

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP.HCM**

-----

**Nguyễn Thị Mộng Tuyền**

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN,  
HỖ TRỢ ĐTNNT TRONG QUẢN LÝ THUẾ  
Ở CỤC THUẾ AN GIANG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

TP.Hồ Chí Minh - Năm 2007

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP.HCM**

-----

**Nguyễn Thị Mộng Tuyền**

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN, HỖ  
TRỢ ĐTNТ TRONG QUẢN LÝ THUẾ  
Ở CỤC THUẾ AN GIANG**

Chuyên ngành: Kinh tế Tài chính - Ngân hàng

Mã số: 60.31.12

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS SỬ ĐÌNH THÀNH

TP.Hồ Chí Minh - Năm 2007

# MỤC LỤC

Trang

**Lời cam đoan**

**Mục lục**

**Danh mục các ký hiệu, chữ viết tắt**

**Danh mục các bảng biểu**

**Danh mục các hình vẽ, đồ thị**

**Mở đầu**

<b>Chương 1: Quản lý thuế và mô hình tổ chức quản lý thuế .....</b>	<b>1</b>
1.1 Quản lý thuế .....	1
1.1.1 Khái niệm quản lý thuế .....	1
1.1.2 Mục tiêu quản lý thuế .....	2
1.1.3 Hiệu quả quản lý thuế .....	2
1.1.4 Các nội dung công tác quản lý thuế .....	3
1.2 Mô hình tổ chức quản lý thuế .....	4
1.2.1 Các mô hình tổ chức quản lý thuế trên thế giới .....	4
1.2.2 Mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế theo chức năng .....	9
1.2.3 Các yêu cầu cơ bản của mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế theo chức năng	10
1.3 Vấn đề quản lý thuế theo cơ chế TKTN .....	11
1.3.1 Cơ chế quản lý thuế .....	11
1.3.2 Quản lý thuế theo cơ chế TKTN .....	12

1.3.3	Điều kiện thực hiện quản lý thuế theo cơ chế TKTN.....	16
1.4	Tính hiệu quả của mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế theo chức năng thực hiện cơ chế TKTN ở nước ta hiện nay .....	16
<b>Chương 2: Vai trò tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT trong quản lý thuế và kinh nghiệm của các nước .....</b>		<b>19</b>
2.1	Vai trò tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT trong việc thực hiện cơ chế TKTN.....	19
2.2	Công tác tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT trong cơ chế TKTN.....	19
2.2.1	Chức năng, nhiệm vụ .....	19
2.2.2	Quy trình tuyên truyền, hỗ trợ.....	21
2.3	Kinh nghiệm tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT của các nước (10 nước thuộc Hiệp hội nghiên cứu và quản lý thuế Châu Á-SGATAR).....	32
2.3.1	Nhật Bản .....	32
2.3.2	Trung Quốc .....	33
2.3.3	Hàn Quốc .....	34
2.3.4	Singapore .....	36
2.3.5	Thái Lan.....	38
2.3.6	Malaysia.....	39
2.3.7	Indonesia .....	41
2.3.8	Hồng Kông.....	41
2.3.9	Đài Loan.....	42
2.3.10	Úc.....	43
2.4	Kinh nghiệm tuyên truyền, hỗ trợ của các Cục Thuế khác .....	46
2.5	Bài học rút ra cho tuyên truyền, hỗ trợ ở nước ta .....	47
2.5.1	Về những cải cách liên quan đến cơ cấu tổ chức.....	47

2.5.2 Dịch vụ ĐTNT (Taxpayer Services) .....	49
2.5.3 Quản lý mối quan hệ với ĐTNT (Taxpayer Relationship Management).....	50
<b>Chương 3: Thực trạng tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT ở An Giang thời gian qua</b>	<b>53</b>
3.1 Kết quả đạt được .....	53
3.1.1 Công tác tuyên truyền .....	53
3.1.2 Công tác hỗ trợ ĐTNT .....	55
3.2 .....	
Những tồn tại và bài học kinh nghiệm .....	56
3.3 Giới thiệu kết quả thăm dò ĐTNT năm 2006 .....	57
3.3.1 Giới thiệu kết quả khảo sát nhu cầu hỗ trợ NNT thực hiện cơ chế TKTN năm 2006 của Tổng cục Thuế .....	57
3.3.2 Giới thiệu kết quả thăm dò tổ chức, cá nhân nộp thuế năm 2006 của Cục Thuế An Giang .....	67
3.4 Những kết luận rút ra .....	70
<b>Chương 4: Các biện pháp nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT trong thực hiện tự khai tự nộp ở Cục Thuế An Giang .....</b>	<b>73</b>
4.1 Nhóm kiến nghị về chính sách thể chế .....	73
4.1.1 Kiến nghị về hệ thống luật pháp có liên quan .....	75
4.1.2 Kiến nghị về qui định tuyên truyền hỗ trợ .....	77
4.2 Nhóm kiến nghị về phương thức thực hiện đối với Cục Thuế .....	82
4.2.1 Tăng cường số lượng, chất lượng của đội ngũ cán bộ làm công tác tuyên truyền và hỗ trợ .....	82
4.2.2 Tăng cường trang bị cơ sở vật chất; cải tiến phương pháp, cách thức tổ chức phục vụ tại CQT .....	83
4.2.3 Giám sát việc trả lời văn bản và giải quyết các thủ tục hành chính về thuế .....	85

4.2.3	Nâng cao chất lượng các lớp tập huấn, hướng dẫn về thuế.....	85
4.2.4	Thường xuyên cập nhật thông tin và tăng cường các hình thức hỗ trợ qua website www.agitax.gov.vn của Cục Thuế .....	86
4.2.5	Bổ sung các dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ mới.....	87
4.2.6	Nâng cao chất lượng các cuộc thăm dò, khảo sát DN nhằm xây dựng, cải tiến các hình thức hỗ trợ phù hợp yêu cầu NNT.....	88
	<b>Kết luận</b> .....	<b>90</b>
	<b>Tài liệu tham khảo</b> .....	<b>91</b>
	<b>Phụ lục</b> .....	<b>94</b>

## **DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT**

BTC: Bộ Tài chính

CCHC: cải cách hành chính

CCT: Chi cục Thuế

CQT: cơ quan thuế

DN: doanh nghiệp

ĐTNT: Đối tượng nộp thuế

NNT: NNT

NSNN: ngân sách nhà nước

SXKD: sản xuất kinh doanh

TKTN: tự kê khai, tự nộp thuế

TCT: Tổng cục Thuế

TTHT: tuyên truyền và hỗ trợ

## **DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU**

Bảng 1.1: Quá trình quản lý thuế theo chức năng .....	9
Bảng 1.2: Một số điểm khác biệt giữa cơ chế quản lý thuế TKTN với các cơ chế quản lý khác .....	15

## **DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ**

Sơ đồ 1.1: Phân chia trách nhiệm theo cơ chế TKTN .....	14
---	----



# MỞ ĐẦU

## **Tính cấp thiết của đề tài**

TKTN là một cơ chế quản lý thuế mới theo hướng tiên tiến hiện đại được tổ chức thực hiện thí điểm từ 1/1/2004 và chính thức áp dụng từ 1/7/2007 khi Luật quản lý thuế bắt đầu có hiệu lực. Cơ chế này tồn tại chủ yếu dựa trên sự tuân thủ tự nguyện của ĐTNТ. Để đạt được sự tuân thủ này phải có đồng thời 2 điều kiện: hệ thống dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ NNT toàn diện bên cạnh việc thanh tra kiểm tra phải được tổ chức thực hiện đúng mục đích và có hiệu quả. Trong 2 điều kiện đó hoàn thiện các dịch vụ hỗ trợ NNT là một chiến lược lâu dài và hiệu quả nhất làm tăng sự tuân thủ tự nguyện: CQT cam kết tạo mọi điều kiện thuận lợi, cung cấp dịch vụ tốt nhất để NNT tự thực hiện nghĩa vụ thuế của mình.

Do đó vấn đề cấp thiết đặt ra đối với CQT các cấp là làm thế nào để hoàn thiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNТ để đảm bảo thực hiện thành công cơ chế quản lý thuế này từ 1/7/2007.

## **Mục tiêu đề tài**

Với mong muốn đóng góp một phần công sức giúp Cục Thuế An Giang cải thiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ ngày càng tốt hơn, dần đi vào hoàn thiện, tác giả chọn đề tài "Hoàn thiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNТ trong quản lý thuế ở Cục Thuế An Giang" để nghiên cứu.

## **Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp nghiên cứu được tác giả sử dụng chủ yếu là thống kê, so sánh các thông tin, số liệu thu thập được.

## **Kết cấu đề tài**

Trong phạm vi đề tài này, tác giả chia làm 4 chương tập trung vào các vấn đề sau:

1. Giới thiệu chung về quản lý thuế và các mô hình tổ chức quản lý thuế qua đó nêu lên lý do tại sao phải áp dụng mô hình tổ chức quản lý thuế theo chức năng thực hiện cơ chế TKTN ở nước ta trong giai đoạn hiện nay.

2. Nêu lên vai trò công tác tuyên truyền, hỗ trợ trong việc thực hiện cơ chế TKTN; Giới thiệu kinh nghiệm tuyên truyền hỗ trợ ĐTNT ở các nước cũng như kinh nghiệm trong công tác này của các Cục Thuế khác.

3. Tiếp cận thực trạng công tác tuyên truyền hỗ trợ của các Cục Thuế thông qua trường hợp Cục Thuế An Giang; đồng thời giới thiệu kết quả thăm dò ĐTNT năm 2006 của TCT và Cục Thuế An Giang để làm rõ đánh giá về hiệu quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ của các Cục Thuế thực hiện cơ chế TKTN nói chung và Cục Thuế An Giang nói riêng.

4. Phân tích và đưa ra các biện pháp nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT, cụ thể đối với An Giang.

Nét mới của đề tài là đánh giá hiệu quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT thông qua kết quả khảo sát NNT (khách hàng của CQT). Đây là một nội dung rất mới được ngành Thuế thực hiện từ năm 2006. Tuy nhiên do phương pháp này mới được triển khai thực hiện nên vẫn còn nhiều nội dung cần phải hoàn thiện trong thời gian tới, ngoài ra việc thu thập số liệu cho đề tài cũng gặp khó khăn do việc công bố số liệu có hạn chế. Vì lý do đó nên việc phân tích có lẽ cũng không tránh khỏi sai sót.

Tác giả chân thành cảm ơn sự quan tâm, sự hướng dẫn tận tình của PGS.TS Sử Đình Thành - Trưởng khoa Tài chính Nhà nước, Trường Đại học Kinh tế Tp.HCM; Sự tạo điều kiện thuận lợi của BLĐ Cục Thuế, của tập thể Phòng Tổ chức cán bộ cho tác giả có điều kiện tham gia khoá học; Đặc biệt là sự hỗ trợ về tài liệu, góp ý chân thành của Trưởng phòng Tuyên truyền, hỗ trợ tổ chức, cá nhân người nộp thuế - Nguyễn Hồng Sĩ cho đề tài này./.

## CHƯƠNG 1

### QUẢN LÝ THUẾ VÀ MÔ HÌNH TỔ CHỨC QUẢN LÝ THUẾ

#### 1.1 Quản lý thuế

Hệ thống chính sách thuế được thiết lập với hai mục đích: đảm bảo nguồn thu cho NSNN và điều tiết thu nhập các tầng lớp dân cư. Theo lý thuyết tài chính công, hệ thống thuế tối ưu phụ thuộc đến vấn đề hiệu quả và công bằng. Tuy nhiên, tùy theo góc độ xem xét mà hiệu quả và công bằng có thể được hiểu khác nhau. Nội dung lý thuyết thuế tối ưu cho rằng, thuế công bằng phải đảm bảo sự phân phối gánh nặng thuế theo mong muốn của xã hội; thuế hiệu quả thì ít gánh nặng phụ trội. Ngoài công chúng, công bằng là những người có khả năng nộp thuế bằng nhau thì phải nộp một số thuế như nhau, một hệ thống chính sách thuế hiệu quả phải giảm chi phí quản lý hành chính của CQT và chi phí tuân thủ của ĐTNT. Do đó, những quan điểm về công bằng và hiệu quả của hệ thống thuế phải được xem xét ở một góc độ cụ thể.

##### 1.1.1 Khái niệm quản lý thuế

Quản lý thuế là những biện pháp nghiệp vụ do cơ quan có chức năng thu NSNN thực hiện.<sup>1</sup>

Theo quy định tại Điều 2 của Luật quản lý thuế thì Cơ quan quản lý thuế gồm:

CQT gồm Tổng cục Thuế, Cục Thuế, CCT;

Cơ quan hải quan gồm Tổng cục Hải quan, Cục Hải quan, Chi cục Hải quan.

Cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến việc thực hiện pháp luật về thuế.

Quản lý thuế bao gồm nghiệp vụ như lập kế hoạch thu, tổ chức thu thuế, thanh tra và xử phạt thuế được thực hiện bởi cơ quan quản lý thuế.

---

<sup>1</sup> Tài chính công, GS.TS Dương Thị Bình Minh chủ biên, NXB Tài chính năm 2005

Có thể nói một cách ngắn gọn hơn quản lý thuế là hoạt động đảm bảo thực thi chính sách thuế trong thực tế, trong đó vai trò của CQT rất quan trọng.<sup>2</sup>

### **1.1.2 Mục tiêu quản lý thuế**

Quản lý thuế hướng đến 3 mục tiêu chủ yếu sau:

Thứ nhất, đảm bảo kế hoạch thu NSNN một cách đầy đủ và kịp thời. Nếu không thu đúng, thu đủ và kịp thời có thể dẫn đến cản trở quá trình chi tiêu công và ảnh hưởng đến việc thực thi chức năng, nhiệm vụ của Nhà nước. Vì vậy, đây là mục tiêu quan trọng nhất, quyết định đến việc hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan quản lý thuế bởi vì nếu mục tiêu này không đạt thì các mục tiêu khác cũng không mang đủ ý nghĩa của nó.

Thứ hai, nâng cao mặt bằng nhận thức của người dân và công chức quản lý thuế về ý thức tự giác chấp hành chính sách thuế. CQT chuyển từ chức năng quản lý thuế là chủ yếu sang chức năng hỗ trợ DN thông qua cung cấp các dịch vụ phục vụ tốt nhất cho quá trình tuân thủ chính sách thuế của DN.

Thứ ba, đảm bảo pháp luật thuế nói riêng và hệ thống pháp luật nói chung được thực thi. Việc thực thi pháp luật thuế xuất phát từ 2 phía: ĐTNT và CQT. ĐTNT thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của mình. CQT trong phạm vi quyền hạn được giao có trách nhiệm đảm bảo cho chính sách thuế được thực thi một cách đúng đắn.

### **1.1.3 Hiệu quả quản lý thuế**

Để đơn giản, các mô hình nghiên cứu ngầm giả định là việc quản lý thu thuế không tốn chi phí. Tuy nhiên, thực tế quản lý thu thuế không phải là hoạt động không tốn phí. Đúng hơn, việc thu thuế đòi hỏi phải tiêu tốn nguồn lực của CQT. Đồng thời, NNT phải chịu chi phí tuân thủ hệ thống thuế. Chi phí này bao gồm chi phí thuê kế toán, luật sư tư vấn thuế cũng như thời gian của NNT dùng để kê khai thuế và ghi chép sổ sách. Như vậy, hiệu quả quản lý thuế thể hiện thông qua chi phí

---

<sup>2</sup> Tự khai, tự nộp - Giải pháp tăng cường ý thức tuân thủ của DN, [www.hcmtax.gov.vn](http://www.hcmtax.gov.vn)

hành thu thấp. Chi phí này khác nhau ở mỗi sắc thuế nhưng bình quân không nên quá 1% tổng số thuế thu được. Theo số liệu của Tổng cục Thuế, tổng số chi thường xuyên của toàn ngành chiếm khoảng 1% trên tổng thu.<sup>3</sup>Tiết kiệm chi phí quản lý thu thuế liên quan nhiều đến phương pháp hành thu. Phương pháp hành thu được xem là hiệu quả hiện nay được rất nhiều nước tiên tiến áp dụng đó là để NNT tự khai, tự tính và nộp thuế.

