

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**HUỶNH VĂN TIẾN**

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI DỊCH VỤ**  
**HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH ĐẮK LẮK**

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Mã số: 60.34.05**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**ĐÀ NẴNG - Năm 2010**

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS NGUYỄN THỊ NHƯ LIÊM**

**Phản biện 1: TS. Đoàn Gia Dũng**

**Phản biện 2: GS.TS. Hồ Đức Hùng**

Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 2 tháng 10 năm 2010

*\* Có thể tìm hiểu luận văn tại :*

- Trung tâm thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

## MỞ ĐẦU

### 1. Sự cần thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, trước sức ép phải tạo điều kiện thuận lợi cho thương mại, đặc biệt là thương mại quốc tế phục vụ cho tiến trình hội nhập quốc tế và phát triển kinh tế của quốc gia buộc cơ quan HQ phải tiến hành hiện đại hóa hoạt động quản lý và chính công nghệ thông tin đã tạo ra cơ hội giúp cơ quan HQ giải quyết được khó khăn của mình. Qua các cổng thông tin điện tử do cơ quan HQ thiết lập, người dân và DN nhận được thông tin, có thể hỏi đáp pháp luật, được phục vụ hoặc giải quyết các thủ tục trong hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu của mình, như khai HQ từ xa, thanh toán các khoản tài chính như thuế, lệ phí v.v... mà không phải mất thời gian, chi phí đến tại trụ sở cơ quan HQ như trước đây.

Trong những năm qua, Cục HQ Đắc Lắc đã và đang phấn đấu, nỗ lực hết mình để bắt kịp tiến trình hiện đại hóa HQ, vừa hoàn thiện và cung cấp những nghiệp vụ truyền thống, vừa tập trung triển khai các ứng dụng HQ hiện đại trong đó chú trọng dịch vụ HQĐT, đáp ứng yêu cầu hội nhập và phát triển. Tuy nhiên, thực tế triển khai dịch vụ HQĐT tại Cục HQ Đắc Lắc, mặc dù đạt được một số kết quả nhất định nhưng cũng thể hiện rõ những khó khăn, hạn chế, do đó việc tìm ra các biện pháp nhằm triển khai thành công dịch vụ HQĐT tại Cục HQ Đắc Lắc là vấn đề đã và đang được đặt ra khá bức thiết.

Xuất phát từ lý do nêu trên, tôi đã lựa chọn nghiên cứu đề tài: ***“Một số giải pháp triển khai dịch vụ Hải quan điện tử tại Cục Hải quan Đắc Lắc”***.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

Phân tích thực trạng, những thuận lợi, thành công cũng như những khó khăn, hạn chế trong việc triển khai dịch vụ HQĐT tại Cục HQ Đắc

lắc, đề xuất các giải pháp để đẩy mạnh triển khai dịch vụ HQĐT tại Cục HQ Đắc Lắc trong thời gian tới.

### **3. Phạm vi nghiên cứu**

- Không gian: tại Cục HQ Đắc Lắc
- Thời gian: giai đoạn 2005 – 2009
- Nội dung: những dịch vụ HQĐT cung cấp cho các DN XNK, hành khách XNC

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Để hoàn thành mục tiêu nghiên cứu đặt ra, luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu như : duy vật biện chứng, thống kê, phân tích, so sánh, tổng hợp, khảo sát thực tế, thăm dò ý kiến ...

### **5. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục, danh mục các chữ viết tắt, danh mục bảng, biểu đồ, tài liệu tham khảo, luận văn được chia thành 3 chương:

- *Chương 1: Những vấn đề cơ bản về Hải quan điện tử và triển khai dịch vụ Hải Quan điện tử.*
- *Chương 2: Thực trạng triển khai dịch vụ Hải Quan điện tử tại Cục Hải Quan Đắc Lắc.*
- *Chương 3: Một số giải pháp đẩy mạnh triển khai dịch vụ Hải quan điện tử tại Cục Hải Quan Đắc Lắc*

## **CHƯƠNG 1**

### **NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ VÀ TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ**

#### **1.1 HẢI QUAN ĐIỆN TỬ VÀ DỊCH VỤ HQ ĐIỆN TỬ**

##### **1.1.1 Hải quan điện tử**

Có thể hiểu một cách khái quát, HQ điện tử là một hệ thống, trong đó cơ quan HQ áp dụng các phương pháp, phương tiện, trang thiết bị hiện đại, đặc biệt là công nghệ thông tin để điều hành hoạt động của mình và cung cấp các dịch vụ cho người khai HQ, phương tiện, hành khách xuất nhập cảnh và các bên có liên quan khác trên môi trường mạng.

##### **1.1.2 Dịch vụ Hải quan điện tử**

###### ***1.1.2.1 Khái niệm***

Dịch vụ HQĐT là dịch vụ công trực tuyến bao gồm dịch vụ hành chính công và dịch vụ khác, do cơ quan HQ cung cấp trên môi trường mạng. Nói cách khác, dịch vụ HQĐT cho phép người dân và DN sử dụng dịch vụ HQ thông qua việc nối mạng máy tính của mình với HQ.

Dịch vụ HQĐT được chia thành 04 mức độ tùy theo mức độ cung cấp các thông tin cũng như các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng.

###### ***1.1.2.2 Đặc điểm***

Dịch vụ HQĐT có những đặc điểm riêng biệt sau đây:

- Là một loại dịch vụ do cơ quan HQ (cơ quan Nhà nước) trực tiếp thực hiện với mục tiêu chính là phục vụ lợi ích cộng đồng DN và nhu cầu của tất cả công dân. Lợi nhuận không phải là điều kiện tiên quyết trong hoạt động của dịch vụ HQĐT.

- Việc trao đổi dịch vụ HQĐT không thông qua quan hệ thị trường đầy đủ.

### **1.1.2.3 Sự khác biệt giữa dịch vụ HQ điện tử và dịch vụ HQ truyền thống**

Dịch vụ HQ điện tử và dịch vụ HQ truyền thống chủ yếu có sự khác biệt về các tiêu chí như Thông tin khai báo; Hồ sơ HQ; phương thức tiếp nhận khai báo và cách thức xử lý thông tin .

