

Nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Cục Hải quan Thành phố Hồ Chí Minh

LÊ XUÂN MỸ

Cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan là một trong những nội dung mà Chính phủ VN đã cam kết thực hiện khi đàm phán gia nhập WTO, vì vậy nó không những được sự quan tâm đặc biệt của Chính phủ VN mà còn được sự quan tâm của cộng đồng các doanh nghiệp trong và ngoài nước và của các quốc gia khác.

Bài viết này nhằm đánh giá một cách khách quan và khoa học chất lượng phục vụ của cơ quan hải quan trên địa bàn TP.HCM, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại đơn vị này, góp phần vào sự thành công chung của chính phủ VN trong việc thực hiện cải cách hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước.

Để thực hiện nghiên cứu, bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, kỹ thuật thảo luận tay đôi, trò chuyện với các chuyên gia, với người đi làm thủ tục hải quan được sử dụng để khám phá bổ sung thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL.

Phương pháp nghiên cứu định lượng dựa trên kết quả khảo sát thông qua kỹ thuật thăm dò bằng phiếu điều tra. Thang đo được kiểm định bằng hệ số tin cậy cronbach alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA và cuối cùng đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua phương trình hồi qui bội. Tất cả các kỹ thuật trên được sử lý bằng phần mềm xử lý dữ liệu thống kê SPSS.

Tính mới của bài viết đánh giá một cách khách quan và khoa học mức độ hài lòng của người đi làm thủ tục hải quan thông qua chất lượng dịch vụ của cơ quan hải quan và cũng thông qua đó đánh giá được hiệu quả của công tác cải cách thủ tục hành chính ngành hải quan.

Dịch vụ công là loại hình dịch vụ được cung cấp bởi các cơ quan hành chính nhà nước cho các cá nhân, tổ chức bên ngoài, không mang tính chất công vụ, nhằm đáp ứng các nhu cầu cụ thể về mặt pháp lý.

Chất lượng dịch vụ công được định nghĩa khác nhau, như “mức độ phù hợp với công dụng”, “mức độ phù hợp với các yêu cầu”, “mức độ tự do cải biến” (Peter Patel và Michael Younger, 1978). Tuy nhiên, định nghĩa của

Hiệp hội Kiểm tra Chất lượng Mỹ đưa ra có tính khái quát cao và đã được toàn thế giới công nhận, theo đó “chất lượng là toàn bộ những tính năng và đặc điểm của một sản phẩm hay dịch vụ đem lại cho nó khả năng thoả mãn những nhu cầu được nói ra hay được hiểu ngầm”.

Dựa trên cơ sở mô hình chất lượng dịch vụ, Parasuraman và các cộng sự đã nhiều lần kiểm định và phát hiện ra rằng có năm yếu tố cơ bản quyết định chất lượng dịch vụ, được sắp xếp thứ tự theo tầm quan trọng được khách hàng đánh giá (theo thang điểm 100) như sau:

1. Mức độ tin cậy (reliability- 32 đ): Nói lên khả năng đảm bảo thực hiện dịch vụ đã hứa một cách chắc chắn và chính xác.

2. Thái độ nhiệt tình (responsiveness –22đ): Thể hiện thái độ sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và đảm bảo dịch vụ nhanh chóng.

3. Năng lực phục vụ (assurance – 19đ): Thể hiện trình độ chuyên môn và thái độ nhã nhặn của nhân viên và khả năng của họ gây được sự tín nhiệm và lòng tin nơi khách hàng.

4. Sự đồng cảm (empathy- 16đ): Thể hiện thái độ tỏ ra lo lắng, quan tâm, chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng.

5. Phương tiện hữu hình (tangibles- 11 đ) : Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các phương tiện vật chất, trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ. Nhiều người lầm tưởng rằng chất lượng của dịch vụ chính là mức độ thoả mãn của khách hàng. Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu cho thấy, chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng là hai khái niệm riêng biệt (Zeithmal & Bitner 2000).