#### **1.1.4 Các nội dung công tác quản lý thuế**

Theo mô hình TKTN, việc quản lý thuế của CQT thực hiện cơ chế TKTN hiện gồm 4 nhóm công việc chính như sau: Tuyên truyền và hỗ trợ tổ chức và cá nhân nộp thuế, Quản lý kê khai và kế toán thuế, Quản lý thu nợ thuế, Thanh tra.

✓ Tuyên truyền và hỗ trợ tổ chức và cá nhân nộp thuế: thực hiện công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật về thuế; hướng dẫn, hỗ trợ về chính sách, pháp luật thuế cho các tổ chức và cá nhân nộp thuế; theo dõi và giám sát kết quả thực hiện CCHC thuế.

✓ Quản lý kê khai và kế toán thuế: đăng ký và cấp mã số thuế; giám sát kê khai và xử lý chứng từ nộp thuế, hoàn thuế, miễn giảm thuế theo kê khai; thực hiện công tác kế toán theo dõi thu nộp tiền thuế của các tổ chức, cá nhân nộp thuế; kế toán các tài khoản tạm thu, tạm giữ và tài khoản hoàn thuế của CQT tại Kho bạc Nhà nước. Cung cấp thông tin về thuế theo quy định.

✓ Quản lý thu nợ thuế: thực hiện quản lý và đôn đốc thu nợ thuế, cưỡng chế nợ thuế đảm bảo thu đủ và thu kịp thời tiền thuế vào NSNN và thực hiện giải quyết các thủ tục về xử lý khoanh nợ, giãn nợ, xoá nợ theo qui định.

✓ Thanh tra: thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra tổ chức và cá nhân nộp thuế trong việc chấp hành Pháp luật thuế; giải quyết các khiếu nại, tố cáo về thuế của các tổ chức và cá nhân nộp thuế; thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra nội bộ ngành.

---

<sup>3</sup> Đề án cải cách quản lý thuế cấp CCT kèm theo công văn số 563/TCT-DNK ngày 14/2/2006

Tuy nhiên, hiện nay cùng với Luật quản lý thuế bắt đầu có hiệu lực từ 1/7/2007, nội dung công việc quản lý thuế cũng đang được các cơ quan có thẩm quyền gấp rút sửa đổi để thực hiện thống nhất cho phù hợp.

## **1.2 Mô hình tổ chức quản lý thuế**

### **1.2.1 Các mô hình tổ chức quản lý thuế trên thế giới<sup>4</sup>**

Trên thế giới hiện tồn tại 3 loại mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế: tổ chức bộ máy quản lý theo sắc thuế; tổ chức bộ máy quản lý theo chức năng và tổ chức bộ máy quản lý theo nhóm ĐTNT. Trong đó, mô hình tổ chức bộ máy quản lý theo sắc thuế mang tính cổ xưa nhất và mô hình tổ chức bộ máy quản lý theo nhóm ĐTNT mang dáng dấp hiện đại nhất. Mỗi một mô hình tổ chức bộ máy quản lý nói trên đều có những ưu điểm và nhược điểm mà trên cơ sở đó, các nước sẽ lựa chọn tùy theo điều kiện và trình độ áp dụng của mỗi nước.

**Mô hình tổ chức bộ máy quản lý theo sắc thuế:** là việc tổ chức bộ máy quản lý thuế thành từng phòng ban riêng biệt để quản lý một hoặc một số loại thuế cụ thể. Đặc điểm cơ bản của mô hình này là mỗi phòng ban thực hiện tất cả các chức năng để quản lý các loại thuế mà phòng ban đó chịu trách nhiệm.

Ưu điểm chính của mô hình này là:

- Qui định rõ trách nhiệm và điều hành đối với từng loại thuế của mỗi một phòng ban để chuyên sâu quản lý toàn bộ một sắc thuế và hiểu rõ cách thức quản lý của sắc thuế đó một cách sâu sắc.

- Cho phép CQT dễ dàng tổ chức quản lý thu khi có một sắc thuế khác phát sinh. Phương pháp quản lý thuế dựa trên các sắc thuế khác nhau cho phép từng phòng ban tự phát triển các chương trình chuyên sâu phù hợp theo yêu cầu quản lý của từng sắc thuế.

Mô hình này thuận lợi và phù hợp với các nước có môi trường tài chính không ổn định và có các thủ tục quản lý thuế riêng biệt đối với các loại thuế khác nhau.

---

<sup>4</sup> Tổng cục Thuế, Phương án chuyển đổi tổ chức bộ máy quản lý thuế cấp Cục theo mô hình chức năng

Nhược điểm chính của mô hình này là:

- Thường dẫn đến chi phí quản lý hành chính cao và hiệu quả làm việc của từng cán bộ quản lý thấp vì chức năng chồng chéo giữa các phòng ban, mỗi phòng ban sẽ có các bộ phận tuyên truyền, hỗ trợ; xử lý tờ khai; đôn đốc thu nợ và thanh tra kiểm tra...riêng của sắc thuế mà phòng ban đó quản lý. Điều này vi phạm nguyên tắc hiệu quả của chính sách thuế vì chi phí quản lý hành chính cao khi mà mỗi ĐTNT lại được theo dõi, quản lý thuế bởi quá nhiều phòng ban.

- Hệ thống này còn làm tốn kém chi phí tuân thủ chính sách thuế của ĐTNT khá nhiều bởi vì phải chịu sự quản lý của nhiều phòng ban khác nhau trong trường hợp phát sinh nhiều sắc thuế. ĐTNT phải làm việc với nhiều phòng ban để giải quyết các vấn đề về thuế đối với các sắc thuế khác nhau và mỗi phòng ban lại có các thủ tục hành chính riêng do đó phát sinh thêm nhiều chi phí cho ĐTNT.

- Do tính độc lập của từng phòng ban với các phòng ban khác nên dễ dẫn đến sự thông đồng giữa cán bộ thuế và ĐTNT. Tình trạng này làm cho sự kiểm tra chéo giữa các phòng ban rất kém hiệu quả và rất khó phát hiện các vấn đề phát sinh trong nội bộ ngành thuế. Đồng thời các cán bộ thuế trong cùng một phòng ban rất dễ liên hệ, thoả thuận với nhau trong cả quá trình quản lý thuế.

Nhược điểm trên cho thấy đây là một mô hình quản lý thuế không hiệu quả về mặt chi phí. Ngoài ra, lòng tin của dân chúng đối với Nhà nước có thể suy giảm do có hiện tượng thông đồng của cán bộ thuế và ĐTNT.

**Mô hình tổ chức bộ máy quản lý theo chức năng:** CQT tổ chức bộ máy thành các bộ phận riêng rẽ để thực hiện từng chức năng quản lý chính đối với tất cả các loại thuế. Hầu hết các CQT khi chuyển đổi sang mô hình này đều chịu áp lực mạnh bởi số ĐTNT phải quản lý tăng lên quá nhanh. Do đó, CQT đã phải gộp các chức năng tương tự nhau trong phòng ban để quản lý chung cho tất cả các sắc thuế.

Ưu điểm của mô hình này là:

- Giúp cho CQT kiểm soát mức độ tuân thủ của ĐTNT; thu nợ và cưỡng chế và kiểm tra, thanh tra thuế để tìm các hình thức, nguyên nhân không tuân thủ của ĐTNT như kê khai, nợ thuế, cố tình kê khai gian lận thuế... Cho phép CQT dễ dàng tổ chức kế hoạch nâng cao tính tuân thủ của một ĐTNT thông qua việc kiểm tra tất cả các sắc thuế, tuyên truyền ý thức pháp luật về thuế của ĐTNT hoặc kết hợp thu nợ của tất cả các sắc thuế.

- Cho phép CQT tăng hiệu quả làm việc của từng cán bộ thuế và giảm chi phí quản lý cho toàn bộ máy quản lý thuế thông qua việc xoá bỏ các chức năng trùng lặp ở mỗi phòng ban quản lý thuế theo sắc thuế.

- Đồng thời mỗi cán bộ thuế chỉ cần chuyên sâu và chuyên môn hoá một chức năng quản lý thuế, nâng cao kỹ năng làm việc và tạo điều kiện cho cán bộ cải tiến chất lượng làm việc. Qua đó phân cấp cán bộ quản lý thuế theo mức độ chuyên sâu chuyên nghiệp và hình thành đội ngũ chuyên gia thuế theo chức năng.

- Giảm khả năng thông đồng giữa ĐTNT và cán bộ thuế góp phần củng cố sự trong sạch của cán bộ thuế. Theo kinh nghiệm của một số nước thì việc tổ chức bộ máy quản lý thuế theo mô hình chức năng phải đi liền với việc thành lập bộ phận chuyên biệt về kiểm tra nội bộ để đảm bảo việc kiểm tra chính xác, khách quan (nếu kiểm tra nội bộ được thực hiện tách theo từng phòng ban thì có thể dễ bị can thiệp, điều chỉnh).

Mô hình này đặc biệt quan trọng với các nước đang phát triển có nền kinh tế đang chuyển đổi và mức độ tuân thủ pháp luật nói chung và pháp luật thuế nói riêng ở mức thấp, chức năng quản lý thuế cơ bản còn đơn điệu, nghèo nàn và không được xây dựng một cách đầy đủ. Mô hình này thiết thực với những CQT đang phải đối mặt với sự tăng lên nhanh chóng của số lượng ĐTNT và sự thiếu hụt cán bộ quản lý thuế có kỹ năng.

Yếu điểm chính trong mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế theo chức năng là tính chia giai đoạn trong công tác quản lý có thể dẫn tới việc cung cấp dịch vụ cho ĐTNT không tốt và tách biệt các công việc của các bộ phận khác, thiếu bộ phận



trọng tâm để tập hợp các chức năng quản lý với nhau. Do đó cần có các dịch vụ hỗ trợ ĐTNT để giải quyết tất cả các vấn đề vướng mắc của ĐTNT và bộ phận kiểm tra nội bộ để kiểm soát chất lượng quản lý của từng chức năng, tránh bị lỗ hổng trong các chức năng quản lý. Mặt khác, hệ thống tin học nếu không trao đổi thông tin thông suốt giữa các chức năng sẽ là một trở ngại chính cho mô hình quản lý này vì mỗi bộ phận sẽ sử dụng một hoặc một số hệ thống ứng dụng tin học khác nhau phục vụ cho chức năng đó và thông tin giữa các hệ thống phải trao đổi với nhau một cách đầy đủ, kịp thời và chặt chẽ.

**Mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế theo nhóm ĐTNT:** là việc tổ chức bộ máy quản lý thuế theo từng phòng ban chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ các dịch vụ quản lý một nhóm ĐTNT xác định. Thường việc phân nhóm ĐTNT dựa trên qui mô hoạt động của ĐTNT: lớn, vừa và nhỏ.

Ưu điểm của mô hình quản lý theo nhóm ĐTNT là củng cố trách nhiệm của từng phòng ban để thu thuế theo mục tiêu của CQT cấp trên giao, thông qua việc nắm rõ từng đặc điểm của từng nhóm ĐTNT này để áp dụng qui trình thủ tục quản lý phù hợp nhất nhằm nâng cao và khuyến khích tính tuân thủ tự nguyện, nâng cao dịch vụ hỗ trợ, tăng hiệu suất công việc của cán bộ thuế...để đạt được mục tiêu quản lý thuế hiệu quả nhất.

- Giúp ngành thuế phân bổ nguồn nhân lực theo từng mục tiêu quản lý phù hợp với những rủi ro gắn với quá trình quản lý thu thuế của từng nhóm ĐTNT khác nhau. Ví dụ như tổ chức một bộ phận quản lý các ĐTNT lớn nhằm giám sát chặt hơn một số ít các ĐTNT nhưng có tỉ trọng số thu lớn nhất trên toàn quốc. Sự sắp xếp này nhằm tạo ra một nhóm khách hàng đặc biệt của CQT có ảnh hưởng lớn nhất đến kết quả thu ngân sách sẽ nhận được một sự chăm sóc đặc biệt của CQT bao gồm các dịch vụ chất lượng cao nhất bởi các bộ thuế có trình độ, năng lực tốt nhất mang lại an toàn cao nhất cho số thuế thu được của ngành thuế. Điều này còn tạo điều kiện nâng cao môi trường đầu tư của một nước qua việc cho phép các công ty đa quốc gia, các ĐTNT lớn trong môi trường kinh doanh phức tạp có thể nhận

được sự trợ giúp của các chuyên gia thuế trong việc giải quyết các thắc mắc về thuế và tư vấn các kế hoạch kinh doanh trong tương lai qua các qui định về thuế và do ngành thuế thực hiện.

- Cho phép ngành thuế thực hiện đồng bộ giữa chương trình giáo dục ĐTNT và hành thu với yêu cầu tuân thủ luật của ĐTNT, mỗi bộ phận quản lý có thể xây dựng các chương trình phù hợp với từng nhóm ĐTNT trên tất cả các chức năng quản lý thuế một cách thống nhất và đồng bộ. Đặc biệt là mô hình này có khả năng cung cấp dịch vụ hỗ trợ với chất lượng cao và thu được mức tuân thủ cao của ĐTNT.

Mô hình tổ chức bộ máy quản lý theo nhóm ĐTNT chỉ phù hợp với những CQT đã đủ độ chín khi các chức năng cơ bản đã đạt được đến trình độ cao về hiệu quả và có đội ngũ cán bộ thuế với trình độ và kỹ năng cao.

Tuy nhiên, mô hình tổ chức bộ máy quản lý theo nhóm ĐTNT cũng có một số nhược điểm như:

- Tăng chi phí quản lý của CQT do các chức năng quản lý trùng lặp giữa các bộ phận quản lý từng nhóm ĐTNT.

- Đòi hỏi nguồn nhân lực phải có trình độ cao, có năng lực, chuyên nghiệp, có kỹ năng thiết kế những chương trình tuyên truyền và hành thu của ngành thuế để thích hợp hơn với hoàn cảnh của từng nhóm ĐTNT trong điều kiện hầu hết các CQT luôn thiếu nguồn nhân lực có trình độ quản lý chuyên sâu và kỹ năng cao.

- Dễ dàng dẫn đến khả năng không thống nhất trong toàn ngành thuế do mỗi bộ phận quản lý từng nhóm ĐTNT có tính độc lập cao và có nhiều sự riêng biệt trong qui trình thủ tục. Các vấn đề này làm suy giảm sự tin cậy của ĐTNT với CQT và tính không công bằng thống nhất dẫn đến mức độ tuân thủ của ĐTNT. Để tránh tình trạng này, CQT phải tăng cường các chương trình kiểm tra nội bộ và giám sát chặt chẽ chất lượng quản lý và qui trình thủ tục hành chính nhằm đảm bảo tính thống nhất và công bằng trên toàn quốc.

Xu hướng hiện nay về các tổ chức của CQT các nước là tổ chức chủ yếu dựa trên mô hình chức năng và bổ sung vào cơ cấu chức năng là một tổ chức chuyên biệt về quản lý các ĐTNT lớn.