## **1.2 VAI TRÒ VÀ SỰ CẦN THIẾT TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ**

### **1.2.1 Vai trò**

- *Thúc đẩy sự phát triển các hoạt động xuất nhập khẩu, đầu tư*
- *Góp phần vào sự hoàn thiện và phát triển Chính phủ điện tử*
- *Nâng cao hiệu quả công tác HQ*
- *Chuẩn hoá chất lượng phục vụ người dân và DN.*

### **1.2.2 Sự cần thiết phải triển khai dịch vụ HQ điện tử**

- *Do hoạt động XNK, XNC tăng lên nhanh chóng*
- *Sự phát triển của thương mại quốc tế về cả nội dung lẫn hình thức*
- *Yêu cầu hội nhập và xu hướng phát triển của HQ quốc tế.*

## **1.3 CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ**

Nhìn chung, hiện nay một số đơn vị trong ngành HQ đã và đang cung cấp những dịch vụ HQĐT sau đây:

### **1.3.1 Tra cứu điện tử**

Là dịch vụ công trực tuyến cho phép khách hàng truy cập vào trang Thông tin điện tử (Website) của cơ quan HQ để tra cứu các văn bản pháp luật, quy trình, thủ tục HQ và những thông tin cần thiết phục vụ trực tiếp cho việc khai HQ đối với các lô hàng xuất nhập khẩu. Bao gồm:

**1.3.1.1 Tra cứu văn bản pháp luật; quy trình, thủ tục HQ****1.3.1.2 Tra cứu mã số hàng hoá , biểu thuế hàng hoá xuất nhập khẩu****1.3.1.3 Tra cứu thông tin nợ thuế****1.3.1.4 Tra cứu tỷ giá hối đoái dùng để tính thuế****1.3.2 Tư vấn HQ trực tuyến, giải đáp thắc mắc**

Thông qua kênh thông tin này, những thắc mắc của cá nhân hay DN tham gia hoạt động XNK, XNC, quá cảnh... sẽ được cơ quan HQ tư vấn, trả lời trong thời gian ngắn nhất.

**1.3.3 Thanh toán điện tử ( thanh toán thuế, phạt chậm nộp thuế, phí và lệ phí )**

Thanh toán điện tử là hình thức thanh toán tiền hàng trên môi trường mạng. Thông qua hệ thống thanh toán điện tử, DN có thể tiến hành các hoạt động nộp thuế, phí, lệ phí qua mạng

**1.3.4 Khai HQ từ xa**

Dịch vụ Khai HQ từ xa cho phép DN khai thông tin của một số chứng từ thuộc hồ sơ HQ trên máy tính và truyền dữ liệu tới hệ thống máy tính của cơ quan HQ. Việc nộp hồ sơ HQ giấy và thủ tục HQ vẫn thực hiện theo các quy định hiện hành đối với các loại hình xuất nhập khẩu hàng hóa.

**1.3.5 Thủ tục HQ điện tử ( thông quan điện tử)**

Thủ tục HQĐT là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, cho phép DN khai thông tin về hàng hóa XNK ở dạng điện tử và gửi đến cơ quan HQ, cán bộ HQ có thể kiểm tra trước thông tin và thực hiện các thủ tục thông qua hệ thống xử lý dữ liệu HQ như phân luồng hàng hóa, thông báo cho DN trong trường hợp yêu cầu khai lại. Vì vậy sẽ giảm thời gian thông quan và giảm việc tiếp xúc trực tiếp giữa cán bộ HQ và DN.

## **1.4 NỘI DUNG VÀ YÊU CẦU TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ**

### **1.4.1 Về sản phẩm dịch vụ**

Xét về mức độ phát triển theo tiêu chí của dịch vụ công trực tuyến thì hiện nay dịch vụ HQĐT mới được triển khai trên diện rộng các dịch vụ mức độ 1 và 2 gồm các nhóm dịch vụ tra cứu điện tử, tư vấn HQ trực tuyến, giải đáp thắc mắc và khai HQ từ xa. Đối với nhóm các dịch vụ có mức độ trực tuyến cao hơn như Dịch vụ thủ tục HQĐT, thanh toán điện tử (mức độ 3 và 4), có yêu cầu cao về công nghệ, quản lý hệ thống cơ sở dữ liệu, quy trình nghiệp vụ phức tạp như thanh toán điện tử, thủ tục HQ điện tử được triển khai thí điểm theo từng giai đoạn, với đối tượng phục vụ còn hạn chế.

### **1.4.2 Về đối tượng khách hàng**

#### ***1.4.2.1 Hành khách xuất nhập cảnh***

Hầu hết các cá nhân (người Việt Nam, người nước ngoài, các nhà ngoại giao...) nói chung khi xuất nhập cảnh đều có nhu cầu nắm bắt pháp luật liên quan đến lĩnh vực HQ, thuế XNK cũng như các chính sách quản lý XNK của Việt Nam ...

#### ***1.4.2.2 Doanh nghiệp Xuất nhập khẩu***

- \* Theo lưu lượng hàng hoá XNK
- \* Theo loại hình XNK (Gia công/ nhập SXKK; Xuất kinh doanh; nhập kinh doanh; XNK khác)
- \* Theo cơ cấu hàng hoá XNK

### **1.4.3 Về địa bàn, khu vực**

Dịch vụ HQĐT được triển khai một cách nhanh chóng, đa dạng về loại hình dịch vụ, tại một số địa bàn trọng điểm có lưu lượng hàng hoá XNK lớn như các cảng biển quốc tế ,sân bay quốc tế , cửa khẩu đường bộ quốc tế , các khu Công nghiệp, khu chế xuất trọng điểm.



## **1.5 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ**

### **1.5.1 Các nhân tố bên ngoài**

#### ***1.5.1.1 Hoạt động kinh doanh Xuất nhập khẩu***

Hoạt động XNK càng phát triển, càng đòi hỏi cơ quan HQ phải tăng cường công tác quản lý, đa dạng hoá các hoạt động, mở rộng và phát triển các dịch vụ HQ để đáp ứng với nhu cầu đa dạng và phong phú đó.

