⁱⁱ⁾	3	33
6	Bộ Quốc phòng	10	11	0	11 ^(iv)	1	22
7	Bộ Tài nguyên và Môi trường	16	0	0	0	1	17
8	Bộ Thông tin và Truyền thông	5	3	3	0	0	5
9	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	0	0	0	5 ^(vi)	6
10	Bộ Y tế	28	24	10	14 ^(v)	0	42
11	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	1	0	0	0	4	5
12	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam	1	0	0	0	1	2
13	Liên ngành: Bộ Giao thông vận tải chủ trì, Bộ Tài chính, Bộ Quốc phòng, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Y tế phối hợp	15	0	0	0	0	15
14	Thủ tục tàu bay xuất cảnh, quá cảnh, nhập cảnh (hàng không) - Liên ngành: Bộ Giao thông vận tải, Bộ Tài chính, Bộ Công an, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Y tế	3	0	0	0	0	3
15	Liên ngành: Bộ Tài chính chủ trì, Bộ Giao thông Vận tải phối hợp	0	0	0	0	1	1
		188	61	15	46	16	250

Ghi chú: (i) để xuất rút 2 thủ tục; (ii) đang triển khai; (iii) đã để xuất rút 3 thủ tục; (iv) đang triển khai 6, để xuất rút 5; (v) chưa triển khai; (vi) đã để xuất rút. Số liệu cập nhật đến ngày 15/03/2020.

Nguồn: Bộ Tài chính, Báo cáo kết quả công tác năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020 về triển khai Cơ chế một cửa quốc gia, Cơ chế một cửa ASEAN, cải cách công tác kiểm tra chuyên ngành và tạo thuận lợi thương mại.

PHỤ LỤC 2 Một số thông kê về thời gian thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế một cửa quốc gia

Thủ tục hành chính	Thực hiện qua Cơ chế một cửa quốc gia						Thực hiện qua phương thức truyền thống					
	Min	Median	Mean	Max	CI 95% LB	CI 95% UB	Min	Median	Mean	Max	CI 95% LB	CI 95% UB
Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O	1.00	1.00	3.01	100.00	2.30	3.71	1.00	2.00	4.96	200.00	3.70	6.23
Cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiên chất công nghiệp	0.00	2.00	5.28	365.00	2.43	8.14	1.00	5.00	7.05	240.00	5.40	8.70
Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu	1.00	3.00	3.45	15.00	2.71	4.18	1.00	5.00	6.29	30.00	4.83	7.75
Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng	1.00	3.00	4.42	25.00	3.36	5.48	1.00	5.00	6.86	30.00	5.33	8.40
Cấp Giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quả cảnh và vận chuyển môi địa	1.00	1.00	2.63	30.00	2.16	3.10	1.00	2.00	3.51	30.00	3.11	3.91
Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu	1.00	3.00	4.57	60.00	3.08	6.06	1.00	5.00	7.24	90.00	4.99	9.49
Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu	1.00	2.00	2.59	7.00	2.31	2.86	1.00	4.00	4.28	14.00	3.84	4.72
Thủ tục kiểm tra chất lượng hàng hoá nhập khẩu	1.00	2.00	2.67	30.00	2.24	3.10	1.00	3.00	4.38	38.00	3.76	5.00
Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế	1.00	30.00	34.71	120.00	28.65	40.76	1.00	30.00	41.93	150.00	35.15	48.72
Thủ tục cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu	1.00	14.00	15.58	60.00	12.29	18.88	1.00	13.00	14.72	45.00	12.32	17.11
Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế	1.00	1.00	1.33	5.00	1.07	1.60	1.00	2.00	2.51	12.00	1.79	3.24
Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế	1.00	1.00	1.29	5.00	0.87	1.70	1.00	2.00	2.00	5.00	1.48	2.52

Min: Giá trị nhỏ nhất, Max: Giá trị lớn nhất, Mean: Giá trị trung bình, Median: Giá trị trung vị, CI 95% LB: cận dưới khoảng tin cậy 95%, CI 95% UB: Cận trên khoảng tin cậy 95%. Dữ liệu được tính toán từ các thông tin do doanh nghiệp cung cấp trong khảo sát.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ADB (2016). *Survey of trade-related private sector in Vietnam*
- APEC (2018). *Study on Single Window Systems' International Interoperability: Key Issues for Its Implementation*
- Bộ Tài chính (2019). *Quyết định số 876/QĐ-BTC về việc ban hành kế hoạch triển khai các giải pháp nâng cao xếp hạng chỉ số Giao dịch qua biên giới của Việt Nam giai đoạn 2019-2021*
- Bộ Tài chính. (2019). *Thuyết minh đề án tổng thể về xây dựng và phát triển hệ thống công nghệ thông tin tập trung phục vụ triển khai Cơ chế một cửa quốc gia, Cơ chế một cửa ASEAN*
- Charles Sturt University (2018). *Review of Australia's Progress Towards Implementation of the Single Window Concept*
- David Widdowson et. al (2019). *Single Window in the Context of the WTO Trade Facilitation Agreement*
- Economic Commission for Europe (2005). *Recommendation and Guidelines on establishing a Single Window*
- European Commission (2015). *National Single Window Guidelines*
- Feiyi Wang (2018). *Interagency coordination in the implementation of single window: Lessons and good practice from Korea. World Customs Journal, Volume 12, Number 1*
- Forfas (2010). *Single Window: Assessment of the Costs of Trade-related Regulatory Requirement*
- Hongkong Commerce and Economic Development Bureau (2016). *Development of Trade Single Window in Hongkong*
- IFC-WB (2018). *Impact Evaluation of the Kenya National Electronic Single Window*
- Johan Ponten (2011). *Single Window – Best practice and the Way Forward*
- Singapore Customs (2018). *Fact Sheet Networked Trade Platform*
- Tạp chí Tài chính (2019). *Thúc đẩy thanh toán điện tử đối với lĩnh vực dịch vụ công. Truy cập ngày 26 tháng 03 năm 2020 tại: <http://tapchitaichinh.vn/nghien-cuu-trao-doi/thuc-day-thanh-toan-dien-tu-doi-voi-linh-vuc-dich-vu-cong-308746.html>*
- Tổng cục Hải quan (2020). *Thông tin về chỉ số Giao dịch thương mại qua biên giới tại Nghiên cứu Môi trường kinh doanh 2021 (DB2021) của Ngân hàng Thế giới*
- Tổng cục Hải quan. *Sổ tay hướng dẫn sử dụng Cổng thông tin một cửa quốc gia. Truy cập tại: <https://www.customs.gov.vn/Lists/TinHoatDong/ViewDetails.aspx?ID=22256&Category=Th%C3%B4ng%20b%C3%A1o%20quan%20tr%E1%BB%8Dng>*
- UN-ESCAP (2013). *Trade Facilitation and Paperless Trade in Asia: Results from an Expert Survey*
- UN-ESCAP (2017). *Workshop on Cross-border Paperless Trade Facilitation and Single Window Systems in Southern and Central Asia*
- UN-ESCAP (2018). *Single Window for Trade Facilitation: Regional Best Practices and Future Development*
- Văn phòng Chính phủ (2020). *Thông báo kết luận của Phó Thủ tướng Vương Đình Huệ tại Phiên họp lần thứ sáu của Ủy ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế một cửa quốc gia và tạo thuận lợi thương mại*
- VCCI và Tổng cục Hải quan (2018). *Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp về thực hiện thủ tục hành chính trong hoạt động xuất nhập khẩu*
- World Bank (2013). *Lao PDR Preparation of a National Single Window*

SÁCH KHÔNG BÁN