Bachelet (1995:81) định nghĩa sự thoả mãn của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại với kinh nghiệm của họ với một sản phẩm hay dịch vụ. Theo Philip Kotler và Kevin Lane Keller, sự thoả mãn của khách hàng chính là cảm giác hài lòng hay thất vọng khi so sánh kết quả thu được từ

sản phẩm (dịch vụ) với những kỳ vọng của họ..... Sự thoả mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào những thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner 2000). Vì vậy, có thể thấy rằng, mức độ thoả mãn của khách hàng là hàm số của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng của họ. Nếu kết quả thực tế kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng. Nếu kết quả thực tế tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng. Nếu kết quả thực tế vượt quá sự mong đợi thì khách hàng sẽ rất hài lòng, vui sướng và thích thú. Chất lượng dịch vụ được phản ánh bởi 5 yếu tố bao gồm 21 biến quan sát như sau:

1. Yếu tố tin cậy: Bao gồm 4 biến quan sát, đo lường mức độ thực hiện các chương trình dịch vụ đã đề ra.
2. Yếu tố đáp ứng: Bao gồm 3 biến quan sát, đo lường khả năng thực hiện dịch vụ kịp thời và đúng hạn.
3. Yếu tố năng lực phục vụ: Bao gồm 4 biến quan sát, đo lường khả năng tạo sự tin tưởng và yên tâm cho khách hàng.
4. Yếu tố đồng cảm: Bao gồm 4 biến quan sát, đo lường khả năng quan tâm, thông cảm và chăm sóc khả năng từng khách hàng.
5. Yếu tố phương tiện hữu hình: Bao gồm 5 biến quan sát, đo lường mức độ hiện đại của trang thiết bị vật chất, cách ăn mặc của nhân viên...

Dựa trên lý thuyết trên, chúng tôi tiến hành đánh giá mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Cục Hải quan TP.HCM, mức độ hài lòng trung bình qua khảo sát chỉ đạt từ 2.4 đến 2.6 (Bảng 1) rất thấp so với giá trị trung bình của mức độ hài lòng là 3 (Thang đo Likert bậc 5). Thực tế, trong những năm qua, Cục Hải quan TP.HCM đã thực hiện nhiều biện pháp cải cách thủ tục hành chính, đơn giản hoá thủ tục nhằm phục vụ khách hàng được tốt hơn. Tuy nhiên, so với nhu cầu hội nhập thì những nỗ lực trên của đơn vị vẫn chưa đáp ứng được sự kỳ vọng của khách hàng, và còn nhiều vấn đề mà người đi làm thủ tục hải quan chưa cảm thấy thật sự thoả mãn như: mức độ đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và sự hiện đại trong việc thực hiện dịch vụ của ngành hải quan, những vấn đề này sẽ được đánh giá chi tiết hơn ở những phần sau.

Bảng 1 : Đánh giá mức độ hài lòng chung

	Điểm trung bình
Bạn hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ công tại Cục Hải quan TP.HCM.	2.4085

Nhìn chung, bạn hoàn toàn hài lòng với cung cách phục vụ của cơ quan Hải quan

2.6056

Đánh giá sự hài lòng về mức độ tin cậy

Qua khảo sát nhận thấy rằng, khách hàng phần nào đạt được sự thoả mãn đối với yếu tố tin cậy của chất lượng dịch vụ, điểm trung bình qua khảo sát đạt từ 3.2 đến 3.5 (xem Bảng 2). Trong đó, khách hàng đánh giá cao việc giải quyết thoả đáng của lãnh đạo Cục Hải quan TP.HCM (điểm trung bình đạt 3.5352), cũng như khả năng giải quyết đúng hạn của các bộ phận nghiệp vụ (điểm trung bình đạt 3.38).. Điều này chứng tỏ rằng Cục Hải quan TP.HCM đã có những nỗ lực rất lớn trong việc tạo ra niềm tin nơi các doanh nghiệp thông qua việc triển khai thực hiện đúng và thống nhất các văn bản pháp luật về Hải quan (điểm trung bình theo đánh giá là 3.366), thực hiện đúng các qui trình nghiệp vụ, giải quyết thoả đáng các khiếu nại của doanh nghiệp. Có được kết quả trên là do ngành hải quan nói chung Cục Hải quan TP.HCM nói riêng đã thực hiện việc cá thể hoá trách nhiệm trong việc thực thi công vụ của các nhân viên trong ngành. Song cũng cần lưu ý rằng, khảo sát được thực hiện trong bối cảnh những qui định hiện tại của ngành hải quan, điều này có nghĩa là khách hàng dựa trên cơ sở những qui định hiện tại của ngành Hải quan đối chiếu với thực tế thực thi công vụ của công chức Hải quan để cho ra kết quả khảo sát. Vì vậy, sự hài lòng của khách hàng đối với yếu tố tin cậy của chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan tại Cục Hải quan TP.HCM là căn cứ vào những qui định hiện hành, và dĩ nhiên những qui định đó có đáp ứng kỳ vọng của khách hàng hay không- hay nói một cách khác, khách hàng có hài lòng đối những qui định hiện tại hay không-là một vấn đề khác cần phải được nghiên cứu thêm

