

BÁO CÁO

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP  
VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
QUA CƠ CHẾ MỘT CỬA QUỐC GIA VÀ CÁC THỦ TỤC  
QUẢN LÝ, KIỂM TRA CHUYÊN NGÀNH

Kết quả khảo sát doanh nghiệp năm 2022



<https://vnsw.gov.vn>

NHÓM NGHIÊN CỨU

Đậu Anh Tuấn  
Phạm Ngọc Thạch  
Lê Thanh Hà  
Bùi Linh Chi  
Nguyễn Thị Thu Thương  
Vũ Ngọc Thủy  
Trương Đức Trọng  
Lưu Ngọc Ánh



## BÁO CÁO

---

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP  
VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
QUA CƠ CHẾ MỘT CỬA QUỐC GIA VÀ CÁC THỦ TỤC  
QUẢN LÝ, KIỂM TRA CHUYÊN NGÀNH

Kết quả khảo sát doanh nghiệp năm 2022

Báo cáo "*Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế Một cửa quốc gia và các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành - Kết quả khảo sát doanh nghiệp năm 2022*" 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.

## Lời cảm ơn



Báo cáo “*Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế Một cửa quốc gia và các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành - Kết quả khảo sát doanh nghiệp năm 2022*” 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 góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin một cửa quốc gia trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp cũng như giảm thiểu các gánh nặng chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp trong hoạt động kiểm tra chuyên ngành.

Báo cáo này được xây dựng và phát triển dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Ông Phạm Tấn Công, 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 Căn, 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-TFP). Bà Lê Thu Hiền, chuyên gia về kinh tế tư nhân của Dự án USAID-TFP cũng 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 Lương Khánh Thiết (Phó trưởng Ban Cải cách hiện đại hóa), Ông Nông Phi Quảng (Phó Cục trưởng Cục Thuế xuất nhập khẩu), Bà Nguyễn Thị Hồng Tuyết (Trưởng phòng, Ban Cải cách hiện đại hóa), Bà Phạm Thuý Quỳnh (Phó Trưởng phòng, Ban Cải cách hiện đại hóa), Bà Hoàng Thị Hồng Nhung (Phó Trưởng phòng, Ban Cải cách hiện đại hóa), Bà Hoàng Thu Huyền, Bà Nguyễn Thị Huyền (Ban Cải cách 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.

## Danh mục Từ viết tắt

CLHH	Chất lượng hàng hóa
USAID	Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ
VNTR	Cổng thông tin Cơ sở dữ liệu thương mại Việt Nam
VTIP	Cổng thông tin Thương mại Việt Nam
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
GTVT	Giao thông vận tải
LĐT&XH	Lao động Thương binh và Xã hội
VNACCS/VCIS	Hệ thống thông quan tự động
CPTPP	Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương
EVFTA	Hiệp định thương mại tự do Việt Nam - EU
UKVFTA	Hiệp định Thương mại Tự do Việt Nam - Vương quốc Anh
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
KH&CN	Khoa học và Công nghệ
KTCN	Kiểm tra chuyên ngành
MCQG	Một cửa Quốc gia
NN&PTNT	Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
VCCI	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam
QLATTP	Quản lý an toàn thực phẩm
QLCLHH	Quản lý chất lượng hàng hóa
QLCN	Quản lý chuyên ngành
QLKTCN	Quản lý và kiểm tra chuyên ngành
TNMT	Tài nguyên và Môi trường
E-payment	Thanh toán điện tử
TTĐT	Thông tin điện tử
TT&TT	Thông tin và Truyền thông
TTHC	Thủ tục hành chính
WTO	Tổ chức Thương mại thế giới
TCHQ	Tổng cục Hải quan
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
UBND	Ủy ban Nhân dân
VHTT&DL	Văn hóa Thể thao và Du lịch
GDP	Tổng sản phẩm nội địa
UN	Liên Hợp Quốc
FDI	Đầu tư trực tiếp nước ngoài

# Mục lục

LỜI CẢM ƠN .....	3
DANH MỤC VIẾT TẮT .....	4
DANH MỤC BẢNG .....	6
DANH MỤC HÌNH .....	7
TÓM TẮT .....	10

01

GIỚI THIỆU

24

02

MỨC ĐỘ THUẬN LỢI KHI THỰC HIỆN TTHC TRÊN CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA

48

03

ĐÁNH GIÁ VỀ HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ VÀ KIỂM TRA CHUYÊN NGÀNH

80

04

MỘT SỐ ĐỀ XUẤT

102

TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	110
--------------------------	-----

## Danh mục Bảng

<i>Bảng 1.1</i>	Các TTHC trên Cổng thông tin MCQG đã được Tổng cục Hải quan cung cấp danh sách doanh nghiệp thực hiện thủ tục trong vòng 12 tháng qua	35
<i>Bảng 1.2</i>	Số lượng phản hồi	38
<i>Bảng 2.1</i>	Các chức năng cung cấp trên Cổng thông tin MCQG	51
<i>Bảng 2.2</i>	Các TTHC trên Cổng thông tin MCQG được đánh giá	62
<i>Bảng 3.1</i>	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá các khâu quy trình kiểm tra chuyên ngành là dễ hoặc tương đối dễ thực hiện	93
<i>Bảng 3.2</i>	So sánh chi phí và thời gian của các khâu quy trình khi triển khai qua phương thức Cổng thông tin MCQG và phương thức truyền thống (hồ sơ giấy)	100



Danh mục Hình

<i>Hình 1.1</i>	Thành phần kinh tế và loại hình tổ chức của doanh nghiệp	39
<i>Hình 1.2</i>	Ngành nghề hoạt động và lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp	40
<i>Hình 1.3</i>	Quy mô của doanh nghiệp tham gia khảo sát	41
<i>Hình 1.4</i>	Nhóm 10 Cục Hải quan doanh nghiệp thường xuyên thực hiện thủ tục nhất (tính theo số tờ khai)	42
<i>Hình 1.5</i>	Nhóm 10 thị trường nhập khẩu và xuất khẩu chủ yếu của các doanh nghiệp	43
<i>Hình 1.6</i>	Số năm sử dụng Cổng thông tin MCQG	44
<i>Hình 1.7</i>	Phương thức thực hiện thủ tục hải quan	44
<i>Hình 1.8</i>	Đơn vị trực thuộc cơ quan và Bộ ngành nào?	45
<i>Hình 1.9</i>	Lĩnh vực của các đơn vị	46
<i>Hình 2.1</i>	Mức độ thuận tiện khi thực hiện các chức năng tạo tài khoản và đăng nhập	52
<i>Hình 2.2</i>	Mức độ thuận tiện khi thực hiện nhóm các chức năng quản lý hồ sơ	53
<i>Hình 2.3</i>	Mức độ thuận tiện khi thực hiện nhóm các nhóm chức năng khác	54
<i>Hình 2.4</i>	Đánh giá chung các nhóm chức năng	55
<i>Hình 2.5</i>	Đánh giá mức độ hài lòng với một số khía cạnh kỹ thuật trên Cổng thông tin MCQG	57
<i>Hình 2.6</i>	Đánh giá của đơn vị về đường truyền và chất lượng kết nối	58
<i>Hình 2.7</i>	Đánh giá của đơn vị về hệ thống phần mềm xử lý TTHC qua Cổng thông tin MCQG	59
<i>Hình 2.8</i>	Cơ quan có kế hoạch nâng cấp hệ thống phần mềm công nghệ thông tin xử lý TTHC qua Cổng thông tin MCQG	60
<i>Hình 2.9</i>	Số lượng doanh nghiệp thực hiện thủ tục trong vòng 12 tháng qua	63
<i>Hình 2.10</i>	Số lần thực hiện TTHC trong 12 tháng qua (giá trị trung vị)	64
<i>Hình 2.11</i>	Mức độ thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG	65
<i>Hình 2.12</i>	Mức độ thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG theo thời gian hoạt động	66
<i>Hình 2.13</i>	Mức độ thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG theo thành phần kinh tế	67
<i>Hình 2.14</i>	Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG so sánh năm 2019 và năm 2022	68
<i>Hình 2.15</i>	So sánh số giờ làm việc của doanh nghiệp khi thực hiện TTHC qua phương thức truyền thống và qua Cổng thông tin MCQG	70

<i>Hình 2.16</i>	Đánh giá chung về mức độ giảm thời gian khi thực hiện các TTHC	71
<i>Hình 2.17</i>	So sánh chi phí của doanh nghiệp khi thực hiện TTHC qua phương thức truyền thông và qua Cổng thông tin MCQG	73
<i>Hình 2.18</i>	Đánh giá chung về mức độ giảm chi phí khi thực hiện các TTHC	74
<i>Hình 2.19</i>	Đánh giá của doanh nghiệp về những thay đổi giữa thực hiện thủ tục qua Cổng thông tin MCQG và phương pháp truyền thống	75
<i>Hình 2.20</i>	Đơn vị từng gặp sự cố kỹ thuật khi giải quyết TTHC trên Cổng thông tin MCQG	77
<i>Hình 2.21</i>	Đánh giá về sự hỗ trợ của Cơ quan Hải quan	78
<i>Hình 3.1</i>	Tiếp cận thông tin về thủ tục kiểm tra chuyên ngành	83
<i>Hình 3.2</i>	Mức độ hài lòng với các phương thức tìm hiểu thông tin thủ tục KTCN	84
<i>Hình 3.3</i>	Đánh giá chung về tiếp cận thông tin các thủ tục KTCN	85
<i>Hình 3.4</i>	Mức độ hài lòng với kết quả phản hồi của một số đơn vị	86
<i>Hình 3.5</i>	Những thủ tục kiểm tra chuyên ngành doanh nghiệp thường xuyên thực hiện trong 12 tháng qua	87
<i>Hình 3.6</i>	Mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa	89
<i>Hình 3.7</i>	Mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm	90
<i>Hình 3.8</i>	Mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm	92
<i>Hình 3.9</i>	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá các khâu quy trình kiểm tra chuyên ngành là dễ hoặc tương đối dễ thực hiện	94
<i>Hình 3.10</i>	Khó khăn khi thực hiện thủ tục kiểm tra chuyên ngành	96
<i>Hình 3.11</i>	Tình trạng chi trả chi phí ngoài quy định	97
<i>Hình 3.12</i>	Một số hình thức 'phân biệt đối xử' khi không trả chi phí không chính thức	98



# TÓM TẮT

Mức độ thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG .....	13
Hoạt động quản lý và kiểm tra chuyên ngành .....	17
Một số đề xuất .....	21



Thương mại quốc tế có vai trò rất quan trọng đối với sự phát triển kinh tế của Việt Nam. Chính vì vậy, hoạt động tạo thuận lợi thương mại trở thành một trong những nhiệm vụ then chốt của Chính phủ Việt Nam trong những nhiệm kỳ qua. Kể từ khi Việt Nam trở thành thành viên chính thức của Tổ chức Thương mại Thế giới vào năm 2007 cho đến nay, hoạt động tạo thuận lợi thương mại đã được thực hiện tích cực với những kết quả đáng ghi nhận. Dưới sự chỉ đạo tập trung từ Ủy ban chỉ đạo quốc gia về cơ chế Một cửa ASEAN, Cơ chế MCQG và tạo thuận lợi thương mại, Việt Nam đang triển khai Cổng thông tin MCQG với 249 thủ tục hành chính đã được tích hợp và có sự kết nối từ 13 cơ quan bộ ngành. Công tác cải cách kiểm tra chuyên ngành cũng được đẩy nhanh trong những năm gần đây, đặc biệt kể từ khi Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 38/QĐ-TTg phê duyệt Đề án “Cải cách mô hình kiểm tra chất lượng, kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu”. Hoạt động tạo thuận lợi thương mại ở Việt Nam cũng có những thành tựu đáng chú ý khác như ứng dụng công nghệ thông tin và triển khai dịch vụ công trực tuyến; áp dụng nguyên tắc quản lý rủi ro trong đánh giá mức độ tuân thủ pháp luật của các cá nhân, tổ chức; minh bạch hóa các dữ liệu thương mại qua việc thành lập Cổng thông tin thương mại Việt Nam và Cổng thông tin Cơ sở dữ liệu thương mại Việt Nam. Mới đây, ngành Hải quan cũng đã hoàn thiện Chiến lược phát triển Hải quan giai đoạn 2021-2030 và được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định 628-QĐ-TTg ban hành ngày 20/5/2022.

Nhìn chung, hoạt động tạo thuận lợi thương mại tại Việt Nam đã có tiến bộ đáng kể trong thập niên qua song không gian cải cách vẫn rất lớn, đặc biệt là đối với công tác triển khai Cơ chế MCQG và cải cách kiểm tra chuyên ngành. Một số nghiên cứu gần đây đã chỉ ra rằng các doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính xuất nhập khẩu vẫn gặp những trở ngại nhất định trong thực hiện thủ tục hành chính qua Cổng thông tin MCQG cũng như gặp những vướng mắc trong tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành. Trước tình hình ấy, việc triển khai Cơ chế MCQG hiệu quả hơn và tăng cường nỗ lực cải cách kiểm tra chuyên ngành để giảm gánh nặng chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp tiếp tục cần được xem là trọng tâm trong chính sách tạo thuận lợi thương mại của Chính phủ Việt Nam. Để góp phần phát hiện và giải quyết các vấn đề tồn tại liên quan đến Cơ chế MCQG và hoạt động kiểm tra chuyên ngành, Tổng cục Hải quan và Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam với sự hỗ trợ nguồn lực từ Dự án Tạo thuận lợi thương mại của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ đã hợp tác tiến hành khảo sát đánh giá *“Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế Một cửa quốc gia và các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành - Kết quả khảo sát doanh nghiệp năm 2022”* Hoạt động này nhằm mục tiêu tổng thể góp phần thúc đẩy nâng cao hiệu quả vận hành của Cổng thông tin MCQG trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp cũng như giảm thiểu các gánh nặng chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp trong hoạt động kiểm tra chuyên ngành.

Khảo sát có sự tham gia của 3048 doanh nghiệp trên cả nước được tiến hành qua hình thức điều tra trực tuyến và phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng. Bên cạnh khảo sát doanh nghiệp, 46 đơn vị trực thuộc các bộ ngành đang kết nối đến Cổng thông tin MCQG cũng đóng góp ý kiến từ góc độ cơ quan quản lý nhà nước. Sau đây là một số kết quả chính từ khảo sát.

## Mức độ thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG



### Đánh giá về các chức năng và sự vận hành của Cổng thông tin MCQG

Các nhóm chức năng cơ bản của Cổng thông tin MCQG gồm có tạo tài khoản và đăng nhập, quản lý hồ sơ, xem và in hồ sơ, xem và in giấy phép/giấy chứng nhận và một số chức năng tiện ích hỗ trợ khác. Nhìn chung, kết quả đánh giá cho thấy các chức năng được cung cấp trên Cổng thông tin MCQG hoạt động tương đối tốt với số đông doanh nghiệp. Những nhóm tính năng cơ bản như tạo tài khoản 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 với khoảng từ 85% doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện. Dù vậy, hai chức năng chỉnh sửa hồ sơ và rút (hủy) hồ sơ đôi khi vẫn tồn tại những trục trặc nhất định trong quá trình doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng. Những chức năng cần cải thiện nhiều nhất có lẽ thuộc về các tiện ích bổ sung (tài tệp tài liệu, tra cứu thông tin và hỏi đáp vướng mắc). Dù có cải thiện so với những năm trước đây, song các chức năng này vẫn còn tồn tại khá nhiều hạn chế. Cụ thể, khoảng 16% doanh nghiệp cho biết khó tra cứu danh mục thông tin trên Cổng thông tin MCQG; và có đến 28% doanh nghiệp đánh giá chức năng hỏi đáp vướng mắc hoạt động chưa như kỳ vọng.

Bài khóa cạnh để đánh giá hoạt động của Cổng thông tin MCQG bao gồm: giao diện (cách trình bày) thông tin, mức độ hoạt động ổn định, tốc độ xử lý tác vụ, mức độ bảo mật thông tin, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, số lượng thủ tục hành chính được tích hợp, và mức độ cập nhật thường xuyên các văn bản pháp luật. Trong số này, mức độ hoạt động ổn định và tốc độ xử lý tác vụ của Cổng thông tin MCQG là hai khía cạnh cần tiếp tục cải thiện. Các khía cạnh còn lại đều nhận đánh giá khá tốt từ những doanh nghiệp tham gia khảo sát.

Từ góc độ các cơ quan bộ ngành đang kết nối và giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng thông tin MCQG, khoảng 73% đơn vị được hỏi đánh giá chất lượng kết nối là tương đối tốt hoặc tốt. Khoảng 27% ý kiến còn lại cho rằng kết nối có chất lượng ở mức trung bình. Trong khi đó, đối với hệ thống phần mềm xử lý thủ tục hành chính qua Cổng, tất cả các đơn vị được hỏi đều đánh giá các phần mềm đáp ứng được nhu cầu giải quyết thủ tục. Tỷ lệ đơn vị đánh giá hệ thống phần mềm đáp ứng được phần lớn nhu cầu hoặc hoàn toàn nhu cầu là khoảng 62%, và 38% ý kiến còn lại cho rằng nhu cầu giải quyết thủ tục cơ bản được đáp ứng khi sử dụng các phần mềm này.

## Mức độ thuận lợi khi thực hiện các TTHC trên Cổng thông tin MCQG

Tính tới tháng 6/2022, Cổng thông tin MCQG đã có 249/261 TTHC của 13 Bộ, ngành kết nối, với gần 4,95 triệu bộ hồ sơ của hơn 55.000 doanh nghiệp. Khảo sát này chỉ tập trung vào đánh giá 12 thủ tục hành chính có tần suất thực hiện nhiều nhất trên Cổng thông tin MCQG. Bộ Công Thương có hai thủ tục được đánh giá gồm “Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi” và “Cấp giấy phép nhập/xuất khẩu tiền chất công nghiệp”. Bộ Giao thông Vận tải (GTVT) cũng có hai thủ tục được đánh giá là “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.” Ba thủ tục của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (NN&PTNT) được lựa chọn gồm “Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa”, “Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu”, và “Thủ tục cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu”. Bộ Y tế có hai thủ tục là “Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” và “Cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu”. Một thủ tục rất phổ biến khác trong diện đánh giá là “Kiểm tra CLHH nhập khẩu” của Bộ Khoa học và Công nghệ (KH&CN). Hai thủ tục còn lại là các thủ tục liên bộ ngành gồm “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.”

Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết họ dễ dàng thực hiện các thủ tục trong diện đánh giá dao động trong khoảng từ 45% đến 81%. Các thủ tục thuộc thẩm quyền phê duyệt của Bộ NN&PTNT và Bộ Công Thương nhận tỷ lệ đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện cao nhất từ các doanh nghiệp. Trong khi đó, doanh nghiệp dường như vẫn gặp nhiều khó khăn khi thực hiện những thủ tục của Bộ Y tế. Cụ thể, khoảng 55% doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục “Cấp phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” trên Cổng thông tin MCQG. Tỷ lệ tương ứng đối với thủ tục “Cấp số tiếp nhận phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu” là khoảng 49%. Một số thủ tục khác trên Cổng thông tin MCQG có trên 25% doanh nghiệp phản ánh việc tuân thủ còn tương đối khó hoặc khó “Kiểm tra CLHH nhập khẩu,” “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.”



## Những thay đổi về thời gian và chi phí khi thực hiện TTHC qua Cổng thông tin MCQG so với phương thức nộp hồ sơ giấy

Việc triển khai Cơ chế MCQG nhìn chung đem lại những thay đổi tích cực về thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính. Về thời gian, 10 trong số 12 thủ tục hành chính trong diện đánh giá ghi nhận thời gian giảm bớt khi làm thủ tục qua Cổng thông tin MCQG so với khi tiến hành thủ tục theo phương thức nộp hồ sơ truyền thống. Số giờ thực tế dành cho việc thực hiện các thủ tục giảm trung bình từ 26% đến 54%. Trong đó, thủ tục cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiền chất công nghiệp là thủ tục giảm thời gian thực hiện nhiều nhất. Trong khi đó, hai thủ tục của Bộ Y tế là những ngoại lệ khi không đi theo xu hướng chung đó. Số giờ xin cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế và cấp số tiếp nhận phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu qua cơ chế Một cửa quốc gia tăng lần lượt 15% và 17%.

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. Kết quả khảo sát cũng cho thấy 10 trong số 12 thủ tục hành chính ghi nhận giảm chi phí khi làm thủ tục qua Cơ chế MCQG so với khi tiến hành thủ tục với phương thức truyền thống, với mức giảm chi phí trung bình từ 18% đến 82%. Mức giảm chi phí nhiều nhất thuộc về các thủ tục “Cấp giấy phép xuất/nhập khẩu tiền chất công nghiệp” (giảm 82%), “Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O” (giảm 81%), “Kiểm tra CLHH nhập khẩu” (giảm 75%), “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu” (giảm 70%). Trong khi đó, trái với xu hướng chung, hai thủ tục “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dụng” và “Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu” lại ghi nhận mức tăng chi phí trung bình lần lượt là 47% và 53%.

## Sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan với các đơn vị Bộ ngành kết nối TTHC trên Cổng thông tin MCQG

Khoảng 64% trong số 46 đơn vị trực thuộc các bộ ngành cho biết họ từng gặp những sự cố kỹ thuật khi thực hiện thao tác giải quyết hồ sơ của doanh nghiệp trên Cổng thông tin MCQG. Tương tự, khoảng 55% số đơn vị báo cáo đã từng gặp sự cố khi thực hiện truyền kết quả giải quyết hồ sơ của doanh nghiệp qua Cổng. Khi gặp sự cố như vậy, khoảng 45% đơn vị tham gia khảo sát cho biết đã từng đề nghị cơ quan Hải quan hỗ trợ giải quyết TTHC. Sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan nhìn chung được đánh giá tốt với 81% ý kiến nhìn nhận sự hỗ trợ kịp thời và 90% đánh giá sự hỗ trợ hiệu quả. Tuy vậy, các đơn vị trực thuộc bộ ngành cũng kỳ vọng việc hỗ trợ kỹ thuật được đáp ứng tốt hơn nữa, đặc biệt ở khía cạnh tiếp nhận thông tin báo lỗi thuận tiện, nhanh chóng hơn và xử lý lỗi kịp thời hơn để không tạo khó khăn cho cả cơ quan quản lý nhà nước và doanh nghiệp.

## Hoạt động quản lý và kiểm tra chuyên ngành



### Tiếp cận thông tin về thủ tục kiểm tra chuyên ngành

Thông tin về thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành được nhiều doanh nghiệp tìm hiểu. Trong số các doanh nghiệp trả lời khảo sát, 86,1% doanh nghiệp đã tìm hiểu ít nhất một thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong vòng 12 tháng qua. Ba phương thức tìm hiểu thông tin phổ biến nhất là khai thác thông tin trên Cổng thông tin MCQG, khai thác thông tin trên Cổng thông tin điện tử của các bộ ngành, và đến làm việc trực tiếp với cơ quan quản lý nhà nước. Trong đó, Cổng thông tin MCQG nhìn chung được doanh nghiệp sử dụng nhiều hơn hai phương thức còn lại. Các doanh nghiệp cũng hài lòng với thông tin cung cấp qua Cổng hơn so với các phương thức cung cấp thông tin khác. Các doanh nghiệp tìm hiểu thủ tục kiểm tra chuyên ngành của Bộ NN&PTNT, Bộ GTVT và Bộ Công Thương đánh giá tích cực nhất về phương thức Cổng thông tin MCQG. Trong khi đó, tỷ lệ hài lòng với Cổng thấp nhất ở nhóm các doanh nghiệp tìm hiểu thông tin thủ tục kiểm tra chuyên ngành của Bộ Xây dựng, Bộ Thông tin và Truyền thông (TT&TT), và Bộ Y tế.

Các bộ ngành quản lý thủ tục kiểm tra chuyên ngành thông thường là đơn vị mà doanh nghiệp sẽ liên hệ đầu tiên nếu gặp vướng mắc về thủ tục. Khoảng 60% doanh nghiệp hài lòng với kết quả phản hồi thông tin thủ tục hành chính của các cơ quan quản lý chuyên ngành. Tỷ lệ này thấp hơn đáng kể so với mức độ hài lòng với các đơn vị tư nhân (như các công ty, văn phòng luật hay các hội/hiệp hội doanh nghiệp).

## Mức độ thuận lợi khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành

Lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hoá (QLCLHH) bao gồm 3 thủ tục chính:

- 1 Thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương;
- 2 Thủ tục công bố hợp quy;
- 3 Thủ tục kiểm tra chất lượng.

Nhìn chung, mức độ thuận lợi của doanh nghiệp khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực QLCLHH ở mức trung bình và dư địa để cải thiện vẫn còn rất rộng mở. Thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương của Bộ Công Thương được đánh giá là dễ tuân thủ nhất nhưng cũng chỉ có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ hoặc tương đối dễ chưa đến 70%. Trong khi đó, thủ tục khó tuân thủ nhất trong lĩnh vực QLCLHH là công bố hợp quy của Bộ Y tế (với tỷ lệ doanh nghiệp dễ/tương đối dễ thực hiện thấp nhất (58,5%). Tất cả các bộ ngành được đánh giá đều cần tiếp tục cải cách, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp tuân thủ thủ tục kiểm tra chuyên ngành, đặc biệt là thủ tục của các bộ gồm Bộ Y tế và Bộ GTVT.

Lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm (QLATTP) bao gồm 3 thủ tục chính:

- 1 Thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương;
- 2 Thủ tục công bố hợp quy;
- 3 Thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm.

Các kết quả đánh giá thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực QLATTP tiếp tục chỉ ra rằng đây là lĩnh vực cần thêm nhiều nỗ lực cải cách. Bộ Công Thương được đánh giá tốt nhất trong cả 3 thủ tục nhưng tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ hoặc tương đối dễ tuân thủ ở thủ tục tốt nhất (cấp giấy phép và giấy tờ tương đương) cũng chưa đến 66%. Trong khi đó, cả ba thủ tục của Bộ Y tế đều xếp cuối nếu so sánh theo tỷ lệ doanh nghiệp báo cáo thuận lợi và khó khăn khi tuân thủ. Bộ Y tế sẽ cần nỗ lực nhiều hơn trong hoạt động cải cách kiểm tra chuyên ngành về an toàn thực phẩm để tạo thuận lợi cho doanh nghiệp thực hiện các thủ tục trong lĩnh vực quản lý của bộ ngành mình.

Những lĩnh vực kiểm tra chuyên ngành quan trọng khác gồm có kiểm dịch thực vật, kiểm dịch động vật, và kiểm tra văn hóa. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc tuân thủ các thủ tục này dễ hoặc tương đối dễ lần lượt là 68,0%, 64,9% và 61%. Các kết quả này cho thấy hoạt động kiểm tra chuyên ngành ở các lĩnh vực này đều có nhiều tiềm năng để cải thiện.

Đối với các quy trình kiểm tra chuyên ngành, không có khâu quy trình nào nhận được từ 70% ý kiến doanh nghiệp trở lên đánh giá việc tuân thủ là dễ hay tương đối dễ. Khâu quy trình “nộp hồ sơ đăng ký kiểm tra” là bước được doanh nghiệp nhìn nhận dễ tuân thủ nhất trong bốn khâu. Trong khi đó, “lấy mẫu kiểm tra” là khâu doanh nghiệp thường gặp khó khăn hơn cả. Đặc điểm này hầu như tương đồng ở tất cả thủ tục kiểm tra chuyên ngành của các bộ ngành trong diện đánh giá. Nhóm các bộ ngành có khâu lấy mẫu trong kiểm tra chuyên ngành bị đánh giá kém thuận lợi nhất là Bộ Xây dựng, Bộ TT&TT, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (LĐTB&XH), và Bộ Y tế.

## Một số khó khăn trong tuân thủ thủ tục kiểm tra chuyên ngành

Khoảng 59% doanh nghiệp đã gặp ít nhất một loại khó khăn nào đó trong quá trình tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành. Những khó khăn phổ biến nhất là “nội dung kiểm tra chồng chéo, trùng lặp”, “thái độ của công chức không đúng mực”, và “bị yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định”.

Khoảng 8% doanh nghiệp trả lời khảo sát cho biết họ có mặt hàng bị kiểm tra bởi từ 2 bộ ngành trở lên. Khoảng 81,5% trong số các doanh nghiệp có mặt hàng bị kiểm tra bởi từ 2 bộ ngành trở lên cho rằng tình trạng chồng chéo trong kiểm tra chuyên ngành gây tốn kém về thời gian, chi phí thủ tục cho doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, đối với câu hỏi về hành vi trả chi phí ngoài quy định, 59,1% doanh nghiệp cho biết không trả khoản chi phí này. Trong khi đó, 35,8% doanh nghiệp không muốn cung cấp không tin hoặc không chắc về hành động mà doanh nghiệp đã thực hiện và 5,1% doanh nghiệp thẳng thắn thừa nhận đã từng thực hiện hành vi trả chi phí ngoài quy định.

## Ảnh hưởng của việc triển khai Cơ chế MCQG đến thời gian và chi phí tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành

Việc triển khai Cơ chế MCQG áp dụng cho hoạt động quản lý, kiểm tra chuyên ngành đã giúp tiết kiệm thời gian và chi phí cho các doanh nghiệp. Thời gian và chi phí giảm đáng kể ở các khâu khai báo thông tin hồ sơ và tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Điều này cho thấy cộng đồng doanh nghiệp có nhìn nhận tích cực và ủng hộ việc triển khai Cổng thông tin MCQG rộng rãi và toàn diện hơn nữa để tiếp tục giảm các gánh nặng chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục hành chính.

## Một số đề xuất



### Đề xuất cải thiện hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin MCQG

Để cải thiện hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin MCQG, Tổng cục Hải quan và các bộ ngành có thủ tục hành chính trên Cổng thông tin MCQG cần tiếp tục những nỗ lực tạo thuận lợi thương mại đã thực hiện trong thời gian qua.

Việc công khai, minh bạch thông tin về những vấn đề kỹ thuật, những vướng mắc người dùng thường gặp phải trên Cổng thông tin MCQG cũng như giải pháp và kết quả xử lý là cần thiết để những vấn đề này không lặp lại. Việc thông báo, trao đổi thông tin thường xuyên giữa Tổng cục Hải quan và các bộ ngành cũng rất quan trọng nhằm đảm bảo Cổng hoạt động liền mạch và tăng cường sự chủ động ứng phó các sự cố cho các bên liên quan.

Các thông tin về tiến độ tiếp nhận và xử lý hồ sơ cần được công khai chi tiết, đầy đủ, dễ tiếp cận với người sử dụng. Các bộ ngành cũng cần thường xuyên cập nhật các chính sách, quy định mới trên Cổng thông tin MCQG.

Các doanh nghiệp cũng kỳ vọng các chức năng hỏi – đáp và các chức năng chỉnh sửa hồ sơ sẽ được chú trọng cải thiện hơn trong thời gian tới. Bên cạnh đó, các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn về Cơ chế MCQG cần được thực hiện thường xuyên đến các doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp mới thành lập và mới sử dụng Cổng thông tin MCQG.

Tổng cục Hải quan và các bộ ngành cần thường xuyên rà soát quy trình, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên Cổng thông tin MCQG. Các bên liên quan cũng cần hợp tác để tìm kiếm các ý tưởng mới trong tạo thuận lợi cho doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục hành chính liên ngành.

Trong tầm nhìn dài hơn, Cổng thông tin MCQG cần bổ sung những tiện ích cho doanh nghiệp như thanh toán điện tử, tích hợp các dịch vụ giá trị gia tăng hoặc các dịch vụ kết nối doanh nghiệp với doanh nghiệp.

## Đề xuất cải thiện hiệu quả hoạt động kiểm tra chuyên ngành

Công tác cải cách kiểm tra chuyên ngành cần tiếp tục được chú trọng trong thời gian tới. Trước hết, các bộ ngành cần tăng cường phổ biến thông tin và hướng dẫn doanh nghiệp quy trình thực hiện các thủ tục hành chính trên Cổng thông tin MCQG.

Tất cả các bộ ngành liên quan cần rà soát lại cơ chế hỗ trợ giải đáp thắc mắc và tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp. Tổng cục Hải quan và các bộ ngành có thủ tục kiểm tra chuyên ngành cần hợp tác để xây dựng một cơ chế Điểm hỏi đáp quốc gia về các thủ tục hải quan và kiểm tra chuyên ngành.

Đối với các thủ tục kiểm tra chuyên ngành cụ thể cần cải thiện, kết quả khảo sát chỉ ra rằng các lĩnh vực quản lý chuyên ngành như QLCLHH, QLATTP và các lĩnh vực khác (kiểm dịch động vật, kiểm dịch thực vật và kiểm tra văn hóa) đều có nhiều dư địa để cải thiện. Các bộ ngành cần chú trọng đơn giản hóa hơn các khâu quy trình kiểm tra chuyên ngành (nộp hồ sơ đăng ký kiểm tra chuyên ngành, kiểm tra hồ sơ, lấy mẫu kiểm tra, và thông báo kết quả kiểm tra), đặc biệt là hoạt động “lấy mẫu kiểm tra”.