### 1.2.2 Mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế theo chức năng<sup>5</sup>

Trong chiến lược cải cách và hiện đại hoá hệ thống thuế giai đoạn 2005-2010, ngành Thuế đã xác định mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế thống nhất tại tất cả các cấp CQT từ Trung ương đến địa phương được tổ chức chủ yếu theo mô hình chức năng; kết hợp giữa quản lý theo chức năng với quản lý theo sắc thuế và theo nhóm ĐTNT, kết hợp giữa quản lý thuế hiện đại và quản lý thuế truyền thống để từng bước hiện đại hoá công tác quản lý thuế phù hợp với điều kiện của Việt Nam.

Tổ chức bộ máy quản lý thuế theo chức năng có nghĩa là cơ cấu tổ chức của CQT gắn liền với từng công đoạn của quá trình thực hiện pháp luật thuế của ĐTNT và quản lý thuế theo từng công đoạn đó.

**Bảng 1.1: Quá trình quản lý thuế theo chức năng**

<b>Quá trình thực hiện nghĩa vụ thuế</b>	<b>Nghĩa vụ của ĐTNT</b>	<b>Trách nhiệm của CQT</b>	<b>Tổ chức bộ máy quản lý thuế của CQT</b>
Trước khi kê khai, nộp thuế	<p>Tìm hiểu để chuẩn bị cho kê khai thuế</p> <p>Chuẩn bị khai thuế</p>	<p>Hỗ trợ, hướng dẫn ĐTNT hiểu về chính sách thuế và các thủ tục hành chính thuế</p> <p>Cung cấp tài liệu, thông tin cho ĐTNT thực hiện kê khai</p>	Tuyên truyền hỗ trợ

<sup>5</sup> Tổng cục Thuế, Tài liệu tập huấn triển khai thực hiện cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế tháng 12/2005, trang 13 [14]

Trong quá trình kê khai, nộp thuế	Thực hiện kê khai thuế Thực hiện nộp thuế	Theo dõi việc nộp tờ khai thuế Theo dõi việc nộp thuế	Xử lý kê khai, nộp thuế, kế toán theo dõi thu nộp thuế.
Sau khi kê khai, nộp thuế	Chấp hành các quyết định cưỡng chế, thanh tra và xử phạt nếu có vi phạm Khiếu nại về thuế	Thu nợ thuế Thanh tra, kiểm tra Xử phạt vi phạm Giải quyết khiếu nại	Quản lý thu nợ Thanh tra, kiểm tra Giải quyết khiếu nại về thuế

*Nguồn: Tổng cục Thuế, Tài liệu tập huấn triển khai thực hiện cơ chế TKTN tháng 12/2005, trang 12*

Ngoài các chức năng quản lý thuế nêu trên, mỗi một cấp CQT còn có các chức năng nhiệm vụ khác nhằm phục vụ cho các chức năng quản lý thuế. Đồng thời các CQT cấp trên có bộ máy xây dựng chiến lược và chỉ đạo triển khai pháp luật thuế nhằm đảm bảo tính thống nhất từ Trung ương đến địa phương.

### **1.2.3 Các yêu cầu cơ bản của mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế theo chức năng<sup>6</sup>**

Tách bạch giữa chức năng quản lý trực tiếp ĐTNT với các chức năng khác của CQT.

Mỗi bộ phận chức năng phải đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ của mình theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao theo đúng qui trình quản lý thuế.

Đảm bảo sự liên kết giữa các chức năng quản lý thuế thống nhất, liên tục và xuyên suốt trong quá trình quản lý.

<sup>6</sup> Tổng cục Thuế, Tài liệu tập huấn triển khai thực hiện cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế tháng 12/2005, trang 13 [14].

Phân cấp trách nhiệm đến từng công chức quản lý thuế: quyền và trách nhiệm của công chức thuế, quyền và trách nhiệm của từng phụ trách...

Tổ chức các bộ phận độc lập trong từng chức năng quản lý thuế. Điều hành có khoa học, có tổ chức.

### **1.3 Vấn đề quản lý thuế theo cơ chế TKTN**

#### **1.3.1 Cơ chế quản lý thuế<sup>7</sup>**

Tồn tại 3 cơ chế quản lý thuế, đó là:

✓ **CQT tính thuế, thông báo thuế ⇔ NNT nộp tiền thuế vào NSNN theo thông báo CQT**; Cơ chế này thường được áp dụng đối với hộ kinh doanh nộp thuế theo phương pháp khoán thuế trong các trường hợp hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ chế độ kế toán, hoá đơn, chứng từ; hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh không có đăng ký kinh doanh, không đăng ký thuế.

Cơ chế này còn được sử dụng chủ yếu khi NNT vi phạm qui định về pháp luật thuế nên CQT thực hiện quyền ấn định thuế, xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực thuế, thanh tra, kiểm tra thuế...

✓ **NNT kê khai ⇔ CQT căn cứ trên kê khai của NNT kiểm tra, tính thuế, thông báo thuế ⇔ NNT nộp tiền thuế vào NSNN theo thông báo của CQT**; Cơ chế này thường được áp dụng đối với các loại thuế có căn cứ tính thuế phức tạp, quá trình tính toán xảy ra phải có sự can thiệp của CQT hoặc nhóm ĐTNT không có đủ điều kiện hoặc trình độ để tự kê khai, tự tính thuế. Ví dụ thuế nhà đất, lệ phí trước bạ do CQT xác định giá tính thuế; hoặc hộ cá thể SXKD không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ sổ sách kế toán nên CQT phải căn cứ vào kê khai của NNT để kiểm tra, tính thuế và thông báo số thuế phải nộp.

✓ **NNT tự kê khai, tự tính thuế và tự nộp thuế vào NSNN theo số thuế đã kê khai ⇔ CQT thực hiện giám sát và kiểm tra việc tính thuế, khai thuế và nộp thuế của NNT**; Cơ chế này áp dụng đối với các loại thuế có căn cứ tính thuế rõ

---

<sup>7</sup> Tổng cục Thuế, Tài liệu tập huấn triển khai thực hiện cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế tháng 12/2005, trang 2 [14].

ràng, NNT có đủ trình độ hoặc điều kiện để tự xác định nghĩa vụ thuế, tự kê khai thuế. Đồng thời CQT phải có đủ trình độ quản lý để giám sát và kiểm tra toàn bộ quá trình tính thuế, kê khai và nộp thuế của ĐTNT sau khi NNT đã thực hiện tự tính, tự khai và tự nộp thuế vào NSNN.

Hiện nay, hầu hết CQT các nước trên thế giới đã và đang chuyển đổi theo cơ chế quản lý thuế TKTN. Tuy nhiên, mức độ áp dụng thực hiện cơ chế TKTN còn tùy thuộc vào hệ thống chính sách thuế, trình độ hiểu biết pháp luật của NNT và trình độ quản lý của CQT do đặc điểm của cơ chế này đòi hỏi những điều kiện nhất định để đảm bảo hiệu lực và hiệu quả của CQT.

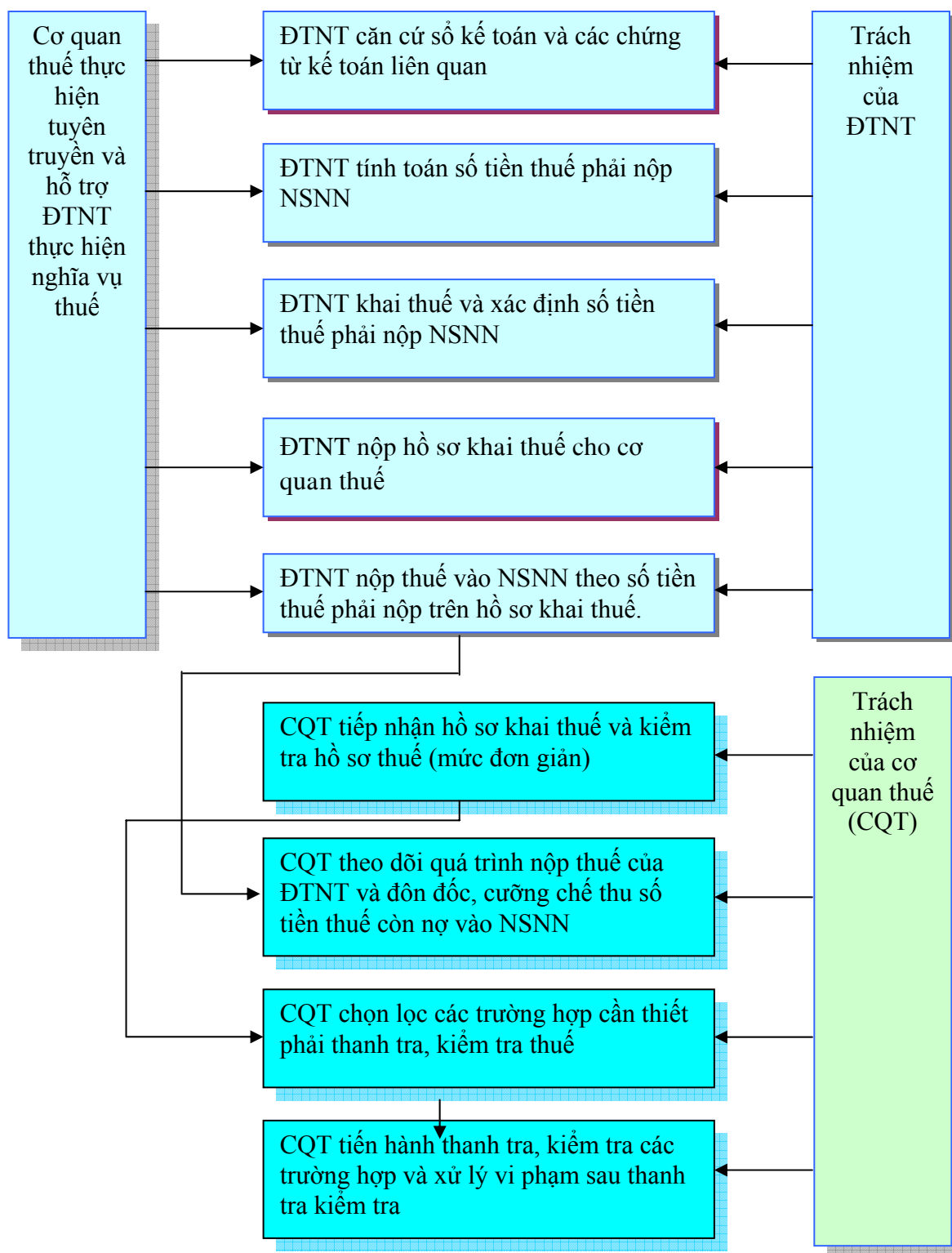
### **1.3.2 Quản lý thuế theo cơ chế TKTN**

Đặc điểm chủ yếu của cơ chế TKTN là ĐTNT tự xác định số tiền thuế phải nộp và tự nộp số tiền đó vào NSNN mà ít có sự can thiệp của CQT. ĐTNT tự chịu trách nhiệm về việc khai thuế và nộp thuế của mình. Vì vậy, trên danh nghĩa CQT đã chấp nhận số liệu kê khai và nộp của ĐTNT ngay khi NNT kê khai và nộp tiền thuế vào NSNN. CQT phải lựa chọn các trường hợp có thể có sai sót trong kê khai hoặc cố tình kê khai thiếu thuế, trốn thuế để thực hiện thanh tra, kiểm tra và xử phạt các hành vi vi phạm. Chỉ khi bị xử lý vi phạm việc kê khai của ĐTNT mới được coi là không được chấp nhận trên thực tế.

Trong hệ thống quản lý theo cơ chế TKTN, trách nhiệm giữa CQT và ĐTNT được phân chia hết sức rõ ràng. CQT tạo điều kiện tốt nhất để ĐTNT thực hiện nghĩa vụ thuế thông qua việc hoàn thiện hệ thống chính sách thuế, đơn giản hoá các thủ tục và thực hiện tốt công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT. Đồng thời, CQT cũng giám sát chặt chẽ và kịp thời các ĐTNT không tự nguyện tuân thủ pháp luật thuế để giáo dục và xử phạt đảm bảo quá trình thực thi pháp luật thuế và đảm bảo công bằng giữa NNT.

Việc áp dụng cơ chế TKTN đòi hỏi CQT thay đổi cách thức tổ chức quản lý thuế để đảm bảo phù hợp với các yêu cầu của cơ chế quản lý và đảm bảo quyền được tự tính, tự khai, tự nộp thuế của ĐTNT.

**Sơ đồ 1.1: Phân chia trách nhiệm theo cơ chế TKTN**



Nguồn: Tổng cục Thuế, Tài liệu tập huấn triển khai thực hiện cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế tháng 12/2005, trang 4

**Bảng 1.2: Một số điểm khác biệt giữa cơ chế quản lý thuế tự kê khai, tự nộp thuế với các cơ chế quản lý khác**

<b>Cơ chế cơ quan thuế tính thuế</b>		<b>Cơ chế ĐTNT tự kê khai, tự nộp thuế</b>
Cơ quan thuế thực hiện tính thuế là chủ yếu. Cơ quan thuế ít có sự tin tưởng vào ĐTNT và kiểm tra, tính lại thuế đối với hầu hết các trường hợp.	⇒	ĐTNT thực hiện tính thuế là chủ yếu. Cơ quan thuế chỉ có quyền tính thuế nếu có căn cứ chứng minh ĐTNT vi phạm và sau khi đã thông báo cho ĐTNT
Cơ quan thuế có thể can thiệp vào quá trình kê khai của ĐTNT hoặc thực hiện tiếp để hoàn tất quá trình kê khai của ĐTNT.	⇒	ĐTNT tự kê khai và tự chịu trách nhiệm về toàn bộ số liệu đã kê khai trên tờ khai thuế.
Cơ quan thuế thực hiện kiểm tra trước, xử lý sau và yêu cầu ĐTNT rất nhiều tài liệu chi tiết để thực hiện việc tính thuế, khai thuế của ĐTNT	⇒	Cơ quan thuế thực hiện xử lý trước, kiểm tra sau. ĐTNT không phải gửi quá nhiều thông tin chi tiết cho cơ quan thuế khi kê khai nhưng phải cung cấp khi cơ quan thuế có yêu cầu kiểm tra. Cơ quan thuế kiểm tra bằng cách đối chiếu số liệu của ĐTNT và các số liệu do cơ quan thuế thu thập được từ các cơ quan có liên quan.
ĐTNT nộp thuế theo thông báo của cơ quan thuế	⇒	ĐTNT tự nộp thuế theo số liệu đã kê khai trên tờ khai thuế
ĐTNT hàng năm phải thực hiện quyết toán thuế với cơ quan thuế. Nghĩa vụ thuế khi quyết toán là nghĩa vụ thuế chính thức của kỳ tính thuế.	⇒	ĐTNT tự kê khai nghĩa vụ thuế chính thức hàng tháng hoặc hàng năm theo định kỳ tính thuế và tự quyết toán thuế. Số thuế trên tờ khai là nghĩa vụ thuế chính thức của kỳ tính thuế.
Cơ quan thuế thanh tra quyết toán thuế là chủ yếu. Cơ quan thuế luôn cố gắng thanh tra toàn bộ các ĐTNT. Việc thanh tra toàn diện là chủ yếu	⇒	Cơ quan thuế chỉ tập trung vào thanh tra các trường hợp kê khai thuế sai, thiếu, trốn thuế, chiếm đoạt tiền thuế. Quan điểm: cơ quan thuế không phải là cơ quan kiểm toán nhà nước.
Mức xử phạt rất cao nhưng không hiệu quả	⇒	Mức xử phạt thấp nhưng hợp lí, công bằng và hiệu quả.

