

TẠP CHÍ

Tài Chính DOANH NGHIỆP

VTC
Hội Tư Vấn Thuế Việt Nam

SỐ ĐẶC BIỆT - THÁNG 10+11/2024
CHUYÊN ĐỀ THÔNG TIN KHOA HỌC

NHIP ĐẬP KINH TẾ



CƠ QUAN CỦA HỘI TƯ VẤN THUẾ VIỆT NAM

Tổng Biên tập:
HÀ KHẮC MINH

Phó Tổng biên tập:
NGUYỄN ĐÌNH CỬ

HỘI ĐỒNG BIÊN TẬP:

GS.TS VŨ VĂN HÓA
GS.TS NGÔ THỂ CHI
GS.TS PHẠM QUANG TRUNG
GS.TS ĐÌNH VĂN TIẾN
PGS.TS NGUYỄN TRỌNG CƠ
PGS.TS HOÀNG TRẦN HẬU
PGS.TS LÊ THỊ KIM NHUNG
PGS.TS BÙI VĂN VẤN
TS. HOÀNG THỊ LIỄU
Chuyên viên cao cấp NGUYỄN THỊ CÚC
Chuyên viên cao cấp ĐẶNG QUYẾT TIẾN

PHỤ TRÁCH BIÊN TẬP SỐ ĐẶC BIỆT
DƯƠNG THANH TÙNG

THIẾT KẾ & TRÌNH BÀY

QuocAn Design (QUOC AN Co; Ltd)
quocan.design@gmail.com

TÒA SOẠN:

Phòng 905 Tòa nhà Tổng cục thuế
Số 123 Lò Đúc, Q. Hai Bà Trưng, Hà Nội
Điện thoại: (024)39712299/9016 - Hotline: 086 508 6899
Email: taichinhdoanhnghiep@gmail.com
https://taichinhdoanhnghiep.net.vn
- Giấy phép số 65/GP-BTTTT
Cấp ngày 31/01/2018
- Giấy phép số đặc biệt 1479/CBC-QLBC
Cấp ngày 28/10/2024

VPĐD TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
35 đường số 14, KĐT Vạn Phúc, Tp. Thủ Đức, Tp. HCM

Lời tòa soạn

Kính thưa bạn đọc

Chúng ta đang sống trong thời khắc lịch sử, chúng kiến sự khởi sắc mạnh mẽ của nền kinh tế Việt Nam tiến vào kỷ nguyên mới. Sau những năm tháng nỗ lực không ngừng, vượt qua nhiều thách thức, đất nước ta đã đạt được những thành tựu to lớn, khẳng định vị thế trên trường quốc tế. Tốc độ tăng trưởng kinh tế ấn tượng, thu hút đầu tư nước ngoài tăng mạnh, xuất khẩu ngày càng đa dạng và phát triển.

Những con số ấn tượng về tăng trưởng GDP, thu hút đầu tư trực tiếp nước ngoài, xuất khẩu hàng hóa... không chỉ là những con số khô khan mà là minh chứng rõ nét cho sự nỗ lực không mệt mỏi của toàn dân tộc. Đó là kết quả của sự lãnh đạo sáng suốt của Đảng và Nhà nước, sự đóng góp tích cực của cộng đồng doanh nghiệp và tinh thần đoàn kết, sáng tạo của toàn thể nhân dân Việt Nam.

Tuy nhiên, hành trình phát triển vẫn còn nhiều chông gai. Chúng ta cần tiếp tục đổi mới sáng tạo, nâng cao năng suất lao động, phát triển bền vững, bảo vệ môi trường và thúc đẩy hội nhập quốc tế sâu rộng hơn nữa. Sự khởi sắc này không chỉ là kết quả của quá khứ mà còn là nền tảng vững chắc cho một tương lai tươi sáng hơn.

Với tinh thần tự hào và quyết tâm cao độ, chúng ta hãy cùng nhau chung tay xây dựng một Việt Nam hùng cường, thịnh vượng, góp phần tích cực vào sự phát triển chung của khu vực và thế giới. Dịp này, Tạp chí Tài chính Doanh nghiệp xuất bản ấn phẩm đặc biệt, với chủ đề Nhịp đập kinh tế phản ánh hơi thở và nhịp đập của nền kinh tế trong bối cảnh tiến vào Kỷ nguyên mới.

Xin trân trọng cảm ơn!