Các doanh nghiệp cũng đề xuất các cơ quan chức năng tiếp tục giảm số mặt hàng và tỷ lệ số lô hàng thuộc diện kiểm tra chuyên ngành. Nguyên tắc quản lý rủi ro trong kiểm tra CLHH, kiểm tra an toàn thực phẩm cần được áp dụng đầy đủ và thực chất hơn nữa để tạo điều kiện cho các doanh nghiệp có lịch sử tốt về tuân thủ quy định pháp luật. Bên cạnh đó, các cơ quan kiểm tra chuyên ngành nên có một cơ chế kết nối, chia sẻ chung về lịch sử kiểm tra thực tế hàng hóa của doanh nghiệp để tránh kiểm tra trùng lặp. Các doanh nghiệp cũng đề nghị các cơ quan chức năng xây dựng một hệ thống trả lời và phản hồi tự động gửi đến email của doanh nghiệp để doanh nghiệp biết rõ tình trạng hiện tại của việc giải quyết thủ tục kiểm tra chuyên ngành.

Tổng cục Hải quan và các bộ ngành liên quan cần tăng cường các nỗ lực hợp tác liên ngành để rà soát những điểm chồng chéo giữa các quy định pháp lý về kiểm tra chuyên ngành.

Cuối cùng, việc giảm thiểu chi phí không chính thức và tình trạng phiền hà, sách nhiễu trong thực hiện thủ tục kiểm tra chuyên ngành cần tiếp tục được chú trọng. Các doanh nghiệp đề nghị các cơ quan bộ ngành liên quan cần tăng cường giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính công vụ và minh bạch trong việc xử lý cán bộ có vi phạm.





# 01

## GIỚI THIỆU

Bối cảnh .....	26
Hoạt động khảo sát doanh nghiệp và đơn vị quản lý nhà nước .....	33
Đặc điểm của các đơn vị phản hồi khảo sát .....	39
Cấu trúc báo cáo .....	47



## Bối cảnh



Kể từ cải cách kinh tế cuối thập niên 1980, Việt Nam đã từng bước hội nhập với nền kinh tế toàn cầu. Đến nay, Việt Nam là một trong những nền kinh tế mở nhất trên thế giới với tổng kim ngạch xuất nhập khẩu tương đương với trên 200% GDP<sup>1</sup>, trở thành một trong 20 thành viên Tổ chức Thương mại thế giới có giá trị kim ngạch xuất nhập khẩu hàng hóa lớn nhất.<sup>2</sup> Chính vì tầm quan trọng của thương mại quốc tế với kinh tế Việt Nam mà hoạt động tạo thuận lợi thương mại trở thành một trong những nhiệm vụ quan trọng của Chính phủ trong nhiều nhiệm kỳ qua. “Tạo thuận lợi thương mại” hiểu một cách tổng quát là quá trình đơn giản hóa, hiện đại hóa và hài hòa hóa các quy trình, thủ tục xuất – nhập khẩu hàng hóa, dịch vụ.<sup>3</sup> Việc thực hiện các chính sách tạo thuận lợi thương mại sẽ giúp giảm chi phí cho các bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ xuyên biên giới. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh kinh tế toàn cầu nói chung và kinh tế Việt Nam nói riêng vừa chịu ảnh hưởng nặng nề sau hơn 2 năm bùng phát đại dịch COVID-19.

### Hoạt động tạo thuận lợi thương mại ở Việt Nam

Đại dịch COVID-19 xảy ra đã khiến nhu cầu tạo thuận lợi thương mại ngày càng cấp thiết hơn tại Việt Nam. Dù thế, hoạt động này không phải chỉ mới bắt đầu trong những năm gần đây. Chính phủ Việt Nam đã tích cực thực hiện nhiều biện pháp tạo thuận lợi thương mại kể từ khi Việt Nam hội nhập với nền kinh tế toàn cầu.

1 Bộ Công Thương. “Đường cao tốc” nối Việt Nam ra thế giới: <https://moit.gov.vn/tin-tuc/70-nam-nganh-cong-thuong/-duong-cao-toc-noi-viet-nam-ra-the-gioi.html>. Truy cập ngày 25/08/2022.

2 Tổ chức Thương mại Thế giới. World Trade Statistical Review 2021 (trang 58): [https://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/wts2021\\_e/wts2021\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/wts2021_e/wts2021_e.pdf). Truy cập ngày 25/08/2022.

3 Tổ chức Thương mại Thế giới. Trade Facilitation: [https://www.wto.org/english/tratop\\_e/tradfa\\_e/tradfa\\_e.htm](https://www.wto.org/english/tratop_e/tradfa_e/tradfa_e.htm). Truy cập ngày 25/08/2022.

Một trong những dấu mốc quan trọng nhất trong tiến trình hội nhập và tạo thuận lợi thương mại là việc Việt Nam gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO). Tháng 01/2007, Việt Nam chính thức trở thành thành viên thứ 150 của tổ chức này sau 12 năm đàm phán. Là một thành viên của WTO, Việt Nam cũng đã tham gia Hiệp định Tạo thuận lợi thương mại (Trade Facilitation Agreement)<sup>4</sup> - được các nước thành viên WTO thông qua vào ngày 27/11/2014 và có hiệu lực từ 22/02/2017.<sup>5</sup> Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định 1969/QĐ-TTg vào ngày 13/10/2016 phê duyệt kế hoạch chuẩn bị và triển khai thực hiện Hiệp định quan trọng này.

Sau khi gia nhập WTO, Việt Nam tích cực tham gia nhiều hiệp định thương mại tự do song phương và đa phương với các đối tác trên thế giới. Tính đến tháng 06/2022, Việt Nam đã tham gia 15 hiệp định thương mại tự do và đang đàm phán 02 hiệp định thương mại tự do khác. Trong số đó, 03 hiệp định thương mại tự do thế hệ mới có hiệu lực là Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP), Hiệp định thương mại tự do Việt Nam – EU (EVFTA) và Hiệp định Thương mại Tự do Việt Nam - Vương quốc Anh (UKVFTA). Việc thực hiện những cam kết trong các hiệp định thương mại tự do này cùng với việc thông qua Hiệp định Tạo thuận lợi thương mại của WTO vào năm 2016 tiếp tục tạo động lực cho Việt Nam thúc đẩy các chiến lược tạo thuận lợi thương mại một cách toàn diện và nhất quán. Nội dung tạo thuận lợi thương mại đã được lồng ghép vào nhiều chương trình hành động tại Việt Nam trong gần một thập kỷ qua. Kể từ năm 2014 đến năm 2018, Chính phủ định kỳ hàng năm ban hành loạt Nghị quyết 19 để ra những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Tiếp nối loạt Nghị quyết 19 là các Nghị quyết 02 ban hành thường niên trong giai đoạn từ năm 2019 đến nay. Các Nghị quyết này đều giao nhiệm vụ cụ thể cho các bộ, ngành cần đẩy mạnh cải cách, đơn giản hóa TTHC và tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp. Trong đó, Chính phủ đề ra các mục tiêu giảm thời gian thông quan hàng hóa xuất-nhập khẩu qua biên giới, đẩy mạnh cải cách thủ tục hải quan, hoàn thiện Cổng thông tin MCQG và một số mục tiêu tạo thuận lợi thương mại khác.

Một điểm nhấn quan trọng về tổ chức thể chế trong hoạt động tạo thuận lợi thương mại của Việt Nam đó là việc hình thành Ủy ban chỉ đạo quốc gia về cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế MCQG và tạo thuận lợi thương mại theo Quyết định 1899/QĐ-TTg do Thủ tướng Chính phủ ban hành vào tháng 10/2016 (còn được gọi đơn giản là Ủy ban 1899). Ủy ban 1899 đóng vai trò như một cơ chế hợp tác liên ngành giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo, điều hành, phối hợp hoạt động của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các cơ quan, tổ chức khác có liên quan trong việc xây dựng và triển khai cơ chế Một cửa ASEAN, Cơ chế MCQG, triển khai các giải pháp đồng bộ để tạo thuận lợi cho thương mại và giao lưu hàng hóa qua biên giới. Tổng cục Hải quan Việt Nam (thuộc Bộ Tài chính) là cơ quan thường trực của Ủy ban, giữ vai trò đầu mối phối hợp công tác giữa các thành viên của Ủy ban (ngoài Bộ Tài chính, đại diện của 18 cơ quan bộ ngành khác là các ủy viên).<sup>6</sup> Dưới sự chỉ đạo thống nhất từ Ủy ban 1899, nhiều chương trình và kế hoạch tạo thuận lợi thương mại đã góp phần vào việc tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan Nhà nước, đơn giản hóa các quy trình TTHC, hài hòa và chuẩn hóa các thủ tục và giấy tờ theo thông lệ quốc tế.

Hoạt động tạo thuận lợi thương mại được triển khai tích cực trong một thập kỷ qua đã đem lại những kết quả đáng ghi nhận. Một số chuyển biến chính từ hoạt động tạo thuận lợi thương mại bao gồm:

- 4 Hiệp định Tạo thuận lợi thương mại bao gồm 24 điều chia thành 3 chương với các nội dung khuyến nghị các quốc gia thành viên thúc đẩy việc dịch chuyển, trao trả và giải tỏa hàng hóa. Hiệp định cũng đưa ra gần 60 giải pháp tạo thuận lợi thương mại để các quốc gia có thể áp dụng.
- 5 UN Global Survey on Digital and Sustainable Trade Facilitation. *Most & Least Implemented Measure*: <https://www.untsurvey.org/compare-measures>. Truy cập ngày 25/08/2022.
- 6 Xem Điều 3 của Quyết định 1899/QĐ-TTg về việc thành lập Ủy ban chỉ đạo quốc gia về cơ chế một cửa ASEAN, Cơ chế MCQG và tạo thuận lợi thương mại.

## Xây dựng và triển khai Cơ chế MCQG và kết nối với Cơ chế Một cửa ASEAN



Cơ chế MCQG của Việt Nam chính thức vận hành từ tháng 11/2014. Đến tháng 09/2018, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định 1254/QĐ-TTg<sup>7</sup> đặt ra mục tiêu “tất cả các TTHC 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 4”. 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 thông tin MCQG. Tính đến 30/06/2022, tổng số TTHC đã triển khai theo Quyết định số 1254/QĐ-TTg và Quyết định số 1258/QĐ-TTg là 249/261 thủ tục.<sup>8</sup>

## Cải cách công tác quản lý và kiểm tra chuyên ngành



Ngày 12/01/2021, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 38/QĐ-TTg phê duyệt Đề án “Cải cách mô hình kiểm tra chất lượng, kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu” (sau đây gọi tắt là Đề án). Tại Quyết định này, Chính phủ giao Bộ Tài chính chủ trì xây dựng Nghị định quy định về cơ chế quản lý, phương thức, trình tự, thủ tục kiểm tra chất lượng và kiểm tra an toàn thực phẩm đối với hàng hóa nhập khẩu (Nghị định). Dự thảo Nghị định cụ thể hóa các nội dung cải cách trong Đề án: Thống nhất thực hiện thủ tục kiểm tra trên Cổng thông tin MCQG; đơn giản hóa hồ sơ, thủ tục; ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng nguyên tắc quản lý rủi ro, quản lý theo mặt hàng; áp dụng thống nhất các phương thức kiểm tra cho cả lĩnh vực kiểm tra chất lượng và kiểm tra an toàn thực phẩm nhằm tạo thuận lợi cắt giảm thời gian chi phí cho doanh nghiệp, nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước.<sup>9</sup> Bên cạnh đó, đối với nhiệm vụ giao tại Quyết định số 1254/QĐ-TTg và Quyết định số 1258/QĐ-TTg<sup>10</sup>, tính đến hết tháng 6/2022, các Bộ, ngành đã sửa đổi, bổ sung 34/38 văn bản (hoàn thành 89,48% kế hoạch). Về nhiệm vụ ban hành danh mục hàng hóa phải kiểm tra chuyên ngành kèm theo mã HS và quy chuẩn, tiêu chuẩn, các Bộ, ngành đã ban hành 51/60 danh mục hàng hóa kèm mã số HS (chiếm 85% kế hoạch).

7 Quyết định số 1254/QĐ-TTg về việc 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

8 Cổng thông tin MCQG (2022). Các Bộ, ngành tích cực triển khai nhiệm vụ thực hiện Cơ chế MCQG, cơ chế Một cửa ASEAN và kiểm tra chuyên ngành: <https://vnsw.gov.vn/profile/detailNews.aspx?id=287>. Truy cập ngày 05/09/2022.

9 Viện Chiến lược và Chính sách Tài chính (2021). *Triển khai thực hiện Đề án cải cách mô hình kiểm tra chuyên ngành*: [https://mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvstc/pages\\_r/l/chi-tiet-tin?dDocName=MOFUCM197413](https://mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvstc/pages_r/l/chi-tiet-tin?dDocName=MOFUCM197413)

10 Quyết định số 1258/QĐ-TTg ngày 17/8/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quyết định số 1254/QĐ-TTg ngày 26/9/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành 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.



## Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và triển khai dịch vụ công trực tuyến

Tháng 4/2014, ngành Hải quan triển khai Hệ thống thông quan tự động (VNACCS/VCIS). Đây là sự thay đổi có tính tổng thể, toàn diện trong thủ tục hải quan điện tử. Đến nay, tất cả thủ tục hải quan cốt lõi hoàn toàn thực hiện bằng phương thức tự động thông qua Hệ thống VNACCS/VCIS với 100% đơn vị hải quan trên phạm vi toàn quốc, hơn 99% doanh nghiệp tham gia, xử lý hơn 99,6% tờ khai và thời gian thông quan đối với hàng luồng xanh chỉ từ 1 đến 3 giây.<sup>11</sup> Cũng kể từ năm 2012, cơ quan Hải quan đã kết nối với các hệ thống công nghệ thông tin của các ngân hàng thương mại và Kho bạc Nhà nước để thực hiện thanh toán điện tử (E-payment). Từ năm 2017 đến nay, cơ quan Hải quan đã triển khai Đề án nộp thuế điện tử và thông quan 24/7 và ký thỏa thuận hợp tác với 43 ngân hàng thương mại trong đó có 30 ngân hàng tham gia thanh toán điện tử 24/7, với trên 95% số thuế thu được bằng phương thức điện tử.

Bên cạnh đó, từ năm 2017, Tổng cục Hải quan triển khai Hệ thống quản lý hải quan tự động (VASSCM) giúp kết nối, trao đổi thông tin với những doanh nghiệp kinh doanh cảng, sân bay, kho, bãi, địa điểm chịu sự giám sát hải quan. Tính đến hết tháng 6/2022, Tổng cục Hải quan đã cung cấp 215 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 (chiếm 91% tổng số TTHC do cơ quan Hải quan thực hiện), trong đó có 209 TTHC được cung cấp ở mức độ 4 (đạt tỷ lệ 88%).<sup>12</sup>



## Áp dụng quản lý dựa trên rủi ro

Ngày 14/11/2019, Chính phủ đã ban hành Nghị định 85/2019/NĐ-CP quy định thực hiện TTHC theo Cơ chế MCQG, Cơ chế Một cửa ASEAN và kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu. Nghị định này quy định chi tiết việc áp dụng nguyên tắc quản lý rủi ro trong đánh giá mức độ tuân thủ pháp luật chuyên ngành của các tổ chức, cá nhân nhằm đảm bảo hiệu quả, hiệu lực quản lý Nhà nước và tạo thuận lợi cho hoạt động xuất nhập khẩu. Trên cơ sở Nghị định 85/2019/NĐ-CP, Tổng cục Hải quan và các bộ, ngành đã áp dụng nguyên tắc quản lý rủi ro trong giải quyết TTHC hải quan và kiểm tra chuyên ngành. Đối với các thủ tục hải quan, Bộ Tài chính đã ban hành Thông tư 81/2019-TT-BTC quy định quản lý rủi ro trong hoạt động nghiệp vụ hải quan. Với các thủ tục kiểm tra chuyên ngành, các bộ ngành liên quan cũng điều chỉnh theo hướng: chỉ những hàng hóa thuộc một trong các khả năng gây mất an toàn cao, gây lây lan dịch bệnh, gây nguy hại cho sức khỏe, tính mạng con người, gây ô nhiễm môi trường, ảnh hưởng đến đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục, nguy hại cho kinh tế, cho an ninh quốc gia mới được đưa vào danh mục hàng hóa nhập khẩu phải kiểm tra chuyên ngành trước thông quan.

11 Báo điện tử Hải quan (2021). *Cải cách thủ tục hải quan giúp nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia*. <https://haiquanonline.com.vn/megastory-cai-cach-thu-tuc-hai-quan-giup-nang-cao-nang-luc-can-tranh-quoc-gia-155904.html>

12 Báo điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam. *Ngành Hải quan đã cung cấp 215 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4*. <https://dangcongsan.vn/kinh-te-va-hoi-nhap/nganh-hai-quan-da-cung-cap-215-dich-vu-cong-truc-tuyen-muc-do-3-va-4-612294.html>



Bên cạnh đó, hoạt động kiểm tra chuyên ngành sẽ tăng đối tượng được miễn kiểm tra; áp dụng miễn giảm kiểm tra chất lượng đối với hàng hóa đã có 3 lần nhập khẩu đạt yêu cầu; thay đổi phương thức kiểm tra an toàn thực phẩm từ kiểm tra chặt đối với tất cả các lô hàng nhập khẩu sang áp dụng 3 phương thức kiểm tra chặt, thông thường, và giảm.



## Minh bạch các dữ liệu thương mại

Dưới sự chỉ đạo của Chính phủ, Tổng cục Hải quan Việt Nam đã thành lập và khai trương Cổng thông tin Thương mại Việt Nam (VTIP) vào ngày 12/07/2017, nhằm công bố các quy định và thủ tục về hải quan. Trong khi đó, vào tháng 7/2022 mới đây, Bộ Công Thương cũng chính thức công bố Cổng thông tin Cơ sở dữ liệu thương mại Việt Nam (VNTR). Cổng VNTR giúp minh bạch hóa các chính sách thương mại, đặc biệt là các cam kết của Việt Nam trong lĩnh vực thương mại hàng hóa, dịch vụ và đầu tư trong khuôn khổ các hiệp định thương mại tự do và hiệp định đầu tư. Hai cổng thông tin này đều cung cấp thông tin miễn phí, cập nhật bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh. Bên cạnh hai cổng thông tin này, doanh nghiệp cũng có thể truy cập thông tin từ các cổng thông tin của các đơn vị quản lý, chẳng hạn các cổng thông tin của Bộ Tài chính, Tổng cục Hải quan, Bộ Công Thương hay Bộ Khoa học Công nghệ.

## Xây dựng Chiến lược phát triển Hải quan giai đoạn 2021-2030



Chiến lược phát triển Hải quan giai đoạn 2021-2030 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định 628-QĐ-TTg ban hành ngày 20/5/2022. Chiến lược này đưa ra mục tiêu tổng quát là xây dựng hải quan Việt Nam chính quy, hiện đại, ngang tầm hải quan các nước phát triển trên thế giới, dẫn đầu trong thực hiện Chính phủ số, với mô hình hải quan số, hải quan thông minh. Từ đó, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hải quan. Chiến lược xác định mục tiêu đến năm 2025, 100% các TTHC trong lĩnh vực cấp phép, kiểm tra chuyên ngành cho hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh sẽ được thực hiện thông qua Cơ chế MCQG. Đến năm 2030, 100% các chứng từ thuộc hồ sơ hải quan đối với các loại hình cơ bản sẽ được chuyển sang dạng dữ liệu điện tử. Tất cả các cảng, cửa khẩu quốc tế trọng điểm sẽ triển khai hệ thống quản lý giám sát tự động, trang bị các hệ thống soi chiếu hàng hóa hiện đại. Tổng cục Hải quan cũng sẽ áp dụng rộng rãi bảo hiểm bảo lãnh thông quan và triển khai mô hình quản lý biên giới hải quan thông minh theo khuyến nghị của Tổ chức Hải quan Thế giới. Chiến lược phát triển Hải quan giai đoạn 2021-2030 cũng đề ra những phương hướng triển khai mô hình thông quan tập trung qua các đơn vị hải quan cấp vùng và sắp xếp lại nhân sự phụ trách công tác kiểm định hải quan theo mô hình mới về kiểm tra chất lượng, kiểm tra an toàn thực phẩm với hàng hóa nhập khẩu.



## Sự cần thiết của nghiên cứu

Đã có những tiến bộ đáng kể trong hoạt động tạo thuận lợi thương mại, song không gian cải cách vẫn rất lớn, đặc biệt là đối với công tác triển khai Cơ chế MCQG và cải cách kiểm tra chuyên ngành.

Cơ chế MCQG của Việt Nam đã tích hợp được 249 TTHC so với kế hoạch triển khai 261 thủ tục đề ra theo các Quyết định số 1254/QĐ-TTg và Quyết định số 1258/QĐ-TTg. Cơ chế MCQG của Việt Nam cũng đã hoàn thành kết nối đến Cơ chế MCQG của toàn bộ các thành viên ASEAN. Những kết quả này rất đáng ghi nhận trong nỗ lực chung nhằm tạo thuận lợi cho hoạt động thương mại quốc tế của các doanh nghiệp. Bên cạnh những điểm tích cực của công tác triển khai, một số tồn tại trong quá trình xây dựng và vận hành Cơ chế MCQG cần được nhìn nhận và tìm kiếm giải pháp khắc phục. Tuy nhiên, vẫn có một số lượng đáng kể doanh nghiệp khi được yêu cầu đánh giá về Cổng thông tin MCQG cho biết họ còn gặp một số khó khăn khi thực hiện các TTHC xuất nhập khẩu trên Cổng.<sup>13</sup> Thứ nhất, hệ thống xử lý thủ tục của bộ quản lý chuyên ngành kết nối với Cổng chưa được “điện tử hóa” hoàn toàn. Điều này dẫn đến tình trạng doanh nghiệp vừa làm thủ tục trên Cổng thông tin MCQG, vừa phải nộp hồ sơ giấy tại bộ ngành quản lý. Thứ hai, tình trạng xử lý hồ sơ trên Cổng thông tin MCQG 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 cụ thể và các sai sót của hồ sơ không được tổng hợp một lần để thông báo cho doanh nghiệp khắc phục. Hệ quả là doanh nghiệp phải rút và chỉnh sửa hồ sơ nhiều lần mới được hệ thống chấp thuận. Cuối cùng, quá trình xử lý hồ sơ ở các bộ, ngành còn xảy ra tình trạng chậm trễ khiến doanh nghiệp chịu tổn thất về thời gian và chi phí. Bên cạnh đó, trong khi các doanh nghiệp ghi nhận những chuyển biến tích cực về thời gian và chi phí khi triển khai Cổng thông tin MCQG so với hình thức giải quyết hoàn toàn qua hồ sơ giấy, nhưng những thay đổi này chưa đồng đều giữa các thủ tục và giữa các bộ ngành có liên quan. Mặt khác, Cổng thông tin MCQG còn những hạn chế về hạ tầng kỹ thuật. Nhiều doanh nghiệp còn phản ánh tình trạng Cổng hoạt động thiếu ổn định, tốc độ xử lý tác vụ chậm, số lượng TTHC được tích hợp còn ít và chưa được số hóa toàn bộ quy trình.

Theo đánh giá từ Liên hợp quốc qua Khảo sát toàn cầu lần thứ tư về các biện pháp tạo thuận lợi thương mại<sup>14</sup>, mức độ hoàn thiện của Cơ chế MCQG của Việt Nam được đánh giá ở cấp độ “đã triển khai một phần” (partially implemented) trên bốn cấp độ phát triển.<sup>15</sup> Trong số 10 quốc gia thành viên ASEAN, các nước có Cơ chế MCQG hoàn thiện ở cấp độ “đã triển khai toàn bộ” (fully implemented) gồm Brunei, Indonesia, Malaysia, Thái Lan và Singapore. Như vậy, nếu so sánh ở phạm vi khu vực, Việt Nam cần nhiều nỗ lực để tiếp tục hoàn thiện Cơ chế MCQG để hướng tới triển khai các tính năng và dịch vụ theo các thông lệ và khuyến nghị quốc tế, ví dụ như Hiệp định Tạo thuận lợi thương mại của WTO.

13 Tổng cục Hải quan và Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (2020). *Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp và thời gian thực hiện TTHC qua Cơ chế MCQG năm 2019*. Báo cáo được hoàn thành với sự hỗ trợ nguồn lực từ Dự án Tạo thuận lợi thương mại của Cơ quan Phát triển quốc tế Hoa Kỳ.

14 United Nation (2022). *Digital and Sustainable Trade Facilitation: Global Report 2021*. <https://unescap.org/kp/2022/untf-survey-2021-global?ref=unfssurvey.org>, và <https://www.unfssurvey.org/compare-measures?year=2021&measures=155%2C179&countries=BRN%2CKHM%2CIDN%2CLAO%2CMYS%2CMMR%2CPHL%2CSGP%2CTHA%2CVNM>

15 Các cấp độ bao gồm: 0 (chưa triển khai - not implemented), 1 (ở giai đoạn lập kế hoạch triển khai - planning stage), 2 (đã triển khai một phần - partially implemented), và 3 (đã triển khai toàn bộ - fully implemented).

Trong Chiến lược phát triển Hải quan giai đoạn 2021-2030, Tổng cục Hải quan đã thẳng thắn đề cập đến những hạn chế trong công tác triển khai vận hành Cổng: *“Hoạt động triển khai hệ thống MCQG, một cửa ASEAN chưa đạt được hiệu quả cao, các TTHC thực hiện qua Cơ chế Một cửa còn ít; việc kết nối giữa các bên và doanh nghiệp nhiều lúc còn chậm, thông tin từ các Bộ, Ngành chuyển đến cơ quan Hải quan đôi khi còn bị tắc nghẽn. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về các TTHC liên quan đến xuất khẩu, nhập khẩu và vận tải quốc tế đang trong quá trình hoàn thiện nên chưa đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất khi đưa lên thực hiện thông qua Cơ chế MCQG.”*<sup>16</sup>

Trong khi đó, một lĩnh vực quan trọng cũng cần tiếp tục duy trì những cải cách mạnh mẽ là hoạt động quản lý và kiểm tra chuyên ngành. Dù công tác kiểm tra chuyên ngành có những chuyển biến tích cực hơn so với những năm trước đây, lĩnh vực này còn rất nhiều dư địa để cải thiện.<sup>17</sup> Doanh nghiệp vẫn chịu nhiều gánh nặng tuân thủ quy định pháp luật do số lượng hàng hóa phải thanh, kiểm tra chuyên ngành còn khá nhiều và việc áp dụng các nguyên tắc quản lý rủi ro chưa được triển khai đồng bộ. Bên cạnh đó, sự thiếu sự chia sẻ thông tin giữa các cơ quan quản lý, kiểm tra chuyên ngành với cơ quan Hải quan cũng như sự thiếu phối hợp giải đáp vướng mắc, hướng dẫn doanh nghiệp về quy trình tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành khiến nhiều doanh nghiệp còn gặp trở ngại trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính.

Mới đây, Thông báo số 312/TB-VPCP truyền đạt kết luận của Phó Thủ tướng thường trực Chính phủ Phạm Bình Minh tại Phiên họp lần thứ tám 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) cũng đã đưa ra đánh giá về tình hình thực hiện cải cách công tác kiểm tra chuyên ngành. Theo đó, Thông báo một mặt ghi nhận những nỗ lực cải cách của các bộ ngành nhưng cũng đồng thời chỉ ra một số tồn tại, hạn chế như: *“Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động kiểm tra chuyên ngành chưa đồng bộ, thống nhất; hàng hóa xuất nhập khẩu thuộc diện kiểm tra chuyên ngành còn nhiều, chưa có đủ tiêu chuẩn/quy chuẩn kỹ thuật để kiểm tra; đã áp dụng quản lý rủi ro nhưng không hiệu quả; chưa áp dụng công nhận lẫn nhau, thừa nhận lẫn nhau; chưa áp dụng truy xuất nguồn gốc trong kiểm tra chuyên ngành; trình tự, thủ tục kiểm tra còn qua nhiều bước, quá mức cần thiết, không thống nhất, còn chồng chéo trong kiểm tra chuyên ngành; kiểm tra nhiều nhưng phát hiện kết quả rất thấp; chi phí kiểm tra chuyên ngành cao.”*

Triển khai Cơ chế MCQG hiệu quả hơn và cải cách hoạt động kiểm tra chuyên ngành để giảm gánh nặng tuân thủ cho doanh nghiệp tiếp tục là các trọng tâm trong chính sách tạo thuận lợi thương mại mà Chính phủ Việt Nam cần nhất quán duy trì. Trong bối cảnh ấy, Tổng cục Hải quan và Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam với sự hỗ trợ từ Dự án Tạo thuận lợi thương mại của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ đã hợp tác tiến hành đánh giá *mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế MCQG và các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành*. Đây là hoạt động tiếp nối các nghiên cứu đã tiến hành vào năm 2019 và năm 2020. Khảo sát này góp phần thu thập ý kiến của các doanh nghiệp và truyền tải tiếng nói của họ về vấn đề tạo thuận lợi thương mại, đặc biệt là việc triển khai Cơ chế MCQG và công tác cải cách kiểm tra chuyên ngành. Kết quả khảo sát này cũng sẽ là nguồn thông tin hữu ích hỗ trợ ngành Hải quan trong quá trình triển khai Chiến lược phát triển Hải quan giai đoạn 2021-2030, đồng thời cung cấp một số đánh giá cần thiết để các bộ ngành liên quan sử dụng trong hoạt động cải cách thủ tục hành chính xuất nhập khẩu.

16 Trích nội dung từ Quyết định số 628/QĐ-TTg về việc phê duyệt Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2030 do Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 20 tháng 5 năm 2022.

17 Báo cáo “Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện TTHC xuất nhập khẩu: Một số phát hiện từ kết quả khảo sát năm 2020” do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam và Tổng cục Hải quan - Bộ Tài chính phối hợp thực hiện, với sự hỗ trợ của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID).

## Hoạt động khảo sát doanh nghiệp và đơn vị quản lý nhà nước



### Mục tiêu

Báo cáo “*Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính qua Cơ chế Một cửa quốc gia và các thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành - Kết quả khảo sát doanh nghiệp năm 2022*” nhằm mục tiêu tổng thể góp phần thúc đẩy nâng cao hiệu quả của Cổng thông tin MCQG trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC cho doanh nghiệp cũng như giảm thiểu các gánh nặng chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp trong hoạt động kiểm tra chuyên ngành. Các mục tiêu cụ thể bao gồm:

- Phản ánh tình hình thực hiện các TTHC qua Cơ chế MCQG thông qua việc triển khai khảo sát cộng đồng doanh nghiệp kết hợp với khảo sát các cơ quan quản lý nhà nước về Cổng thông tin MCQG.
- Thu thập thông tin phản hồi từ cộng đồng doanh nghiệp đối với việc thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG và cung cấp tới Ủy ban 1899 và các bộ, ngành liên quan 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 thông tin 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, hướng tới tạo thuận lợi thương mại đối với hàng hóa xuất nhập khẩu.

- Đánh giá thực trạng thực hiện TTHC về quản lý, kiểm tra chuyên ngành, làm cơ sở cho việc xác định các giải pháp tiếp tục cải cách toàn diện các quy định có liên quan phù hợp với chủ trương chính sách về tạo thuận lợi thương mại.
- Góp phần thúc đẩy quan hệ Đối tác Hải quan - Doanh nghiệp trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2025, cũng như thúc đẩy các chương trình cải cách, hiện đại hóa cơ quan hải quan.

## Xác định đối tượng khảo sát

Khảo sát năm 2022 thu thập ý kiến của doanh nghiệp (bên sử dụng dịch vụ trên Cổng thông tin MCQG và tuân thủ thủ tục kiểm tra chuyên ngành) và cơ quan quản lý nhà nước (bên cung cấp dịch vụ trên Cổng thông tin MCQG).

Các doanh nghiệp tham gia khảo sát là các doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục xuất nhập khẩu trong vòng một năm gần nhất tính từ thời điểm tiến hành chọn mẫu khảo sát (giữa tháng 04/2022).<sup>18</sup> Trong khi đó, các cơ quan nhà nước trả lời khảo sát là các đơn vị trực thuộc Bộ, ngành, hoặc chính quyền địa phương có tham gia giải quyết TTHC trên Cổng thông tin MCQG.

<sup>18</sup> Với riêng thủ tục “Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế”, thủ tục này đã dừng tiếp nhận hồ sơ mới trên Cổng Thông tin MCQG từ 0h00 ngày 01/01/2022 (vẫn tiếp tục giải quyết trên hệ thống đối với các hồ sơ đã nộp trước 0h00 ngày 01/01/2022 và có giá trị sử dụng đến hết ngày 31/12/2022) theo đề nghị của Vụ Trang thiết bị và Công trình y tế - Bộ Y tế. Do vậy, với riêng thủ tục này, kết quả khảo sát ghi nhận đến thời điểm từ trước ngày 01/01/2022.

## Phương pháp chọn mẫu

Với khảo sát doanh nghiệp, danh sách doanh nghiệp thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG và thực hiện thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành trong 12 tháng gần nhất (tính từ tháng 04/2021 đến thời điểm chọn mẫu vào tháng 04/2022) do Tổng cục Hải quan cung cấp. Danh sách này được sử dụng để chọn mẫu khảo sát. Hệ thống cơ sở dữ liệu của Tổng cục Hải quan cho phép xác định được từng doanh nghiệp đã thực hiện TTHC nào trên Cổng thông tin MCQG và đã tuân thủ thủ tục kiểm tra chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của bộ ngành nào. Trong phạm vi nguồn lực của dự án, VCCI và Tổng cục Hải quan thống nhất cần tập trung vào các danh sách doanh nghiệp thực hiện 12 TTHC phổ biến nhất (là các thủ tục có số lượng hồ sơ lớn nhất) trên Cổng thông tin MCQG.