#### ***1.5.1.2 Hệ thống pháp lý***

Dịch vụ HQ điện tử dựa trên nền tảng CNTT, được tiến hành trên môi trường mạng đòi hỏi tính pháp lý rất cao. Các dịch vụ HQ điện tử chỉ có thể triển khai được hiệu quả và an toàn khi các giao dịch điện tử này được công nhận về mặt pháp lý.

#### ***1.5.1.3 Sự hợp tác với “bên thứ ba”***

Bên thứ ba có thể là các cơ quan Chính phủ ( các bộ , ngành); các công ty , DN ( Viễn thông, Ngân hàng, các công ty phần mềm...) hoặc là các tổ chức phi lợi nhuận. Chất lượng dịch vụ HQ điện tử cao hay thấp phụ thuộc rất nhiều vào bên thứ ba này; tận dụng tốt nguồn lực từ bên thứ ba sẽ giúp đẩy nhanh và mở rộng dịch vụ HQ điện tử.

### **1.5.2 Các nhân tố bên trong của cơ quan HQ**

#### ***1.5.2.1 Hạ tầng cơ sở công nghệ thông tin***

Hạ tầng cơ sở CNTT là nền tảng và là điều kiện tiên quyết để triển khai dịch vụ HQ điện tử hay nói cách khác, không thể cung cấp dịch vụ HQ điện tử một cách tốt nhất cho DN và người dân nếu ngành HQ không đầu tư máy móc, trang thiết bị hiện đại.

#### ***1.5.2.2 Nguồn nhân lực***

Để có thể vận hành hệ thống và thực hiện các giao dịch điện tử đòi hỏi đội ngũ công chức HQ phải đủ trình độ và nắm vững các quy trình

nghiệp vụ, quy trình vận hành của hệ thống, hiểu biết về tin học, ngoại ngữ, có khả năng ứng xử tốt, năng động, sáng tạo.

## **1.6 KINH NGHIỆM TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HQ ĐIỆN TỬ TẠI MỘT SỐ QUỐC GIA**

### ***\* Về mô hình triển khai***

Gồm có 3 thành phần:

- Khách hàng : cá nhân, DN, tổ chức, đại lý HQ
- Cơ quan hay tổ chức truyền nhận dữ liệu (VAN): Là tổ chức trung gian kết nối khách hàng với cơ quan HQ.
- Cơ quan HQ.

### ***\* Về phương pháp thực hiện***

Hầu hết các nước đều có sự lựa chọn triển khai thí điểm trước khi đưa mô hình vào thực hiện chính thức.

### ***\* Về mức độ thực hiện***

Việc thực hiện dịch vụ HQĐT có thể ở 3 mức độ khác nhau:

- Các chứng từ khai điện tử thay thế bộ hồ sơ giấy phải nộp.
- Các chứng từ khai điện tử không thay thế hoàn toàn cho bộ hồ sơ giấy, người khai vẫn có trách nhiệm nộp bộ hồ sơ giấy sau khi thông quan hàng hoá.
- Sau khi khai HQĐT, người khai vẫn phải nộp bộ hồ sơ giấy và trên cơ sở đó cơ quan HQ làm các thủ tục HQ tiếp theo.

### ***\* Điều kiện thực hiện***

- Có đầy đủ cơ sở pháp lý
- Nguồn nhân lực thực hiện (bao gồm HQ, đại lý HQ, DN).

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN ĐẮK LẮK**

#### **2.1 GIỚI THIỆU VỀ CỤC HẢI QUAN ĐẮK LẮK .**

##### **2.1.1 Thông tin tổng quát**

Cục HQ Đắc Lắc được thành lập năm 1990, có chức năng giúp Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan quản lý nhà nước về HQ và tổ chức thực thi pháp luật HQ , các quy định khác của pháp luật có liên quan trên địa bàn 3 tỉnh: Đắc Lắc, Đắc Nông và Lâm Đồng ( khu vực Nam Tây Nguyên).

Tổ chức bộ máy Cục HQ Đắc Lắc gồm : 02 phòng tham mưu ( Phòng Nghiệp vụ và Văn phòng); 04 Chi cục HQ trực thuộc (Chi cục HQ Buôn Ma Thuột; Chi cục HQ Đà Lạt, Chi cục HQ Cửa khẩu Buprăng, Chi cục Kiểm tra sau thông quan) và Đội Kiểm soát HQ.

Tổng số cán bộ nhân viên: 96 người ( trong biên chế : 80 người)

##### **2.1.2 Tình hình hoạt động**

Trong giai đoạn 2005-2009, bình quân hàng năm Cục HQ Đắc Lắc giải quyết thủ tục cho 1.658 lượt phương tiện và 5.401 lượt hành khách xuất nhập cảnh; 6.756 tờ khai hàng hoá xuất nhập khẩu, kim ngạch đạt trên 335 triệu USD; số thu thuế của Cục ngày càng tăng, năm sau cao hơn năm trước ( chỉ tính riêng 6 tháng đầu năm 2010, số thu thuế đạt 190 tỷ đồng , gấp 2,2 lần tổng số thu thuế của cả giai đoạn 2005-2009).

### **2.2 ĐÁNH GIÁ CÁC ĐIỀU KIỆN ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HQ ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN ĐẮK LẮK**

#### **2.2.1 Hoạt động XNK và XNC trên địa bàn**

- DN XNK trên địa bàn các tỉnh Nam Tây Nguyên chủ yếu là các nhà đầu tư sản xuất kinh doanh vừa và nhỏ, XK các loại hàng hoá thuộc diện khuyến khích xuất khẩu; hàng nhập khẩu chỉ tập trung vào một số mặt hàng là máy móc, thiết bị, phân bón, nguyên liệu, vật tư ... phục vụ đầu tư, sản xuất trong nước . Ngoài ra, một số DN XNK có hoạt động nhập khẩu nguyên phụ liệu để gia công, sản xuất hàng xuất khẩu như hàng dệt len, may mặc, tơ tằm, sản phẩm cơ khí...