*Nguồn: Tổng cục Thuế, Tài liệu tập huấn triển khai thực hiện cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế tháng 12/2005, trang 4.*



### **1.3.3 Điều kiện thực hiện quản lý thuế theo cơ chế TKTN**

Để thực hiện cơ chế quản lý thuế TKTN theo kinh nghiệm các nước phải đảm bảo các điều kiện cơ bản sau đây:

- Chính sách thuế đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu để ĐTNT có thể hiểu đúng và TKTN đầy đủ, chính xác. Chính sách thuế phải bao quát hết các trường hợp thực tế phát sinh, phương pháp tính thuế đơn giản, căn cứ tính thuế rõ ràng, đơn nghĩa;
- Các thủ tục hành chính đơn giản, thuận tiện và không gây phiền hà cho NNT;
- ĐTNT thực hiện chế độ kế toán đầy đủ, lưu trữ theo qui định (5 năm), thực hiện cung cấp, giải trình theo yêu cầu của CQT;
- Hệ thống dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ NNT toàn diện;
- Thanh tra, kiểm tra thuế đúng mục đích và có hiệu quả;
- Giải quyết các khiếu nại về thuế nhanh chóng, công bằng;
- Hệ thống xử phạt công bằng, nghiêm khắc và phù hợp;
- Hệ thống qui trình quản lý nội bộ của CQT thống nhất, đồng bộ và có hiệu quả, khoa học;
- Hệ thống ứng dụng tin học hiện đại và hiệu quả;
- Đội ngũ cán bộ thuế chuyên sâu, chuyên nghiệp;

Để đảm bảo đủ các điều kiện trên, ngành thuế phải thực hiện các chương trình cải cách và hiện đại hoá một cách đồng bộ trên cả 4 yếu tố, đó là: xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách thuế; hệ thống qui trình nghiệp vụ quản lý thuế; tổ chức bộ máy quản lý thuế, đào tạo nguồn nhân lực và xây dựng hệ thống tin học ứng dụng đáp ứng yêu cầu quản lý thuế hiện đại.

### **1.4 Tính hiệu quả của mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế theo chức năng thực hiện cơ chế TKTN ở nước ta hiện nay<sup>8</sup>**

---

<sup>8</sup> Cải cách quản lý thuế và hiện đại hoá ngành Thuế, Tạp chí thuế số , Nguyễn Văn Ninh

Trước hết, do nước ta đang đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá, nền kinh tế sẽ được xây dựng trên nền tảng của sản xuất công nghiệp, quản lý theo yêu cầu hiện đại hoá, tin học hoá, tự động hoá. Quản lý hoạt động của các DN, cũng như quản lý của Chính phủ và các cơ quan thuộc Chính phủ cũng phải sử dụng các công cụ và phương pháp quản lý hiện đại. Thời kỳ tới, yêu cầu đạt tốc độ tăng trưởng kinh tế ngày càng cao, GDP tăng khoảng trên 8%/năm. Dự báo sẽ có thêm hàng chục vạn DN và hàng triệu hộ kinh doanh mới ra đời, việc ban hành thêm các luật thuế mới và mở rộng đối tượng chịu thuế làm cho diện quản lý thuế tăng lên nhanh chóng. Với sự tăng trưởng về kinh tế và sự hoàn thiện hệ thống quản lý chính sách, CQT không thể làm thay các công việc và gánh trách nhiệm thay cho ĐTNT, không thể duy trì cách quản lý truyền thống và thủ công như hiện nay. Do đó, yêu cầu đặt ra là CQT phải gộp những chức năng tương tự nhau trong một phòng ban quản lý chung cho tất cả các sắc thuế theo mô hình tổ chức bộ máy quản lý thuế theo chức năng để việc ứng dụng tin học vào quản lý dễ dàng hơn.

Ngoài ra, theo đánh giá của Tổng cục Thuế công tác quản lý thuế mặc dù đã đạt được nhiều thành quả đáng kể trong thời kỳ đổi mới, nhưng vẫn còn nhiều bất cập trên tất cả các lĩnh vực từ thể chế đến cách thức quản lý. Quản lý thuế hầu hết dựa trên kinh nghiệm, chưa khoa học, chưa hợp lý. Công tác thanh tra chưa trên cơ sở nắm và phân tích đầy đủ thông tin về ĐTNT, do đó phần lớn chưa thanh tra đúng đối tượng, chưa xác định đúng phạm vi gian lận, chưa sử dụng được công nghệ tin học vào công tác này, do đó thanh tra chưa có hiệu quả cao. Việc tuyên truyền hỗ trợ cho các ĐTNT cũng chưa tương xứng, chưa nắm được nhu cầu của NNT cần gì và bằng cách nào CQT cung cấp thông tin một cách nhanh nhất và đầy đủ nhất. Việc quản lý nợ thuế cũng tương tự, không xác định chính xác số nợ, tuổi nợ và nguyên nhân nợ, biện pháp nào thì thu nợ có hiệu quả. Cơ cấu tổ chức còn đang trong quá trình chuyển đổi, tuy có tiến bộ hơn nhưng chưa hoàn toàn tổ chức quản lý theo chức năng. Do đó chưa tạo điều kiện nâng cao tính chuyên sâu, chuyên nghiệp, chưa thể ứng dụng tin học hoá một cách có hiệu quả nhất vào từng chức năng quản lý thuế như nhiều nước trên thế giới đã làm. Việc tổ chức quản lý bộ

máy quản lý thuế theo chức năng sẽ góp phần tạo ra đội ngũ cán bộ thuế có kiến thức chuyên sâu đối với một chức năng quản lý thuế, nâng cao kỹ năng làm việc và nhanh chóng hình thành đội ngũ chuyên gia quản lý thuế theo chức năng.

Thêm vào đó, cơ chế thu thuế hiện tại luôn phải đối mặt với tình trạng gian lận thuế, trốn thuế và tạo điều kiện cho không ít cán bộ thuế thể hiện quyền uy trong việc ấn định thuế, xác định số thuế phải nộp của cơ sở kinh doanh và là nguyên nhân tình trạng tiêu cực của cán bộ thuế cũng như người trực tiếp SXKD. Ngoài ra là tình trạng nợ đọng thuế, chiếm đoạt tiền thuế còn xảy ra nhiều địa phương. Trong khi đó, NNT luôn phàn nàn về CQT bởi theo cơ chế hiện nay họ chỉ có nghĩa vụ mà không có quyền nộp thuế.

Mục đích của CQT là quản lý hệ thống thuế một cách công bằng và hiệu quả sao cho ĐTNT hiểu rõ nghĩa vụ và thực hiện đúng nghĩa vụ về thuế. Các mục tiêu đề ra là nâng cao tính chấp hành của ĐTNT, duy trì nguồn thu ngân sách và giảm chi phí quản lý. Tuy nhiên để cân bằng giữa nguồn lực và kết quả công tác quản lý thuế, CQT phải lựa chọn phương pháp quản lý sao cho có hiệu quả quản lý thuế cao nhất, tối đa số thuế thu được cho NSNN với chi phí và nguồn lực thấp nhất và đảm bảo khả năng tuân thủ chính sách thuế một cách tốt nhất. Hiện nay, đa số CQT các nước tiên tiến đã lựa chọn áp dụng nguyên tắc quản lý rủi ro để xây dựng các phương pháp quản lý cho tất cả các chức năng quản lý của mình. Đây là phương pháp quản lý khoa học và hiệu quả để giải quyết bài toán quản lý thuế trong điều kiện số lượng ĐTNT ngày càng tăng lên nhanh chóng, mức độ quản lý ngày càng phức tạp do trình độ ĐTNT ngày càng cao, hoạt động kinh tế phát sinh ngày càng đa dạng và phong phú dẫn đến khối lượng công việc của công tác quản lý thuế vượt quá khả năng tăng và nguồn lực bị hạn chế nhất định của CQT./.

## CHƯƠNG 2

# VAI TRÒ TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ ĐTNT TRONG QUẢN LÝ THUẾ VÀ KINH NGHIỆM CỦA CÁC NƯỚC

### 2.1 Vai trò tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT trong việc thực hiện cơ chế TKTN

Mục tiêu của bất kỳ CQT nào cũng là tối ưu hoá số thuế và các khoản phải thu khác trong điều kiện qui định của luật pháp và nguồn lực hạn chế của CQT đồng thời đảm bảo củng cố được niềm tin của ĐTNT vào hệ thống thuế và quản lý thuế.

Nền tảng của cơ chế TKTN là dựa trên sự tuân thủ tự nguyện của ĐTNT. Việc tăng cường các dịch vụ tuyên truyền và hỗ trợ ĐTNT là một trong những chiến lược lâu dài và hiệu quả nhất làm tăng sự tuân thủ tự nguyện (sự tự giác chấp hành chính sách thuế). Do đó, công tác tuyên truyền và hỗ trợ có vai trò rất quan trọng trong việc thực hiện cơ chế TKTN. Chính vì lí do đó CQT các cấp đều có chiến lược và chương trình để tăng cường dịch vụ và đảm bảo công bằng cho ĐTNT (khách hàng) thông qua các hoạt động tuyên truyền và hỗ trợ. Có thể nói cách khác, hoạt động tuyên truyền và hỗ trợ của CQT là một tiền đề rất quan trọng để giúp ĐTNT thực hiện nghĩa vụ của mình cách đúng đắn và đó là điều kiện tiên quyết để thực hiện cơ chế TKTN.

### 2.2 Công tác tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT trong cơ chế TKTN

#### 2.2.1 Chức năng, nhiệm vụ<sup>9</sup>

Phòng Tuyên truyền và hỗ trợ có trách nhiệm thực hiện công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật về thuế; hướng dẫn, hỗ trợ về chính sách, pháp luật thuế cho các tổ chức và cá nhân nộp thuế; theo dõi và giám sát kết quả thực hiện CCHC thuế của Cục Thuế.

---

<sup>9</sup> Quyết định 1417/QĐ-TCT ngày 7/7/2006 của Tổng cục Thuế về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 1149/QĐ-TCT ngày 28/10/2005 về việc sắp xếp lại cơ cấu tổ chức và quy định chức năng, nhiệm vụ của các phòng thuộc Cục Thuế thực hiện thí điểm cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế.

*Nhiệm vụ cụ thể:*

- Xây dựng chương trình, kế hoạch thực hiện công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật thuế cho các tổ chức, cá nhân nộp thuế, người dân và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh, thành phố;

- Nghiên cứu các hình thức và tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về thuế cho các tổ chức và cá nhân nộp thuế, người dân và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh, thành phố và trong cộng đồng xã hội;

- Tổ chức thực hiện công tác thi đua, khen thưởng, tuyên dương và tôn vinh các tổ chức và cá nhân thực hiện tốt nghĩa vụ nộp thuế;

- Phối hợp với các tổ chức khác trên địa bàn tỉnh, thành phố trong việc thực hiện công tác tuyên truyền, giáo dục về thuế đối với các tổ chức và cá nhân nộp thuế.

- Điều tra, yêu cầu và tiếp nhận các yêu cầu cần hỗ trợ về thuế của các tổ chức, cá nhân nộp thuế; trả lời, giải thích, hướng dẫn các tổ chức và cá nhân nộp thuế các vướng mắc về thuế theo qui định, (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);

- Nghiên cứu các hình thức và nội dung tổ chức có hiệu quả công tác hỗ trợ về thuế cho các tổ chức và cá nhân nộp thuế;

- 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 nhằm trợ giúp ĐTNT hạn chế rủi ro, thiệt hại trong SXKD;

- Tổng hợp các vướng mắc của các tổ chức và cá nhân nộp thuế về chính sách thuế và các thủ tục về thuế, đề xuất, báo cáo Tổng cục thuế sửa đổi, bổ sung chính sách thuế và các thủ tục hành chính 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;

- Hướng dẫn, chỉ đạo, kiểm tra việc triển khai công tác tuyên truyền, hỗ trợ tổ chức và cá nhân nộp thuế và công tác CCHC thuế tại các CCT;

- Tổng hợp, báo cáo, đánh giá chất lượng công tác tuyên truyền, hỗ trợ về thuế và công tác CCHC thuế của Cục Thuế theo qui định;

- Biên soạn hoặc tham gia biên soạn tài liệu, tập huấn cho cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ tổ chức và cá nhân nộp thuế theo chỉ đạo của Tổng cục thuế, Cục Thuế.

## **2.2.2 Qui trình tuyên truyền, hỗ trợ<sup>10</sup>**

### **2.2.2.1 Mục đích, phạm vi áp dụng**

#### **Mục đích của qui trình:**

Qui trình công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT thực hiện cơ chế TKTN được xây dựng nhằm:

- Thống nhất và chuẩn hoá để từng bước nâng cao chất lượng công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT của CQT; hướng dẫn, giúp đỡ NNT thực hiện việc tự tính, tự kê khai một cách đầy đủ và chính xác;

- Đảm bảo phân định rõ để thực hiện đúng chức năng nhiệm vụ trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại cấp Tổng cục Thuế và cấp Cục Thuế ;

- Theo dõi, giám sát và đánh giá kết quả thực hiện CCHC trong quản lý thuế nhằm tạo điều kiện thuận lợi để NNT thực hiện nghĩa vụ thuế một cách công bằng, minh bạch, đơn giản và thuận tiện.

#### **Phạm vi áp dụng**

---

<sup>10</sup> Quyết định 1188/QĐ-TCT ngày 03/11/2005 của Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy trình tuyên truyền, hỗ trợ NNT thực hiện cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế.

Quy trình này áp dụng đối với công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT thực hiện cơ chế TKTN tại Tổng cục Thuế và các Cục Thuế thực hiện quản lý thuế theo cơ chế cơ sở kinh doanh TKTN.

Các bộ phận tham gia quy trình này bao gồm:

Tại Cục Thuế:

- Tổ tuyên truyền hỗ trợ ĐTNNT thuộc phòng Quản lý DN thực hiện cơ chế TKTN tại các Cục Thuế thực hiện thí điểm TKTN ở cấp Phòng quản lý DN.

- Phòng Tuyên truyền và hỗ trợ tổ chức và cá nhân nộp thuế thuộc các Cục Thuế thí điểm thực hiện cơ chế TKTN ở cấp cơ quan Cục Thuế.

- Tổ Nghiệp vụ-Tuyên truyền và hỗ trợ các tổ chức, cá nhân nộp thuế ở các CCT thuộc các Cục Thuế thí điểm thực hiện cơ chế TKTN ở cấp cơ quan Cục Thuế.

#### **2.2.2.2 Nội dung thực hiện một số hình thức hỗ trợ chủ yếu**

##### **2.2.2.2.1 Hướng dẫn, giải đáp trực tiếp cho NNT tại CQT**

**Nhận yêu cầu:**

Khi NNT đến yêu cầu hướng dẫn, giải đáp về thuế, cán bộ hỗ trợ hướng dẫn NNT ghi các thông tin cần thiết vào Phiếu đề nghị hỗ trợ về thuế (mẫu số 03/Htr) như họ tên người đề nghị, tên DN, địa chỉ, số điện thoại liên lạc, những nội dung yêu cầu hướng dẫn giải đáp.

**Giải quyết yêu cầu:**

- Cán bộ hỗ trợ xem xét kỹ các câu hỏi, các yêu cầu của NNT, các tài liệu, các hồ sơ kèm theo (nếu có). Nếu vấn đề vướng mắc do NNT nêu ra chưa rõ ràng, cán bộ thuế có thể đề nghị NNT cung cấp thêm thông tin cần thiết để chắc chắn mình đã hiểu đúng vấn đề vướng mắc của NNT.