Bảng 2 : Đánh giá sự hài lòng về mức độ tin cậy

	Điểm trung bình
Nhân viên Hải quan luôn thực hiện đúng qui trình nghiệp vụ.	3.2676
Bạn không phải đi lại nhiều lần khi làm thủ tục Hải quan.	3.3732
Lãnh đạo Hải quan luôn giải quyết thoả đáng khi bạn có khiếu nại.	3.5352
Nhân viên Hải quan (cơ quan Hải quan) vận dụng các văn bản điều hành XNK một cách chính xác và thống nhất.	3.3662
Các bộ phận nghiệp vụ giải quyết hồ sơ của bạn đúng hạn.	3.3803

Đánh giá sự hài lòng về mức độ đáp ứng

Như đã trình bày, yếu tố đáp ứng của chất lượng dịch vụ thể hiện sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Với kết quả khảo sát (Bảng 2.3) cho thấy khách hàng chưa đánh giá cao khả năng phục vụ nhanh chóng của nhân viên Hải quan (điểm trung bình 2.64 đến 2.71), mặc dù họ đánh giá cao khả năng phục vụ đúng hạn (yếu tố tin cậy). Điều này chứng minh được rằng những qui định hiện tại của ngành Hải quan liên quan đến yếu tố thời gian trong việc thực thi công vụ thật sự chưa đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng, phương pháp quản lý chưa thật sự hiện đại trong việc rút ngắn thời gian làm thủ tục.

Xét trên một khía cạnh khác, kết quả khảo sát phần nào phản ánh đúng thực trạng ngành Hải quan hiện nay, nhân viên Hải quan chưa chủ động trong thực thi công vụ, chưa có sự phối hợp chặt chẽ giữa các khâu nghiệp vụ, các phòng ban, giữa cơ quan Hải quan với các cơ quan quản lý khác (kho bạc, bộ chuyên ngành, cục thuế...) để phục vụ nhanh chóng cho khách hàng, đầu đó vẫn còn một số bộ phận công chức Hải quan còn những thiếu sót, gây phiền hà cho doanh nghiệp khi thực thi công vụ. Nguyên nhân của những hiện trạng trên Cục Hải quan TP.HCM chưa có qui chế phối kết hợp, việc bố trí cán bộ chưa thật sự hợp lý, đạo đức nghề nghiệp của một số cá nhân còn yếu kém...

Bảng 3: Đánh giá sự hài lòng về mức độ đáp ứng

	Điểm trung bình
Nhân viên Hải quan phục vụ bạn nhanh chóng	2.7113
Nhân viên hải quan không gây phiền hà, những nhiều khi giải quyết công việc	2.6831
Nhân viên Hải quan không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của bạn	2.6479
Các bộ phận nghiệp vụ (cơ quan Hải quan) luôn chủ động phối hợp với nhau (với các ngành có liên quan) để phục vụ bạn một cách nhanh chóng	2.6831

Đánh giá sự hài lòng về năng lực phục vụ

Năng lực phục vụ trong chất lượng dịch vụ thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng. Kết quả khảo sát cho thấy, khách hàng rất không hài lòng với trình độ chuyên môn nghiệp vụ của các nhân viên Hải quan, cũng như sự ân cần niềm nở của họ khi thực thi công vụ, điểm trung bình của yếu tố năng lực phục vụ theo đánh giá của khách

hàng chỉ đạt từ 2.4 đến 2.69 (xem Bảng 2.4). Kết quả khảo sát này phản ánh đúng thực trạng về đội ngũ nguồn nhân lực của Cục Hải quan TP.HCM hiện nay, bởi phần lớn công chức Hải quan chưa được đào tạo một cách bài bản, trình độ thương phẩm học, trình độ ngoại ngữ và đặc biệt là nghiệp vụ ngoại thương còn yếu kém dẫn đến tình trạng không đọc được và không hiểu được bộ chứng từ nên dễ xảy ra sai sót nghiệp vụ hoặc làm chậm tiến độ giải quyết công việc cũng như hạn chế trong việc giải thích, trả lời những thắc mắc của khách hàng một cách thoả đáng.