- DN có hoạt động XNK trên địa bàn khá phân tán, cách xa trụ sở chính của Cục HQ tỉnh Đắk Lắk và các Chi cục HQ hoặc nơi làm thủ tục HQ trực thuộc Cục.

-Trên địa bàn Nam Tây Nguyên hiện nay chỉ có 01 đại lý HQ ( tổ chức khai thuê HQ) mới chính thức đi vào hoạt động từ tháng 04/2010, hầu hết DN phải trực tiếp đến cơ quan HQ để làm thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu hàng hoá.

- Lượng hành khách XNC qua lại các cửa khẩu biên giới đường bộ trên địa bàn rất ít và không ổn định .Đối tượng XNC chủ yếu là cư dân biên giới, không có điều kiện về trang thiết bị nên chỉ sử dụng các dịch vụ HQ truyền thống, *hầu như chưa sử dụng dịch vụ HQ điện tử.*

## **2.2.2 Điều kiện pháp lý và thực thi**

### **2.2.2.1 Khung pháp lý triển khai HQ điện tử**

Trong những năm gần đây, Nhà nước đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật, từng bước tiếp cận các chuẩn mực quốc tế, tạo cơ sở bước đầu cho việc triển khai một số hoạt động cải cách, phát triển HQ, đảm bảo tính pháp lý cho việc phát triển các dịch vụ công trong đó có dịch vụ HQ điện tử, giúp cho việc triển khai các dịch vụ này được thuận lợi.

### ***2.2.2.2 Tính tuân thủ pháp luật***

Theo số liệu thu thập tại Cục HQ Đắk Lắk, nhìn chung cộng đồng DN trên địa bàn hoạt động của Cục HQ Đắk Lắk có tính tuân thủ pháp luật khá cao, chấp hành và thực hiện nghiêm túc pháp luật Nhà nước về HQ, về thuế và các quy định khác của pháp luật có liên quan; tình trạng buôn lậu, gian lận thương mại ít xảy ra; đây là điều kiện tốt để triển khai thủ tục HQĐT.

### ***2.2.2.3 Hệ thống pháp luật phức tạp, không ổn định***

Hệ thống pháp luật nước ta hiện nay chưa hoàn thiện, không đồng bộ, còn chồng chéo và thường xuyên thay đổi, lại chậm được đổi mới, chưa theo kịp yêu cầu của phát triển kinh tế, xã hội và hội nhập quốc tế; tính dự báo chưa cao đã ảnh hưởng không nhỏ đến việc xây dựng, thực thi và triển khai HQ điện tử nói chung, việc triển khai dịch vụ HQ điện tử nói riêng.

## **2.2.3 Điều kiện công nghệ và cơ sở hạ tầng**

### ***2.2.3.1 Điều kiện về công nghệ***

#### **\* Cơ quan HQ**

Hầu hết các thiết bị CNTT tại Cục HQ Đắk Lắk được thay thế, trang cấp mới theo yêu cầu công việc. Hệ thống mạng nội bộ (LAN), mạng diện rộng WAN, đường truyền Internet được thiết lập đến 100% các Chi cục HQ trực thuộc và được nâng cấp thường xuyên hàng năm ở mức cao nhất.

#### **\* Về phía DN**

Qua khảo sát thực tế trên địa bàn, 100% các DN thường xuyên làm thủ tục tại các chi cục HQ trực thuộc Cục HQ Đắk Lắk được trang bị máy vi tính, thuê bao đường truyền Internet để sử dụng các dịch vụ HQ điện tử và thực hiện khai HQ từ xa.

### **\* Về phía nhà cung cấp dịch vụ**

- Chất lượng chưa thật sự đảm bảo, tốc độ đường truyền thấp hơn thực tế, ảnh hưởng đến việc cập nhật dữ liệu khai từ xa của DN và truy cập, sử dụng các dịch vụ HQ điện tử trên Website của Cục.

#### **2.2.3.2 Về cơ sở hạ tầng**

- Cơ sở vật chất, hệ thống trụ sở làm việc tại Cục và các chi cục HQ trực thuộc được nâng cấp theo mô hình tương đối hiện đại; trang thiết bị, phương tiện làm việc, hệ thống thông tin liên lạc... được trang cấp đầy đủ.

#### **2.2.4 Nguồn nhân lực**

##### **2.2.4.1 Chất lượng nguồn nhân lực**

- Hiện nay, Cục HQ Đắc Lắc có 96 cán bộ, nhân viên ( 80 công chức), trong đó trình độ đại học 63 (78,75%), cao đẳng 10 (12,5%), trung cấp 05 (6,25%), còn lại 2,5 % đã qua đào tạo sơ cấp; 100% cán bộ, công chức biết sử dụng máy vi tính ở trình độ căn bản A, B trở lên, trong đó có 3 kỹ sư CNTT; về ngoại ngữ có 8 cử nhân Anh văn (10,9%), 82,2% biết tiếng Anh ở trình độ A, B. Đây là điều kiện tiên quyết, cốt lõi quyết định sự thành công của việc triển khai dịch vụ HQ điện tử tại Cục HQ Đắc Lắc.

##### **2.2.4.2 Chính sách đãi ngộ, tiền lương**

Về chế độ tiền lương, từ năm 2005 đến nay, theo cơ chế khoán biên chế và kinh phí hoạt động, tại Cục HQ Đắc Lắc đã thực hiện việc chi trả lương trên cơ sở hệ số lương chung theo quy định của Nhà nước và phần thu nhập tăng thêm dựa vào kết quả, chất lượng công việc hàng tháng của cán bộ, công chức. Tuy thu nhập có cải thiện hơn trước song thực tế vẫn còn nhiều khó khăn, chưa đủ để trang trải trong điều kiện giá cả thị trường tăng cao như hiện nay.

