

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI**

TRẦN THỊ THU TRANG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TUYÊN TRUYỀN,
TƯ VẤN, HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NỘP THUẾ
CỦA CỤC THUẾ TỈNH HƯNG YÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

HÀ NỘI, NĂM 2016

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI**

TRẦN THỊ THU TRANG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TUYÊN TRUYỀN,
TƯ VẤN, HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NỘP THUẾ
CỦA CỤC THUẾ TỈNH HƯNG YÊN**

**CHUYÊN NGÀNH : KINH DOANH THƯƠNG MẠI
MÃ SỐ : 60 34 01 21**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
PGS, TS. NGUYỄN HOÀNG LONG**

HÀ NỘI, NĂM 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan luận văn “*Phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên*” là công trình nghiên cứu độc lập, các tài liệu tham khảo, số liệu thống kê phục vụ mục đích nghiên cứu trong công trình này được sử dụng đúng quy định, không vi phạm quy chế bảo mật của Nhà nước. Tác giả xin cam đoan những vấn đề nêu trên là đúng sự thật. Nếu sai, tác giả xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Tác giả luận văn

Trần Thị Thu Trang

LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình học tập, nghiên cứu và công tác để thực hiện luận văn thạc sĩ, tôi đã nhận được nhiều sự giúp đỡ, tạo điều kiện nhiệt tình và quý báu của cá nhân và tập thể.

Đầu tiên, tôi xin chân thành cảm ơn ban giám hiệu Trường Đại học Thương Mại, xin chân thành cảm ơn các thầy cô trong Khoa Sau đại học, Hội đồng đánh giá luận văn đã tạo điều kiện thuận lợi nhất để tôi hoàn thành luận văn.

Đặc biệt hơn tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới PGS.TS Nguyễn Hoàng Long đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ để tôi có thể hoàn thành luận văn thạc sĩ một cách trọn vẹn và hoàn chỉnh.

Bên cạnh đó, tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các cán bộ, nhân viên Phòng tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế và một số bộ phận Cục Thuế tỉnh Hưng Yên, đã tạo điều kiện cung cấp số liệu, tài liệu giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày tháng năm 2016

Tác giả

Trần Thị Thu Trang

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài luận văn.....	1
2. Tổng quan một số công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài.	3
3. Đối tượng, mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	6
4. Phạm vi nghiên cứu.....	7
5. Phương pháp nghiên cứu.....	7
6. Kết cấu luận văn:.....	9
CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TUYÊN TRUYỀN, TƯ VẤN, HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NỘP THUẾ CỦA CỤC THUẾ TỈNH.....	10
1.1. Khái quát chung về dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế	10
<i>1.1.1. Khái niệm, vai trò của Thuế.....</i>	<i>10</i>
<i>1.1.2. Khái niệm và phân loại dịch vụ thuế.....</i>	<i>12</i>
<i>1.1.3 Khái niệm, vai trò, nguyên tắc thực hiện dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế</i>	<i>13</i>
1.2. Nội dung cơ bản phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế của Cục Thuế các tỉnh, thành phố.	15
<i>1.2.1. Lập kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.2 Lựa chọn phối thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Người nộp thuế.</i>	<i>16</i>
<i>1.2.3. Nâng cao chất lượng thực hiện phối thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.</i>	<i>20</i>
<i>1.2.4 Phát triển tổ chức bộ máy và nguồn lực triển khai dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Người nộp thuế của cơ quan Thuế</i>	<i>29</i>

<i>1.2.5 Theo dõi và điều chỉnh phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Người nộp thuế</i>	30
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Người nộp thuế.	30
<i>1.3.1. Hệ thống Pháp luật, chính sách quản lý thuế</i>	30
<i>1.3.2. Sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh</i>	31
<i>1.3.3. Trình độ nhận thức của NNT</i>	33
1.4. Hệ thống bộ máy, chức năng nhiệm vụ của tổ chức tuyên truyền, tư vấn hỗ trợ NNT của cơ quan Thuế cấp tỉnh, thành phố	33
<i>1.4.1. Tổ chức bộ máy</i>	33
<i>1.4.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ máy làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT</i>	34
CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TUYÊN TRUYỀN, TƯ VẤN, HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NỘP THUẾ CỦA CỤC THUẾ TỈNH HƯNG YÊN.	36
2.1. Giới thiệu khái quát về tỉnh Hưng Yên và Cục Thuế tỉnh Hưng Yên	36
<i>2.1.1. Khái quát chung về tỉnh Hưng Yên</i>	36
<i>2.1.2. Khái quát về Cục Thuế tỉnh Hưng Yên</i>	40
2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.	51
<i>2.2.1. Lập kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế.</i>	51
<i>2.2.2. Thực trạng việc lựa chọn phối thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên các năm 2013-2015.</i>	51
<i>2.2.3. Thực trạng chất lượng triển khai các hình thức, công cụ dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.</i>	54
<i>2.2.4. Thực trạng các yếu tố nguồn lực của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên</i>	61
2.5. Những thành công, hạn chế và tồn tại của công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên	62
<i>2.5.1. Những thành công, kết quả đạt được</i>	62

2.5.2. Những hạn chế, tồn tại	65
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TUYÊN TRUYỀN, TƯ VẤN, HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NỘP THUẾ CỦA CỤC THUẾ TỈNH HƯNG YÊN.....	69
3.1. Định hướng phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Hưng Yên và của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đến năm 2020	69
3.1.1 Định hướng phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Hưng Yên đến năm 2020.....	69
3.1.2 Định hướng và mục tiêu phát triển Cục Thuế tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2016 đến năm 2020	70
3.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.....	73
3.2.1. Tăng cường sáng kiến, cải tiến các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.	73
3.2.2. Nâng cao chất lượng triển khai các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.	74
3.2.3. Phát triển nguồn lực của Cục Thuế	81
3.3.4. Đẩy mạnh và khuyến khích các doanh nghiệp sử dụng phát triển dịch vụ khai và nộp thuế điện tử	84
3.4. Một số kiến nghị với các cấp có thẩm quyền	84
KẾT LUẬN	88
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	90
PHỤ LỤC	

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU**BẢNG**

Bảng 2.2. Tổng hợp kết quả thu NSNN giai đoạn 2011- 2015.....	46
Bảng 2.3 . Bảng đánh giá kết quả các hình thức hỗ trợ NNT năm 2015.	60

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.4: Các ứng dụng tra cứu thông tin và hỗ trợ NNT	61
Biểu 3.1. Biểu chi tiết một số mục tiêu cụ thể về quản lý thuế và sử dụng dịch vụ thuế.	71

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1 cơ cấu tổ chức bộ máy làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT.....	34
Sơ đồ 2.1 . Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy của cục thuế tỉnh Hưng Yên.....	44

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TT	Chữ viết tắt	Giải nghĩa
1	NNT	Người nộp thuế
2	THTT	Tuyên truyền hỗ trợ
3	NSNN	Ngân sách Nhà nước
4	ĐTNT	Đối tượng nộp thuế
5	KBNN	Kho bạc Nhà nước
6	UBNN	Ủy ban nhân dân
7	MST	Mã số thuế
8	NNT	Đối tượng nộp thuế
9	GTGT	Giá trị gia tăng
10	TP	Thành phố
11	NS	Ngân sách
12	QLT	Quản lý thuế
13	TCT	Tổng Cục Thuế
14	SXKD	Sản xuất kinh doanh
15	DN	Doanh nghiệp
16	DNTT	Doanh nghiệp tư nhân
18	CCT	Chi Cục Thuế
19	CQT	Cơ quan thuế
20	TTĐB	Tiêu thụ đặc biệt
21	GTGT	Giá trị gia tăng
22	XNK	Xuất nhập khẩu
23	TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
24	TNCN	Thu nhập cá nhân

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài luận văn

Trải qua 7 thập kỷ dựng xây và phát triển, đồng hành trong những thăng trầm của đất nước, gánh trên vai trách nhiệm "**Thuế là nguồn thu chủ yếu của Ngân sách Nhà nước**", với 7 chữ vàng Bác Hồ tặng ngành Thuế: "**Thu thuế thu được cả lòng dân**", ngành Thuế đã vượt qua vô vàn khó khăn, thách thức để phát triển. Lời dạy của bác đã trở thành hành động của đội ngũ cán bộ ngành Thuế trong suốt hành trình, tạo nên ý chí, bản lĩnh đối mặt với thực tế không ít phức tạp với quyết tâm cao nhất hoàn thành nhiệm vụ được giao. Để nuôi dưỡng nguồn thu, người nộp thuế luôn là “người bạn đồng hành”, là “khách hàng” của cơ quan Thuế. Từ khi Luật quản lý thuế được ban hành năm 2007 đã hình thành mô hình quản lý thuế theo chức năng và phát triển về số lượng, nâng cao chất lượng dịch vụ, vì vậy tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế luôn được đặt lên hàng đầu.

Là thành viên của tổ chức thương mại thế giới (WTO) triển khai thực hiện các hiệp định kinh tế thương mại, các hiệp định thương mại tự do, thể chế mới đã tác động tới sự phát triển mọi mặt của kinh tế xã hội và của cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam. Số lượng doanh nghiệp tăng lên nhanh chóng, quy mô, hình thức hoạt động của các doanh nghiệp đa dạng phong phú và cũng phức tạp hơn, đòi hỏi về sự minh bạch, lành mạnh tài chính của doanh nghiệp; nộp thuế không chỉ là nghĩa vụ mà còn là quyền lợi của doanh nghiệp... Vì vậy phát triển các dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ về thuế cho các doanh nghiệp trong việc tuân thủ pháp luật thuế là rất cần thiết, có ý nghĩa quyết định đến sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp, của hệ thống quản lý Nhà nước từ Trung ương đến địa phương.

Trong thời gian qua, nhiều nội dung mới trong công tác thuế đã được hình thành và phát triển ở Việt Nam. Chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011-2020 được Chính phủ phê duyệt, công tác quản lý thuế cần phải đạt được những mục tiêu rõ ràng là nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý, cải cách thủ tục hành chính thuế, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, nâng cao thứ hạng của Việt Nam về quản lý thuế trong bảng xếp hạng toàn cầu về môi trường kinh doanh.

Từ khi chuyển sang cơ chế tự khai – tự nộp, vai trò của công tác tuyên truyền tư vấn, hỗ trợ NNT ngày càng được chú trọng. Dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ đối tượng nộp thuế đã có những bước phát triển nhất định, thu được một số kết quả khả quan và có tác dụng tích cực đối với cơ chế quản lý thuế hiện đại.

Chính vì vậy, phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp tại cơ quan thuế phải tiếp tục cải tiến và hoàn thiện đáp ứng kịp thời sự mong muốn cũng như những thay đổi trong nhu cầu của doanh nghiệp, từ đó phục vụ tốt hơn, làm cho doanh nghiệp hài lòng hơn nhằm giúp các doanh nghiệp thực hiện tốt pháp luật về thuế, góp phần tăng nguồn thu cho ngân sách Nhà nước nói chung và địa phương nói riêng.

Thực tế cho thấy rằng, một chính sách thuế dù được hoàn thiện đến đâu nhưng nếu các chủ thể của các quan hệ thuế không nắm bắt được những quy định cụ thể trong các quy phạm pháp luật thuế thì chính sách thuế sẽ khó có tính khả thi. Việc tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật thuế có ý nghĩa rất quan trọng, quyết định sự vận dụng thành công hay không của chính sách thuế vào thực tiễn cuộc sống.

Dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế nói chung và các doanh nghiệp nộp thuế nói riêng được sự quan tâm chú trọng hàng đầu của ban lãnh đạo Cục Thuế tỉnh Hưng Yên. Luôn coi doanh nghiệp nộp thuế là người bạn đồng hành. Tuy nhiên do điều kiện phát triển kinh tế những năm gần đây còn nhiều khó khăn thách thức, tình hình kinh tế thế giới diễn biến phức tạp, nhiệm vụ thu NSNN ngày càng trở lên nặng nề hơn... Chính phủ đã ban hành những Nghị quyết, chính sách tháo gỡ khó khăn, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh phần nào cũng ảnh hưởng đến nguồn thu NS của tỉnh Hưng Yên.

Bên cạnh những thành công trong thu nộp thuế của các đối tượng nộp thuế tỉnh Hưng Yên, quá trình thực hiện vẫn còn những bất cập trong điều kiện hệ thống pháp luật thuế thường xuyên thay đổi. 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, vì vậy rất khó cho cán bộ thuế và doanh nghiệp. Dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế do cơ quan thuế đã cung cấp chưa thực sự phát huy được hiệu quả, người nộp thuế chưa thực sự nhận thức rõ nghĩa vụ và cách thức nộp thuế. Thực trạng này đặt ra yêu cầu cần phải nghiên cứu, đánh giá thành công, hạn

ché cùng các nguyên nhân của dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế hiện nay; tìm hiểu, học tập kinh nghiệm của nước ngoài về lĩnh vực này; từ đó đề ra một số biện pháp để thúc đẩy sự phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế trong điều kiện hiện nay của Việt Nam.

Với những lý do nêu trên bản thân tôi nhận thấy tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế rất quan trọng, không những là chìa khoá tăng thu mà còn là cầu nối để chính sách, pháp luật thuế đến với người nộp thuế. Vì vậy tôi đã chọn đề tài: **“Phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên”** làm đề tài luận văn Thạc sỹ.

2. Tổng quan một số công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài.

2.1. Tình hình nghiên cứu đề tài trên thế giới

Dịch vụ tư vấn, tuyên truyền hỗ trợ NNT hay là bộ phận của dịch vụ thuế, là khái niệm đã xuất hiện khá lâu trong quản lý thuế của các quốc gia tiên tiến trên thế giới. Đặc biệt, trong những năm gần đây đã xuất hiện khá nhiều công trình nghiên cứu liên quan đến dịch vụ thuế, qua đó đã thu hút sự quan tâm của nhiều nhà khoa học và quản lý thuế ở nhiều nước. Tuy nhiên, các công trình chỉ mới nghiên cứu về dịch vụ thuế trong bối cảnh về quản lý thuế nói chung, xem xét về dịch vụ thuế trong mối quan hệ đan xen với các biện pháp, chức năng quản lý thuế khác, ít có công trình nghiên cứu chuyên sâu, riêng biệt cũng như đầy đủ và toàn diện về dịch vụ thuế. Một số vấn đề quan trọng đến nay vẫn chưa có câu trả lời đầy đủ, cụ thể như: Vai trò của dịch vụ thuế trong quản lý thuế; Tại sao phải triển dịch vụ thuế; Các tiêu chí đánh giá chất lượng và hiệu quả dịch vụ thuế; Các mô hình phát triển dịch vụ thuế; Các điều kiện về pháp lý cho việc phát triển dịch vụ thuế; Yêu cầu cho việc phát triển dịch vụ thuế...

Qua tìm hiểu các công trình khoa học liên quan đến đề tài, có thể nói đến một số công trình khoa học và đề tài tiêu biểu dưới đây.

- Công trình nghiên cứu của Amardeep Dhillon và Jan G Buovwer về “Cải cách quản lý thuế ở các nước đang phát triển” năm 2005 (Tax administration reform in developing nations).

- Công trình nghiên cứu của Glenn Jenkins, Rup Khadka (1998) về “Cải cách thuế ở Singapore” (Tax reform in Singapore).

- Cơ quan thuế và hải quan Estonia với công trình nghiên cứu có tiêu đề “Dịch vụ khách hàng ở cơ quan thuế và hải quan Estonia” (Customer service in Estonian tax and customs).

- Cơ quan thuế và ngân khố quốc gia Latvia có công trình mang tiêu đề “Chiến lược quản lý thuế và thu ngân sách quốc gia gia” (Nguyên bản tiếng Anh “State revenue service tax administration strategy”)

Những nghiên cứu này đã tạo ra những nguyên lý cơ sở để thực hiện và tác động đến người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ nộp thuế và hơn nữa chưa nghiên cứu phù hợp với thực tiễn cho đối tượng nộp thuế của các tỉnh trên cả nước nói chung và tỉnh Hưng Yên nói riêng.

2.2. Tình hình nghiên cứu đề tài trong nước

Ở nước ta hiện nay dịch vụ thuế là khái niệm mới xuất hiện, nó tồn tại từ khi nền kinh tế thực hiện mở cửa và hội nhập. Cho đến nay chưa có luận án Tiến sĩ, giáo trình, công trình nào được nghiên cứu, xuất bản một cách đầy đủ về dịch vụ thuế. Đối với cơ quan quản lý Nhà nước về thuế - Tổng Cục Thuế, chỉ có các tài liệu liên quan đến dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế - dịch vụ thuế công. Đối với dịch vụ thuế tư, gần như không có tài liệu về cơ sở lý luận, rất ít tài liệu về thực trạng phát triển. Tuy nhiên có một số công trình nghiên cứu, các giáo trình bài báo liên quan, đề cập đến những khía cạnh nhất định đến vấn đề **Phát triển dịch vụ và Phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT** như:

- “Phát triển dịch vụ thuế để nâng cao hiệu lực quản lý thuế và cải thiện môi trường đầu tư” (2009), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ do TS. Lê Xuân Trường chủ nhiệm.

- “Phát triển đại lý thuế trong điều kiện Việt Nam hiện nay” (2010), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Học viện Tài chính, do TS. Nguyễn Thị Thanh Hoài chủ nhiệm

- “Luật hóa dịch vụ tư vấn thuế: Doanh nghiệp và cơ quan thuế cùng có lợi” Tạp chí Thuế Nhà nước số 10 của tác giả Mai Thanh.

- “Vai trò của dịch vụ tư vấn trong công tác quản lý thuế” Tạp chí Thuế Nhà nước, số 6/2004 của Lê Xuân Trường.

- “Tư vấn hỗ trợ người nộp thuế - Dịch vụ cần được xã hội hóa” Tạp chí Thuế Nhà nước số 6/2006 của Lê Duy Thành.

- “Dịch vụ hỗ trợ đối tượng nộp thuế- thí điểm để nhân rộng” Tạp chí Thuế Nhà nước, số 1/2014 của PGS.TS Đặng Quốc Tuyền.

- “Dịch vụ hỗ trợ đối tượng nộp thuế- Nội dung quan trọng của cải cách hành chính thuế” Tạp chí Thuế Nhà nước, số 12/2011 của PGS.TS Đặng Quốc Tuyền.

- “Để hỗ trợ người nộp thuế: Cần xã hội hóa việc kê khai thuế qua mạng”, *Tạp chí thuế Nhà nước*, của tác giả Trung Kiên (2010)

- “Ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ người nộp thuế”, *Tạp chí thuế Nhà nước*, của tác giả Nguyễn Minh Ngọc (2010).

Ngoài ra còn có các luận văn thạc sỹ đã được bảo vệ thành công tại các trường Đại học, viện nghiên cứu như:

Luận văn của Tiến sỹ Nguyễn Cẩm Tâm về “ *Phát triển dịch vụ thuế ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay*” đã phản ánh về tình hình phát triển dịch vụ thuế ở Việt Nam còn nhiều hạn chế .

Luận án “*Tăng cường quản lý thuế của tỉnh Thái Nguyên giai đoạn hiện nay theo tiếp cận quản lý kinh tế*” năm 2016 của NCS Nguyễn Thị Minh Hạnh, Trường Đại học Thương Mại. Luận án đã hệ thống hóa những vấn đề cơ bản của thuế và quản lý thuế của địa phương theo tiếp cận quản lý kinh tế. Luận án xây dựng được khái niệm quản lý thuế của địa phương; phát triển khái niệm, làm sáng tỏ những nội dung trong quản lý thuế của địa phương trong đó có công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế.

Luận văn thạc sỹ của Nguyễn Thị Thanh Xuân về “*Đánh giá chất lượng công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi Cục Thuế quận I TPHCM*” đã trình bày lý luận về các khái niệm, các dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ, thước đo sự hài lòng của khách hàng, từ đó đưa ra các giải pháp thực hiện tốt hơn công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế.

Luận văn thạc sỹ của Hoàng Thị Thảo về “*Thực trạng và giải pháp nâng cao công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế trong cơ chế tự khai tự nộp thuế tại tỉnh Sơn La*” đã trình bày khái niệm về thuế, quy trình tuyên truyền hỗ trợ, thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ khai thuế đối với người nộp thuế.

Luận văn của thạc sỹ Lê Hồng Chương về “ *Hoàn thiện cung ứng dịch vụ hỗ trợ, tư vấn nộp thuế cho các Doanh nghiệp vừa và nhỏ của Cục Thuế tỉnh Sơn La*”;

Người hướng dẫn khoa học- PGS.TS Nguyễn Hoàng Long đã phản ánh khá đầy đủ về cung ứng dịch vụ hỗ trợ, tư vấn nộp thuế và có những giải pháp toàn diện đối với các Doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Luận văn thạc sỹ “*Hoàn thiện công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Sơn La*” của học viên Nguyễn Bá Thành, Trường đại học thương mại năm 2014. Tác giả đã hệ thống hóa một số lý luận về công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT, nghiên cứu thực trạng công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT tại Cục Thuế tỉnh Sơn La từ đó đề ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT trong thời gian tiếp theo.

Ngoài ra còn có một số Bài viết trên báo điện tử :

Bài viết *Các giải pháp đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế là khâu quan trọng của ngành Thuế*, tháng 10/2013 của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

Bài viết trên báo điện tử Quảng Nam về “*Tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế cần có cách làm mới*” của Nguyễn Phúc Hưng tháng 2/2015.

Qua nghiên cứu một số công trình có liên quan ở trong và ngoài nước, các đề tài và các bài viết của các tác giả về dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế cho tác giả nhận thức vị trí và vai trò quan trọng của dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế. Tác giả đã tham khảo, kế thừa, xây dựng khung cơ sở lý luận và đáp ứng hệ thống dịch vụ với các cơ quan Thuế cấp tỉnh. Đồng thời cũng cho phép xác định chưa có công trình nào nghiên cứu chi tiết hệ thống dịch vụ này của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

3. Đối tượng, mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu đề tài luận văn là lý thuyết và thực tiễn phát triển dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế các tỉnh thành phố nói chung và Cục Thuế tỉnh Hưng Yên nói riêng qua đó đóng góp vào thành công trong nhiệm vụ thu NSN của tỉnh Hưng Yên.

3.2. Mục đích nghiên cứu

- *Mục đích chung:* Nghiên về phát triển các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ và nghiên cứu thực trạng công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT và các doanh nghiệp nộp thuế để phát triển các dịch vụ này.

- *Mục đích cụ thể:*

+ Hệ thống các hình thức và lựa chọn các phối thức phát triển dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế về quản lý nợ của Nhà nước;

+ Phân tích thực trạng trạng công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT và các doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên;

+ Đề xuất các giải pháp và có một số kiến nghị để phát triển dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ NNT và các doanh nghiệp nộp thuế tại Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

3.3. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống cơ sở lý luận về dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế của Cục Thuế các tỉnh và thành phố trực thuộc Trung ương.

- Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

- Đề xuất quan điểm, định hướng và một số giải pháp tăng cường hiệu lực và kết quả phát triển dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên góp phần tăng thu cho ngân sách nhà nước.

4. Phạm vi nghiên cứu

+ Về nội dung: Luận văn tập trung nghiên cứu những yếu tố cấu thành, yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các Doanh nghiệp nộp thuế tại Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

+ Về không gian: Nghiên cứu phát triển dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ các Doanh nghiệp nộp thuế trên địa bàn tỉnh Hưng Yên

+ Về thời gian: Số liệu nghiên cứu và khảo sát thực tế dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế giới hạn từ năm 2013 đến 2015 và giải pháp đến năm 2020.

5. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài luận văn sử dụng phương pháp duy vật biện chứng để nhìn nhận và phân tích trên cơ sở các sự việc, hiện tượng trong quá trình vận động và phát triển

dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế nói chung và các doanh nghiệp nộp thuế nói riêng, dựa trên các phương pháp sau:

- Phương pháp tiếp cận nghiên cứu: Là phương pháp tiếp cận hệ thống logic và lịch sử. Việc tiếp cận điều tra và khảo sát được thực hiện thông qua nhiều kênh: qua hội nghị tập huấn, đối thoại; qua website; qua các hòm thư góp ý; qua các chương trình điều tra, khảo sát trên diện rộng...

- Phương pháp thu thập xử lý dữ liệu:

+ Với dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn tài liệu sẵn có, các kết quả nghiên cứu, sách báo, tạp chí, bài viết, luận văn,... từ các nguồn UBND tỉnh Hưng Yên, Cục Thuế tỉnh Hưng Yên, các phòng ban chuyên môn của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên, Thư viện trường Đại học Thương mại, các trang thông tin điện tử Bộ tài chính, Tổng Cục Thuế, Cục Thuế tỉnh Hưng Yên,... nhằm phục vụ nghiên cứu của đề tài.

+ Với dữ liệu sơ cấp được thu thập chủ yếu thông qua điều tra bằng phiếu đánh giá qua các cuộc tập huấn, hội nghị đối thoại; các phiếu điều tra bằng câu hỏi với các DN nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên tại Phụ lục 02, PL 03; PL 07; PL 08. Các phiếu điều tra được thu thập thông qua phát trực tiếp và email với số lượng 250 phiếu. Số lượng thu về là 245 phiếu.

+ Phương pháp xử lý số liệu: Các dữ liệu thu thập được kiểm tra theo các yêu cầu: đầy đủ, chính xác và logic. Sau đó được nhập vào máy tính với phần mềm Excel. Sử dụng các ứng dụng của phần mềm này để sắp xếp và phân tổ các dữ liệu theo các tiêu thức nghiên cứu như: loại hình doanh nghiệp, loại hình dịch vụ hỗ trợ NNT,... Từ các kết quả phân tổ này để xây dựng nên các bảng số liệu, đồ thị, sơ đồ,...

- Phương pháp phân tích dữ liệu: Đề tài sử dụng phương pháp phân tích thống kê bao gồm thống kê mô tả và thống kê so sánh để phân tích tổng hợp số liệu như: Sử dụng các chỉ tiêu số tuyệt đối, số tương đối và số bình quân, các số liệu tại các thời điểm và thời gian khác nhau để so sánh và đánh giá quá trình thực hiện, sự biến động hay sự khác biệt giữa các hình thức hỗ trợ NNT.

6. Kết cấu luận văn:

Ngoài phần mở đầu, kết luận và phụ lục kèm theo luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Một số vấn đề lý luận về phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh.

Chương 2: Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TUYÊN TRUYỀN, TƯ VẤN, HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NỘP THUẾ CỦA CỤC THUẾ TỈNH

1.1. Khái quát chung về dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế

1.1.1. Khái niệm, vai trò của Thuế

1.1.1.1. Khái niệm về Thuế

Cho đến nay trong các sách báo kinh tế trên thế giới vẫn chưa có thống nhất tuyệt đối về khái niệm thuế. Đứng trên các góc độ khác nhau theo các quan điểm của các nhà kinh tế khác nhau thì có định nghĩa về thuế khác nhau.

Theo nhà kinh tế học Gaston Jeze trong cuốn “Tài chính công” đưa ra một định nghĩa tương đối cổ điển về thuế: “Thuế là một khoản trích nộp bằng tiền, có tính chất xác định, không hoàn trả trực tiếp do các công dân đóng góp cho nhà nước thông qua con đường quyền lực nhằm bù đắp những chi tiêu của Nhà Nước.”

Trên góc độ phân phối thu nhập: “Thuế là hình thức phân phối và phân phối lại tổng sản phẩm xã hội và thu nhập quốc dân nhằm hình thành các quỹ tiền tệ tập trung của nhà nước để đáp ứng các nhu cầu chi tiêu cho việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của nhà nước.”

Trên góc độ người nộp thuế: “Thuế là khoản đóng góp bắt buộc mà mỗi tổ chức, cá nhân phải cộ nghĩa vụ đóng góp cho nhà nước theo luật định để đáp ứng nhu cầu chi tiêu cho việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của nhà nước”

Trên góc độ kinh tế học: “Thuế là một biện pháp đặc biệt, theo đó, nhà nước sử dụng quyền lực của mình để chuyển một phần nguồn lực từ khu vực tư sang khu vực công nhằm thực hiện các chức năng kinh tế - xã hội của nhà nước.”

Theo từ điển tiếng việt: “Thuế là khoản tiền hay hiện vật mà người dân hoặc các tổ chức kinh doanh, tùy theo tài sản, thu nhập, nghề nghiệp... buộc phải nộp cho nhà nước theo mức quy định.”

Từ những quan điểm trên cho phép tác giả nêu lên khái niệm tổng quát về thuế là: *"Thuế là một khoản đóng góp bắt buộc từ các thể nhân và pháp nhân cho nhà nước theo mức độ và thời hạn được pháp luật quy định nhằm sử dụng cho mục đích công cộng"*.

Với khái niệm này, thuế có các đặc trưng cơ bản sau:

Thứ nhất, nội dung kinh tế của thuế được đặc trưng bởi các mối quan hệ tiền tệ phát sinh dưới Nhà nước và các pháp nhân, các thể nhân trong xã hội.

Thứ hai, những mối quan hệ dưới dạng tiền tệ này được nảy sinh một cách khách quan và có ý nghĩa xã hội đặc biệt- việc chuyển giao thu nhập có tính chất bắt buộc theo mệnh lệnh của Nhà nước.

Thứ ba, xét theo khía cạnh pháp luật, thuế là một khoản nộp cho Nhà nước được pháp luật quy định theo mức thu và thời hạn nhất định.

1.1.1.2. Vai trò của Thuế

Các nhà kinh tế học thường đề cập vai trò của thuế đối với ngân sách Nhà nước và đời sống xã hội. Bởi vì trên thực tế, thông qua hoạt động thu thuế, Nhà nước tập trung được một bộ phận của cải của xã hội từ đó hình thành nên quỹ ngân sách Nhà nước và thực hiện các chính sách kinh tế - xã hội.

Vai trò của thuế là sự biểu hiện cụ thể các chức năng của thuế trong những điều kiện kinh tế, xã hội nhất định. Trong điều kiện nền kinh tế thị trường, với sự thay đổi phương thức can thiệp của Nhà nước vào hoạt động kinh tế, thuế đóng vai trò hết sức quan trọng đối với quá trình phát triển kinh tế - xã hội. Thuế là công cụ chủ yếu của Nhà nước nhằm huy động tập trung một phần của cải vật chất trong xã hội vào ngân sách Nhà nước.