Trong những năm qua Cục Hải quan TP.HCM luôn chú trọng đến công tác xây dựng lực lượng, bồi dưỡng cán bộ, công chức vừa có chuyên môn nghiệp vụ cao, vừa có tinh thần phục vụ văn minh lịch sự, song kết quả khảo sát cho thấy khách hàng chưa hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên hải quan (điểm trung bình chỉ đạt 2.4), đây không phải là thực trạng riêng có của ngành Hải quan mà là thực trạng chung của cán bộ công chức trong bộ máy công quyền. Nguyên nhân của thực trạng trên, theo đánh giá chủ quan của tác giả, là do áp lực về khối lượng công việc, môi trường làm việc và cũng không loại trừ đạo đức nghề nghiệp của nhân viên Hải quan.

Bảng 4 : Đánh giá sự hài lòng về năng lực phục vụ

	Điểm trung bình
Nhân viên Hải quan rất thành thạo nghiệp vụ để trả lời thắc mắc của bạn	2.6549
Những hướng dẫn của nhân viên Hải quan làm bạn yên tâm.	2.5986
Nhân viên Hải quan bao giờ cũng tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với bạn.	2.4085
Kỹ năng giải quyết công việc của nhân viên Hải quan tạo sự tin tưởng cho bạn	2.6901

Đánh giá sự hài lòng về mức độ đồng cảm

Như trình bày ở phần trên, yếu tố đồng cảm có trọng số rất lớn trong phương trình hồi qui (0.533), hay nói một cách khác chất lượng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực hải quan phụ thuộc rất lớn vào mức độ đồng cảm của công chức thừa hành, của cơ quan hải quan đối với người đi làm thủ tục, đối với doanh nghiệp. Điều này cũng rất phù hợp với trong thực tiễn, bởi lẽ khách hàng có thể không hài lòng với các yếu tố khác của chất lượng dịch vụ, song nếu người cung cấp dịch vụ, cơ quan cung cấp dịch vụ bày tỏ sự đồng cảm, cảm thông và chia sẻ với những khó khăn của họ thì họ sẵn sàng chấp nhận và đánh giá cao chất lượng dịch vụ của mình. Nhận thức

được tầm quan trọng của vấn đề trên, lãnh đạo Cục Hải quan TP.HCM luôn quán triệt sâu sắc đến từng cán bộ, công chức phải công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ; thấu hiểu, chia sẻ khó khăn đối với doanh nghiệp (trích 10 điều kỷ cương của công chức Hải quan VN, ban hành kèm theo quyết định số 1395/TCHQ/QĐ/TCCB ngày 03/12/2004 của Tổng cục Hải quan). Song rất tiếc, kết quả khảo sát cho thấy khách hàng chưa hài lòng với yếu tố đồng cảm của chất lượng dịch vụ công tại Cục Hải quan TP.HCM, điểm trung bình của yếu tố này rất thấp, chỉ đạt từ 2.24 đến 2.366 (Xem Bảng 2.5). Điều này chứng tỏ rằng từ nhận thức của lãnh đạo Cục Hải quan TP.HCM đến việc triển khai thực hiện đối từng cán bộ, công chức còn một khoảng cách khá lớn cần phải kịp thời chấn chỉnh và khắc phục.

Bảng 5: Đánh giá sự hài lòng về mức độ đồng cảm

	Điểm trung bình
Nhân viên Hải quan luôn tỏ ra thông cảm với những khó khăn của bạn	2.2465
Những nguyện vọng của bạn luôn được cơ quan Hải quan quan tâm	2.3169
Nhân viên Hải quan luôn tận tình hướng dẫn cho bạn khi đi làm thủ tục hải quan.	2.3662