## **2.3 ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HQ ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HQ ĐẮK LẮK**

Đến thời điểm hiện nay, Cục HQ Đắk Lắk chỉ mới tập trung triển khai các nhóm dịch vụ HQ điện tử như tư vấn, giải đáp thắc mắc; tra cứu văn bản, tra cứu thông tin nợ thuế, tra cứu biểu thuế XNK, mã số hàng hoá, tỷ giá tính thuế XNK và khai HQ từ xa. Đối tượng sử dụng dịch vụ HQ điện tử do Cục HQ Đắk Lắk cung cấp *chủ yếu là các DN XNK*

### **2.3.1 Những kết quả đạt được**

#### **2.3.1.1 Về sản phẩm dịch vụ**

##### ***a/ Nhóm Dịch vụ HQ trên Internet***

Qua số liệu thống kê tại Cục HQ Đắk Lắk và tổng hợp phiếu thăm dò từ 72 DN trên tổng số 120 phiếu phát ra đầu tháng 04/2010, nhận thấy:

- Số lượng DN sử dụng dịch vụ HQ điện tử do Cục HQ Đắk Lắk cung cấp khá cao (92,2%).

- Về chất lượng dịch vụ , có 57% DN đánh giá hài lòng về dịch vụ HQ điện tử được cung cấp, 28% là chấp nhận được; có 15 % chưa hài lòng.

- Khi so sánh việc làm thủ tục HQ qua dịch vụ HQ điện tử với việc làm thủ tục HQ theo phương pháp truyền thống, về mặt thời gian có 42,9 % DN đánh giá nhanh hơn (chủ yếu các DN thuộc nhóm Gia công/SXXK và nhập kinh doanh), 32,9% đánh giá tương đương và 22,9 % đánh giá chậm hơn .

##### ***b/ Dịch vụ khai HQ từ xa***

Dịch vụ khai HQ từ xa được Cục HQ Đắk Lắk triển khai thực hiện từ năm 2008. Số liệu thống kê cho thấy số lượng DN và tờ khai hàng hoá XNK áp dụng hình thức khai HQ từ xa tăng lên rất nhanh. Từ

54,62% (quý IV/ 2008) lên 86,40% (quý I/2010), với số lượng tờ khai từ 47,94% tăng lên 98,76% trong tổng số tờ khai đăng ký làm thủ tục HQ.

Qua số liệu thăm dò ý kiến trong 72 DN, có đến 97,22% DN áp dụng dịch vụ khai HQ từ xa; có 42,9% số DN đã áp dụng khai HQ từ xa đánh giá nhanh hơn, và 54,29 % đánh giá chi phí thấp hơn so với việc làm thủ tục HQ theo phương pháp truyền thống.

### ***2.3.1.2 Về đối tượng khách hàng***

Qua khảo sát thực tế cho thấy số DN đang sử dụng dịch vụ HQ điện tử chủ yếu là những DN đã làm thủ tục tại Cục HQ Đắc Lắc từ trên 5 năm ( chiếm 32%) và từ 2 đến 5 năm (chiếm 42% ), đây là những khách hàng truyền thống, có hoạt động XNK tương đối ổn định có nhu cầu cao trong việc sử dụng dịch vụ HQ điện tử. Có 02 DN ( 2,78%) chưa sử dụng dịch vụ .

#### **a/ Theo lưu lượng hàng hoá XNK**

Qua số liệu thống kê của Cục HQ Đắc Lắc trong năm 2009 cho thấy qui mô hoạt động kinh doanh XNK của các DN trên địa bàn không đồng đều, có sự chênh lệch khá cao về kim ngạch , lưu lượng hàng hoá XNK , theo đó nhu cầu sử dụng dịch vụ HQ điện tử của DN cũng khác nhau.

#### **b/Theo loại hình XNK**

Qua số liệu thống kê tại Cục HQ Đắc Lắc, số DN có hoạt động XNK chủ yếu theo loại hình Xuất kinh doanh chiếm tỷ trọng lớn nhất ( 62%), kế đến lần lượt là Gia công/SXXX ( 22%), nhập kinh doanh (13%) và XNK khác ( 3%).

### ***2.3.1.3 Về địa bàn, khu vực***

Cục HQ Đắc Lắc đã tập trung nâng cấp, trang bị mới các thiết bị công nghệ thông tin hiện đại, đặc biệt là hệ thống máy chủ tại Cục và 06/06 điểm làm thủ tục thông quan (Buôn ma thuật, Kho Ngoại quan, Đà Lạt,



Bảo Lộc, Cửa khẩu Bu prăng, Dakpeur), đảm bảo nhân lực để duy trì thường xuyên các dịch vụ trực tuyến, cung cấp theo chế độ 24/7.

### **2.3.2 Khó khăn, tồn tại**

#### **2.3.2.1 Khó khăn**

- Thực hiện dịch vụ HQĐT tại Cục HQ Đắc Lắc trong điều kiện chưa có một cách đầy đủ Chính phủ điện tử và các văn bản pháp lý liên quan đến giao dịch điện tử, thương mại điện tử.

- Thông tin về chính sách mặt hàng do các bộ, ngành quản lý còn chậm; hầu hết đều bằng văn bản giấy.

- Hạ tầng mạng và thiết bị CNTT tuy đã được nâng cấp nhưng chưa hoàn thiện; mức độ tự động của hệ thống xử lý dữ liệu điện tử HQ vẫn còn hạn chế.

- Nhân sự triển khai dịch vụ HQ điện tử chưa chuyên nghiệp, còn kiêm nhiệm, thiếu cán bộ giỏi, chuyên môn sâu. Cơ chế trả lương theo cơ chế khoán tuy có tiến bộ hơn nhưng chưa khắc phục được tính bình quân, chưa có khoản hỗ trợ cho cán bộ làm công tác này.

#### **2.3.2.2 Tồn tại**

- Mức độ trực tuyến của các dịch vụ HQ điện tử tại Cục HQ Đắc Lắc cao nhất chỉ mới đáp ứng được ở mức độ 2 .