Về phương diện Luật học, thuế là một thực thể do Nhà nước đặt ra thông qua việc ban hành các văn bản pháp luật. Các văn bản quy phạm pháp luật không chỉ quy định nội dung các loại thuế mà còn xác lập các quyền, nghĩa vụ của các chủ thể, các biện pháp đảm bảo thực hiện thu, nộp thuế. Pháp luật thuế là sự thể chế hoá các chính sách kinh tế - xã hội của Nhà nước. Chính vì vậy pháp luật thuế là nhân tố quyết định ý nghĩa kinh tế - xã hội của thuế và có vai trò quan trọng đối với nền kinh tế và đời sống xã hội.

Vai trò Pháp luật thuế được thể hiện trên các khía cạnh sau đây:

- *Pháp luật thuế là công cụ chủ yếu của Nhà nước nhằm huy động tập trung một phần của cải vật chất trong xã hội vào ngân sách Nhà nước.*

- *Pháp luật thuế là công cụ điều tiết vĩ mô của Nhà nước đối với nền kinh tế và đời sống xã hội.*

- *Pháp luật thuế là công cụ góp phần đảm bảo sự bình đẳng giữa các thành phần kinh tế và công bằng xã hội.*

1.1.2. Khái niệm và phân loại dịch vụ thuế.

1.1.2.1 Khái niệm dịch vụ thuế

Là một khái niệm đã xuất hiện khá lâu trong quản lý thuế của các quốc gia tiên tiến trên thế giới. Ở nước ta dịch vụ thuế là khái niệm mới xuất hiện, nó tồn tại từ khi nền kinh tế thực hiện mở cửa và hội nhập. Dịch vụ thuế được hiểu là một trong những phương tiện hỗ trợ thiết thực cho công tác quản lý thuế,

Theo tác giả có thể hiểu *Dịch vụ thuế là hoạt động cung cấp dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế của cơ quan thuế (hay gọi là dịch vụ thuế công) và hoạt động cung cấp dịch vụ thuế của các doanh nghiệp ở Việt Nam (hay gọi là dịch vụ thuế tư).*

1.1.2.2. Phân loại dịch vụ thuế

Dịch vụ thuế gồm dịch vụ tư vấn thuế, dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế, dịch vụ nộp thuế và thu thuế của cơ quan thuế, theo đó, đây là loại dịch vụ công do cơ quan thuế cung ứng cho người nộp thuế trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế, bao gồm các dịch vụ giải thích và tư vấn pháp luật, hỗ trợ việc chuẩn bị đăng ký, kê khai, tính thuế, quyết toán thuế và dịch vụ thu, nộp thuế; đảm bảo nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý thuế. Trong đó dịch vụ hỗ trợ, tư vấn cho người nộp thuế có ý nghĩa quyết định đến thực hiện quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm của cơ quan thuế và người nộp thuế.

- Tuyên truyền về thuế là hoạt động phổ biến những quy định về thuế được ban hành trong các văn bản pháp luật về thuế của nhà nước cũng như những chương trình ứng dụng tin học trong ngành Thuế đến công chúng, đặc biệt là người nộp thuế. Có rất nhiều cách tuyên truyền, phổ biến đến NNT nói chung và các doanh nghiệp nói riêng của cơ quan thuế như tuyên truyền trực tiếp, tuyên truyền qua các tờ rơi, các kênh thông tin truyền thông ...

- Tư vấn về thuế thực chất là lời khuyên, sự góp ý của đối tượng này với đối tượng khác thông qua việc vận dụng tư duy kinh tế để giải quyết bài toán kinh doanh theo pháp luật thuế .

- Hỗ trợ về thuế là hoạt động tư vấn, hướng dẫn, trợ giúp quá trình thực thi chính sách, pháp luật về thuế. Trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh NNT

được sự giúp đỡ, hỗ trợ của tổ chức, cá nhân của cơ quan thuế hoặc các tổ chức dịch vụ thuế hỗ trợ về chính sách, pháp luật thuế.

1.1.3 Khái niệm, vai trò, nguyên tắc thực hiện dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế

1.1.3.1 Khái niệm và vai trò dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế

* **Khái niệm:** Dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế là hoạt động tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ, phổ biến pháp luật về thuế của cơ quan thuế và một số tổ chức có liên quan cung ứng cho người nộp thuế trong quá trình chấp hành pháp luật thuế của người nộp thuế.

**** Vai trò dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế***

Thực tế tại Việt Nam và kinh nghiệm nhiều nước cho thấy sự thành công trong việc thực hiện các chính sách, chế độ thuế không chỉ nhờ vào quy định trong văn bản pháp quy được hoàn hảo mà còn phụ thuộc rất lớn vào sự am hiểu chính sách chế độ thuế và ý thức chấp hành nghĩa vụ thuế nghiêm túc của cán bộ thuế, của NNT. Vì vậy, ngành thuế đã xác định công tác tuyên truyền, giáo dục về thuế sâu rộng có vai trò rất quan trọng và là một trong những công tác trọng tâm, thường xuyên của ngành thuế từ Trung ương đến cơ sở, cả bề rộng lẫn chiều sâu.

Hiện nay, tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ để phổ biến chính sách thuế do cơ quan thuế thực hiện với tư cách là dịch vụ công hay thông qua các Đại lý thuế đã trở thành quen thuộc, phổ biến và cần thiết trong mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh cũng như nhiều lĩnh vực khác của cuộc sống.

Không có sự nghiệp nào, thậm chí là sự nghiệp cầm chắc nhất cũng không thể tiến triển tốt nếu không có hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, giải đáp chính sách một cách hiệu quả. Nói một cách khác, bất cứ một chủ trương, chính sách nào được đưa ra mà không có sự chủ động tuyên truyền, hướng dẫn cụ thể, không được quần chúng đồng tình, ủng hộ thì những chủ trương, chính sách đó khó đi vào cuộc sống.

Trong lĩnh vực thuế, tuyên truyền, giáo dục pháp luật thuế là một bộ phận quan trọng trong sự nghiệp tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa, phát huy nội lực, nâng cao hiệu quả và sức cạnh tranh lành mạnh của các doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường. Sự ra đời các sắc thuế mới, nhất là thuế GTGT, thuế TNCN; chính sách về tạo, phát hành và sử dụng hóa đơn. Đó là những sự thay đổi lớn về

nội dung; tư tưởng chính sách, chế độ và đòi hỏi phải có những biện pháp rất cơ bản về quản lý, hành thu cũng như sự phối kết của các cơ quan thông tấn, báo chí để quản lý thuế đạt hiệu quả cao. Do đó, việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật thuế trong cán bộ, nhân dân và trong các trường học đã được nêu rõ trong Nghị quyết kỳ họp thứ 3 Quốc hội khóa X.

Như vậy, tuyên truyền hỗ trợ NNT hay Đại lý thuế có vai trò quan trọng trong hệ thống thuế hiện đại. Một hệ thống quản hành chính thuế không thể vận hành tốt nếu không có sự tham gia của bộ phận tuyên truyền, hỗ trợ hoặc Đại lý thuế- với tư cách là cầu nối giữa cơ quan thuế và NNT. Vai trò dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế thể hiện ở một số mặt sau:

** Nâng cao nhận thức, ý thức tuân thủ pháp luật và tạo điều kiện thuận lợi để người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế đối với NSNN*

Trên phương diện chung, bản chất của việc ra đời công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế nhằm góp phần thực hiện nhất quán nguyên tắc công khai, minh bạch, khắc phục tình trạng thiếu thông tin cho cả người quản lý và đối tượng quản lý. Việc cung cấp các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn hỗ trợ cho người nộp thuế đã góp phần nâng cao hiểu biết pháp luật về thuế. Việc hiểu biết đầy đủ pháp luật về thuế cũng như các quy định, quyền lợi và nghĩa vụ của người nộp thuế, các thủ tục, hồ sơ kê khai... là cơ sở thiết yếu để người nộp thuế tự giác thực hiện nghĩa vụ thuế đối với Nhà nước, qua đó góp phần tăng nguồn thu cho NSNN.

** Giảm thiểu thời gian, chi phí quản lý và chi phí tuân thủ của người nộp thuế*

Trong quá trình thi hành pháp luật về thuế, diễn biến lý tưởng nhất được mong đợi là cả cơ quan thuế và người nộp thuế đều có cách hiểu nhau về các nội dung trong pháp luật về thuế, đồng thời NNT tuân thủ đúng theo các yêu cầu pháp luật thuế. Tuy nhiên tại mọi quốc gia luôn xảy ra diễn biến không mong đợi, làm phát sinh sự mâu thuẫn, tranh chấp giữa CQT và NNT. Khi xảy ra điều này, sẽ dẫn tới các vấn đề về khiếu kiện, cưỡng chế, đôi khi phải xét xử thông qua tòa hành chính. Các vấn đề trên sẽ làm phát sinh thời gian và chi phí của cả CQT và NNT. Do đó nếu làm tốt các dịch vụ hỗ trợ NNT sẽ góp phần hạn chế các tranh chấp, giảm thiểu thời gian và chi phí giải quyết tranh chấp của cả CQT và NNT, khi đó hiệu quả hoạt động của các CQT sẽ được nâng cao.

** Góp phần tạo sự bình đẳng trong thực hiện nghĩa vụ thuế*

Việc cung cấp các dịch vụ tập huấn, giải đáp vướng mắc, phát hành ấn phẩm, công khai thông tin pháp luật về thuế tới đông đảo NNT sẽ giúp NNT có điều kiện tìm hiểu, nắm bắt các quy định trong pháp luật về thuế thông qua nhiều phương thức khác nhau.

Việc tổ chức các cuộc đối thoại, hội nghị và tiếp nhận giải quyết công khai các vướng mắc cả trực tiếp và thông qua các kênh gián tiếp như văn bản, Email, điện thoại,... CQT đã tạo ra điều kiện tiếp cận và giải quyết các vướng mắc trong quá trình thực thi pháp luật về thuế. Qua đó tạo cơ hội bình đẳng và thuận lợi để tiếp nhận và giải quyết nhu cầu này.

1.1.3.2 Nguyên tắc thực hiện dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế.

Công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT phải được thực hiện theo đúng thẩm quyền, phạm vi, trách nhiệm của cơ quan thuế các cấp; tuân thủ sự chỉ đạo thống nhất theo chương trình, kế hoạch công tác của Bộ Tài chính và Tổng Cục Thuế;

Đảm bảo tính kịp thời, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu về cung cấp thông tin hướng dẫn, hỗ trợ về thuế cho NNT.

Đảm bảo tính công khai, minh bạch trong công tác TTHT người nộp thuế tại cơ quan thuế các cấp.

Đảm bảo sự phối hợp công tác, trao đổi thông tin giữa cơ quan thuế các cấp, giữa các bộ phận trong cơ quan thuế theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được quy định.

Nội dung tuyên truyền, hỗ trợ NNT phải theo đúng quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật về thuế và các văn bản hướng dẫn thực hiện chung, thống nhất trên toàn quốc, thuộc thẩm quyền của Bộ Tài chính và Tổng cục Thuế.

1.2. Nội dung cơ bản phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế của Cục Thuế các tỉnh, thành phố.

1.2.1. Lập kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế

** Lập kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế phải đảm bảo các yêu cầu sau:*

Yêu cầu của công tác lập kế hoạch

Kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn hỗ trợ NNT được lập định kỳ hàng năm, đảm bảo tính kịp thời, hiệu quả và phù hợp với điều kiện thực tế tại cơ quan thuế các cấp.

Kế hoạch phải đảm bảo cân đối giữa nhu cầu cần hỗ trợ của NNT với nguồn nhân lực, cơ sở vật chất của cơ quan thuế.

Kế hoạch phải phù hợp và hướng tới các mục tiêu quản lý thuế theo chương trình, mục tiêu chung của toàn ngành thuế, tình hình cụ thể của từng địa phương.

** Nội dung kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế*

Kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT hàng năm của cơ quan thuế được lập theo mẫu số 01/TTHT-KH và bao gồm 3 phần chính: Kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn về thuế, kế hoạch hỗ trợ NNT và kế hoạch kiểm tra công tác tuyên truyền và hỗ trợ NNT tại cơ quan thuế các cấp. Nội dung cụ thể từng phần như sau:

- Kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền về thuế, bao gồm 2 phần:

+ Kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền thường xuyên: Là kế hoạch tuyên truyền hàng năm với các nội dung, hình thức tuyên truyền tương đối ổn định.

+ Kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền trọng điểm: Là kế hoạch tuyên truyền theo yêu cầu, đặc biệt khi có những thay đổi lớn về pháp luật thuế để định hướng sự quan tâm, chú ý của công luận theo các mục tiêu của ngành Thuế trong từng thời kỳ.

- Kế hoạch phát triển dịch vụ tư vấn, hỗ trợ NNT bao gồm các nội dung:

+ Tổ chức tập huấn cho NNT.

+ Tổ chức đối thoại với NNT.

+ Xây dựng và cung cấp tài liệu hỗ trợ NNT.

+ Giải đáp vướng mắc về thuế.

+ Hỗ trợ khác: Cung cấp dịch vụ phục vụ NNT (các phần mềm kê khai hồ sơ khai thuế; phần mềm tra cứu hoá đơn; khai, nộp thuế điện tử...)

1.2.2 Lựa chọn phối thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Người nộp thuế.

Tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT là nhiệm vụ của cán bộ thuế, bằng nhiều hình thức và phương pháp phù hợp để tuyên truyền về chính sách thuế một cách

hiệu quả đến các NNT và các tầng lớp dân cư. Hay nói một cách cụ thể hơn là tuyên truyền bản chất của thuế, lợi ích xã hội từ tiền thuế, quyền và nghĩa vụ của NNT đối với Nhà nước, nội dung của pháp luật thuế, các thủ tục về thuế, các biện pháp xử lý đối với các trường hợp vi phạm... nhằm tạo ý thức tốt cho người dân và tạo điều kiện cho NNT hiểu và chấp hành tốt luật thuế.

Hỗ trợ NNT tức là hướng dẫn, giải thích, tư vấn cho NNT các vấn đề liên quan đến chính sách, chế độ thuế đã được quy định trong luật, nghị định, thông tư các công văn khác về thuế. Công tác hướng dẫn được thực hiện do ý muốn chủ quan của cơ quan thuế, hoạt động tư vấn thuế được thực hiện theo nguyện vọng và yêu cầu từ phía NNT. Khi các NNT có vướng mắc trong quá trình kê khai, tính thuế, quyết toán thuế hoặc các vấn đề kế toán khác có thể đề nghị các cán bộ thuế làm nhiệm vụ tư vấn hoặc đến các trung tâm cung cấp dịch vụ hỗ trợ NNT tư để được giải đáp.

Phát triển các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ phải đảm bảo phát triển đồng bộ các dịch vụ giúp cho NNT có thể cập nhật thường xuyên thông tin về thuế, nhất là khi có sửa đổi, bổ sung chính sách thuế và được tư vấn hỗ trợ để người nộp thuế nói chung và doanh nghiệp nộp thuế nói riêng thực hiện đúng, đủ nghĩa vụ thuế theo quy định.

Phôi thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế được tạo lập và phối hợp từ các công cụ chủ yếu sau:

** Xuất bản các ấn phẩm về thuế*

Cơ quan thuế phát hành các ấn phẩm về thuế như các tờ rơi, các cuốn sổ tay... về chính sách pháp luật thuế để phát miễn phí cho NNT. Nội dung của các ấn phẩm này thường được biên soạn ngắn gọn, xúc tích, dễ hiểu. Mục tiêu chủ yếu của phương thức hỗ trợ này là nâng cao nhận thức của NNT và giúp NNT nắm bắt được các nội dung thiết yếu của pháp luật thuế. Những ấn phẩm này có thể đặt phát miễn phí tại trụ sở cơ quan thuế, tại các hội nghị, hội thảo do CQT tổ chức hoặc có thể phát trực tiếp cho NNT. Hình thức này thuận tiện cho những đối tượng không có

thời gian để đọc toàn bộ văn bản luật nhưng vẫn có thể biết những vấn đề cơ bản nhất của pháp luật thuế.

** Cung cấp thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng*

Đây là hình thức hỗ trợ thực hiện thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như truyền hình, phát thanh và báo. Mục tiêu của hình thức hỗ trợ này là tuyên truyền, phổ biến rộng rãi pháp luật thuế tới đông đảo người dân, các doanh nghiệp trong khu vực phủ sóng của các phương tiện thông tin đại chúng, qua đó nâng cao sự hiểu biết và nhận thức, giải quyết các vướng mắc về pháp luật thuế cho NNT. Ưu điểm của phương pháp này là cách thức thực hiện đa dạng, hấp dẫn, mọi người dân và doanh nghiệp đều có thể tiếp cận do sự linh hoạt về thời gian và hình thức thể hiện. Tuy nhiên hình thức này có nhược điểm là tốn kém về kinh phí, công sức và thời gian thực hiện, cần phải có sự phối hợp của nhiều tổ chức, cá nhân có liên quan. Các dạng thức cụ thể của hình thức tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT trên các phương tiện thông tin đại chúng bao gồm:

- Các bản phụ trương về thuế, các chuyên mục thuế trên báo, tạp chí
- Tuyên truyền trên chương trình chuyên hình về thuế thông qua các chuyên mục truyền hình, chuyên đề, phóng sự, chuyên mục trao đổi hỏi đáp, gặp gỡ chuyên gia,...
- Bản tin hệ thống thông tin tài chính trên đài phát thanh, bản tin truyền hình, bản tin trên báo viết và báo mạng...
- Sử dụng panô, áp phích, băng rôn với những khẩu hiệu sát thực, đi vào lòng người.

** Hỗ trợ NNT gián tiếp thông qua điện thoại, email*

Các vướng mắc trong quá trình thực hiện nghĩa vụ nộp thuế của NNT có thể được tư vấn, hỗ trợ thông qua điện thoại hoặc qua Email của CQT. Việc hỗ trợ NNT thông qua điện thoại có ưu điểm là đáp ứng ngay tức thì nhu cầu tư vấn của NNT đối với từng trường hợp cụ thể, từng nhu cầu cụ thể. Tuy nhiên hình thức này có nhược điểm là chất lượng dịch vụ cung cấp phụ thuộc vào trình độ và khả năng diễn đạt của nhân viên tư vấn trực tổng đài. Một nhược điểm nữa của hình thức này là trong một thời gian nhất định, việc tư vấn chỉ có thể thực hiện đối với một số

lượng ít thắc mắc của NNT, nếu số NNT cần tư vấn, hỗ trợ nhiều hơn số nhân viên tư vấn trực tổng đài thì phải chờ tới lượt mới được tư vấn, hỗ trợ.

Việc hỗ trợ, tư vấn thông qua hệ thống thư điện tử là hình thức hỗ trợ, tư vấn NNT khi họ có nhu cầu cần được hỗ trợ, tư vấn đối với các phát sinh, vướng mắc trong quá trình thực hiện nghĩa vụ thuế. NNT có thể gửi các vướng mắc cần giải đáp tới địa chỉ email hỗ trợ của CQT để nhận được phản hồi từ CQT. Hình thức này có ưu điểm là chi phí thực hiện thấp, một nhân viên tư vấn có thể thực hiện tư vấn, hỗ trợ, giải đáp cho một số lượng lớn NNT có nhu cầu. Tuy nhiên nó cũng có nhược điểm là khó giải quyết dứt điểm các vấn đề phức tạp, thời gian nhận được hỗ trợ, tư vấn thường chậm so với nhu cầu cấp bách của NNT.

** Tư vấn, hỗ trợ NNT trực tiếp*

Khi phát sinh các vướng mắc cần được tư vấn, hỗ trợ thì NNT có thể trực tiếp tới trụ sở CQT hoặc gặp cán bộ thuế phụ trách khu vực của mình để trình bày các vướng mắc của mình và nhận sự tư vấn, hỗ trợ từ CQT. Ưu điểm của hình thức này là lượng thông tin trao đổi giữa NNT và CQT được chủ động, mang tính hai chiều, và NNT có thể hỏi cặn kẽ các vấn đề mình chưa hiểu để nắm chắc được các thông tin mình còn đang vướng mắc. Tuy nhiên hình thức này có nhược điểm là tốn thời gian và công sức của cả NNT và cán bộ tư vấn thuế.

** Tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về thuế*

Hình thức này thường được áp dụng khi có sự thay đổi về các chính sách trong pháp luật thuế. CQT tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về thuế để cập nhật các thông tin, các thay đổi, điểm mới trong các chính sách thuế do Nhà nước ban hành tới NNT để họ nắm bắt được nhưng yêu cầu, quy định mới, quy trình kê khai, quyết toán mới,...

Định kỳ hàng quý hoặc 6 tháng một lần, CQT phải tổ chức hội nghị đối thoại với NNT. Trình tự thủ tục và các bước công việc được thực hiện theo qui định của BTC.

Bộ phận tuyên truyền, hỗ trợ NNT phối hợp cùng các Phòng/bộ phận khác trong Cục Thuế (CCT) thực hiện các công việc chuẩn bị đối thoại, tiến hành đối thoại và xử lý các công việc sau đối thoại theo sự phân công của Lãnh đạo Cục (Chi cục) Thuế. Các nội dung kiến nghị mà NNT nêu ra và được ghi nhận tại hội nghị

phải được tổng hợp, phân loại để gửi đến các bộ phận chức năng giải quyết kịp thời. Các nội dung vướng mắc về chính sách chế độ, quy trình thủ tục về thuế, bộ phận tuyên truyền, hỗ trợ NNT tổng hợp và báo cáo về Tổng Cục Thuế (Cục Thuế) cùng với báo cáo vướng mắc hàng tháng.

** Trợ giúp kê khai và tính thuế thông qua hỗ trợ cơ sở vật chất*

Việc trợ giúp kê khai, tính thuế thông qua hỗ trợ cơ sở vật chất là việc CQT cung cấp miễn phí một số thiết bị giúp NNT thuận tiện trong kê khai, tính thuế. Điển hình cho loại hỗ trợ này là việc CQT cung cấp phần mềm hỗ trợ kê khai thuế, quyết toán thuế, phần mềm tra cứu mã số thuế, tra cứu hoá đơn... miễn phí cho NNT. Bộ tài chính, Tổng Cục Thuế đầu tư trang thiết bị phần mềm, ứng dụng để NNT truyền thông tin kê khai hồ sơ khai thuế, nộp thuế một cách nhanh nhất, thuận tiện nhất.

1.2.3. Nâng cao chất lượng thực hiện phối thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.

Để nâng cao chất lượng thực hiện các công cụ trong phối thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế cần phải triển khai phù hợp và hiệu quả các dịch vụ sau:

a. Tuyên truyền qua hệ thống tuyên giáo

- Bộ phận TTHT các cấp có trách nhiệm tham mưu, đề xuất với lãnh đạo cơ quan thuế chương trình, kế hoạch phối hợp với cơ quan Tuyên giáo cùng cấp.

- Xây dựng Chương trình tuyên truyền về thuế qua hệ thống tuyên giáo dưới các hình thức: tuyên truyền qua nội dung sinh hoạt các chi bộ Đảng, tập huấn cho các báo cáo viên, giao ban với các cơ quan thông tấn báo chí...

- Cung cấp thông tin định hướng công tác tuyên truyền về thuế cho hệ thống tuyên giáo đáp ứng yêu cầu thông tin tuyên truyền về thuế từng thời kỳ.

b. Tuyên truyền qua các Trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế và Cục Thuế.

Bộ phận TTHT NNT thực hiện tuyên truyền các chủ trương, chính sách về thuế, công tác quản lý thuế và các hoạt động của ngành thuế trên các Trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế/Cục Thuế.

Việc cung cấp, đăng tải thông tin trên các Trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế/Cục Thuế thực hiện theo quy chế cung cấp thông tin cho Trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế/Cục Thuế hiện hành.

c. Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm, băng rôn, áp phích

** Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm*

Vụ TTHT Tổng cục Thuế chủ trì soạn thảo nội dung, phát hành tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm tuyên truyền, hỗ trợ về thuế cấp phát cho toàn ngành;

Bộ phận TTHT các Cục Thuế/Chi Cục Thuế tiếp nhận và sử dụng các tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm do Tổng Cục Thuế phát hành để phục vụ cho công tác tuyên truyền về thuế trên địa bàn.

Trường hợp Cục Thuế có nhu cầu tuyên truyền bằng tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm để phục vụ cho yêu cầu quản lý thuế tại địa phương, Cục Thuế có thể chủ động xây dựng và triển khai. Việc in ấn, phát hành đảm bảo tính thời sự, hiệu quả, tiết kiệm, theo đúng định hướng của ngành thuế.

- Các bước thực hiện:

+ Lên kế hoạch in ấn, phát hành tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm trình cấp có thẩm quyền phê duyệt (nội dung, số lượng, dự kiến kinh phí, phương án phát hành hiệu quả...).

+ Soạn thảo nội dung tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm tuyên truyền phù hợp với đối tượng cần tuyên truyền.

+ Thực hiện in, phát hành tới các Cục Thuế/Chi Cục Thuế và người nộp thuế hoặc Tổng cục Thuế gửi tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm mẫu để các Cục Thuế tự in phát hành (đối với sản phẩm do Cục Thuế tự triển khai cần gửi 01 bản về Tổng cục Thuế - Vụ TTHT để báo cáo).

** Tuyên truyền qua áp phích, băng rôn*

- Cục Thuế có thể chủ động triển khai tuyên truyền qua áp phích, băng rôn để đáp ứng yêu cầu công tác của đơn vị.

- Bộ phận TTHT thuộc Cục Thuế; Chi Cục Thuế đề xuất với lãnh đạo Cục Thuế, Chi cục Thuế kế hoạch thực hiện tuyên truyền qua băng rôn, áp phích theo yêu cầu công tác quản lý của đơn vị và triển khai thực hiện khi được phê duyệt.

d. Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng

Vụ TTHT Tổng cục Thuế tổ chức xây dựng, sản xuất các sản phẩm tuyên truyền mang tính tổng thể, trọng tâm trọng điểm và thực hiện tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng ở Trung ương đồng thời phổ biến, cung cấp tới các Cục Thuế để thực hiện triển khai đồng bộ trên địa bàn tỉnh, thành phố do Cục Thuế quản lý.

Bộ phận TTHT Cục Thuế/Chi Cục Thuế tiếp nhận, thực hiện tuyên truyền các sản phẩm của Tổng cục Thuế đồng thời chủ động xây dựng, triển khai các sản phẩm, kế hoạch tuyên truyền của đơn vị mình.

Các bước thực hiện:

- Xây dựng chương trình:

+ Căn cứ kế hoạch TTHT tổng thể hàng năm của đơn vị, căn cứ khả năng phối hợp với các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn, bộ phận TTHT các cấp xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết về việc tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt.

+ Căn cứ chủ trương phê duyệt, thực hiện ký kết thỏa thuận hợp tác, hợp đồng tuyên truyền về thuế (nếu có) bao gồm: nội dung tuyên truyền, hình thức thực hiện; thời gian, thời lượng, tần suất đăng tải, phát sóng các tin, bài..., đồng thời quy định rõ trách nhiệm của hai bên.

- Triển khai thực hiện:

+ Bộ phận TTHT các cấp tổ chức thu thập, biên soạn thông tin, nội dung tuyên truyền, cung cấp cho các cơ quan thông tin đại chúng, các đơn vị sản xuất chương trình... đã ký thỏa thuận, hợp đồng hợp tác. Thông tin cung cấp cần đảm bảo tính chính xác, kịp thời và phù hợp với quy định về việc cung cấp thông tin.

+ Phối hợp với các cơ quan thông tin đại chúng, đơn vị sản xuất chương trình để biên tập, duyệt nội dung, hình thức của chương trình đăng tải nhằm đảm bảo tính chính xác của thông tin và hiệu quả tuyên truyền.

- Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện:

+ Theo dõi, kiểm soát, lưu giữ kết quả (về nội dung, thời gian, thời lượng) các hoạt động đăng tải thông tin trên các báo, đài để đảm bảo việc đưa tin, bài đúng với các thỏa thuận mà cơ quan thuế và cơ quan truyền thông đã ký kết.

+ Kịp thời xử lý, phản hồi các thông tin chưa chính xác hoặc mang tính trái chiều, không thuận lợi cho công tác quản lý thuế.

d. Tuyên truyền, hỗ trợ qua hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế

Căn cứ kế hoạch tổ chức hội nghị tập huấn, hội nghị đối thoại với NNT; hoặc đột xuất khi có chính sách, thủ tục hành chính thuế; Quy trình, Quy chế mới ban hành về thuế; hoặc khi có nhiều vướng mắc về thuế cần giải đáp, hướng dẫn cho NNT, cơ quan Thuế tổ chức tập huấn, đối thoại với NNT trên địa bàn. Ngoài ra, theo nhu cầu thực tiễn tại địa phương có thể tổ chức hội nghị tập huấn về thuế cho các doanh nghiệp mới thành lập; hoặc lồng ghép hội nghị tập huấn với hội nghị đối thoại với NNT. Việc tổ chức hội nghị tập huấn, đối thoại với NNT do bộ phận TTHT chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan theo phân công của lãnh đạo cơ quan để thực hiện, cụ thể như sau:

Bước 1: Chuẩn bị tập huấn, đối thoại

Xây dựng chương trình, nội dung tập huấn, đối thoại, dự kiến giảng viên trợ giảng, người chủ trì hội nghị; xác định quy mô, thành phần tham dự và chuẩn bị các công việc liên quan như: bố trí địa điểm, trang thiết bị, tài liệu phục vụ tập huấn, đối thoại, gửi giấy mời dự tập huấn, đối thoại... Đối với hội nghị đối thoại cần khảo sát trước nhu cầu của NNT để có kế hoạch chuẩn bị nội dung đối thoại cho phù hợp. Căn cứ vào kế hoạch, mục tiêu cụ thể của mỗi cuộc đối thoại tiến hành thu thập ý kiến, vướng mắc của NNT thông qua các hình thức: gửi Phiếu thăm dò ý kiến; lấy ý kiến thông qua Trang thông tin điện tử của ngành; qua công văn kiến nghị của NNT, của các cơ quan, đơn vị gửi đến; tổng hợp các vấn đề được phản ánh trên các phương tiện thông tin đại chúng... Các ý kiến vướng mắc của NNT được tổng hợp theo từng chuyên đề, từng nội dung hoặc theo sắc thuế và chuyển cho các bộ phận có liên quan dự thảo nội dung trả lời theo phân công. Bộ phận TTHT tổng hợp chung các nội dung trả lời vướng mắc để phục vụ hội nghị đối thoại đồng thời trình

báo cáo lãnh đạo phân công công việc cụ thể cho các bộ phận có liên quan thực hiện tại hội nghị.