**BẢNG 1.1**

Các TTHC trên Cổng thông tin MCQG đã được Tổng cục Hải quan cung cấp danh sách doanh nghiệp thực hiện thủ tục trong vòng 12 tháng qua

STT	Tên thủ tục hành chính	Bộ ngành quản lý
1	Cấp giấy chứng nhận xuất xứ	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	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	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	Cấp số 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

Từ các danh sách doanh nghiệp ban đầu này, nhóm nghiên cứu xử lý loại bỏ các bản ghi trùng lặp mã số doanh nghiệp. Số doanh nghiệp còn lại sau quá trình rà soát ban đầu là 20.345 doanh nghiệp. Đây là tổng thể mục tiêu (target population) mà nhóm nghiên cứu sử dụng cho giai đoạn chọn mẫu.

Nhóm nghiên cứu thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng danh sách tổng thể mục tiêu ở trên với hai biến phân nhóm gồm có: (1) TTHC trên Cổng thông tin MCQG, và (2) số lượt thực hiện TTHC của doanh nghiệp. Hai thủ tục tàu biển Việt Nam xuất cảnh và nhập cảnh có số lượng doanh nghiệp nhỏ hơn khá nhiều so với các thủ tục còn lại, và doanh nghiệp ở danh sách hai thủ tục này đa số là trùng nhau (nghĩa là vừa thực hiện thủ tục nhập cảnh và thủ tục xuất cảnh). Do đó, danh sách doanh nghiệp thực hiện hai thủ tục này được ghép chung vào một nhóm. Số lượt thực hiện TTHC sẽ được tổng hợp qua các trường thông tin về số lượng tờ khai hoặc số lượng hồ sơ. Số lượt thực hiện TTHC của mỗi thủ tục được phân thành 2 nhóm: (2a) Nhóm các doanh nghiệp có số lượt thực hiện nhiều hơn trung vị; và (2b) Nhóm các doanh nghiệp có số lượt thực hiện ít hơn trung vị. Tổng cộng, nhóm nghiên cứu phân danh sách doanh nghiệp thành 22 nhóm nhỏ (11x2) để phục vụ chọn mẫu.

Tổng số phản hồi mục tiêu trong khảo sát là 3.000 doanh nghiệp. Căn cứ trên tỷ lệ của mỗi nhóm doanh nghiệp trong tổng thể mục tiêu, nhóm nghiên cứu xác định được số phản hồi mục tiêu của từng nhóm doanh nghiệp. Mục đích là nhằm giúp danh sách mẫu cuối cùng có sự phân phối về tỷ trọng các nhóm tương tự như phân phối trong tổng thể mục tiêu. Cuối cùng, với ước tính về tỷ lệ phản hồi khoảng 20%, nhóm nghiên cứu tính toán được cỡ mẫu số lượng doanh nghiệp thực hiện từng loại thủ tục mà cần gửi phiếu để đạt được số phản hồi mục tiêu.

*Đối với nhóm cơ quan nhà nước*, danh sách đơn vị được lấy ý kiến bao gồm cơ quan trực thuộc bộ ngành ở trung ương và cơ quan nhà nước ở địa phương. Đây là các đơn vị trực tiếp tham gia giải quyết TTHC qua Cổng thông tin MCQG. Tính chung lại, danh sách các cơ quan nhà nước bao gồm 40 đơn vị trực thuộc 10 bộ ngành ở trung ương, 4 chi cục kiểm dịch thực vật theo vùng, 52 sở hoặc chi cục tại 9 tỉnh, thành phố và 5 đơn vị thuộc Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam.

## Phương thức khảo sát

Khảo sát doanh nghiệp và khảo sát cơ quan nhà nước đều sử dụng phương thức khảo sát trực tuyến qua nền tảng QuestionPro. Đường dẫn tới bảng hỏi trực tuyến của khảo sát doanh nghiệp và khảo sát cơ quan nhà nước lần lượt có tại địa chỉ là <https://vcci.questionpro.com/mcqq2021> và <https://vcci.questionpro.com/vnsw2021>. Bảng hỏi khảo sát trực tuyến tích hợp nhiều chức năng hỗ trợ cho khảo sát như cung cấp đa dạng các mẫu câu hỏi, cung cấp các bước nhảy logic, cho phép kiểm tra định dạng thông tin nhập liệu. Những tính năng này giúp chất lượng thông tin thu thập được tốt hơn so với hình thức thu thập qua bảng hỏi giấy. Bảng hỏi khảo sát trực tuyến cũng cho phép theo dõi các dữ liệu thô trong thời gian thực để tăng cường hiệu quả giám sát dữ liệu.

Bên cạnh bảng hỏi trực tuyến, một phiên bản khảo sát in trên giấy được chuẩn bị nhằm tạo thuận lợi tối đa cho các doanh nghiệp phản hồi khảo sát. Phiếu giấy sẽ được gửi đi trong trường hợp doanh nghiệp đề nghị cung cấp bảng hỏi dạng in giấy hoặc nhóm nghiên cứu chỉ có thể liên hệ đến doanh nghiệp qua địa chỉ bưu điện (một số lượng doanh nghiệp trong danh sách mẫu bị khuyết thông tin số điện thoại và thư điện tử). Ngoài ra, nhóm nghiên cứu cũng chuẩn bị sẵn sàng thư mời tham gia khảo sát, tờ rơi giới thiệu về nghiên cứu và quà tặng cho người trả lời. Việc chuẩn bị này khuyến khích người trả lời tham gia khảo sát tích cực hơn.

Tổng số phản hồi mục tiêu tối thiểu khoảng 3.030 bao gồm 3.000 phản hồi của doanh nghiệp và 30 phản hồi của cơ quan. VCCI đã tham vấn TCHQ và Dự án Tạo thuận lợi Thương mại do USAID tài trợ 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. Khảo sát được thực hiện kết hợp phương thức trực tuyến và qua thư để tạo thuận lợi nhất cho các doanh nghiệp tham gia trả lời.

## Kết quả phản hồi

Trong 3 tháng diễn ra khảo sát từ tháng 5-8/2022, nhóm nghiên cứu đã liên hệ thành công 6.758 doanh nghiệp. Việc thuyết phục doanh nghiệp tham gia khảo sát được thực hiện rất tích cực đã góp phần giúp nhóm nghiên cứu thu được 3.048 phản hồi hợp lệ, đạt mục tiêu đề ra là thu thập được 3.000 phản hồi từ cộng đồng doanh nghiệp. Với các cơ quan nhà nước, 46 đơn vị ở trung ương và địa phương đã tham gia khảo sát.

**BẢNG 1.2**

### Số lượng phản hồi

	Khảo sát doanh nghiệp	Khảo sát cơ quan nhà nước
Danh sách ban đầu	20.345	97
Số lượng liên lạc thành công	6.758	68
Số lượng phản hồi	3.093	47
Số phản hồi hợp lệ <sup>19</sup>	3.048	46
Số phản hồi thu về qua hình thức webform	3018	26
Số phản hồi thu về theo hình thức gửi thư bưu điện	30	30

<sup>19</sup> *Số phản hồi hợp lệ:* Số phản hồi sau khi loại trùng lặp, loại các phiếu không có thông tin hoặc các phiếu mà đơn vị trả lời nằm ngoài danh sách chọn mẫu.



## Đặc điểm của các đơn vị phản hồi khảo sát

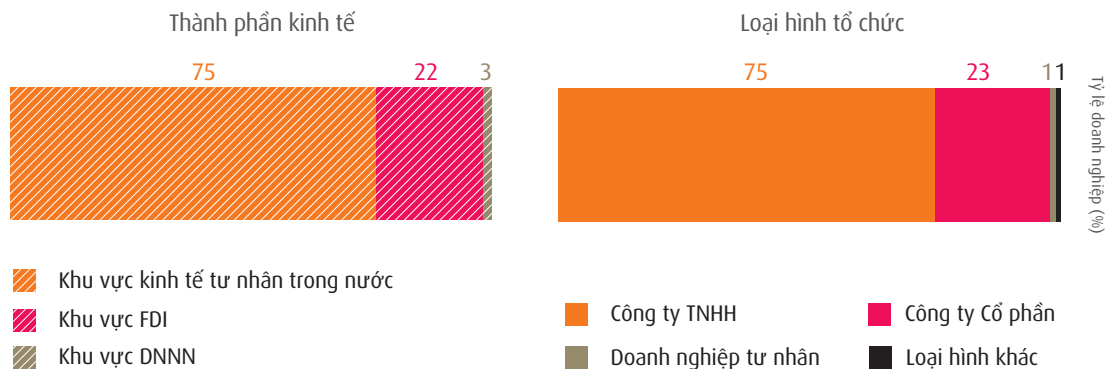


### Các doanh nghiệp

Khảo sát 2022 có sự tham gia của các doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục trên Cổng thông tin MCQG tới từ nhiều thành phần kinh tế và loại hình tổ chức. Cụ thể, 2.299 doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế tư nhân trong nước, 673 doanh nghiệp ở khu vực có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài, 76 DNNN, lần lượt chiếm 75%, 22% và 3% tổng số phản hồi. Về loại hình tổ chức, công ty trách nhiệm hữu hạn là loại hình chiếm tỷ trọng cao nhất (75%), kế đến là nhóm công ty cổ phần (23%). Nhóm các doanh nghiệp tư nhân và khác cùng chiếm tỷ trọng 1% trong tổng số phản hồi.

HÌNH 1.1

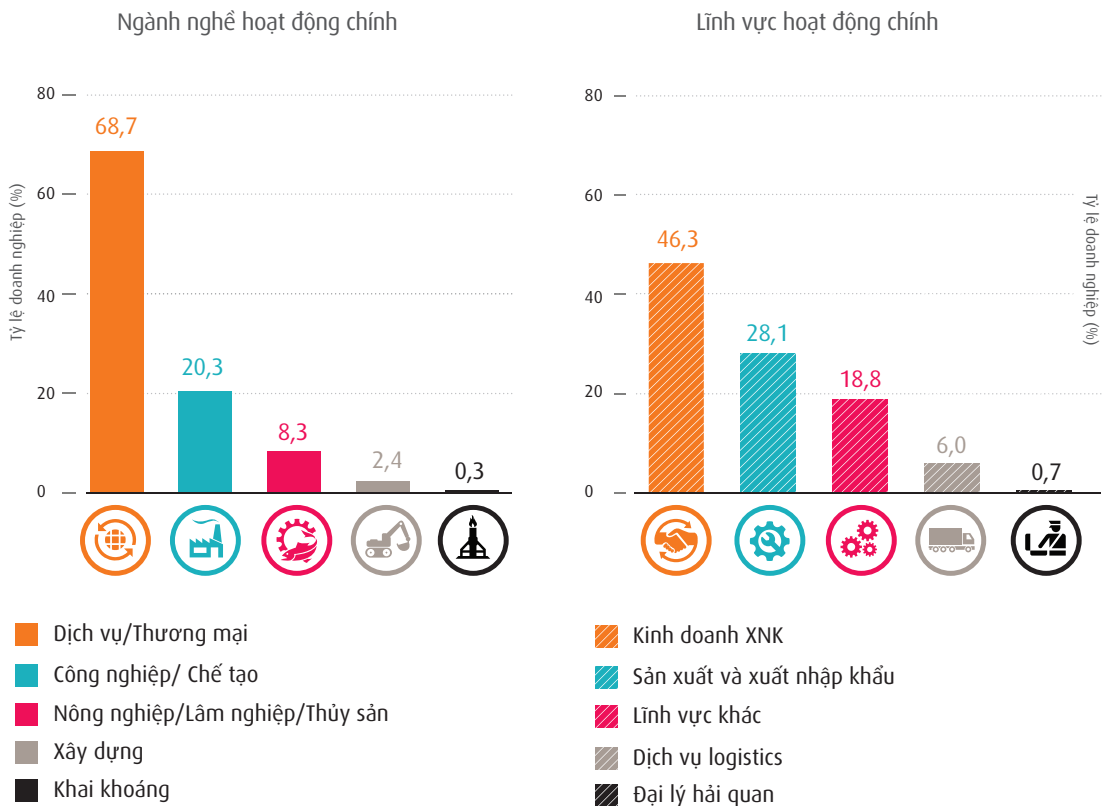
### Thành phần kinh tế và loại hình tổ chức của doanh nghiệp



Hình dưới đây mô tả ngành nghề hoạt động và lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp. Về ngành nghề hoạt động chính, tỷ lệ doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ/thương mại cao nhất với 68,7%, tiếp đến là nhóm ngành công nghiệp/chế tạo (20,3%). Tại các nhóm ngành nông nghiệp/lâm nghiệp/thủy sản, xây dựng và khai khoáng, tỷ lệ doanh nghiệp lần lượt là 8,3%, 2,4% và 0,3%. Bên cạnh đó, theo kết quả khảo sát, trên 74% doanh nghiệp tham gia khảo sát có hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu (46,3% doanh nghiệp có kinh doanh xuất nhập khẩu và 28,1% doanh nghiệp hoạt động sản xuất và xuất nhập khẩu). Một tỷ lệ doanh nghiệp nhỏ hơn cung cấp các dịch vụ logistic (6%), đại lý hải quan (0,7%) và lĩnh vực khác (18,8%).

HÌNH 1.2

Ngành nghề hoạt động và lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp

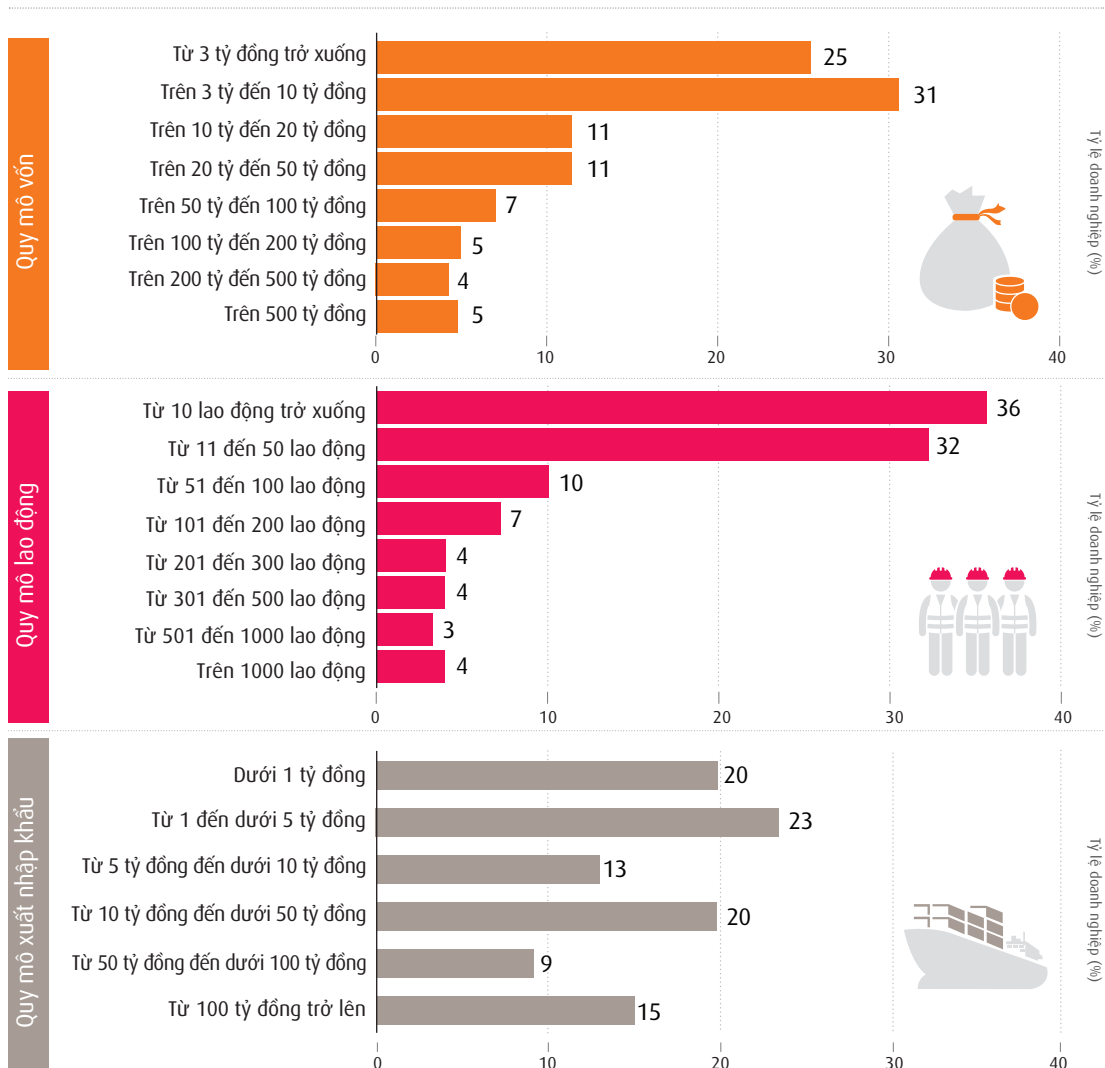


Doanh nghiệp nhỏ và vừa là đối tượng trả lời chính của khảo sát. Khoảng 67% doanh nghiệp có quy mô vốn nhỏ hơn 20 tỷ đồng và cũng có xấp xỉ 68% doanh nghiệp sử dụng khoảng dưới 50 lao động. Tuy nhiên, các doanh nghiệp có quy mô lớn ví dụ nhóm sử dụng trên 200 lao động hoặc quy mô vốn trên 100 tỷ đồng cũng chiếm một tỷ lệ tương đối đáng kể. Khoảng 15% doanh nghiệp có từ 200 lao động trở lên và 14% doanh nghiệp có quy mô vốn từ 100 tỷ đồng trở lên.

Xét theo quy mô xuất nhập khẩu, tỷ lệ doanh nghiệp tương đối đồng đều phân theo giá trị quy mô xuất nhập khẩu. Theo đó, tỷ lệ doanh nghiệp cao nhất tại nhóm có quy mô xuất nhập khẩu từ 1 đến dưới 5 tỷ đồng (23%) và thấp nhất tại nhóm từ 50 tỷ đồng đến dưới 100 tỷ đồng (9%). Các nhóm doanh nghiệp còn lại có tỷ lệ trong khoảng 13 - 20%.

HÌNH 1.3

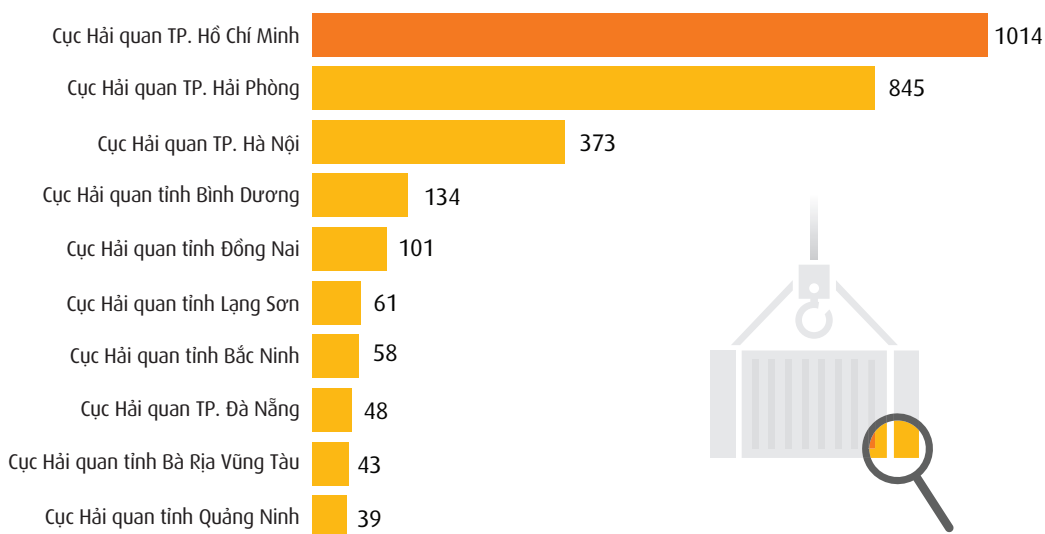
Đặc điểm quy mô của doanh nghiệp



Về cục hải quan nơi doanh nghiệp tham gia khảo sát thường xuyên làm TTHC, Cục Hải quan TP. Hồ Chí Minh, Cục Hải quan TP. Hải Phòng và Cục Hải quan TP. Hà Nội là ba cục hải quan giải quyết thủ tục nhiều nhất. Một số cục hải quan địa phương khác cũng được doanh nghiệp trả lời khảo sát liệt kê gồm Cục Hải quan tỉnh Bình Dương, Cục Hải quan tỉnh Đồng Nai, Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn, Cục Hải quan tỉnh Bắc Ninh, Cục Hải quan TP. Đà Nẵng, Cục Hải quan tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu và Cục Hải quan tỉnh Quảng Ninh.

HÌNH 14

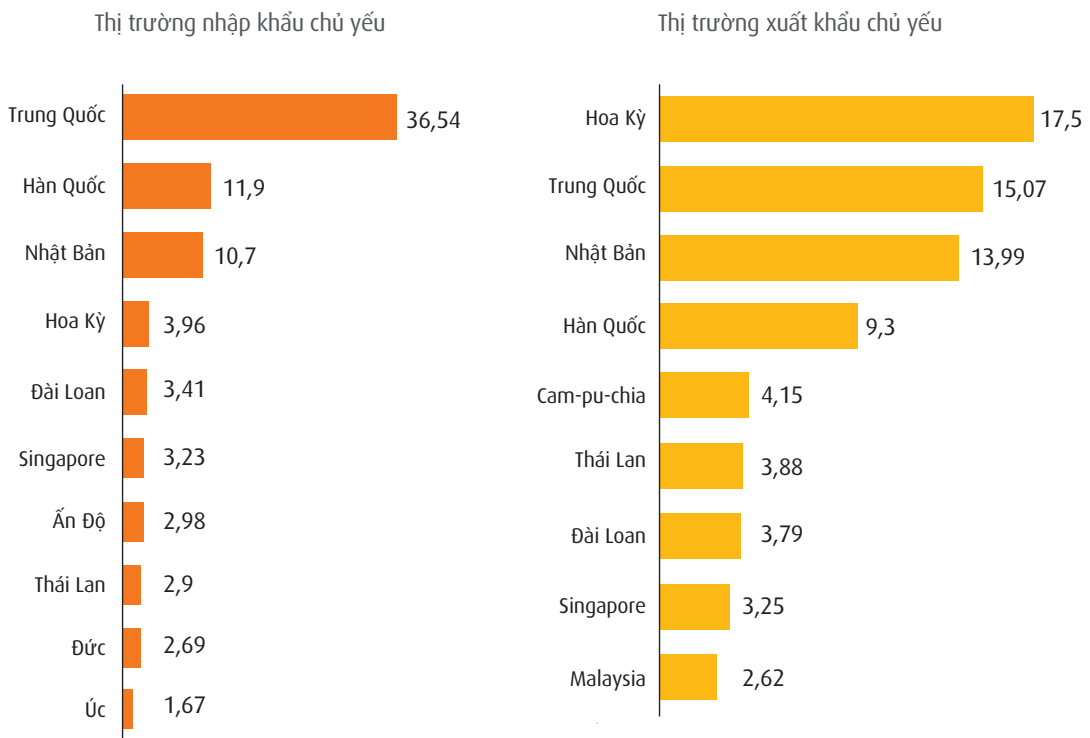
Nhóm 10 Cục Hải quan doanh nghiệp thường xuyên thực hiện thủ tục nhất (tính theo số tờ khai)



Từ thông tin về tên quốc gia/vùng lãnh thổ mà doanh nghiệp có giao dịch nhập khẩu hoặc xuất khẩu thường xuyên nhất, có thể thấy các đối tác thương mại của doanh nghiệp Việt Nam rất đa dạng. Có tới khoảng 90 quốc gia/vùng lãnh thổ là thị trường nhập khẩu thường xuyên của doanh nghiệp Việt Nam trong khảo sát này, trong đó đứng đầu là Trung Quốc (36,54%), Hàn Quốc (11,9%) và Nhật Bản (10,7%). Hoa Kỳ là thị trường xuất khẩu thường xuyên nhất của các doanh nghiệp trong khảo sát này (17,5%), kế đến là Trung Quốc (15,07%), Nhật Bản (13,99%) và Hàn Quốc (9,3%). Đây là Top 4 trong số 72 quốc gia/vùng lãnh thổ mà doanh nghiệp Việt Nam thường xuyên xuất khẩu nhất trong năm vừa qua. Dù chỉ phản ánh mức độ thường xuyên giao dịch với các đối tác, những trật tự các thị trường nhập khẩu và xuất khẩu của doanh nghiệp Việt Nam trong điều tra này khá tương đồng với những thống kê gần đây của TCHQ về kim ngạch xuất nhập khẩu theo đối tác chính của Việt Nam.

HÌNH 1.5

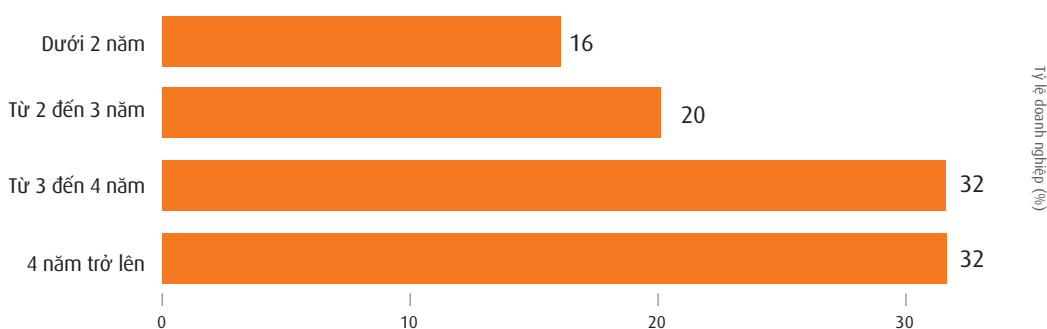
Nhóm 10 thị trường nhập khẩu và xuất khẩu chủ yếu của các doanh nghiệp



Một đặc điểm đáng chú ý của doanh nghiệp trả lời khảo sát là về số năm kinh nghiệm thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG (Hình 1.6). Tính tới thời điểm tháng 5/2022, chỉ khoảng 16% doanh nghiệp phản hồi khảo sát cho biết có thời gian sử dụng Cổng thông tin MCQG dưới 2 năm. Tỷ lệ doanh nghiệp có kinh nghiệm sử dụng Cổng thông tin MCQG từ 2 đến 3 năm, từ 3 đến 4 năm và trên 4 năm lần lượt là 20%, 32% và 32%. Như vậy, doanh nghiệp tham gia khảo sát hầu như đã có đủ trải nghiệm với dịch vụ trên Cổng thông tin MCQG và có thể cung cấp những thông tin đánh giá đáng tin cậy.

HÌNH 1.6

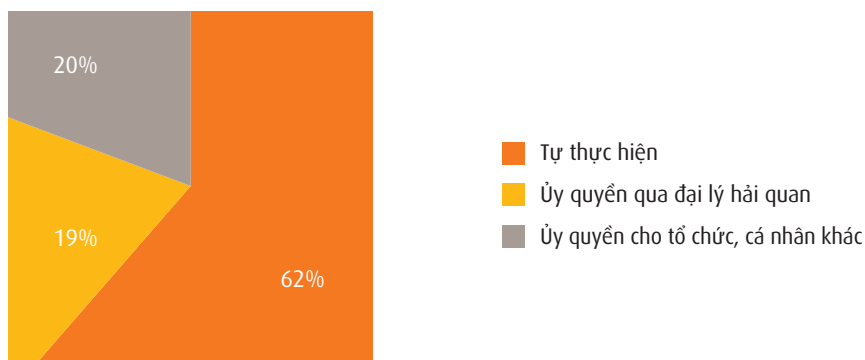
## Số năm sử dụng Cổng thông tin MCQG



Khoảng 2/3 doanh nghiệp tham gia khảo sát tự thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG. Tỷ lệ doanh nghiệp ủy quyền qua đại lý hải quan và ủy quyền cho tổ chức tư nhân khác lần lượt là 19% và 20%. Như vậy, các đánh giá trong khảo sát năm 2022 hầu hết đến từ doanh nghiệp có những trải nghiệm trực tiếp thực hiện TTHC. Những đánh giá từ doanh nghiệp sử dụng phương thức ủy quyền là gián tiếp thông qua phản hồi qua lại với đơn vị nhận ủy quyền.

HÌNH 1.7

## Phương thức thực hiện thủ tục hải quan

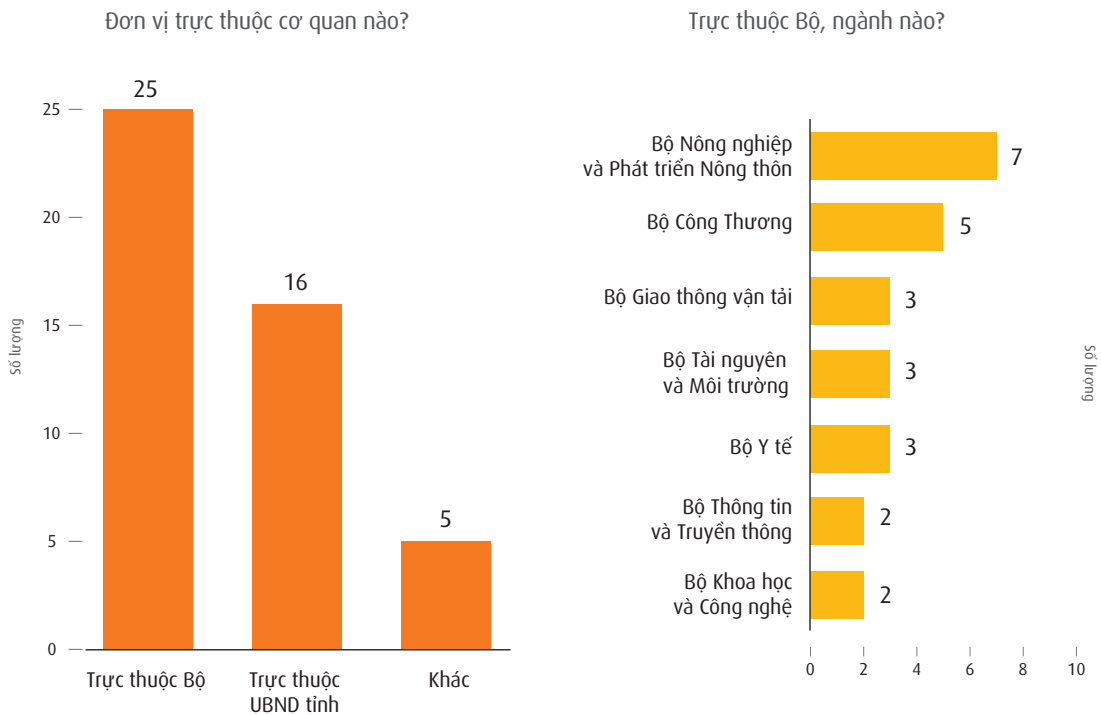


## Khảo sát các bộ ngành

Khảo sát nhận được sự hợp tác nhiệt tình đến từ các đơn vị thuộc Bộ NN&PTNT, Bộ Công thương, Bộ GTVT, Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Y tế, Bộ TT&TT và Bộ KH&CN. Bên cạnh đó, khảo sát cũng ghi nhận các ý kiến từ các đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân các tỉnh/thành phố Bắc Giang, Bình Dương, Đà Nẵng, Hà Nội, Hà Tĩnh, Hải Phòng, TP. Hồ Chí Minh, Quảng Ninh. Cụ thể, trong số 46 đơn vị tham gia khảo sát, có 25 đơn vị thuộc cơ quan cấp Bộ ngành, 16 cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và 5 đơn vị thuộc cơ quan khác (VCCI).

HÌNH 1.8

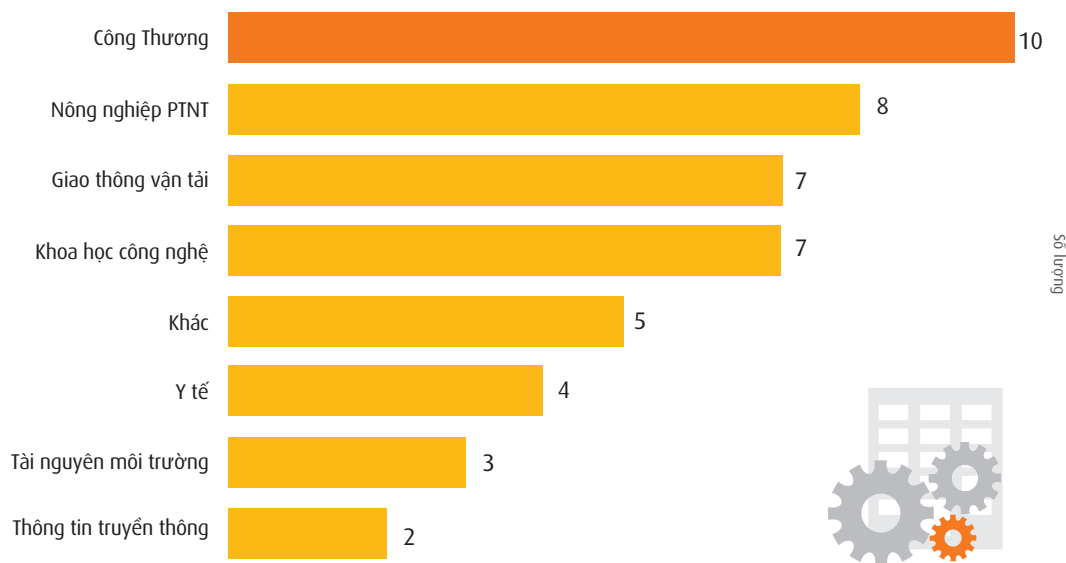
Đơn vị trực thuộc cơ quan và Bộ ngành nào?