Ban Biên tập

MỤC LỤC

4	Hội thảo “Nâng cao hiệu quả quản trị tài chính và đảm bảo an toàn pháp lý đối với doanh nghiệp”	Hoài Thương - Xuân Nhi - Nguyễn Huyền
8	Từ đổi mới sáng tạo trong hoạt động pháp lý đến trách nhiệm xã hội	Phong Vân
12	Hoạt động hợp tác với doanh nghiệp của khoa tài chính - ngân hàng, Trường Đại học Ngoại Thương	Thanh Tầm
14	Nhịp đập kinh tế Việt Nam: Hướng tới tăng trưởng bền vững trong bối cảnh toàn cầu thay đổi	Xuân Nhi
18	Thương mại điện tử là động lực thúc đẩy kinh tế Việt Nam	Nguyễn Huyền
20	Sự hài lòng của người nộp thuế đối với công tác tuyên truyền và hỗ trợ người nộp thuế: Nghiên cứu tại các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Nghệ An	Nguyễn Thị Bích Thủy - Bạch Nguyễn Thúy Hiền
25	Cơ hội và thách thức ngành Bảo hiểm Việt Nam hiện nay	Đỗ Thị Phương Thảo
32	Tác động của trách nhiệm xã hội đến hiệu quả tài chính các doanh nghiệp tại thị trường mới nổi – bằng chứng từ Việt Nam	Lê Thu Hương
42	Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định đi làm thêm của sinh viên trường Đại học Văn Lang	Lê Phan Thanh Hòa - Lê Thị Kiều Trinh - Dương Đăng Khoa
47	Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn quán cà phê coworking của sinh viên tại Tp.HCM	Trần Thanh Quân - Phạm Phương Mai - Nguyễn Thị Thanh Ngân
52	Tác động truyền miệng điện tử đến ý định mua sắm ở các chuỗi cửa hàng tiện lợi tại Tp.HCM	Trần Thanh Quân - Trần Huy Cường - Nhang Thị Mỹ Tiên
57	Tác động của quảng cáo qua mạng xã hội TikTok đến ý định mua sắm của người tiêu dùng tại Tp.HCM	Phan Thị Chiêu Mỹ
61	Tác động của công nghệ thực tế ảo VR đến quyết định du lịch và tham quan của khách du lịch tại Đà Nẵng	Phan Thị Chiêu Mỹ
65	Mức độ quan tâm về chuyển đổi số của các doanh nghiệp dịch vụ logistics tại Việt Nam	Trần Thị Mỹ Hằng
71	Giải pháp phát triển Bình Thuận trở thành điểm đến du lịch MICE đến năm 2045	Nguyễn Thị Thu Hòa - Võ Hoàng Yến Nhi
76	Các yếu tố của phần mềm kế toán tác động đến việc giảm chi phí của doanh nghiệp tại Bình Dương	Lương Huỳnh Anh Thư
81	Các nhân tố tạo động lực tham gia nghiên cứu khoa học của sinh viên trường Đại học Văn Hiến	Mai Thị Hồng Đào - Phạm Phương Mai - Trần Thanh Quân - Cao Thị Thanh Trúc
85	Vai trò của kinh tế sinh học trong việc thúc đẩy tính tuần hoàn cho nông nghiệp bền vững	Tạ Thị Hồng Vân
88	Động lực học tiếng Anh sinh viên khối kinh tế các trường đại học tại Tp.HCM	Nguyễn Minh Xuân Hương - Trần Cảnh Huy
91	Chuyển đổi số trong công tác đảm bảo chất lượng đào tạo tại khoa du lịch, trường Đại học Nguyễn Tất Thành	Phan Thị Ngân - Đỗ Văn Thắng
94	Phát triển du lịch sinh thái tại Vườn Quốc gia Cát Tiên	Đình Đức Nam - Phạm Trung Lương
97	Phát triển kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa trong bối cảnh chuyển đổi số	Nguyễn Thanh Thắng