Bước 2: Tiến hành hội nghị tập huấn, đối thoại

- Bộ phận thư ký phát tài liệu: Phiếu đề nghị giải đáp, kiến nghị (Mẫu số 02/TTHT-TH) và Phiếu đánh giá (Mẫu số 03/TTHT-TH) và các tài liệu có liên quan cho NNT và hướng dẫn cách ghi (nếu cần).

- Đối với hội nghị tập huấn, giảng viên, báo cáo viên trình bày các nội dung được phân công theo chương trình đã duyệt.

- Đối với hội nghị đối thoại, lãnh đạo chủ trì tổ chức đối thoại, cơ quan phối hợp tổ chức đối thoại điều hành chương trình hội nghị đối thoại. Bộ phận tham mưu, tổ thư ký hội nghị giúp lãnh đạo chủ trì điều hành chương trình hội nghị đối thoại, người được phân công thực hiện giải đáp vướng mắc cho NNT trực tiếp tại hội trường.

- Trong thời gian hội nghị, tổ thư ký và bộ phận tham mưu chịu trách nhiệm tiếp nhận các Phiếu đề nghị giải đáp, kiến nghị từ đại biểu (Mẫu số 02/TTHT-TH) phân loại sơ bộ câu hỏi, kiến nghị, sắp xếp nội dung trả lời và chuyển cho lãnh đạo chủ trì hội nghị để trả lời. Đối với những kiến nghị còn chưa rõ ràng, cần thời gian nghiên cứu thêm hoặc phải xin ý kiến cấp trên thì ghi nhận và hẹn trả lời sau.

- Cuối hội nghị tập huấn, đối thoại, tổ thư ký thu thập các Phiếu đánh giá (Mẫu số 03/TTHT-TH) để phục vụ công tác tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện.

Bước 3: Tổng hợp, đánh giá kết quả hội nghị tập huấn, đối thoại.

- Kết thúc hội nghị tập huấn, đối thoại; bộ phận TTHT tổng hợp các câu hỏi, vướng mắc của NNT theo báo cáo tổng hợp kết quả tập huấn, đối thoại (Mẫu số 04/TTHT-TH).

- Đối với các vướng mắc đã trả lời trực tiếp tại hội nghị tập huấn, đối thoại bộ phận TTHT rà soát lại nội dung hỏi đáp và tổng hợp theo nhóm các vấn đề và theo sắc thuế.

- Đối với những vướng mắc hẹn trả lời sau, bộ phận TTHT tổng hợp, thực hiện trả lời hoặc trình lãnh đạo cơ quan thuế phân công các bộ phận, đơn vị liên quan trả lời.

- Các nội dung vướng mắc, giải đáp của hội nghị (bao gồm cả các nội dung trả lời sau) được tổng hợp, đăng tải công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan thuế và biên tập thành nội dung tài liệu để tuyên truyền, hỗ trợ NNT (nếu cần).

- Các Phiếu đánh giá chất lượng hội nghị tập huấn, đối thoại được tổng hợp (theo Mẫu số 05/TTHT-TH) để phục vụ cho công tác phân tích, đánh giá và báo cáo kết quả hội nghị tập huấn, đối thoại.

e. Giải đáp vướng mắc về thuế cho người nộp thuế

** Giải đáp vướng mắc qua điện thoại hoặc trực tiếp tại cơ quan thuế*

Bộ phận TTHT có nhiệm vụ tổ chức, bố trí cán bộ trực điện thoại và tiếp xúc trực tiếp với NNT để tiếp nhận và giải đáp vướng mắc về thuế cho NNT.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Tiếp nhận vướng mắc

- Khi nghe điện thoại, công chức thuế chủ động giới thiệu tên, chức danh của mình và đề nghị người gọi cung cấp các thông tin về NNT như: tên người hỏi tên doanh nghiệp, số điện thoại liên lạc,...

- Tại bàn giải đáp vướng mắc, công chức thuế được phân công thực hiện tiếp đón NNT và hướng dẫn NNT ghi Phiếu đề nghị giải đáp, kiến nghị (Mẫu số 02/TTHT-TT) (nếu NNT có nhu cầu ghi phiếu giải đáp vướng mắc).

Bước 2: Giải đáp vướng mắc

- Sau khi tiếp nhận vướng mắc của NNT, công chức thuế cần xác định mức độ rõ ràng của câu hỏi để giải đáp cho phù hợp. Nếu câu hỏi nêu ra chưa rõ ràng công chức thuế có thể đề nghị NNT giải thích và cung cấp thêm thông tin để làm rõ vấn đề vướng mắc. Trường hợp NNT đã giải thích và cung cấp thêm thông tin nhưng vẫn chưa đủ căn cứ để giải đáp, công chức thuế có thể yêu cầu NNT bổ sung thêm các tài liệu liên quan hoặc hướng dẫn NNT gửi công văn yêu cầu giải đáp đến cơ quan thuế (kèm theo hồ sơ, tài liệu liên quan) để được giải đáp bằng văn bản.

- Trong quá trình giải đáp, nếu vấn đề vướng mắc đã có qui định cụ thể rõ ràng trong các văn bản pháp quy và các văn bản hướng dẫn về thuế thì công chức thuế trả lời ngay cho NNT.

- Đối với các vướng mắc chưa rõ ràng, cần có thêm thời gian nghiên cứu và tham khảo ý kiến của các đơn vị liên quan, công chức thuế có thể hẹn trả lời sau cho NNT. Thời gian hẹn trả lời sau không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận vướng mắc của NNT.

** Giải đáp vướng mắc của NNT bằng văn bản*

Đối với các văn bản vướng mắc do NNT gửi đến cơ quan Thuế theo đường bưu chính, việc tiếp nhận và luân chuyển được thực hiện theo quy định hiện hành về xử lý công văn hành chính.

Đối với các văn bản được NNT gửi trực tiếp tại bộ phận “một cửa” việc luân chuyển hồ sơ được thực hiện theo quy chế “một cửa” của cơ quan thuế.

Tất cả văn bản yêu cầu giải đáp vướng mắc được chuyển đến, bộ phận được phân công giải đáp vướng mắc phải thực hiện trả lời theo quy định về phân cấp trả lời văn bản của Tổng cục Thuế.

Việc theo dõi, lưu trữ, báo cáo và kiểm tra việc giải đáp vướng mắc của NNT bằng văn bản được thực hiện theo quy định hiện hành về xử lý công văn trong cơ quan thuế.

** Giải đáp vướng mắc của NNT bằng văn bản tại Cục Thuế và Chi Cục Thuế*

- Sau khi tiếp nhận văn bản yêu cầu giải đáp vướng mắc của NNT, công chức được phân công trả lời cần xác định mức độ rõ ràng của câu hỏi để giải đáp cho phù hợp. Nếu vướng mắc nêu ra chưa rõ ràng, cụ thể, công chức thuế soạn thảo công văn trình lãnh đạo ký đề nghị NNT bổ sung thêm tài liệu để làm rõ vấn đề vướng mắc. Thời hạn gửi công văn đề nghị bổ sung tài liệu không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan thuế nhận được công văn của NNT.

- Khi nội dung vướng mắc đã được xác định rõ và căn cứ để trả lời đã có trong các văn bản pháp quy, văn bản hướng dẫn về thuế, bộ phận được phân công giải đáp vướng mắc thực hiện dự thảo văn bản trả lời hoặc xin ý kiến của các đơn vị liên quan trong cơ quan thuế (nếu cần) trước khi trình lãnh đạo cơ quan ký ban hành; thời hạn lấy ý kiến là 03 ngày làm việc. Thời hạn hoàn thành việc trả lời bằng văn bản cho NNT là 10 ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan thuế nhận được đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến các vấn đề cần được hướng dẫn, giải đáp.

- Trường hợp các vướng mắc chưa có quy định cụ thể trong các văn bản pháp quy, văn bản hướng dẫn về thuế, bộ phận được phân công trả lời dự thảo công văn trình lãnh đạo chuyên cơ quan thuế cấp trên giải quyết, đồng thời gửi thông báo cho NNT để biết. Thời hạn hoàn thành việc chuyển văn bản lên cơ quan thuế cấp trên là 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ của NNT.

** Giải đáp vướng mắc của NNT bằng văn bản tại cơ quan Tổng Cục Thuế*

- Đơn vị được phân công giải đáp vướng mắc bằng văn bản cho NNT tại cơ quan Tổng cục Thuế thực hiện các bước công việc (xác định mức độ rõ ràng của câu hỏi, xác định căn cứ pháp lý trả lời, thực hiện trả lời) như tại cơ quan Cục Thuế và Chi cục Thuế.

- Thời hạn giải quyết được thực hiện theo Quy chế làm việc hiện hành của cơ quan Tổng Cục Thuế.

f. Tổ chức cuộc họp chuyên đề về công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế

Tùy điều kiện, tình hình và yêu cầu thực tế của từng địa phương, định kỳ tháng, quý hoặc đột xuất khi có nhiều vướng mắc phát sinh, Cục Thuế tiến hành tổ chức cuộc họp để trao đổi, giải quyết các vấn đề vướng mắc giữa các phòng ban trong Cục Thuế và các Chi cục Thuế trên địa bàn trong quá trình thực thi các Luật thuế và thủ tục hành chính thuế. Việc tổ chức cuộc họp, bộ phận TTHT phối hợp với các đơn vị liên quan để thực hiện theo các bước công việc sau:

Bước 1. Chuẩn bị cuộc họp: Bộ phận TTHT trình lãnh đạo Cục Thuế để gửi công văn thông báo đến các phòng ban trong Cục Thuế, các Chi cục Thuế nêu rõ lý do, chương trình, nội dung chuyên đề của cuộc họp, thành phần, địa điểm họp yêu cầu tập hợp các vướng mắc của NNT, các văn bản có liên quan gửi về phòng TTHT để tổng hợp tài liệu cho cuộc họp...

Bước 2. Tổ chức cuộc họp: Lãnh đạo Cục Thuế chủ trì cuộc họp trình bày hoặc phân công người trình bày, nêu các nội dung vướng mắc cần xử lý, các thành viên cuộc họp trao đổi, tham gia ý kiến cụ thể vào từng vấn đề đang vướng mắc để đi đến thống nhất cách giải quyết.

Bước 3. Kết luận cuộc họp; Lãnh đạo Cục Thuế kết luận cách giải quyết đối với những vấn đề nêu ra tại cuộc họp. Căn cứ kết luận của lãnh đạo Cục Thuế bộ

phận TTHT ra thông báo gửi các bộ phận đã tham gia cuộc họp và các bộ phận có liên quan để triển khai thực hiện thống nhất trong toàn Cục Thuế.

g. Tổ chức sự kiện

Tùy điều kiện, tình hình và yêu cầu thực tế của từng địa phương nhằm tuyên truyền, phổ biến đến NNT về chính sách, TTHT thuế hoặc những nội dung trọng tâm, trọng điểm về thuế trong khoảng thời gian thích hợp, hiệu quả nhằm tuyên truyền, hỗ trợ NNT trên địa bàn...; Cục Thuế có thể tiến hành tổ chức sự kiện về thuế theo từng chiến dịch, từng chủ đề, nội dung cụ thể. Bộ phận TTHT phối hợp với các đơn vị liên quan để thực hiện tổ chức sự kiện này theo các bước công việc sau:

Bước 1. Chuẩn bị tổ chức: Bộ phận TTHT chủ trì trình lãnh đạo Cục Thuế dự kiến sự kiện sẽ tổ chức (Ví dụ: Tổ chức “Tuần lễ lắng nghe ý kiến NNT”- “Tuần lễ hướng dẫn Quyết toán thuế”...); trong đó báo cáo cụ thể về chủ đề mục đích, yêu cầu, kế hoạch, thời gian, địa điểm, nguồn nhân lực, phương tiện truyền thông, đối tượng, khách mời dự kiến tham gia... khi tổ chức sự kiện này. Xây dựng kịch bản cho sự kiện dự kiến.

Bước 2. Tổ chức sự kiện: Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo cơ quan thuế bộ phận TTHT lập kế hoạch chi tiết, phân công công việc, nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận chức năng (Ví dụ: tùy từng chủ đề, có thể sẽ có các bộ phận khác nhau như: bộ phận trả lời trực tuyến qua internet, bộ phận tiếp xúc, đối thoại trả lời trực tiếp NNT, bộ phận tuyên truyền hướng dẫn tại các trường học, cơ quan...). Lưu ý phối hợp với các cơ quan liên quan, các cơ quan thông tấn báo chí, phát thanh, truyền hình,... trên địa bàn để quảng bá các thông tin mà sự kiện sẽ tác động nhằm phổ biến sâu rộng đến NNT trên địa bàn. Kiểm soát quá trình sự kiện diễn ra theo đúng kịch bản dự kiến.

Bước 3. Báo cáo, đánh giá kết quả sự kiện:

Tổng kết, đánh giá kết quả đạt được; so sánh kết quả đạt được với mục tiêu, kế hoạch dự kiến ban đầu; các rủi ro và xử lý rủi ro trong quá trình tổ chức sự kiện; rút kinh nghiệm cho những lần tổ chức sau.

Thông tin tuyên truyền rộng rãi về những kết quả tích cực mà sự kiện đã đạt được; biểu dương tập thể, cá nhân đã tham gia tạo nên thành công chung của sự kiện.

1.2.4 Phát triển tổ chức bộ máy và nguồn lực triển khai dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Người nộp thuế của cơ quan Thuế

*** Đào tạo nâng cao năng lực cán bộ, công chức**

Hàng năm, CQT phải xây dựng kế hoạch cụ thể để đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức của mình về các kiến thức chuyên môn, quản lý nhà nước, lý luận chính trị, tin học, ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, văn hóa công sở,... Để qua đó cập nhật, bồi dưỡng trình độ chuyên môn và những kiến thức quan trọng khác cho cán bộ, công chức ngành thuế.

*** Sắp xếp và bố trí sử dụng cán bộ phù hợp với yêu cầu công việc**

Bố trí dùng người, đúng việc, đúng thời gian là một trong những mục tiêu của quản lý chiến lược nguồn nhân lực không chỉ đối với CQT mà còn là của tất cả các cơ quan, doanh nghiệp các cấp. Để mỗi cán bộ phát huy cao nhất năng lực thực hiện công việc của mình, nâng cao kết quả thực hiện nhiệm vụ chuyên môn đòi hỏi các cấp lãnh đạo không chỉ biết rõ năng lực của mỗi cán bộ, công chức mà còn phải chỉ đạo, phân tích và xác định rõ yêu cầu của công việc, các nhiệm vụ và trách nhiệm cần hoàn thành cũng như tiêu chuẩn đạt được của mỗi chức danh công việc từ đó sắp xếp và bố trí cán bộ, công chức phù hợp với yêu cầu công việc được giao.

*** Tăng cường kinh phí triển khai dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế**

Hàng năm CQT đều dành nguồn kinh phí nhất định trong số kinh phí được cấp từ 0,0015% trên tổng số thu hoặc trích từ nguồn kinh phí được cấp từ 5-6% để dành cho các hoạt động tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT.

*** Tăng cường đầu tư cho công nghệ thông tin**

Việc tăng cường đầu tư cho công nghệ thông tin luôn được CQT coi trọng và được thực hiện thường xuyên, đồng bộ qua đó nhằm tăng cường tính liên kết và tích hợp giữa các ứng dụng của công nghệ thông tin trong quản lý. Từ đó từng bước

nâng cao hiệu quả hoạt động của CQT, nâng cao chất lượng dịch vụ tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn NTT của CQT. Chẳng hạn như việc lưu giữ và kiểm soát hoạt động trả lời qua điện thoại, tư vấn hỗ trợ qua email,...

1.2.5 Theo dõi và điều chỉnh phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Người nộp thuế

Đánh giá hiệu lực các dịch vụ là một việc làm quan trọng của quản lý nói chung và quản lý thuế nói riêng, trong đó cần thiết đánh giá chất lượng của chức năng tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NTT. Qua đó nhằm giám sát và thống kê được kết quả để nâng cao chất lượng dịch vụ, phát huy những kết quả đã đạt được và khắc phục những tồn tại, hạn chế còn tồn đọng.

Để nhận biết mức độ hài lòng của NTT, định kỳ cơ quan thuế cần nâng cao công tác tuyên truyền để NTT chủ động gửi ý kiến của mình vào các hòm thư nhận ý kiến đóng góp của NTT đặt trước cổng trụ sở CQT hoặc có thể soạn các phiếu điều tra về chất lượng dịch vụ cung ứng để điều tra, thu thập ý kiến đánh giá của NTT về các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ mà CQT đã cung ứng. Việc điều tra có thể thực hiện trực tiếp, hoặc thực hiện gián tiếp thông qua việc gửi mẫu phiếu qua Email, qua các bộ công cụ của Google hoặc thông qua các câu hỏi trên website của CQT.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Người nộp thuế.

1.3.1. Hệ thống Pháp luật, chính sách quản lý thuế

Hệ thống pháp luật về quản lý thuế, hệ thống pháp luật về thuế, phí, lệ phí khá đồ sộ, chỉ tính riêng các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn 01 Luật (Luật Quản lý thuế gồm có: Nghị định, Thông tư) kèm theo rất nhiều văn bản. Ngoài ra mỗi năm có tới hàng trăm công văn của Tổng Cục Thuế vừa hướng dẫn thực hiện, vừa giải đáp thắc mắc của các doanh nghiệp, của các Cục Thuế, Chi Cục Thuế về vấn đề quản lý thuế. Như vậy có thể thấy rằng Luật quản lý thuế, hệ thống pháp luật về thuế hoặc chưa ở mức khái quát đầy đủ, hoặc chưa rõ ràng, có thể về câu chữ, hoặc quá đi sâu vào chi tiết mà bỏ sót nhiều trường hợp. Hơn nữa tình hình kinh tế có nhiều diễn biến phức tạp, quy mô, loại hình kinh doanh của doanh nghiệp khá đa dạng... Luật chưa thể bao quát hết cũng phần nào ảnh hưởng và làm giảm đi tính

tổng quát của một đạo luật.

Hệ thống chính sách thuế không chỉ quy định những vấn đề chung về tổ chức thực hiện việc quản lý thuế và thực thi các luật thuế nói chung mà còn có rất nhiều nội dung thuộc các luật chuyên ngành thuế. Một số luật cũng có nhiều điều quy định quá chi tiết, cụ thể những vấn đề lẽ ra thuộc phạm vi điều chỉnh của các văn bản dưới luật, của các luật chuyên ngành, luật hải quan... Trong những năm qua nhằm tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp Quốc Hội, Chính phủ, Bộ Tài chính đã ban hành nhiều cơ chế chính sách để tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp như: miễn, giảm, gia hạn một số khoản thu Ngân sách Nhà nước; một số giải pháp tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh hỗ trợ thị trường, giải quyết nợ xấu; gia hạn nộp thuế TNDN đối doanh nghiệp vừa và nhỏ từ đó ảnh hưởng đến dịch vụ hỗ trợ, tư vấn nộp thuế của cơ quan thuế.

Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật của các tỉnh, thành phố được HĐND tỉnh, thành phố thông qua hàng năm cũng khá nhiều do xuất phát từ tình hình quản lý của địa phương, hoặc nhiều nội dung trong Luật, Nghị định của Chính phủ, Thông tư của Bộ ngành trung ương chưa đề cập hết mà giao cho các tỉnh, thành phố trên cơ sở thực tế của địa phương cần cụ thể hoá để thực hiện có hiệu quả hoặc cơ chế đặc thù để hỗ trợ cho DN hoặc thu hút đầu tư để phát triển kinh tế - xã hội. Mặt khác cụ thể hoá cơ chế chính sách thuế thay đổi để thực hiện mục tiêu kiềm chế lạm phát theo Nghị quyết của Chính phủ do đó tiếp tục cắt giảm các nguồn vốn đầu tư xây dựng cơ bản từ đó tác động đến nhiều hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

1.3.2. Sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh

Trong những năm qua nền kinh tế của Việt Nam nói chung và các tỉnh, thành phố nói riêng vẫn còn rất nhiều khó khăn, thách thức như: Giá cả thị trường một số mặt hàng thiết yếu và mặt bằng lãi suất tuy đã giảm nhưng vẫn ở mức cao làm ảnh hưởng trực tiếp đến sản xuất kinh doanh và đầu tư của các doanh nghiệp. Tuy nhiên tình hình kinh tế - xã hội của Việt Nam, của các tỉnh, thành phố có những thuận lợi và khó khăn như:

Về thuận lợi: Tăng trưởng kinh tế hàng năm của Việt Nam, của tỉnh, thành phố đạt khá, năm sau cao hơn năm trước; thu ngân sách hàng năm cơ bản đạt và vượt dự

toán; thu hút và quản lý đầu tư đã có những biến chuyển tích cực từ việc thực hiện chủ trương tái đầu tư công của Chính phủ; an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội được đảm bảo. Các tỉnh, thành phố đều đã hoàn thành quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2025; quy hoạch phát triển các khu công nghiệp đến năm 2020. Sự phát triển của hạ tầng và công nghệ thông tin, Chính phủ điện tử... đã tạo điều kiện thuận lợi chủ yếu để thực hiện tốt các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, thành phố trong giai đoạn chủ động hội nhập quốc tế, thực hiện công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.

Khó khăn: Trong những năm gần đây hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp gặp khó khăn do hậu quả của lạm phát và suy thoái, giá cả hàng hoá, nhất là một số mặt hàng như điện, xăng dầu... liên tục tăng cao, sức mua của thị trường giảm, thị trường bất động sản tiếp tục chìm lắng, hàng hoá sản xuất ra của nhiều doanh nghiệp bị tồn đọng do không tiêu thụ được, dẫn đến nguồn vốn lưu chuyển hạn chế, ảnh hưởng tới doanh thu của nhiều doanh nghiệp. Mặc dù lãi suất ngân hàng đã có phần giảm, song việc tiếp cận các nguồn vốn ngân hàng, tín dụng cũng không dễ; chất lượng lao động thấp, số lượng lao động có tay nghề hạn chế, chủ yếu là lao động giản đơn, đội ngũ cán bộ quản lý doanh nghiệp ít được qua đào tạo; công nghệ phần lớn là thủ công, lạc hậu, năng suất thấp; trình độ am hiểu luật pháp, hệ thống thị trường còn yếu...

Xét về sự phát triển của hệ thống DN: Tình hình đăng ký kinh doanh thành lập mới doanh nghiệp của các tỉnh, thành phố ngày càng tăng cả về số lượng và quy mô, với tổng số vốn đăng ký ngày càng tăng cao bình quân năm sau cao hơn năm trước từ 15-18%. Tuy nhiên số doanh nghiệp tạm ngừng hoạt động, giải thể phá sản cũng có chiều hướng gia tăng do nguồn lực tài chính hạn chế, hiệu quả kinh doanh thấp không có sức cạnh tranh; một số doanh nghiệp đã phải giảm, ngừng sản xuất, giải thể, nhưng số thuế vẫn còn nợ lớn chưa được xử lý dứt điểm.

Trên cả nước có nhiều tỉnh, thành phố chú trọng cơ chế và chính sách thu hút đầu tư đã quan tâm tạo điều kiện cho các doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân đầu tư các dự án trên địa bàn. Khẩn trương hoàn thiện các thủ tục cấp giấy chứng nhận đầu tư các dự án, tổ chức công bố, công khai danh mục dự án thu hút đầu tư trên địa bàn. Ngoài ra thực hiện tốt công tác giải phóng mặt bằng tạo quỹ đất sạch cho các

nhà đầu tư để thực hiện dự án, mặc dù công tác giải phóng mặt bằng còn nhiều khó khăn, vướng mắc về đơn giá, chế độ, chính sách; đồng thời các tỉnh, thành phố cũng đã thực hiện tốt công tác cải cách hành chính (như đơn giản hóa các thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian thẩm định các dự án, thời gian cấp phép đăng ký kinh doanh...), tạo mọi điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân trong quá trình thực hiện các dự án.

1.3.3. Trình độ nhận thức của NNT

Thuế do dân đóng góp và phục vụ lợi ích của nhân dân, vì vậy trình độ nhận thức của người nộp thuế ảnh hưởng rất lớn dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế. Khi ý thức người dân càng cao, họ càng nhận ra sự cần thiết của Nhà nước và trách nhiệm của mỗi bên (Nhà nước và nhân dân) trong tiến trình thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển. Khi đó nộp thuế cho Nhà nước là một nghĩa vụ, quyền lợi và trách nhiệm công dân để cùng chia sẻ những chi tiêu công. Hay nộp thuế cho Nhà nước là chuyển từ chi tiêu cá nhân kém hiệu quả sang chi tiêu công hiệu quả hơn. Từ đó, nghĩa vụ nộp thuế cho Nhà nước không còn nặng nề hay trốn thuế là trốn tránh trách nhiệm bởi nó là kết quả của một quá trình nhận thức của người dân về trách nhiệm của mình và trách nhiệm của Nhà nước hay của toàn xã hội.

1.4. Hệ thống bộ máy, chức năng nhiệm vụ của tổ chức tuyên truyền, tư vấn hỗ trợ NNT của cơ quan Thuế cấp tỉnh, thành phố

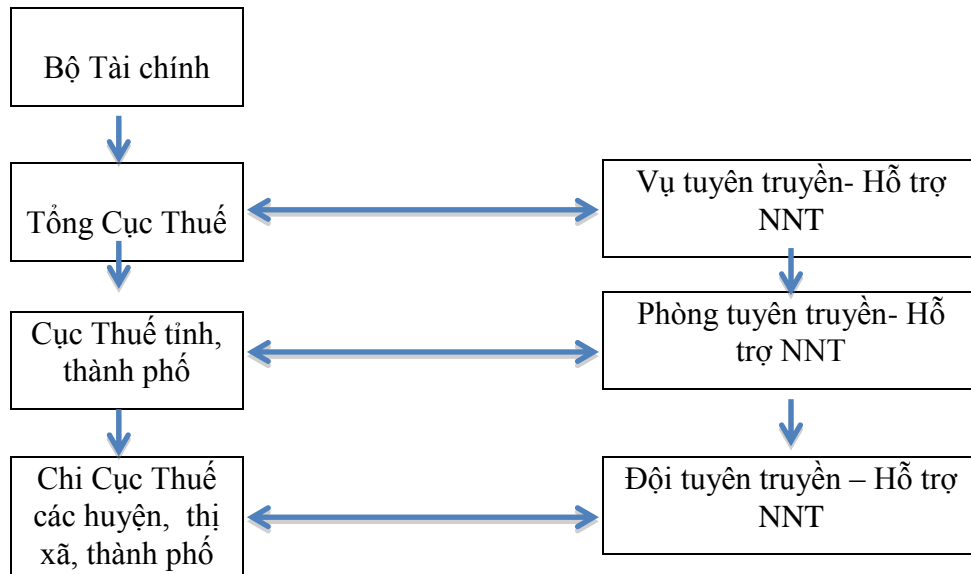
1.4.1. Tổ chức bộ máy

Cơ cấu tổ chức bộ máy làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế có những ảnh hưởng nhất định đến phát triển dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế. Để ngày càng nâng cao dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế thì không thể không đề cập đến cơ cấu tổ chức bộ máy làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế.

Mô hình tổ chức bộ máy ngành Thuế hiện tại được tổ chức chủ yếu theo mô hình chức năng. Ở cấp Tổng Cục Thuế có sự đổi tên một số đơn vị từ Ban thành Vụ, trong giai đoạn này đã có sự sáp nhập bộ phận Tuyên truyền và bộ phận Hỗ trợ đối tượng nộp thuế thành Vụ Tuyên truyền - Hỗ trợ NNT. Từ 1/7/2007, cùng với việc Luật Quản lý thuế có hiệu lực thi hành, cơ chế tự tính, tự kê khai, tự nộp thuế được áp dụng rộng rãi trong phạm vi toàn quốc. Do đó, nhu cầu cần hỗ trợ NNT có xu

hướng tăng lên. Như vậy, có thể thấy, tổ chức bộ máy ngành Thuế đã có sự thay đổi tương ứng với sự thay đổi cơ chế quản lý, để có thể nâng cao hơn hiệu quả quản lý của cơ quan thuế. Mô hình tổ chức bộ máy tuyên truyền hỗ trợ NNT của cơ quan thuế từ tháng 1/2007 đến nay có thể biểu diễn theo sơ đồ 1.1:

Sơ đồ 1.1 cơ cấu tổ chức bộ máy làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT



1.4.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ máy làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT

Giúp Cục trưởng Cục Thuế tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền về chính sách, pháp luật thuế, hỗ trợ người nộp thuế trong phạm vi Cục Thuế quản lý.

Nhiệm vụ cụ thể:

- Xây dựng chương trình, kế hoạch và tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền
- hỗ trợ, phổ biến chính sách pháp luật về thuế cho người nộp thuế, người dân và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh, thành phố;
- Hướng dẫn, chỉ đạo, kiểm tra các Chi cục Thuế trực thuộc trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ người nộp thuế, tuyên truyền chính sách, pháp luật về thuế;
- Trực tiếp hỗ trợ người nộp thuế thuộc Cục Thuế quản lý trong việc thực hiện chính sách, pháp luật thuế và các thủ tục hành chính thuế (bao gồm cả hướng dẫn, trả lời các vướng mắc về áp dụng Hiệp định tránh đánh thuế hai lần và các cam kết

quốc tế khác của Việt Nam có liên quan đến thuế; và chính sách thuế thu nhập cá nhân); tư vấn, hỗ trợ, trả lời các vướng mắc về thuế của các Chi cục Thuế để trả lời, hỗ trợ người nộp thuế thuộc Chi cục Thuế quản lý;

- Tổng hợp các vướng mắc của người nộp thuế về chính sách thuế và các thủ tục về thuế; phối hợp với các phòng chức năng liên quan đề xuất, trình Cục trưởng giải quyết hoặc trình cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định;

- Là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc về chính sách pháp luật thuế và giải quyết một số thủ tục hành chính thuế theo quy định;

- Cung cấp các thông tin cảnh báo và các thông tin hỗ trợ khác trên cơ sở hệ thống thông tin do ngành thuế quản lý cho người nộp thuế theo quy định của pháp luật và của ngành;

- Chủ trì, phối hợp với các phòng thuộc Cục Thuế, các tổ chức khác có liên quan trên địa bàn tỉnh, thành phố tổ chức hội nghị đối thoại với người nộp thuế;

- Theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện công tác hỗ trợ, tuyên truyền về chính sách, pháp luật thuế, công tác khen thưởng, tôn vinh đối với các tổ chức, cá nhân ngoài ngành thuế và công tác cải cách hành chính thuế trên địa bàn; nghiên cứu, đề xuất các biện pháp nâng cao hiệu quả công tác hỗ trợ người nộp thuế và công tác tuyên truyền về thuế;

- Quản lý, biên tập nội dung trang thông tin điện tử nội bộ ngành thuế tại Cục Thuế; phối hợp với Tổng cục Thuế trong việc xây dựng nội dung trang Web trên Internet của ngành thuế;

- Tổng hợp đề nghị khen thưởng, tuyên dương và tôn vinh người nộp thuế thực hiện tốt nghĩa vụ nộp thuế với Ngân sách Nhà nước và các tổ chức, cá nhân khác ngoài ngành thuế có thành tích xuất sắc trong việc tham gia công tác quản lý thuế;

- Biên soạn tài liệu và tham gia đào tạo cán bộ, công chức thuế thuộc lĩnh vực được giao;

- Thực hiện việc bảo quản và lưu trữ hồ sơ nghiệp vụ, tài liệu và các văn bản pháp quy của Nhà nước thuộc lĩnh vực quản lý của phòng theo quy định;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cục trưởng Cục Thuế giao.

CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TUYÊN TRUYỀN, TƯ VẤN, HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NỘP THUẾ CỦA CỤC THUẾ TỈNH HUNG YÊN.

2.1. Giới thiệu khái quát về tỉnh Hưng Yên và Cục Thuế tỉnh Hưng Yên .

2.1.1. Khái quát chung về tỉnh Hưng Yên

Hung Yên là vùng đất có bề dày truyền thống văn hoá và lịch sử, nếu như xưa kia, kinh đô Thăng Long là trung tâm kinh tế - xã hội của đất nước thì Hưng Yên là một trong những trung tâm kinh tế lớn với thương cảng sầm uất nhất vùng, là nơi diễn ra các hoạt động giao lưu kinh tế phong phú, đa dạng với khách buôn trong và ngoài nước, đến nay, dân gian vẫn còn lưu truyền câu nói “thứ nhất kinh kỳ, thứ nhì Phố Hiến”. Nơi đây còn là một vùng đất hiếu học nổi tiếng mà biểu tượng là Văn miếu Xích Đằng hiện nay là niềm tự hào về truyền thống hiếu học của người dân trấn Sơn Nam xưa và của người Hưng Yên ngày nay.

Với lợi thế về vị trí địa lý tiếp giáp thủ đô Hà Nội và các trung tâm công nghiệp lớn, có kết cấu hạ tầng, điều kiện tự nhiên thuận lợi cùng lực lượng lao động trẻ, Hưng Yên đã từng bước khẳng định được vị thế quan trọng trong vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc.

2.1.1.1. Điều kiện tự nhiên xã hội.

a. Vị trí địa lý

Hung Yên là tỉnh thuộc đồng bằng sông Hồng, nằm trong vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ và tam giác kinh tế Hà Nội-Hải Phòng-Quảng Ninh. Là cửa ngõ phía Đông của Hà Nội, có quốc lộ 5A, 5B, đường nối đường cao tốc 5B với tuyến cao tốc Pháp Vân - Ninh Bình và tuyến đường sắt Hà Nội - Hải Phòng chạy qua. Ngoài ra có quốc lộ 39A, 38 nối từ quốc lộ 5A qua thành phố Hưng Yên đến quốc lộ 1A. Bên cạnh đó Hưng Yên gần các cảng biển Hải Phòng, Cái Lân và sân bay quốc tế Nội Bài.

Đơn vị hành chính của tỉnh gồm thành phố Hưng Yên và 9 huyện (Mỹ Hào, Yên Mỹ, Văn Lâm, Khoái Châu, Văn Giang, Kim Động, Ân Thi, Tiên Lữ, Phù Cừ), với tổng diện tích tự nhiên là 923 km² và dân số khoảng 1,2 triệu người.

b. Khí hậu và thời tiết

Hung Yên chịu ảnh hưởng của khí hậu nhiệt đới gió mùa, nóng ẩm, mưa nhiều, bốn mùa rõ rệt. Trong thời kỳ đầu mùa đông khí hậu tương đối khô, nửa cuối thì ẩm ướt; mùa hạ nóng ẩm, nhiều mưa. Số giờ nắng trung bình 1.650 giờ/năm, nhiệt độ trung bình 23,20C, nhiệt độ trung bình tháng thấp nhất là 160C. Tổng nhiệt độ trung bình năm 8.500 - 8.6000C. Lượng mưa trung bình 1.450 - 1.650mm, nhưng lượng mưa phân bố không đều trong năm. Mùa mưa (từ tháng 5 đến tháng 10) tập trung tới 70% lượng mưa cả năm, gây úng lụt, ảnh hưởng xấu đến sản xuất. Mùa khô (từ tháng 11 đến tháng 4 năm sau) lạnh và thường có mưa phùn, thích hợp cho gieo trồng nhiều loại cây ngắn ngày có giá trị kinh tế.

Nhìn chung, chế độ khí hậu-thời tiết của Hung Yên rất thuận lợi cho sản xuất nông nghiệp: các chế độ nhiệt, ẩm, nắng cho phép canh tác nhiều vụ cây trồng ngắn ngày trong năm và thích hợp để bố trí một cơ cấu cây trồng, vật nuôi đa dạng có nguồn gốc nhiệt đới và một số cây trồng (rau, hoa, quả,...) có nguồn gốc ôn đới.

c. Tiềm năng và tài nguyên thiên nhiên

-Tài nguyên đất

Hung Yên với đặc trưng của một tỉnh đồng bằng, không có đồi, núi; địa hình bằng phẳng. Đất nông nghiệp 61.037 ha, cây hàng năm 55.645 ha (chiếm 91%), còn lại là đất trồng cây lâu năm, mặt nước nuôi trồng thủy sản, đất chuyên dùng và đất sử dụng cho các mục đích khác. Đất chưa sử dụng chiếm khoảng 7.471ha, toàn bộ diện tích trên đều có khả năng phát triển sản xuất nông nghiệp.

- Tài nguyên nước:

Nằm trong hệ thống sông Hồng và sông Thái Bình, là 2 hệ thống sông lớn nhất ở Miền Bắc nên Hung Yên có nguồn nước ngọt rất dồi dào. Nguồn nước mặt hết sức phong phú của hệ thống sông Hồng, sông Luộc (riêng sông Hồng có lưu lượng dòng chảy 6.400m³/s, chiếm gần 15% tổng lượng nước sông cả nước) và các sông khác trong nội đồng là điều kiện rất thuận lợi không chỉ cho sản xuất nông nghiệp mà còn cho cả công nghiệp, sinh hoạt và giao thông đường thủy. Nguồn nước ngầm của Hung Yên cũng hết sức phong phú, trong địa phận Hung Yên có những mỏ nước ngầm rất lớn chất lượng cao, tại khu vực dọc đường 5 từ Như Quỳnh đến Quán Gỏi có thể khai thác 100.000 m³/ngày, không chỉ đáp ứng cho yêu cầu phát triển công nghiệp và đô thị của tỉnh mà còn có thể cung cấp khối lượng lớn cho các khu vực lân cận.

- Tài nguyên khoáng sản:

Khoáng sản chính của Hưng Yên hiện nay là nguồn cát đen với trữ lượng lớn ven sông Hồng và sông Luộc có thể phát triển khai thác đáp ứng nhu cầu xây dựng trong tỉnh. Bên cạnh đó Hưng Yên còn có mỏ than nâu tại Khoái Châu thuộc bể than nâu vùng đồng bằng sông Hồng, được đánh giá có trữ lượng rất lớn (trên 30 tỷ tấn). Các khoáng sản khác hầu như không đáng kể.

- Tiềm năng phát triển du lịch:

Hưng Yên là khu vực tập trung nhiều di tích lịch sử và văn hoá, trong đó có 105 di tích được xếp hạng quốc gia cùng nhiều hiện vật cổ có giá trị. Đặc biệt quần thể di tích Phố Hiến, Đa hòa-Dạ Trạch, các di tích triều Trần... là nguồn tài nguyên du lịch văn hoá rất có giá trị cho phát triển du lịch.

- Nguồn nhân lực

Tiếp giáp thủ đô Hà Nội, Hưng Yên có khả năng thu hút nguồn lực lao động đã qua đào tạo, đặc biệt nguồn lao động có trình độ cao từ Hà Nội cho các dự án đầu tư lớn. Hiện có khoảng hơn 4.000 kỹ thuật viên và quản lý từ Hà Nội đến làm việc tại Hưng Yên.

Trên địa bàn tỉnh hiện có nhiều trường đào tạo nhân lực như: Đại học sư phạm kỹ thuật, Đại học Quản trị kinh doanh, Đại học Chu Văn An, Cao đẳng bách khoa ... hàng năm đào tạo được khoảng 15.000 công nhân và kỹ sư thuộc nhiều ngành nghề khác nhau.

Khu đại học Phố Hiến tại tỉnh Hưng Yên đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 999/QĐ-TTg ngày 10-7-2009 tại Thành phố Hưng Yên. Đây sẽ là trung tâm đào tạo đa ngành, đa cấp, nghiên cứu ứng dụng và phát triển công nghệ chất lượng cao, có thể đáp ứng được các nhu cầu về đào tạo nguồn nhân lực có chuyên môn kỹ thuật cao cho vùng và cả nước. Đến nay đã có một số trường Đại học lớn đăng ký vào khu Đại học như: Trường Đại học Thủy Lợi (đã xây dựng), trường Đại học Ngoại Thương, trường Đại học Giao thông Vận tải...

Khái quát lại: Kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh trong những năm qua đã đạt được một số kết quả nhất định, tăng trưởng ổn định và tăng khá. Lạm phát được kiểm soát, khó khăn của các doanh nghiệp đang theo hướng dần phục hồi, sản xuất

nông, lâm nghiệp, thủy sản của tỉnh được quan tâm chỉ đạo đạt được kết quả tích cực; sản xuất công nghiệp có nhiều chuyển biến tăng rõ rệt nhất là công nghiệp sản xuất phân phối điện, tiêu thụ sản phẩm đã lợi nhuận hơn, lượng hàng tồn kho giảm dần; thương mại và dịch vụ phát triển mạnh; chỉ số giá cả hàng hoá và dịch vụ tiêu dùng có tăng nhưng đời sống dân cư ổn định không có biến động lớn.

Các hoạt động giáo dục, y tế, văn hoá, thể thao được quy trì và phát triển. Các cấp, các ngành trong tỉnh tiếp tục triển khai và thực hiện đồng bộ, hiệu quả Nghị quyết số 01/NQ-CP, Nghị quyết 02/NQ-CP của Chính phủ và Quyết định 290/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên về những giải pháp chủ yếu chỉ đạo, điều hành thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế xã hội và dự toán ngân sách Nhà nước .

Thực hiện có hiệu quả công tác an sinh xã hội chủ động xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện phòng chống khắc phục hậu quả thiên tai nhanh để ổn định sản xuất và đời sống nhân dân các dân tộc trong tỉnh; chương trình chung tay xây dựng nông thôn mới được tích cực chỉ đạo; đã được cả hệ thống chính trị vào cuộc tích cực, tập trung đẩy mạnh công tác tuyên truyền để nâng cao nhận thức của nhân dân trong việc xây dựng nông thôn mới.

Bên cạnh đó cũng còn những hạn chế về đầu tư nguồn lực cho các huyện vùng xa, giáp danh các tỉnh Hải Dương, Thái Bình, Hà Nam về hạ tầng giao thông và y tế, giáo dục, các chính sách an sinh xã hội nhất là hỗ trợ sản xuất cho đối tượng được thụ hưởng chưa được thường xuyên, chương trình xây dựng nông thôn mới triển khai chậm.

Công tác rà soát quy hoạch lại hoặc bổ sung quy hoạch vùng sản xuất nông nghiệp trên địa bàn để đảm bảo đủ các điều kiện thu hút đầu tư vào vùng nguyên liệu để hình thành rõ các vùng nguyên liệu tập trung và xây dựng cơ sở chế biến nhằm duy trì thế mạnh phát triển bền vững còn chậm.

Những điều kiện tự nhiên, điều kiện địa lý, kinh tế, xã hội cho thấy Hưng yên là mảnh đất đầy tiềm năng, là miền đất hứa cho các Doanh nghiệp tồn tại và phát triển. Chính vì thế số lượng Doanh nghiệp phát triển tăng chủ yếu tập trung tại các

khu công nghiệp như: Khu công nghiệp Phố Nối A, Khu công nghiệp Phố nôi B; Khu công nghiệp Thăng Long II; Khu công nghiệp Tân Quang; Khu công nghiệp Minh Đức... là những địa bàn tiếp giáp với Thủ đô Hà Nội và cảng Hải Phòng, là nơi trung chuyển hàng hoá giữa các tỉnh đồng bằng Bắc bộ.

2.1.2. Khái quát về Cục Thuế tỉnh Hưng Yên

Cục Thuế tỉnh Hưng yên được thành lập theo Quyết định số 1134/QĐ-BTC ngày 14/12/1996 của Bộ trưởng Bộ tài chính và hoạt động chính thức từ ngày 01/01/1997. Sau 18 năm tái lập tỉnh Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã có sự trưởng thành lớn mạnh về mọi mặt. Tổ chức bộ máy không ngừng được củng cố, kiện toàn và hiện đại hóa. Năng lực, trình độ mọi mặt, phẩm chất đạo đức của cán bộ, công chức ngày càng nâng cao, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ chính trị được giao. Các chính sách thuế mới, các chương trình cải cách và hiện đại hóa của ngành Thuế được triển khai đồng bộ, toàn diện và hiệu quả, trong đó ngành Thuế Hưng Yên luôn là một trong những đơn vị tiêu biểu, điển hình của ngành Thuế cả nước với số thu tăng trưởng cao.

2.1.2.1 Chức năng, nhiệm vụ của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

Cục Thuế tỉnh Hưng Yên là tổ chức trực thuộc Tổng Cục Thuế, có chức năng tổ chức thực hiện công tác quản lý thuế, lệ phí, phí và các khoản thu khác của NSNN trên địa bàn của tỉnh Hưng Yên theo quy định của pháp luật. Đồng thời có trách nhiệm báo cáo Tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh về chủ trương, chính sách và những biện pháp nhằm tăng cường công tác quản lý thu thuế và tình hình thực hiện dự toán thu thuế. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan Tài chính cùng cấp và các cơ quan khác trong việc quản lý thu thuế, cung cấp thông tin, số liệu có liên quan đến việc quản lý thuế tại địa phương. Cục Thuế là tổ chức có tư cách pháp nhân, có trụ sở, con dấu riêng và được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước. Kinh phí hoạt động của Cục Thuế được cấp từ nguồn kinh phí của Tổng Cục Thuế. Cục trưởng Cục Thuế có trách nhiệm lập dự toán thu – chi và trình Tổng Cục trưởng Tổng Cục Thuế để tổng hợp vào dự toán chung của Tổng Cục Thuế.

Cục Thuế thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm theo quy định của Luật quản lý thuế, các luật thuế, các quy định pháp luật có liên quan khác và những nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm cụ thể được quy định trong Quy chế làm việc của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức và nguồn nhân lực

Cơ cấu tổ chức bộ máy của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên (Sơ đồ 2.1)

• Ban lãnh đạo Cục Thuế gồm 4 đồng chí:

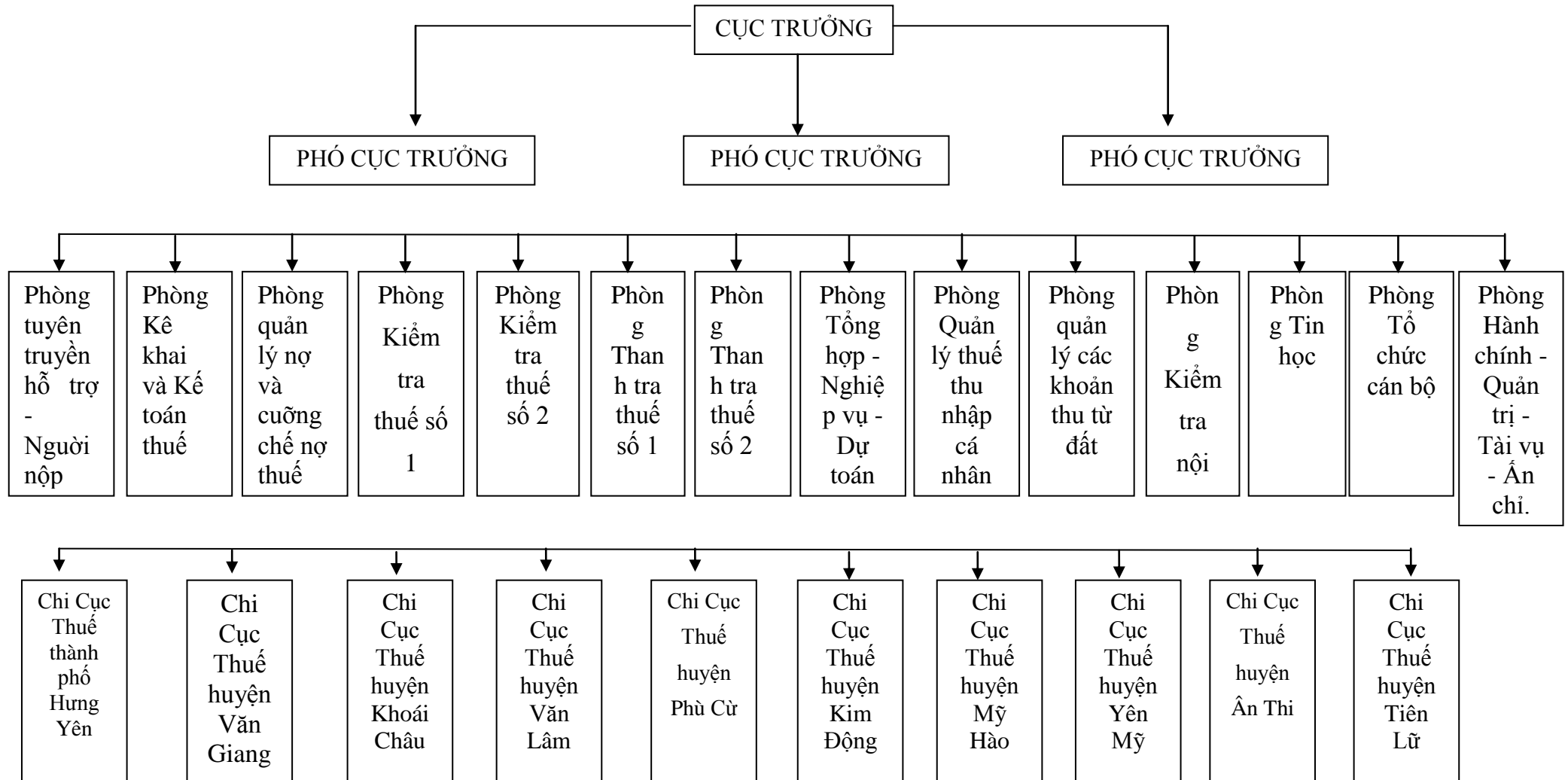
- Cục trưởng: Chỉ đạo điều hành chung các mặt công tác của toàn ngành Thuế Hưng Yên, chịu trách nhiệm trước Tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh, Bộ Tài chính và Tổng Cục Thuế về kết quả các mặt công tác của Cục Thuế; chấp hành sự lãnh đạo, chỉ đạo của Tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh, Bộ Tài chính và Tổng Cục Thuế.

- Ba phó Cục trưởng: Giúp Cục trưởng chỉ đạo, điều hành trên các lĩnh vực được phân công.

• Văn phòng Cục Thuế gồm 14 phòng chức năng:

• Chi Cục Thuế các huyện gồm: 10 Chi Cục Thuế các huyện và thành phố.

Sơ đồ 2.1 . SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY CỦA CỤC THUẾ TỈNH HUNG YÊN



Với tổng số gần 500 công chức và hợp đồng lao động, trong đó: công chức có trình độ đại học 335 người, chiếm 67%; công chức có trình độ thạc sỹ và đang đào tạo thạc sỹ 110 công chức, chiếm 22% ; công chức có trình độ cao cấp lý luận chính trị (chiếm 5%); 215 công chức nữ chiếm 43%; Đảng viên 375 đồng chí (chiếm 75%) (Phụ lục số 08/BC-CCVC - Báo cáo số lượng, chất lượng công chức, viên chức). Là đơn vị hoạt động theo hệ thống ngành dọc và chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo của Tỉnh uỷ, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên và Tổng Cục Thuế Việt Nam.

2.1.2.3. Kết quả thu ngân sách và những thành công đạt được.

Trong 5 năm qua ngành thuế tỉnh Hưng Yên luôn luôn chủ động vươn lên, khắc phục mọi khó khăn, đổi mới công tác điều hành quản lý thu, nâng cao chất lượng quản lý thu ngân sách, kết quả thu ngân sách luôn hoàn thành vượt dự toán được Bộ Tài chính, Tổng Cục Thuế, Tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh giao, năm sau cao hơn năm trước.

Thực hiện đồng bộ các giải pháp quản lý thu ngân sách có hiệu quả; đã chú trọng tăng cường tập huấn cho cán bộ là nhiệm vụ hàng đầu, đặc biệt với phương châm: Tích cực bồi dưỡng nguồn thu; ban hành cơ chế quản lý, điều hành dự toán thu ngân sách phù hợp với tình hình thực tế của một tỉnh đồng bằng châu thổ sông Hồng; kịp thời tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, luôn đổi mới công tác điều hành quản lý thu ngân sách; đổi mới các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn pháp luật về thuế, thực hiện tốt chiến lược cải cách và hiện đại hoá ngành Thuế, rà soát cắt giảm các thủ tục hành chính theo sự chỉ đạo của Tổng Cục Thuế và UBND tỉnh.

Tăng cường phối hợp với các cấp, các ngành nhằm tăng cường sức mạnh trong công tác quản lý thu ngân sách trên địa bàn. Đổi mới các quy trình nghiệp vụ, đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình quản lý thu thuế, áp dụng các phần mềm ứng dụng quản lý thuế hiện đại. Thực hiện chuyển vai trò cơ quan thuế, cán bộ thuế là người đi thu thuế sang mô hình quản lý theo chức năng, chuyên môn hoá cao, chuyên sâu, chuyên nghiệp, cơ quan thuế là người phục vụ và công tác dịch vụ, thực hiện hậu kiểm (tăng cường thanh tra, kiểm tra thuế) là chính; vì vậy đã hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ thu ngân sách, từng bước đáp ứng nhu cầu chi ngân sách của tỉnh; đáp ứng yêu cầu cải cách, hiện đại hoá ngành Thuế và được

người nộp thuế đồng thuận cao, góp phần không nhỏ vào việc phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm an ninh quốc phòng và đối ngoại của tỉnh.

Bảng 2.2. Tổng hợp kết quả thu NSNN giai đoạn 2011- 2015

DVT: triệu đồng

STT	Năm	Dự toán thu	Thực hiện	Tỷ lệ % HT
1	2011	2.900	3.300	113,79
2	2012	3.450	3.700	107,25
3	2013	3.800	4.311	113,45
4	2014	4.450	4.980	111,91
5	2015	5.050	5.320	105,34

Nguồn: Báo cáo tổng kết hàng năm của Cục Thuế Hưng Yên.

Qua nghiên cứu ở bảng trên ta thấy: Dự toán thu qua các năm mà Tổng Cục Thuế giao cho Cục Thuế Hưng Yên ngày càng tăng nhanh, song trong thực hiện số thu của Cục Thuế luôn đạt mức cao, cụ thể:

Số nộp ngân sách do Cục Thuế tỉnh quản lý trên địa bàn ngày càng tăng, năm sau cao hơn năm trước, cụ thể là: Năm 2011 số nộp đạt trên 3.300 tỷ đồng, năm 2012 số nộp đạt trên 3.700 tỷ đồng, năm 2013 số nộp NSNN đạt trên 4.311 tỷ đồng, năm 2014 số nộp NSNN đạt trên 4.980 tỷ đồng, năm 2015 đạt trên 5.320 tỷ đồng. Có được thành tích nổi bật này chính là nhờ sự đóng góp tích cực của các doanh nghiệp và doanh nhân. Đặc biệt là chủ trương, chính sách thu hút đầu tư của Tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh Hưng Yên đã thu hút và tạo điều kiện thuận lợi để những Tập đoàn, Tổng công ty lớn quan tâm, đầu tư sản xuất kinh doanh, phát triển kinh tế của tỉnh.

Bên cạnh việc quản lý, khai thác tốt các nguồn thu, Cục Thuế cũng sẽ tiếp tục nghiên cứu, đổi mới phương thức và đẩy mạnh công tác tuyên truyền với nhiều hình thức đa dạng, phong phú, mang tính giáo dục, thuyết phục cao nhằm đem lại hiệu quả thiết thực; định hướng cải cách, hiện đại hoá của ngành. Thường xuyên tổ chức đối thoại, trả lời kịp thời, chính xác, nhanh chóng các vướng mắc, khó khăn của người nộp thuế khi được yêu cầu; tiếp tục động viên và hỗ trợ các doanh nghiệp kê khai qua mạng, nộp thuế điện tử...

Ngành Thuế mong rằng các doanh nghiệp, doanh nhân trong tỉnh chia sẻ, hợp tác với cơ quan thuế để thực hiện tốt các chính sách mới, thường xuyên theo dõi, phát hiện và kiến nghị với Nhà nước, với ngành Thuế sửa đổi các quy định không còn phù hợp, loại bỏ các thủ tục bất hợp lý, tăng cường trách nhiệm của cơ quan thuế, của cán bộ thuế các cấp góp phần cải cách hệ thống thuế phù hợp với chiến lược công nghiệp hoá và hiện đại hoá đất nước. Đồng thời phù hợp với sự đổi mới và tăng trưởng bền vững các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, đúng với tuyên ngôn mà ngành Thuế cam kết mang lại cho người nộp thuế, đó là: “Minh bạch - Chuyên nghiệp – Liêm chính - Đổi mới” trong việc cung cấp dịch vụ công.

Kể từ sau năm 1997 tái lập tỉnh Hưng Yên, thực hiện xây dựng cơ sở vật chất, đặc biệt cùng với ngành thuế cả nước triển khai chương trình cải cách hành chính, hiện đại hoá ngành Thuế để đáp ứng yêu cầu quản lý trong giai đoạn mới, phù hợp với yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế. Cơ sở vật chất của Cục Thuế và hầu hết các Chi Cục Thuế đã được đầu tư xây dựng khang trang mang tính hiện đại, xanh, sạch, đẹp, đáp ứng yêu cầu quản lý thuế trong thời kỳ mới, phù hợp với điều kiện tại địa phương.

Các chương trình ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại, khai thác internet trong quản lý thu thuế được quan tâm đẩy mạnh và thực hiện có hiệu quả. Hầu hết các công việc trong quản lý thuế: Từ cấp mã số thuế, kế toán, thống kê thuế, quản lý nợ, quản lý hồ sơ, quản lý ấn chỉ, thanh tra, kiểm tra đến quản lý cán bộ, quản lý tài sản, kế toán tài vụ...đều đã được thực hiện bằng các ứng dụng tin học. hiện nay, ngành Thuế Hưng Yên đã được trang bị hơn 400 máy trạm và 32 máy chủ đặt tại Cục Thuế và các Chi Cục Thuế; được kết nối mạng LAN để cập nhật, quản lý khai thác dữ liệu về người nộp thuế tập trung, thống nhất trên các máy chủ. Công tác chỉ đạo và điều hành 2 chiều thông qua hệ thống mạng đã được thực hiện và bước đầu đạt hiệu quả thiết thực.

Trong từng giai đoạn, ngành Thuế Hưng Yên đã chú trọng đổi mới phương pháp quản lý thu thuế phù hợp với cơ chế chính sách và điều kiện địa phương mang tính hiện đại. Đặc biệt đã làm tốt việc xây dựng và thực hiện các quy chế làm việc, quy trình nghiệp vụ quản lý thu thuế; thực hiện tốt quy chế dân chủ, minh bạch, nghiêm yết công khai chế độ, chính sách thuế, các quy trình giải quyết thủ tục hành

chính thuế, đường dây nóng trong ngành thuế. Từ năm 2007, tại Cục Thuế và Chi Cục Thuế các huyện, thành phố đã triển khai thực hiện tốt bộ phận “một cửa”, “một cửa liên thông” nhằm tạo thuận lợi nhất cho người nộp thuế, rút ngắn thời gian cấp mã số thuế, áp dụng mã vạch hai chiều trong kê khai thuế, tạo điều kiện cho người nộp thuế kê khai chính xác giảm thời gian chờ đợi và chi phí cho người nộp thuế.

Thường xuyên bám sát cơ sở, phát phiếu thăm dò tìm hiểu nhu cầu hỗ trợ của người nộp thuế, kịp thời nắm bắt và tháo gỡ khó khăn vướng mắc, tổ chức các hội nghị tập huấn cơ chế, cơ sở và kết hợp đối thoại với người nộp thuế. Đồng thời tăng cường giáo dục ý thức trách nhiệm, chấp hành kỷ luật, kỷ cương, xây dựng văn minh công sở thuế, lễ lối, tác phong công vụ khoa học của cán bộ thuế, đã đổi mới cách nhìn nhận, coi người nộp thuế là “bạn đồng hành” cùng cơ quan thuế chấp hành tốt cơ sở, pháp luật thuế của Nhà nước.

Phong trào thi đua yêu nước phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao, đặc biệt là việc tổ chức thực hiện Cuộc vận động “Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh” luôn được cán bộ, công chức ngành Thuế Hưng Yên thực hiện có hiệu quả.

Ngành thuế Hưng Yên luôn coi công tác thi đua khen thưởng vừa là mục tiêu vừa là động lực, là đòn bẩy để khơi dậy tiềm năng lao động sáng tạo của cán bộ công chức; thành tích trong công tác chỉ thực sự được nhân lên từ các phong trào thi đua. Nét nổi bật trong phong trào thi đua của ngành Thuế trong những năm qua là: Luôn lấy việc thực hiện tốt các chủ trương, đường lối, cơ sở của Đảng và Nhà nước làm mục tiêu, lấy việc hoàn thành nhiệm vụ chính trị, việc xây dựng tập thể tốt, cán bộ tốt làm tiêu chuẩn cho phong trào thi đua. Phong trào thi đua của ngành Thuế những năm qua luôn gắn liền với sự nghiệp đổi mới của Đảng, Nhà nước và cuộc vận động “học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh”. Phong trào thi đua của ngành Thuế Hưng Yên ngày càng phát triển về cả chiều rộng và chiều sâu, đảm bảo toàn diện các nội dung do ngành Thuế và các cấp, các ngành phát động, được sự đồng tình ủng hộ, hưởng ứng của đông đảo các cấp, các ban ngành, đoàn thể và người nộp thuế.