Lĩnh vực liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục của các đơn vị trả lời khảo sát rất đa dạng. Có 8 nhóm lĩnh vực chính được khai thác trong khảo sát này, trong đó lĩnh vực liên quan đến công thương nhiều nhất với 10/46 phiếu, thấp nhất là lĩnh vực thông tin truyền thông (2/46 phiếu).

HÌNH 1.9

Lĩnh vực của các đơn vị





## Cấu trúc báo cáo

---



Các nội dung tiếp theo của Báo cáo này sẽ được chia thành 3 phần. Trước tiên, chúng tôi trình bày các đánh giá của doanh nghiệp đối với các chức năng, sự vận hành của Cổng thông tin MCQG và những thay đổi về thời gian/chi phí khi doanh nghiệp thực hiện TTHC trên Cổng. Phần tiếp theo cung cấp kết quả đánh giá hoạt động quản lý và kiểm tra chuyên ngành ở hai khía cạnh chính là tiếp cận thông tin và mức độ thuận lợi khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành. Những thay đổi về thời gian và chi phí khi thực hiện thủ tục kiểm tra chuyên ngành từ khi có sự xuất hiện của Cổng thông tin MCQG cũng sẽ được phân tích. Cuối cùng, là một số khuyến nghị nhằm cải thiện hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin MCQG và công tác kiểm tra chuyên ngành.

# 02

## MỨC ĐỘ THUẬN LỢI KHI THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CỔNG THÔNG TIN MỘT CỬA QUỐC GIA

Đánh giá chung về các chức năng và sự vận hành của Cổng thông tin MCQG .....	50
Các TTHC trên Cổng thông tin MCQG .....	61
Những thay đổi đến từ thực hiện TTHC qua Cổng thông tin MCQG .....	69
Sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan .....	76



## Đánh giá chung về các chức năng và sự vận hành của Cổng thông tin Một cửa quốc gia



### Các chức năng cơ bản

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

**BẢNG 2.1**

Các chức năng cung cấp trên Cổng thông tin MCQG

STT	Chức năng	Mô tả
<b>1</b>	<b>Tạo tài khoản và đăng nhập</b>	
	Đăng ký tài khoản	
	Đăng nhập tài khoản	
	Sử dụng chữ ký điện tử	
<b>2</b>	<b>Quản lý hồ sơ</b>	
	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 thông tin 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
<b>3</b>	<b>Xem và in hồ sơ</b>	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
<b>4</b>	<b>Xem và in giấy phép/ chứng nhận</b>	Cho phép xem các giấy phép hoặc chứng nhận đã được cơ quan quản lý cấp và xuất file để in
<b>5</b>	<b>Các tiện ích khác</b>	
	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

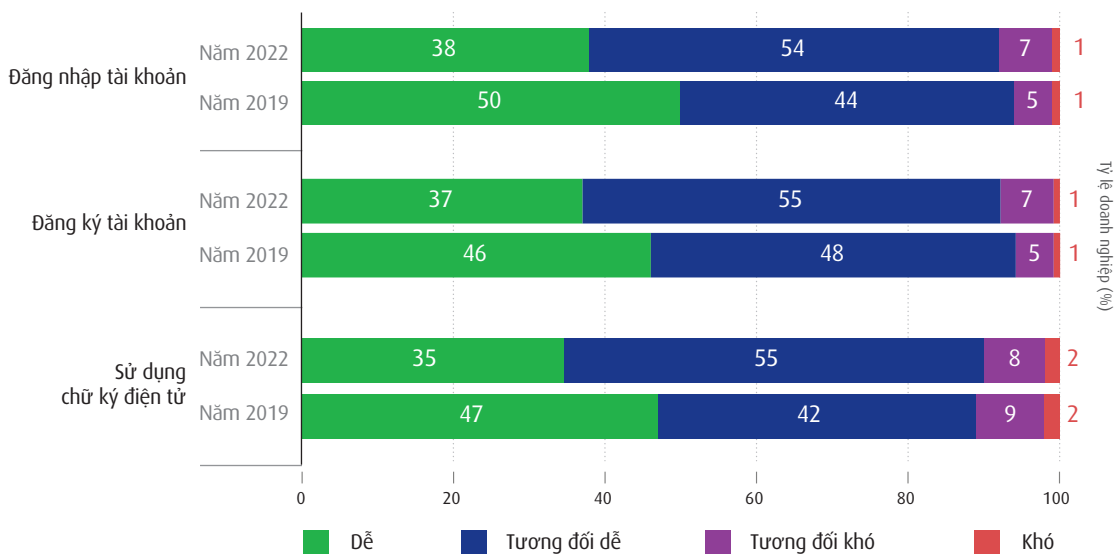
Các doanh nghiệp làm thủ tục trên Cổng thông tin MCQG đều có một tài khoản để tiến hành thủ tục, gửi lưu trữ thông tin và hồ sơ. Tính đến ngày 30/6/2022, Cổng thông tin MCQG đã có 249/261 TTHC của 13 Bộ, ngành kết nối với gần 4,95 triệu bộ hồ sơ của hơn 55 nghìn doanh nghiệp.<sup>20</sup> Bên cạnh đó, Cổng thông tin MCQG cũng đã cung cấp các văn bản hướng dẫn doanh nghiệp quy trình các bước để đăng ký tài khoản và sử dụng các chức năng của Cổng.<sup>21</sup> Có thể thấy Cổng thông tin MCQG đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động giải phóng và thông quan hàng hóa cũng như hoạt động giao thương của Việt Nam với các quốc gia khác trên thế giới. Do đó, những đánh giá, trải nghiệm của doanh nghiệp khi sử dụng các chức năng trên Cổng thông tin MCQG sẽ là thông tin quan trọng trong quá trình cải thiện và phát triển Cổng hướng tới mục tiêu thân thiện với doanh nghiệp.

### Tạo tài khoản và đăng nhập

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 thông tin MCQG. Khoảng 92% doanh nghiệp cho biết việc đăng nhập và đăng ký tài khoản là “dễ” hoặc “tương đối dễ” thực hiện. Đối với hoạt động sử dụng chữ ký điện tử, tỷ lệ này là 90%. So sánh theo thời gian, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện của năm 2022 trên các khía cạnh đánh giá tiếp tục duy trì ở mức cao. Chi tiết tại Hình 2.1

HÌNH 2.1

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



20 Phiên họp lần thứ 8 của Ủy ban 1899: <https://vnsw.gov.vn/profile/detailNews.aspx?id=286>, truy cập ngày 25/8/2022.

21 Danh sách văn bản pháp quy, Cổng thông tin Một cửa quốc gia: <https://vnsw.gov.vn/profile/Document.aspx>, truy cập ngày 25/8/2022.

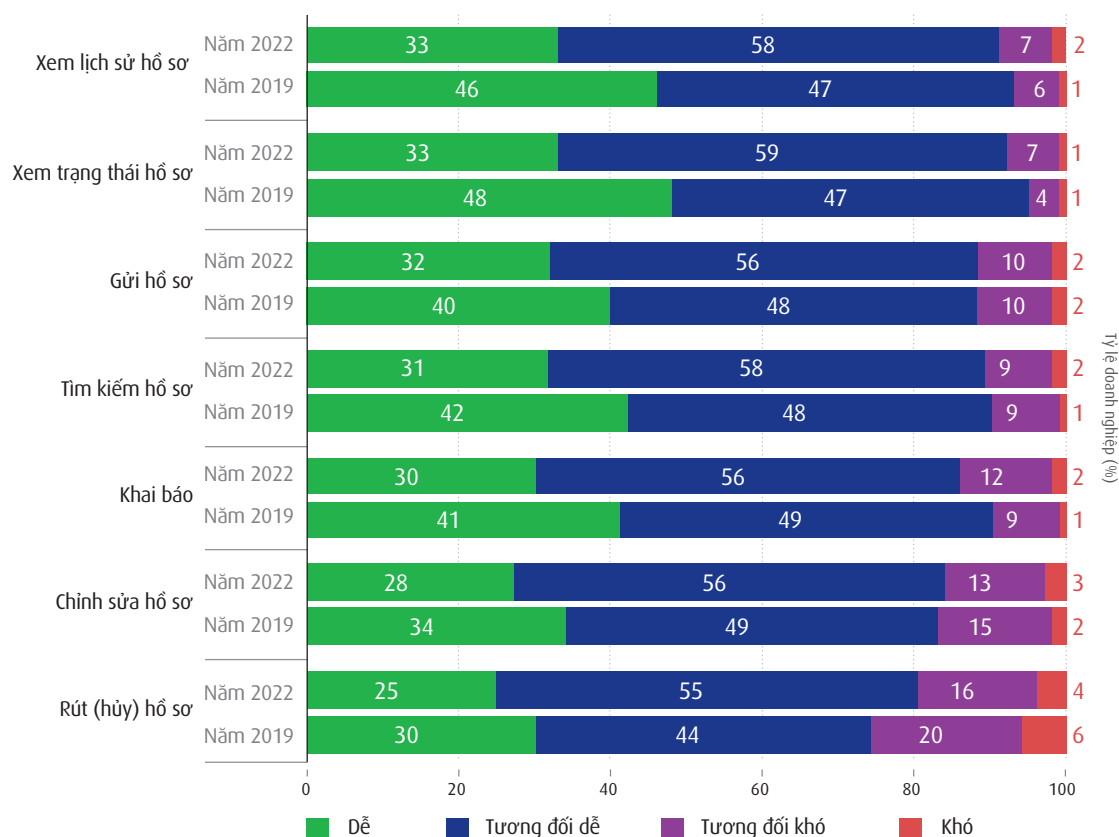
## Quản lý hồ sơ

Các chức năng cơ bản như xem lịch sử hồ sơ, xem trạng thái hồ sơ, tìm kiếm hồ sơ, gửi hồ sơ và khai báo tiếp tục được đánh giá tương đối thuận tiện trong nhóm chức năng quản lý hồ sơ. Đối với các chức năng này, tỷ lệ doanh nghiệp dễ dàng thực hiện thao tác đều đạt trên 85% và chỉ có một tỷ lệ nhỏ gặp khó khăn.

Trong khi đó, mặc dù đã có những cải thiện đáng kể, song hai chức năng chỉnh sửa hồ sơ và rút (hủy) hồ sơ vẫn được đánh giá khó thực hiện hơn cả. Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn khi sử dụng chức năng chỉnh sửa hồ sơ giảm 1% (từ 17% năm 2019 xuống 16% năm 2022). Đối với chức năng rút (hủy) hồ sơ, tỷ lệ này là 6% (từ 26% năm 2019 xuống 20% năm 2022). Chi tiết tại Hình 2.2.

HÌNH 2.2

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



### Xem và in hồ sơ

Xem và in hồ sơ tiếp tục thuộc nhóm các chức năng có tỷ lệ doanh nghiệp nhận định dễ/tương đối dễ để tiến hành cao nhất. Việc thực hiện xem và in hồ sơ nhìn chung thuận lợi với trải nghiệm tích cực từ 92% doanh nghiệp làm thủ tục trên Cổng thông tin MCQG năm 2022.

### Xem và in giấy phép, chứng nhận

Việc in giấy phép, chứng nhận trong khảo sát 2022 cũng có trải nghiệm khá tích cực từ 88% doanh nghiệp đã dùng chức năng này. Trong khi đó, tỷ lệ doanh nghiệp cho biết vẫn có những bất cập nhất định tăng nhẹ từ 11% năm 2019 lên 12% năm 2022.

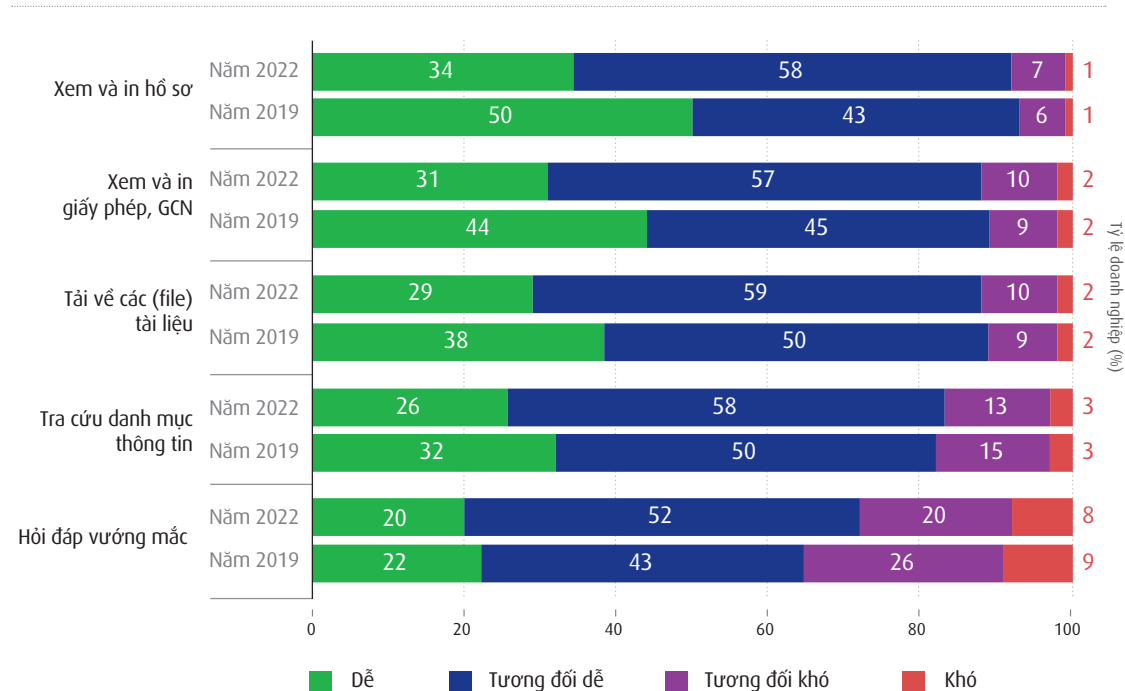
### Các chức năng tiện ích khác

Ba chức năng hỗ trợ khác của Cổng thông tin 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 dễ dàng thực hiện với các tính năng này lần lượt là 72%, 84% và 88%.

Có thể thấy dù đã có những cải thiện đáng kể so với năm 2019, nhưng trong khảo sát 2022, vẫn có tỷ lệ đáng kể các doanh nghiệp chưa đánh giá cao chức năng giải đáp vướng mắc trên Cổng thông tin MCQG. Đây là chức năng có tỷ lệ đánh giá khó/tương đối khó thực hiện cao nhất năm 2022 với 28%. Một số doanh nghiệp cho biết khi gặp lỗi của Cổng thông tin MCQG, doanh nghiệp không thể liên hệ được với đơn vị vận hành Cổng để phản ánh.

HÌNH 2.3

Mức độ thuận tiện khi thực hiện nhóm các nhóm chức năng khác





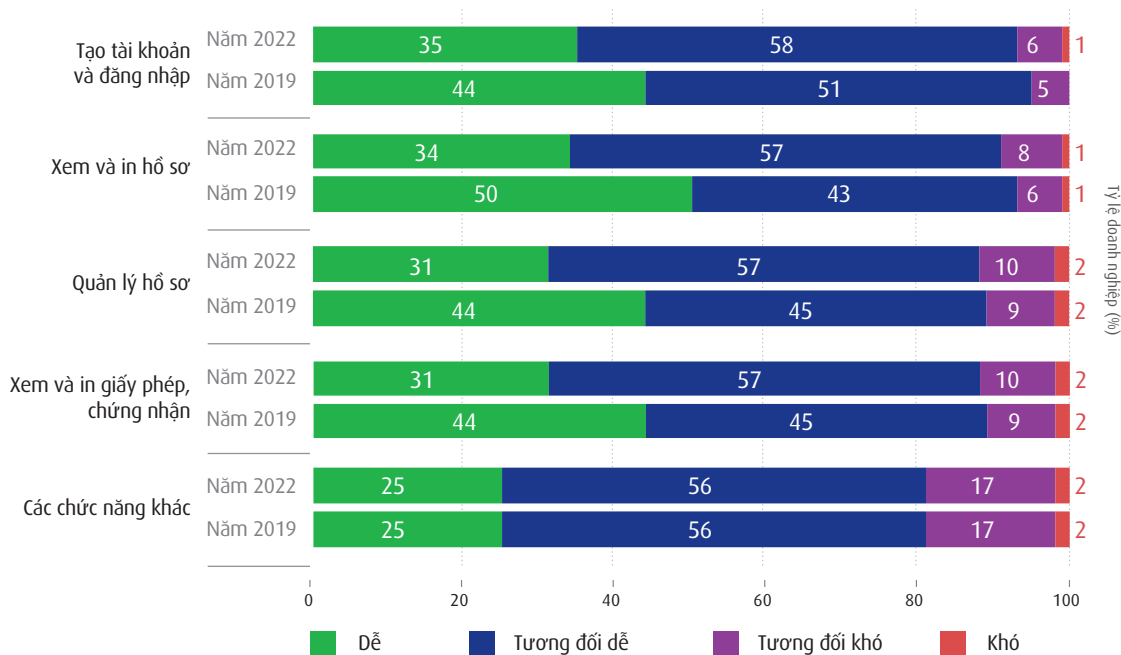
## Đánh giá chung

Nhìn chung, kết quả đánh giá cho thấy các chức năng được cung cấp trên Cổng thông tin MCQG hoạt động tương đối tốt với số đông doanh nghiệp (Hình 2.4). Những nhóm tính năng cơ bản như tạo tài khoản 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 với khoảng từ 85% doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện.

Nhóm chức năng tiện ích bổ sung đã có nhiều cải thiện, song vẫn còn tồn tại những hạn chế. Hoạt động cải thiện các chức năng này còn hạn chế do liên quan đến các yếu tố nhân lực. Những đánh giá của doanh nghiệp giúp cơ quan chức năng nhận định được thực tế triển khai Cổng thông tin MCQG và có phương án phù hợp để khắc phục vấn đề tồn tại.

HÌNH 2.4

Đánh giá chung các nhóm chức năng



## Đánh giá một số tiêu chí kỹ thuật và sự vận hành của Cổng thông tin MCQG

### Đánh giá của doanh nghiệp

Trong khi các chức năng của Cổng thông tin 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 thông tin 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 thông tin 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 thông tin 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 TTHC:** Tài liệu hay bài viết hướng dẫn làm thủ tục trên Cổng thông tin MCQG có hữu ích như doanh nghiệp mong muốn?
- 6 **Số lượng TTHC được tích hợp:** Số TTHC được các Bộ ngành đưa lên Cổng thông tin 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?

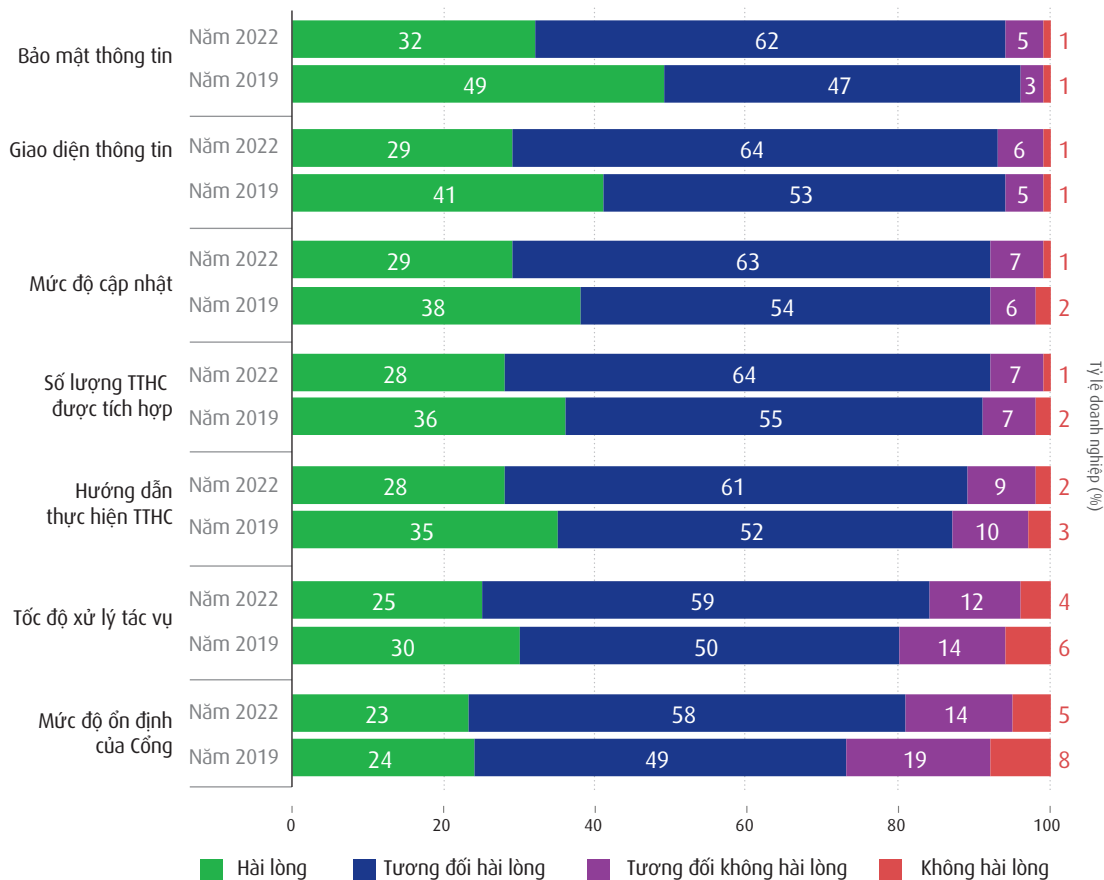
Hình 2.5 thể hiện kết quả đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp về các khía cạnh kể trên. Hai khía cạnh về mức độ hoạt động ổn định của Cổng thông tin MCQG và tốc độ xử lý tác vụ nhận tỷ lệ đánh giá tương đối không hài lòng/không hài lòng từ doanh nghiệp cao nhất, lần lượt là 19% và 16%. Trong khi đó, với các khía cạnh còn lại, tỷ lệ doanh nghiệp đưa ra đánh giá tương tự đều không quá 11%. Bảo mật thông tin và giao diện trình bày thông tin là hai khía cạnh được đánh giá cao nhất.

So sánh kết quả khảo sát năm 2022 so với năm 2019, chúng ta có thể thấy rằng trong khi 5/7 khía cạnh kỹ thuật nhận được đánh giá không khác biệt nhiều so với năm 2019, 2 khía cạnh từng bị đánh giá thấp nhất là mức độ hoạt động ổn định của Cổng thông tin MCQG và tốc độ xử lý tác vụ lại cho thấy sự cải thiện qua thời gian. Cụ thể, nếu như trong khảo sát năm 2019, khoảng 73% doanh nghiệp có trải nghiệm tương đối hài lòng hoặc hài lòng với mức độ hoạt động ổn định của Cổng thông tin MCQG thì đến khảo sát năm 2022 tỷ lệ này đạt 81%. Tương tự, tỷ lệ doanh nghiệp tương đối hài lòng hoặc hài lòng với khía cạnh tốc độ xử lý tác vụ cũng tăng từ 80% (2019) lên 84% (2022).

Nhìn chung, các kết quả này cho thấy, việc tiếp tục nâng cấp hạ tầng kỹ thuật cho Cổng thông tin MCQG vẫn cần thiết trong giai đoạn sắp tới, nhất là yêu cầu đảm bảo sự kết nối liên mạch, ổn định của doanh nghiệp tới Cổng thông tin MCQG và tốc độ xử lý các tác vụ khi doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

HÌNH 2.5

Đánh giá mức độ hài lòng với một số khía cạnh kỹ thuật trên Cổng thông tin MCQG



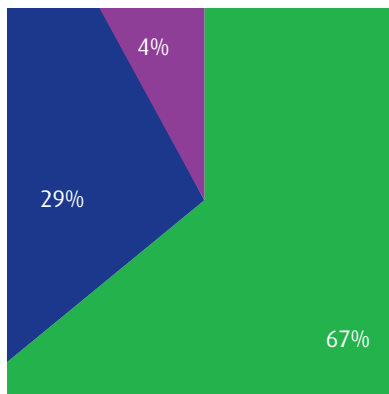
## Đánh giá của các đơn vị quản lý nhà nước

### Khía cạnh đường truyền, chất lượng kết nối

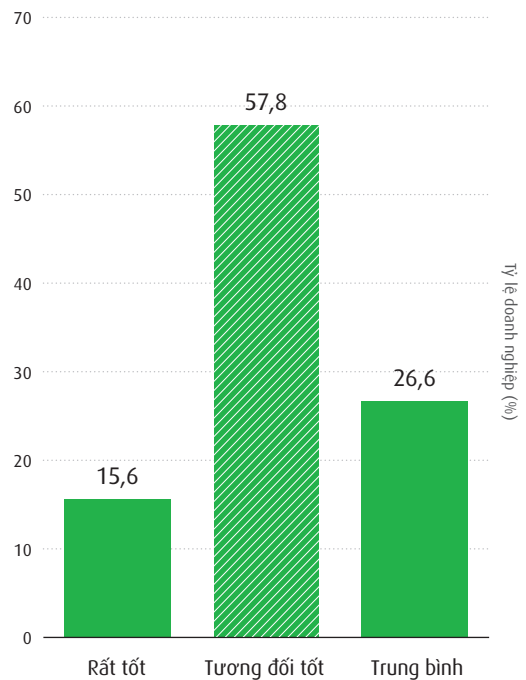
Khoảng 2/3 số đơn vị quản lý nhà nước tham gia khảo sát thực hiện giải quyết TTHC MCQG thông qua mạng internet, 1/3 số đơn vị được cung cấp đường truyền riêng từ Trung tâm dữ liệu của Bộ sang TCHQ. Trong đó, 29% đơn vị có đường truyền từ đơn vị về Bộ và 4% đơn vị chưa có đường truyền nêu trên. Về chất lượng kết nối, 73,4% đơn vị đưa ra đánh giá tương đối tốt hoặc tốt. Không có đơn vị nào đánh giá chất lượng kết nối kém (Hình 2.6).

HÌNH 2.6

### Đánh giá của đơn vị về đường truyền và chất lượng kết nối



- Không, chỉ qua mạng internet
- Có đường truyền riêng từ Trung tâm dữ liệu của Bộ sang TCHQ, song chưa có đường truyền từ đơn vị về Bộ
- Có đường truyền riêng từ Trung tâm dữ liệu của Bộ sang TCHQ, và có đường truyền từ đơn vị về Bộ

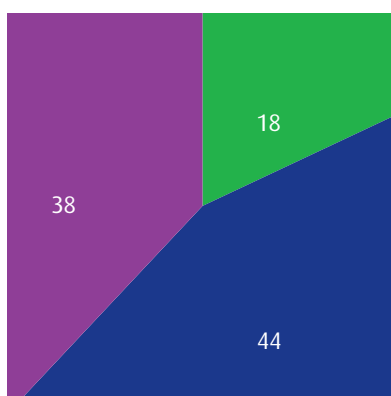


### Khía cạnh hệ thống phần mềm xử lý TTHC

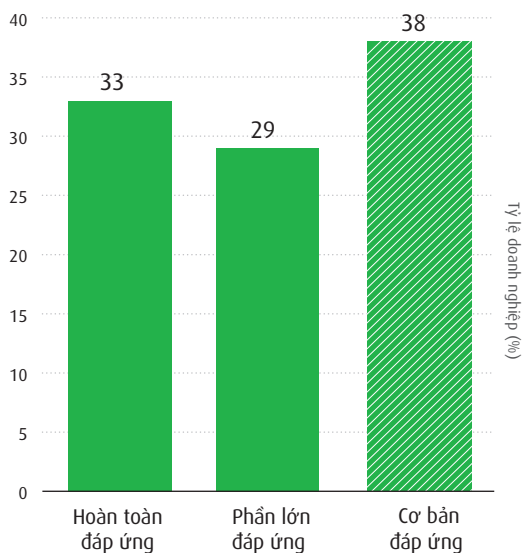
Hệ thống phần mềm công nghệ thông tin xử lý TTHC qua Cổng thông tin MCQG được phát triển thông qua hình thức thuê ngoài, Bộ/tỉnh cung cấp và tự phát triển. Kết quả khảo sát cho thấy 44% đơn vị thuê các nhà cung cấp dịch vụ xây dựng hệ thống phần mềm xử lý thủ tục, 38% đơn vị được Bộ/tỉnh cung cấp và 18% đơn vị tự phát triển. Hệ thống phần mềm đều đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC của các đơn vị, không có đơn vị nào phản ánh chưa đáp ứng. Chi tiết tại Hình 2.7.

HÌNH 2.7

Đánh giá của đơn vị về hệ thống phần mềm xử lý thủ tục hành chính qua Cổng thông tin MCQG



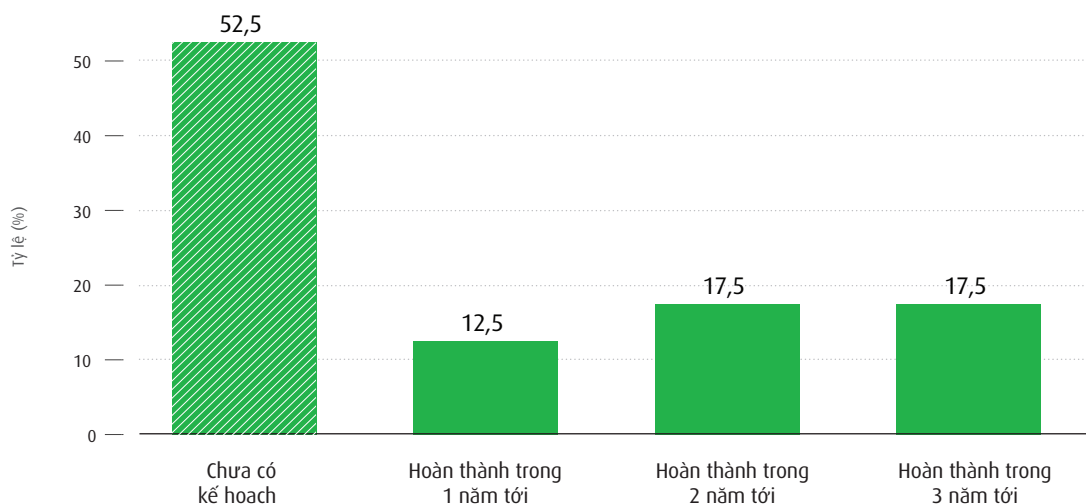
- Tự phát triển
- Thuê ngoài
- Bộ/UBND tỉnh cung cấp



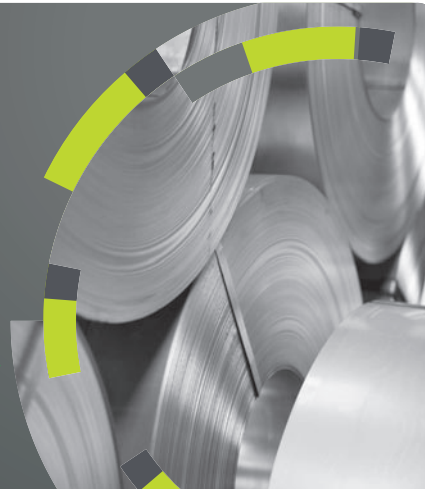
Mặc dù hệ thống phần mềm xử lý TTHC qua Cổng thông tin MCQG đã cơ bản đáp ứng nhu cầu sử dụng của đơn vị, 47,5% đơn vị đã có kế hoạch nâng cấp hệ thống phần mềm này. Đối với các đơn vị có kế hoạch nâng cấp, tỷ lệ các đơn vị có kế hoạch hoàn thành trong 1 năm tới, 2 năm tới và 3 năm tới lần lượt là 12,5%, 17,5% và 17,5%.

HÌNH 2.8

Đánh giá của đơn vị về hệ thống phần mềm xử lý thủ tục hành chính qua Cổng thông tin MCQG



## Các thủ tục hành chính trên Cổng thông tin Một cửa quốc gia



### Tình hình tích hợp TTHC lên Cổng thông tin MCQG

Theo chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ Phạm Bình Minh – Chủ tịch Ủy ban chỉ đạo quốc gia về Cơ chế Một cửa ASEAN, Cơ chế MCQG và tạo thuận lợi thương mại - tại Công văn số 6007/VPCP-KTTH ngày 30/8/2021 của Văn phòng Chính phủ, chậm nhất vào Quý I năm 2022, các Bộ, ngành cần hoàn thành triển khai chính thức 35 TTHC. Tính đến 30/6/2022, các Bộ, ngành đã hoàn thành triển khai chính thức 23/35 TTHC của các Bộ, ngành theo Cơ chế MCQG và còn 10/35 TTHC chưa triển khai theo Cơ chế MCQG, 01 thủ tục tạm dừng thực hiện, 01 thủ tục đề nghị chuyển sang giai đoạn 2022 – 2026. Tính tới tháng 6/2022, Cổng thông tin MCGQ đã có 249/261 TTHC của 13 Bộ, ngành kết nối, với gần 4,95 triệu bộ hồ sơ của hơn 55 nghìn doanh nghiệp.