- Căn cứ vào các yêu cầu, vướng mắc của NNT, đối chiếu với các văn bản pháp luật, các chính sách hiện hành có liên quan hoặc các tài liệu hướng dẫn của Tổng cục Thuế để xác định khả năng trả lời như sau:

+ Nếu yêu cầu vướng mắc của NNT là những nội dung thường xuyên được hỏi, câu trả lời đã được qui định rõ trong các văn bản pháp luật hay đã có câu trả lời trong tài liệu, văn bản hướng dẫn của ngành, thì cán bộ hỗ trợ NNT căn cứ vào đó để trả lời cho NNT.

+ Nếu yêu cầu, vướng mắc của NNT không có trong tài liệu hướng dẫn, không có qui định trong các văn bản pháp luật hoặc các câu hỏi chưa có trong tài liệu, văn bản hướng dẫn của ngành thì cán bộ hỗ trợ báo cáo cấp trên (phụ trách bộ phận tuyên truyền, hỗ trợ) để trả lời cho NNT.

Đối với các vấn đề bộ phận tuyên truyền, hỗ trợ cho NNT cần tham khảo ý kiến các phòng liên quan hoặc báo cáo với cấp trên, cán bộ hỗ trợ hẹn NNT thời gian CQT sẽ liên lạc lại để trả lời. Đồng thời báo cho cán bộ hỗ trợ làm phiếu chuyên hồ sơ hoặc các nội dung vướng mắc đến các bộ phận có liên quan để có ý kiến trả lời cho NNT. Thời gian để trả lời NNT đối với những vấn đề cần tham khảo ý kiến các phòng thuộc Cục không quá 3 ngày làm việc. Đối với những vấn đề cần hỏi Tổng cục thì phải có văn bản thông báo cho NNT biết và liên lạc để trả lời NNT ngay sau khi nhận được công văn trả lời của Tổng cục.

Sau khi trả lời cán bộ hỗ trợ ghi vào phiếu Đề nghị hỗ trợ về thuế những ý chính của nội dung đã trả lời, những vấn đề hẹn trả lời sau, thời gian hẹn trả lời.

#### **Kiểm tra lại câu trả lời và ghi chép thống kê:**

Hàng ngày, cán bộ phụ trách bộ phận tuyên truyền hỗ trợ NNT phải kiểm tra lại nội dung những câu hỏi của NNT và phần trả lời của cán bộ hỗ trợ được ghi trên Phiếu đề nghị hỗ trợ về thuế để đánh giá lại những nội dung cán bộ đã trả lời: những vấn đề gì cần phải trả lời đúng chính sách, chế độ, những vấn đề cần phải bổ sung, đính chính và yêu cầu cán bộ liên hệ lại với NNT để trả lời.

Căn cứ vào các Phiếu đề nghị hỗ trợ về thuế, cán bộ tổng hợp ghi chép, cập nhật tất cả các thông tin về từng trường hợp yêu cầu hỗ trợ của NNT vào Sổ Nhật ký hỗ trợ (mẫu số 06/HTr). Các trường hợp hẹn trả lời sau cần được theo dõi, đôn



độc các bộ phận liên quan thực hiện để đảm bảo mọi cuộc hẹn với NNT đều được trả lời.

#### **2.2.2.2.2 Hướng dẫn, giải đáp cho NNT qua điện thoại**

##### **Nhận yêu cầu:**

Khi có cuộc gọi đến đề nghị hướng dẫn, giải đáp về thuế, cán bộ nhận cuộc gọi của NNT phải ghi lại những thông tin cơ bản về cuộc gọi như thời gian gọi, tên người gọi (nếu có), số điện thoại gọi đến...và vấn đề vướng mắc của NNT cần CQT hỗ trợ.

Cán bộ hỗ trợ giới thiệu họ tên, chức vụ của mình để NNT biết mình đang gặp ai, đề nghị của mình đang được ai tiếp nhận và giải quyết; đồng thời phải chú ý lắng nghe yêu cầu, câu hỏi của NNT và đặt ra các câu hỏi (nếu cần) để hiểu rõ yêu cầu, câu hỏi của NNT.

##### **Giải quyết yêu cầu:**

Cán bộ hỗ trợ phân tích các yêu cầu, vướng mắc của NNT, đối chiếu với các văn bản pháp luật, các chính sách hiện hành có liên quan hoặc các tài liệu hướng dẫn của Tổng cục Thuế để xác định khả năng trả lời:

+ Nếu yêu cầu, vướng mắc của NNT là các câu hỏi không thường xuyên được hỏi, cán bộ hỗ trợ cần tham khảo tài liệu hoặc báo cáo cấp trên (tổ trưởng, lãnh đạo phòng) thì hẹn NNT thời gian sẽ trả lời. Thời gian để liên lạc và trả lời lại cho NNT là ngay trong giờ làm việc.

Trong trường hợp vấn đề của NNT cần có tài liệu, hồ sơ để tham khảo thêm cho rõ ràng thì đề nghị NNT đến trực tiếp tại CQT hoặc gửi văn bản đến CQT sẽ trả lời.

- Ghi chép thống kê: Sau khi trả lời, cán bộ thuế ghi những ý chính của nội dung đã trả lời vào Sổ Nhật ký hỗ trợ (mẫu số 06/HTr).

##### **Kiểm tra lại câu trả lời:**

Hàng ngày, căn cứ vào Sổ Nhật ký hỗ trợ, cán bộ phụ trách bộ phận tuyên truyền hỗ trợ NNT phải rà soát lại các yêu cầu của NNT và phần trả lời của cán bộ hỗ trợ đã trả lời để đánh giá lại những nội dung đã trả lời. Trường hợp cán bộ hỗ trợ đã trả lời chưa đúng chính sách, chế độ, cần phải đính chính thì yêu cầu cán bộ liên hệ lại với NNT để đính chính trả lời.

#### **2.2.2.2.3 Hướng dẫn, giải đáp cho NNT bằng văn bản**

##### **Nhận văn bản yêu cầu:**

Khi NNT đề nghị hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về thuế bằng cách gửi văn bản, CQT 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.

- Công văn yêu cầu hỗ trợ của NNT gửi đến bộ phận tuyên truyền hỗ trợ NNT phải được ghi vào Sổ Nhật ký hỗ trợ (dùng cho hình thức văn bản) theo mẫu số 07/HTr để theo dõi trả lời.

- Phụ trách bộ phận tuyên truyền hỗ trợ xem xét nội dung NNT yêu cầu để phân công cán bộ trả lời văn bản cho phù hợp.

##### **Trả lời yêu cầu bằng văn bản:**

Cán bộ hỗ trợ được giao trả lời văn bản có trách nhiệm nghiên cứu kỹ nội dung văn bản để xác định chính xác nội dung đề nghị hướng dẫn, giải đáp của NNT; phân tích, đối chiếu những yêu cầu, đề nghị của NNT với các văn bản, chính sách hiện hành có liên quan để dự thảo phương án trả lời.

- Nếu nội dung yêu cầu, vướng mắc NNT nêu ra còn chưa rõ ràng thì cán bộ hỗ trợ phải liên hệ với NNT, đề nghị cung cấp thêm thông tin, tài liệu để có cơ sở trả lời. (Việc liên hệ có thể thực hiện bằng điện thoại, bằng văn bản hoặc đề nghị NNT đến CQT).

- Nếu nội dung yêu cầu, vướng mắc của NNT là vấn đề thường gặp đã được quy định rõ trong các chính sách, chế độ thuế thì cán bộ hỗ trợ căn cứ vào các văn bản pháp luật hoặc tài liệu hướng dẫn để dự thảo công văn trả lời.

- Nếu nội dung vướng mắc là vấn đề chưa được qui định rõ trong các văn bản pháp luật, chưa có trong tài liệu hướng dẫn thì cán bộ hỗ trợ cần báo cáo lãnh đạo bộ phận hỗ trợ để có ý kiến trả lời.

Nếu vấn đề vướng mắc bộ phận tuyên truyền hỗ trợ không trả lời được thì cần tham khảo ý kiến của các phòng có liên quan và báo cáo Lãnh đạo Cục để thống nhất cách giải quyết. Nếu nội dung vướng mắc chưa được qui định trong các văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn thì Cục Thuế phải có văn bản báo cáo Tổng cục Thuế.

#### **Trình duyệt, ký công văn và lưu trữ:**

Cán bộ hỗ trợ soạn dự thảo công văn trả lời, lãnh đạo bộ phận kiểm tra lại các nội dung đã dự thảo, ký trách nhiệm và trình Lãnh đạo Cục duyệt theo đúng thẩm quyền. Công văn trả lời được chuyển đến Phòng Hành chính đóng dấu, vào sổ công văn và gửi cho NNT theo đúng qui định, qui trình về việc tiếp nhận, xử lý và ban hành văn bản của cấp Cục Thuế trực thuộc Tổng cục Thuế.

Sau khi công văn trả lời được Lãnh đạo Cục ký duyệt và gửi đi, cán bộ hỗ trợ lưu công văn trả lời, các bản dự thảo cùng toàn bộ hồ sơ tài liệu của NNT vào tập hồ sơ trả lời của bộ phận và ghi lại kết quả vào Sổ Nhật ký hỗ trợ (mẫu số 07/HTr).

#### **Qui định về thời gian tiếp nhận và trả lời văn bản:**

Thời hạn Cục Thuế trả lời những vướng mắc của NNT bằng văn bản chậm nhất là 10 ngày làm việc, kể từ khi nhận được văn bản yêu cầu (tính theo ngày đóng dấu công văn đến của CQT).

Đối với trường hợp yêu cầu NNT cung cấp thêm thông tin, bổ sung hồ sơ, thì việc yêu cầu này phải được thực hiện trong vòng 2 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản của DN và thời gian trả lời được tính từ ngày DN cung cấp bổ sung đủ hồ sơ.

Đối với những vấn đề cần hỏi Tổng cục Thuế thì phải có thông báo lại bằng văn bản cho NNT biết trong thời hạn 10 ngày làm việc và phải trả lời lại cho NNT ngay sau khi nhận được công văn trả lời của Tổng cục.

#### **2.2.2.2.4 Hướng dẫn giải đáp tại cơ sở của NNT**

Việc hướng dẫn, giải đáp tại cơ sở của NNT được thực hiện theo yêu cầu của NNT, nhóm NNT hoặc Hiệp hội ngành nghề DN. Khi NNT yêu cầu, CQT có thể cử cán bộ trực tiếp đến DN để hướng dẫn, giải đáp tại cơ sở của NNT. Cán bộ được cử đến hướng dẫn, giải đáp tại cơ sở của NNT phải là cán bộ phụ trách bộ phận tuyên truyền hỗ trợ NNT hoặc là cán bộ có kinh nghiệm công tác, có khả năng ứng xử và kiến thức chuyên môn tốt.

Cán bộ hướng dẫn, giải đáp tại cơ sở của NNT thực hiện các bước công việc sau :

##### **Chuẩn bị :**

- Trao đổi cụ thể với NNT để thống nhất về nội dung, chương trình, thời gian làm việc. Chương trình làm việc bao gồm 2 phần: phần hướng dẫn và phần giải đáp vướng mắc, trả lời các câu hỏi của NNT.

- Chuẩn bị nội dung làm việc: Căn cứ vào các nội dung yêu cầu của NNT, cán bộ hướng dẫn phải nghiên cứu kỹ văn bản chính sách chế độ liên quan đến đặc thù ngành nghề kinh doanh của DN để chuẩn bị nội dung làm việc.

- Chuẩn bị dự kiến trước những vấn đề vướng mắc có thể phát sinh, những vấn đề đã được quy định rõ, những vấn đề nào còn gây nhiều tranh cãi...và dự kiến phương án trả lời.

- Chuẩn bị và kiểm tra lại các thiết bị phục vụ trình bày như máy tính, máy chiếu, các tài liệu trình chiếu, các tài liệu cho người tham dự...(nếu có).

- Chuẩn bị các Phiếu đề nghị giải đáp (mẫu số 4/HTr), Phiếu đánh giá chương trình (mẫu số 05/HTr-mẫu tham khảo) để phát trong cuộc gặp với NNT (nếu cần). Các Phiếu điều tra nhu cầu hỗ trợ và Phiếu đánh giá chương trình có thể lồng ghép

và nội dung cụ thể trên phiếu tùy theo yêu cầu điều tra và đánh giá của cơ quan của CQT trong từng thời kỳ.

### **Thực hiện hướng dẫn, giải đáp:**

Cán bộ hỗ trợ thực hiện hướng dẫn, giải đáp cho NNT theo chương trình, tài liệu đã chuẩn bị.

Các Phiếu yêu cầu giải đáp, Phiếu đánh giá chương trình phát trong cuộc gặp với NNT (nếu có) được phát cho NNT ngay từ buổi đầu làm việc, có hướng dẫn NNT cách ghi vào phiếu, thời gian thu lại phiếu để NNT chuẩn bị.

Sau khi thu các Phiếu yêu cầu giải đáp của NNT, cán bộ hỗ trợ phải xem xét toàn bộ các câu hỏi yêu cầu, phân loại yêu cầu theo từng nhóm và lựa chọn các câu hỏi, các vấn đề có thể giải đáp ngay để trả lời cho NNT ngay tại cuộc gặp. Đối với các vấn đề cần phải nghiên cứu thêm hoặc xin ý kiến cấp trên thì ghi nhận và hẹn NNT sẽ trả lời sau đối với từng trường hợp.

### **Tổng hợp báo cáo:**

- Sau khi kết thúc buổi phỏng vấn, giải đáp cho NNT, cán bộ hỗ trợ ghi vào Sổ Nhật ký hỗ trợ (mẫu số 08/HTr) và tổng hợp lại những nội dung yêu cầu của NNT, những vấn đề đã được giải đáp, những vấn đề cần được nghiên cứu thêm hoặc còn vướng mắc phải xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên...

Đối với các câu hỏi của NNT chưa được trả lời trong buổi gặp, sau khi có ý kiến cấp trên, cán bộ hỗ trợ phải liên lạc lại để trả lời cho NNT. Đối với những vấn đề vướng mắc liên quan đến biện pháp quản lý của CQT, cần giải quyết ngay để tháo gỡ khó khăn cho DN thì báo cáo Lãnh đạo Cục cho ý kiến xử lý tạm thời và có công văn báo cáo Tổng cục Thuế.

- Các câu hỏi của NNT sau khi tổng hợp được gửi về Tổng cục Thuế để nghiên cứu, biên soạn các tài liệu hỗ trợ NNT phù hợp.

- Các Phiếu đánh giá chương trình được tổng hợp để phục vụ cho công tác phân tích, lập kế hoạch và rút kinh nghiệm để nâng cao chất lượng công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT.

#### **2.2.2.2.5 Hướng dẫn, giải đáp thông qua tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn**

Trên cơ sở kế hoạch tuyên truyền, hỗ trợ NNT của năm đã được Tổng cục Thuế duyệt, Cục Thuế chuẩn bị tổ chức hội nghị, hội thảo tập huấn cho NNT. Từng cuộc hội nghị, hội thảo, tập huấn đều phải lập kế hoạch chi tiết để thực hiện.

##### **Hội nghị đối thoại của CQT các cấp với NNT:**

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 (Quyết định 3597/QĐ-BTC ngày 4/11/2004 của BTC V/v ban hành Quy chế đối thoại với ĐTNT và người khai Hải quan).

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.