- Chất lượng dịch vụ mặc dù cơ bản đáp ứng số đông nhu cầu của DN, nhưng vẫn còn đến 15 % số DN chưa thật sự hài lòng do nhiều nguyên nhân.

- Kỹ thuật tra cứu, đặt câu hỏi trên Website của HQ còn phức tạp. Đối với dịch vụ khai HQ từ xa thông qua website HQ, DN khó tra cứu, thống kê, sử dụng dữ liệu đã khai báo để phục vụ cho yêu cầu quản lý của mình...

- Vấn đề cơ sở hạ tầng viễn thông, chất lượng đường truyền Internet chưa đảm bảo liên tục, tốc độ còn hạn chế.

- Mạng lưới các DN kinh doanh dịch vụ khai thuế HQ ( đại lý HQ) trên địa bàn chậm phát triển.

### **2.3.3 Nguyên nhân**

- Các yếu tố nguồn lực như nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng CNTT chưa thật đảm bảo. Chưa có sự thống nhất cao về mặt nhận thức trong đội ngũ cán bộ, công chức HQ khi chuyển đổi sang phương thức quản lý mới, hiện đại.

- Hệ thống pháp luật liên quan đến công tác HQ thiếu đồng bộ, còn chồng chéo ; một số quy định chưa được triển khai đầy đủ như giao dịch điện tử, chữ ký số.

- Việc triển khai dịch vụ HQ điện tử còn phụ thuộc nhiều vào khuôn khổ định hướng chung của Chính phủ, kế hoạch, lộ trình triển khai của ngành HQ ...

- Chưa có sự nghiên cứu một cách có hệ thống trong ngành HQ về dịch vụ HQ điện tử .

### CHƯƠNG 3

## MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HQ ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN ĐẮK LẮK

### 3.1 CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC ĐỐI VỚI VIỆC TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HQ ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN ĐẮK LẮK

#### 3.1.1 Cơ hội

- Xu hướng của thời đại thương mại điện tử, Chính phủ điện tử.
- Hạ tầng công nghệ viễn thông được Chính phủ và cộng đồng DN quan tâm đầu tư và có những bước tiến vượt bậc.
- Quyết tâm của Chính phủ, ngành HQ.

#### 3.1.2. Thách thức

- Áp lực về khối lượng công việc tăng do thương mại và giao lưu quốc tế tăng trong quá trình hội nhập quốc tế sâu rộng
- Áp lực giảm thời gian thông quan phục vụ thông quan nhanh hàng hóa, thúc đẩy thương mại phát triển
- Nhu cầu ngày càng cao của cộng đồng DN và người dân trong việc thụ hưởng dịch vụ công trong đó có dịch vụ HQ điện tử, nhưng bên cạnh đó phải đảm bảo thực hiện tốt các yêu cầu trong quản lý

### 3.2 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN, CẢI CÁCH, HIỆN ĐẠI HOÁ HẢI QUAN ĐẮK LẮK ĐẾN NĂM 2015

#### 3.2.1 Quan điểm phát triển, cải cách, hiện đại hoá Cục HQ Đắk Lắk

Cải cách, phát triển hiện đại hoá HQ phải phù hợp với định hướng, quy hoạch phát triển của ngành và chính quyền địa phương, đồng thời phải đảm bảo sự cân bằng giữa tạo thuận lợi cho hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, xuất cảnh, nhập cảnh và đầu tư với yêu cầu quản lý nhà nước về HQ chặt chẽ, đúng pháp luật, nâng cao ý thức tuân thủ và chấp hành pháp luật của người khai HQ, người nộp thuế.

### **3.2.2 Định hướng**

#### **3.2.2.1 Định hướng chung**

- Là cơ quan HQ hiện đại, thực thi nghiêm chỉnh pháp luật Việt Nam và các cam kết, thông lệ quốc tế; thủ tục HQ đơn giản, hài hòa, thống nhất dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng kỹ thuật quản lý rủi ro và trang thiết bị kỹ thuật hiện đại .

#### **3.2.2.2 Định hướng về triển khai dịch vụ HQ điện tử**

- Dịch vụ HQ điện tử gắn kết và khốp nối chặt chẽ với công tác cải cách thủ tục hành chính, phát triển và hiện đại hóa HQ; hướng tới một thủ tục HQ hiện đại, thống nhất trên nền pháp lý chung.

- Triển khai dịch vụ HQ điện tử theo mô hình phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh Việt Nam , theo hướng *tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng các dịch vụ HQ truyền thống, đồng thời phát triển các dịch vụ HQ điện tử với mức độ trực tuyến cao hơn, mở rộng cả về đối tượng và loại hình XNK, phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị và hoạt động của các DN XNK trên địa bàn.*

### **3.3 CÁC GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH TRIỂN KHAI DỊCH VỤ HQ ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HQ ĐẮK LẮK.**

#### **3.3.1 Nâng cấp và mở rộng các loại hình dịch vụ HQ điện tử**

##### **3.3.1.1 Giai đoạn 2010-2012**

**a/ Nâng cao mức độ trực tuyến và bổ sung các tiện ích của dịch vụ HQ điện tử**

##### **\* Đối với nhóm Dịch vụ tra cứu trên Internet**

Ngoài những tính năng, tiện ích như hiện nay, đến năm 2012, sẽ nâng mức độ trực tuyến dịch vụ này lên mức độ 3. Theo đó, DN không những tra cứu thông tin nợ thuế tổng quát mà có thể tra cứu các thông tin như nợ thuế , phí và lệ phí đối với từng tờ khai XNK; tra cứu trạng

thái của hồ sơ HQ, tức là DN có thể biết được hồ sơ của mình đang thuộc khâu nào của quy trình thủ tục HQ...

Đối với dịch vụ tra cứu tỷ giá tính thuế, tra cứu mã số, biểu thuế XNK trên Website được tích hợp thông tin với tờ khai HQ khi áp dụng khai HQ từ xa.

**\* Đối với dịch vụ Khai HQ từ xa**

Bổ sung thêm một số tiện ích mới vào hệ thống, xây dựng các hệ thống quản lý riêng như đăng ký định mức tiêu hao nguyên vật liệu, thanh khoản trực tuyến nguyên phụ liệu NK để gia công/ SXKK ...