Trong năm 2021 và 6 tháng đầu năm 2022, Bộ Tài chính đã phối hợp với các Bộ, ngành để triển khai các TTHC theo Cơ chế MCQG, cụ thể: Hoàn thành triển khai chính thức 42 thủ tục (năm 2021: 36 thủ tục, 6 tháng đầu năm 2022: 6 thủ tục), nâng cấp/cập nhật 02 thủ tục, đang chuẩn bị triển khai chính thức (hoàn thành kiểm tra kết nối) 01 thủ tục mới của Bộ Quốc phòng, 06 thủ tục mới của Bộ Công Thương, 01 thủ tục mới của Bộ GTVT và 01 thủ tục mới của Bộ LĐTB&XH.

## Những TTHC doanh nghiệp thường thực hiện

Khảo sát này chỉ tập trung vào 12 TTHC trên Cổng thông tin MCQG có tần suất doanh nghiệp thực hiện nhiều nhất. Trong đó, có 3 TTHC của Bộ NN&PTNT. Các Bộ Công Thương, Bộ GTVT, Bộ Y tế, mỗi Bộ có 2 TTHC; và Bộ KH&CN có 1 thủ tục nằm trong diện khảo sát. Hai thủ tục còn lại là TTHC liên Bộ ngành.

BẢNG 2.2

Các thủ tục hành chính trên Cổng thông tin MCQG được đánh giá

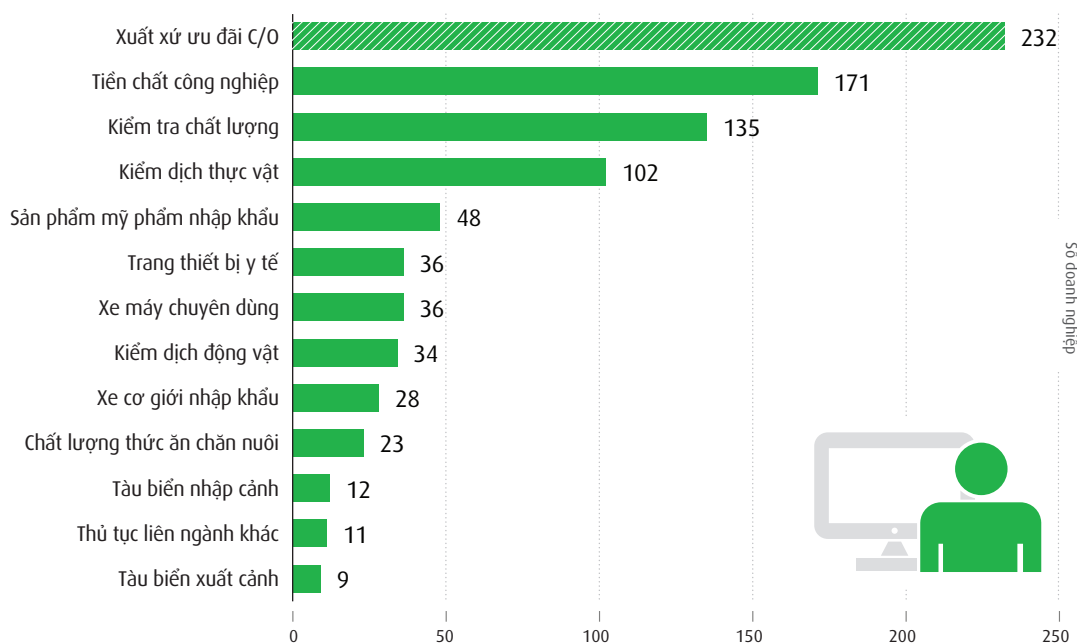
STT	Tên thủ tục	Bộ ngành phụ trách
1	Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O	Bộ Công Thương
2	Cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiền chất công nghiệp	Bộ Công thương
3	Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu	Bộ Giao thông Vận tải
4	Cấp giấy chứng nhận chất lượng 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 số 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



Hình 2.9 thể hiện kết quả khảo sát về số lượng doanh nghiệp tiến hành các thủ tục trong năm. Có thể thấy rằng số lượng doanh nghiệp có tiến hành thủ tục qua Cổng thông tin MCQG tập trung khá lớn vào một số TTHC. Đó là Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O (232 doanh nghiệp), Cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiền chất công nghiệp (171 doanh nghiệp), Kiểm tra CLHH nhập khẩu (135 doanh nghiệp) và Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa (102 doanh nghiệp). Các TTHC còn lại có số lượng doanh nghiệp lựa chọn có thấp hơn, song cũng ở mức từ 10 đến 50 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 với 9 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 2.9

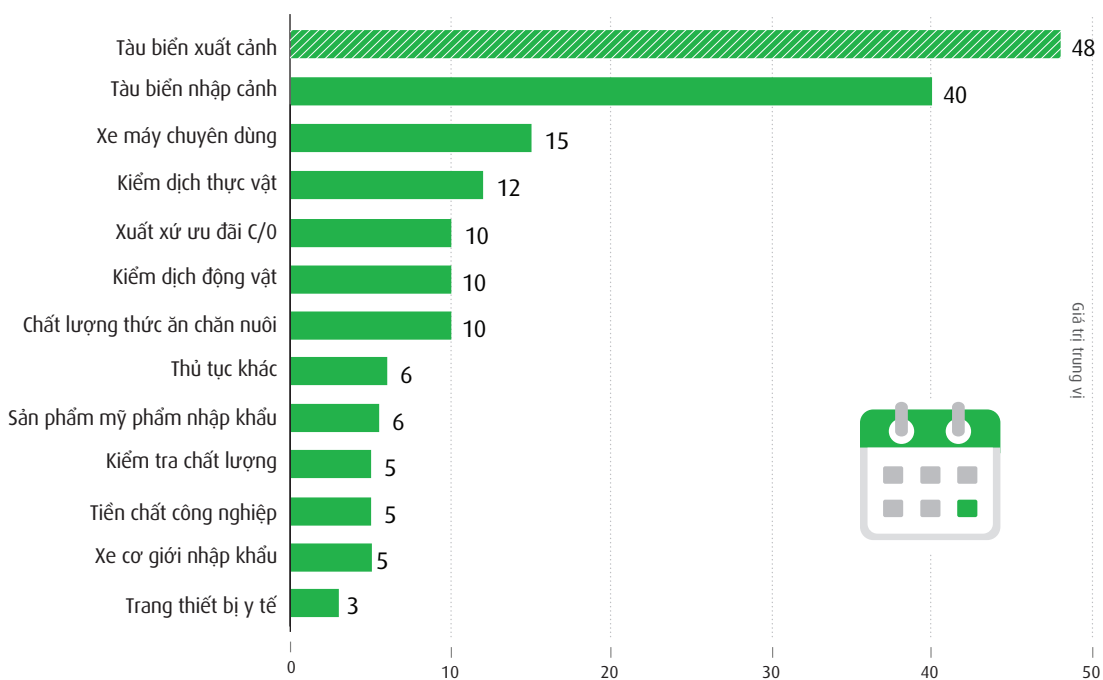
Số lượng doanh nghiệp thực hiện thủ tục trong vòng 12 tháng qua



Hình 2.10 thể hiện số lần thực hiện TTHC thông thường trong 12 tháng qua (số lần trung vị). Những thủ tục doanh nghiệp tiến hành thường xuyên nhất trong 12 tháng qua bao gồm Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế (48 lần), Thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế (40 lần). Tiếp đến là các thủ tục Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng (15 lần), Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa (12 lần). Số lần thực hiện trong 12 tháng qua đối với 9 thủ tục còn lại không quá 10 lần, trong đó ít nhất là thủ tục Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế (3 lần).

HÌNH 2.10

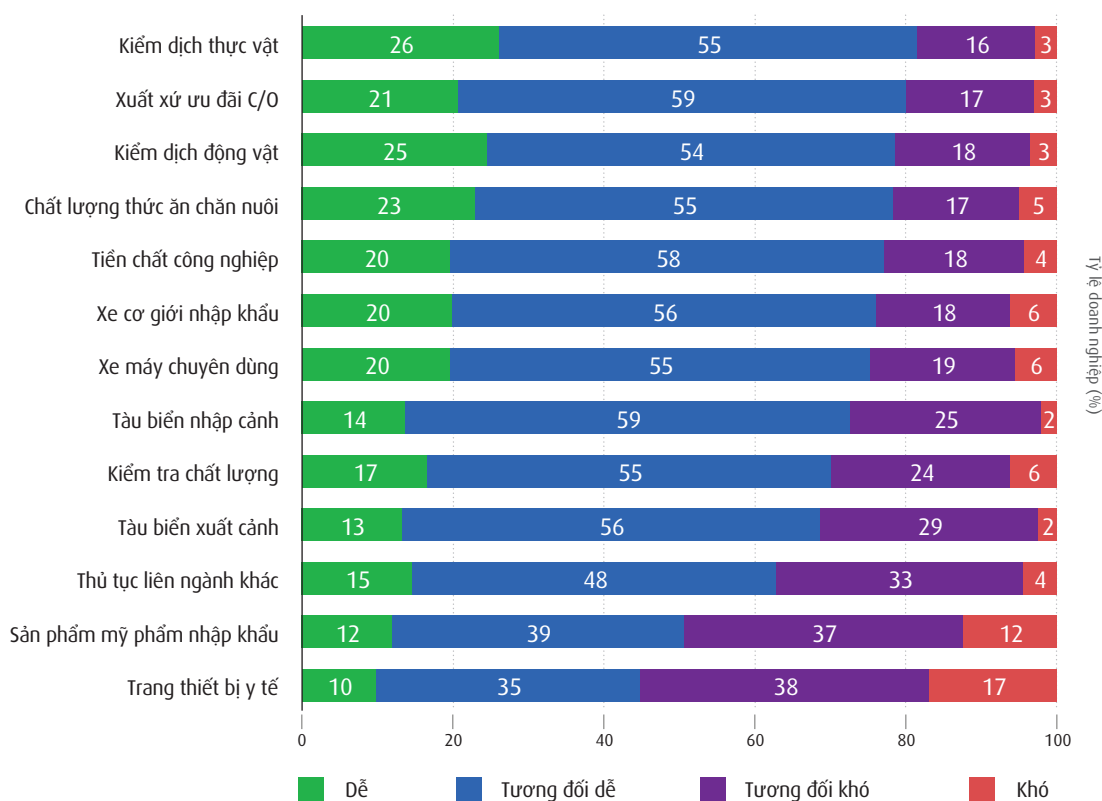
Số lần thực hiện thủ tục hành chính trong 12 tháng qua (giá trị trung vị)



Mức độ thuận lợi của doanh nghiệp trong việc thực hiện các TTHC đã triển khai trên Cổng thông tin MCQG được trình bày tại Hình 2.11. Có thể thấy, tỷ lệ doanh nghiệp dễ dàng thực hiện thủ tục tương đối khác nhau, phân bố trong khoảng 45% - 81%. Mức độ thuận lợi thực hiện TTHC dường như tập trung theo nhóm Bộ, ngành giải quyết. Các thủ tục thuộc thẩm quyền phê duyệt của Bộ NN& PTNT (Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa; Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu và Thủ tục cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu) và Bộ Công Thương (Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O và Cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiền chất công nghiệp) là những thủ tục có tỷ lệ đánh giá dễ/tương đối dễ cao nhất. Trong khi đó, nhóm thủ tục thuộc Bộ Y tế (Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế và Thủ tục cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu) được đánh giá khó khăn hơn cả.

HÌNH 2.11

Mức độ thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG



Cụ thể, 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 3 lần mỗi năm, nhưng có đến 55% doanh nghiệp gặp khó khăn, cao nhất trong số 12 thủ tục được khảo sát. Tương tự, cũng có đến 49% 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 TTHC liên ngành, với 31% doanh

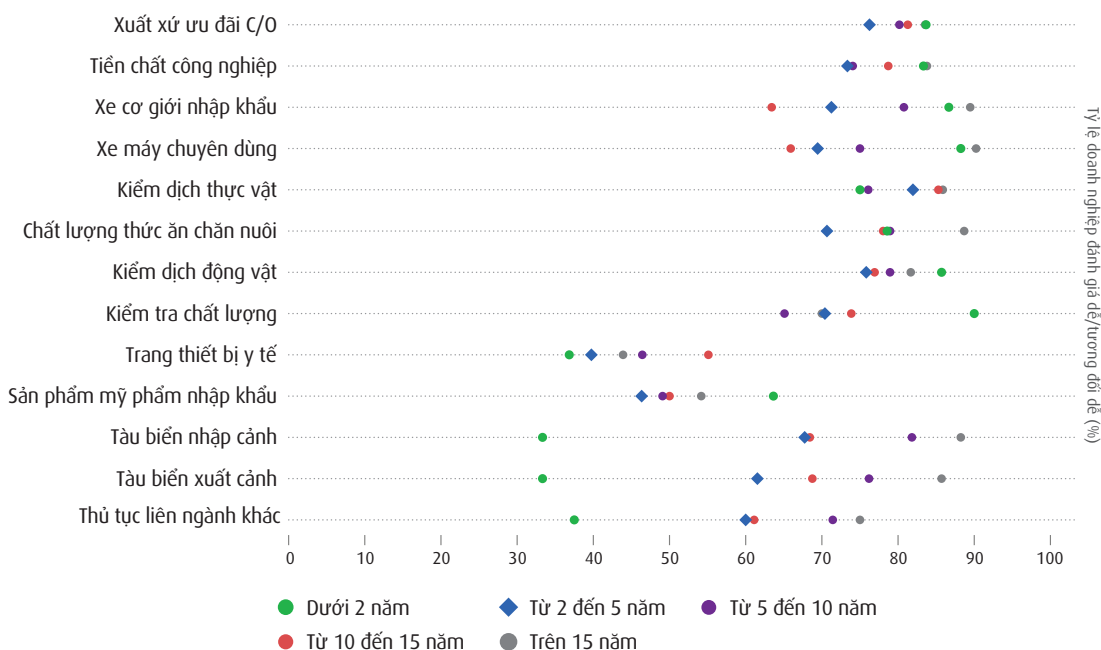
nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế, và 27% ý kiến đánh giá khó thực hiện thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế. Có thể thấy, mặc dù là 2 nhóm thủ tục có số lần thực hiện nhiều nhất, có khoảng 1/3 doanh nghiệp vẫn gặp khó khăn khi thực hiện trên Cổng thông tin MCQG. Tỷ lệ tương ứng với thủ tục “Kiểm tra CLHH nhập khẩu” của Bộ KH&CN là 30%.

Các TTHC còn lại có tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn thấp hơn. Cụ thể bao gồm thủ tục “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng” (25%), “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu” (24%), “Cấp giấy phép xuất nhập khẩu tiến chất công nghiệp” (23%), thủ tục “Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu” (22%), thủ tục “Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn nhập khẩu” (21%), “Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O” (20%) và “Cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật nhập khẩu, quá cảnh và vận chuyển nội địa” (18%).

Nhóm doanh nghiệp có thời gian hoạt động dưới 2 năm và từ 2 đến 5 năm gặp khó khăn hơn cả khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG. Trong khi đó, nhóm doanh nghiệp có thời gian hoạt động trên 15 năm đánh giá dễ dàng hơn cả tại hầu hết các nhóm thủ tục.

HÌNH 2.12

Mức độ thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG theo thời gian hoạt động

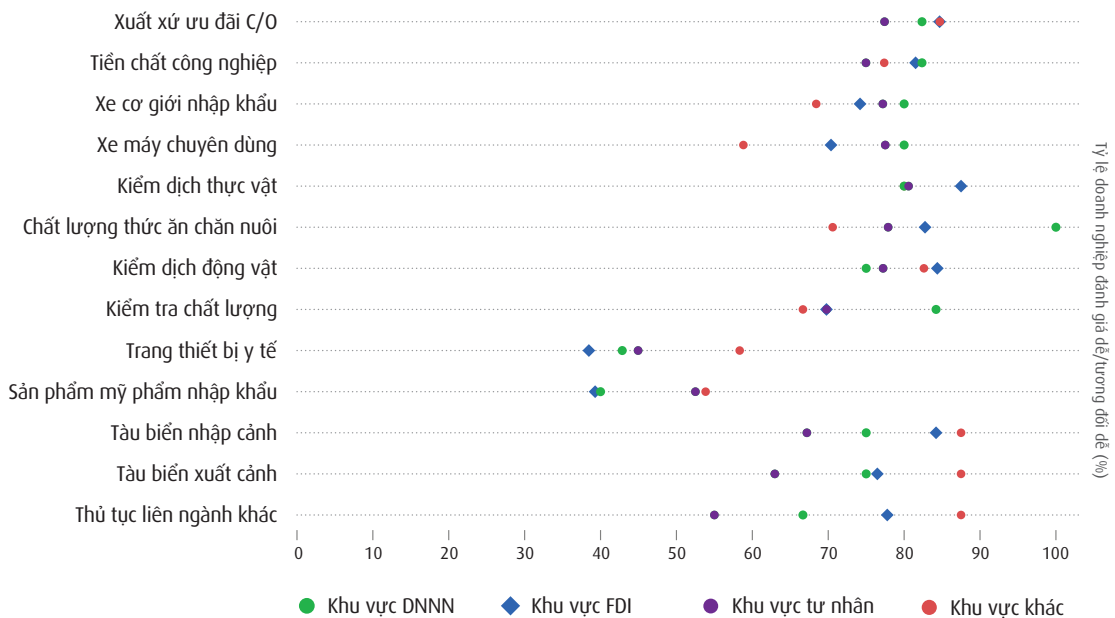


Xem xét từ góc độ thành phần kinh tế của doanh nghiệp, doanh nghiệp khu vực khác dễ dàng hơn khi thực hiện 5/12 TTHC trên Cổng thông tin MCQG. Những thủ tục này thuộc thẩm quyền của Bộ Y tế và cơ quan liên ngành. Nhóm DNNN dễ dàng hơn thực hiện các thủ tục của Bộ GTVT, Bộ KH&CN. Trong khi đó, doanh nghiệp thuộc khu vực tư nhân là nhóm doanh nghiệp gặp khó khăn nhất với 5/12 thủ tục. Các nhóm thủ tục này thuộc thẩm quyền của cơ quan Liên ngành và Bộ Công thương. Doanh nghiệp thuộc khu vực khác gặp khó khăn hơn tại 5/12 nhóm thủ tục thuộc Bộ GTVT, Bộ NN&PTNT và Bộ KH&CN. Doanh nghiệp FDI gặp khó khăn hơn tại thủ tục “Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế” và thủ tục “Cấp số tiếp nhận phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu” của Bộ Y tế.

Có thể thấy, tại các nhóm TTHC doanh nghiệp phải thực hiện nhiều trong 12 tháng qua như thủ tục “Tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế”, thủ tục “Tàu biển Việt Nam và nước ngoài nhập cảnh vào cảng biển quốc tế” và “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng”, có sự khác biệt rõ rệt giữa các nhóm doanh nghiệp phân chia theo thành phần kinh tế (Hình 2.13).

HÌNH 2.13

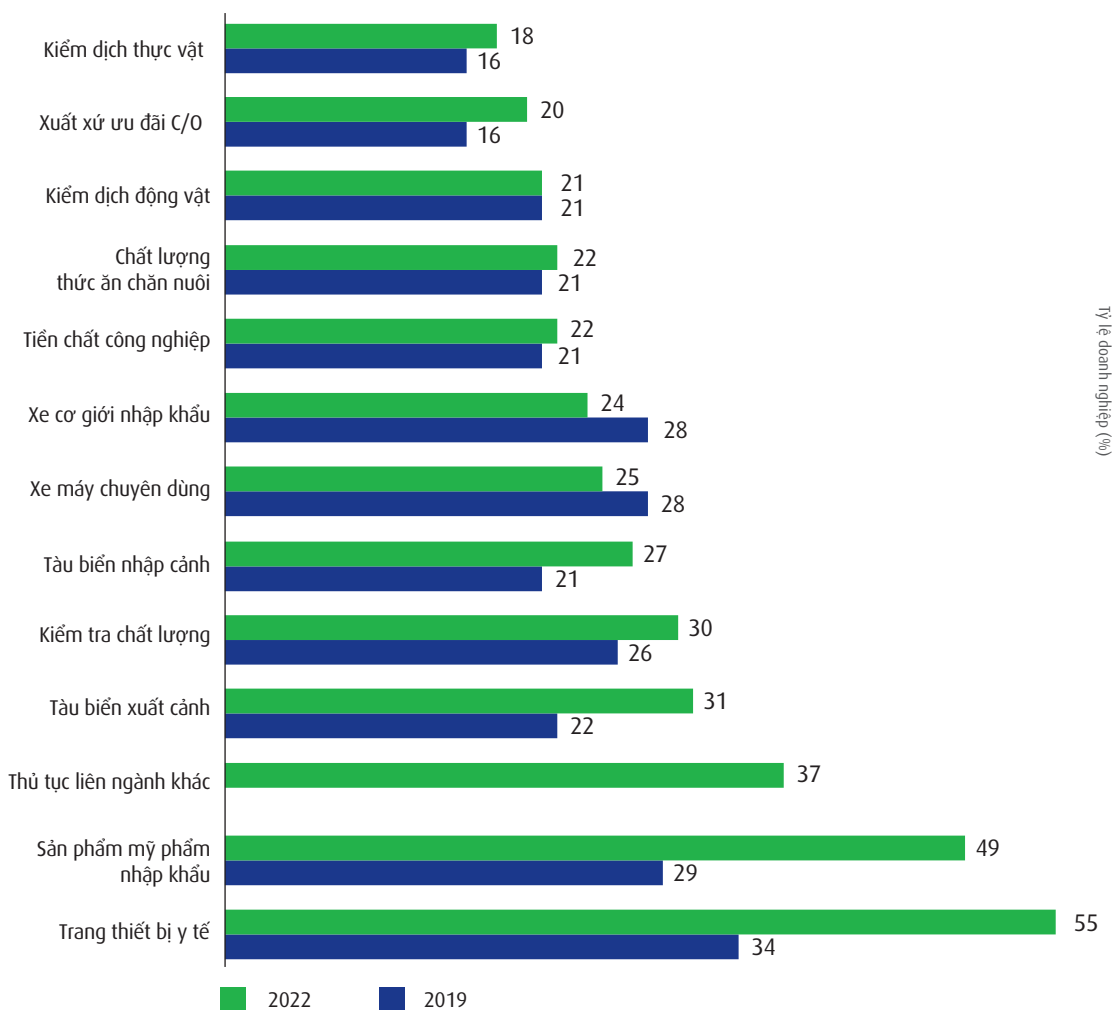
Mức độ thuận lợi khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG theo thành phần kinh tế



Có thể thấy doanh nghiệp đánh giá thực hiện thủ tục trên Cổng thông tin MCQG trong khảo sát 2022 phần lớn khó khăn hơn so với khảo sát 2019 với 10/12 thủ tục. Điều này có thể được lý giải bởi từ tháng 1/2020 cho đến hết quý I năm 2022, Việt Nam chịu ảnh hưởng nghiêm trọng bởi dịch COVID-19, với việc áp dụng giãn cách xã hội xảy ra ở nhiều nơi trên cả nước, do vậy việc thực hiện các TTHC nói chung, trong đó có thủ tục xuất nhập khẩu, cũng chịu tác động lớn. Các thủ tục có tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn tăng đáng kể là “Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế”, thủ tục “Cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu” thuộc thẩm quyền của Bộ Y tế với mức tăng lần lượt là 21% và 20%. Ở hướng ngược lại, hai nhóm thủ tục của Bộ GTVT là “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu”, “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dùng”, tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn giảm lần lượt 4% và 3%.

HÌNH 2.14

Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện TTHC trên Cổng thông tin MCQG so sánh năm 2019 và năm 2022



## Những thay đổi đến từ thực hiện thủ tục hành chính qua Cổng thông tin Một cửa quốc gia



Cơ chế MCQG được xây dựng với kỳ vọng đơn giản hóa TTHC, giảm chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp, và tăng cường tính công khai, minh bạch, cũng như cải thiện hiệu quả quản lý nhà nước. Khảo sát năm 2022 tiếp tục đề nghị các doanh nghiệp cung cấp thông tin về thời gian<sup>22</sup> và chi phí<sup>23</sup> trung bình thực hiện các TTHC theo phương thức thủ công, truyền thống (nộp hồ sơ giấy, trả kết quả trực tiếp tại cơ quan quản lý chuyên ngành) và/hoặc khi thực hiện trên Cổng thông tin MCQG. Các thông tin, ý kiến của doanh nghiệp sẽ cung cấp thêm góc nhìn mới, lượng hóa đối với hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin MCQG.

### Thời gian

Nhìn chung, việc triển khai Cơ chế MCQG đem lại những thay đổi tích cực về thời gian thực hiện TTHC. Hình 2.15 trình bày kết quả phân tích số giờ làm việc mà doanh nghiệp phải bỏ ra khi thực hiện từng TTHC cụ thể. Số giờ 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, số giờ trung vị một doanh nghiệp sử dụng để làm thủ tục qua Cơ chế MCQG được xác định và so sánh với lượng thời gian tương ứng khi họ tiến hành qua phương thức truyền thống trước đây. Số giờ trung vị là giá trị nằm ở vị trí giữa trong một dãy các số giờ được sắp xếp theo một trình tự nhất định (tăng dần hoặc giảm dần), đại diện cho đặc điểm của mẫu điều tra. Số giờ trung vị cho biết rằng có xấp xỉ 50% doanh nghiệp đã mất nhiều hơn hoặc bằng số giờ trung vị đó và cũng có 50% doanh nghiệp mất ít hơn hoặc bằng số giờ trung vị để tiến hành thủ tục. Như có thể thấy từ Hình 2.15, 10 trong số 12 TTHC ghi nhận giảm thời gian khi làm thủ tục qua Cơ chế MCQG so với khi tiến hành thủ tục theo phương thức nộp hồ sơ truyền thống. Số giờ giảm đi từ 5 giờ cho đến 25 giờ. Trong đó, giảm thời gian nhiều nhất là thủ tục “Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu” của Bộ NN&PTNT, giảm 25 giờ.

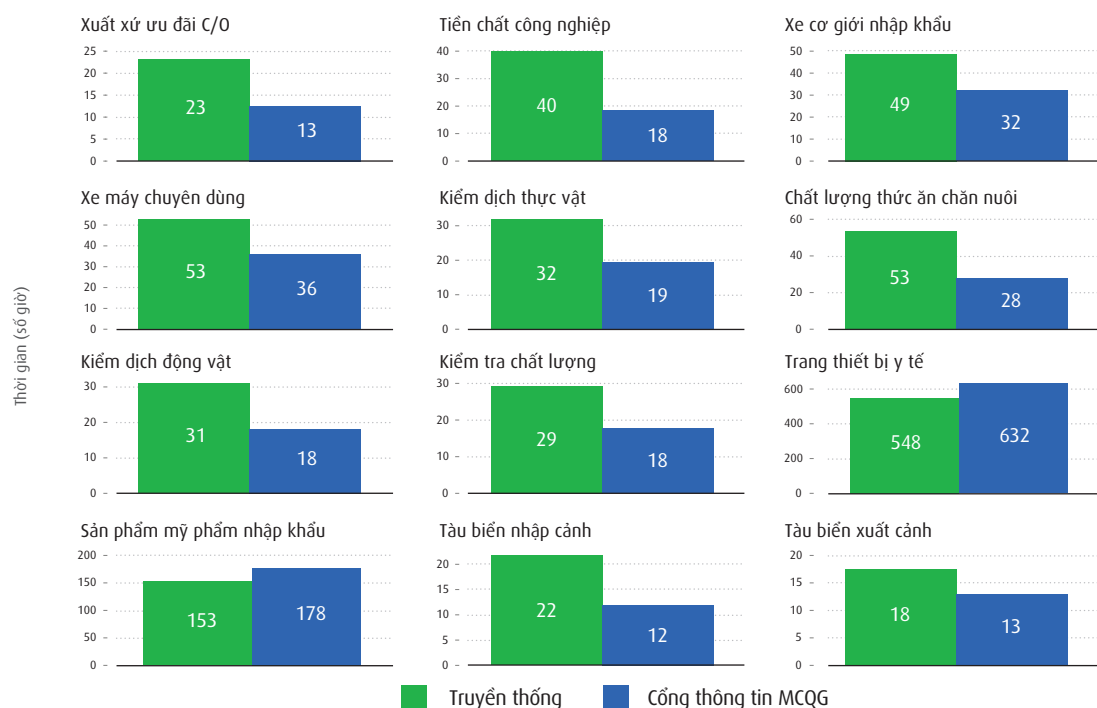
<sup>22</sup> Về thời gian: Thời gian thực hiện thủ tục được tính từ khi cơ quan kiểm tra chuyên ngành tiếp nhận và cấp số hồ sơ đăng ký thực hiện thủ tục của doanh nghiệp (hồ sơ được chấp nhận hợp lệ) đến khi doanh nghiệp nhận được kết quả giải quyết thủ tục của cơ quan kiểm tra chuyên ngành. Trong trường hợp doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhiều lần, doanh nghiệp sẽ cung cấp thông tin số giờ làm việc mà doanh nghiệp phải bỏ ra cho một lần điển hình thực hiện thủ tục. Đối với thời gian thực hiện thủ tục qua Cổng thông tin MCQG, doanh nghiệp sẽ đánh giá trong phạm vi 12 tháng gần nhất.

<sup>23</sup> Về chi phí: Chi phí bằng tiền phát sinh trong quá trình từ khi cơ quan kiểm tra chuyên ngành chấp nhận hồ sơ đăng ký thực hiện thủ tục của doanh nghiệp đến khi doanh nghiệp nhận được kết quả giải quyết thủ tục của cơ quan kiểm tra chuyên ngành. Trong trường hợp doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhiều lần, doanh nghiệp sẽ cung cấp thông tin chi phí mà doanh nghiệp phải bỏ ra cho một lần điển hình thực hiện thủ tục. Đối với chi phí thực hiện thủ tục qua Cổng thông tin MCQG, doanh nghiệp sẽ đánh giá trong phạm vi 12 tháng gần nhất.

Hai thủ tục của Bộ Y tế là những ngoại lệ khi không đi theo xu hướng chung đó. Số giờ trung vị mà doanh nghiệp phải bỏ ra khi xin cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế qua Cơ chế MCQG lên đến 632 giờ, cao hơn 84 giờ so với phương thức nộp hồ sơ truyền thống. Tương tự, số giờ tiếp nhận công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu cũng khiến doanh nghiệp mất thêm 25 giờ (từ 153 giờ khi nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ Y tế như trước đây lên 178 giờ khi nộp qua Cơ chế MCQG).

HÌNH 2.15

So sánh số giờ làm việc của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính qua phương thức truyền thông và qua Cổng thông tin MCQG



Hình 2.16 dưới đây thể hiện tỷ lệ giảm thời gian thực hiện thủ tục trên Cổng thông tin MCQG so với phương thức truyền thống, với 10/12 thủ tục giảm thời gian từ 26% - 54%. Trong đó, đáng chú ý, thủ tục cấp giấy phép nhập khẩu/xuất khẩu tiền chất công nghiệp là thủ tục duy nhất giảm hơn một nửa thời gian thực hiện.