100	Nhu cầu phát triển du lịch đường thủy sông Vàm Thuật - kênh Tham Lương, Tp.HCM	Nguyễn Văn Tuấn - Nguyễn Phước Hiền
106	Phát triển sự kiện văn hóa ẩm thực tại khu du lịch Bình Quới 1: Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả trong bối cảnh du lịch Tp.HCM	Trần Thụy Thiều Dương - Nguyễn Phước Hiền
112	Nghiên cứu phát triển khu ẩm thực đường phố (street food) Chợ Lớn, Tp.HCM	Lương Khải Kiệt
115	Phát triển du lịch xanh Vườn Quốc gia Bù Gia Mập, tỉnh Bình Phước	Phan Thị Ngàn - Nguyễn Thị Hải
119	Thực trạng triển khai mô hình “hộ chiếu vườn quốc gia” trong phát triển du lịch sinh thái tại khu vực Nam Bộ Việt Nam	Nguyễn Lâm Ngọc Vi
123	Ảnh hưởng của Facebook đến ý định mua tour du lịch của khách du lịch đến Huế	Lê Thị Thanh Xuân - Nguyễn Thị Minh Phương
126	Đồng sáng tạo thúc đẩy tương tác với du khách trong hoạt động du lịch trải nghiệm tại Việt Nam	Trần Đình Tuấn - Lê Thế Hiền
130	Thực tế tăng cường tác động đến quyết định mua mỹ phẩm dành cho khách hàng cá nhân trên ứng dụng Lazada tại Việt Nam: Vai trò trung gian của trải nghiệm thực tế	Huỳnh Thị Châu Ái
134	Một số giải pháp đảm bảo an ninh lúa gạo Việt Nam đến năm 2025, tầm nhìn 2030	Nguyễn Quốc Huy
137	Giải pháp phát triển nguồn nhân lực tại Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai đến 2025 và định hướng đến 2030	Nguyễn Thị Quý
142	Định hướng thu hút tổ chức kinh tế có 100% vốn đầu tư nước ngoài góp phần phát triển ngành công nghiệp bán dẫn Việt Nam tầm nhìn 2030 - 2045	Ngô Minh Anh
149	Đánh giá nội dung IFRS S1 - Các yêu cầu chung đối với công bố thông tin của thông tin tài chính liên quan đến bền vững và liên hệ quy định hiện hành tại Việt Nam	Huỳnh Thị Xuân Thùy
154	Nhận diện và đánh giá rủi ro hệ thống thông tin kế toán tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại trên địa bàn tỉnh Bình Dương	Huỳnh Thị Đông
157	Giải pháp nâng cao hiệu quả quản trị dòng tiền của doanh nghiệp nhỏ và vừa	Nguyễn Thị Tinh
161	Ứng dụng báo cáo quản trị trong xây dựng mục tiêu doanh thu và lợi nhuận của doanh nghiệp	Nguyễn Thị Mai Linh
165	Văn kiện Đại hội XIII của Đảng về vai trò của Nhà nước trong quản lý nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và vận dụng trong giảng dạy môn Kinh tế Chính trị	Trương Quang Đức
169	Vai trò trí tuệ nhân tạo (AI) trong lĩnh vực kế toán và kiểm toán	Trần Thị Thanh Thảo
172	Một số giải pháp ứng dụng công nghệ du lịch thông minh thúc đẩy phát triển kinh tế của Tp.HCM	Dương Thanh Tùng - Lê Văn Hoài
177	Nhận thức và hành động bảo vệ môi trường của sinh viên các trường Đại học tại Tp.HCM	Nguyễn Văn Lực - Phạm Quốc Hưng
184	Hoàn thuế giá trị gia tăng tại các doanh nghiệp xuất khẩu gạo: Thực trạng và giải pháp	Nguyễn Trần Phương Giang
188	Tín chỉ carbon trong hoạt động phát triển du lịch nông nghiệp bền vững tại Việt Nam	Võ Hoàng Bắc - Nguyễn Anh Phúc

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘ THUẾ ĐỐI VỚI CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN VÀ HỖ TRỢ NGƯỜI NỘ THUẾ: NGHIÊN CỨU TẠI CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NGHỆ AN

NGUYỄN THỊ BÍCH THỦY¹
BẠCH NGUYỄN THÚY HIỀN²

Tóm tắt

Việc đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế là nội dung có ý nghĩa rất quan trọng, để ngành thuế nhìn nhận các kết quả trong công tác cải cách, hiện đại hóa, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân trong công tác hỗ trợ người nộp thuế và là cơ sở để ngành thuế điều chỉnh, bổ sung các giải pháp kịp thời. Bên cạnh đó, khi người nộp thuế hiểu rõ về quyền và nghĩa vụ của việc nộp thuế, nắm rõ và đầy đủ nghĩa vụ thuế của cá nhân và tổ chức, đồng thời được hướng dẫn kê khai và nộp thuế một cách thuận tiện nhất thì người nộp thuế (NNT) sẽ nộp đúng, nộp đủ số thuế, từ đó tăng nguồn thu cho ngân sách, nâng cao hiệu quả quản lý thuế nói riêng và quản lý nền kinh tế nói chung.

Từ khóa: Tuyên truyền và hỗ trợ người nộp thuế, Sự hài lòng

CƠ SỞ LÝ THUYẾT

1.1. Công tác tuyên truyền và hỗ trợ người nộp thuế

Hệ thống chính sách thuế là tổng hợp các quan điểm chính thống của nhà nước về các loại thuế trong một giai đoạn nhất định để sử dụng chức năng của thuế nhằm thực hiện mục tiêu chiến lược chung của đất nước. Người nộp thuế (NNT) thì tồn tại khách quan cùng với sự ra đời của hệ thống thuế. Tuy nhiên, do mô hình quản lý hành chính nhà nước về thuế ở mỗi nước, mỗi giai đoạn khác nhau nên vai trò của NNT trong hệ thống thuế được nhìn nhận khác nhau.