Ghi nhận những thành tích đạt được trong những năm qua, ngành Thuế Hưng Yên đã được Đảng, Nhà nước, các cấp, các ngành trao tặng nhiều phần thưởng cao

quý: Huân chương lao động hạng nhất; Huân chương lao động hạng nhì; Tập thể lao động xuất sắc nhiều năm liền, cùng rất nhiều Bằng khen, Giấy khen của Chính phủ, Bộ tài chính, của Tổng Cục Thuế, UBND tỉnh Hưng Yên trao tặng cho tập thể và cá nhân .

2.1.2.4. Cơ cấu tổ chức các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

Các năm gần đây trong bối cảnh khó khăn chung của tình hình kinh tế xã hội trong nước, thế giới làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nhưng số dự án vào đầu tư trên địa bàn tỉnh Hưng Yên vẫn tăng khá. Để giữ vững sản xuất, các doanh nhân, chủ doanh nghiệp đã không ngừng cơ cấu lại sản xuất, định hướng đầu tư để phát triển hiệu quả.

Tổng số dự án đầu tư thứ cấp tại các KCN trên địa bàn tỉnh Hưng Yên tính đến hết tháng 12 năm 2015 là 288 dự án, tập trung tại các KCN Phố Nối A, KCN Thăng Long II, KCN Dệt May Phố Nối và KCN Minh Đức, trong đó có 158 dự án có vốn đầu tư nước ngoài và 130 dự án có vốn đầu tư trong nước với tổng vốn đầu tư đăng ký là 2.381 triệu USD và 10.998 tỷ đồng; tổng diện tích đất thuê lại của các dự án là 514 ha. Trong đó đã có 226 dự án đang hoạt động sản xuất kinh doanh, trong đó: KCN Phố Nối A là 133 dự án, KCN Thăng Long II là 53 dự án, KCN Minh Đức là 27 dự án và KCN Dệt May Phố Nối là 13 dự án. Ngoài ra còn có khoảng 4.200 các Doanh nghiệp sản xuất kinh doanh thương mại, dịch vụ vừa và nhỏ đang hoạt động trên địa bàn tỉnh Hưng yên với tổng số vốn đầu tư ước khoảng 950.000 tỷ đồng. Hoạt động tập trung tại thành phố Hưng Yên, các huyện giáp danh thủ đô Hà Nội, các khu công nghiệp như thành phố Hưng Yên, huyện Văn Lâm, huyện Văn Giang, huyện Mỹ Hào, huyện Khoái Châu.

Các Doanh nghiệp có quy mô kinh doanh lớn và vừa, các Doanh nghiệp Nhà nước, Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài đều trực thuộc Cục Thuế tỉnh quản lý, còn lại các doanh nghiệp có quy mô kinh doanh vừa và nhỏ, các Doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại, xây dựng, các nhà máy sản xuất gạch xây, các hợp tác xã, quỹ tín dụng... tại địa bàn các huyện, thành phố thuộc các Chi Cục Thuế huyện, thành phố quản lý.

Các khối doanh nghiệp có thể chia như sau:

- Khu vực Doanh nghiệp Nhà nước:

Với truyền thống trong nhóm doanh nghiệp có ưu thế vốn, công nghệ, thị trường; Khối Doanh nghiệp Nhà nước từ năm 2013 đến năm 2015 có khoảng 350 Doanh nghiệp. Trụ sở hoạt động tập trung tại khu vực trung tâm thành phố Hưng Yên. Qua các năm doanh nghiệp trong nhóm trên tiếp tục giữ được đà tăng trưởng ổn định, sản phẩm luôn giữ được thị phần chi phối, số nộp ngân sách có mức tăng trưởng ổn định. Năm 2013 đến năm 2015 khu vực này đã đóng góp vào NSNN hàng năm đạt từ trên 199 tỷ đồng đến trên 350 tỷ đồng. Tiêu biểu trong nhóm trên có: Chi nhánh Viettel Hưng Yên - Tập đoàn Viễn thông Quân đội, Công ty cổ phần may và dịch vụ Hưng Long, Viễn thông Hưng Yên, Công ty Cổ phần thép Việt Ý, Chi nhánh công ty TNHH Một thành viên Thương Mại Habeco tại Hưng Yên, Chi nhánh công ty cổ phần ô tô TMT tại tỉnh Hưng Yên - Nhà máy ô tô Cửu Long ...

-Khu vực doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài:

Là khu vực có thế mạnh về kỹ thuật, thị trường xuất khẩu.Số lượng doanh nghiệp từ năm 2013 đến 2015 tăng khá nhanh từ 650 đến 955 doanh nghiệp. Vì vậy số thu ngân sách từ khu vực này đã tăng nhanh, năm 2013 đến năm 2015 số thu từ khu vực này đạt từ 1.025 tỷ đồng đến trên 1.295 tỷ đồng. Tiêu biểu trong khối này có: Công ty TNHH khu công nghiệp Thăng Long II, Công ty TNHH sản xuất phụ tùng ô tô xe máy Việt Nam, Chi nhánh công ty cổ phần ACECOOK Việt Nam tại Hưng Yên, Chi nhánh công ty TNHH Lixil Inax Việt Nam tại Hưng Yên, Chi nhánh công ty TNHH CARGILL Việt Nam tại Hưng Yên, Chi nhánh sản xuất công ty TNHH LAVIE tại Hưng Yên ...

- Khu vực Doanh nghiệp Ngoài quốc doanh:

Khu vực các doanh nghiệp dân doanh có lực lượng đông đảo, hùng hậu nhất đã đóng góp cho NSNN cao nhất trong khối các doanh nghiệp. Toàn tỉnh từ năm 2013 đến 2015 có khoảng từ 2500 đến 3700 Doanh nghiệp. Khối DN này nằm rải rác Do sản xuất kinh doanh ở các doanh nghiệp dân doanh không ngừng phát triển, ý thức kê khai nộp thuế của nhiều doanh nghiệp và doanh nhân ngày càng được nâng cao nên số nộp ngân sách từ khu vực kinh tế này đã có chuyển biến tích cực. Số nộp NSNN năm 2013 đến năm 2015 đạt từ 1.311 tỷ đồng đến trên 1.850 tỷ đồng. Tiêu biểu trong khu vực này có: Công ty cổ phần đầu tư phát triển công nghệ Bia - Rượu - Nước giải khát Hà Nội, các Công ty thuộc Tập đoàn Hoà phát: Công ty

TNHH một thành viên Thép Hòa Phát, Công ty cổ phần nội thất Hoà Phát, Công ty điện lạnh Hoà Phát... Công ty TNHH một thành viên Kinh Đô Miền Bắc, Công ty cổ phần đầu tư và phát triển đô thị Việt Hưng, Chi nhánh công ty CP bánh kẹo Hải Châu (Nhà máy bánh kẹo Hải Châu), Công ty CP thương mại Bia Hà Nội - Hưng Yên 89...

2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

2.2.1. Lập kế hoạch phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế.

Việc lập kế hoạch tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT nói chung và các doanh nghiệp nộp thuế nói riêng của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên được đặt lên hàng đầu. Ngay từ những tháng đầu năm, Phòng tuyên truyền hỗ trợ NNT đã lập kế hoạch triển khai công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT

(theo PL mẫu số 01/TTHT-KH- *Số liệu được sử dụng năm 2015*). Dự kiến các công tác triển khai từ tháng 1 đến tháng 12 trong năm để có phương án chi tiết, cụ thể từng nội dung tuyên truyền tư vấn hỗ trợ NNT và các doanh nghiệp nộp thuế. Bên cạnh đó triển khai và tổng hợp các kế hoạch của 10 Chi cục thành phố làm căn cứ lập và bổ sung kế hoạch cho hoàn chỉnh báo cáo trình lãnh đạo Cục Thuế và Vụ tuyên truyền HTNNT – Tổng Cục Thuế.

2.2.2. Thực trạng việc lựa chọn phối thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên các năm 2013-2015.

Năm 2013 cơ sở pháp luật về thuế có nhiều nội dung mới, nội dung sửa đổi, bổ sung, các phần mềm ứng dụng mới và cũng là năm đầu tiên thực hiện việc nhận tờ khai thuế qua mạng, nên ngay từ đầu năm, Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã thực hiện triển khai đồng loạt các hình thức tuyên truyền tư vấn, hỗ trợ NNT

Thực hiện chương trình cải cách hiện đại hoá của ngành, bộ phận truyền tư vấn, hỗ trợ NNT ở các cấp trên địa bàn tỉnh Hưng Yên đã triển khai, thực hiện truyền tư vấn, hỗ trợ NNT, cung cấp kịp thời các nội dung mới của Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật quản lý thuế, Luật Thuế GTGT, Luật Thuế TNDN, Luật Thuế TNCN, sửa đổi bổ sung về hoá đơn, chứng từ, các giải pháp của Chính phủ về tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, hỗ trợ thị trường về giải quyết nợ xấu.

Ngành thuế Hưng Yên thực hiện nhiệm vụ thu ngân sách trong điều kiện kinh tế vẫn còn nhiều khó khăn thách thức do ảnh hưởng của suy thoái kinh tế tác động đến hoạt động sản xuất kinh doanh trên địa bàn tỉnh, cơ chế chính sách thuế liên tục thay đổi nhằm tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh. Để hoàn thành vực mức dự toán pháp lệnh do Bộ Tài chính và tỉnh giao là sự nỗ lực rất lớn của ngành thuế để góp phần hoàn thành nhiệm vụ chính trị được giao, công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế được xem là định hướng trọng tâm trong chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011-2020.

Trong năm 2013 đến năm 2015, mặc dù kinh tế vĩ mô từng bước ổn định, lạm phát được kiểm soát, tăng trưởng dần phục hồi nhưng năng suất, chất lượng và sức cạnh tranh của nền kinh tế còn thấp; nhất là tình hình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp vẫn còn gặp nhiều khó khăn, sức hấp thụ vốn của nền kinh tế còn yếu ảnh hưởng đến sản xuất và đời sống nhân dân. Tuy nhiên, dưới sự chỉ đạo của Bộ Tài chính, Tổng Cục Thuế; được sự quan tâm chỉ đạo sát sao của Tỉnh uỷ, UBND tỉnh và sự phối hợp chặt chẽ của các ngành, các cấp cùng sự nỗ lực phấn đấu của cán bộ công chức ngành thuế tỉnh Hưng Yên, nhiệm vụ công tác thuế đã đạt được kết quả khá quan trọng, thu ngân sách vượt dự toán pháp lệnh; công tác cải cách thủ tục hành chính có nhiều biến chuyển căn bản, tích cực, đặc biệt là tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ Doanh nghiệp nộp thuế được cộng đồng doanh nghiệp ghi nhận và kết quả sự hài lòng khá cao.

Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã triển khai quy trình đến các Chi Cục Thuế thực hiện theo đúng nguyên tắc, nội dung với các hình thức tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT và các doanh nghiệp. Phối thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế gồm các hình thức, công cụ sau:

Kết quả được thể hiện theo phụ lục mẫu số 06/TTHT-BC – Báo cáo kết quả công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT năm 2015. Cụ thể:

- Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng:
- +Thường xuyên phối hợp với ban tuyên giáo Tỉnh uỷ Hưng Yên thông qua các bản tin nội bộ và hội nghị báo cáo viên; các cơ quan đài phát thanh, truyền hình tỉnh Hưng Yên, Báo Hưng Yên, các cơ quan tuyên truyền của tỉnh và các huyện, thành phố để tuyên truyền các văn bản pháp luật và chính sách thuế mới. Phối hợp các

ngành liên quan có kế hoạch phối hợp chặt chẽ với cơ quan thuế để hoàn thành suất sắc nhiệm vụ thu ngân sách hàng năm và những năm tiếp theo; Cụ thể:

+ Trên truyền hình tỉnh phát sóng, điểm tin 25 lượt trong năm, bình quân 2 lượt/ tháng.

+ Phát thanh trên các đài truyền thanh của tỉnh, huyện, địa phương các phường, xã 68 lượt trong năm, bình quân 5- 6 lượt/tháng .

+ Trên các trang báo Tạp chí Thuế, Báo Hưng Yên...là 39 tin, bài. Trong năm, bình quân 3 tin, bài / tháng.

+ Trên các trang thông tin điện tử là 89 lượt

-Tuyên truyền phổ biến trực tiếp tại cơ quan thuế, điện thoại bàn, phát tờ rơi, pano apphic, gửi thông báo về chính sách thuế và các văn bản bằng thư qua đường bưu điện và hòm thư điện tử của các doanh nghiệp, trang website Cục Thuế: www.hungyen.gdt.gov

- Định kỳ soạn thảo nội dung vướng mắc của NNT để đăng trên chuyên mục Hỏi-Đáp về chính sách thuế trên báo Hưng Yên;

- Hướng dẫn, cài đặt miễn phí cho các doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng phần mềm hỗ trợ kê khai thuế, đăng ký MST TNCN, quyết toán thuế TNCN. Tuyên truyền sâu rộng tới NNT về tính năng, tác dụng của việc ứng dụng các phần mềm hỗ trợ NNT;

- Cấp phát tờ rơi hướng dẫn chung về hoá đơn chứng từ cho người nộp thuế và các tài liệu , ấn phẩm là 10.200 ấn phẩm...;

- Tiếp tục phối hợp với các nhà cung cấp chứng thư số tập huấn và vận động các doanh nghiệp kê khai thuế qua mạng.

- Cục Thuế , Phòng TTHT thường xuyên chủ trì buổi tập huấn, phổ biến chế độ, chính sách thuế mới hỗ trợ NNT và đối thoại doanh nghiệp nhằm giúp doanh nghiệp nắm bắt kịp thời các quy định mới để thực thi chính sách thuế được kịp thời.

- Cục Thuế và Chi Cục Thuế tăng cường và phát huy những nỗ lực tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn, phổ biến kiến thức về kê khai thuế , cung cấp các tài liệu về thuế cho các DN... Cung cấp mẫu biểu, phần mềm hỗ trợ và hướng dẫn các doanh nghiệp kê khai thuế GTGT, TTĐB, quyết toán thuế TNDN, thuế TNCN...hàng tháng, quý, năm.

- Tổ chức hội nghị đối thoại doanh nghiệp kết hợp với các Hội nghị tập huấn chính sách thuế mới và tuyên dương doanh nghiệp tại cấp Cục Thuế đồng thời chỉ đạo các Chi Cục Thuế tiến hành tổ chức hội nghị đối thoại với các doanh nghiệp trên địa bàn;

- Hỗ trợ các doanh nghiệp thông qua các hình thức: Trả lời qua điện thoại, trả lời bằng văn bản và trả lời trực tiếp tại cơ quan thuế những vướng mắc của NNT về chính sách thuế. Đặc biệt là các chính sách thuế mới, chính sách được sửa đổi, bổ sung đều được cập nhật kịp thời để hướng dẫn cho các doanh nghiệp thực hiện;

- Công tác tuyên truyền và hỗ trợ hàng tháng đều được tổng hợp, kiểm tra lại để rút kinh nghiệm với các hình thức: Trả lời các Doanh nghiệp qua điện thoại, trả lời bằng văn bản, trả lời trực tiếp tại cơ quan Thuế...

2.2.3. Thực trạng chất lượng triển khai các hình thức, công cụ dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.

2.2.3.1. Thực trạng các hình thức dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.

Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã triển khai quy trình đến các Chi Cục Thuế thực hiện theo đúng nguyên tắc, nội dung với các hình thức tuyên truyền như:

+ Phối hợp với ban tuyên giáo Tỉnh uỷ Hưng Yên thông qua các bản tin nội bộ và hội nghị báo cáo viên; các cơ quan đài phát thanh, truyền hình tỉnh Hưng Yên, Báo Hưng Yên, các cơ quan tuyên truyền của tỉnh và các huyện, thành phố.

+ Phối hợp với Sở văn hóa thông tin tỉnh in các khẩu hiệu, pano, aphich lớn tuyên truyền về thuế theo sự chỉ đạo của Tổng cục Thuế treo tại các trục đường chính, khu vực trung tâm, đường quốc lộ, các đầu mối giao thông, những nơi đông dân cư; thống nhất theo nội dung:

"Tiền thuế là của dân, do dân đóng góp để phục vụ lợi ích của nhân dân".

"Tổ chức, cá nhân nộp thuế là nhân tố thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế của đất nước và ngân sách quốc gia".

"Thuế là nguồn thu chủ yếu của ngân sách Nhà nước".

"Nộp thuế để xây dựng đất nước giàu mạnh, xây dựng cuộc sống ấm no, hạnh phúc".

"Thuế là nguồn thu chủ yếu để xây dựng và phát triển đất nước".

"Nộp thuế để xây dựng và bảo vệ tổ quốc".

"Nộp thuế là nghĩa vụ và quyền lợi của mọi công dân".

+ Thực hiện công khai thông tin; đăng quyết định và thông báo về các doanh nghiệp có rủi ro cao về thuế, tạm dừng sử dụng hóa đơn, đóng mã số thuế; Công khai thông tin các tổ chức có quyết định cưỡng chế về hóa đơn... trên trang thông tin điện tử ngành thuế.

+ Bộ phận tuyên truyền hỗ trợ NNT đã tham gia đóng góp ý kiến tích cực vào việc sửa đổi, bổ sung các chính sách thuế, quy trình quản lý thuế, các văn bản hướng dẫn thực hiện chính sách thuế như: Thông tư hướng dẫn về thuế GTGT, TNDN, TNCN...

+ Thường xuyên chỉ đạo các Chi Cục Thuế trong việc tiếp tục phối hợp chặt chẽ với ban tuyên giáo huyện, thành ủy, lãnh đạo Trung tâm bồi dưỡng chính trị các huyện, thành phố về việc phổ biến, tuyên truyền tại hội nghị báo cáo viên thường kỳ do ban tuyên giáo huyện, thành phố tổ chức;

+ Công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng tại địa phương số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, hòm thư góp ý của Cục Thuế, Chi Cục Thuế để tiếp nhận các thông tin góp ý về quy trình, thủ tục hành chính về thuế; các vướng mắc của Người nộp thuế, và ý thức trách nhiệm trong việc giải quyết thủ tục hành chính thuế của cán bộ công chức thuế;

+ Tổng hợp danh sách và thủ tục đề nghị khen thưởng các Doanh nghiệp nộp thuế báo cáo Bộ Tài chính, Tổng Cục Thuế.

+ Tổ chức tuyên dương Người nộp thuế, tuyên truyền chính sách thuế và đối thoại doanh nghiệp

+ Cục Thuế, Phòng TTHT tổ chức Hội nghị tuyên dương các doanh nghiệp, doanh nhân thực hiện tốt pháp luật thuế . Tổ chức đối thoại với người nộp thuế tỉnh Hưng Yên trong đó lồng ghép việc triển khai chính sách thuế mới ban hành định kỳ hàng tháng, hàng quý. Số lớp tập huấn và số buổi đối thoại là 121 buổi, số lượt người tham dự là 17.300 lượt người.

+ Các Chi Cục Thuế hàng năm cũng tổ chức các hội nghị tuyên truyền chính sách thuế, đối thoại doanh nghiệp và trả lời các vướng mắc của các doanh nghiệp thuộc các Chi cục quản lý

+ Hướng dẫn, cài đặt miễn phí cho các doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng phần mềm hỗ trợ kê khai thuế, đăng ký mã số thuế TNCN, quyết toán thuế TNCN. Tuyên truyền sâu rộng tới người nộp thuế về tính năng, tác dụng của việc ứng dụng các phần mềm hỗ trợ NNT.

+ Triển khai tuyên truyền và phổ biến kê khai thuế qua mạng từ Cục Thuế đến các Chi Cục Thuế, đến hết 31/12 năm 2015 đạt 100% các doanh nghiệp đã kê khai thuế qua mạng, và trên 90% các doanh nghiệp đăng ký và nộp thuế điện tử.

+ Thực hiện cung cấp tài liệu, chính sách thuế đến người nộp thuế qua các trang thông tin điện tử của Tổng Cục Thuế và Cục Thuế, một số văn bản, chính sách cần phổ biến có thể gửi trực tiếp qua thư điện tử...

2.2.3.2. Chất lượng triển khai dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

Dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng, Nhà nước, sự chỉ đạo điều hành linh hoạt của Chính phủ, Bộ Tài chính; sự nỗ lực vượt qua khó khăn, thách thức của các doanh nghiệp, doanh nhân và sự ủng hộ, vào cuộc khẩn trương ngay từ đầu năm của cấp uỷ, chính quyền tỉnh Hưng Yên; sự phối hợp chặt chẽ của các ngành, các cấp cùng với sự nỗ lực phấn đấu của hệ thống cơ quan thuế các cấp, nhiệm vụ công tác thuế đã đạt được những kết quả thành công, quan trọng và toàn diện. Đồng hành cùng những kết quả, thành công đó là công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế nói chung và các doanh nghiệp nộp thuế nói riêng. Như vậy có thể thấy chất lượng dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế không chỉ được ghi nhận mà còn luôn là nhiệm vụ trọng tâm đặt lên hàng đầu.

Đồng hành cùng khó khăn của doanh nghiệp, Chính phủ và các cơ quan Nhà nước đã kịp thời có những chính sách để hỗ trợ và tháo gỡ khó khăn cho nền kinh tế. Ngày 18/3/2014, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 19/NQ-CP về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia; Ngày 25/8/2014, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 63/NQ-CP về một số giải pháp về tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, đẩy mạnh sự phát triển của doanh nghiệp; Ngày 9/7/2014, lần đầu tiên Thủ tướng Chính phủ làm việc trực tiếp với một cơ quan cấp Tổng cục trực thuộc Bộ và sau đó ban hành Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 5/8/2014 về tăng cường quản lý và cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực Thuế, Hải quan;

Bên cạnh đó là Chỉ thị số 03/CT-BTC ngày 20/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về tăng cường kỷ cương, kỷ luật trong quản lý thuế, tạo điều kiện cho người nộp thuế, cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính thuế đảm bảo thúc đẩy môi trường kinh doanh. Do yêu cầu nhiệm vụ phát sinh ngành Thuế đã triển khai quyết liệt việc sửa đổi các văn bản quy phạm pháp luật nằm trong kế hoạch cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực kinh doanh theo chủ trương của Chính phủ đúng tiến độ, cơ quan thuế các cấp đã tích cực tham mưu, đề xuất với các cấp có thẩm quyền ban hành: Thông tư số 119/2014/TT-BTC sửa đổi 7 Thông tư, Nghị định số 91/2014/NĐ-CP sửa đổi 4 Nghị định, Luật số 71/2014/QH13 sửa đổi 5 Luật Thuế. Tuy nhiên, ngoài việc triển khai theo lộ trình chiến lược, các giải pháp về thể chế vẫn phải tích cực đẩy mạnh để đảm bảo đạt được các mục tiêu đã đề ra.

Thông qua các văn bản quy phạm pháp luật nói trên, các thủ tục hành chính thuế đã tiếp tục được đơn giản hoá, tạo điều kiện thuận lợi cho người nộp thuế với việc điều chỉnh, sửa đổi các nội dung quan trọng như: Bỏ bớt một số chi tiêu trên tờ khai thuế giá trị gia tăng; bỏ quy định doanh nghiệp phải kê khai các hóa đơn không được khấu trừ thuế hoặc các hóa đơn không phục vụ cho mục tiêu tính thuế; nâng mức doanh thu khai thuế giá trị gia tăng theo quý từ dưới 20 tỷ đồng/năm lên 50 tỷ đồng/năm; Sửa đổi mẫu Giấy nộp tiền vào ngân sách nhà nước, bỏ quy định người nộp thuế phải ghi mục lục ngân sách trên Giấy nộp tiền; bỏ quy định khai tạm tính thuế thu nhập doanh nghiệp theo quý chỉ còn tạm nộp thuế theo quý và kê khai quyết toán năm; bỏ quy định về mức không chế 1 tỷ đồng về tài sản cố định, máy móc thiết bị đầu tư, mua sắm của doanh nghiệp, hợp tác xã mới thành lập để đăng ký tự nguyện áp dụng phương pháp khấu trừ thuế; cho phép doanh nghiệp được tính vào chi phí được trừ đối với khoản chi có tính chất phúc lợi, chi trực tiếp cho người lao động không quá 01 tháng lương thực tế thực hiện...

Qua đó, tổng thời gian nộp thuế giảm khoảng 370/537 giờ, bao gồm: Thông tư số 119/2014/TT-BTC đã giảm thời gian nộp thuế là 201,5 giờ; Nghị định số 91/2014/NĐ-CP là 88,36 giờ và Luật số 71/2014/QH13 là 80 giờ. Như vậy còn phải tiếp tục giảm khoảng 45,5 giờ để đạt được mục tiêu 121,5 giờ/năm vào năm 2015 (tính cả số giờ thực hiện các khoản BHXH là 171 giờ/năm).

Từ đầu năm 2015 đến nay, Tổng Cục Thuế đã tập trung rà soát, hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật để giảm bớt thủ tục hành chính, giảm số giờ tuân thủ về thuế cho người dân và doanh nghiệp. Ngày 12/3/2015 chính phủ ban hành NQ số 19/NQ-CP về những giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2015-2016. Theo đó, đã trình Bộ Tài chính ban hành Thông tư số 26/2015/TT-BTC ngày 27/02/2015 hướng dẫn thi hành các nội dung về thuế GTGT, hóa đơn, thuế tài nguyên và Luật Quản lý thuế. Việc sửa đổi thủ tục hành chính tại Thông tư số 26/2015/TT-BTC đã giảm thêm được 10 giờ liên quan đến nội dung đơn giản hóa thủ tục kê khai, khấu trừ thuế GTGT của DN. Tiếp đó, ngày 22/6/2015 ngành Thuế đã trình Bộ Tài chính đã ban hành Thông tư số 96/2015/TT-BTC hướng dẫn thi hành Nghị định số 12/2015/NĐ-CP về thuế TNDN. Việc sửa đổi, bãi bỏ các thủ tục kê khai thuế TNDN theo Thông tư 96 giảm thêm được 30 giờ cho người nộp thuế. Cùng với việc sửa đổi cơ chế, chính sách nêu trên ngành thuế đã đưa nhiều ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý thuế như: Ứng dụng quản lý thuế tập trung (TMS), nộp thuế điện tử, qua đó đã giảm được trên 10 giờ. Như vậy, tính đến 30/6/2015, thời gian nộp thuế chỉ còn 117 giờ, vượt yêu cầu đặt ra tại Nghị quyết số 19 của Chính phủ là 121 giờ bằng mức trung bình của các nước Asean. Kết quả này, đã góp phần cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, phù hợp với thông lệ quốc tế, được Thủ tướng Chính phủ và cộng đồng doanh nghiệp đánh giá cao. Có thể nói cơ quan thuế, cán bộ thuế đã quyết liệt, nỗ lực, vượt qua chính mình trong việc cải cách thủ tục hành chính, giảm thời gian làm các thủ tục về thuế từ 537 giờ xuống còn 117 giờ.

Bên cạnh đó, ngành Thuế tiếp tục triển khai thực hiện “Chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011 - 2020” tạo điều kiện thúc đẩy sản xuất trong nước và là một trong những công cụ quản lý kinh tế vĩ mô được đánh giá là có hiệu lực, hiệu quả của Đảng và Nhà nước. Áp dụng có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 gắn với thực hiện cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”, trong đó cơ chế “một cửa liên thông” giữa Cục Thuế, Sở Kế hoạch Đầu tư và Công an tỉnh tiếp tục được duy trì, không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ người nộp

thuế. Cùng với việc sửa chính sách, ngành Thuế đã đưa nhiều ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý thuế như: Ứng dụng quản lý thuế tập trung (TMS), nộp thuế điện tử, đây là một trong những bước cải tiến quan trọng vừa tiết kiệm thời gian, vừa hạn chế sự can thiệp, tiếp xúc trực tiếp giữa cán bộ thuế với DN trong quá trình kê khai, tính thuế đồng thời giúp người nộp thuế tiết kiệm được thời gian và chi phí; cơ quan Thuế giảm nguồn lực và tiết kiệm chi phí quản lý hành chính, đến hết năm 2015 Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã có 4.672 doanh nghiệp thực hiện kê khai thuế qua mạng đạt 100 % so với số doanh nghiệp đang hoạt động và có 4.554 doanh nghiệp nộp thuế điện tử đạt trên 90% so với số DN đã kê khai qua mạng.

Thực hiện mục tiêu của ngành thuế hướng đến giá trị “Minh bạch - Chuyên nghiệp - Liêm chính - Đối mới”, Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã triển khai đồng bộ các nhiệm vụ: thực hiện công khai thông tin hộ kinh doanh nộp thuế theo phương pháp khoán; công khai thông tin về cưỡng chế thuế, về hóa đơn không còn giá trị sử dụng; công khai các văn bản trả lời, giải đáp các vướng mắc của doanh nghiệp; thông tin tổ chức, cá nhân kinh doanh rủi ro về thuế trên trang điện tử ngành thuế www.hungyen.gdt.gov; www.gdt.gov.vn.

Cùng với quyết tâm cải cách thủ tục hành chính về thuế, ngành Thuế tỉnh Hưng Yên đã thực hiện đẩy mạnh công tác tuyên truyền và hỗ trợ cho người nộp thuế trên địa bàn toàn tỉnh; mọi khó khăn, vướng mắc của người nộp thuế đều được ngành xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật thuế nên các doanh nghiệp trên địa bàn có điều kiện “toàn tâm, toàn ý” để mở rộng sản xuất kinh doanh, tái cấu trúc doanh nghiệp, tập trung vào các yếu tố nâng cao năng suất lao động, áp dụng tiến bộ khoa học công nghệ, nâng cấp khả năng quản trị thông minh, trong đó có quản trị nhân sự và quản trị rủi ro của doanh nghiệp và có những đóng góp quan trọng vào ngân sách Nhà nước.

Bảng 2.3 . Bảng đánh giá kết quả các hình thức hỗ trợ NNT năm 2015.