**b/ Triển khai các dịch vụ Thủ tục HQ điện tử, Thanh toán điện tử**

Song song với việc cung cấp dịch vụ khai HQ từ xa, sớm triển khai thủ tục HQ điện tử, trước mắt đối với một số DN có quy mô, lưu lượng hàng hoá XNK lớn, chấp hành pháp luật HQ tốt, minh bạch về tài chính...; sau đó mở rộng đến tất cả các DN trên địa bàn. Ngoài ra, dịch vụ Thanh toán điện tử (*thanh toán các khoản thuế, phạt chậm nộp thuế, phí, lệ phí*) cũng cần được triển khai trong giai đoạn này.

**3.3.1.2 Giai đoạn 2013-2015**

**a/ Tiếp tục hoàn thiện và nâng cao mức độ trực tuyến các dịch vụ Thủ tục HQ điện tử, Thanh toán điện tử**

Giai đoạn này, chất lượng các dịch vụ HQ điện tử được triển khai trong giai đoạn 2010-2012 sẽ được nâng lên mức độ cao hơn, tập trung là thủ tục HQ điện tử và thanh toán điện tử.

**b/ Triển khai dịch vụ mới : Quản lý giấy phép trực tuyến**

Dịch vụ Quản lý giấy phép trực tuyến cho phép cơ quan HQ tiếp nhận giấy phép từ các bộ ngành, đồng thời quản lý trừ lùi giấy phép tự động khi DN XNK hàng hoá thuộc diện phải có giấy phép, với các tiêu chí cơ bản như sau:

-*Mức độ điện tử hóa của chứng từ*: Giấy phép được số hoá được chuyển đến từ cơ quan chức năng.

-*Đối tượng tham gia dịch vụ* : các DN XNK hàng hoá thuộc diện phải có giấy phép.

-*Mức độ tự động của hệ thống xử lý dữ liệu điện tử HQ*: Tiếp nhận và phản hồi thông tin qua phương tiện điện tử.

- *Phạm vi áp dụng*: áp dụng tại 06 điểm làm thủ tục HQ thuộc 3 chi cục HQ trực thuộc Cục HQ Đắk Lắk ( Đà Lạt, Bảo Lộc, Buôn ma thuật, Kho Ngoại quan, Cửa khẩu Buprăng, Đakpeur).

### **3.3.2 Nâng cao chất lượng dịch vụ đối với khách hàng**

#### **3.3.2.1 Xây dựng chính sách khách hàng hợp lý**

Xây dựng chính sách khuyến khích, ưu tiên một cách rõ ràng, minh bạch đối với các DN tham gia dịch vụ HQ điện tử; phân loại DN theo lưu lượng hàng hoá, loại hình XNK và cơ cấu hàng hoá XNK để áp dụng chính sách ưu tiên như ưu tiên tiếp nhận và đăng ký tờ khai HQ trước. Cải tiến, bổ sung tiện ích, nâng cấp các dịch vụ cho phù hợp nhằm tạo mức độ hài lòng, thoả mãn, gắn bó của DN đối với dịch vụ HQ điện tử.

Hỗ trợ và thực thi chính sách ưu đãi đặc biệt nhằm khuyến khích thành lập và phát triển các đại lý HQ trên địa bàn.

#### **3.3.2.2 Quan tâm công tác chăm sóc khách hàng**

- Nhận dạng chính xác nhu cầu của các nhóm DN khác nhau .

- Thành lập một bộ phận chuyên môn chuyên giúp lãnh đạo Cục triển khai dịch vụ HQ điện tử; thực hiện việc nghiên cứu nhu cầu, tổ chức thăm dò ý kiến, đánh giá chất lượng dịch vụ, nghiên cứu và cải tiến sản phẩm dịch vụ.

- Duy trì thường xuyên hoạt động của bộ phận Tư vấn, giải đáp thắc mắc tại Cục và tại các chi cục HQ trực thuộc; lập diễn đàn trao đổi

thông tin trực tuyến giữa HQ và DN; cải tiến cách thức , quy trình tư vấn, hỏi đáp trên Website theo hướng đơn giản, dễ sử dụng...

- Khắc phục các sự cố lỗi kỹ thuật, phần mềm, duy trì hệ thống CNTT tại Cục hoạt động thường xuyên theo chế độ 24/7.

### **3.3.3 Nâng cấp hạ tầng cơ sở CNTT**

Nâng cấp hệ thống cơ sở hạ tầng CNTT hiện tại bao gồm hệ thống mạng và hệ thống thiết bị.

### **3.3.4 Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực**

Quan tâm nâng cao trình độ về mọi mặt cho đội ngũ công chức làm nền tảng cho việc thực hiện và phát triển HQ điện tử; khắc phục những yếu điểm, tồn tại trong việc đào tạo, sử dụng nguồn nhân lực cũng như các chế độ tiền lương, chính sách đãi ngộ ...

#### **3.3.4.1 Đào tạo cán bộ công chức**

Chú trọng công tác đào tạo đội ngũ chuyên gia trong lĩnh vực CNTT và kỹ thuật nghiệp vụ HQ. Thường xuyên bồi dưỡng, cập nhật, nâng cao kiến thức cho cán bộ công chức tham gia vào công tác triển khai dịch HQ điện tử và quy trình thủ tục HQĐT... tập trung vào các nội dung như chuyên môn, ngoại ngữ, tin học.

#### **3.3.4.2 Sử dụng cán bộ công chức**

Xây dựng và từng bước áp dụng phương pháp quản lý nguồn nhân lực hiện đại thông qua việc phân tích công việc, mô tả chức danh công việc, bộ tiêu chuẩn năng lực. Có chế độ trả lương cao và chế độ đãi ngộ hợp lý đối với từng công việc chuyên môn đặc thù để thu hút chất xám, người có trình độ chuyên môn cao.