Để NNT tuân thủ tốt nghĩa vụ thuế, họ cần phải được nắm vững các quy định về thuế. Thông qua việc nghiên cứu chính sách thuế, NNT có thể hoạch định phương hướng kinh doanh tốt hơn để mang lại nhiều thuận lợi cho hoạt động kinh doanh. Đồng thời, trong quá trình thực thi, NNT cũng phản hồi những thông tin bất cập của hệ thống chính sách thuế để nhà nước hoàn thiện, sửa đổi. Thực tiễn cho thấy phần lớn những điều chỉnh chính sách thuế đều xuất phát từ sự phản hồi thông tin từ NNT thông qua quá trình thực hiện.

Chính sách, pháp luật về thuế là không đổi, có chăng là cách mỗi cơ quan thuế vận dụng sáng tạo, linh hoạt các nguồn lực hiện có như thế nào để thực hiện phổ biến chúng đến NNT một cách hiệu quả, hỗ trợ tháo gỡ vướng mắc, khó khăn về thuế cho NNT một cách tích cực. Giữ chân được NNT, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho NNT phát triển hoạt động sản xuất, kinh doanh cũng chính là đảm bảo nguồn thu cho ngân sách nhà nước, xây dựng và phát triển kinh tế địa phương. Cơ quan thuế đã phối hợp với các báo, đài, Ủy ban Nhân dân, Mặt trận Tổ quốc, Đảng ủy, các hội nghề nghiệp, ban quản lý chợ, tổ khu phố, ... cùng tuyên truyền pháp luật thuế sâu rộng đến các đối tượng. Và khi mạng internet phát triển lan rộng, các diễn đàn hỏi đáp về thuế trên mạng xuất hiện ngày càng nhiều. Người dân nói chung hay NNT nói riêng không mấy khó khăn khi muốn tìm hiểu về thuế. Bên cạnh đó, một kênh cung cấp dịch vụ tìm hiểu về thuế, hỗ trợ thuế mà họ có thể tiếp cận hiện nay là các văn phòng luật sư; các tổ chức, doanh nghiệp tư vấn thuế hay tổng đài thông tin của ngành bưu chính viễn thông. Các đơn vị này đã góp phần giải quyết đáng kể nhu cầu tiếp nhận thông tin, hỗ

1. TS., Trường Kinh tế - Trường Đại học Vinh

2. CN., Phòng Tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế - Cục thuế tỉnh Nghệ An

Ngày nhận bài: 9/9/2024, duyệt đăng 21/10/2024

trợ vướng mắc từ phía NNT với mục tiêu hướng đến sự hài lòng của NNT.

1.2. Một số vấn đề về sự hài lòng của người nộp thuế:

NNT là vừa là đối tượng quản lý thuế vừa là đối tượng cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan thuế. Vậy là trong nền dịch vụ hành chính thuế, NNT là khách hàng và cơ quan thuế là nhà cung cấp. Nhưng khác với khách hàng trong khu vực tư, NNT thường không được lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ về thuế bởi theo sự phân công quản lý, họ chỉ có thể nhận các dịch vụ hành chính công từ phía cơ quan quản lý thuế trực tiếp của mình. Do đó, sự hài lòng của NNT dường như không mấy được quan tâm, nhất là trong cơ chế “chuyên quản” trước đây. Ngày nay, nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của việc làm hài lòng NNT, các cơ quan thuế dần từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp nhằm đem lại sự thỏa mãn cho NNT. Vì thế, theo ý kiến của tác giả **đưa ra** khái niệm về sự hài lòng của NNT như sau: “Sự hài lòng của NNT là cảm nhận về kết quả nhận được từ các dịch vụ hành chính thuế do cơ quan thuế cung cấp so với nhu cầu của họ.”. Trong cơ chế cơ sở kinh doanh tự tính, tự khai, tự nộp và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật như hiện nay, việc nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của NNT phải đi đôi với việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính thuế của cơ quan thuế, có như thế mới góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý thuế.

Vì tầm quan trọng của việc đáp ứng sự hài lòng NNT nên cơ quan thuế cần phải đo lường sự hài lòng của NNT. Đo lường sự hài lòng của khách hàng có thể xem như là hệ thống phản hồi đáng tin cậy nhất. Vì “không có sự không hài lòng của khách hàng” không nhất thiết bằng với “sự hài lòng của khách hàng” nên cần đo lường và phân tích sự hài lòng của khách hàng trong điều kiện không có sự giới hạn đối với những lời than phiền (Arturo J. Fernández-González và J. Carlos Prado Prado, 2007).

PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN VÀ HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TẠI CỤC THUẾ TỈNH NGHỆ AN.