Hai nhóm TTHC của Bộ Y tế như đã nêu ở trên là hai thủ tục tăng thời gian thực hiện. Số giờ xin cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế và cấp số tiếp nhận phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm nhập khẩu qua Cơ chế MCQG tăng lần lượt 15% và 17%. Theo ý kiến của doanh nghiệp làm việc trong lĩnh vực phân phối thiết bị y tế, doanh nghiệp thường mất khoảng 3 tháng để hoàn thành thủ tục xin cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế. Trong khi đó, một công ty kinh doanh xuất nhập khẩu tham gia khảo sát cho biết hồ sơ qua Cổng thông tin MCQG sửa nhiều lần, có trường hợp nộp nhưng phía cơ

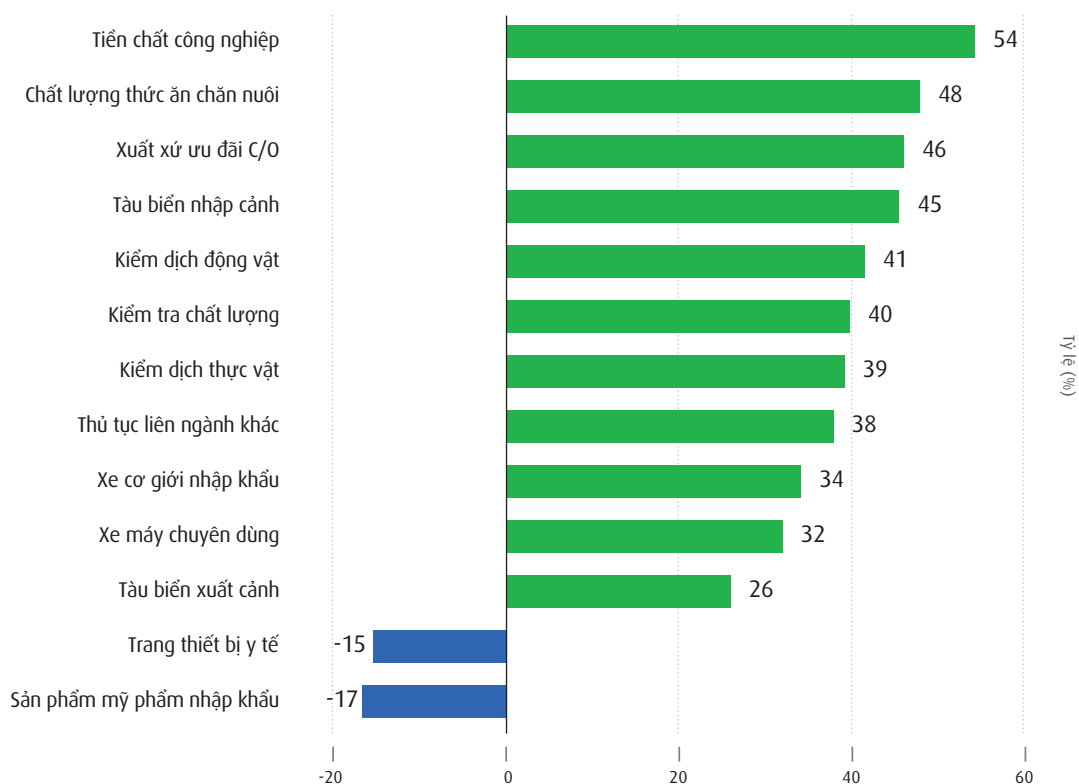


quan giải quyết không nhận được gây mất nhiều thời gian, có nhiều bộ hồ sơ nộp từ năm 2020 đến giờ vẫn chưa xin được giấy phép. Điều này cũng phản ánh rõ qua một số thông tin báo chí gần đây.<sup>24</sup>

Cần lưu ý, với riêng nhóm thủ tục “Cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế”, việc tiếp nhận hồ sơ mới trên Cổng thông tin MCQG đã dừng từ thời điểm 0h00 ngày 01/01/2022 (nhưng vẫn tiếp tục giải quyết trên hệ thống đối với các hồ sơ đã nộp trước 0h00 ngày 01/01/2022 và có giá trị sử dụng đến hết ngày 31/12/2022) theo đề nghị của Vụ Trang thiết bị và Công trình y tế - Bộ Y tế. Hiện tại, việc quản lý cấp giấy phép nhập khẩu trang thiết bị y tế của Bộ Y tế được căn cứ theo Nghị định số 98/2021/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 8/11/2021. Do vậy, với riêng thủ tục này, các đánh giá trên đây đến từ những doanh nghiệp đã nộp hồ sơ trước ngày 01/01/2022.

HÌNH 2.16

Đánh giá chung về mức độ giảm thời gian khi thực hiện các thủ tục hành chính



24 Đài Truyền hình Việt Nam (2022). Chậm cấp giấy lưu hành trang thiết bị y tế, ngày 20/8/2022, truy cập tại <https://vtv.vn/xa-hoi/cham-cap-giay-luu-hanh-trang-thiet-bi-y-te-20220820193026943.htm>

## Chi phí

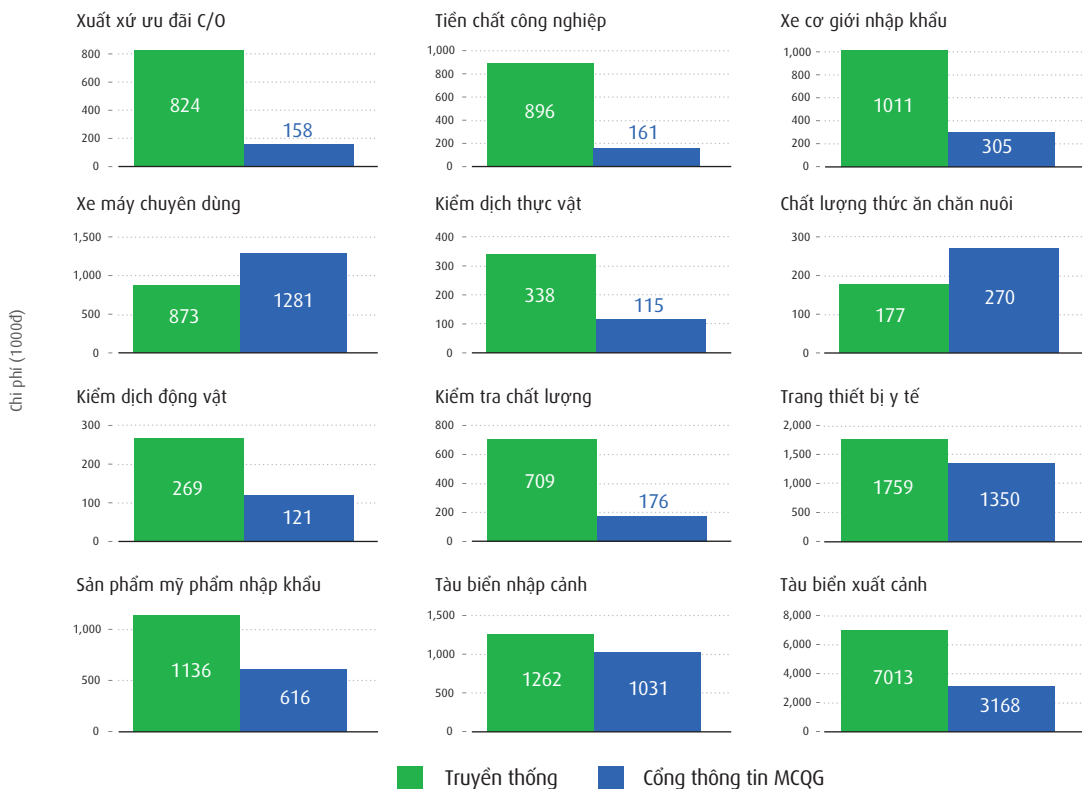
Việc triển khai Cơ chế MCQG cũng giúp tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp ở hầu hết các thủ tục so với hình thức làm thủ tục truyền thống trước đây (Hình 2.17). Chi phí bằng tiền phát sinh trong quá trình từ khi cơ quan kiểm tra chuyên ngành chấp nhận hồ sơ đăng ký thực hiện thủ tục của doanh nghiệp đến khi doanh nghiệp nhận được kết quả giải quyết thủ tục của cơ quan kiểm tra chuyên ngành. Trong trường hợp doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhiều lần, doanh nghiệp sẽ cung cấp thông tin chi phí mà doanh nghiệp phải bỏ ra cho một lần điển hình thực hiện thủ tục.

Ở mỗi thủ tục, chi phí trung vị một doanh nghiệp sử dụng để làm thủ tục qua Cơ chế MCQG được xác định và so sánh với chi phí tương ứng khi họ tiến hành qua phương thức truyền thống trước đây. Chi phí (giá trị) trung vị là giá trị nằm ở vị trí giữa trong một dãy các số chi phí được sắp xếp theo một trình tự nhất định (tăng dần hoặc giảm dần), đại diện cho đặc điểm của mẫu điều tra. Chi phí trung vị ở đây cho biết rằng có xấp xỉ 50% doanh nghiệp đã mất nhiều hơn hoặc bằng chi phí trung vị đó và cũng có 50% doanh nghiệp mất ít hơn hoặc bằng chi phí trung vị để tiến hành thủ tục. Như có thể thấy từ Hình 2.17, 10 trong số 12 TTHC ghi nhận giảm chi phí khi làm thủ tục qua Cơ chế MCQG so với khi tiến hành thủ tục với phương thức truyền thống. Chi phí giảm đi dao động từ 148.000 VND đến 3.845.000 VND. Trong đó, thủ tục giảm chi phí nhiều nhất là thủ tục tàu biển Việt Nam và nước ngoài xuất cảnh rời cảng biển quốc tế, đã giảm 3.845.000 VND.

Trái ngược với xu hướng trên, hai thủ tục tăng chi phí khi thực hiện trên Cổng thông tin MCQG là thủ tục “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dụng” của Bộ GTVT và thủ tục “Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu” của Bộ NN&PTNT. Cụ thể, chi phí thực hiện hai thủ tục này qua Cổng thông tin MCQG tăng hơn so với phương thức truyền thống lần lượt là 408.000 VND và 93.000 VND.

HÌNH 2.17

So sánh chi phí của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính qua phương thức truyền thông và qua Cổng thông tin MCQG

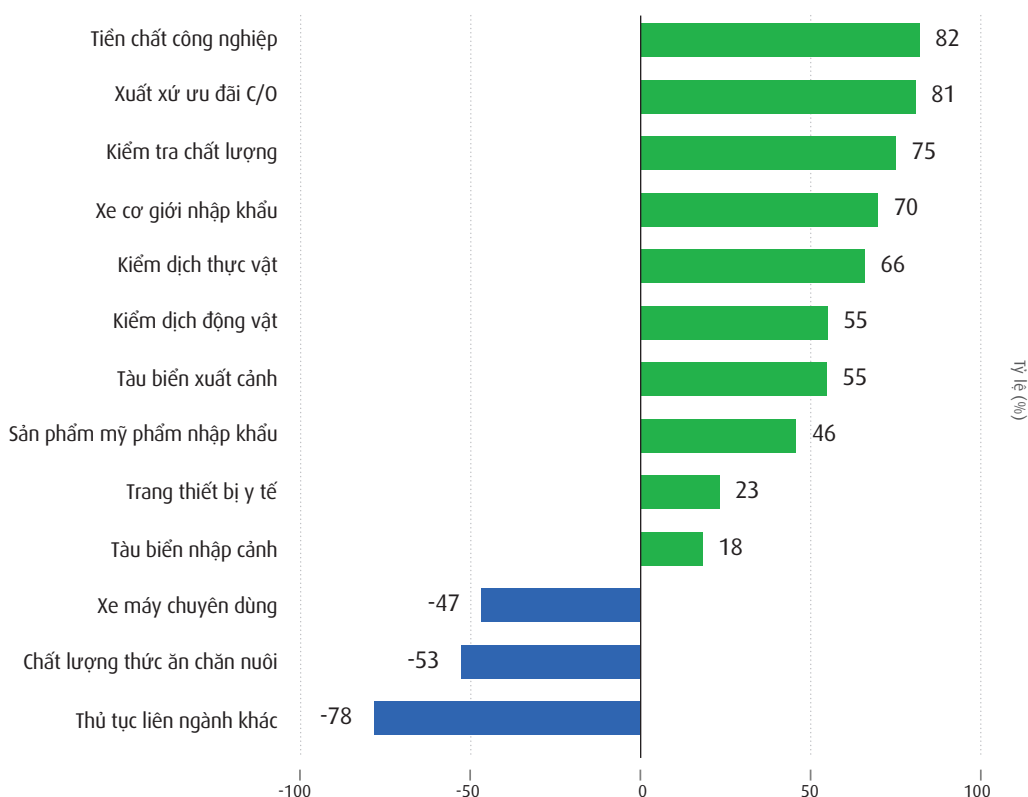


Hình 2.18 thể hiện tỷ lệ thay đổi chi phí thực hiện thủ tục qua Cơ chế MCQG. Kết quả cho thấy có 10/12 thủ tục giảm chi phí từ 18% - 82%. Đáng chú ý, có tới 7 TTHC ghi nhận chi phí giảm đi trên một nửa so với trước kia, cao nhất là thủ tục “Cấp giấy phép xuất/nhập khẩu tiên chất công nghiệp” (giảm 82%), “Cấp chứng nhận xuất xứ ưu đãi C/O” (giảm 81%), “Kiểm tra CLHH nhập khẩu” (giảm 75%), “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe cơ giới nhập khẩu” (giảm 70%).

Hai thủ tục “Cấp giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường xe máy chuyên dụng” và “Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu” có mức tăng chi phí lần lượt là 47% và 53%. Hiện tượng vừa phải nộp hồ sơ giấy, vừa phải làm thủ tục trên Cổng thông tin MCQG được ghi nhận bởi nhiều doanh nghiệp thực hiện thủ tục này. Đối với thủ tục “Đăng ký kiểm tra xác nhận chất lượng thức ăn chăn nuôi nhập khẩu”, hoạt động cung cấp mẫu đại diện cũng gặp khó khăn trong bối cảnh dịch COVID-19. 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.

HÌNH 2.18

Đánh giá chung về mức độ giảm chi phí khi thực hiện các thủ tục hành chính



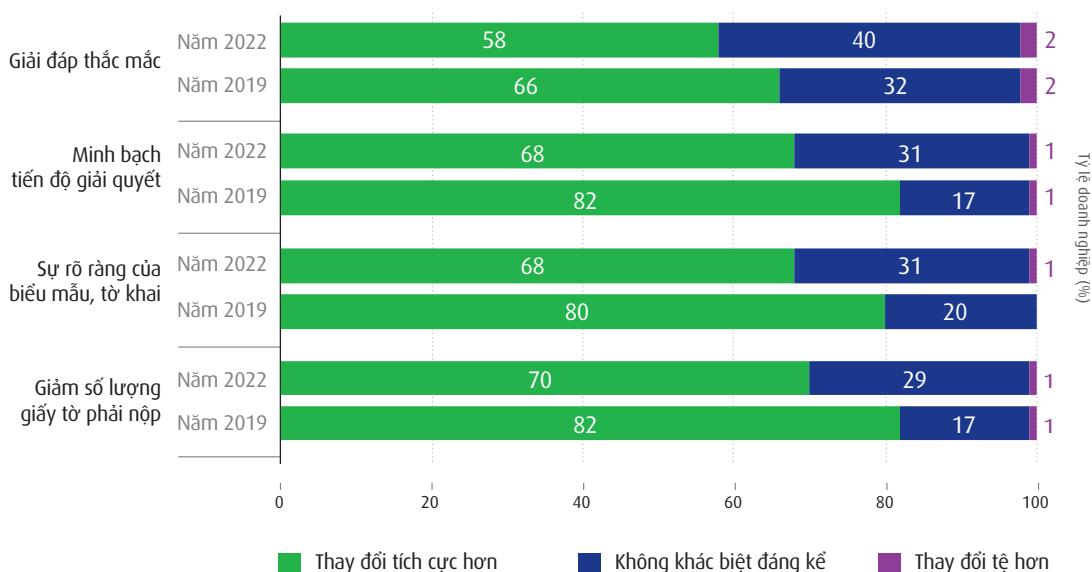
## Minh bạch thông tin và quy trình thủ tục

Trải nghiệm, đánh giá của doanh nghiệp về sự thay đổi từ phương thức truyền thống sang qua Cổng thông tin MCQG là thông tin quan trọng nhằm nhận diện những ý kiến của doanh nghiệp về hoạt động áp dụng công nghệ. Kết quả cho thấy khoảng hơn 2/3 doanh nghiệp phản ánh giảm số lượng giấy tờ phải nộp, biểu mẫu tờ khai rõ ràng, tiến độ giải quyết minh bạch. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá giải đáp thắc mắc tích cực chỉ khoảng 58%, thấp nhất trong các ý kiến đánh giá. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá không khác biệt gì dao động ở ngưỡng 29 – 40%, cao nhất đối với hoạt động giải đáp thắc mắc. Chỉ khoảng 1-2% doanh nghiệp cho biết thay đổi tệ hơn tại mỗi đánh giá. Như vậy, hoạt động giải đáp thắc mắc được doanh nghiệp đánh giá tiêu cực hơn so với các trường hợp còn lại. Một số doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết gặp khó khăn khi liên lạc giải đáp thắc mắc do hồ sơ gặp vấn đề. Bên cạnh đó, khi doanh nghiệp cần giải đáp những thắc mắc vướng mắc kỹ thuật vẫn phải chờ đợi hoặc nhận lại những câu trả lời khá chung chung, hoặc câu trả lời là doanh nghiệp tự nghiên cứu, đọc văn bản.

So sánh với kết quả đánh giá năm 2019, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tích cực về những thay đổi giữa thực hiện thủ tục qua Cổng thông tin MCQG và phương pháp qua hồ sơ giấy truyền thống giảm đáng kể. Trong đó, đánh giá về minh bạch trong theo dõi tiến độ giải quyết giảm nhiều nhất với 14% (từ 82% năm 2019 xuống còn 68% năm 2022). Các đánh giá còn lại bao gồm biểu mẫu tờ khai rõ ràng, giảm lượng giấy tờ phải nộp, góc giải đáp thắc mắc, tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tích cực năm 2022 giảm lần lượt 12%, 8% và 8%. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá thay đổi có xu hướng tệ đi được duy trì dưới mức 2% trong giai đoạn 2019 – 2022. Chi tiết tại Hình 2.19.

HÌNH 2.19

Đánh giá của doanh nghiệp về những thay đổi giữa thực hiện thủ tục qua Cổng thông tin MCQG và phương pháp truyền thống



## Sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan



### Đánh giá của các cơ quan, đơn vị kết nối TTHC tới Cổng thông tin MCQG

Khoảng 64% trong tổng số 46 đơn vị quản lý nhà nước cho biết họ “thình thoảng” hoặc “thường xuyên” gặp sự cố kỹ thuật khi thực hiện các thao tác giải quyết hồ sơ của doanh nghiệp trên Cổng thông tin MCQG. Đơn vị quản lý nhà nước thực hiện giải quyết hồ sơ thường gặp một số lỗi như sau:

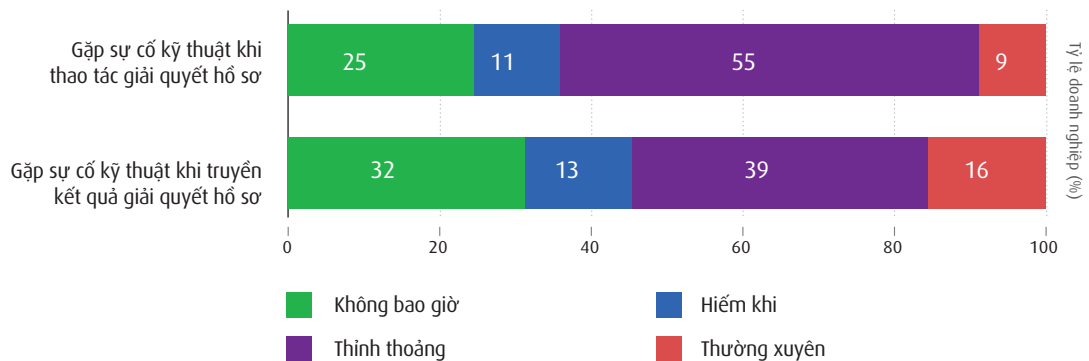
- Định dạng của các bản thông tin cần xuất theo mẫu bị lỗi;
- Doanh nghiệp không gửi được xác nhận thời gian và địa điểm kiểm tra đến cơ quan kiểm tra;
- Trạng thái trả kết quả có 63 tình trạng ở trạng thái không đồng đều, có 1 số tình trạng ghi 'đã nhận', 1 số tình ghi “đã tiếp nhận”;
- Thời gian hiển thị trên đơn đăng ký khi in là thời gian cấp chứng nhận;
- Hệ thống thường xuyên bị lỗi không đồng bộ trạng thái giữa đầu cổng của Tổng cục Hải quan và đầu cổng của bộ quản lý chuyên ngành (ví dụ Bộ NN&PTNT). Do đó các phản hồi của cơ quan thực hiện TTHC không chuyển được tới doanh nghiệp;
- Các phản hồi như phân công thụ lý hồ sơ, trả thông báo phí từ hệ thống công nghệ thông tin cơ quan chuyên ngành không trả được về Cổng thông tin MCQG.
- Hồ sơ từ màn hình chuyên viên có đầy đủ các thành phần nhưng khi trình lên lãnh đạo duyệt thì hệ thống báo không tìm thấy hồ sơ, lãnh đạo phê duyệt không thể ký duyệt hồ sơ bằng chữ ký điện tử, một số hồ sơ khi lãnh đạo Cục duyệt kết quả báo lỗi không duyệt được hồ sơ. Một số hồ sơ khi tiếp nhận, lãnh đạo không phân công được cho chuyên viên xử lý hồ sơ;
- Doanh nghiệp gửi hồ sơ thông tin hóa chất bị nhân lên thành 2-3 dòng giống nhau, hoặc bị gửi nhân số hồ sơ thành 2-3 lần giống nhau mà không khắc phục được. Một số hồ sơ được nhận nhiều lần cùng một nội dung do doanh nghiệp gửi hồ sơ nhưng hệ thống không báo là hồ sơ đã được gửi nên doanh nghiệp gửi liên tục nhiều lần.

Khoảng 55% trong tổng số 46 đơn vị quản lý nhà nước gặp sự cố khi thực hiện truyền kết quả giải quyết hồ sơ của doanh nghiệp qua Cổng thông tin MCQG. Các sự cố kỹ thuật đơn vị thường gặp gồm:

- Đối với hồ sơ chỉnh sửa giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật, Cục Kiểm dịch tiếp nhận và phê duyệt hồ sơ nhưng kết quả này lại không được cập nhật kịp thời trên Cổng thông tin MCQG;
- Không đồng bộ trạng thái hồ sơ giữa hai hệ thống: hồ sơ sau khi được phê duyệt thay đổi, bổ sung, màn hình phía Cục Thú y hiển thị kết quả đã sửa đổi nhưng phía doanh nghiệp lại không hiển thị kết quả sửa đổi;
- Không áp được số hóa đơn trên phần xác nhận thanh toán.
- Khi thông báo kết quả kiểm tra cho doanh nghiệp xuất hiện lỗi ngày thông báo kết quả kiểm tra trùng với ngày đăng ký kiểm tra;
- Khi gửi thông tin hồ sơ cần đồng bộ về định dạng, thông tin. Tuy nhiên trong quá trình triển khai thì có những thông tin không cần thiết vẫn phải đưa vào gây khó hiểu cho doanh nghiệp;
- Hệ thống thường xuyên bị lỗi không đồng bộ trạng thái giữa đầu cầu của Tổng cục Hải quan và đầu cầu của bộ ngành (xảy ra với Bộ NN&PTNT; Bộ GTVT). Sau khi ký, hồ sơ sau khi duyệt không truyền đến máy chủ của bộ hoặc sang hệ thống của hải quan được hoặc phải mất một thời gian tương đối dài mới nhận được. Do đó doanh nghiệp không nhận được kết quả và không theo dõi được tiến độ xử lý hồ sơ trên giao diện trực tuyến giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC.

HÌNH 2.20

Đơn vị từng gặp sự cố kỹ thuật khi giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng thông tin MCQG



Khi gặp sự cố kỹ thuật trong quá trình thực hiện giải quyết TTHC, 45% cơ quan nhà nước cho biết đã từng đề nghị cơ quan Hải quan hỗ trợ giải quyết TTHC. 55% cơ quan nhà nước còn lại cho biết chưa từng đề nghị.

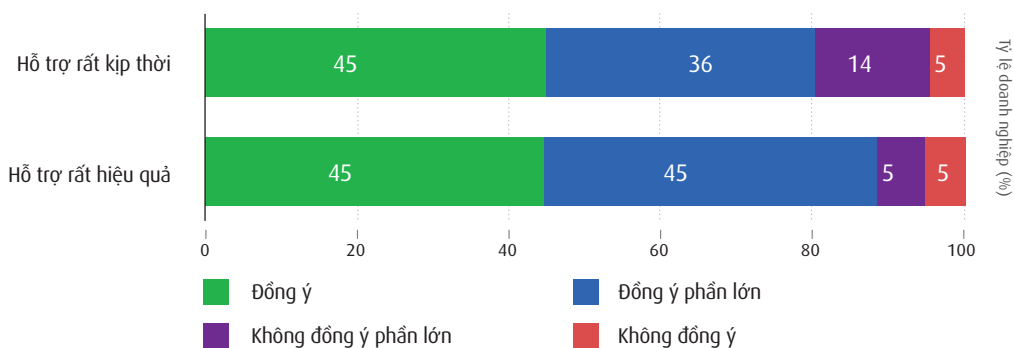
Đánh giá về sự hỗ trợ của cơ quan Hải quan, 81% đơn vị quản lý nhà nước cho biết những hỗ trợ này kịp thời và 90% đơn vị đánh giá hỗ trợ hiệu quả. Một số đơn vị cho biết cơ quan hải quan địa phương thường xuyên quan tâm giúp đỡ đơn vị.

Trong khi đó, 19% đơn vị quản lý nhà nước phản ánh hỗ trợ của cơ quan Hải quan chưa kịp thời, 10% đơn vị phản ánh hỗ trợ chưa hiệu quả. Một số đơn vị cho biết khi hệ thống bị lỗi toàn quốc có gọi điện đến số máy hỗ trợ của Tổng cục Hải quan thì số máy bị bận (có thể do nhiều cuộc gọi đến cùng lúc). Tình trạng email gửi đi nhưng bị chậm trả lời cũng thường xuyên xảy ra.

Khi có thể kết nối để báo cáo sự cố kỹ thuật thì tình trạng cũng chưa được xử lý ngay do thông tin báo lỗi cần được chuyển tiếp đến bộ phận kỹ thuật, trong khi đó hồ sơ cần được xử lý gấp theo đúng thời hạn giải quyết TTHC. Một số trường hợp xử lý chưa kịp thời gây kéo dài thời gian giải quyết thủ và tạo nhiều khó khăn cho các đơn vị chức năng liên quan.

HÌNH 2.21

### Đánh giá về sự hỗ trợ của Cơ quan Hải quan







# 03

## ĐÁNH GIÁ VỀ HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ VÀ KIỂM TRA CHUYÊN NGÀNH

Tiếp cận thông tin về thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành .....	82
Mức độ thuận lợi khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành .....	87
Ảnh hưởng của việc triển khai Cơ chế MCQG đến thời gian và chi phí tuân thủ thủ tục kiểm tra chuyên ngành .....	100



## Tiếp cận thông tin về thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành

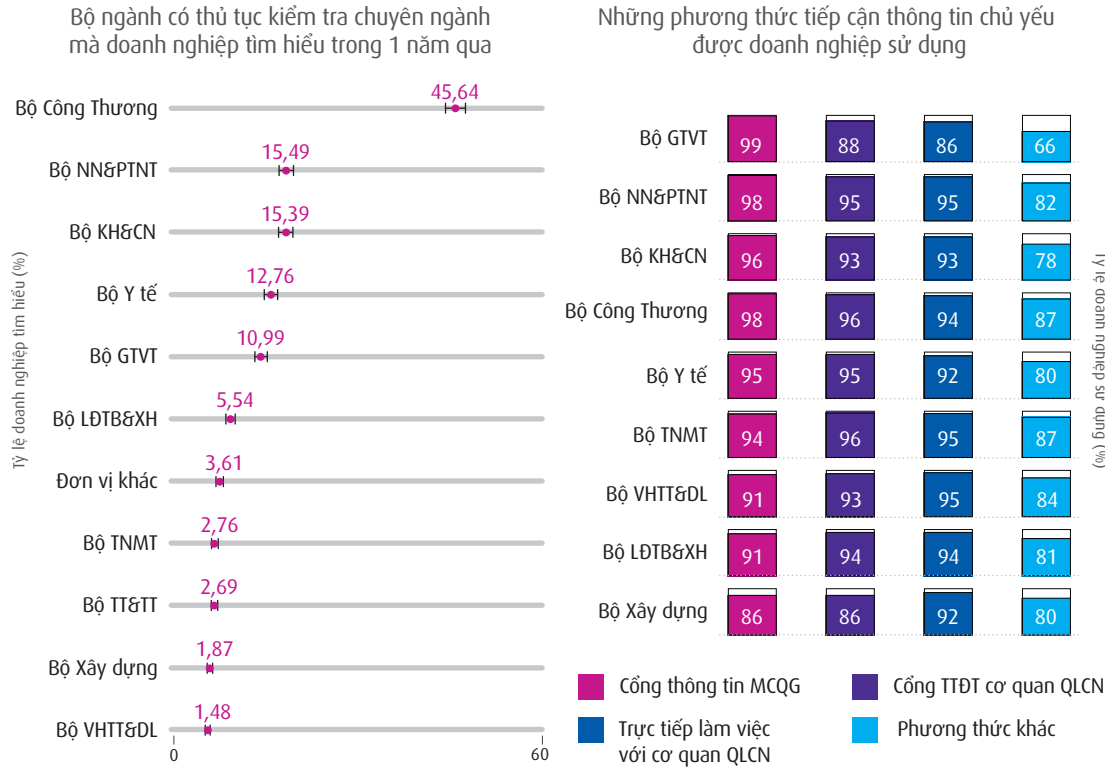


### Mức độ hài lòng với các kênh cung cấp thông tin

Thông tin về thủ tục quản lý, kiểm tra chuyên ngành được nhiều doanh nghiệp tìm hiểu. Trong số các doanh nghiệp trả lời khảo sát, 86,1% doanh nghiệp đã tìm hiểu ít nhất một thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong vòng 12 tháng qua. Thông tin thủ tục kiểm tra chuyên ngành của Bộ Công Thương được nhiều doanh nghiệp tìm kiếm nhất (45,64% lượt doanh nghiệp) so với thủ tục của các bộ ngành còn lại (Hình 3.1). Ba phương thức tìm hiểu thông tin phổ biến nhất là khai thác thông tin trên Cổng thông tin MCQG, khai thác thông tin trên Cổng TTĐT của các bộ ngành, và đến làm việc trực tiếp với cơ quan quản lý nhà nước. Bên cạnh đó, một số phương thức khác có thể kể đến như tra cứu thông tin trên Cổng thông tin Thương mại Việt Nam hoặc Cổng thông tin Cơ sở dữ liệu thương mại Việt Nam. Một số khóa tập huấn, đào tạo cũng có thể cung cấp các thông tin về TTHC kiểm tra chuyên ngành cho doanh nghiệp.

HÌNH 3.1

Tiếp cận thông tin về thủ tục kiểm tra chuyên ngành

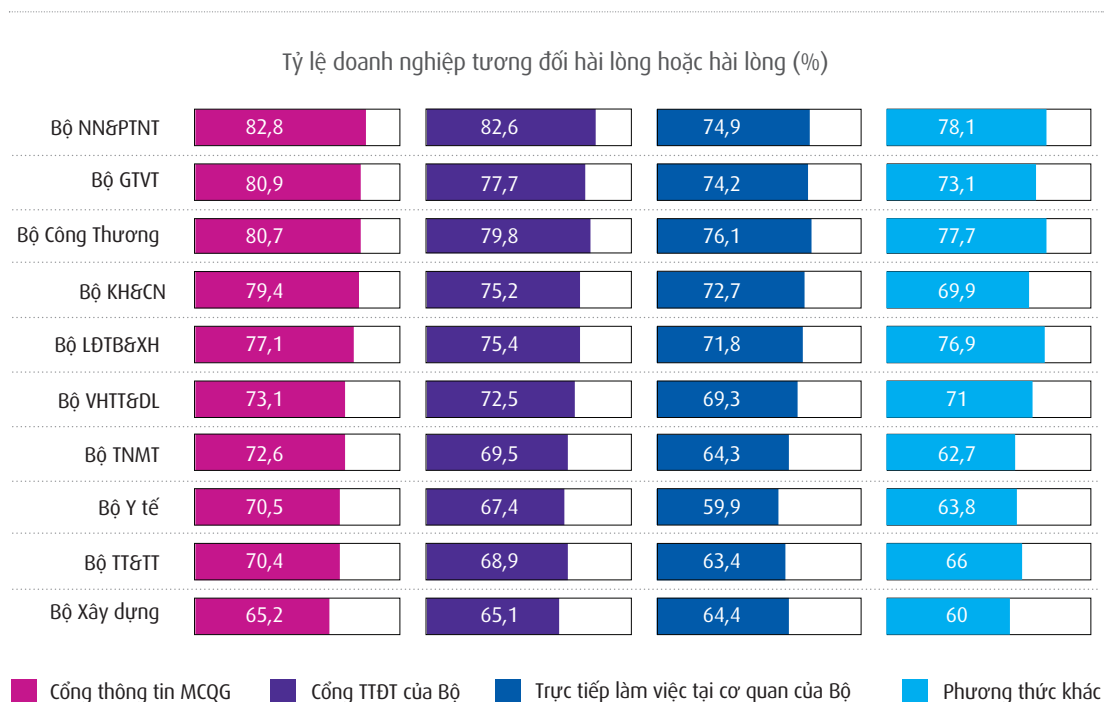


Hình 3.1 cũng thể hiện rằng ba phương thức tìm hiểu thông tin kể trên có mức độ phổ biến khá tương đương với doanh nghiệp, trong đó Cổng thông tin MCQG được doanh nghiệp sử dụng nhiều hơn hai phương thức còn lại. Điều này có thể quan sát được với với 4 bộ ngành có thủ tục kiểm tra chuyên ngành được doanh nghiệp tìm hiểu nhiều nhất (Bộ Công Thương, Bộ NN&PTNT, Bộ KH&CN và Bộ Y tế). Tỷ lệ doanh nghiệp tìm hiểu thông tin thủ tục kiểm tra chuyên ngành của các bộ ngành này qua Cổng thông tin MCQG đều từ 95% trở lên (tính trong số các doanh nghiệp có tìm hiểu thủ tục của từng bộ ngành).