Đánh giá sự hài lòng về mức độ hiện đại

Một trong những bất ngờ đối với người thực hiện nghiên cứu khi kết quả khảo sát cho thấy rằng khách hàng hoàn toàn không hài lòng với trình độ hiện đại hóa của Cục Hải quan TP.HCM, điểm số trung bình của yếu tố này rất thấp, có thể nói là thấp nhất trong các yếu tố của chất lượng dịch vụ, chỉ đạt từ 1.96 đến 2.00 (xem Bảng 2.6). Sở dĩ có sự bất ngờ đối với người thực hiện nghiên cứu là vì trong những năm qua ngành hải quan đã thực hiện đầu tư lớn (bằng nguồn vốn vay của ngân hàng thế giới trị giá 70 triệu USD) về trang thiết bị máy móc (hệ thống camera giám sát, máy soi hàng hoá, cân ô tô...), hạ tầng cơ sở về công nghệ thông tin, triển khai các chương trình ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý, đổi mới phương pháp quản lý, thực hiện công khai và minh bạch hoá các văn bản pháp luật về Hải quan v.v... cho toàn ngành, trong đó có Cục Hải quan TP.HCM. Tuy nhiên kết quả đạt được chưa thực sự xứng tầm với mức độ đầu tư và bộc lộ nhiều bất cập, ví dụ như các chương trình phần mềm dùng cho từng nhóm nội dung công việc nghiệp vụ hải quan chưa tương thích khi tích hợp để phục vụ mô hình quản lý mới, chương trình tự động hoá phục vụ thí điểm thủ tục hải quan rất lúng túng trong

triển khai thực hiện, trang bị máy móc thiết bị hiện đại song chưa chuẩn bị nguồn nhân lực để vận hành các máy móc thiết bị đó.... Có nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng trên, song nguyên nhân quan trọng nhất có thể nói là ngành hải quan thiếu sự chuẩn bị đầy đủ khi thực hiện các cam kết theo lộ trình về cải cách thủ tục hành chính khi VN gia nhập WTO, thiếu sự dự báo một cách chính xác liên quan đến các hoạt động cải cách, phát triển và hiện đại hoá...nên hiệu quả đạt được không như mong muốn.

Bảng 6 : Đánh giá sự hài lòng về mức độ hiện đại

	Điểm trung bình
Nhân viên Hải quan luôn được trang bị làm việc đầy đủ	2.0070
Trang thiết bị- máy móc của ngành Hải quan hiện đại	1.9648
Nơi làm thủ tục hải quan sạch sẽ, thoáng mát	2.0211
Hải quan ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong hoạt động chuyên môn.	1.9789
Quy trình làm thủ tục hải quan đơn giản, dễ thực hiện.	2.0070
Phương pháp quản lý của ngành Hải quan hiện đại.	2.0070
Các văn bản pháp luật về Hải quan công khai, minh bạch	1.9648

Giải pháp

Để nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Cục Hải quan TP.HCM, khuyến nghị các giải pháp sau:

1. Phát triển hệ thống cơ sở hạ tầng CNTT

- Thứ nhất, phải xây dựng hệ thống mạng WAN theo mô hình quản lý dữ liệu tập trung tại trung tâm dữ liệu, đảm bảo cho việc xử lý toàn bộ tờ khai phát sinh, kết nối mạng với cơ quan thuế, kho bạc và một số cơ quan quản lý có liên quan. Hệ thống mạng phải được xây dựng đồng bộ, kết nối bằng đường leaseline có tốc độ cao tối thiểu là 256 Kbps trở lên (nếu có điều kiện về tài chính thì nên đầu tư xây dựng đường truyền cáp quang tốc độ 512 Kbps để sử dụng trong nhiều năm, không phải bị động khi số người dùng tăng lên) để đảm bảo thực hiện việc truyền nhận, trao đổi xử lý dữ liệu giữa các đơn vị trong ngành hải quan, giữa Hải quan với doanh nghiệp và giữa Hải quan với các cơ quan quản lý khác, đảm bảo xử lý các giao dịch 24/24 giờ và 7 ngày/ tuần với mức độ an ninh và an toàn cao.

- Thứ hai, xây dựng hệ thống mạng dự phòng để phòng ngừa các trường hợp nghẽn mạch hoặc ngắt mạng

vì lý do kỹ thuật hoặc lý do bất khả kháng.

Về hệ thống thiết bị:

- Thay thế các máy chủ có cấu hình thấp bằng các máy có cấu hình cao như IBM Xseries 346, tại các chi cục Hải quan cửa khẩu nên sử dụng song song 2 máy tính chủ (server), một để chứa cơ sở dữ liệu các doanh nghiệp, một để chứa các file hệ thống và dự phòng khi có trục trặc xảy ra.

- Phát triển và nâng cấp hệ thống thiết bị tại trung tâm dữ liệu và CNTT để chuẩn bị cho việc tiếp nhận và xử lý thông tin theo mô hình xử lý dữ liệu tập trung. cụ thể: Tăng cường trang thiết bị hệ thống đầu nối mạng, thiết bị bảo mật, hệ thống dự phòng dữ liệu, hệ thống chống sét, chống cháy, hệ thống lưu điện.