2.1. Thực trạng hình thức Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế

* Hình thức Tuyên truyền

Tuyên truyền giáo dục pháp luật về thuế là nhiệm vụ của cán bộ thuế (CBT). Bằng nhiều hình thức và phương pháp phù hợp để tuyên truyền về chính sách thuế một cách hiệu quả đến NNT và các tầng lớp dân cư. Các biện pháp tuyên truyền kịp thời giúp NNT có thể cập nhật thường xuyên thông tin về thuế khi có những sửa đổi, bổ sung về chính sách để có những điều chỉnh cho phù hợp trong SXKD và thực hiện nghĩa vụ của mình. Ngôn ngữ

tuyên truyền cần đơn giản, dễ hiểu để phù hợp với nhiều NNT khác nhau trong các tầng lớp dân cư khác nhau.

Các hình thức Tuyên truyền về thuế bao gồm:

- Tuyên truyền qua hệ thống tuyên giáo
- Tuyên truyền qua tờ rơi, ấn phẩm, pano, áp phích
- Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng

- Tuyên truyền qua trang thông tin điện tử và các hình thức tuyên truyền khác

* Hình thức Hỗ trợ người nộp thuế

Hỗ trợ NNT là việc hướng dẫn, giải thích, tư vấn cho NNT hiểu rõ các vấn đề liên quan đến chính sách, chế độ thuế đã được quy định. Hoạt động hỗ trợ NNT gồm các nội dung: Hướng dẫn, tư vấn các nội dung về chính sách, chế độ thuế, thủ tục, quy trình chấp hành nghĩa vụ thuế (thủ tục đăng ký thuế, kê khai, nộp thuế, xin miễn giảm thuế ...); cách lập các mẫu biểu báo cáo về thuế; kế toán, cách sử dụng, quản lý hóa đơn, chứng từ; hướng dẫn và cung cấp các thông tin cảnh báo về các trường hợp trốn thuế, gian lận thuế, các chế tài xử phạt đối với các hành vi vi phạm pháp luật thuế; giải đáp các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện nghĩa vụ thuế của NNT; Cung cấp các phần mềm, công nghệ thông tin hỗ trợ kê khai, nộp thuế, nắm bắt chính sách thuế kịp thời, đúng quy định.

Các hình thức hỗ trợ NNT bao gồm:

- Tổ chức tập huấn, đối thoại với NNT
- Xây dựng và cấp phát tài liệu hỗ trợ Người nộp thuế
- Giải đáp vướng mắc về thuế cho người nộp thuế

2.2. Thực trạng nội dung, nguyên tắc và quy trình thực hiện TT-HT NNT Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế.

A. Nội dung Tuyên truyền – Hỗ trợ người nộp thuế:

Nội dung hoạt động tuyên truyền về thuế thường bao gồm các vấn đề: tuyên truyền giải thích về bản chất, vai trò của thuế, các lợi ích xã hội có được từ việc sử dụng tiền thuế; tuyên truyền phổ biến nội dung các chính sách, pháp luật về thuế; nghĩa vụ và trách nhiệm của CQT, của NNT và các tổ chức, cá nhân khác trong xã hội, trong việc cung cấp thông tin và phối hợp thực hiện các luật thuế; các thủ tục về thuế, quy định việc xử lý vi phạm, tuyên dương khen thưởng NNT chấp hành tốt pháp luật về thuế.

Hỗ trợ NNT là việc hướng dẫn, giải thích, tư vấn cho NNT hiểu rõ các vấn đề liên quan đến chính sách, chế độ thuế đã được quy định. Nếu như hoạt động tuyên truyền thuế được thực hiện theo ý muốn chủ quan của CQT thì hỗ trợ NNT được thực hiện theo nguyện vọng và yêu cầu từ phía NNT. Khi người nộp thuế có vướng mắc họ có thể đề nghị CBT tư vấn Hỗ trợ NNT gồm các nội dung: Hướng dẫn, tư vấn các nội dung về chính sách, chế độ thuế; các thủ tục, quy trình chấp hành nghĩa vụ thuế như thủ tục đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế, xin miễn giảm thuế; cách lập các mẫu biểu

báo cáo về thuế; tư vấn các vấn đề liên quan đến thuế như kế toán, cách sử dụng, quản lý hóa đơn, chứng từ; hướng dẫn và cung cấp các thông tin cảnh báo về các trường hợp trốn thuế, gian lận thuế, các chế tài xử phạt đối với các hành vi vi phạm pháp luật thuế; giải đáp vướng mắc trong quá trình thực hiện nghĩa vụ thuế của NNT.

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN VÀ HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TẠI CỤC THUẾ TỈNH NGHỆ AN.

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Tác giả thực hiện triển khai lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của NNT đối với công tác tuyên truyền và hỗ trợ người nộp thuế thông qua phiếu khảo sát thông qua đường link về nội dung khảo sát, đảm bảo tất cả NNT thuộc phạm vi quản lý biết nội dung triển khai thực hiện này của cơ quan Thuế.