Mức độ hài lòng đối với các phương thức tìm hiểu thông tin được thể hiện ở Hình 3.2. Có thể thấy rằng, khi xem xét các phương thức tìm hiểu thông tin thủ tục KTCN của tất cả các bộ ngành trong diện đánh giá, hình thức Cổng thông tin MCQG vẫn được đánh giá cao nhất so với các hình thức còn lại. Các doanh nghiệp tìm hiểu thủ tục KTCN của Bộ NN&PTNT, Bộ GTVT và Bộ Công Thương đánh giá tích cực nhất về phương thức Cổng thông tin MCQG. Trong khi đó, tỷ lệ hài lòng với Cổng thông tin MCQG thấp nhất ở nhóm các doanh nghiệp tìm hiểu thông tin thủ tục KTCN của Bộ Xây dựng, Bộ TT&TT và Bộ Y tế.

HÌNH 3.2

Mức độ hài lòng với các phương thức tìm hiểu thông tin thủ tục KTCN

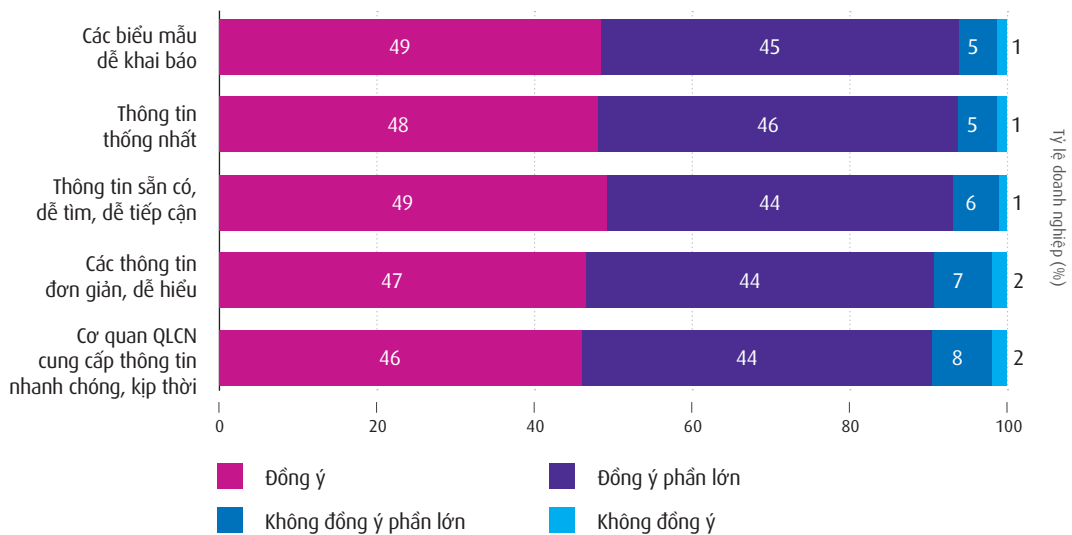


Ghi chú: Dữ liệu tính trong số các doanh nghiệp đã sử dụng phương thức tiếp cận thông tin

Các doanh nghiệp tham gia khảo sát đánh giá tích cực về một số khía cạnh trong tiếp cận thông tin KTCN (Hình 3.3). Những điểm được đánh giá tích cực nhất là “biểu mẫu dễ khai báo”, “thông tin thống nhất” và “thông tin sẵn có, dễ tìm”. Trong khi đó, hai khía cạnh gồm “thông tin đơn giản, dễ hiểu”, và “cơ quan quản lý chuyên ngành cung cấp thông tin nhanh chóng, kịp thời” nhận đánh giá ít tích cực hơn. Điều này cho thấy các nỗ lực cải thiện chất lượng tiếp cận thông tin cho doanh nghiệp có thể thực hiện theo hướng trình bày đơn giản, dễ dàng hơn cho doanh nghiệp nắm bắt các chính sách pháp luật hiện có. Thông tin cần cập nhật thường xuyên để doanh nghiệp có thể sử dụng trong hoạt động kinh doanh.

HÌNH 3.3

Đánh giá chung về tiếp cận thông tin các thủ tục KTCN

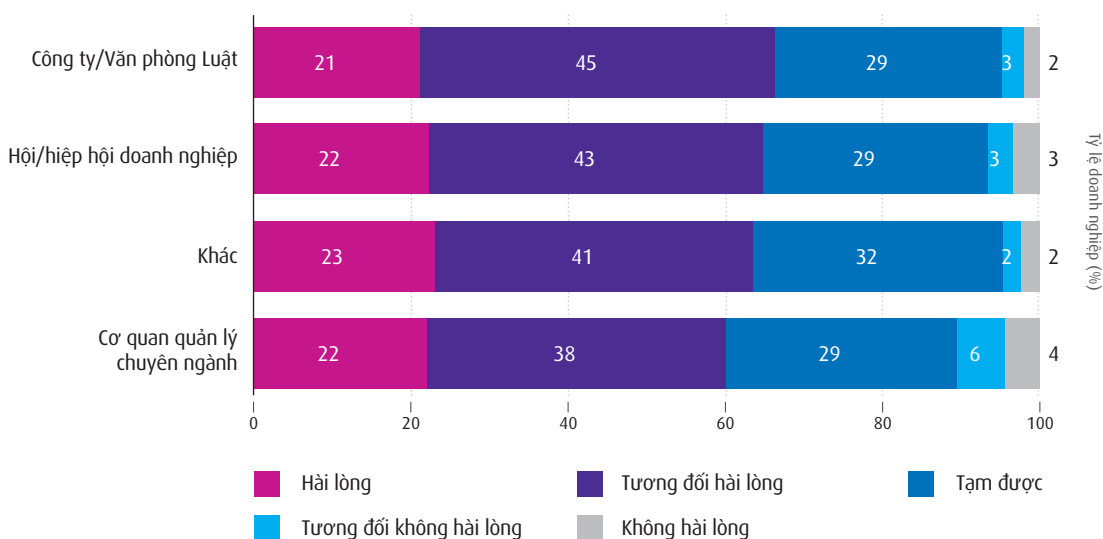


### Hiệu quả hỗ trợ của các cơ quan chức năng về tiếp cận thông tin thủ tục kiểm tra chuyên ngành

Các bộ ngành có thủ tục KTCN thông thường là đơn vị mà doanh nghiệp sẽ liên hệ đầu tiên nếu gặp vướng mắc về thủ tục. Bên cạnh đó, doanh nghiệp có thể tìm kiếm sự hỗ trợ, tư vấn từ các công ty luật, các hiệp hội doanh nghiệp hoặc chuyên gia độc lập. Điều đáng chú ý là các doanh nghiệp ít hài lòng nhất với sự phản hồi của các cơ quan quản lý chuyên ngành (Hình 3.4). Khoảng 60% doanh nghiệp hài lòng với kết quả phản hồi của các cơ quan quản lý chuyên ngành, thấp hơn so với công ty luật hay hiệp hội doanh nghiệp.

HÌNH 3.4

Mức độ hài lòng với kết quả phản hồi của một số đơn vị





## Mức độ thuận lợi khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành

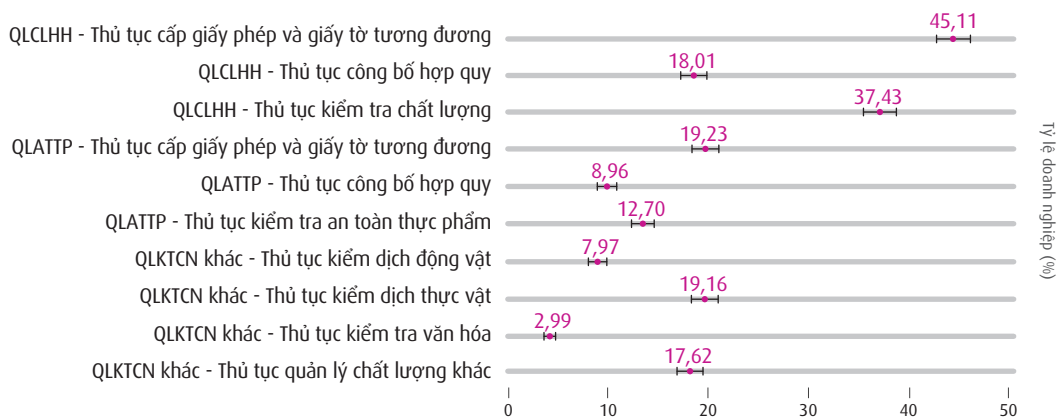
### Lĩnh vực kiểm tra chuyên ngành

Trong khuôn khổ khảo sát này, các doanh nghiệp được đề nghị lựa chọn các thủ tục kiểm tra chuyên ngành mà họ đã tuân thủ trong 12 tháng gần nhất và sau đó đánh giá mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục này.

Hình 3.5 cho thấy hai thủ tục kiểm tra chuyên ngành được thực hiện thường xuyên nhất đều thuộc lĩnh vực QLCLHH gồm “Cấp giấy phép và giấy tờ tương đương” và “Kiểm tra chất lượng”. Tỷ lệ doanh nghiệp đã tuân thủ hai thủ tục này trong danh sách doanh nghiệp phản hồi khảo sát lần lượt là khoảng 45% và 37%. Các thủ tục thực hiện ít thường xuyên hơn gồm có thủ tục “Công bố hợp quy” (lĩnh vực QLCLHH), thủ tục “Cấp giấy phép và giấy tờ tương đương” (lĩnh vực QLATTP), và thủ tục “Kiểm dịch thực vật”. Tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện từng thủ tục này trong năm qua dao động trong khoảng 18% đến 19%. Trong khi đó, tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện các thủ tục còn lại đều dưới 13%.

HÌNH 3.5

Những thủ tục kiểm tra chuyên ngành doanh nghiệp thường xuyên thực hiện trong 12 tháng qua



### Lĩnh vực Quản lý chất lượng hàng hóa

Hình 3.6 thể hiện đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thuận lợi khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực QLCLHH. Lĩnh vực quản lý chất lượng hàng hóa bao gồm 3 thủ tục chính: (1) thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương, (2) thủ tục công bố hợp quy và (3) thủ tục kiểm tra chất lượng.

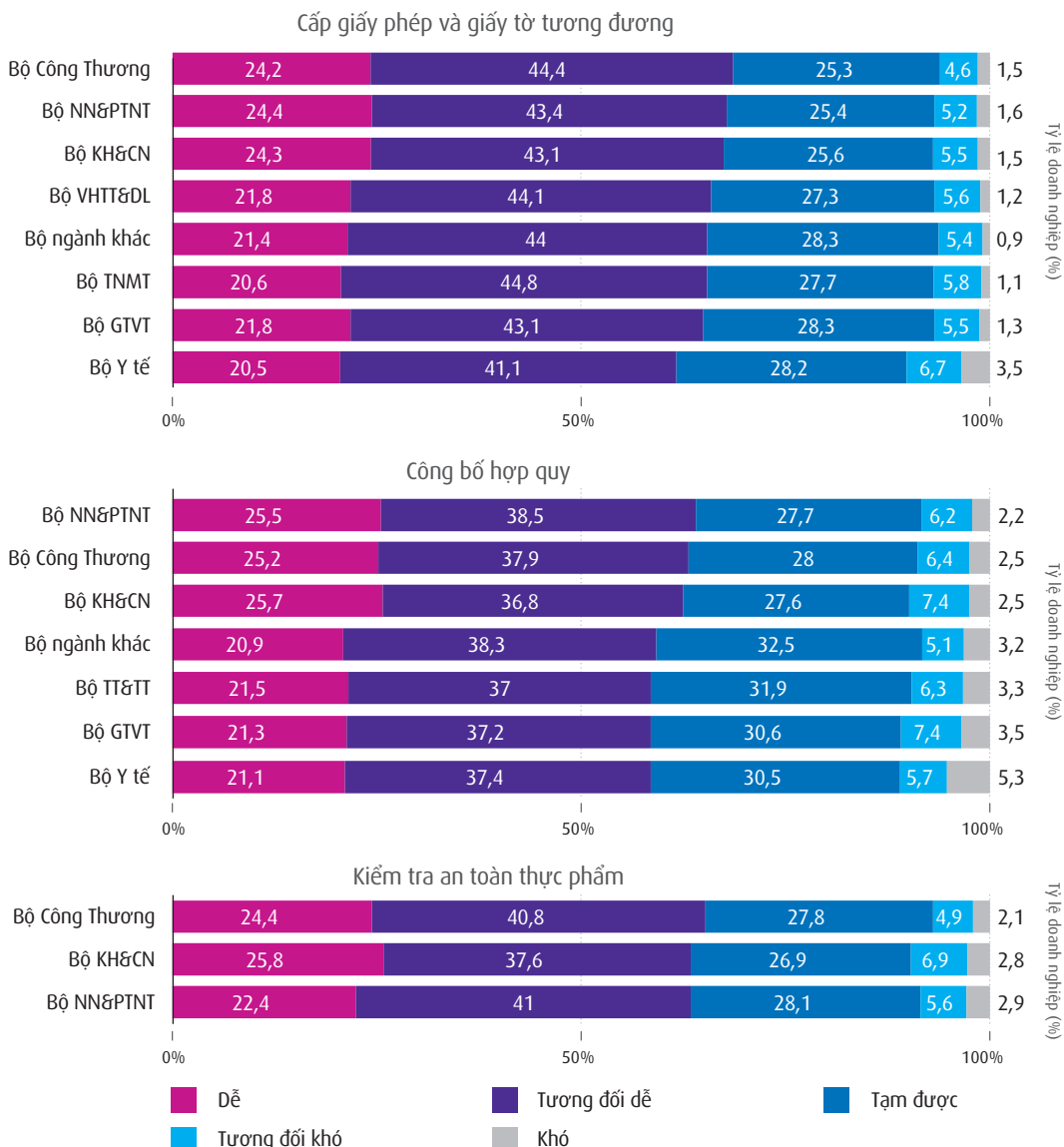
Với thủ tục “Cấp giấy phép và giấy tờ tương đương”, doanh nghiệp thuận lợi nhất khi tuân thủ thủ tục của Bộ Công Thương (68,6% doanh nghiệp lựa chọn dễ hoặc tương đối dễ), kế đến là Bộ NN&PTNT (67,8%) và Bộ KH&CN (67,4%). Thủ tục kiểm tra chuyên ngành của Bộ Y tế có tỷ lệ doanh nghiệp nhận định dễ hoặc tương đối dễ tuân thủ thấp nhất (61,6%) và đồng thời có tỷ lệ doanh nghiệp khó hoặc tương đối khó tuân thủ cao nhất (10,2%).

Với thủ tục “Công bố hợp quy”, nhóm các thủ tục dễ tuân thủ hơn là các thủ tục của Bộ NN&PTNT, Bộ Công Thương và Bộ KH&CN với tỷ lệ doanh nghiệp dễ/tương đối dễ thực hiện là 64,0%, 63,1% và 62,5%. Doanh nghiệp đánh giá mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục công bố hợp quy của các bộ ngành còn lại ở mức khá tương đương nhau. Tuy vậy, nếu xem xét tỷ lệ doanh nghiệp nhìn nhận việc tuân thủ thủ tục công bố hợp quy là “tương đối khó” hoặc “khó” thì thủ tục của Bộ Y tế và Bộ GTVT có tỷ lệ doanh nghiệp còn gặp vướng mắc cao hơn, lần lượt là 11% và 10,9%.

Thủ tục “Kiểm tra CLHH” là một thủ tục kiểm tra chuyên ngành quan trọng khác thuộc lĩnh vực QLCLHH. Tỷ lệ doanh nghiệp thuận lợi khi thực hiện thủ tục này với ba bộ ngành quản lý được đánh giá là Bộ Công Thương, Bộ KH&CN và Bộ NN&PTNT khá tương đồng, lần lượt là 65,2%, 63,4%, 63,4%. Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn khi tuân thủ thủ tục kiểm tra chất lượng của Bộ KH&CN (9,7%) cao hơn một chút so với hai bộ còn lại (Bộ NN&PTNT là 8,5% và Bộ Công Thương là 7,0%).

HÌNH 3.6

Mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực QLCLHH



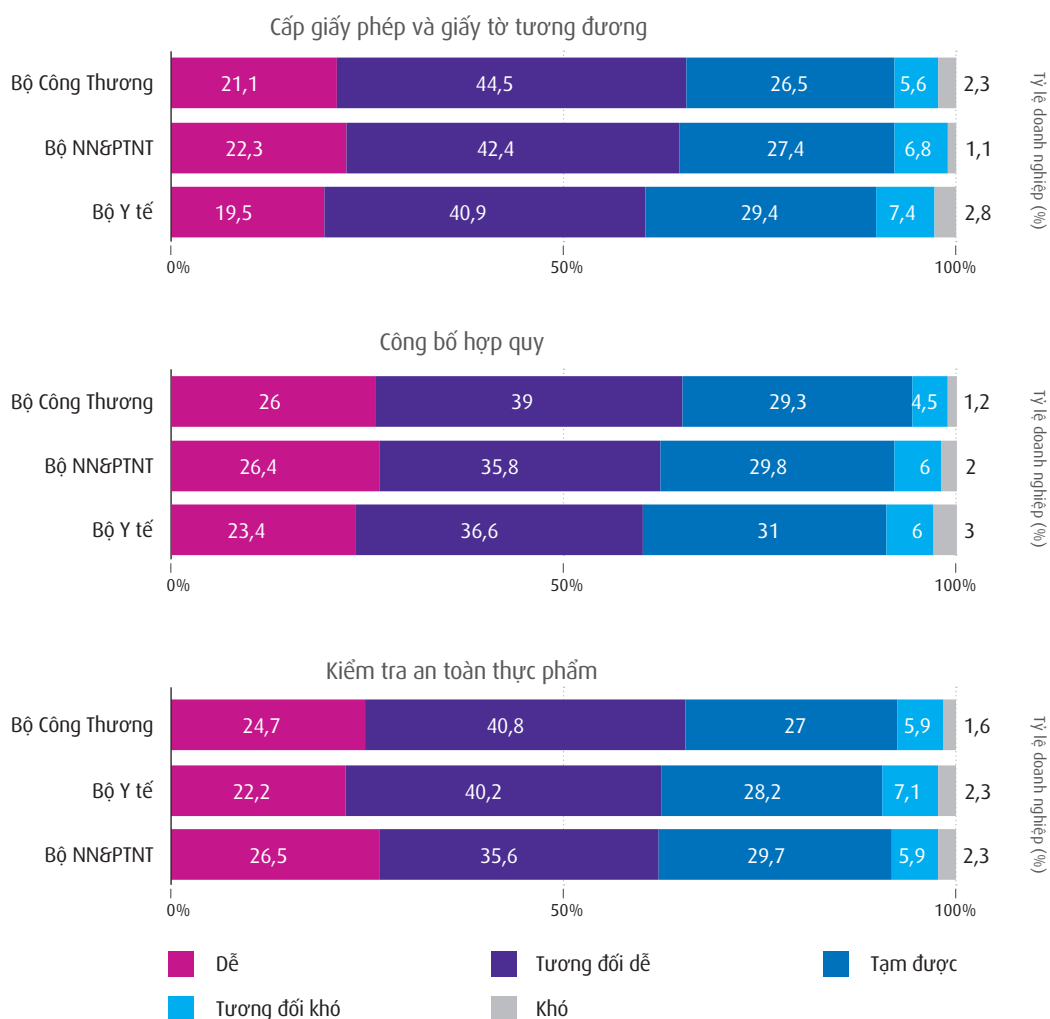
Nhìn chung các kết quả này cho thấy, mức độ thuận lợi của doanh nghiệp khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực quản lý CLHH ở mức trung bình và dư địa để cải thiện vẫn còn rất rộng mở. Thủ tục “Cấp giấy phép và giấy tờ tương đương” của Bộ Công Thương được đánh giá là dễ tuân thủ nhất nhưng cũng chỉ có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ hoặc tương đối dễ chưa đến 70%. Trong khi đó, thủ tục khó tuân thủ nhất trong lĩnh vực quản lý CLHH là “Công bố hợp quy” của Bộ Y tế (với tỷ lệ doanh nghiệp dễ/tương đối dễ thực hiện thấp nhất (58,5%). Tất cả các bộ ngành được đánh giá đều cần tiếp tục cải cách, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp tuân thủ thủ tục kiểm tra chuyên ngành, đặc biệt là thủ tục của các bộ gồm Bộ Y tế và Bộ GTVT.

### Lĩnh vực quản lý an toàn thực phẩm

Hình 3.7 thể hiện đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thuận lợi khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực QLATTP. Lĩnh vực QLATTP bao gồm 3 thủ tục chính: (1) thủ tục cấp giấy phép và giấy tờ tương đương, (2) thủ tục công bố hợp quy và (3) thủ tục kiểm tra an toàn thực phẩm.

HÌNH 3.7

Mức độ thuận lợi khi thực hiện các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực QLATTP



Với thủ tục “Cấp giấy phép và giấy tờ tương đương”, trong khi tỷ lệ doanh nghiệp nhận định việc tuân thủ thủ tục của Bộ Công Thương và Bộ NN&PTNT khá tương đồng (tỷ lệ đánh giá dễ hoặc tương đối dễ lần lượt là 65,6% và 64,7%) thì thủ tục của Bộ Y tế bị đánh giá kém tích cực hơn. Tỷ lệ doanh nghiệp thuận lợi khi tuân thủ thủ tục của Bộ Y tế là 60,4% và tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn là 10,2%.

Mức độ thuận lợi khi tuân thủ thủ tục “Công bố hợp quy” có sự khác biệt giữa 4 bộ quản lý có liên quan. Bộ Công Thương vẫn được đánh giá cao nhất với tỷ lệ doanh nghiệp thuận lợi khi tuân thủ thủ tục là 65%, cao hơn so với Bộ NN&PTNT (62,2%). Bộ Y tế tiếp tục đứng cuối cùng với 60% báo cáo tuân thủ thủ tục dễ hoặc tương đối dễ, trong khi vẫn có khoảng 9% doanh nghiệp còn gặp khó khăn khi tiến hành.

Với thủ tục “Kiểm tra an toàn thực phẩm”, thủ tục của Bộ Công Thương nhận đánh giá tốt hơn so với Bộ Y tế và Bộ NN&PTNT. Khoảng 65,5% doanh nghiệp cho rằng thủ tục của Bộ Công Thương dễ thực hiện so với các giá trị 62,4% và 62,1% của Bộ Y tế và Bộ NN&PTNT. Thủ tục của Bộ Y tế vẫn tiếp tục có tỷ lệ doanh nghiệp báo cáo gặp tình trạng khó hoặc tương đối khó tuân thủ cao nhất, với 9,4%.

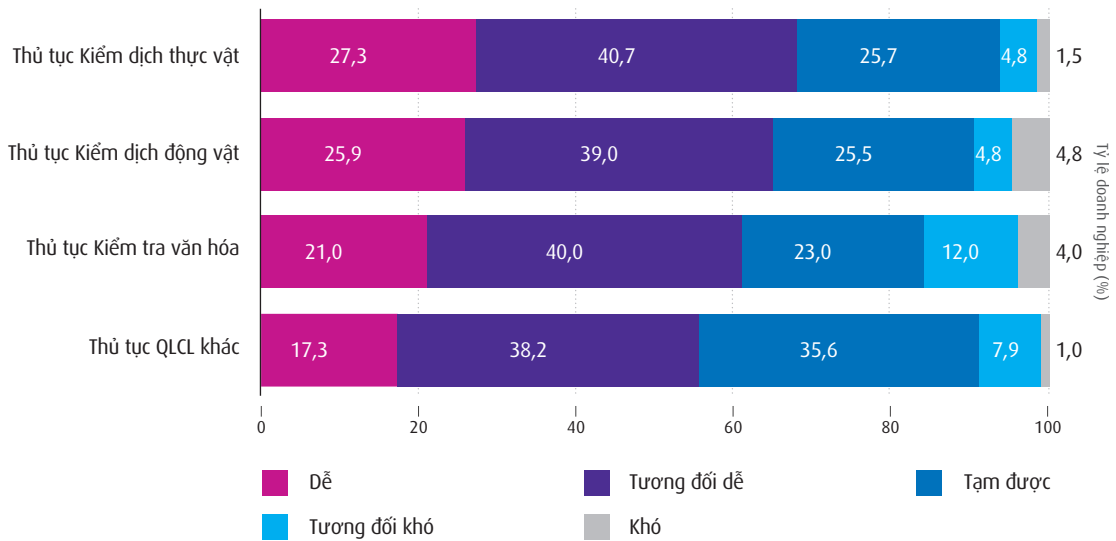
Nhìn chung, các kết quả đánh giá thủ tục kiểm tra chuyên ngành trong lĩnh vực QLATTP tiếp tục chỉ ra rằng đây là lĩnh vực cần thêm nhiều nỗ lực cải cách. Bộ Công Thương được đánh giá tốt nhất trong cả 3 thủ tục nhưng tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ hoặc tương đối dễ tuân thủ ở thủ tục tốt nhất (cấp giấy phép và giấy tờ tương đương) cũng chưa đến 66%. Trong khi đó, cả ba thủ tục của Bộ Y tế đều xếp cuối nếu so sánh theo tỷ lệ doanh nghiệp báo cáo thuận lợi và khó khăn khi tuân thủ. Bộ Y tế sẽ cần nỗ lực nhiều hơn trong hoạt động cải cách kiểm tra chuyên ngành về an toàn thực phẩm để tạo thuận lợi cho doanh nghiệp thực hiện các thủ tục trong lĩnh vực quản lý của bộ ngành mình.

### Các lĩnh vực khác

Những lĩnh vực kiểm tra chuyên ngành quan trọng khác gồm có kiểm dịch thực vật, kiểm dịch động vật, và kiểm tra văn hóa. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc tuân thủ các thủ tục này dễ hoặc tương đối dễ lần lượt là 68,0%, 64,9% và 61%. Các thủ tục kiểm tra chuyên ngành của các bộ ngành khác còn lại có tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện thuận lợi thấp nhất (55,5%). Các kết quả này cho thấy hoạt động kiểm tra chuyên ngành ở các lĩnh vực này đều có nhiều tiềm năng để cải thiện.

HÌNH 3.8

Mức độ thuận lợi khi thực hiện một số thủ tục kiểm tra chuyên ngành khác



## Quy trình kiểm tra chuyên ngành

Bên cạnh việc đánh giá theo lĩnh vực quản lý chuyên ngành, khảo sát này còn xem xét mức độ thuận lợi khi thực hiện các khâu quy trình phổ biến trong hoạt động kiểm tra chuyên ngành, bao gồm: (i) nộp hồ sơ đăng ký kiểm tra chuyên ngành, (ii) kiểm tra hồ sơ, (iii) lấy mẫu kiểm tra, và (iv) thông báo kết quả kiểm tra.

Bảng 3.1 thể hiện đánh giá của các doanh nghiệp về mức độ dễ dàng tuân thủ từng khâu quy trình kiểm tra chuyên ngành. Nhìn chung, không có khâu quy trình nào nhận được từ 70% ý kiến doanh nghiệp trở lên đánh giá việc tuân thủ là “dễ” hay “tương đối dễ”. Khâu quy trình “nộp hồ sơ đăng ký kiểm tra” là bước được doanh nghiệp nhìn nhận dễ tuân thủ nhất trong bốn khâu. Trong khi đó, “lấy mẫu kiểm tra” là khâu doanh nghiệp thường gặp khó khăn hơn cả. Đặc điểm này hầu như tương đồng ở tất cả thủ tục kiểm tra chuyên ngành của các bộ ngành trong diện đánh giá.

Nhóm các bộ ngành có khâu lấy mẫu trong kiểm tra chuyên ngành bị đánh giá kém thuận lợi nhất là Bộ Xây dựng (chỉ 55,8% doanh nghiệp cho biết việc tuân thủ quy trình này là dễ hoặc tương đối dễ); tiếp đó là Bộ TT&TT (56,4%), Bộ LĐTB&XH (58,2%) và Bộ Y tế (59,3%).

**BẢNG 3.1**

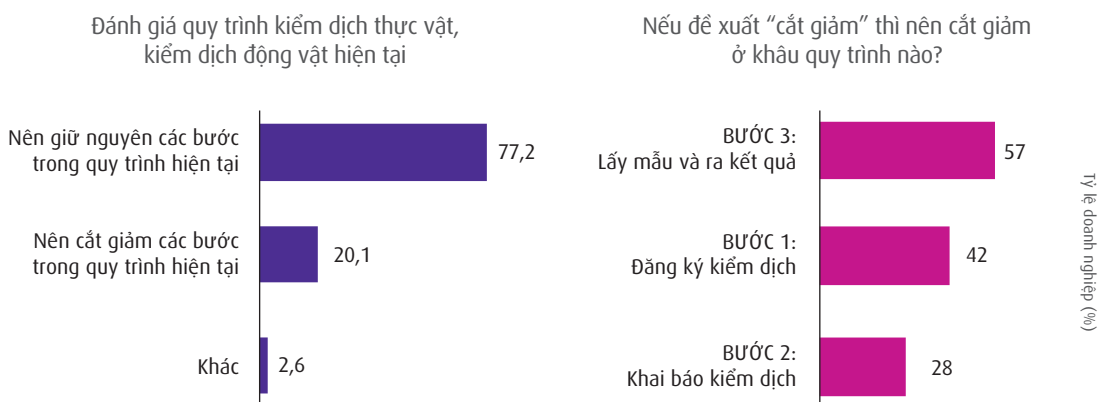
Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá các khâu quy trình kiểm tra chuyên ngành là dễ hoặc tương đối dễ thực hiện

	Nộp hồ sơ đăng ký kiểm tra	Kiểm tra hồ sơ	Lấy mẫu kiểm tra	Thông báo kết quả kiểm tra
Bộ Công Thương	69,6	65,7	65,6	67,1
Bộ NN&PTNT	69	66,2	64,9	66,6
Bộ TNMT	63,5	61,4	62,1	61,8
Bộ KH&CN	63,2	60,9	61,6	62,9
Bộ VH TT & DL	63,6	61,6	61,5	61,9
Bộ GTVT	63,3	61,6	60,5	61,5
Bộ Y tế	62,1	59	59,3	60,4
Bộ LĐTB&XH	59,5	59,4	58,2	59,5
Bộ TT&TT	58,7	59,2	56,4	57,6
Bộ Xây dựng	56,9	55,1	55,8	55,8

Nhóm nghiên cứu cũng tìm hiểu sâu hơn trường hợp các thủ tục kiểm dịch thực vật, động vật đối với hàng hóa là sản phẩm từ thực vật, động vật trên cạn hoặc thủy sản nhập khẩu. Đây là những thủ tục kiểm tra chuyên ngành rất phổ biến, được cơ quan chức năng thực hiện nhằm đảm bảo an toàn vệ sinh, ngăn ngừa nguy cơ dịch bệnh nguy hiểm có thể ảnh hưởng đến con người và các loài động vật, thực vật khác ở Việt Nam. Trong danh sách khảo sát, khoảng 16% doanh nghiệp cho biết đã thực hiện một trong các thủ tục kiểm dịch thực vật hoặc kiểm dịch động vật. Với những doanh nghiệp đã thực hiện các thủ tục này, nhóm nghiên cứu muốn ghi nhận ý kiến của họ về quy trình kiểm dịch hiện tại: liệu nên giữ nguyên các bước, nên giảm các bước hoặc một ý kiến đề xuất khác từ phía doanh nghiệp. Kết quả cho thấy trên 2/3 doanh nghiệp nghĩ rằng “nên giữ nguyên các bước trong quy trình hiện tại”. Trong khi đó khoảng 20% doanh nghiệp đề xuất giảm số bước và 2,6% doanh nghiệp có ý kiến khác (Hình 3.9).

HÌNH 3.9

### Ý kiến của doanh nghiệp về quy trình kiểm dịch thực vật, động vật





Nhìn chung, các kết quả này phản ánh ghi nhận của nhiều doanh nghiệp về những nỗ lực giảm chi phí tuân thủ đối với thủ tục kiểm dịch động vật và thực vật trong thời gian qua của Bộ NN&PTNT. Chẳng hạn, trong năm 2021, Bộ NN&PTNT đã trình Chính phủ sửa đổi, ban hành mới 04 nghị định, trong đó 02 nghị định đã được ban hành mới. Bộ cũng sửa đổi 06 thông tư liên quan đến kiểm tra chuyên ngành<sup>25</sup>, trong đó quan trọng hơn cả có thể kể đến như Thông tư 11/2021/TT-BNNPTNT ngày 20/9/2021 về bảng mã số HS đối với danh mục hàng hóa thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ NN&PTNT. Gần đây, Bộ NN&PTNT cũng ban hành Thông tư 09/2022/TT-BNNPTNT ngày 19/08/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của các thông tư quy định về kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn. Cả hai thông tư này đều có những quy định về cắt giảm danh mục hàng hóa phải kiểm dịch động vật, thực vật.