##### **Hội nghị, hội thảo, tập huấn chính sách thuế:**

CQT tổ chức các cuộc hội nghị, hội thảo hoặc các lớp tập huấn cho NNT để hướng dẫn, giải đáp về chính sách thuế trong các trường hợp sau:

- Khi có thay đổi lớn về chính sách thuế hoặc các trình tự thủ tục về thuế, hoặc cần triển khai cơ chế quản lý thuế mới cho một số lượng lớn NNT.

- Tập huấn, hướng dẫn chuyên sâu cho nhóm NNT có cùng đặc điểm (theo ngành, theo lĩnh vực hoặc phân loại thuế...) hoặc theo nhu cầu của NNT.

- Tập huấn, phổ biến chính sách cho NNT mới ra kinh doanh.

- Tùy theo quy mô và nội dung chương trình, bộ phận tuyên truyền, hỗ trợ NNT phối hợp cùng các phòng/bộ phận khác có liên quan để tổ chức cuộc hội nghị/hội thảo hoặc chủ trì các lớp tập huấn theo sự phân công hoặc ủy quyền của Lãnh đạo Cục Thuế (CCT).

### **Chuẩn bị hội nghị, hội thảo, tập huấn:**

- Chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện cho việc trình bày của Báo cáo viên, lễ tân khánh tiết, xác định thành phần tham dự và gửi giấy mời, in tài liệu hội nghị, đón tiếp đại biểu... Phân công các cán bộ làm công tác phục vụ, thư ký hội nghị hoặc trợ giảng cho giảng viên.

- Lập Chương trình hội nghị, hội thảo, tập huấn: Bộ phận tuyên truyền hỗ trợ NNT phải lập Chương trình hội nghị, hội thảo, tập huấn, trình Lãnh đạo Cục phê duyệt trước khi hội nghị, hội thảo ít nhất là 2 tuần. Chương trình hội nghị phải bao gồm 2 phần : Phần trình bày của báo cáo viên, giảng viên và phần trả lời, giải đáp vướng mắc của NNT. Trong chương trình hội nghị cũng phải nêu rõ các nội dung của hội nghị, ai là người trình bày, ai là người giải đáp vướng mắc của NNT, mỗi nội dung được thực hiện trong thời gian dài bao lâu...

- Tài liệu hội nghị, hội thảo, tập huấn :

+ Việc biên soạn tài liệu hướng dẫn về thuế được thực hiện theo qui định.

+ Các tài liệu của hội nghị, hội thảo, tập huấn phải được cung cấp đầy đủ cho các đại biểu tham dự. Đối với hội nghị, hội thảo, tập huấn phối hợp với các cơ quan khác cùng tham gia tổ chức mà CQT chủ trì thì cũng phải yêu cầu các báo cáo viên, giảng viên gửi trước tài liệu để in và cung cấp đầy đủ cho các đại biểu.

- Chuẩn bị các Phiếu đề nghị giải đáp (mẫu số 04/HTr), Phiếu điều tra nhu cầu hỗ trợ (Mẫu số 01/HTr-mẫu tham khảo), Phiếu đánh giá chương trình (mẫu số 05/HTr-mẫu tham khảo) để phát cho NNT trong hội nghị, hội thảo, tập huấn (nếu cần).

### **Tiến hành hội nghị:**

- Trước khi vào hội nghị, phát các tài liệu sử dụng trong hội nghị, hội thảo, các mẫu Phiếu yêu cầu giải đáp, mẫu Phiếu đánh giá chương trình hội nghị, hội thảo, tập huấn, mẫu Phiếu điều tra nhu cầu hỗ trợ NNT (nếu cần) cho các đại biểu, Ban tổ chức hội nghị hướng dẫn cách ghi và thông báo thời gian thu lại Phiếu.

- Phần trình bày, hướng dẫn: Các cán bộ, giảng viên, báo cáo viên đã được phân công thực hiện trình bày các nội dung hướng dẫn cho NNT theo chương trình, tài liệu đã chuẩn bị.

- Phần giải đáp vướng mắc: Được thực hiện trực tiếp tại hội nghị theo các phiếu yêu cầu hoặc đối thoại trực tiếp của NNT. Các Phiếu yêu cầu giải đáp của NNT được tập hợp lại, cán bộ được phân công giải đáp vướng mắc phải xem xét toàn bộ các câu hỏi yêu cầu, phân loại yêu cầu theo từng nhóm và lựa chọn các câu hỏi, các vấn đề có thể giải đáp ngay để trả lời cho NNT tại hội nghị. Đối với những vấn đề còn chưa rõ ràng cần phải nghiên cứu thêm hoặc xin ý kiến cấp trên thì ghi nhận và hẹn NNT sẽ trả lời sau.

- Cuối buổi hội nghị, thu lại các Phiếu yêu cầu giải đáp, Phiếu điều tra nhu cầu hỗ trợ, Phiếu đánh giá chương trình đã phát cho NNT trong hội nghị, hội thảo.

### **Tổng hợp, báo cáo kết quả hội nghị, hội thảo, tập huấn:**

Sau khi kết thúc hội nghị, hội thảo, tập huấn bộ phận Tuyên truyền hỗ trợ NNT phải tổng hợp kết quả hội nghị, hội thảo, tập huấn và tổng hợp các yêu cầu, câu hỏi của NNT trong hội nghị, hội thảo.

- Đối với các câu hỏi, vướng mắc của NNT chưa trả lời được tại hội nghị, hội thảo, tập huấn cần xin ý kiến tham khảo các phòng có liên quan hoặc xin ý kiến cấp trên thì Cục Thuế (CCT) tổng hợp và làm văn bản gửi Tổng cục Thuế (Cục Thuế).

Sau khi có ý kiến trả lời của cấp trên, cán bộ hỗ trợ Cục Thuế (CCT) phải liên lạc lại để trả lời cho NNT.



- Các câu hỏi, vướng mắc của NNT trong hội nghị được tổng hợp vào Báo cáo vướng mắc hàng tháng gửi về Tổng cục Thuế để nghiên cứu, biên soạn tài liệu hỗ trợ. Trên cơ sở báo cáo Cục Thuế về kết quả hội nghị, hội thảo, tập huấn, bộ phận tuyên truyền hỗ trợ NNT của Tổng cục Thuế có trách nhiệm tổng hợp các nội dung của cuộc hội thảo, những kết luận, kiến nghị của các Ban, ngành khác...về chính sách thuế để đề xuất việc nghiên cứu sửa đổi bổ sung chính sách thuế, qui trình quản lý thu thuế, thủ tục hành chính thuế cho phù hợp.

- Các Phiếu điều tra nhu cầu, Phiếu đánh giá chương trình được tổng hợp lại theo các chỉ tiêu để phục vụ cho công tác phân tích, lập kế hoạch, chương trình công tác và rút kinh nghiệm để nâng cao chất lượng công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT. Bản tổng hợp các Phiếu điều tra nhu cầu, Phiếu đánh giá chương trình được gửi về Tổng cục Thuế kèm theo Báo cáo hàng quý.

- Kết quả các cuộc hội nghị, hội thảo phải được ghi vào Sổ Nhật ký hỗ trợ (mẫu số 08/HTr).

## **2.3 Kinh nghiệm tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT của các nước (10 nước thuộc Hiệp hội nghiên cứu và quản lý thuế Châu Á-SGATAR)<sup>11</sup>**

### **2.3.1 Nhật Bản: (NTA -National Tax Agency)**

Trong công tác tuyên truyền hỗ trợ ĐTNT, Nhật Bản cũng phân nhóm ĐTNT (cá nhân, công ty, công ty đa quốc gia...) để có các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ phù hợp. Các hình thức tuyên truyền hỗ trợ phổ biến ở Nhật Bản là: TV, báo, internet, tờ rơi, tập huấn, bên cạnh đó rất nhiều thông tin hữu ích cho ĐTNT, chương trình phần mềm kê khai thuế... đều có sẵn trên Website của CQT. Ngoài ra, CQT cũng lắp đặt nhiều máy tính có màn hình Touch Screen (màn hình cảm ứng, tra cứu bằng cách chạm ngón tay vào màn hình) để các ĐTNT có thể tra cứu thông tin, tự tính toán, kê khai nghĩa vụ thuế và chuyển thông tin kê khai của mình ngay tại CQT.

---

<sup>11</sup> Báo cáo kết quả khoá học về dịch vụ ĐTNT theo chương trình hợp tác đào tạo dành cho các nước thành viên SGATA lần thứ 3 tại Singapore của đoàn công tác thuộc cơ quan Tổng cục Thuế.

### 2.3.2 Trung Quốc

Cùng với sự phát triển của xã hội, việc mở rộng dân chủ và tăng cường tính pháp lý, việc Trung Quốc gia nhập WTO, việc phát triển nền kinh tế nhiều thành phần..., tất cả đều dẫn đến đòi hỏi phải nâng cao chất lượng quản lý và hoạt động của Chính phủ Trung Quốc đối với đời sống kinh tế-xã hội. Yêu cầu của các ĐTNT đối với CQT Trung Quốc cũng nằm trong xu thế như vậy. Đứng trước bối cảnh này, CQT Trung Quốc đã thay đổi quan điểm, lấy “ĐTNT là trung tâm” để chuyển đổi các phương thức quản lý và chức năng hoạt động.

- Xây dựng quan niệm: “Tất cả cán bộ thuế đều phục vụ ĐTNT” và phát triển bộ máy hành chính thuế hướng đến dịch vụ ĐTNT: Phương châm của CQT Trung Quốc đề ra là: “chỉ thu theo qui định, nhưng cung cấp dịch vụ ở mức cao nhất, đổi mới, tối ưu hoá dịch vụ và đạt tới dịch vụ tuyệt hảo”. CQT Trung Quốc đã chuyển từ phương thức: “tập trung chủ yếu vào thu thuế” sang “tập trung chủ yếu vào dịch vụ ĐTNT”, tuy nhiên luôn phân định rõ giữa dịch vụ và quản lý; giữa dịch vụ và cưỡng chế.

- Gắn khái niệm dịch vụ vào tất cả các khâu của quá trình quản lý thuế: Dịch vụ ĐTNT nằm ở tất cả các khâu: trước, trong và sau khi nộp thuế.

- Chuẩn hoá và hoàn thiện dịch vụ ĐTNT thể hiện qua: Xây dựng cơ cấu tổ chức CQT hướng tới dịch vụ; Chuẩn hoá công việc bằng các qui định, luật lệ, qui trình; Minh bạch trách nhiệm; Hệ thống đánh giá chất lượng công việc khoa học; Khảo sát nhu cầu và ý kiến đánh giá của xã hội; Phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận của CQT; Phương pháp cung cấp dịch vụ hiện đại; Nâng cao năng lực và thể lực của cán bộ cung cấp dịch vụ; Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ ĐTNT; Tăng cường cơ sở vật chất và các tài liệu tuyên truyền, hỗ trợ.

Các loại hình dịch vụ:

- Dịch vụ tư vấn: giải đáp chính sách và các vấn đề về thuế. Hình thức phục vụ: gặp trực tiếp, qua điện thoại, công văn, thư điện tử.

- Dịch vụ thuế: cung cấp dịch vụ đối với các thủ tục về thuế như đăng ký thuế, kiểm tra và xác định số thuế phải nộp, kê khai thuế, miễn giảm thuế, xin chậm nộp và hoàn thuế, hoá đơn, chứng nhận về thuế...

- Dịch vụ thông tin: tuyên truyền qua các phương tiện thông tin đại chúng, tổ chức các hội nghị qua các cuộc trao đổi, đối thoại về thuế, cung cấp các thông tin quan trọng về thuế qua Email và SMS.

- Dịch vụ hỗ trợ về thuế: đây là các dịch vụ mang tính đơn lẻ, cá nhân do CQT cung cấp cho các cá nhân có nhu cầu do họ có những khó khăn đặc biệt, chẳng hạn những người tàn tật, hoặc một số công dân quan trọng của thành phố.

### **2.3.3 Hàn Quốc**

Kinh nghiệm của Hàn Quốc cho thấy: chìa khoá của sự thành công trong cải cách thuế của Hàn Quốc là tổ chức thực hiện có hiệu quả Dịch vụ hỗ trợ ĐTNT chất lượng cao với phương châm “công bằng, tin cậy và minh bạch” (fairness, trust and transparency).

Gần đây, việc sử dụng Internet đang tăng mạnh ở Hàn Quốc. Người dân sử dụng Internet hàng ngày vào việc gửi thư, tra cứu thông tin và giải trí. Và tất cả các cơ quan nhà nước nào cũng có trang Web riêng của mình. Với điều kiện như vậy, CQT đang sử dụng Internet phục vụ cho việc nắm bắt những yêu cầu và vướng mắc của ĐTNT.

Các loại hình hỗ trợ ĐTNT: Nhìn chung có thể chia các cách thức hỗ trợ ĐTNT thành 3 loại. Thứ nhất là dịch vụ hỗ trợ về thuế tại nhà: đăng ký thuế điện tử, cấp chứng nhận điện tử, kê khai thuế điện tử, và nộp thuế điện tử. Thứ hai là hệ thống bảo vệ ĐTNT, và thứ ba là trung tâm tư vấn thuế qua mạng viễn thông.

- Hỗ trợ về thuế tại nhà (home tax service):

+ Dịch vụ hỗ trợ về thuế tại nhà cung cấp bởi CQT quốc gia là một dịch vụ của cơ quan nhà nước, nó cho phép NNT có thể xử lý các vấn đề về thuế ở nhà hoặc công sở. Những NNT có thể xin cấp giấy chứng nhận điện tử, kê khai thuế điện tử,

nhận thông báo thuế điện tử, nộp thuế điện tử và thực hiện các dịch vụ cung cấp thông tin khác qua mạng điện tử.

+ Dịch vụ này bao gồm hầu hết các dịch vụ hành chính về thuế. NNT có thể dễ dàng sử dụng dịch vụ thông qua hệ thống máy tính khi kết nối với trang chủ của CQT quốc gia.

- Bảo vệ quyền lợi NNT:

+ Dịch vụ bảo vệ quyền lợi của NNT được cung cấp để bảo vệ những quyền lợi cá nhân của NNT và giảm bớt những khó khăn của họ. Ngày nay, NNT đang yêu cầu ngày càng có nhiều dịch vụ hoàn hảo hơn để giải quyết các vấn đề về thuế. Dịch vụ bảo vệ quyền lợi của NNT là một chương trình của CQT nhằm cung cấp một hệ thống độc lập để đảm bảo rằng các vướng mắc về thuế được xem xét giải quyết một cách nhanh chóng và công bằng căn cứ trên quan điểm NNT. Đặc biệt là hệ thống này sẽ rất có ích cho NNT nếu họ không hiểu rõ về luật thuế và có ích cho những người không đủ khả năng chi trả cho các chuyên gia tư vấn thuế.

+ Những người bảo vệ quyền lợi của ĐTNT do CQT trung ương có thẩm quyền lựa chọn trên sự đề cử của địa phương. Mỗi Cục Thuế tỉnh và CCT huyện được đề cử 1 người.

+ Mục tiêu của dịch vụ bảo vệ NNT là bảo vệ quyền lợi của NNT và cố gắng giải quyết khó khăn của họ như mình là NNT. Nếu ĐTNT có vướng mắc mà chưa giải quyết được theo trình tự thông thường, hoặc ĐTNT đang phải gánh chịu, hoặc có nguy cơ phải gánh chịu những khó khăn lớn khi thực hiện nghiêm chỉnh luật thuế, ĐTNT có thể sử dụng dịch vụ bảo vệ quyền lợi của NNT. Nhưng dịch vụ này không phải được sử dụng thay qui trình khiếu nại bình thường. Và dịch vụ này cũng không thể làm trái với những qui định trong luật thuế.