3.2. Thực hiện khảo sát

3.3. Kết quả khảo sát

Lĩnh vực	Tiêu chí	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Cung cấp dịch vụ công của Cơ quan Thuế						
	1.1. Cơ quan Thuế phổ biến, hướng dẫn thực hiện chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế kịp thời, dễ hiểu, dễ tiếp cận.	4	1	170	1.744	3.927
	1.2. Việc tra cứu văn bản chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế qua website, trang mạng xã hội của cơ quan thuế dễ dàng, thuận tiện.	4	3	184	1.742	3.893
	1.3. Nội dung hướng dẫn thực hiện chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế kịp thời, dễ hiểu, dễ thực hiện.	4	100	1800	2145	900
	1.4. Việc tra cứu trên website cơ quan thuế về thông tin công khai hành vi vi phạm của NNT theo quy định của pháp luật, thông tin cảnh báo giúp NNT phòng tránh sai phạm pháp luật thuế dễ dàng, thuận tiện.	5	3	223	1.722	3.838
	1.5. Cơ quan Thuế trả lời, giải đáp vướng mắc cho NNT kịp thời, đúng quy định pháp luật, phù hợp với thực tiễn hoạt động của NNT.	4	100	2000	1000	900
	1.6. Cơ quan Thuế hướng dẫn NNT sử dụng các ứng dụng của ngành thuế để thực hiện thủ tục hành chính thuế, tra cứu thông tin về thuế kịp thời, dễ hiểu, dễ thực hiện.	4	30	1808	2.099	90
	1.7. Bộ phận một cửa, nơi đón tiếp NNT của Cơ quan Thuế tiện nghi, lịch sự, phù hợp.	6	6	222	1.736	3.967
	1.8. Việc nộp hồ sơ thủ tục hành chính thuế đến Cơ quan Thuế (theo phương thức điện tử hoặc hồ sơ giấy) dễ thực hiện.	4	3	156	1.740	3.924
	1.9. Việc theo dõi tiến độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC theo phương thức điện tử dễ dàng, thuận tiện.	4	1	184	1.742	3.887
	1.10. Năng lực chuyên môn của công chức thuế trong quá trình hướng dẫn, hỗ trợ, làm việc với NNT đáp ứng yêu cầu.	4	3	129	1.709	4.069
	1.11. Thái độ, đạo đức, tác phong của công chức thuế trong quá trình giao tiếp, hỗ trợ, làm việc với NNT đúng mực.	5	4	134	1.667	4.218
2. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuế						

2.1. Việc nộp hồ sơ TTHC tại bộ phận một cửa dễ dàng, thuận lợi.	6	7	196	1.766	3.875
2.2. Việc nộp hồ sơ TTHC theo phương thức điện tử dễ dàng, thuận lợi.	4	1	146	1.773	3.909
2.3. Thời gian giải quyết TTHC kịp thời, đúng hạn theo quy định.	4	3	182	1.778	3.847
2.4. Yêu cầu giải trình, bổ sung hồ sơ thuế của cơ quan thuế là phù hợp.	5	3	208	1.716	3.803
2.5. Năng lực chuyên môn của công chức giải quyết thủ tục hành chính thuế.	4	1	139	1.743	3.930
2.6. Thái độ, đạo đức, tác phong của công chức thuế liên quan đến giải quyết TTHC thuế.	5	2	149	1.693	4.015
2.7. Thực hiện thủ tục đăng ký thuế, thay đổi thông tin đăng ký thuế, chuyển địa điểm hoạt động kinh doanh, đóng mã số thuế dễ dàng, thuận tiện.	4	1	1230	1.748	50
2.8. Thực hiện thủ tục khai thuế dễ dàng, thuận tiện.	5	1	2341	1.123	300
2.9. Việc tra cứu và xác định số thuế nộp thừa, số thuế còn phải nộp dễ dàng, thuận tiện, chính xác.	5	8	185	1.702	3.783
2.10. Thực hiện thủ tục hoàn thuế, miễn thuế, giảm thuế dễ dàng, thuận tiện.	4	2	243	1.656	3.718
2.11. Công tác xử lý nợ thuế của cơ quan thuế khách quan, đúng quy định.	4	4	209	1.686	3.739

(Nguồn: Kết quả khảo sát thực hiện bởi tác giả)

Từ kết quả khảo sát thực tế, nhìn chung NNT khá hài lòng khi đến yêu cầu tư vấn, hỗ trợ về thuế của Cục Thuế tỉnh Nghệ An. NNT khá hài lòng cả về nội dung lẫn cung cách phục vụ. Khi đi vào phân tích từng mức độ, số lượng NNT cho ý kiến trung lập khi đến yêu cầu tư vấn, hỗ trợ về thuế tại cơ quan Thuế trên địa bàn tỉnh Nghệ An có một số chỉ tiêu có ý kiến trung lập cao. Tỷ lệ NNT có ý kiến trung lập khá cao cho thấy cục thuế vẫn cần nỗ lực và cố gắng trong việc nâng cao mức độ

C. Hạn chế và nguyên nhân.

Hạn chế:

Bên cạnh kết quả đạt được, chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ NNT vẫn còn một số mặt tồn tại:

- Do thiếu phân loại nhóm NNT và xác định nội dung, hình thức tuyên truyền cho các nhóm đối tượng NNT nên thông tin cần phổ biến đến NNT thường chung chung, dàn trải.