Tuy vậy, dữ liệu cũng chỉ ra 20% doanh nghiệp chưa hài lòng với quy trình kiểm dịch động vật, thực vật hiện nay và mong muốn quy trình được cắt giảm. Hầu được nhiều doanh nghiệp đề xuất cắt giảm nhất là “lấy mẫu và đưa ra kết quả” với 57% ý kiến đề xuất đơn giản hơn. Khoảng 2,6% doanh nghiệp tham gia khảo sát có những đề xuất khác nhằm cải thiện các quy trình kiểm dịch động vật, thực vật hiện tại. Chẳng hạn, một số doanh nghiệp phản ánh quy trình kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật nhập khẩu hiện vừa giải quyết qua phương thức điện tử (nộp hồ sơ qua Cổng thông tin MCQG) vừa phải nộp bản chính bằng giấy để đối chiếu. Điều này khiến cho thủ tục trở nên phức tạp, và do đó cần được Bộ NN&PTNT điều chỉnh. Một số doanh nghiệp cũng đề xuất việc trả kết quả kiểm dịch động vật và thực vật cần nhanh chóng hơn và giảm bớt số lần kiểm tra dựa trên việc áp dụng triệt để các biện pháp quản lý rủi ro.

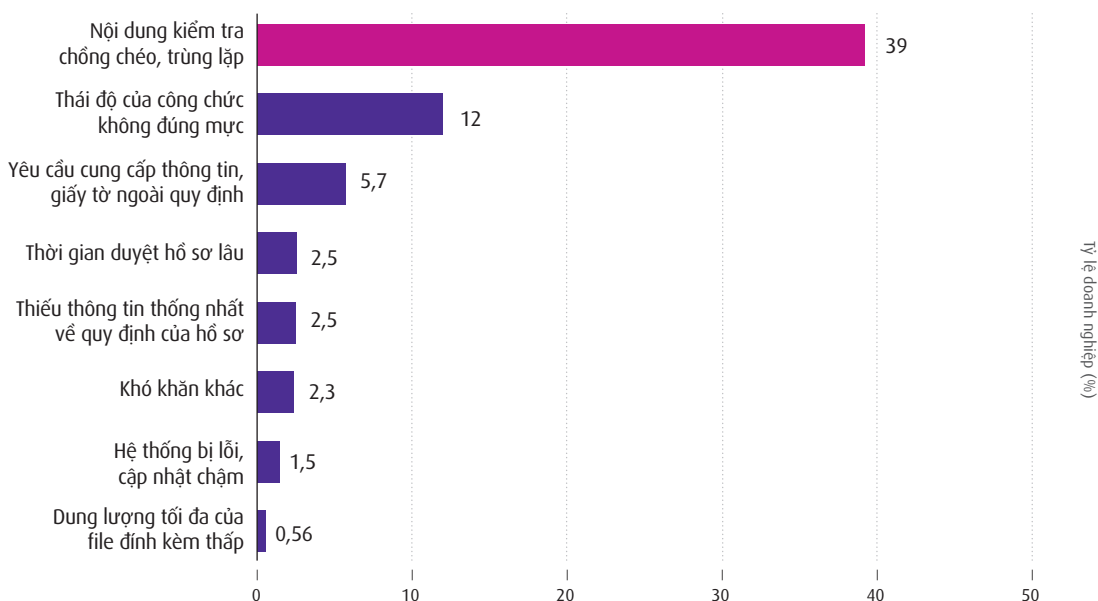
25 Bộ NN&PTNT (2022). Báo cáo kết quả thực hiện Cơ chế MCQG, một cửa ASEAN và công tác kiểm tra chuyên ngành của Bộ NN&PTNT năm 2021.

### Một số khó khăn cụ thể trong tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành

Dù hoạt động cải cách kiểm tra chuyên ngành đã diễn ra tích cực trong những năm gần đây, những khó khăn vướng mắc của doanh nghiệp khi tuân thủ các thủ tục này vẫn khá phổ biến. Hình 3.10 thể hiện kết quả khảo sát những khó khăn chủ yếu mà doanh nghiệp gặp phải.

HÌNH 3.10

#### Khó khăn khi thực hiện thủ tục kiểm tra chuyên ngành



Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy 58,92% doanh nghiệp đã gặp ít nhất một loại khó khăn nào đó trong quá trình tuân thủ thủ tục. Trong đó, “nội dung kiểm tra chồng chéo, trùng lặp” là khó khăn thường gặp nhất với 39% lượt doanh nghiệp lựa chọn. “Thái độ của công chức không đúng mực” là lý do gây trở ngại cho khoảng 12% doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục kiểm tra chuyên ngành. Khoảng 5,7% doanh nghiệp cho rằng cán bộ giải quyết thủ tục “yêu cầu cung cấp thông tin, giấy tờ ngoài quy định”. Ngoài ra, một số khó khăn khác cũng được đề cập đến như thời gian xử lý hồ sơ quá lâu, thiếu thông tin thống nhất về quy định nội dung hồ sơ, Cổng thông tin MCQG bị lỗi không thể khai báo hồ sơ, dung lượng tối đa của file đính kèm thấp.

### Tình trạng chồng chéo trong kiểm tra chuyên ngành

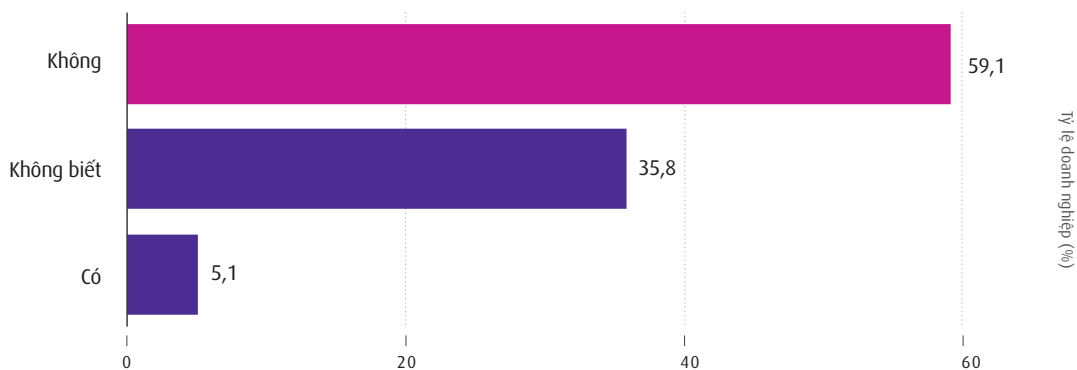
Khoảng 8% doanh nghiệp trả lời khảo sát cho biết họ có mặt hàng bị kiểm tra bởi từ 2 bộ ngành trở lên. Theo thông tin được các doanh nghiệp này cung cấp, một số mặt hàng thường xuyên bị kiểm tra bởi nhiều bộ ngành có thể kể đến như phụ tùng ô tô/xe máy, các loại xe cơ giới, thép thành phẩm, các loại thực phẩm (sữa, hoa quả, thịt động vật), hạt giống, mỹ phẩm, thuốc, vật tư y tế, các sản phẩm điện tử gia dụng và các sản phẩm từ gỗ. Một số bộ ngành thường tham gia vào hoạt động kiểm tra chuyên ngành với các hàng hóa kể trên có thể kể đến như Bộ GTVT, Bộ NN&PTNT, Bộ Công Thương hay Bộ Y tế. Khoảng 81,5% trong số các doanh nghiệp có mặt hàng bị kiểm tra bởi từ 2 bộ ngành trở lên cho rằng tình trạng chồng chéo trong kiểm tra chuyên ngành gây tốn kém về thời gian, chi phí thủ tục cho doanh nghiệp.

### Tình trạng trả chi phí ngoài quy định

Trong khảo sát, 2729 doanh nghiệp đã cung cấp câu trả lời đối với câu hỏi doanh nghiệp có từng trả thêm chi phí ngoài quy định trong năm qua khi thực hiện thủ tục kiểm tra chuyên ngành hay không. 59,1% doanh nghiệp cho biết không trả khoản chi phí ngoài quy định. Trong khi đó, 35,8% doanh nghiệp không muốn cung cấp không tin hoặc không chắc về hành động mà doanh nghiệp đã thực hiện và 5,1% doanh nghiệp thẳng thắn thừa nhận đã từng thực hiện hành vi này.

HÌNH 3.11

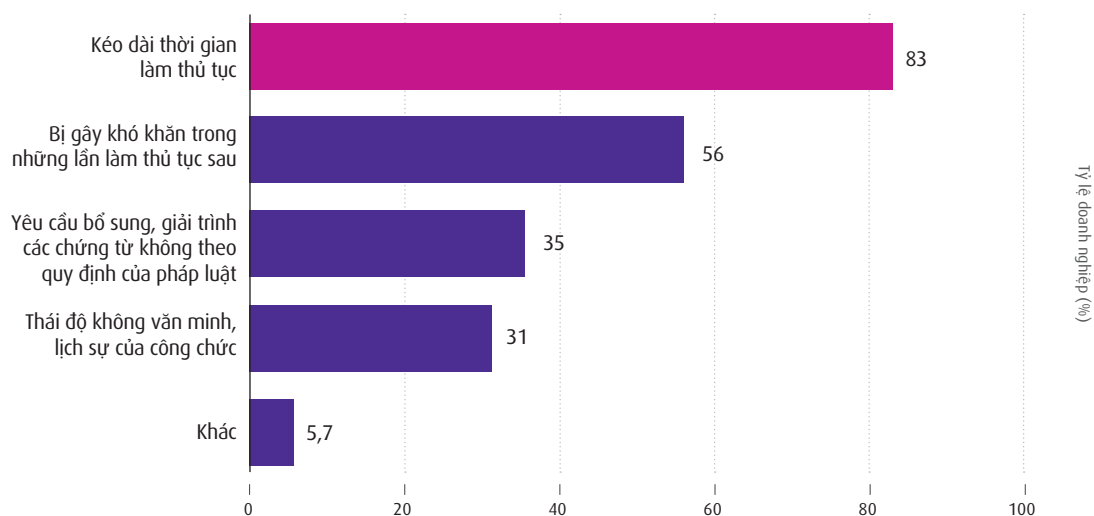
Tình trạng chi trả chi phí ngoài quy định



Một trong những lý do khiến doanh nghiệp thường xuyên trả chi phí không chính thức là vì lo ngại bị phân biệt đối xử. Tính trung bình, 5% doanh nghiệp phản ánh tình trạng bị phân biệt đối xử nếu không trả phí ngoài quy định cho cán bộ. Trong khi đó, 48% nghĩ rằng không có tình trạng này và 47% doanh nghiệp “không biết” hoặc từ chối trả lời câu hỏi. Hình thức gây khó khăn cho doanh nghiệp nhất khi không trả chi phí không chính thức là kéo dài thời gian làm thủ tục. Khoảng 83% doanh nghiệp phản ánh tình trạng này. Theo phản ánh, hồ sơ của doanh nghiệp thường sẽ bị yêu cầu chỉnh sửa nhiều lần khiến số lần đi lại và thời gian chuẩn bị tăng lên. Khoảng 56% doanh nghiệp bị gây khó khăn trong những lần làm thủ tục sau nếu vẫn không chi khoản chi phí không chính thức. Một số hình thức khác là yêu cầu doanh nghiệp bổ sung các chứng từ không theo quy định pháp luật hoặc cán bộ có thái độ không văn minh, lịch sự khi làm việc.

HÌNH 3.12

Một số hình thức 'phân biệt đối xử' khi không trả chi phí không chính thức



## Sự hỗ trợ của cơ quan quản lý thủ tục kiểm tra chuyên ngành

Khoảng 42,25% doanh nghiệp trả lời khảo sát cho biết họ đã đề nghị sự hỗ trợ từ cơ quan quản lý thủ tục kiểm tra chuyên ngành khi gặp vướng mắc với các thủ tục này. Những doanh nghiệp này cũng đưa ra những đánh giá về sự hiệu quả và kịp thời của những hỗ trợ. Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý hoặc đồng ý một phần với các nhận định “sự hỗ trợ của cơ quan quản lý chuyên ngành hiệu quả” và “sự hỗ trợ của cơ quan quản lý chuyên ngành rất kịp thời” lần lượt là khoảng 90% và 87%. Nói cách khác, có khoảng 10% và 13% doanh nghiệp cho rằng sự hỗ trợ còn thiếu hiệu quả và chưa kịp thời.

## Ảnh hưởng của việc triển khai Cơ chế MCQG đến thời gian và chi phí tuân thủ thủ tục kiểm tra chuyên ngành



Việc triển khai Cơ chế MCQG áp dụng cho hoạt động quản lý, kiểm tra chuyên ngành đã giúp tiết kiệm thời gian và chi phí cho các doanh nghiệp. Kết quả ở Bảng 3.2 cho thấy đánh giá của các doanh nghiệp về mức độ tổn kém chi phí và thời gian khi thực hiện các khâu trong quy trình kiểm tra chuyên ngành bằng phương thức qua Cổng thông tin MCQG so với phương thức truyền thống (qua hồ sơ giấy).

**BẢNG 3.2**

So sánh chi phí và thời gian của các khâu quy trình khi triển khai qua phương thức Cổng thông tin MCQG và phương thức truyền thống (hồ sơ giấy)

	Thời gian				Chi phí			
	Phương thức truyền thống		Phương thức Cổng thông tin MCQG		Phương thức truyền thống		Phương thức Cổng thông tin MCQG	
<b>Các khâu thực hiện</b>	●	●	●	●	●	●	●	●
Khai báo thông tin hồ sơ	5,04	5	3,25	3	4,84	5	3,10	2
Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	5,20	5	3,52	3	4,91	5	3,27	3
Đánh giá sự phù hợp (của đơn vị Nhà nước)	4,99	5	3,58	3	4,91	5	3,41	3
Đánh giá sự phù hợp (của đơn vị tư nhân)	4,9	5	3,5	3	4,90	5	3,45	3

● Trung bình    ● Trung vị

Ghi chú: Mức độ tổn kém được đo trên thang điểm 1-10 trong đó 1 là ít tổn kém nhất và 10 là tổn kém nhiều nhất.

Có thể thấy rằng, dù tham chiếu theo giá trị trung vị hay trung bình, việc sử dụng Cổng thông tin MCQG đều làm giảm thời gian và chi phí mà doanh nghiệp bỏ ra so với thực hiện theo hình thức hồ sơ giấy, đặc biệt là ở các khâu khai báo thông tin hồ sơ và tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Điều này cho thấy cộng đồng doanh nghiệp có nhìn nhận tích cực và ủng hộ việc triển khai Cổng thông tin MCQG rộng rãi và toàn diện hơn nữa để tiếp tục giảm các gánh nặng chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.

# 04

## MỘT SỐ ĐỀ XUẤT

Đề xuất cải thiện hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin MCQG .....	104
Đề xuất cải thiện hiệu quả hoạt động kiểm tra chuyên ngành .....	106





## Đề xuất cải thiện hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin Một cửa quốc gia



Từ kết quả khảo sát, dưới đây là một số đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Cổng thông tin MCQG trong thời gian tới:

### Minh bạch thông tin

Tổng cục Hải quan nghiên cứu phương thức để thu thập phản hồi về các vấn đề kỹ thuật và những vướng mắc khác mà người dùng thường gặp trên Cổng thông tin MCQG. Từ đó, đơn vị vận hành Cổng sẽ có giải pháp khắc phục, nâng cấp hệ thống và thông báo công khai trên Cổng các giải pháp phù hợp để giải quyết vấn đề và kết quả thực hiện.

Bên cạnh việc thông báo công khai các nội dung nâng cấp, sửa chữa hệ thống trên Cổng thông tin MCQG (với đối tượng tiếp cận thông tin chủ yếu là doanh nghiệp), đơn vị vận hành cũng cần có hình thức thông báo trước về lịch kiểm tra/sửa chữa và kết quả tiến hành tới các bộ ngành liên quan đang kết nối thủ tục hành chính trên Cổng thông tin MCQG. Điều này sẽ giúp các bộ, ngành có kế hoạch chuẩn bị và giải pháp xử lý thủ tục hành chính trong thời gian hệ thống được nâng cấp, bảo trì.

Nội dung báo cáo hồ sơ đã tiếp nhận và xử lý (số lượng hồ sơ tiếp nhận, số lượng hồ sơ bị từ chối, lý do chi tiết hồ sơ bị từ chối, tên cán bộ giải quyết...) cần được công khai, minh bạch kịp thời hơn nữa với người sử dụng.

Các bộ ngành cũng cần thường xuyên cập nhật thông tin trên Cổng thông tin MCQG khi có những thay đổi về quy định hoặc chính sách mới. Chẳng hạn, với thủ tục kiểm tra chất lượng sản phẩm hàng hoá nhập khẩu, Bộ KH&CN cần cập nhật trên Cổng thông tin MCQG tên một số hàng hoá, đơn vị tính mới đối với sản phẩm dây và cáp điện, và bổ sung các quy chuẩn kỹ thuật mới hoặc đã được sửa đổi gần đây.

### Hỗ trợ doanh nghiệp khắc phục các vướng mắc và biết sử dụng hiệu quả Cổng thông tin MCQG

Tổng cục Hải quan và các bộ ngành có thủ tục hành chính trên Cổng thông tin MCQG cần tiếp tục các nỗ lực tạo thuận lợi cho doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng. Các khía cạnh cần cải thiện nhiều nhất là chức năng hỏi – đáp và các chức năng chỉnh sửa hồ sơ vì đây là các chức năng mà nhiều doanh nghiệp còn gặp vướng mắc, đặc biệt là các doanh nghiệp mới sử dụng Cổng thông tin MCQG.

Tổng cục Hải quan và các bộ ngành có thủ tục trên Cổng thông tin MCQG 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 thông tin 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.

### Tiếp tục rà soát quy trình, đơn giản hóa thủ tục hành chính

Các cơ quan chức năng liên quan tiếp tục rà soát quy trình và nghiên cứu cách thức rút gọn các công đoạn khai nộp hồ sơ trên Cổng thông tin MCQG để tạo thuận lợi và khuyến khích doanh nghiệp khai nộp hồ sơ.

Tổng cục Hải quan và các Bộ ngành liên quan nghiên cứu đề xuất từ phía các doanh nghiệp về việc xây dựng một hệ thống phần mềm cấp chứng thư cho các lô hàng thủy sản sang 7 thị trường phổ biến nhất trên nền tảng ngôn ngữ lập trình thế hệ mới, giúp hạn chế tối đa các lỗi kỹ thuật phát sinh cũng như đảm bảo hiệu quả trong việc thực hiện TTHC.

### Tiếp tục nâng cấp Cổng thông tin MCQG, tích hợp các dịch vụ hữu ích và đảm bảo an toàn thông tin trên Cơ chế MCQG

Cổng thông tin MCQG cần sớm được tích hợp các dịch vụ, tiện ích như Cổng thông tin MCQG ở nhiều quốc gia khác, chẳng hạn như các tính năng thanh toán điện tử hay tích hợp hệ thống cấp giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật điện tử (ePhyto) với các quốc gia khác trong khối ASEAN. Về lâu dài, Cổng thông tin MCQG cần có tính tập trung hơn nữa, không chỉ là nơi cung cấp các dịch vụ công mà còn cung cấp các nền tảng kết nối doanh nghiệp với doanh nghiệp. Một doanh nghiệp khi truy cập Cổng thông tin 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.

Cơ chế MCQG cần tiếp tục tăng cường đảm bảo an ninh thông tin, bảo mật dữ liệu mà doanh nghiệp đã cung cấp.

## Đề xuất cải thiện hiệu quả hoạt động kiểm tra chuyên ngành



Dựa trên những đánh giá của các doanh nghiệp tham gia khảo sát về những thủ tục kiểm tra chuyên ngành, các bộ ngành liên quan cần tiếp tục cải cách mạnh mẽ hơn lĩnh vực này trong thời gian tới.

### Cải thiện chất lượng cung cấp thông tin và tháo gỡ vướng mắc cho các doanh nghiệp

Kết quả khảo sát cho thấy Cổng thông tin MCQG đang là phương thức cung cấp thông tin quan trọng về TTHC của nhiều bộ ngành. Kết quả phân tích cho thấy Bộ TT&TT, Bộ Xây dựng và Bộ Y tế cần tăng cường các nỗ lực phổ biến thông tin tốt hơn về thủ tục do bộ ngành mình quản lý. Việc phổ biến thông tin sẽ có kết quả tốt hơn nếu thông tin về TTHC và các thông tin khác liên quan đến thủ tục này được cung cấp đầy đủ, dễ hiểu và cập nhật thường xuyên.

Bên cạnh đó, tất cả các bộ ngành liên quan cần rà soát lại cơ chế hỗ trợ giải đáp thắc mắc và tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp. Theo kết quả điều tra, chỉ 60% doanh nghiệp hài lòng với kết quả phản hồi của các cơ quan quản lý chuyên ngành, thấp hơn đáng kể so với đánh giá tương ứng dành cho công ty luật hay hiệp hội doanh nghiệp. Tổng cục Hải quan và các bộ ngành có thủ tục kiểm tra chuyên ngành cần hợp tác để xây dựng một cơ chế Điểm hỏi đáp quốc gia (Enquiry Point) về các thủ tục hải quan và kiểm tra chuyên ngành. Trong cơ chế này, nhân sự tham gia hỗ trợ cần bao gồm cán bộ đại diện cho Tổng cục Hải quan và cán bộ đại diện từ tất cả các bộ ngành liên quan. Nhóm làm việc này cần xây dựng quy trình tiếp nhận, phân loại, đánh giá và hồi đáp các câu hỏi trong thời hạn cụ thể. Các câu hỏi hay vấn đề doanh nghiệp nêu cũng cần được tổng hợp lại thành cơ sở dữ liệu có thể sắp xếp, chọn lọc và chia sẻ công khai để làm căn cứ tham khảo khi các doanh nghiệp khác gặp vấn đề tương tự.

## Đề xuất tạo thuận lợi cho doanh nghiệp khi tuân thủ các thủ tục kiểm tra chuyên ngành

### Những lĩnh vực và khâu quy trình thủ tục cần tập trung cải thiện

Kết quả khảo sát chỉ ra rằng các lĩnh vực quản lý chuyên ngành như QLCLHH, QLATTP và các lĩnh vực khác (kiểm dịch động vật, kiểm dịch thực vật và kiểm tra văn hóa) đều có nhiều dư địa để cải thiện. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá các thủ tục kiểm tra chuyên ngành cụ thể trong từng lĩnh vực này đều còn khá khiêm tốn, đặc biệt là các thủ tục của Bộ Y tế và Bộ GTVT.

Bên cạnh đó, các bộ ngành cần chú trọng đơn giản hóa hơn các khâu quy trình kiểm tra chuyên ngành (nộp hồ sơ đăng ký kiểm tra chuyên ngành, kiểm tra hồ sơ, lấy mẫu kiểm tra, và thông báo kết quả kiểm tra). Trong đó, các bộ ngành cần tập trung giảm bớt các phiền hà trong hoạt động “lấy mẫu kiểm tra” vì đây là khâu doanh nghiệp thường gặp khó khăn hơn cả, đặc biệt là với các thủ tục kiểm tra chuyên ngành của Bộ Xây dựng, Bộ TT&TT, Bộ LĐTB&XH và Bộ Y tế.

Một số doanh nghiệp đề xuất cần giảm thiểu tình trạng đăng ký lấy mẫu ở nhiều nơi. Nếu hàng hóa thuộc danh mục kiểm tra chất lượng nhà nước thì hàng hóa đó chỉ cần đăng ký tại một tổ chức giám định, chứng nhận hợp quy được chỉ định thay vì doanh nghiệp phải đăng ký tại nhiều đơn vị. Một số doanh nghiệp khác đề xuất gộp cả thủ tục đăng ký lấy mẫu và yêu cầu kiểm tra chất lượng vào chung một bước khai báo tại một nơi (ví dụ Cổng thông tin MCQG) để doanh nghiệp không phải truy cập nhiều trang web khác nhau để điền cùng một nội dung lô hàng.

### Đề xuất giảm chồng chéo trong kiểm tra chuyên ngành

Các doanh nghiệp đề xuất các cơ quan chức năng tiếp tục giảm số mặt hàng và tỷ lệ số lô hàng thuộc diện kiểm tra chuyên ngành. Các phương thức kiểm tra giảm cần được tiến hành nhiều hơn thay vì các phương thức kiểm tra chặt hoặc thông thường nếu như doanh nghiệp có hàng hóa giống hệt về mẫu mã và có kết quả kiểm tra chuyên ngành những lần trước đó đạt yêu cầu.

Nguyên tắc quản lý rủi ro trong kiểm tra CLHH, kiểm tra an toàn thực phẩm cần được áp dụng đầy đủ và thực chất hơn nữa để tạo điều kiện cho các doanh nghiệp có lịch sử tốt về tuân thủ quy định pháp luật. Các cơ quan chức năng cần sớm hoàn thiện danh mục hàng hóa rủi ro của tất cả các lĩnh vực quản lý chuyên ngành để hoạt động này có tính tập trung cao hơn và đúng đối tượng hơn.

Bên cạnh đó, Tổng cục Hải quan và các bộ ngành liên quan cần tiếp tục rà soát những điểm chồng chéo giữa các quy định pháp lý về kiểm tra chuyên ngành. Một ví dụ là chính sách quản lý chuyên ngành đối với trang thiết bị y tế nhập khẩu theo Nghị định 98/2021/NĐ-CP. Một số doanh nghiệp cho rằng quy định nêu tại Điều 22, 24, 48 của Nghị định này có sự chồng chéo về cách thức quản lý. Cụ thể, đối với những trường hợp nhập khẩu trang thiết bị y tế (phục vụ cho mục đích nghiên cứu, thử nghiệm, kiểm định, kiểm nghiệm, viện trợ...) thuộc đối tượng được miễn đăng ký lưu hành theo Điều 24 chưa rõ có phải xin giấy phép nhập khẩu theo Điều 48 khi thực hiện thủ tục hay không? Trường hợp phải xin giấy phép nhập khẩu thì lại không phù hợp với quy định tại Điều 22, 24 Nghị định số 98/2021/NĐ-CP.

### Đề xuất giảm tình trạng trả chi phí ngoài quy định

Giảm thiểu chi phí không chính thức và tình trạng phiền hà, sách nhiễu trong thực hiện thủ tục kiểm tra chuyên ngành cần tiếp tục được chú trọng. Các doanh nghiệp đề nghị các cơ quan quản lý kiểm tra chuyên ngành cần tăng cường giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính công vụ và minh bạch trong việc xử lý cán bộ có vi phạm. Một số doanh nghiệp đề nghị các cơ quan quản lý kiểm tra chuyên ngành có những cơ chế thực chất cho phép doanh nghiệp kiến nghị, khiếu nại hoặc tố cáo những hành vi gây phiền hà, sách nhiễu. Cơ chế tối thiểu cần có là công khai rộng rãi địa chỉ đường dây nóng, hộp thư điện tử để doanh nghiệp có thể nhanh chóng phản ánh.

### Tăng cường triển khai MCQG để giảm các chi phí tuân thủ cho doanh nghiệp

Kết quả khảo sát cho thấy việc triển khai một số khâu trong hoạt động kiểm tra chuyên ngành qua Cổng thông tin MCQG giúp giảm thời gian và chi phí cho doanh nghiệp. Do vậy, các doanh nghiệp mong muốn việc triển khai Cơ chế MCQG được tiến hành nhanh hơn và triệt để hơn nhằm tối giản các giấy tờ phải nộp, chuyển tối đa sang các hình thức số hóa. Đồng thời, việc số hóa này cần thực hiện toàn diện, tránh tình trạng doanh nghiệp vừa phải khai thông tin trên Cổng thông tin MCQG mà vẫn phải làm thủ tục trên giấy tại cơ quan kiểm tra chuyên ngành.

Bên cạnh đó, các cơ quan kiểm tra chuyên ngành nên có một cơ chế kết nối, chia sẻ chung về lịch sử kiểm tra thực tế hàng hóa của doanh nghiệp để tránh kiểm tra trùng lặp. Các doanh nghiệp cũng đề nghị các cơ quan chức năng xây dựng một hệ thống trả lời và phản hồi tự động gửi đến email của doanh nghiệp để doanh nghiệp biết rõ tình trạng hiện tại của việc giải quyết thủ tục kiểm tra chuyên ngành.



# TÀI LIỆU THAM KHẢO





- Báo điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam, 2022, “Ngành Hải quan đã cung cấp 215 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4”, <https://dangcongsan.vn/kinh-te-va-hoi-nhap/nganh-hai-quan-da-cung-cap-215-dich-vu-cong-truc-tuyen-muc-do-3-va-4-612294.html>.
- Báo điện tử Hải quan, 2021, “Cải cách thủ tục hải quan giúp nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia”, <https://haiquanonline.com.vn/megastory-cai-cach-thu-tuc-hai-quan-giup-nang-cao-nang-luc-cananh-tranh-quoc-gia-155904.html>
- Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, 2022, “Báo cáo kết quả thực hiện Cơ chế MCQG, một cửa ASEAN và công tác kiểm tra chuyên ngành của Bộ NN&PTNT năm 2021”.
- Cổng thông tin điện tử Bộ Công Thương, 2021, “Đường cao tốc” nổi Việt Nam ra thế giới”, <https://moit.gov.vn/tin-tuc/70-nam-nganh-cong-thuong/-duong-cao-toc-noi-viet-nam-ra-the-gioi.html>
- Cổng thông tin MCQG, 2022, “Các Bộ, ngành tích cực triển khai nhiệm vụ thực hiện Cơ chế MCQG, cơ chế Một cửa ASEAN và kiểm tra chuyên ngành”, <https://vnsw.gov.vn/profile/detailNews.aspx?id=287>
- Đài Truyền hình Việt Nam, 2022, “Chậm cấp giấy lưu hành trang thiết bị y tế”, <https://vtv.vn/xahoi/cham-cap-giay-luu-hanh-trang-thiet-bi-y-te-20220820193026943.htm>
- Liên hợp quốc, 2022, “Khảo sát toàn cầu của Liên hợp quốc về tạo thuận lợi thương mại bền vững và kỹ thuật số” (Most & Least Implemented Measure), <https://www.untfsurvey.org/compare-measures>
- Thủ tướng Chính phủ, 2016, “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 MCQG và tạo thuận lợi thương mại”, <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Xuat-nhap-khau/Quyết-dinh-1899-QĐ-TTg-Uy-ban-chi-dao-quoc-gia-co-che-mot-cua-ASEAN-mot-cua-quoc-gia-2016-324598.aspx>
- Thủ tướng Chính phủ, 2018, “Quyết định số 1254/QĐ-TTg ngày 26/09/2018 về việc 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”, <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Xuat-nhap-khau/Quyết-dinh-1254-QĐ-TTg-2018-Ke-hoach-hanh-dong-thuc-day-Co-che-mot-cua-quoc-gia-395645.aspx>
- Thủ tướng Chính phủ, 2020, “Quyết định số 1258/QĐ-TTg ngày 17/8/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quyết định số 1254/QĐ-TTg ngày 26/9/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành 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”, <https://tulieuvankien.dangcongsan.vn/he-thong-van-ban/van-ban-quy-pham-phap-luat/quet-dinh-so-1258qd-ttg-ngay-1782020-cua-thu-tuong-chinh-phu-ve-viec-sua-doi-bo-sung-mot-so-noi-dung-cua-quet-dinh-so-6744>
- Thủ tướng Chính phủ, 2022, “Quyết định số 628/QĐ-TTg ngày 20/05/2022 về việc phê duyệt Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2030”, <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Xuat-nhap-khau/Quyết-dinh-628-QĐ-TTg-2022-phe-duyet-Chien-luoc-phat-trien-Hai-quan-den-2030-513906.aspx>
- Tổ chức Thương mại Thế giới, 2021, “World Trade Statistical Review 2021”, [https://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/wts2021\\_e/wts2021\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/wts2021_e/wts2021_e.pdf).
- Tổ chức Thương mại Thế giới. “Trade Facilitation”, [https://www.wto.org/english/tratop\\_e/tradfa\\_e/tradfa\\_e.htm](https://www.wto.org/english/tratop_e/tradfa_e/tradfa_e.htm)

- Tổng cục Hải quan và Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, 2020, “*Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp và thời gian thực hiện TTHC qua Cơ chế MCQG năm 2019*”, <http://vibonline.com.vn/bao-cao-danh-gia-muc-hai-long-cua-doanh-nghiep-va-thoi-gian-thuc-hien-thu-tuc-hanh-chinh-qua-co-che-mot-cua-quoc-gia.html>
- Tổng cục Hải quan và Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, 2021, “*Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện TTHC xuất nhập khẩu: Một số phát hiện từ kết quả khảo sát năm 2020*”, [http://vibonline.com.vn/wp-content/uploads/2021/07/HAI-QUAN-VN\\_final\\_20210709-1.pdf](http://vibonline.com.vn/wp-content/uploads/2021/07/HAI-QUAN-VN_final_20210709-1.pdf)
- Ủy hội Kinh tế Xã hội châu Á Thái Bình Dương Liên Hợp Quốc, 2022, “*Digital and Sustainable Trade Facilitation: Global Report 2021*”, <https://unescap.org/kp/2022/untf-survey-2021-global?ref=untfsurvey.org>, và <https://www.untfsurvey.org/compare-measures?year=2021&measures=155%2C179&countries=BRN%2CKHM%2CIDN%2CLAO%2CMYS%2CMMR%2CPHL%2CSGP%2CTHA%2CVNM>
- Viện Chiến lược và Chính sách Tài chính, 2021, “*Triển khai thực hiện Đề án cải cách mô hình kiểm tra chuyên ngành*”, [https://mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvcstc/pages\\_r/l/chi-tiet-tin?dDocName=MOFUCM197413](https://mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvcstc/pages_r/l/chi-tiet-tin?dDocName=MOFUCM197413)