- Trung tâm tư vấn thuế qua mạng lưới viễn thông:

+ Kể từ ngày 3/3/2001, CQT quốc gia đã mở trung tâm tư vấn thuế qua mạng lưới viễn thông với mục tiêu là cung cấp nhiều hơn nữa các dịch vụ tư vấn đang tồn

tại độc lập tại các văn phòng trung ương, các văn phòng Cục Thuế vùng và địa phương.

+ Nội dung của dịch vụ tư vấn qua trung tâm này được chia làm hai bộ phận. Một bộ phận sẽ thực hiện tư vấn qua điện thoại. Bộ phận kia trực tiếp trả lời qua mạng Internet. Với dịch vụ tư vấn qua Internet, NNT gửi bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến hệ thống thuế quốc gia thông qua mạng Internet, họ sẽ nhận được Email trả lời trong vòng 24h.

+ Nhờ các hoạt động của trung tâm tư vấn thuế viễn thông này, ngành thuế đã đạt được những lợi ích sau:

✓ Thứ nhất, bằng việc tập trung hoạt động tư vấn thuế, CQT có thể thu thập ý kiến công chúng về nhiều lĩnh vực, chẳng hạn như các khó khăn về thuế của NNT và nhanh chóng đưa ra giải pháp.

✓ Thứ hai, bằng cách tập hợp các chuyên gia tư vấn thuế, chất lượng của dịch vụ tư vấn được cải thiện và duy trì ổn định.

✓ Cuối cùng, với quan điểm quản lý chiến lược tổng quát, nguồn nhân lực được sử dụng một cách hiệu quả và chuyên môn hoá hơn.

Những kết quả đạt được từ các dịch vụ nói trên đã mang lại ngày càng nhiều sự hài lòng và tin tưởng vào CQT dẫn đến tỷ lệ NNT đúng qui định ngày càng tăng lên. Do đó có thể nói, việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ĐTNT đã góp phần làm tăng tỷ lệ chấp hành của ĐTNT tại Hàn Quốc.

### **2.3.4 Singapore: (IRAS-internal revenue authority of Singapore)**

Cục thu nội địa Singapore (IRAS) là một cơ quan Chính phủ thực hiện nhiệm vụ thu theo qui định luật pháp, dưới sự chỉ đạo của BTC, được trả phí theo tỷ lệ % cho việc quản lý thu trên cơ sở Hợp đồng với BTC về số thu thuế hàng năm, được tự chủ về con người và tài chính. (Singapore có 3 cơ quan thu thuế bao gồm: Cục thu nội địa – quản lý 7 loại thuế nội địa, Hải quan – thu thuế nhập khẩu và Cục giao

thông vận tải đường bộ – thu thuế đường và phí cấp giấy phép (Certificates of Entitlement).

Trên cơ sở thừa nhận những nhóm NNT khác nhau sẽ có nhu cầu và mong muốn khác nhau, từ tháng 4/2004, Cục thu nội địa Singapore chuyển sang một cơ cấu tổ chức mới, với những bộ phận được xếp theo nhóm ĐTNT và tập trung bộ phận dịch vụ để có điều kiện cung cấp dịch vụ theo từng loại thuế (Nhóm ĐTNT là cá nhân, Nhóm ĐTNT là DN, Nhóm thuế tài sản, Nhóm công ty và Trung tâm dịch vụ ĐTNT). Theo cơ cấu tổ chức bộ máy theo nhóm ĐTNT, CQT tổ chức các bộ phận quản lý theo chức năng để quản lý và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ theo từng nhóm. Điều này cho phép CQT biết được những nhu cầu của NNT với những nhu cầu khác nhau theo từng loại thuế để cung cấp các dịch vụ đầy đủ (end to end service).

Áp dụng phương pháp quản lý theo rủi ro, CQT căn cứ vào lịch sử tuân thủ (hồ sơ hành vi của ĐTNT về kê khai, nộp thuế trong một thời gian) và đặc điểm của từng nhóm ĐTNT, chia ĐTNT thành các nhóm theo mức độ tuân thủ và có các hành động thích hợp đối với từng nhóm.

Với tham vọng trở thành cơ quan quản lý thuế hàng đầu trên thế giới, Cục thu nội địa Singapore luôn thúc đẩy nhân viên tìm nhiều cách để hoàn thiện, đồng thời theo đuổi chi phí hiệu quả thông qua tối đa hoá sự tuân thủ tự nguyện; sử dụng công nghệ thích hợp; Cung cấp dịch vụ theo yêu cầu NNT.

Các dịch vụ ĐTNT của IRAS cung cấp cho khách hàng được thực hiện chủ yếu trên môi trường điện tử hoá. Khả năng trao đổi, cung cấp thông tin, nộp tờ khai qua mạng...trực tiếp từ ĐTNT đến CQT được thực hiện ở mức độ rất cao. Các giao diện Web cho phép ĐTNT tính nghĩa vụ thuế, gửi tờ khai thuế và xem tất cả thông tin nghĩa vụ thuế của mình và các thư tín, thư từ đã trao đổi với CQT qua mạng Internet. Các dịch vụ trực tiếp khác cho NNT cũng rất thuận tiện và hiệu quả. Trung tâm dịch vụ ĐTNT thông qua các hình thức tư vấn tại CQT, tại trụ sở ĐTNT, nhận thư tín, văn bản, thư điện tử của ĐTNT, ... Trung tâm Đào tạo và giáo dục thực hiện

việc đào tạo, mở lớp hướng dẫn về chính sách thuế hay kê khai nộp thuế cho các nhóm ĐTNT có nhu cầu. Việc cung cấp dịch vụ chuyên sâu theo các nhóm ĐTNT được thực hiện ở các bộ phận quản lý ĐTNT.

Để cung cấp các dịch vụ hoàn hảo cho NNT, CQT luôn lấy sự hài lòng của khách hàng là mối quan tâm hàng đầu của mình. Thông qua các cuộc gặp gỡ, tiếp xúc với NNT, CQT nắm được thông tin, các ý kiến của khách hàng về chất lượng của sản phẩm và dịch vụ của mình. Đồng thời, IRAS đặt ra những chiến lược “Lắng nghe và học hỏi” khác nhau để nắm được những sở thích và nhu cầu của những nhóm ĐTNT khác nhau để phát triển các sản phẩm dịch vụ.

Xây dựng đội ngũ nhân viên xuất sắc trong những người thành thạo và tận tâm: IRAS phát triển đội ngũ nhân viên có năng lực thông qua sự giáo dục vững chắc về văn hoá học hỏi và chia sẻ: khuyến khích làm việc theo nhóm để chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm; học hỏi và chia sẻ về quản lý thuế với các CQT khác. Đồng thời, thường xuyên đào tạo những kỹ năng ứng xử giao tiếp toàn diện cho tất cả các nhân viên thuế, vì thế họ có thể thực hiện những dịch vụ chất lượng.

IRAS đã từng bước thực hiện những mục tiêu đặt ra là:

- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả (Enhance cost effectiveness)
- Nâng cao dịch vụ khách hàng và tính tuân thủ (Enhance customer service and compliance).
- Nâng cao khả năng hành động (Enhance operational efficiency).
- Nâng cao thu nhập và sự hài lòng của nhân viên (Enhance staff competence and satisfaction).

### **2.3.5 Thái Lan**

Điểm nổi bật trong dịch vụ ĐTNT của Thái Lan là đã ứng dụng mạnh mẽ CNTT trong lĩnh vực này:

- Website ngành thuế: được xây dựng từ năm 1996 và được nâng cấp, cập nhật thông tin thường xuyên, bao gồm rất nhiều dịch vụ điện tử:

+ Tờ rơi điện tử: hướng dẫn cách thức khai thác sử dụng hệ thống dịch vụ của CQT.

+ kê khai và nộp thuế điện tử: áp dụng cho rất nhiều loại thuế và rất nhiều hình thức thanh toán: thanh toán điện tử, ATM, trả tiền qua bưu điện...

+ Thông tin thuế điện tử: các ĐTNT có đăng ký trở thành hội viên sẽ nhận được thông tin về thuế (luật, chính sách thuế mới và các thông tin hữu ích khác...) miễn phí do CQT cung cấp qua email.

+ Đấu thầu điện tử: thông báo mời thầu, thông báo người đạt yêu cầu dự thầu, kết quả xét thầu đều được thông báo trên Website.

+ Báo cáo điện tử: các báo cáo về thu thuế TNCN được công bố rộng rãi trên các website.

+ Các mẫu tờ khai trên mạng: trên website đăng tải tất cả các mẫu tờ khai, ĐTNT có thể in ra từ Website.

+ Tra cứu thông tin về các đối tượng đăng ký thuế GTGT: có thể tra cứu được tên, mã số thuế, địa chỉ kinh doanh, tình trạng hoạt động...

- Intranet: trang thông tin nội bộ được xây dựng để cung cấp cho cán bộ thuế các thông tin đầy đủ, nhanh chóng, chính xác nhất về thuế, về các ĐTNT, về công tác quản trị nội bộ để hỗ trợ cho các cán bộ thuế và đáp ứng các yêu cầu công việc của họ.

### **2.3.6 Malaysia**

Phương châm cung cấp dịch vụ của Malaysia là: “Dịch vụ thân thiện, hữu ích và đáp ứng yêu cầu”. Hiện nay chất lượng cung cấp dịch vụ của CQT Malaysia bắt đầu bắt kịp với chất lượng dịch vụ của thành phần kinh tế tư nhân. Mục tiêu chính của dịch vụ ĐTNT của Malaysia là để xây dựng và củng cố sự hiểu biết, nhận thức



của các ĐTNT hiện tại, các ĐTNT trong tương lai, các đại lý thuế, các chủ lao động và công chúng trong toàn xã hội.

Dịch vụ ĐTNT của Malaysia về cơ bản được phân loại như sau:

- Dịch vụ tại quầy: Malaysia thực hiện cung cấp dịch vụ 1 cửa: tất cả các vấn đề về thuế bao gồm các thủ tục về thuế, tính thuế và thu thuế, các vướng mắc về thuế...đều được giải quyết tại 1 cửa dịch vụ này.

- Dịch vụ qua điện thoại: trung tâm gọi đến, trung tâm gọi đi.

- Dịch vụ tư vấn: bộ phận hỗ trợ DN, bộ phận hỗ trợ Tự khai tự nộp.

- Dịch vụ điện tử: thanh toán điện tử, kê khai điện tử, thuế tem điện tử.

- Dịch vụ thanh toán: thanh toán thông qua các ngân hàng.

Các sản phẩm, dịch vụ được thiết kế cho phù hợp với cá nhóm đối tượng trong xã hội, tùy theo trình độ nhận thức và ý thức chấp hành của ĐTNT:

(i) Đối với ĐTNT: các đối tượng làm công ăn lương, các doanh nhân, các DN, các chủ lao động.

Các hình thức áp dụng: Tư vấn thuế, dịch vụ 1 cửa, Tuyên truyền giáo dục về thuế, Tuyên truyền qua các phương tiện truyền thông và quảng cáo, các quầy dịch vụ lưu động về thuế.

(ii) Đối với ĐTNT tiềm năng:

Giáo dục cho sinh viên: viết các bài luận, phát biểu diễn thuyết, môn học/giáo trình.

Quảng bá rộng rãi: các cuộc đối thoại trên báo và mạng điện tử, đài phát thanh, các hội nghị và các chương trình trên đài truyền hình.

Căn cứ theo mức độ tuân thủ của ĐTNT thì CQT áp dụng các biện pháp khác nhau để tăng cường mức độ tuân thủ:

(i) Áp dụng cường chế thuế đối với các ĐT trốn thuế: kiểm tra tại cơ sở, điều tra, trừng phạt theo pháp lý.

(ii) Đối với các ĐTNT thiếu hiểu biết về thuế: hội thảo và trao đổi về thuế, các biện pháp tuyên truyền, khuyến khích, tặng thưởng, giáo dục về thuế.

### **2.3.7 Indonesia**

Một điểm nổi bật trong công tác quản lý thuế của Indonesia hiện nay là việc thí điểm thực hiện mô hình quản lý mới: xây dựng văn phòng quản lý ĐTNT lớn tại TW và cơ quan quản lý ĐTNT lớn cấp vùng. Các đơn vị này quản lý 300 ĐTNT lớn (năm 2004), cung cấp dịch vụ hoàn hảo cho các đối tượng này nhằm đạt tới mục tiêu tăng cường tính tuân thủ của ĐTNT.

Một trong những điểm khác biệt của các đơn vị này so với các CQT địa phương trước đây trong lĩnh vực dịch vụ ĐTNT là sự hiện diện của thành viên Hội Kế toán. Thành viên Hội kế toán sẽ đóng vai trò cầu nối giữa CQT và ĐTNT, giải đáp các vấn đề vướng mắc của ĐTNT. ĐTNT nào cũng có 1 thành viên đảm trách, một thành viên sẽ đảm trách 3, 4 ĐTNT.

Indonesia đánh giá kết quả triển khai mô hình thí điểm nêu trên là thành công và sẽ tiếp tục mở rộng ra toàn quốc từ nay đến năm 2009.

### **2.3.8 Hồng Kông**

Hồng Kông đề ra chiến lược dịch vụ gọi tắt là “EEC” đó là:

- Easy to understand: chính sách thuế dễ hiểu.
- Easy to complete: thiết kế tờ khai thuế dễ hiểu, dễ khai.
- Communicating with taxpayers: giao tiếp, trao đổi với ĐTNT.

Theo chiến lược này, CQT Hồng Kông nhằm tới mục tiêu lâu dài là: “thỏa mãn khách hàng”, “dịch vụ hiệu quả và tiết kiệm chi phí”, “tối ưu hoá nguồn lực”.

Để giúp ĐTNT và các chủ lao động hiểu được nghĩa vụ của họ và thực hiện một cách dễ dàng, CQT Hồng Kông đã cung cấp thông tin về tất cả các loại thuế và

các thủ tục về thuế rất nhiều trên các kênh thông tin: điện thoại, dịch vụ Fax, internet, các tờ tuyên truyền và thông qua các cuộc hội thảo.

**Một điểm nổi bật về quản lý thuế Hồng Kông là hầu hết dịch vụ ĐTNT của họ đều được điện tử hoá.**

Để việc kê khai thuế được dễ dàng, CQT Hồng Kông cũng cung cấp rất nhiều kênh để ĐTNT thực hiện, trong đó các chủ DN và các chủ lao động được khuyến khích sử dụng kê khai mẫu điện tử. CQT đã cài đặt sẵn chương trình và mẫu tờ khai trên trang web để mọi đối tượng đều có thể in ra hoặc tải về miễn phí. Ngoài ra CQT còn cung cấp hình thức kê khai thuế qua mạng internet và qua mạng điện thoại. ĐTNT có thể sử dụng mã điện tử để kê khai thuế và nộp tờ khai qua mạng với khả năng bảo mật rất cao.

ĐTNT có thể tra cứu thông tin về nghĩa vụ thuế của mình bằng dịch vụ điện tử cá nhân thông qua internet hoặc điện thoại bằng các mã số điện tử hoặc mật khẩu riêng.

Để đánh giá về chất lượng dịch vụ, CQT Hồng Kông lấy ý kiến đánh giá của ĐTNT thông qua dịch vụ điện tử.