- Các buổi đối thoại theo chuyên đề hoặc theo một nhóm đối tượng NNT cụ thể còn quá ít so với nhu cầu cần được đáp ứng của NNT.

- Trong quá trình nộp tờ khai thuế qua internet, có nhiều cổng điện tử dành cho nhiều loại thuế, gây nhầm lẫn cho NNT trong quá trình nộp tờ khai.

- Thiếu nhân sự lẫn phương tiện hỗ trợ là nguyên nhân khiến dịch vụ hỗ trợ về thuế cũng chưa hiệu quả.

- Một số chính sách thuế được xây dựng vẫn còn phức tạp, thiếu đồng bộ, chưa phù hợp với thực tế; một số thông

tư hướng dẫn ban hành chậm, gây khó khăn cho doanh nghiệp, người dân; công tác hỗ trợ, hướng dẫn chính sách thuế cho doanh nghiệp, người dân chưa kịp thời, hiệu quả chưa cao; hình thức tuyên truyền còn đơn điệu, nội dung chưa phong phú; việc tiếp nhận và giải quyết những vướng mắc, khó khăn, kiến nghị, khiếu nại của người nộp thuế, của doanh nghiệp còn chậm so với quy định; ở nhiều cơ quan thuế, doanh nghiệp, người dân còn gặp nhiều khó khăn, phiền hà trong việc kê khai thuế, thủ tục nộp thuế...

- Các hình thức cung cấp thông tin qua các phương tiện báo, đài vẫn tương đối khô khan và rập khuôn, hoặc cung cấp trực tiếp nội dung hỏi đáp lên các chuyên mục về thuế, hoặc cung cấp thông tin qua các phóng sự, đối thoại... chưa có nhiều sự đổi mới, sáng tạo để thu hút sự quan tâm của NNT và xã hội.

- Bộ phận làm nhiệm vụ hỗ trợ chưa chủ động tìm hiểu NNT để xem họ cần những gì, họ thường mắc phải những sai phạm nào về thuế; phân loại NNT theo những ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh để tìm hiểu xem trong ngành nghề, lĩnh vực nào NNT có nhiều vướng mắc để từ đó đưa ra những điểm cần chú ý trong kê khai, tính và nộp thuế của từng ngành nghề, từng lĩnh vực.

Nguyên nhân:

- Kinh phí phục vụ công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT còn hạn chế. Vì vậy các hình thức tuyên truyền chưa thể đạt kết quả cao như mong đợi.

- Hệ thống pháp luật thuế còn một số vấn đề bất cập.

Pháp luật thuế chưa thực sự bao quát hết tất cả các vấn đề liên quan đến thuế, vẫn còn tồn tại tình huống chưa được đề cập trong pháp luật. Một số điểm quy định chưa rõ ràng, làm nảy sinh nhiều cách hiểu khác nhau, có sự không thống nhất giữa một số thông tư với nghị định, giữa luật thuế với nhau. Vì vậy, rất khó cho cán bộ thuế khi tuyên truyền.

GIẢI PHÁP VÀ KHUYẾN NGHỊ

4.1. Giải pháp

Nâng cao trách nhiệm nghề nghiệp của người cán bộ thuế
Trước tiên, cán bộ tư vấn thuế cần được trau dồi phẩm chất chính trị và đạo đức nghề nghiệp. Hoạt động của cơ quan thuế là hoạt động công quyền nên không tránh khỏi tình trạng hách dịch, cửa quyền, quan liêu, thậm chí những người làm công tác hướng dẫn về thuế mà tất cả cán bộ viên chức ngành Thuế cần tự rèn luyện, trau dồi đạo đức cách mạng của người công bộc của nhân dân.