- Lắp đặt và nâng cấp hệ thống thiết bị (máy tính nối mạng) các bộ phận giám sát, đảm bảo thực hiện đồng bộ và thông suốt cho việc khai báo hải quan tự động.

- Hoàn thiện, tích hợp các hệ thống quản lý nghiệp vụ hải quan.

- Hình thành tổ chức VAN (Value Added Network- tổ chức truyền nhận dữ liệu) có năng lực để đảm bảo làm khâu trung gian kết nối dữ liệu điện tử giữa hải quan với bên ngoài.

2. Tiếp tục đẩy mạnh và triển khai thực hiện sâu rộng phương pháp quản lý rủi ro

- Xây dựng cơ sở dữ liệu đầy đủ, tích hợp phục vụ cho công tác quản lý hải quan và cung cấp cho các cơ quan có liên quan.

- Thành lập Trung tâm thu thập và xử lý thông tin để quản lý rủi ro là các thông tin cảnh báo xác định đối tượng trọng điểm để ra quyết định kiểm tra hàng hóa. Các thông tin này có được thông qua sự phân tích, đánh giá của bộ phận xử lý thông tin.

- Tăng cường công tác kiểm tra sau thông quan thay đổi phương pháp kiểm tra, chuyển từ tiền kiểm sang hậu kiểm. kiểm tra chứng từ, sổ sách... tại trụ sở doanh nghiệp.

3. Xây dựng và phát triển nguồn nhân lực

Thay đổi nhận thức về dịch vụ công chuyển từ tư duy "quản lý" sang tư duy "phục vụ".

- Vấn đề tuyển dụng cán bộ đủ đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ mới của ngành hải quan.

- Về vấn đề đào tạo và đào lại cán bộ đáp ứng cho yêu cầu, nhiệm vụ mới trong thời kỳ hội nhập.

4. Nâng cao hiệu quả quản lý

Nâng cao hiệu quả quản lý của ngành Hải quan, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong hoạt động xuất nhập khẩu thông qua việc giải phóng hàng nhanh, tiết kiệm chi phí... Công khai,

minh bạch các quy định pháp luật hải quan và cơ chế giải quyết khiếu nại. Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000: 2000 trong ngành Hải quan.. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền và đối thoại với doanh nghiệp

Theo định kỳ đối thoại với doanh nghiệp góp phần làm minh bạch quy trình thủ tục, giúp doanh nghiệp hiểu, nắm vững các quy định, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp và góp phần đẩy nhanh thời gian thông quan hàng hoá. Bên cạnh đó, Cục Hải quan TP.HCM cũng cần phối hợp với các cơ quan chức năng tiến hành dịch các văn bản quy phạm pháp luật về Hải quan và đăng trên website Hải quan. Đăng tải các thông tin khác mà cơ quan Hải quan cho rằng doanh nghiệp cần biết trên website Hải quan.

Kết luận

Để đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan, bài viết đã dựa trên cơ sở lý thuyết chất lượng dịch vụ, mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và các cộng sự, căn cứ vào đặc điểm của loại hình dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan để điều chỉnh thang đo SERVQUAL bằng phương pháp nghiên cứu định tính (thông qua việc thảo luận tay đôi, tham khảo ý kiến các chuyên gia). Phương pháp nghiên cứu định lượng thông qua kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp cũng được thực hiện để đánh giá độ tin cậy của thang đo- bằng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach alpha- và kiểm định mô hình lý thuyết (trình bày ở phụ lục 6) - bằng phương pháp phân tích nhân tố EFA và phương trình hồi qui đa biến- nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực hải quan ■

Tài liệu tham khảo:

1. Nguyễn Thị Nhàn (2006), Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn TP.HCM, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Đại học Kinh Tế Tp.HCM.
2. Nguyễn Như Phát, Dịch vụ công – nghiên cứu và thực tiễn, Tổ chức nhà nước, Vol.02, số 11, trang 11, tháng 11/2002.
3. Nguyễn Đình Thọ và nhóm cộng tác (2003), Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời tại TP.HCM.
4. Philip Kotler- Kevin Lane Keller (2006), Marketing management, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
5. Theodore Levitt, Marketing intangible products and product intangibles, Harvard business review, may-june 1981, pp 94-102
6. Valarie A.Zeithaml, How consumer evaluation process differ between goods and services, in marketing of services, James H.Donnelly and William R.George.