Hình thức	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Khó đánh giá
1. Trả lời bằng văn bản	85,5	14,5	0
2. Trả lời trực tiếp NNT	96,3	3,7	0
3. Trả lời qua điện thoại	97	3	0
4. Qua tập huấn/hội nghị	65,7	32,3	2

[Nguồn: Phòng Tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế và kết quả điều tra của tác giả]

* Bảng trên cho thấy, trong những năm qua người nộp thuế sử dụng hình thức hỗ trợ qua điện thoại với tần suất cao nhất, sau đó là hình thức trả lời trực tiếp. Như vậy, có thể thấy, hai hình thức hỗ trợ này phát huy ưu điểm thuận lợi, nhanh chóng có được thông tin đáp ứng yêu cầu hỗ trợ của người nộp thuế. Tuy nhiên, mức độ sử dụng hình thức hỗ trợ qua tập huấn, hội nghị chưa đạt tần suất cao, chỉ chiếm tỷ lệ 65,7%, trong khi số lượng người nộp thuế thỉnh thoảng sử dụng hình thức này khá cao 32,3%. Kết quả trên cho thấy, việc thực hiện hình thức hỗ trợ qua hội nghị, tập huấn của cơ quan thuế chưa thực sự phát huy được hiệu quả, chưa nhận được sự quan tâm của người nộp thuế, trong khi đây là hình thức hỗ trợ tốn kém nhiều kinh phí hơn so với các hình thức hỗ trợ khác.

* Qua việc xem xét về mức độ sử dụng từng hình thức hỗ trợ, dịch vụ công trên trang website của Tổng Cục Thuế còn hạn chế các ứng dụng tra cứu, mới chỉ dừng ở khoảng 15 dịch vụ tra cứu, hỗ trợ cho các doanh nghiệp, cá nhân trên toàn quốc. Tuy nhiên kết quả sử dụng các dịch vụ công nêu trên còn thấp, các doanh nghiệp chưa phát huy tối đa các dịch vụ tiện ích trên một cách thường xuyên và nhanh nhất. Tổng cục Thuế và Cục Thuế các tỉnh cần khuyến khích các tổ chức, cá nhân sáng kiến, cải tiến và phát triển các phần mềm ứng dụng ngày càng tiện ích và hiệu quả sử dụng cao nhất hỗ trợ NNT. Các dịch vụ thể hiện qua biểu đồ 2.4 sau:

Biểu đồ 2.4: Các ứng dụng tra cứu thông tin và hỗ trợ NNT



[Nguồn: Trang thông tin điện tử Tổng Cục Thuế www.gdt.gov.vn .

2.2.4. Thực trạng các yếu tố nguồn lực của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên .

2.2.4.1. Thực trạng hệ thống trang thiết bị trong công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã trang bị toàn bộ hệ thống thiết bị máy tính, máy chủ và thiết bị hiện đại cần thiết phục vụ công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT một cách tốt nhất tới Phòng tuyên truyền hỗ trợ NNT và các đội tuyên truyền hỗ trợ NNT các Chi Cục Thuế huyện, thành phố.

Cụ thể tại Phòng tuyên truyền hỗ trợ NNT Cục Thuế bố trí phòng trung tâm tầng 1, trang bị phòng hợp lý gọn gàng, thuận tiện để tiếp đón NNT đến làm việc trực tiếp, hỏi đáp, cần tư vấn hỗ trợ. Trang bị hơn 10 máy tính và các thiết bị phục vụ công tác tuyên truyền tư vấn hỗ trợ NNT như máy in, máy chiếu, máy quét và đọc truyền dữ liệu, các tủ sách, tài liệu, kiot điện tử...Nhất là hiện nay Cục Thuế đã thực hiện mô hình một cửa và một cửa liên thông, các thông tin phải nộp và kê khai thuế qua mạng Cục Thuế đã triển khai phần mềm TMS trên hệ thống toàn tỉnh.

Tại các Chi Cục Thuế huyện, thành phố cũng bố trí và sắp xếp phòng và các thiết bị tương tự nhằm đảm bảo phục vụ và hỗ trợ NNT một cách nhanh nhất, thuận tiện nhất.

2.2.4.2. Thực trạng nguồn lực trong công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

Nguồn nhân lực hỗ trợ cho công tác tuyên truyền hỗ trợ: Bộ phận tuyên truyền hỗ trợ, tư vấn nộp thuế được thành lập tại Cục Thuế và các Chi Cục Thuế cụ thể:

Tại Cục Thuế tỉnh có Phòng Tuyên truyền hỗ trợ- NNT gồm 08 cán bộ : Trưởng phòng, 02 phó phòng phụ trách chuyên môn và 05 cán bộ chuyên trách, thường xuyên có mặt kể cả thứ 7 nếu vào ngày hoặc kỳ kê khai nộp hồ sơ hoặc thời gian tăng cường nộp hồ sơ khai thuế , tháng, quý năm),

Các Chi Cục Thuế huyện, thành phố có 10 đội Tuyên truyền hỗ trợ -NNT, với đội ngũ cán bộ làm công tác tuyên truyền là 35 CBCC.

Hầu hết các cán bộ làm công tác tuyên truyền hỗ trợ tư vấn NNT đều có trình độ Đại học và trên Đại học, có năng lực và trình độ chuyên môn phù hợp trong công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT. Ngoài ra thường xuyên tham gia các lớp tập huấn về chế độ chính sách mới để tổ chức các hội nghị tập huấn, hội nghị đối thoại với Doanh nghiệp và giải đáp các vướng m Doanh nghiệp...

2.5. Những thành công, hạn chế và tồn tại của công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên

2.5.1. Những thành công, kết quả đạt được

Công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế được Tổng Cục Thuế, Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đặc biệt quan tâm chỉ đạo. Do vậy đều có sự chuyển biến từ nhận thức đến các công việc cụ thể hằng ngày. Luôn nâng cao về chất lượng và đa dạng hoá hình thức nên đã tác động tích cực đến các doanh nghiệp nộp thuế . Từ đó ý thức chấp hành chính sách thuế của các doanh nghiệp nộp thuế cũng dần được tăng lên, tính tự giác của các doanh nghiệp nộp thuế trong việc kê khai, nộp thuế được thực hiện rất tốt. Tại Cục Thuế, tỷ lệ doanh nghiệp nộp tờ khai đúng hạn đến hết năm 2015 là 100%. Đồng thời, việc cung cấp thông tin đầy đủ, hướng dẫn chu đáo cho các doanh nghiệp nộp thuế đã làm giảm dần những sai phạm không cố ý trong thực hiện nghĩa vụ thuế của. Thống kê tỷ lệ sai sót về số học

trên các tờ khai thuế chỉ còn 0,2%. Số doanh nghiệp nộp thuế vào Ngân sách Nhà nước ngày càng đầy đủ, giảm hẳn tình trạng nợ đọng thuế. Việc các doanh nghiệp nộp thuế chấp hành tốt nghĩa vụ thuế đã giúp cơ quan thuế tiết kiệm được chi phí hành thu, đồng thời tăng cường chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý. Kết quả này đóng góp không nhỏ trong việc thực hiện nhiệm vụ thu của ngành, củng cố nguồn thu cho ngân sách Nhà nước. Trong thời gian qua, công tác hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế tại Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ, đó là:

Một là, giải đáp vướng mắc về chính sách và các thủ tục về thuế qua nhiều hình thức hỗ trợ:

+ Hướng dẫn, giải đáp trực tiếp cho các doanh nghiệp nộp thuế tại cơ quan thuế: Căn cứ vào nội dung Phiếu đăng ký, cán bộ hỗ trợ sẽ lần lượt giải đáp các yêu cầu của các doanh nghiệp nộp thuế. Trường hợp chưa thể trả lời ngay, cán bộ phải ghi lại nội dung hẹn trả lời sau trên Phiếu đăng ký và photo gửi các doanh nghiệp nộp thuế giữ 1 bản. Thời gian trả lời sau không quá 3 đến 5 ngày đối với trường hợp phải tham khảo ý kiến của các bộ phận cùng cơ quan, không quá 15 ngày đối với trường hợp phải xin ý kiến của cấp trên. Đối với các vấn đề có thể nảy sinh tranh chấp về nghĩa vụ thuế của các doanh nghiệp nộp thuế, cần có cơ sở pháp lý thì đề nghị các doanh nghiệp nộp thuế làm văn bản gửi đến cơ quan thuế để được hướng dẫn bằng văn bản. Sau khi giải đáp xong cho các doanh nghiệp nộp thuế, cán bộ hỗ trợ ghi lại vào Phiếu đăng ký, tóm tắt những nội dung chính đã trả lời, các căn cứ pháp lý, các vấn đề hẹn trả lời sau và thời gian hẹn trả lời.

+ Hướng dẫn, giải đáp cho các doanh nghiệp nộp thuế qua điện thoại: Khi tiếp nhận câu hỏi của các doanh nghiệp nộp thuế, cán bộ hỗ trợ lần lượt giải đáp từng câu hỏi, đúng nội dung yêu cầu, tránh để người hỏi phải đợi trong quá trình trả lời. Trường hợp cán bộ hỗ trợ không trả lời ngay được câu hỏi thì hẹn các doanh nghiệp nộp thuế sẽ trả lời sau (thời gian trả lời chậm nhất không quá 3 ngày). Sau khi trả lời các doanh nghiệp nộp thuế, cán bộ hỗ trợ ghi lại trên Phiếu đăng ký những vấn đề các doanh nghiệp nộp thuế đã hỏi và nội dung trả lời để làm cơ sở cho việc đánh giá chất lượng thực hiện. Đồng thời, cũng phải tiến hành kiểm tra, tổng hợp, báo cáo như hỗ trợ NNT tại cơ quan thuế.

+ Hướng dẫn, giải đáp cho các doanh nghiệp nộp thuế bằng văn bản: Khi các doanh nghiệp nộp thuế đề nghị hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về thuế bằng cách gửi văn bản, cơ quan thuế phải vào sổ và xử lý công văn theo đúng trình tự quy định về tiếp nhận, xử lý và ban hành văn bản theo quy định của Tổng Cục Thuế. Lãnh đạo xem xét nội dung các doanh nghiệp nộp thuế yêu cầu để phân công cán bộ trả lời văn bản cho phù hợp. Trong năm vừa qua cán bộ Phòng tuyên truyền, hỗ trợ NNT phối hợp với các bộ phận chức năng liên quan thường xuyên trả lời bằng văn bản cho hàng trăm lượt doanh nghiệp với nhiều nội dung về chính sách ưu đãi, miễn, giảm, hoàn thuế, quyết toán thuế và hóa đơn bán hàng. Bộ phận “Một cửa” tiếp nhận trên 30 ngàn hồ sơ khai thuế và giải quyết các thủ tục hành chính thuế, phục vụ các doanh nghiệp nộp thuế tận tình, chu đáo không nhầm lẫn, sai sót, được các doanh nghiệp nộp thuế đánh giá cao.

+ Hướng dẫn, giải đáp cho các doanh nghiệp nộp thuế thông qua tổ chức hội nghị: Nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho các doanh nghiệp nộp thuế chấp hành tốt nghĩa vụ nộp thuế để hoạt động SXKD đạt hiệu quả cao. Cục Thuế Hưng Yên thường xuyên tập huấn cho 100% doanh nghiệp theo nhu cầu về thuế GTGT, TNDN, luật thuế TNCN khi có hiệu lực. Đặc biệt để thực hiện tốt luật thuế TNCN, Cục Thuế đã nỗ lực để hỗ trợ, hướng dẫn, tư vấn tốt luật thuế mới này. Việc tổ chức cấp tờ khai đăng ký mã số thuế tại Phòng tuyên truyền, hỗ trợ nhằm hướng dẫn, kiểm tra việc kê khai ban đầu, giúp doanh nghiệp thành lập mới, thực hiện nhanh chóng hồ sơ kê khai hơn quy trình cũ, đồng thời cũng giúp cho cán bộ nắm rõ được số lượng doanh nghiệp mới thành lập, bởi đây là những đối tượng có nhu cầu tư vấn rất cao. Khi có các quy định mới, các thay đổi trong chính sách và thủ tục về thuế được ban hành, bộ phận HTNNT xác định phạm vi NNT có liên quan đến các thay đổi này, lập danh sách và gửi giấy mời họ đến tập huấn miễn phí. Đồng thời, cơ quan thuế còn thường xuyên tổ chức đối thoại trực tiếp với các doanh nghiệp nhằm giải đáp kịp thời các vướng mắc của họ khi thực hiện các luật thuế. Bộ phận tuyên truyền và hỗ trợ tại Cục Thuế đã phối hợp với các bộ phận chức năng liên quan và đội ngũ giảng viên kiêm chức ngành thuế tổ chức các hội nghị tập huấn, hướng dẫn quyết toán thuế TNDN, quyết toán thuế TNCN cho tất cả công chức trong ngành và 100% các Doanh nghiệp. Tổ chức hội nghị đối thoại với các doanh nghiệp để giải

quyết những vướng mắc về chính sách thuế, đồng thời tạo sự đồng thuận trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế đối với ngân sách nhà nước. Việc tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ cho các Doanh nghiệp trong các năm thể hiện như sau : Phụ lục mẫu số 09/TTHT-BC.

Kết quả trên cho thấy số lượng giải đáp qua điện thoại ngày càng tăng, nhu cầu về tư vấn, giải đáp là cần thiết, năm 2015 đã trả lời là 3.890 cuộc điện thoại Hướng dẫn qua điện thoại giúp doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian, và đáp ứng được ngay nhu cầu cần giải đáp. Doanh nghiệp càng tin tưởng vào cán bộ thuế hơn, ngày càng ý thức được nghĩa vụ thuế của mình, chủ động hơn trong việc gọi điện đến cơ quan thuế. Số lượt hướng dẫn trực tiếp tại cơ quan thuế cũng gia tăng, năm 2015 là 1.780 lượt, đây là một con số đáng kể, số lượng doanh nghiệp đến nộp tờ khai gia tăng, số lượt muốn được giải đáp thắc mắc trực tiếp càng nhiều, điều đó cũng dễ hiểu khi mà số lượng doanh nghiệp ngày càng gia tăng, cơ chế tự khai, tự nộp đòi hỏi doanh nghiệp phải chủ động tự kê khai, tự tính thuế.

Đặc biệt đến hết 31/12/2015 Cục Thuế Hưng Yên cùng với toàn ngành Thuế đã hoàn thành chỉ tiêu hướng dẫn, vận động các Doanh nghiệp kê khai nộp hồ sơ khai thuế qua mạng đạt trên 90% các Doanh nghiệp đang hoạt động và trên 90 % các Doanh nghiệp khai thuế qua mạng đăng ký nộp thuế điện tử.

2.5.2. Những hạn chế, tồn tại

Hạn chế trong công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên:

- Công tác tuyên truyền chính sách pháp luật về thuế hầu như chỉ có phòng TT&HT Cục Thuế thực hiện, các bộ phận khác thì cho rằng đó là nhiệm vụ của bộ phận TT&HT. Vì vậy cán bộ tuyên truyền và hỗ trợ phải đảm nhận nhiệm vụ rất lớn. Đó cũng là một trong những lý do làm cho cán bộ thuế không thể làm tốt công việc được giao, còn gây áp lực, căng thẳng, từ đó làm giảm hiệu quả công việc.

- Trong cơ cấu tổ chức của Phòng chưa phân rõ nhiệm vụ của từng cán bộ, do vậy một số người lợi dụng ỷ lại, đùn đẩy công tác tuyên truyền cho một số cán bộ chủ chốt.

- Công tác tuyên truyền các doanh nghiệp còn mang tính thụ động, ồ ạt. Tuyên truyền nhiều, số lượng các tờ rơi, tạp chí, phát trên đài phát thanh cũng khá đa dạng

và số lượng lớn, nhưng một vấn đề quan trọng là nội dung tuyên truyền có đi sát người dân và các doanh nghiệp không, có tác động mạnh mẽ để họ hiểu về chính sách thuế, công việc, quyền lợi và nghĩa vụ mình phải làm không, đó mới là vấn đề mà cơ quan thuế cần nắm vững để không lãng phí thời gian và của cải của nhà nước, đảm bảo công tác tuyên truyền đạt hiệu quả cao.

- Các hình thức tuyên truyền chưa phong phú, một số hình thức như: qua hệ thống điện thoại tự động, thư điện tử vẫn chưa được đưa vào sử dụng nên vẫn chưa đáp ứng được hết nhu cầu tìm hiểu về pháp luật thuế của các doanh nghiệp. Các hình thức chưa được chọn lọc và xem xét kỹ khi tiến hành, hình thức phát tờ rơi còn ồ ạt, chưa xét đến chất lượng và đánh vào đối tượng nào. Các tài liệu tuyên truyền còn thiếu lại chưa thống nhất nên việc trả lời cho doanh nghiệp hiện nay chủ yếu dựa trên kinh nghiệm của cán bộ. Chẳng hạn:

+ Hình thức xuất bản các ấn phẩm về thuế còn có hạn chế là không giới thiệu được đầy đủ nội dung các sắc thuế, không giải quyết được các trường hợp cụ thể, không đến được với các đối tượng nộp thuế ngại đọc hoặc thậm chí không biết đọc.

+ Tuyên truyền thông qua các thông tin đại chúng, nhưng hình thức này lại khá tốn kém về thời gian và công sức thực hiện, đòi hỏi có sự phối hợp của nhiều tổ chức, cá nhân có liên quan..... Vì vậy, có thể nói mỗi hình thức có ưu và hạn chế riêng, cơ quan thuế cần phải chọn lọc và xem xét trước khi tiến hành.

- Kinh phí bỏ ra cho công tác tuyên truyền không nhỏ nhưng vẫn chưa thu được những kết quả mong muốn. Còn nhiều đối tượng vẫn chưa chịu lắng nghe, vẫn chưa hiểu bản chất đúng đắn của việc nộp thuế. Do đó dẫn đến tình trạng nộp chậm, trốn thuế,...gây thất thu cho ngân sách nhà nước còn nhiều.

Nguyên nhân Thứ nhất, Về phía cơ quan thuế

- Nhận thức của một số cán bộ lãnh đạo và công chức về công tác tuyên truyền hỗ trợ các Doanh nghiệp chưa đúng với tầm quan trọng của nó, chưa đặt ngang tầm với công tác thanh tra, kiểm tra vẫn coi các doanh nghiệp là phía bị quản lý, vẫn còn có tư tưởng coi tuyên truyền là hình thức để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Tương quan về số lượng các doanh nghiệp và số lượng cán bộ thuế chưa phù hợp, khối lượng công việc của cán bộ tuyên truyền, hỗ trợ là quá nhiều, khó lòng đảm bảo chất lượng đề ra. Mặt khác, nền kinh tế thay đổi và phát triển, số lượng doanh nghiệp tăng rất nhiều, hình thức hoạt động đa dạng, phức tạp... Đội ngũ cán bộ thuế làm công tác tuyên truyền - hỗ trợ NNT nói chung và các doanh nghiệp nói riêng chưa đảm bảo cả về số lượng và chất lượng. Hiện nay, toàn Cục Thuế và các Chi cục Thuế có khoảng hơn 40 cán bộ trong đó Phòng tuyên truyền hỗ trợ NNT chỉ có 8 đồng chí, chỉ chiếm gần 5% tổng số cán bộ thuế của Cục Thuế. Trong khi đó, nhu cầu phải là 20% tổng số cán bộ. Do thiếu hụt về lực lượng nên các cán bộ thuế không thể đảm đương tất cả các công việc của bộ phận tuyên truyền và hỗ trợ.

- Bên cạnh đó, việc đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp cho cán bộ chưa được tổ chức thường xuyên, đây chính là một trong những nguyên nhân lớn ảnh hưởng đến công tác tuyên truyền NNT.

- Công tác tuyên truyền chưa được đầu tư theo chiều sâu. Các hình thức tuyên truyền qua phương tiện thông tin đại chúng còn đơn điệu, cứng nhắc, chưa gây được ấn tượng, thu hút công chúng, còn nặng về phổ biến các quy định của chính sách thuế mới. Nội dung tuyên truyền chưa đi vào chiều sâu, chưa giải thích rõ đạo lý vì sao phải nộp thuế. Do đó, các tổ chức, cá nhân chưa coi tiền thuế là lợi ích thiết thực của mình. Hơn nữa, việc tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền về thuế chưa có kế hoạch cụ thể, chưa thường xuyên, liên tục.

- Kinh phí phục vụ công tác tuyên truyền còn hạn chế, đặc biệt là tuyên truyền về thuế thông qua các phương tiện thông tin đại chúng cần phải có một lượng kinh phí rất lớn. Vì vậy các hình thức tuyên truyền chưa thể đạt kết quả cao như mong đợi.

Thứ hai, Về phía các doanh nghiệp: Ý thức tự giác chấp hành Pháp luật thuế của các doanh nghiệp sản xuất quy mô lớn tương đối tốt, còn lại một số các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn các huyện chưa cao. Vẫn xảy ra tình trạng sử dụng hoá đơn bất hợp pháp, trốn lậu thuế, chậm nộp tiền thuế...

Thứ ba, Một số nguyên nhân khách quan khác

- 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 vài 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.

- Về phía các cơ quan, tổ chức khác chưa lên án kịp thời, mạnh mẽ các hành vi vi phạm thuế, chưa hỗ trợ tích cực với cơ quan thuế để cung cấp thông tin và phối hợp thu thuế.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TUYÊN TRUYỀN, TƯ VẤN, HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NỘP THUẾ CỦA CỤC THUẾ TỈNH HƯNG YÊN.

3.1. Định hướng phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Hưng Yên và của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đến năm 2020

3.1.1 Định hướng phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Hưng Yên đến năm 2020

Định hướng phát triển kinh tế xã hội tỉnh Hưng Yên được quy định tại quyết định số 2111/QĐ-TTg ngày 28/11/2011. Theo đó, định hướng phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Hưng Yên đến năm 2020 phải phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của cả nước, quy hoạch Vùng đồng bằng sông Hồng, Vùng kinh tế trọng điểm Bắc bộ và Vùng thủ đô Hà Nội, đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất với quy hoạch ngành, lĩnh vực. Phát huy cao nhất tiềm năng, lợi thế của địa phương; khai thác, sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực để duy trì tốc độ tăng trưởng kinh tế cao; tập trung đầu tư xây dựng, tạo bước đột phá về kết cấu hạ tầng, phát triển công nghiệp và dịch vụ; coi trọng phát triển công nghệ cao, gắn với xây dựng nông thôn mới để phát triển kinh tế - xã hội nhanh và bền vững trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá. Gắn phát triển kinh tế với phát triển văn hoá, xã hội; phát triển kinh tế - xã hội gắn liền với bảo vệ tài nguyên và môi trường. Tập trung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, chú trọng phát triển giáo dục và đào tạo, phát triển khoa học công nghệ. Kết hợp chặt chẽ giữa phát triển kinh tế-xã hội với bảo đảm an ninh, quốc phòng và trật tự an toàn xã hội. Một số chỉ tiêu phát triển kinh tế trên địa bàn tỉnh Hưng Yên đến năm 2020 cụ thể như sau:

- Tốc độ tăng trưởng kinh tế bình quân đạt khoảng 12 - 13,2% trong giai đoạn 2016 - 2020; GDP bình quân đầu người đạt trên 4.300 USD vào năm 2020.

- Chuyển dịch mạnh cơ cấu kinh tế để đến năm 2020 phân đầu đạt dịch vụ: 37,8 - 39,2%, công nghiệp - xây dựng: 50 - 51% và nông nghiệp: 10,5 - 11,2%.

- Tổng mức bán lẻ hàng hóa và dịch vụ đến năm 2020 đạt trên 35.000 tỷ đồng. Phân đầu tổng giá trị hàng hóa xuất khẩu tăng bình quân giai đoạn 2016 - 2020 đạt khoảng 18%/năm.

- Tăng thu ngân sách nhằm đảm bảo các nhiệm vụ chi của tỉnh và từng bước có tích lũy. Phần đầu đến năm 2020 tỷ lệ thu ngân sách đạt khoảng 9,9% tổng giá trị gia tăng trên địa bàn tỉnh.

- Tổng vốn đầu tư trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2016 - 2020 khoảng 65,9% tổng giá trị gia tăng.

3.1.2 Định hướng và mục tiêu phát triển Cục Thuế tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2016 đến năm 2020

3.1.2.1 Định hướng phát triển của ngành Thuế.

Định hướng phát triển ngành thuế đến năm 2020 được quy định tại quyết định số 732/QĐ-TTg ngày 17/5/2011. Theo đó Mục tiêu tổng quát là Xây dựng hệ thống chính sách thuế đồng bộ, thống nhất, công bằng, hiệu quả, phù hợp với thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa; mức độ viên hợp lý nhằm tạo điều kiện thúc đẩy sản xuất trong nước và là một trong những công cụ quản lý kinh tế vĩ mô có hiệu quả, hiệu lực của Đảng và Nhà nước. Xây dựng ngành thuế Việt Nam hiện đại, hiệu lực, hiệu quả; công tác quản lý thuế, phí và lệ phí thống nhất, minh bạch, đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện dựa trên ba nền tảng cơ bản: thể chế chính sách thuế minh bạch, quy trình thủ tục hành chính thuế đơn giản, khoa học phù hợp với thông lệ quốc tế; nguồn nhân lực có chất lượng, liêm chính; ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại, có tính liên kết, tích hợp, tự động hóa cao.

Đối với phát triển các dịch vụ về thuế, một số mục tiêu và nhiệm vụ cụ thể như sau:

Hiện đại hóa toàn diện công tác quản lý thuế cả về phương pháp quản lý, thủ tục hành chính theo định hướng chuẩn mực quốc tế; nâng cao hiệu quả, hiệu lực bộ máy tổ chức, đội ngũ cán bộ; kiện toàn, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị; tăng cường công tác tuyên truyền, hỗ trợ và cung cấp dịch vụ cho người nộp thuế; nâng cao năng lực hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát tuân thủ pháp luật của người nộp thuế; ứng dụng công nghệ thông tin và áp dụng thuế điện tử để nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý thuế, phần đầu đưa Việt Nam thuộc nhóm các nước hàng đầu khu vực Đông Nam Á trong xếp hạng mức độ thuận lợi về thuế vào năm 2020.

Biểu 3.1. Biểu chi tiết một số mục tiêu cụ thể về quản lý thuế và sử dụng dịch vụ thuế.

Mục tiêu	Năm 2015	Đến năm 2020
DN sử dụng dịch vụ thuế điện tử	> 60%	> 90%
DN đăng ký và khai thuế qua internet	> 90%	> 99%
Người nộp thuế hài lòng với DV cơ quan thuế	> 70%	> 80%
Tờ khai thuế đã nộp/phải nộp	> 90%	> 95%
Tỷ lệ tờ khai thuế đúng hạn	> 85%	> 95%
Tờ khai thuế được kiểm tra tự động	> 95%	> 99%

Nguồn: Tổng Cục Thuế 2015, Kế hoạch xây dựng phát triển hệ thống thuế giai đoạn 2015- 2020.

Thời gian thực hiện thủ tục hành chính thuế đến năm 2020 là một trong bốn nước đứng đầu khu vực Đông Nam Á được xếp hạng có mức độ thuận lợi về thuế;

Đến năm 2020 tối thiểu có: 90% doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ thuế điện tử; 100% doanh nghiệp đăng ký thuế, khai thuế qua mạng internet; 80% số người nộp thuế hài lòng với các dịch vụ mà cơ quan thuế cung cấp;

Tỷ lệ tờ khai thuế đã nộp trên tổng số tờ khai thuế phải nộp tối thiểu là 95%; tỷ lệ tờ khai thuế đúng hạn đạt tối thiểu là 95%; tỷ lệ tờ khai thuế được kiểm tra tự động qua phần mềm ứng dụng của cơ quan thuế là 100%.

Phân loại người nộp thuế để áp dụng các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ thực thi pháp luật thuế phù hợp với từng nhóm người nộp thuế; xây dựng, triển khai đa dạng các dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế thực hiện thủ tục hành chính thuế, chú trọng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ qua hình thức điện tử; cung cấp các dịch vụ tra cứu hoặc trao đổi thông tin điện tử về tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế của người nộp thuế; khuyến khích, hỗ trợ phát triển các tổ chức kinh doanh dịch vụ làm thủ tục về thuế...

3.1.2.2 Định hướng và mục tiêu phát triển Cục Thuế tỉnh Hưng Yên giai đoạn 2016 đến năm 2020

Hiện nay, tình hình kinh tế địa phương cũng có nhiều khởi sắc, nhưng nhiều doanh nghiệp vẫn còn khó khăn. Vì thế, để hoàn thành nhiệm vụ được giao đối với Cục Thuế tỉnh Hưng Yên luôn là một nhiệm vụ khá nặng nề. “Tuy nhiên, Cục Thuế phấn đấu sẽ hoàn thành dự toán ngân sách được Bộ Tài chính giao hàng năm. Để hoàn thành nhiệm vụ thu NSNN được giao, lãnh đạo Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã giao chỉ tiêu phấn đấu tăng thu và tổ chức ký kết giao ước thi đua, phát động phong trào thi đua hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong toàn ngành. Trong đó tập trung vào một số mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm chủ yếu sau:

Thường xuyên rà soát, đánh giá, phân tích và dự báo những yếu tố ảnh hưởng đến tình hình SXKD và thu NSNN trên địa bàn để kịp thời có biện pháp đề xuất với cấp uỷ, chính quyền địa phương và chủ động quản lý thu, chống thất thu.

Quản lý chặt chẽ các nguồn thu phát sinh trên địa bàn, đặc biệt là nguồn thu còn tiềm năng như thuế tài nguyên, phí bảo vệ môi trường đối với khai thác tài nguyên, khoáng sản, đối với nước thải... Thực hiện phân cấp để quản lý doanh nghiệp ngoài quốc doanh hiệu quả, sát với thực tế hoạt động. Tổ chức triển khai thực hiện tốt các chính sách thuế mới, chính sách sửa đổi, bổ sung.

Tiếp tục nghiên cứu, đổi mới phương thức và đẩy mạnh công tác tuyên truyền, tư vấn hỗ trợ NNT nhất là đối với các DN với nhiều hình thức đa dạng, phong phú, mang tính giáo dục, thuyết phục cao nhằm đem lại hiệu quả thiết thực theo định hướng cải cách, hiện đại hoá của ngành Thuế.

Thường xuyên tổ chức đối thoại, trả lời kịp thời, chính xác, nhanh chóng các vướng mắc, khó khăn của người nộp thuế khi được yêu cầu; tiếp tục động viên và hỗ trợ các doanh nghiệp kê khai qua mạng, nộp thuế điện tử...

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra thuế. Tiến hành thu thập thông tin, phân tích thông tin để lựa chọn và hoàn chỉnh kế hoạch thanh tra, kiểm tra thuế đúng quy định; tập trung kiểm tra hồ sơ quyết toán thuế tại địa bàn và đơn đốc thu nộp số thuế còn thiếu ngay từ đầu năm. Đảm bảo cơ bản hồ sơ khai thuế được kiểm tra theo quy định; kiểm tra hoàn thuế chính xác, đúng hạn...