Chuyên nghiệp hóa công tác tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn thông tin

- Trước hết, để đảm bảo thông tin thông suốt thì phải công khai hóa hoạt động giao tiếp của cán bộ thuế đến NNT. Chẳng hạn như, trình tự, thủ tục giải quyết vướng mắc thuế trực tiếp tại bàn, qua điện thoại, gửi văn bản hay qua thư điện tử; việc tiếp nhận và giải đáp vướng mắc thuế tại buổi tập huấn, đối thoại; cơ chế tiếp nhận và giải quyết các ý kiến phản hồi của người dân phải được công khai cho mọi người dân được biết; tên và trách nhiệm của lãnh đạo phụ trách, trưởng/phó đội phụ trách, cán bộ trực tiếp làm công tác tư vấn, hỗ trợ. Qua đó, người dân có thể xác định đúng bộ phận cần liên hệ, thực hiện đúng các quy định, giám sát việc thực hiện và quy trách nhiệm đúng đối tượng. Việc công khai này được thực hiện bằng nhiều phương tiện như: niêm yết tại trụ sở cơ quan thuế, đăng thông tin trên máy kiosk điện tử/trang thông tin điện tử của cơ quan thuế, gửi thông báo, in tờ bướm, ...

Trang bị, bố trí phương tiện vật chất phục vụ hiện đại, phù hợp.

- Thiết lập tổng đài trả lời tự động một số nội dung đơn giản như hồ sơ ban đầu của doanh nghiệp mới thành lập, thủ tục đăng ký thuế của hộ kinh doanh, các mức xử phạt

chậm đăng ký thuế hay nộp hồ sơ khai thuế, thủ tục báo mất hay hủy hóa đơn, số điện thoại liên hệ với các đội thuế ... Hình thức hỗ trợ này nếu có đưa vào sử dụng phải thông báo rộng rãi cho người dân biết để sử dụng

- Xây dựng hội trường và một số phòng họp được trang bị đủ tiện nghi hiện đại phục vụ cho các buổi hội nghị, tập huấn, đối thoại với một hoặc nhiều nhóm đối tượng nộp thuế khác nhau. Như thế, cơ quan thuế có thể chủ động thực hiện phổ biến chính sách thuế theo từng chuyên đề, từng lĩnh vực kinh doanh khác nhau, ... cùng một lúc mà không phải bị phụ thuộc nhiều vào việc thiếu địa điểm hay kinh phí tổ chức.

4.2. Kiến nghị:

Qua kết quả nghiên cứu, tác giả đưa ra một số kiến nghị như sau:

- Đối với Tổng cục Thuế

+ Định kỳ mở các lớp tập huấn đối với cơ quan thuế.

+ Có cơ chế khen thưởng, tuyên dương phù hợp với những cá nhân có nhiều thành tích trong hoạt động tuyên truyền và hỗ trợ NNT.

Đối với Cục thuế tỉnh Nghệ An

+ Xây dựng cơ chế trao đổi thông tin và hỗ trợ giải quyết các vấn đề về thuế giữa Cục Thuế Nghệ An với các Chi cục thuế trong quá trình tuyên truyền hỗ trợ NNT qua thư điện tử nhằm rút ngắn thời gian giải quyết so với qua đường thư tín như hiện nay.

+ Hỗ trợ cấp phát trang thiết bị hiện đại phục vụ cho hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT của Chi cục thuế, tạo điều kiện thuận lợi cho Chi cục trong việc tạo ra những sản phẩm dịch vụ đạt chất lượng cao cho NNT bởi đây là một trong các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ cũng như sự hài lòng của NNT.

Đối với Người nộp thuế.

+ Người nộp nên chủ động trong việc tự nghiên cứu tìm hiểu các thông tin, các chủ trương chính sách pháp luật về thuế, tham gia đầy đủ các buổi tập huấn, tuyên truyền do cơ quan thuế tổ chức để nắm bắt kịp thời và thực thi đúng theo quy định.

+ Chủ động trong việc liên hệ với cơ quan thuế để được hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc về thuế nhằm tuân thủ những quy định pháp luật về thuế. □

Tài liệu tham khảo

Cục Thuế Tỉnh Nghệ An (2019-2023). Báo cáo tổng hợp kết quả thu trên địa bàn tỉnh Nghệ An năm 2019-2023.

Cục Thuế Tỉnh Nghệ An (2019-2023). Tổng kết công tác Tuyên truyền – Hỗ trợ người nộp thuế năm 2019-2023, phương hướng và các giải pháp thu NSNN năm 2024, Nghệ An.

Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2006). Luật quản lý thuế số 78/2006/QH11, Hà Nội.

Bộ Tài Chính (2016). Quyết định số 2710/QĐ-TTg chiến lược cải cách

hệ thống thuế giai đoạn 2016-2020, Hà Nội.

Tổng cục Thuế (2010). Quyết định 502/QĐ-TCT về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của các phòng thuộc Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Hà Nội.

Tổng cục Thuế (2015). Quyết định số 754/QĐ-TCT Ban hành quy trình Tuyên truyền – Hỗ trợ người nộp thuế, Hà Nội.

Học Viện tác chính (2010) Giáo trình Quản lý thuế. Hà Nội

Tạp chí Thuế Nhà nước. Hà Nội Các trang web:

www.mof.gov.vn - www.gdt.gov.vn