### **3.3.5 Huy động và sử dụng hiệu quả nguồn lực tài chính**

Sử dụng có hiệu quả kinh phí từ Ngân sách cấp. Ngoài ra, cần huy động tổng hợp các nguồn lực tài chính tại chỗ khác thông qua các biện

pháp như huy động các nguồn tài trợ, hỗ trợ hợp pháp của các tổ chức, cá nhân (thông qua giới thiệu, quảng cáo trên Website của HQ).

### **3.3.6 Đẩy mạnh công tác tuyên truyền**

- Tiếp tục và thường xuyên tổ chức các Hội nghị đối thoại trực tiếp giữa DN và HQ, các lớp tập huấn nghiệp vụ ngắn hạn, hội thảo chuyên đề, qua đó tuyên truyền, giới thiệu về dịch vụ HQ điện tử và những tiện ích của nó.

- Hoàn thiện để Website của HQ thực sự là kênh thông tin quan trọng giới thiệu hoạt động và dịch vụ của HQ.

- Phát hành các tờ rơi, hướng dẫn, cung cấp thông tin, hướng dẫn cho các DN về việc sử dụng các dịch vụ HQ điện tử.

## **3.4 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

### **- Đối với Chính phủ**

Cần đẩy nhanh lộ trình thực hiện chính phủ điện tử, có như vậy mới tạo thuận lợi cho cơ quan HQ và DN trong việc quản lý giấy phép chuyên ngành, sử dụng thông tin được số hoá từ các bộ, ngành, kho bạc, Ngân hàng, các hãng vận tải... trong việc làm thủ tục HQ điện tử đối với hàng hoá XNK và hành khách XNC.

### **- Các bộ, ngành**

Sớm ban hành danh mục hàng hóa cấm XNK, danh mục hàng hóa XNK có điều kiện thuộc diện quản lý chuyên ngành của từng bộ, ngành dưới dạng chuẩn hóa, mã hóa, tiến tới nghiên cứu chuẩn hóa quy trình cấp phép, các chỉ tiêu thông tin quản lý để tiến hành trao đổi thông tin bằng điện tử với cơ quan HQ phục vụ công tác quản lý nhà nước về HQ, rút ngắn thời gian thông quan hàng hóa.

### **- Tổng cục Hải quan**

+ Nghiên cứu một cách có hệ thống về dịch vụ HQ điện tử nói chung; tổ chức rà soát việc triển khai dịch vụ HQ điện tử trên phạm vi



toàn ngành để đánh giá, rút kinh nghiệm, tạo cơ chế thuận lợi nhất cho việc triển khai cung cấp và sử dụng dịch vụ của HQ và cả DN.

+ Nghiên cứu và triển khai từng bước để tích hợp dữ liệu chứng từ vận tải, ngân hàng vào hệ thống;

+ Hoàn chỉnh các văn bản hướng dẫn thi hành hệ thống pháp luật về TMĐT (chữ ký điện tử, chứng thực số); đầu tư phát triển máy móc thiết bị CNTT hiện đại, nâng cấp hạ tầng truyền thông, nâng cao trình độ kỹ năng của CBCC HQ trong toàn Ngành.

+ Trên cơ sở cơ sở hạ tầng CNTT và nguồn nhân lực hiện tại cũng như kết quả khả quan của việc áp dụng khai HQ từ xa, đề nghị TCHQ cho phép Cục HQ Đăk Lăk triển khai thực hiện thủ tục HQĐT, thanh toán điện tử trong năm 2010.

## **KẾT LUẬN**

Dịch vụ HQĐT là loại dịch vụ công trực tuyến không nhằm mục tiêu lợi nhuận được áp dụng trong ngành HQ trong đó có Cục HQ Đăk Lăk trong những năm gần đây. Việc triển khai dịch vụ trực tuyến này đã mang lại nhiều lợi ích cho DN, ngành HQ và xã hội. Việc triển khai dịch vụ HQĐT do sự cần thiết, yêu cầu hiện đại hóa ngành HQ, yêu cầu của xã hội và yêu cầu hội nhập quốc tế. Nó chứng tỏ quyết tâm đổi mới, cải cách thủ tục hành chính của ngành HQ, đồng thời chứng tỏ những nỗ lực thiện chí của Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế.

Qua phân tích, đánh giá quá trình triển khai dịch vụ HQĐT tại Cục HQ Đăk Lăk, có thể nhận thấy việc triển khai dịch vụ HQĐT không phải là một công việc có thể thực hiện và hoàn tất ngay trong một thời gian ngắn mà đòi hỏi phải có cả quá trình. Đây là một dịch vụ mới dựa trên nền tảng CNTT có nhiều ưu điểm nhưng để thực hiện nó, còn có

rất nhiều khó khăn, thử thách, chủ quan lẫn khách quan. Bên cạnh những việc đã làm được, Cục HQ Đắc Lắc vẫn còn nhiều vấn đề tồn tại, hạn chế cần phải giải quyết để hoàn thiện và phát triển dịch vụ HQĐT trong thời gian tới.

Tóm lại, triển khai dịch vụ HQĐT là nhiệm vụ quan trọng của ngành HQ xuất phát từ yêu cầu khách quan lẫn chủ quan trong xu thế hội nhập với thế giới. Để triển khai tốt dịch vụ HQĐT đòi hỏi phải có sự đầu tư của Nhà nước, sự phối hợp của các bộ ngành, sự tham gia của DN, sự ủng hộ của xã hội và đặc biệt là sự tích cực, chủ động của ngành HQ trong việc làm đầu mối triển khai thực hiện. Ngành HQ nói chung, Cục HQ Đắc Lắc nói riêng không thể triển khai thành công dịch vụ HQĐT trong điều kiện không có Chính phủ điện tử và thương mại điện tử không phát triển. Dịch vụ HQĐT cũng không thể triển khai sâu rộng nếu như không có sự tham gia của các bộ ngành, các DN và sự ủng hộ của xã hội; không thể phát triển dịch vụ HQĐT nếu như không có nguồn lực về tài chính, nguồn nhân lực và hạ tầng CNTT đảm bảo.