Tăng cường các biện pháp quản lý thu nợ, thực hiện tốt quy trình quản lý nợ, cưỡng chế nợ thuế: Phấn đấu giảm tỷ lệ nợ trong tổng số thu NSNN trên địa bàn theo chỉ tiêu giao của Tổng Cục Thuế.

Giám sát chặt chẽ sự biến động của các khoản nợ thuế, tập trung rà soát, phân loại đúng các khoản nợ thuế, đối tượng nợ thuế từ đó áp dụng đồng bộ các biện pháp thu hồi nợ thuế, đôn đốc, cưỡng chế nợ thuế theo đúng trình tự, thủ tục quy định, hạn chế tối đa nợ mới phát sinh, phân tích nguyên nhân nợ để có biện pháp quản lý nợ thuế phù hợp.

3.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

3.2.1. Tăng cường sáng kiến, cải tiến các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.

Tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế là một trong những chức năng quản lý thuế chủ yếu, có vai trò quan trọng trong việc thay đổi phương thức quản lý và hiện đại hóa công tác thuế. Trong điều kiện yêu cầu công việc ngày càng cao, biên chế và nguồn lực có hạn, cần có cách nghĩ mới, cách làm sáng tạo, phát huy những sáng kiến cải tiến để phát triển, đa dạng hơn các hình thức tuyên truyền và nâng cao hiệu quả tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.

Cơ quan Thuế chủ động đến gần hơn với NNT, mở ra nhiều ý tưởng, sáng kiến cải tiến các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế. Chẳng hạn như việc tổ chức các hội nghị đối thoại, phổ biến chính sách thuế Cục Thuế chủ động tiếp cận doanh nghiệp, lắng nghe ý kiến, tìm hiểu nhu cầu của doanh nghiệp để có nội dung và cách thức hỗ trợ phù hợp. Khuyến khích các DN tham gia ý kiến, hoặc mỗi DN tham gia hội nghị đều phải chuẩn bị một vài ý kiến, tránh tình trạng các DN ngại tham gia ý kiến. Hoặc thay vì định kỳ mời doanh nghiệp (DN) đến hội nghị tổ chức tại Cục Thuế, thì tổ chức thêm các hội nghị đối thoại tại Chi cục Thuế huyện, thành phố để trực tiếp tiếp thu, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp, như vậy sẽ thu hẹp khoảng cách giữa cơ quan thuế và doanh nghiệp nộp thuế.

Tranh thủ các diễn đàn của các cơ quan ban ngành để tuyên truyền phổ biến về thuế. Như tham gia với ban xúc tiến đầu tư, trung tâm tư vấn doanh nghiệp, sở xây dựng... tư vấn và xử lý vướng mắc tại các hội nghị khuyến khích thu hút đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh. Chủ động phối hợp với các ban ngành, đoàn thể, chính quyền địa phương để có nhiều kênh tuyên truyền, tạo dư luận xã hội đồng thuận,

ủng hộ công tác thuế. Tranh thủ hỗ trợ bên ngoài cả về nhân lực, kinh phí, trí tuệ để có tiếng nói nhiều chiều hơn trong tuyên truyền vận động doanh nghiệp nộp thuế.

Mềm hóa nội dung tuyên truyền về thuế là một gợi ý hay. Nhiều tác phẩm thơ, ca, nhạc, kịch đã góp phần nâng cao ý thức chấp hành nghĩa vụ thuế và chuyển tải pháp luật thuế vào cuộc sống một cách uyển chuyển, dễ hiểu, dễ tiếp thu và được lòng dân. Một số điểm nhấn như tổ chức thi tìm hiểu chính sách thuế trong học sinh sinh viên, làm các phóng sự về thuế, phát hành tờ rơi, làm pano với những câu chữ, hình ảnh gần gũi đã nhận được nhiều thiện cảm.

“Xã hội hóa” công tác tư vấn, hỗ trợ về thuế, khuyến khích, tạo điều kiện cho hoạt động của các tổ chức, cá nhân làm dịch vụ tư vấn thuế, khai thuế, quyết toán thuế; chữ ký số, khai và nộp thuế qua mạng; tổ chức các lớp học có nội dung về thuế... để giảm tải công việc của cơ quan thuế, từ đó có điều kiện tập trung cho các công việc chuyên sâu của ngành.

Ngày 28 tháng 05 năm 2015, Tổng Cục Thuế ban hành Công văn 2079/TCT-TTHT – Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ, phát triển hệ thống đại lý thuế. Đẩy mạnh hệ thống Đại lý thuế là nhu cầu cấp thiết, đáp ứng nhu cầu dịch vụ về thuế của doanh nghiệp, người nộp thuế cả nước, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế, Tổng cục Thuế yêu cầu Cục Thuế triển khai thực hiện nội dung chi tiết như sau:

Hệ thống đại lý thuế là một trong những mục tiêu quan trọng trong Chiến lược cải cách hệ thống Thuế giai đoạn 2011-2020 được quy định tại Quyết định số 732/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 17/5/2011. Tính đến nay cả nước đã có 2.321 người được cấp Chứng chỉ hành nghề dịch vụ làm thủ tục về thuế; 222 đại lý thuế đăng ký hoạt động. Tuy nhiên, sự phát triển của hệ thống đại lý thuế, số lượng, chất lượng hoạt động của hệ thống đại lý thuế hiện nay chưa hoàn toàn đáp ứng so với mục tiêu, yêu cầu đề ra.

3.2.2. Nâng cao chất lượng triển khai các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế.

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế nên bắt đầu sửa đổi ngay từ những việc thường xuyên đơn giản nhất. Từ phong cách, thái độ phục vụ đến việc trả lời điện thoại, văn bản đều cần

nghiên cứu, gọt giũa để nội dung ngắn gọn, chính xác, có tính thuyết phục và tạo nhiều thiện cảm. Mỗi giải pháp mới, cách làm mới đều bắt nguồn từ sự nhiệt tình, trách nhiệm và sự say mê công việc. Công tác tuyên truyền hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế cần hơn cả là sự nỗ lực, tâm huyết của toàn thể cán bộ công chức ngành thuế tỉnh Hưng Yên .

Tuyên truyền có hỗ trợ là một hướng đi đúng, thay vì triển khai đồng loạt theo chiều rộng, chuyển sang hỗ trợ chuyên sâu theo nhóm ngành nghề hoặc theo mức độ tuân thủ của doanh nghiệp nộp thuế... để tập trung đầu tư nâng cao chất lượng nội dung, đi vào chiều sâu, sát với nhu cầu doanh nghiệp nộp thuế, đầu tư từ khâu chuẩn bị tài liệu, ứng dụng công nghệ thông tin trong trình bày bài giảng để thu hút sự quan tâm của doanh nghiệp và tạo quan hệ tương tác cao. Trong tiến trình hội nhập, cải cách hiện đại hóa về thuế, tuyên truyền hỗ trợ NNT luôn giữ vai trò quan trọng, tiên quyết.

Đội ngũ cán bộ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ đạt chất lượng, được tổ chức hoạt động chuyên nghiệp theo một quy trình chặt chẽ nhưng lại không có phương tiện vật chất hỗ trợ thì khó mà phục vụ tốt cho NNT. Một số giải pháp đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế như sau:

Cục Thuế trang bị thêm về đồng phục, thẻ tên, bảng tên đầy đủ cho các nhân viên làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ về thuế là cách để tạo hình tượng nhân viên thuế với tác phong hiện đại, vừa thể hiện sự tôn nghiêm của một cơ quan quản lý nhà nước vừa thể hiện sự tôn trọng của cơ quan thuế đối với NNT và doanh nghiệp nộp thuế.

Bố trí khu vực tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ về thuế ở một nơi chuyên biệt trong một không gian thoáng mát, ngăn cách không gian với các khu vực khác; trong đó, mỗi nhóm phụ trách công việc khác nhau như nhóm soạn tài liệu tuyên truyền, nhóm hướng dẫn tại bàn, nhóm hướng dẫn qua điện thoại, ... cũng được tách biệt để không ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động của nhau.

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 phòng, đội thuế ... Hình thức hỗ trợ này nếu có đưa vào sử dụng phải thông báo rộng rãi cho NNT biết để sử dụng.

Đối với các đối tượng thường xuyên chấp hành tốt, ví dụ: doanh nghiệp Nhà nước, các công ty lớn...chú trọng tư vấn hơn là tuyên truyền, hỗ trợ, vì họ đã có ý thức và thực hiện tốt nghĩa vụ thuế của mình.

Đối với nhóm đối tượng vi phạm pháp luật thuế do vô ý: đặt trọng tâm vào hoạt động hướng dẫn, để giúp họ biết cách thực hiện đúng chính sách thuế.

Đối với nhóm đối tượng vi phạm pháp luật thuế do cố ý: trước hết phải tuyên truyền cho họ hiểu chức năng, ý nghĩa, bản chất của thuế để tăng ý thức về thuế của họ, sau đó mới là các hoạt động hướng dẫn, tư vấn.

Khi Cục Thuế tổ chức các buổi hướng dẫn, đối thoại với doanh nghiệp thì nên phân nhóm theo ngành nghề hoặc địa bàn, vì các ĐTNT này thường có cùng lỗi sai, vướng mắc. Trên cơ sở đó, bố trí cán bộ thuế, chuyên gia kế toán cho thích hợp.

Cục Thuế có thể tổng hợp nhu cầu của ĐTNT bằng cách phát phiếu thăm dò thông qua các hội nghị, các cuộc tập huấn, gửi thư hoặc từ các nguồn thông tin khác (từ kinh nghiệm quản lý, thanh tra, kiểm tra...). Dựa vào đó, cơ quan thuế phân tích thông tin để lựa chọn hình thức, thời gian tuyên truyền thích hợp, thu hút sự chú ý của ĐTNT. Hình thức được lựa chọn phải phù hợp với nhiều ĐTNT và hiệu quả nhất. Ví dụ: giải thích, trả lời trên báo: nhiều người không đọc; trả lời trên internet: chi phí rẻ nhất nhưng ĐTNT ít có điều kiện truy cập...Nội dung để hướng dẫn thường là những vướng mắc mà ĐTNT hay gặp. Vấn đề chọn thời gian để tuyên truyền-hỗ trợ cũng rất quan trọng, ví dụ: cuối tháng 3 doanh nghiệp phải nộp tờ khai thuế thu nhập doanh nghiệp năm thì thời gian để hướng dẫn thuế thu nhập doanh nghiệp nên vào khoảng tháng 2...

Công tác tuyên truyền cho công chúng phải chú ý đến trình độ dân trí, mức độ quan tâm đến thuế... Ví dụ, Tại thành phố hoặc các khu công nghiệp có trình độ dân trí cao, thì có thể sử dụng hình thức tuyên truyền hiện đại (qua báo chí, internet...). Nhưng ở địa phương như các huyện mà trình độ dân trí chưa cao, như vùng xa, Cục thuế nên tuyên truyền bằng cách thông qua phát thanh trên đài truyền thanh của địa phương dựng hài kịch, tiểu phẩm để diễn cho người dân xem...

Đối với trường hợp hướng dẫn trực tiếp tại bàn, chi cục nên lắp đặt thiết bị in số thứ tự, kệ để mẫu phiếu đăng ký nội dung cần tư vấn, hỗ trợ, bàn ghế để NNT ghi nội dung cần hỗ trợ vào phiếu. Việc này đảm bảo cho công tác hướng dẫn diễn ra có trình tự, trật tự.

Trang bị đủ máy vi tính có nối mạng và cài đặt đầy đủ phần mềm ứng dụng hỗ trợ cho các nhân viên, máy in, điện thoại, máy fax, máy photocopy hiện đại tại bộ phận hướng dẫn và phải đảm bảo thiết bị luôn trong tình trạng hoạt động tốt.

Bố trí khu vực chờ cho NNT tại khu vực hướng dẫn thật thoáng mát, xanh sạch, có đủ chỗ ngồi thoải mái, có nước uống, có kệ để sách báo/tài liệu về thuế, có màn hình điện tử chạy những thông tin tuyên truyền về thuế. Nó giúp tạo cảm giác thư thái cho NNT khi đến liên hệ với cơ quan thuế và tiếp cận các thông tin về thuế.

Bố trí thêm khu vực dành riêng cho NNT có lắp đặt kiosk điện tử tra cứu thông tin; kệ để các mẫu biểu về thuế miễn phí; có bàn ghế, máy vi tính (không có nối mạng vào hệ thống của cơ quan thuế, chỉ mở giới hạn một số trang thông tin điện tử cho phép) và máy in để NNT sử dụng viết/soạn thảo văn bản, lập hồ sơ khai thuế, Đối với những NNT không đủ điều kiện trang bị thiết bị hỗ trợ cho hoạt động khai, nộp thuế hoặc những NNT mới đến liên hệ lần đầu với cơ quan thuế hẳn điều này sẽ rất hữu ích vì nó sẽ giúp tiết kiệm chi phí và thời gian đi lại của NNT.

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.

Củng cố cơ sở hạ tầng thông tin tại chi cục (hệ thống máy chủ, thiết bị truyền mạng, các chương trình ứng dụng hỗ trợ tra cứu thông tin, ..) nhằm giúp hoạt động tư vấn, hỗ trợ thuế diễn ra trôi chảy, nhanh chóng, hạn chế tình trạng bị lỗi như hiện nay. Nhất là trong giai đoạn nhà nước đang tiến hành thực hiện chính phủ điện tử, các hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ qua thư điện tử, trang tin điện tử trong tương lai sẽ diễn ra nhiều hơn thì hạ tầng thông tin càng cần phải ổn định.

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 Cục Thuế, gửi thông báo, in tờ rơi...

Tuyên dương những gương NNT điển hình chấp hành tốt nghĩa vụ thuế và những trường hợp vi phạm pháp luật về thuế bị xử lý cũng cần được công khai tại trụ sở cơ quan thuế và trên các phương tiện thông tin đại chúng. Tôn vinh, khen thưởng những tổ chức, cá nhân có thành tích tốt trong chấp hành nghĩa vụ thuế hoặc tố giác những hành vi vi phạm pháp luật về thuế bên cạnh việc phê phán các trường hợp vi phạm đã bị xử lý sẽ vừa là cách tuyên truyền pháp luật thuế vừa là cách răn đe, ngăn ngừa sai phạm khác của người dân cũng như NNT.

Cần tổ chức hoạt động tuyên truyền hỗ trợ về thuế thành một dây chuyền khép kín với từng nhóm phụ trách các mảng công việc khác nhau, hỗ trợ lẫn nhau. Cụ thể, mô hình hoạt động đề xuất gồm 4 nhóm với công việc như sau:

Nhóm lập kế hoạch, chuẩn bị nội dung (nhóm 1): Nhóm đầu tiên này có trách nhiệm xây dựng chương trình, kế hoạch công tác cụ thể về hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT ngay từ đầu năm dựa trên tình hình triển khai chế độ chính sách và yêu cầu giải quyết những vấn đề khó khăn của NNT trên địa bàn. Khi có những quy định về thuế mới, nhóm sẽ phụ trách nghiên cứu, phân tích, so sánh với những quy định trước đó để đưa ra nội dung tuyên truyền, hướng dẫn làm sao cho thật ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu.

Nhóm tuyên truyền (nhóm 2): Nhóm tuyên truyền sẽ công khai hóa các nội dung mà nhóm 1 đề nghị đến mọi người dân thông qua nhiều phương tiện thông tin như: niêm yết công khai tại trụ sở đơn vị, gửi thông báo qua đường bưu điện/nhắn

tin SMS/gửi thư điện tử đến doanh nghiệp, phát tài liệu/ấn phẩm thuế/tờ bướm/mẫu biểu miễn phí, lập băng rôn/áp phích, đăng tin trên kiosk điện tử và trang thông tin điện tử của chi cục, tổ chức tập huấn/đối thoại, ...

Nhóm hỗ trợ (nhóm 3): Nhóm này sẽ phụ trách tiếp nhận những vướng mắc của NNT từ nhiều nguồn khác nhau như tiếp xúc trực tiếp, qua điện thoại, bằng văn bản, đường dây nóng, hộp thư điện tử, tập huấn/đối thoại, ... Sau đó, nhóm sẽ nghiên cứu, tra cứu các văn bản pháp luật liên quan đến vướng mắc đó.

Nhóm lưu trữ, báo cáo (nhóm 4): Công việc của nhóm là lưu trữ các tài liệu liên quan đến việc lập kế hoạch, soạn thảo nội dung tuyên truyền, tổ chức tuyên truyền, hỗ trợ về thuế và tổng hợp lập báo cáo theo yêu cầu của ban lãnh đạo chi cục và các cơ quan cấp trên. Nhóm phải rà soát, kiểm tra tính hợp lệ và đầy đủ của những tài liệu này. Qua quá trình rà soát, nếu thấy những vấn đề vướng mắc nào mà NNT thường gặp nhưng nội dung tuyên truyền chưa thể hiện hoặc thể hiện chưa rõ thì nhóm phải tập hợp lại và đề nghị chuyển cho nhóm 1 để soạn thảo thêm nội dung tuyên truyền mới.

Song song với dịch vụ thuế công Cục Thuế cần chú trọng và tạo điều kiện phát triển dịch vụ thuế tư là các Đại lý thuế hoạt động trên địa bàn tỉnh Hưng Yên. Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Thông báo số 140/TB-VPCP ngày 20/4/2014 về việc “Đẩy mạnh phát triển dịch vụ tư vấn thuế; huy động các nguồn lực trong xã hội để thực hiện một số dịch vụ công về thuế, bảo hiểm xã hội”; Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 12/3/2015 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2015–2016; Kế hoạch phát triển Hệ thống đại lý thuế đến năm 2020 theo Quyết định số 420/QĐ-BTC ngày 03/3/2014 của Bộ trưởng Bộ Tài chính; nhằm đẩy mạnh công tác phát triển hệ thống đại lý thuế, đáp ứng nhu cầu dịch vụ về thuế của doanh nghiệp, người nộp thuế (NNT) cả nước, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT, Tổng Cục Thuế yêu cầu Cục Thuế triển khai thực hiện một số nội dung công việc sau:

+ Tăng cường tuyên truyền về đại lý thuế, dịch vụ làm thủ tục về thuế cho NNT; đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các cá nhân trên địa bàn quản lý thông qua các hình thức tuyên truyền đa dạng, thiết thực, đạt hiệu quả. Tuyên truyền

cần tập trung giới thiệu, nêu rõ sự cần thiết của đại lý thuế, lợi ích của NNT khi sử dụng dịch vụ về thuế thông qua đại lý thuế.

+ Phối kết hợp chặt chẽ với các đại lý thuế trong việc tuyên truyền, phổ biến về chính sách pháp luật thuế đến NNT.

+ Tổ chức tiếp nhận hồ sơ đăng ký đại lý thuế, cấp giấy xác nhận đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ làm thủ tục về thuế cho đại lý thuế đúng thời hạn theo quy định. Công khai danh sách đại lý thuế, nhân viên đại lý thuế đủ điều kiện hoạt động trên địa bàn tại trụ sở cơ quan thuế các cấp và trên trang thông tin điện tử của Cục Thuế.

+ Tích cực hỗ trợ đại lý thuế trong quá trình hoạt động thông qua các nội dung cụ thể như sau:

- Tạo điều kiện thuận lợi khi đại diện của đại lý thuế giao dịch với cơ quan thuế theo uỷ quyền của NNT.

- Thiết lập nhóm đại lý thuế thông qua trang thông tin điện tử và gửi thư điện tử cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, chính sách thuế, văn bản hướng dẫn, trả lời về thuế cho các đại lý thuế.

- Ưu tiên tập huấn về chế độ, chính sách, thủ tục hành chính thuế cho cá nhân được cấp chứng chỉ hành nghề dịch vụ làm thủ tục về thuế tại đại lý thuế trước khi tập huấn cho doanh nghiệp (trường hợp số lượng cá nhân hành nghề tại các đại lý thuế trên địa bàn trên 50 người); hoặc tập huấn cùng với NNT trên địa bàn. Phổ biến, hướng dẫn về thuế điện tử, các phần mềm hỗ trợ đăng ký, kê khai, nộp thuế, hoàn thuế điện tử cho các đại lý thuế.

- Bố trí bộ phận tiếp nhận và xử lý nhanh các kiến nghị, phản ánh của đại lý thuế trong thực hiện chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế.

- Nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức thuế đối với loại hình dịch vụ về thuế thông qua đại lý thuế và có biện pháp xử lý phù hợp đối với trường hợp cán bộ, công chức thuế gây khó khăn cho NNT, đại lý thuế khi thực hiện nhiệm vụ.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát chất lượng các hoạt động của đại lý thuế thông qua việc tập hợp cơ sở dữ liệu, quản lý thông tin về đại lý thuế, nhân viên đại lý thuế. Kiểm tra việc chấp hành chính sách pháp luật thuế và các qui định liên quan đến hoạt động làm dịch vụ về thuế của các đại lý thuế, các cá nhân hành

nghe dịch vụ làm thủ tục về thuế; xử lý kịp thời và báo cáo cấp có thẩm quyền các trường hợp vi phạm theo quy định.

- Tổ chức tọa đàm, lắng nghe ý kiến của các đại lý thuế, tổng hợp các Tổ chức tọa đàm, lắng nghe ý kiến của các đại lý thuế, tổng hợp các vướng mắc, kiến nghị, đề xuất của đại lý thuế về các giải pháp phát triển Hệ thống đại lý thuế trên địa bàn. Trên cơ sở đó, kịp thời báo cáo, đề xuất với Tổng Cục Thuế để trình cấp có thẩm quyền giải quyết. Các kiến nghị, đề xuất đóng góp của đại lý thuế được tổng hợp theo Mẫu số 01 (đính kèm), gửi về Tổng Cục Thuế cùng với báo cáo sơ kết, tổng kết tháng 6 và tháng 12 hằng năm.

+ Cục trưởng Cục Thuế căn cứ tình hình hoạt động của đại lý thuế, nhân viên đại lý thuế trên địa bàn, giao nhiệm vụ cho Phòng Tuyên truyền – Hỗ trợ NNT làm đầu mối chủ trì, phối hợp với các bộ phận có liên quan thực hiện đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ đại lý thuế theo các nội dung nêu trên.

3.2.3. Phát triển nguồn lực của Cục Thuế

- Về tổ chức bộ máy cán bộ làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT :

+ Tổ chức bộ máy : Cục Thuế tỉnh Hưng Yên có gần 50 cán bộ được bố trí làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT. Tại Phòng tuyên truyền hỗ trợ NNT chỉ có 10 đ/c gồm cả lãnh đạo phòng, còn lại hơn 30 đ/c thuộc 10 Chi cục Thuế các huyện, thành phố. Với gần 5.000 các tổ chức, doanh nghiệp và hàng triệu cá nhân gọi chung là NNT thì việc bố trí sắp xếp các cán bộ làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT còn rất mỏng và thiếu. Do vậy đòi hỏi trình độ năng lực và trình độ chuyên môn, cũng như trách nhiệm, kinh nghiệm, kỹ năng trong công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT là rất cao. Cục Thuế đã rất chú trọng, cân nhắc và sắp xếp từng cán bộ phù hợp với khả năng, trình độ chuyên môn. Cần tăng cường thêm cán bộ, giải đáp những thắc mắc, tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ NNT và doanh nghiệp nâng cao sự hài lòng của NNT với CQT.

+ Trách nhiệm nghề nghiệp: Cán bộ làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT 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 nhiễu, gây phiền hà cho người dân. Do đó, không chỉ riêng 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. Phong trào học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh về những nội dung như: nâng cao ý thức trách nhiệm, hết lòng hết sức phụng sự Tổ quốc, phục vụ nhân dân; phòng chống quan liêu, tham nhũng, lãng phí và thực hành tiết kiệm; ... nên thường xuyên được tổ chức trong toàn thể cán bộ công chức. Nhân viên hướng dẫn về thuế phải có trách nhiệm đối với nội dung hướng dẫn cho NNT tránh hướng dẫn sai gây thiệt hại cho họ và phải cung cấp đầy đủ những thông tin họ cần trong cùng một lần, không được lợi dụng chức trách của mình để gây phiền hà, những nhiều NNT hoặc hòa theo NNT để lách luật, vi phạm pháp luật về thuế. Ngoài ra, cán bộ tư vấn thuế cũng cần thể hiện tác phong, thái độ đúng mực khi tiếp xúc với người dân; không nên hành động theo thói quen công quyền, thể hiện sự ban ơn đối với NNT mà phải biết đặt mình vào vị trí của NNT để cảm thông và chia sẻ.

+ Trình độ đào tạo: Ngoài trình độ chuyên môn cơ bản cần nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT. Cục Thuế luôn tham gia tổ chức hoặc các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu hoặc kiểm tra kiến thức định kỳ theo từng chuyên đề, từng lĩnh vực khác nhau về thuế, kế toán được tổ chức thường xuyên hoặc định kỳ sẽ giúp nâng cao kiến thức chuyên môn cho cán bộ tư vấn. Vì nếu cán bộ tuyên truyền yếu thì những sai sót gây ra sẽ ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của NNT, thậm chí có thể dẫn đến thiệt hại cho NNT. Tại Cục Thuế và các Chi cục Thuế nên tổ chức các buổi sinh hoạt, thảo luận về chính sách thuế giữa các nhân viên công tác tại bộ phận tuyên truyền hỗ trợ có dịp trao đổi, học tập kinh nghiệm lẫn nhau và cũng để thống nhất với nhau về các nội dung tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT.

+ Chuyên nghiệp hóa trình độ và kỹ năng giao tiếp đối với cán bộ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT:

Mỗi cán bộ làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT cần biết sử dụng thành thạo các chương trình ứng dụng tin học của ngành để hỗ trợ công tác và phục vụ NNT tốt hơn. Khi triển khai ứng dụng bất kỳ chương trình nào, điều cần thiết là tập huấn và triển khai ngay đến cán bộ làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT để tránh gặp lúng túng, vụng về khi hướng dẫn NNT.

Cán bộ làm công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT phải cố gắng rèn luyện kỹ năng giao tiếp và biến kỹ năng đó thành nghệ thuật của bản thân. Điều đó sẽ giúp họ tự tin trong xử lý các tình huống phát sinh khi giao tiếp với NNT, không bị lúng túng trong quan hệ ứng xử. Có nhiệt tâm, có chuyên môn nhưng thiếu hoặc yếu kỹ năng, văn hóa giao tiếp thì cũng khiến NNT cảm thấy không hài lòng khi tiếp xúc với nhân viên thuế. Và như thế, hiệu quả giao tiếp giữa hai bên sẽ thấp. Vì vậy Cục Thuế nên có kế hoạch và triển khai thực hiện các chương trình đào tạo và bồi dưỡng những kỹ năng giao tiếp cho cán bộ thuế .

Cán bộ hướng dẫn cũng nên được bố trí công tác ở nhiều bộ phận thuộc các phòng, đội khác nhau để có cách nhìn tổng thể về công tác quản lý thuế và tiếp xúc những tình huống thực tế diễn ra. Kiến thức chuyên môn lẫn kinh nghiệm thực tiễn sẽ giúp cán bộ tư vấn có thể nhanh chóng đưa ra hướng giải quyết hợp lý cho những khó khăn, vướng mắc của NNT.

Ngoài phát triển các nguồn lực nêu trên Cục Thuế cần kết hợp hoạt động giám sát, kiểm tra, xử lý với hoạt động khen thưởng, động viên cán bộ. Chất lượng dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ về thuế có tốt hay không cũng cần có sự giám sát, kiểm tra trong nội bộ đơn vị lẫn từ phía NNT. Chẳng hạn như thông qua các buổi đối thoại, khảo sát, trưng cầu ý kiến, cơ quan thuế lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của NNT để từ đó khắc phục, cải thiện những mặt còn hạn chế, điều chỉnh hoạt động để nâng cao chất lượng dịch vụ được tốt hơn. Công khai bảng tên người được phân công làm tư vấn, hỗ trợ NNT, lắp đặt máy ghi hình quan sát, thực hiện kiểm tra công vụ đột xuất hoạt động tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT trực tiếp tại bộ phận hướng dẫn; thiết lập hòm thư góp ý, đường dây nóng tiếp nhận đơn thư, ý kiến phản ánh của người dân nhằm phát hiện và xử lý những trường hợp công chức viên chức thuế gây những phiền, có thái độ không đúng khi tiếp xúc với người dân hoặc làm sai chức trách của mình là một số cách thức giám sát hoạt động tuyên truyền hỗ trợ về thuế. Cục Thuế và các Chi cục Thuế có thể tổ chức cuộc bình chọn “Cán bộ tuyên truyền giỏi, thân thiện” cho NNT theo kỳ. Dựa trên số lượng bình chọn của NNT, cá nhân nào được bình chọn nhiều nhất sẽ được nêu gương và khen thưởng xứng đáng. Những cá nhân có sáng kiến, cải tiến trong công tác hay hoàn thành tốt

yêu cầu công việc cả về nội dung nghiệp vụ lẫn thái độ, kỹ năng phục vụ với NNT theo bình bầu thi đua.

3.3.4. Đẩy mạnh và khuyến khích các doanh nghiệp sử dụng phát triển dịch vụ khai và nộp thuế điện tử

Thuế điện tử - Lợi cho người nộp thuế: Các dịch vụ thuế điện tử gồm: cung cấp qua mạng các thông tin tham khảo liên quan đến lĩnh vực thuế, đối thoại hỏi đáp trực tiếp, đăng ký thuế, nộp tờ khai, kê khai, nộp thuế, hoàn thuế và giải quyết khiếu nại tố cáo của người nộp thuế... nhằm tạo thuận lợi cho người nộp thuế, giảm thiểu chi phí, thời gian, thủ tục và giấy tờ.

Tra cứu nghĩa vụ kê khai của người nộp thuế, gồm các thông tin về loại thuế phải nộp, số thuế phải nộp, đã nộp thông qua cổng điện tử, cho phép người nộp thuế cũng như bên thứ ba (theo quy định của pháp luật) tra cứu thông tin về nghĩa vụ thuế của người nộp thuế như loại tờ khai phải nộp, tờ khai đã nộp, số thuế còn phải nộp, số nợ, nộp thừa, được hoàn...; Cung cấp tiện ích hỗ trợ người nộp thuế kê khai bằng hướng dẫn, hình ảnh, video clip...; Hỗ trợ người nộp thuế có thể tự quản lý dữ liệu chính (masterdata); Thông báo và trao đổi thông tin giữa cơ quan thuế với người nộp thuế...

Cùng với việc triển khai e-Tax service, ngành Thuế sẽ hỗ trợ phát triển các nhà cung cấp dịch vụ thuế trung gian để cùng ngành Thuế mở rộng hệ thống cung cấp các loại dịch vụ kê khai, nộp thuế, tra cứu thông tin thuế... cho doanh nghiệp và NNT.

3.4. Một số kiến nghị với các cấp có thẩm quyền

Để tất cả giải pháp đề xuất nêu trên đều có thể đi vào thực tiễn và áp dụng có hiệu quả, đồng bộ, bên cạnh việc chủ động vận dụng sáng tạo các nguồn lực sẵn có của Cục Thuế và các Chi cục Thuế rất cần sự phối hợp tích cực của các lực lượng chính trị tại địa phương và nhất là sự quan tâm, hỗ trợ của các cơ quan quản lý cấp trên. Cục Thuế có những kiến nghị và đề xuất như sau:

- Tổng cục Thuế và Bộ Tài chính tăng cường áp dụng các hình thức Tuyên truyền - Hỗ trợ Người nộp thuế tại bộ phận một cửa của cơ quan thuế các cấp, tổ chức các diễn đàn về thuế theo ngành hoặc theo nhóm người nộp thuế;

- Đẩy mạnh việc xã hội hóa hoạt động hỗ trợ người nộp thuế thông qua Hội tư vấn thuế, đại lý thuế, từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ thông qua địa lý thuế cho người nộp thuế;

- Tăng cường Hội nghị đối thoại trực tiếp lắng nghe, tiếp thu ý kiến của người nộp thuế để giải đáp vướng mắc trong việc thực thi chính sách thuế;

- Bổ sung đội ngũ cán bộ làm công tác Tuyên truyền, hỗ trợ NNT, nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng cho cán bộ, công chức làm công tác hỗ trợ người nộp thuế đáp ứng tốt nhất yêu cầu của công tác quản lý thuế hiện hành;

- Trong thời gian tới, hệ thống cơ quan Thuế các cấp tiếp tục tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho cán bộ làm công tác Tuyên truyền, hỗ trợ; xây dựng đội ngũ CBCC thuế có đủ kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp, ứng xử tốt với người nộp thuế để thực hiện tốt vai trò tuyên truyền các chính sách pháp luật thuế đến với người nộp thuế;

- Đối với doanh nghiệp, cần tự giác và chủ động trong thực hiện nghĩa vụ thuế như thường xuyên cập nhật thông tin chính sách thuế mới thông qua các kênh tư vấn trực tiếp tại cơ quan thuế, qua điện thoại, truy cập vào website ngành thuế, tự nghiên cứu tìm hiểu hay thuê dịch vụ tư vấn thuế; tự tính, tự khai và nộp thuế chính xác, trung thực, đầy đủ, kịp thời. Doanh nghiệp nên đầu tư vào công nghệ thông tin để phục vụ kinh doanh trong môi trường hội nhập, đăng ký sử dụng hoá đơn tự in. Nâng cao ý thức trách nhiệm đối với xã hội, trong đó có nghĩa vụ nộp thuế.

* Kiến nghị đối với Bộ Tài chính:

+ Trước khi ban hành các văn bản quy phạm pháp luật về thuế nên trưng cầu ý kiến đóng góp của nhiều tầng lớp nhân dân, rà soát kỹ để tránh tình trạng sửa đổi, bổ sung nhiều lần hoặc phải ban hành văn bản hướng dẫn dưới luật quá nhiều gây khó khăn cho cả NNT lẫn cán bộ thuế trong việc cập nhật thông tin hay thi hành pháp luật thuế như quy định về thuế thu nhập cá nhân hay tự in/đặt in hóa đơn vừa qua.

+ Các mẫu biểu nếu có ban hành kèm theo văn bản pháp luật về thuế nên hướng dẫn cách điền thông tin để tránh NNT không hiểu hoặc hiểu sai dẫn đến khai sai, khai thiếu thông tin. Kể đến như mẫu bảng kê hóa đơn chứng từ hàng hóa, dịch vụ mua vào, nếu doanh nghiệp không được tập huấn hay xem qua nội dung hướng dẫn khai thuế theo chương trình hỗ trợ khai thuế thì rất dễ khai không đúng bảng kê này.

+ Ban hành văn bản quy định rõ ràng về tính pháp lý của thông tin tư vấn, hướng dẫn mà cán bộ làm công tác hỗ trợ về thuế cung cấp; trách nhiệm của cán bộ thuế đối với thông tin tư vấn đã cung cấp cho NNT, nhất là qua hình thức tư vấn trực tiếp tại bàn và qua điện thoại. Vì hiện nay NNT vẫn chịu trách nhiệm toàn bộ về quyết định của mình dù quyết định đó được thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ tư vấn thuế. Có thể thấy là độ tin cậy của thông tin tư vấn chưa cao.

- Kiến nghị đối với Tổng Cục Thuế:

+ Cập nhật và đăng tải đầy đủ các văn bản hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về thuế trên trang thông tin điện tử của Tổng Cục Thuế để đây trở thành nơi tìm kiếm thông tin hỗ trợ các vấn đề về thuế đáng tin cậy cho không chỉ NNT mà còn tất cả người dân.

+ Chương trình hỗ trợ khai thuế cho NNT cần nâng cấp kịp thời với những thay đổi của chính sách thuế và cần được ban hành sớm.

+ Nâng cấp đường truyền mạng và công cụ tìm kiếm trên trang thông tin điện tử của Tổng Cục Thuế để có thể phục vụ việc tra cứu cùng lúc của lượng lớn NNT bởi nhiều NNT than phiền rằng tra cứu thông tin trên trang thông tin điện tử của Tổng Cục Thuế thường chậm, nghẽn mạng, rớt mạng; công cụ tìm kiếm chưa hiệu quả. Cho nên, nếu chỉ cục hướng dẫn NNT tra cứu văn bản hướng dẫn tham khảo trên trang thông tin điện tử của Tổng Cục Thuế mà gặp khó khăn thì cũng khiến NNT không hài lòng.

+ Hiện nay, khi ngành Thuế đang tích cực vận động NNT khai thuế qua mạng thì cần xây dựng hệ thống hạ tầng thông tin thật hiện đại và vững mạnh bởi NNT vẫn còn chưa tin tưởng vào hệ thống tiếp nhận và bảo mật thông tin của ngành Thuế.

+ Xây dựng cơ chế bắt buộc các tổ chức, cá nhân nộp thuế điện tử, nộp thuế qua ngân hàng.

+ Tăng thêm các phần mềm hỗ trợ tra cứu về hóa đơn, nhất là hóa đơn bất hợp pháp và doanh nghiệp sử dụng hóa đơn bất hợp pháp, các dịch vụ hỗ trợ NNT trên phần dịch vụ công của trang thông tin điện tử Tổng cục Thuế. Ít nhất trên 30 dịch vụ (hiện tại có 15 phần mềm dịch vụ theo Biểu đồ 2.4. Các ứng dụng tra cứu thông tin và hỗ trợ NNT-*Nguồn trang thông tin điện tử Tổng Cục Thuế www.gdt.gov.vn*).

+ Nghiên cứu ban hành quy chế, quy trình cho phép cơ quan thuế hướng dẫn, hỗ trợ NNT qua mạng, mở ra một kênh tuyên truyền hỗ trợ về thuế mới cho NNT phù hợp với thời kỳ thực hiện chính phủ điện tử trong chiến lược hiện đại hóa công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT.

+ Cấp phát thêm các loại ấn phẩm về thuế cho các cơ quan thuế cấp cơ sở để phát miễn phí cho người dân, giúp làm phong phú hơn các tài liệu tuyên truyền pháp luật thuế của các cơ quan thuế ở địa phương.

KẾT LUẬN

Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, Việt Nam đang đứng trước thời kỳ đổi mới, đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế, gia nhập WTO, TPP là một bước bứt phá quan trọng tạo nền tảng đến năm 2020 nước ta cơ bản trở thành một nước công nghiệp theo hướng hiện đại, văn minh. Theo đó, nhiệm vụ để phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT cần được quan tâm và phát triển.

Qua thời gian nghiên cứu phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên tôi nhận thấy nội dung đề tài ***“Phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên”*** trở thành vấn đề cấp thiết không chỉ được thực hiện bởi tại Cục Thuế mà còn là đề tài của các bài báo, các cuộc khảo sát, các luận án và luận văn hay các công trình nghiên cứu khoa học khác ở trong và ngoài nước mà còn giúp ích phục vụ cho mục tiêu chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011-2020 của ngành thuế.

Luận văn đã đưa ra được những hình thức để phát triển tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT nói chung và doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên nói riêng. Bên cạnh đó cũng nghiên cứu và phân tích được thực trạng chất lượng triển khai các dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp nộp thuế; đánh giá được những thành công, hạn chế để có thể thấy chất lượng dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ người nộp thuế không chỉ được ghi nhận mà còn luôn là nhiệm vụ trọng tâm đặt lên hàng đầu. Từ đó luận văn cũng đưa ra được một số giải pháp phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên. Đưa ra được một số kiến nghị với các cấp có thẩm quyền là Bộ Tài chính, Tổng cục Thuế để tháo gỡ khó khăn vướng mắc trong công tác tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT nói chung và doanh nghiệp nộp thuế của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên nói riêng.

Đề tài luận văn đã đạt được một số kết quả nhất định, song cũng không tránh khỏi một số hạn chế đó là: Một số mẫu điều tra chưa đủ lớn chưa tổ chức hết người nộp thuế mới dừng tỷ lệ điều tra người nộp thuế là các doanh nghiệp, chưa tổ chức

điều tra người nộp là cá nhân hộ kinh doanh do đó chưa đánh giá phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT của cơ quan thuế,... ngoài ra luận văn còn những hạn chế nhất định chưa đề cập hết được.

Tác giả xin chân thành cảm ơn sâu sắc, sự hướng dẫn tận tình của người hướng dẫn khoa học PGS. TS Nguyễn Hoàng Long; sự đóng góp và nhận xét ý kiến của Hội đồng đánh giá luận văn; sự giúp đỡ và góp ý của ban lãnh đạo Cục Thuế tỉnh Hưng Yên; các cán bộ Phòng tuyên truyền hỗ trợ NNT Cục Thuế tỉnh Hưng Yên đã nhiệt tình giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này. Tác giả kính mong nhận được những lời tham gia, đóng góp ý kiến của các thầy, cô giáo và các nhà khoa học, các đồng nghiệp để tiếp thu hoàn thiện và đề xuất với tập thể lãnh đạo Cục Thuế Hưng Yên tiếp tục phát triển dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ NNT của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên trong giai đoạn hiện nay nhằm đáp ứng được yêu cầu cải cách, hiện đại hóa ngành thuế đến 2020./.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Công trình nghiên cứu của Amardeep Dihllon và Jan G Buovwer về “Cải cách quản lý thuế ở các nước đang phát triển” năm 2005 (Tax administration reform in developing nations).
2. Công trình nghiên cứu của Glenn Jenkins, Rup Khadka (1998) về “Cải cách thuế ở Singapore” (Tax reform in Singapore).
3. Cơ quan thuế và hải quan Estonia với công trình nghiên cứu có tiêu đề “Dịch vụ khách hàng ở cơ quan thuế và hải quan Estonia” (Customer service in Estonian tax and customs).
4. Cơ quan thuế và ngân khố quốc gia Latvia có công trình mang tiêu đề “Chiến lược quản lý thuế và thu ngân sách quốc gia gia” (Nguyên bản tiếng Anh “State revenue service tax administration strategy”)
5. “Phát triển dịch vụ thuế để nâng cao hiệu lực quản lý thuế và cải thiện môi trường đầu tư” (2009), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ do TS. Lê Xuân Trường chủ nhiệm.
6. “Phát triển đại lý thuế trong điều kiện Việt Nam hiện nay” (2010), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Học viện Tài chính, do TS. Nguyễn Thị Thanh Hoài chủ nhiệm
7. “Luật hóa dịch vụ tư vấn thuế: Doanh nghiệp và cơ quan thuế cùng có lợi” Tạp chí Thuế Nhà nước số 10 của tác giả Mai Thanh.
8. “Vai trò của dịch vụ tư vấn trong công tác quản lý thuế” Tạp chí Thuế Nhà nước, số 6/2004 của Lê Xuân Trường.
9. “Tư vấn hỗ trợ người nộp thuế - Dịch vụ cần được xã hội hóa” Tạp chí Thuế Nhà nước số 6/2006 của Lê Duy Thành.
10. “Dịch vụ hỗ trợ đối tượng nộp thuế- thí điểm để nhân rộng” Tạp chí Thuế Nhà nước, số 1/2014 của PGS.TS Đặng Quốc Tuyển.
11. “Dịch vụ hỗ trợ đối tượng nộp thuế- Nội dung quan trọng của cải cách hành chính thuế” Tạp chí Thuế Nhà nước, số 12/2011 của PGS.TS Đặng Quốc Tuyển.

12. “Đề hỗ trợ người nộp thuế: Cần xã hội hóa việc kê khai thuế qua mạng”, *Tạp chí thuế Nhà nước*, của tác giả Trung Kiên (2010)

13. “Ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ người nộp thuế”, *Tạp chí thuế Nhà nước*, của tác giả Nguyễn Minh Ngọc (2010).

Ngoài ra còn có các luận văn thạc sỹ đã được bảo vệ thành công tại các trường Đại học, viện nghiên cứu như:

14. Luận văn của Tiến sỹ Nguyễn Cẩm Tâm về “*Phát triển dịch vụ thuế ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay*”

15. Luận án “*Tăng cường quản lý thuế của tỉnh Thái Nguyên giai đoạn hiện nay theo tiếp cận quản lý kinh tế*” của NCS Nguyễn Thị Minh Hạnh, Trường Đại học Thương Mại.

16. Luận văn thạc sỹ của Nguyễn Thị Thanh Xuân về “*Đánh giá chất lượng công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi Cục Thuế quận I TPHCM*” .

17. Luận văn thạc sỹ của Hoàng Thị Thảo về “*Thực trạng và giải pháp nâng cao công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế trong cơ chế tự khai tự nộp thuế tại tỉnh Sơn La*”

18. Luận văn của thạc sỹ Lê Hồng Chương “*Hoàn thiện cung ứng dịch vụ hỗ trợ, tư vấn nộp thuế cho các Doanh nghiệp vừa và nhỏ của Cục Thuế tỉnh Sơn La*”;

Ngoài ra còn có một số Bài viết trên báo điện tử :

19. Bài viết *Các giải pháp đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế là khâu quan trọng của ngành Thuế*, tháng 10/2013 của Cục Thuế tỉnh Hưng Yên.

20. Bài viết trên báo điện tử Quảng Nam về “*Tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế cần có cách làm mới*” của Nguyễn Phúc Hưng tháng 2/2015.

21. Bộ Tài chính (2010), Quyết định số 503/QĐ/TCT ngày 29/3/2010 của Tổng cục trưởng Tổng Cục Thuế quy định chức năng, nhiệm vụ của các đội thuộc Chi Cục Thuế.

22. Bộ Tài chính (2011), Quyết định số 586/QĐ-BTC ngày 11/3/2011 về việc công bố bổ sung các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Bộ Tài chính(11/03/2011).

23. Bộ Tài chính (2011), Thông tư số 28/2011/TT-BTC ngày 28/02/2011 của Bộ Tài chính hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Quản lý thuế, hướng dẫn thi hành Nghị định số 85/2007/NĐ-CP ngày 25/5/2007 và Nghị định số 106/2010/NĐ-CP ngày 28/10/2010 của Chính phủ.

24. Bộ Tài chính (2011), Dự thảo 20.12: Tờ trình chính phủ về Dự án Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật quản lý thuế

25. Bộ Tài chính (2013), Thông tư số 215/TT-BTC ngày 31/12/2013 về việc hướng dẫn cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế

Cục Thuế tỉnh Hưng Yên (2013-2015), Báo cáo tổng kết công tác thuế năm 2013-2015

26. Học viện Tài chính (2005), Giáo trình Quản lý tài chính công, NXB Tài chính

27. Bộ Tài Chính (1996), Quyết định số 1134/QĐ-BTC ngày 14/12/1996 của Bộ trưởng Bộ tài chính .

28. Tổng Cục Thuế (2015), Quyết định Số 745/QĐ-TCT ngày 20 tháng 04 năm 2015 của Tổng Cục Thuế về việc ban hành quy trình tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế gồm có các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ NNT .

29. Cục Thuế tỉnh Hưng Yên (2013-2015), Báo cáo tổng kết công tác thuế năm 2013-2015.

30. Tổng Cục Thuế (2015), *Kế hoạch xây dựng phát triển hệ thống thuế giai đoạn 2015- 2020.*

32. Thủ tướng Chính phủ (2011), Quyết định số 732/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 17/5/2011 v/v phê duyệt chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011-2020.

33. UBND tỉnh Hưng Yên (2015), Báo cáo tổng kết kinh tế xã hội năm 2015.

- Một số giáo trình, tài liệu liên quan của Trường đại học Thương mại.

- Các trang website: www.tapchithue.com

www.gdt.gov.vn

www.mof.gov.vn

www.hungyen.gdt.gov.vn

PHỤ LỤC
CÁC MẪU BIỂU

Các mẫu biểu tham khảo và mẫu biểu ban hành kèm theo Quyết định số 745/QĐ-TCT ngày 20 tháng 4 năm 2015 của Tổng cục trưởng Tổng Cục Thuế

STT	Tên mẫu biểu	Ký hiệu
1	Kế hoạch công tác tuyên truyền, hỗ trợ	01/TTHT-KH
2	Báo cáo kết quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT	06/TTHT-BC
3	Phiếu đề nghị giải đáp, kiến nghị	02/TTHT-TH
4	Phiếu đánh giá (Dùng trong hội nghị tập huấn, đối thoại)	03/TTHT-TH
5	Tổng hợp kết quả tập huấn /đối thoại	04/TTHT-TH
6	Tổng hợp ý kiến đánh giá	05/TTHT-TH
7	Phiếu điều tra về dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ DN...	08/PĐT-TTHT
8	Báo cáo số lượng, chất lượng công chức	09/ BC-CLCC

Mẫu 01/TTHT-KH

TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ TỈNH HƯNG YÊN
KẾ HOẠCH CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NNT NĂM 2015

STT	Hình thức thực hiện	Nội dung	Số lượng	Thời gian thực hiện	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kế hoạch Tuyên truyền		<u>12.000</u>		
1.1	Tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông (Số tin, bài, tiểu phẩm, phóng sự, văn bản,...):	- Tuyên truyền về chính sách thuế mới	20	Tháng 1-12	
		- Tuyên truyền về cải cách TTHC	65		
		- Tuyên truyền về dịch vụ NTĐT...)	85		
		+ Truyền hình	8		
		+ Phát thanh	125		
	+ Báo, tạp chí (báo giấy, báo mạng)	10.100			
	+ Trang thông tin điện tử ngành thuế	5			
1.2	Tổ chức họp báo		5	Tháng 2	
1.3	Các chương trình phối hợp với cơ quan tuyên giáo để tuyên truyền về thuế			Tháng 3	
	+ Hội nghị				
	+ Tin bài		250		
1.4	Tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp tuyên truyền, hỗ trợ do Tổng Cục Thuế biên soạn phát cho NNT		250	Tháng 1-9	
	+ Số loại tài liệu, ấn phẩm		100%		
	+ Số lượng các loại tài liệu, ấn phẩm phát		100%		
1.5	Tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền, hỗ trợ do Cục Thuế biên soạn phát cho NNT		15.000	Tháng 1-12	
	+ Số loại tài liệu, ấn phẩm				
	+ Số lượng các loại tài liệu, ấn phẩm phát		15.000		
1.6	Các hình thức tuyên truyền khác			Tháng 2-12	
2	Kế hoạch Hỗ trợ NNT			Tháng 3-8	

2.1	Tổ chức tập huấn cho NNT			Tháng 5	
	- Số lớp tập huấn		90		
	- Số lượt người tham dự		4.800		
2.1	Tổ chức đối thoại với NNT			Tháng 5	
	- Số buổi đối thoại		15		
	- Số lượt người tham dự		9.000		
3	Kế hoạch điều tra, khảo sát nhu cầu hỗ trợ			Tháng 2	
	- Số cuộc điều tra, khảo sát		15		
	- Số lượt người tham gia trả lời câu hỏi điều tra, khảo sát		9.000		
4	Công tác kiểm tra (số cuộc kiểm tra)			Tháng 2-12	

BÁO CÁO
KẾT QUẢ CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NNT Năm 2015

STT	Nội dung	Thực hiện trong năm	Ghi chú
1	Kết quả công tác Tuyên truyền	<u>12.306</u>	
1.1	Tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông: (Số tin, bài, tiểu phẩm, phóng sự...) + Truyền hình + Phát thanh + Báo, tạp chí (báo giấy, báo mạng) + Trang thông tin điện tử Tổng Cục Thuế/Cục Thuế	25 68 39 89	
1.2	Tổ chức họp báo (Số cuộc họp báo)	8	
1.3	Phối hợp với cơ quan tuyên giáo để tuyên truyền về thuế: + Số hội nghị + Số lượng tin, bài	5 125	
1.4	Cấp phát cho NNT các tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp tuyên truyền, hỗ trợ do Tổng Cục Thuế biên soạn : + Số loại tài liệu, ấn phẩm đã tiếp nhận, cấp phát + Số lượng tài liệu, ấn phẩm đã cấp phát	10.200	
1.5	Cấp phát cho NNT các tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp tuyên truyền, hỗ trợ do Cục Thuế biên soạn: + Số loại tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp đã tiếp nhận, cấp phát + Số lượng tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp đã cấp phát	1.300 1.300	
1.6	Kết quả các hình thức tuyên truyền khác	50	
2	Hỗ trợ NNT qua các hình thức	<u>00</u>	
2.1	Giải đáp vướng mắc bằng văn bản		
	- Tổng số văn bản hỏi	250	
	- Số văn bản đã trả lời đúng hạn	250	

	- Tỷ lệ % số câu trả lời được trả lời đúng hạn	100%	
	- Số văn bản báo cáo cấp trên và đã được trả lời	32	
	- Số văn bản đã báo cáo cấp trên nhưng chưa được trả lời	0	
2.3	Hỗ trợ trực tiếp (lượt người)	1.750	
2.4	Hỗ trợ qua điện thoại (cuộc điện thoại)	3.890	
2.5	Tổ chức tập huấn cho NNT		
	- Số lớp tập huấn	25	
	- Số lượng người tham dự	12.500	
2.6	Tổ chức đối thoại với NNT		
	- Số buổi đối thoại	96	
	- Số lượng người tham dự	4.800	
3	Điều tra, khảo sát nhu cầu hỗ trợ		
	-Số cuộc điều tra, khảo sát	15	
	-Số lượt người tham gia trả lời câu hỏi điều tra, khảo sát	9.150	

Mẫu số 02/TTHT-TH

**TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ TỈNH HƯNG YÊN**

....., ngày tháng ... năm

PHIẾU ĐỀ NGHỊ GIẢI ĐÁP, KIẾN NGHỊ

I. THÔNG TIN VỀ NNT ĐỀ NGHỊ GIẢI ĐÁP, KIẾN NGHỊ

1. Họ và tên người đề nghị:.....
2. Doanh nghiệp
3. Mã số thuế.....
4. Địa chỉ Số điện thoại.....

II. NỘI DUNG ĐỀ NGHỊ GIẢI ĐÁP, KIẾN NGHỊ

.....
.....
.....
.....
.....

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

(Chữ ký)

Họ và tên

III. NỘI DUNG CƠ QUAN THUẾ GIẢI ĐÁP

.....
.....
.....
.....
.....

Mẫu số 03/TTHT-TH

TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ TỈNH HUNG YÊN

Hung Yên , ngày tháng ... năm

PHIẾU ĐÁNH GIÁ

(Dùng trong hội nghị tập huấn, đối thoại)

Để ngày càng nâng cao chất lượng công tác tập huấn, đối thoại, hướng dẫn các vấn đề về thuế cho NNT, Cơ quan Thuế rất mong nhận được ý kiến của Ông/Bà.

Xin Ông/Bà đánh dấu vào ô cho là phù hợp:

1. Thông tin cho cung cấp trong hội nghị, tập huấn/đối thoại:

Rất đầy đủ chi tiết Khá đầy đủ Chấp nhận được Thông tin chưa đầy đủ

2. Cách thức trình bày của giảng viên/cán bộ giải đáp:

Rất rõ ràng dễ hiểu Khá rõ ràng dễ hiểu Chấp nhận được Không rõ ràng, khó hiểu

3. Chất lượng giải đáp vướng mắc của giảng viên/cán bộ giải đáp:

Rất rõ ràng đầy đủ Khá rõ ràng đầy đủ Chấp nhận được Không rõ ràng, không thỏa đáng

4. Thời gian tổ chức:

Vừa đủ Quá dài Thiếu thời gian

5. Các ý kiến khác:

.....
.....

Cơ quan Thuế trân trọng cảm ơn những ý kiến đóng góp của Ông/Bà.

Xin vui lòng gửi lại phiếu này cho ban tổ chức hoặc gửi về Cục Thuế theo địa chỉ: Phòng Tuyên truyền và Hỗ trợ NNT- Cục Thuế tỉnh Hưng Yên . Số 2 đường Lê Thanh Nghị - phường Hiến Nam- thành phố Hưng Yên- tỉnh Hưng Yên.

Mẫu số 04/TTHT-TH

TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ TỈNH HƯNG YÊN

TỔNG HỢP KẾT QUẢ TẬP HUẤN/ĐỐI THOẠI

1. Nội dung/Chủ đề tập huấn/đối thoại: Tập huấn đối thoại về
2. Số người tham dự:.....
3. Thời gian Hội nghị:(từ ngày...đến ngày...).
4. Các nội dung vướng mắc đã giải đáp trực tiếp

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời	Ghi chú
1			Tổng hợp theo từng chuyên đề, từng nội dung hoặc theo sắc thuế
2			
...			

5. Các nội dung hẹn trả lời sau

STT	Nội dung câu hỏi	Lý do chưa trả lời	Ghi chú
1			Tổng hợp theo từng chuyên đề, từng nội dung hoặc theo sắc thuế
2			

..., ngày tháng ... năm...

CÁN BỘ TỔNG HỢP

(Chữ ký, họ và tên)

Mẫu số 05/TTHT-TH

TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ TỈNH HUNG YÊN

TỔNG HỢP Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ
(Dùng trong hội nghị tập huấn, đối thoại)

1. Tên hội nghị tập huấn/đối thoại:.....
2. Thời gian tổ chức:.....
3. Địa điểm:.....
4. Số lượng người tham gia hội nghị:
5. Số phiếu đánh giá:
6. Kết quả ý kiến đánh giá:

STT	Nội dung ý kiến	Kết quả	
		Số lượng ý kiến	Tỷ lệ (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Thông tin cung cấp:		
	- Rất đầy đủ, chi tiết		
	- Khá đầy đủ		
	- Chấp nhận được		
	- Thông tin chưa đầy đủ		
2	Cách thức trình bày của giảng viên/cán bộ giải đáp:		
	- Rất rõ ràng, dễ hiểu		
	- Khá rõ ràng, dễ hiểu		
	- Chấp nhận được		
	- Không rõ ràng, khó hiểu		
3	Chất lượng giải đáp vướng mắc của giảng viên/cán bộ giải đáp		
	- Rất rõ ràng, đầy đủ		
	- Khá rõ ràng, đầy đủ		
	- Chấp nhận được		

	- Không rõ ràng, không thỏa đáng		
4	Thời gian tổ chức		
	- Vừa đủ		
	- Quá dài		
	- Thiếu thời gian		
5	Ý kiến khác		

..., ngày tháng năm 20

CÁN BỘ TỔNG HỢP

(Chữ ký)

Họ và tên

Mẫu 08/PĐT-TTHT : Đối với DN nộp thuế

TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ TỈNH HUNG YÊN

PHIẾU ĐIỀU TRA
VỀ DỊCH VỤ TUYÊN TRUYỀN, TƯ VẤN, HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP NỘP
THUẾ VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỚI CƠ QUAN THUẾ

Kính gửi: Các tổ chức, doanh nghiệp nộp thuế

Phiếu điều tra này với mục đích khảo sát dịch vụ tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp của tỉnh Hưng Yên, nằm trong khuôn khổ một đề tài nghiên cứu luận văn. Rất mong quý đơn vị đọc kỹ các câu hỏi trước khi đánh dấu vào ô trống hoặc thang điểm tương ứng với sự lựa chọn của mình. Các thông tin cung cấp trong phiếu này sẽ được sử dụng duy nhất vào mục đích nghiên cứu khoa học mà không phục vụ cho bất cứ mục đích nào khác. Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý đơn vị!

Quý đơn vị hãy cho biết ý kiến về công tác quản lý thu thuế của tỉnh Hưng Yên bằng cách đánh dấu vào ô tròn các mục sau:

1. Đơn vị hiểu biết về các luật thuế, pháp luật hiện hành từ đâu:

Tự tìm hiểu các luật thuế []

Được sự hỗ trợ của cơ quan thuế []

Qua phương tiện thông tin đại chúng []

2. Hãy nhận xét về việc quy định kê khai các loại thuế hiện nay:

Mức độ trung bình [] Tương đối phức tạp []

Phức tạp [] Thuận lợi []

Tương đối thuận lợi []

3. Hãy cho nhận xét về việc ứng dụng công nghệ tin học trong việc kê khai nộp thuế:

Mức độ trung bình [] Tương đối phức tạp []

Phức tạp [] Thuận lợi []

Tương đối thuận lợi []

**TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ TỈNH HƯNG YÊN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

BÁO CÁO SỐ LƯỢNG, CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2015

STT	Đơn vị	Tổng số biên chế được giao	Tổng số biên chế hiện có	Trong đó		Ngạch viên chức (và tương đương)										Trình độ đào tạo chia theo										Chia theo độ tuổi										
						Chuyên môn					Chính trị					Tin học		Ngoại ngữ		Các CC khác	QLNN			Từ 30 trở xuống	Từ 31 đến 40	Từ 41 đến 50	Từ 51 đến 60			Trên tuổi nghỉ hưu						
				Nữ	Đảng viên	CVCC & TD	CVC & TD	CV & TD	Cán sự & TD	Nhân viên	Tiến sĩ	Thạc sĩ	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Sơ cấp	Cử nhân	Cao cấp	Trung cấp		Sơ cấp	Trung cấp trở lên	Chứng chỉ				Đại học trở lên	Chứng chỉ	Đại học trở lên		Chứng chỉ	Chuyên viên CC & TD	Chuyên viên chính & TD	Chuyên viên & TD	Tổng số	Nữ từ 51 đến 55
				3	4	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	Cục Thuế tỉnh Hưng Yên	496	491	215	375	5	62	358	35	31		110	326	35	20		6	25		42	430	45	420	3			5	35	326	25	225	105	136	55	81	0