### **2.3.9 Đà Loan**

Các biện pháp mà CQT Đà Loan áp dụng để tăng cường tính tuân thủ:

- Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục về thuế và cung cấp dịch vụ ĐTNT:

+ Giáo dục dưới nhiều hình thức: Tổ chức các khoá học về thuế ở các cấp học khác nhau, bao gồm các kiến thức cơ bản về thuế và các kiến thức về hệ thống thuế quốc gia. Trong một số kỳ khai thuế, CQT mời các sinh viên thuế tham gia nhóm hỗ trợ ĐTNT kê khai thuế. Việc này giúp các em hiểu biết về thuế, vừa giúp ĐTNT thuận lợi trong việc kê khai thuế, tạo được ý thức chấp hành luật thuế tốt.

+ Tổ chức các cuộc hội thảo về thuế với ĐTNT: Đặc biệt trong các kỳ kê khai thuế, các hội thảo giúp ĐTNT tháo gỡ được rất nhiều vướng mắc khi kê khai.

+ Tuyên truyền để nâng cao nhận thức về thuế: Tuyên truyền thông tin qua các phương tiện: phát thanh, truyền hình, báo, tạp chí, internet, quảng cáo trên tàu điện ngầm,... phân phát các tờ rơi, các áp phích, các mô hình minh họa...

+ Hệ thống cơ sở dữ liệu về các câu hỏi và các tình huống thường gặp được cập nhật một cách đầy đủ nhất lên website, ĐTNT cũng có thể truy cập vào hệ thống bằng điện thoại công cộng miễn phí.

+ Hàng năm BTC tổ chức các cuộc hội nghị tuyên dương các ĐTNT có số thuế TNCN hàng năm lớn hơn 30 triệu NT\$ hoặc số thuế TNDN hàng năm lớn hơn 80 triệu NT\$, đồng thời tuyên dương các DN sử dụng mẫu hoá đơn thống nhất, trung thực.

+ Tại tất cả các CQT trong cả nước đều có quầy dịch vụ một cửa để giải đáp tất cả các vướng mắc và đáp ứng các yêu cầu về thuế của ĐTNT.

- Đơn giản hoá, chuẩn hoá và tự động hoá công tác quản lý thuế:

+ Tất cả các thủ tục về thuế và các khâu xử lý đều chuẩn hoá thành các qui trình bắt buộc thực hiện đúng, nghiêm ngặt để các vấn đề về thuế được xử lý thống nhất, minh bạch, công bằng.

+ Đơn giản hoá các thủ tục thực hiện ở tất cả các khâu dịch vụ và các khâu quản lý thuế để nâng cao hiệu quả và tiết kiệm chi phí.

- Tự động hoá công tác quản lý thuế và dịch vụ ĐTNT:

+ Công tác quản lý thuế: toàn bộ các khâu trong công tác quản lý thuế đã được máy tính hoá và tự động hoá hết để xử lý khối lượng thông tin và dữ liệu khổng lồ, phức tạp một cách hệ thống.

+ Đối với ĐTNT: tờ khai thuế TNCN, thuế DN, và rất nhiều loại thuế thu nhập khấu trừ tại nguồn có thể nộp qua internet. Việc nộp thuế có thể được thực hiện bằng nhiều phương thức: thẻ tín dụng, ATM, chuyển tiền điện tử...

### **2.3.10 Úc: (ATO: Australian Taxation Office)**

Việc quản lý của CQT Úc chủ yếu là quản lý rủi ro dựa trên mô hình tuân thủ ĐTNT. Thông qua mô hình tuân thủ, CQT hiểu rõ hơn nguyên nhân người dân không tuân thủ và xây dựng các phản ứng thích hợp tương xứng để đạt mục tiêu là tối đa hoá tỷ lệ người dân trong cộng đồng vừa có khả năng tuân thủ vừa chọn cách tuân thủ nghĩa vụ thuế. CQT Úc xây dựng chiến lược tuân thủ hàng năm dựa trên đánh giá rủi ro. Việc nhận dạng rủi ro thông qua tìm hiểu, ghi chép và phân tích mỗi nhóm ĐTNT.

CQT Úc chia cộng đồng ĐTNT thành các bộ phận thị trường khác nhau với đặc điểm và hoàn cảnh khác nhau nhằm tạo điều kiện cho CQT Úc phân tích việc tuân thủ của các bộ phận thị trường đối với các loại thuế khác nhau, các vấn đề ảnh hưởng đến việc tuân thủ của từng bộ phận. Trên cơ sở đó, CQT xây dựng chiến lược, sản phẩm và dịch vụ đáp ứng tốt nhất nhu cầu ĐTNT trong từng bộ phận.

Dịch vụ ĐTNT: Dịch vụ ĐTNT của CQT Úc rất đa dạng, phong phú, thông qua nhiều kênh thông tin khác nhau để đáp ứng các nhu cầu đa dạng của NNT. Song đặc điểm nổi bật trong cung cấp dịch vụ của Úc là cung cấp dịch vụ cho Đại lý thuế (Tax Agency).

- Đại lý thuế là những thể nhân, cá nhân có trình độ chuyên môn về kế toán, về thuế để làm dịch vụ đăng ký, kê khai nộp thuế thay cho ĐTNT. Đại lý thuế được cấp phép bởi một tổ chức độc lập là Hiệp hội quản lý các đại lý thuế, phải đăng ký với CQT để được cấp mã số thuế dành cho đại lý thuế. Đại lý thuế đóng vai trò quan trọng trong hoạt động hiệu quả của hệ thống thuế nước Úc. Có 24.000 đại lý thuế có đăng ký với 17.400 người hành nghề thuế chuyên nghiệp, đại diện cho hơn 11,5 triệu khách hàng. Các đại lý thuế đảm nhiệm việc tính và nộp tờ khai thuế cho khoảng 78% ĐTNT là cá nhân (khoảng 10,5 triệu cá nhân, đóng góp 45% số thuế hàng năm) và có trên 95% các DN nhỏ (có 2,3 triệu người kinh doanh nhỏ, đóng góp 12% số thu thuế hàng năm) dựa vào đại lý thuế để lập tờ khai thuế thu nhập. Vì vậy, phần lớn các hoạt động hỗ trợ tuân thủ của CQT là dành cho các đại lý về thuế.

- CQT Úc xác định quan hệ với đại lý thuế là nhân tố cơ bản trong hoạt động của CQT, đã làm việc chặt chẽ với các đại lý thuế để tạo điều kiện dễ dàng hơn cho họ khi làm việc.

### **Các sự hỗ trợ thiết thực đối với Đại lý thuế:**

- Cổng Đại lý thuế: CQT đã thiết lập trang Web dành cho đại lý thuế (Cổng đại lý thuế trên trang Web của CQT - Tax Agent Portal) trong đó cho phép đại lý thuế truy cập được truy cập vào thông tin của khách hàng, và các thông tin mới nhất được cập nhật trong hệ thống dữ liệu của CQT, lấy các mẫu tờ khai, báo cáo thuế, quản lý các cuộc điện thoại với ĐTNT, trao đổi thông tin, thư điện tử...

- Có nhiều chương trình hỗ trợ cung cấp cho đại lý thuế như Chương trình Lodgment Program, trả phí dịch vụ điện thoại (Premium Phone service), công cụ tự tra cứu, danh mục cần kiểm tra (Self Help tools, Checklists)...

- Tăng cường sự giao tiếp và phát hành các sản phẩm và dịch vụ trên mạng, tăng cường sự tương tác điện tử thông qua việc tăng thêm giá trị và truy cập 24 giờ 1 ngày, 7 ngày trong tuần; Kết quả xử lý đúng thời gian đồng thời bảo đảm an toàn các thông tin khách hàng.

### **Các hình thức hỗ trợ khác**

- Cung cấp các dịch vụ khác cho đại lý thuế như thuyết trình trực tiếp về các vấn đề kỹ thuật về thuế; thông báo điện tử, cung cấp các siêu liên kết (hyperlink) dẫn tới các thông tin thích hợp khác trên trang web...

- Trợ giúp cho người làm thuế chuyên nghiệp, cung cấp các báo cáo điện tử, các công cụ phần mềm tuân thủ...

- Xây dựng niềm tin của cộng đồng đối với đại lý thuế.

### **Chương trình quản lý mối quan hệ:**

- Hỗ trợ trường hợp quản lý (Case manager support): CQT Úc đã triển khai một chương trình mới để quản lý quan hệ với đại lý thuế từ tháng 7/2003. Chương

trình này bao gồm các đội đặc biệt để hỗ trợ giải quyết vấn đề với TCT, trong trường hợp các đại lý về thuế không thể tự mình giải quyết được qua các kênh thông thường.

- Hỗ trợ về dịch vụ và sản phẩm.

- CQT mời các đại lý thuế tham gia các dự án nghiên cứu để giúp cho việc thiết kế và cải thiện các sản phẩm dịch vụ, tham gia vào các buổi tư vấn, diễn đàn và các nhóm tư vấn, hoặc tổ chức các cuộc hội thảo quốc gia qua vệ tinh dành cho các đại lý thuế.

#### **Sự đánh giá:**

- Liên tục xem xét lại các sản phẩm và dịch vụ theo tiêu chuẩn đã cam kết.

- Tiếp tục nâng cao các sản phẩm trên cơ sở ý kiến phản hồi của các đại lý thuế.

- Quản lý sự mong đợi của khách hàng (Need to manage expectations).

#### **2.4 Kinh nghiệm tuyên truyền, hỗ trợ của các Cục Thuế khác**

Có thể nói tuyên truyền, hỗ trợ ĐTNT là một hoạt động khá mới mẻ của CQT nước ta (bắt đầu từ năm 2002) do đó việc học hỏi kinh nghiệm của các nước đi trước để nhanh chóng hội nhập trong lĩnh vực quản lý thuế là một việc làm rất cần thiết và hiện tại Tổng cục Thuế cũng đang theo xu hướng này. Cục Thuế các tỉnh, thành phố thí điểm thực hiện cơ chế TKTN là những đơn vị đi đầu trong việc mở rộng và nâng cao chất lượng phục vụ ĐTNT với rất nhiều hình thức khác nhau như: cung cấp miễn phí các ấn phẩm, tờ rơi hướng dẫn thực hiện cơ chế TKTN, tổ chức tập huấn chính sách thuế mới; tổ chức các buổi đối thoại để nghe ý kiến phản hồi từ ĐTNT; giải đáp, hướng dẫn chính sách thuế, SSKT cho ĐTNT qua điện thoại, trực tiếp tại CQT và tại DN... ngoài việc viết bài, tin tuyên truyền chính sách thuế trên các phương tiện truyền thông. Tùy theo khả năng ứng dụng tin học, CQT các cấp đang có xu hướng xây dựng dịch vụ hỗ trợ ĐTNT 7/7 ngày, 24/24 giờ thông qua các dịch vụ trả lời câu hỏi của ĐTNT qua Email (Cục Thuế Tp.HCM), hộp thư trả lời tự động (Cục Thuế Tp. Hà Nội qua hộp thư tự động 8018802). Ngoài ra các Cục

Thuế đã tổ chức các hình thức tuyên truyền chính sách thuế khá mới mẻ như tổ chức các cuộc thi Tìm hiểu pháp luật thuế cho ĐTNT (Tp.HCM, Cần Thơ...), đưa nội dung chính sách thuế vào các chương trình phát sóng trên VTV... đưa chính sách thuế vào trường học (Cần Thơ).

Một trong những cách làm của CQT các cấp trong năm 2006 thể hiện tinh thần xem DN là đối tác là mời DN có phản hồi về chất lượng dịch vụ của CQT nói chung và công tác tuyên truyền hỗ trợ nói riêng thông qua Phiếu lấy ý kiến. Từ kết quả phản hồi của DN giúp CQT nâng cao chất lượng và tinh thần phục vụ ĐTNT của nhân viên thuế. Ngoài ra, Cục Thuế Tp.HCM đã thực hiện lấy ý kiến DN qua mạng và có rất nhiều sự phản hồi. Đây là cách lấy ý kiến hay mà các Cục Thuế cũng cần phải tham khảo.

## **2.5 Bài học kinh nghiệm rút ra cho tuyên truyền, hỗ trợ ở nước ta**

### **2.5.1 Về những cải cách liên quan đến cơ cấu tổ chức:**

Hầu hết CQT các nước nói trên trong thời gian gần đây đều thực hiện cải cách trong quản lý hành chính thuế để xây dựng một hệ thống quản lý thuế hiện đại, dựa trên kỹ thuật quản lý theo rủi ro trên cơ sở tìm hiểu và phân tích nhu cầu, hành vi tuân thủ của ĐTNT để có chiến lược hợp lý nhằm đảm bảo sự tuân thủ cao nhất. Tuy theo điều kiện cụ thể mà mỗi nước có những mô hình tổ chức khác nhau song nhìn chung đều hướng đến việc cân đối giữa chức năng giáo dục, hỗ trợ và cưỡng chế, trong đó tập trung phát triển các dịch vụ cho NNT, cụ thể:

- **Chuyển đổi về tổ chức bộ máy quản lý thuế:** Các mô hình hệ thống cơ cấu tổ chức thường trải qua của CQT là:

+ Hệ thống quản lý thuế theo kiểu truyền thống: Phương pháp tiếp cận và cơ cấu tổ chức thuế được chia tách theo loại thuế hay theo chức năng quản lý. Việc quản lý các luật thuế được dựa trên cơ sở chức năng và không có sự phân biệt giữa các nhóm ĐTNT khác nhau, dẫn đến việc đối xử kém toàn diện của CQT với các nhóm khách hàng. Các ĐTNT khác nhau có xu hướng được đối xử như nhau, bằng cùng một phương pháp giống nhau. Các ĐTNT có một vấn đề nào đó phải tiếp cận



với nhiều bộ phận khác nhau của CQT, và tương tự, một ĐTNT có thể được tiếp cận bởi nhiều bộ phận khác nhau của CQT, mà không có sự phối hợp hoặc phối hợp kém giữa các bộ phận này. Nước ta hiện nay đang ở giai đoạn đầu của mô hình quản lý thuế theo chức năng nên đối với các Cục Thuế đang thí điểm quản lý thuế theo chức năng như Quảng Ninh, Khánh Hoà, Thừa Thiên - Huế, Bình Thuận và An Giang thì điều cần phải rút kinh nghiệm từ các nước đi trước là phải có qui chế để đảm bảo sự phối hợp giữa các bộ phận chức năng được thông suốt và phải có một bộ phận giám sát việc thực hiện qui chế này.

+ Hệ thống cơ cấu tổ chức quản lý thuế hiện đại: phương pháp tiếp cận dựa trên sự công nhận rằng các ĐTNT thuộc các nhóm hoặc bộ phận dân cư *khác nhau* có nhu cầu *khác nhau* (có cơ hội và lý do khác nhau, có nhu cầu và mong muốn khác nhau) trong việc tuân thủ luật thuế. ĐTNT được “phân đoạn thị trường” thành các bộ phận hoặc khu vực khác nhau. Theo đó, cơ cấu tổ chức của CQT cũng được sắp xếp thành những bộ phận theo nhóm ĐTNT và tăng cường bộ phận dịch vụ để có điều kiện cung cấp các dịch vụ theo từng nhóm ĐTNT như Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Bà Rịa – Vũng Tàu, Đồng Nai đang áp dụng. Như đã phân tích ở phần lý thuyết là mô hình này chỉ đạt được khi CQT có đội ngũ cán bộ thuế có trình độ và kỹ năng cao mà hiện nay CQT nước ta vẫn còn đang phấn đấu.

- **Công tác cán bộ:** Cùng với sự thay đổi về phương pháp quản lý thuế và sự chuyển đổi về cơ cấu tổ chức bộ máy của ngành thuế, công tác cán bộ của CQT cũng được đặc biệt coi trọng. Nguồn nhân lực của CQT được tuyển dụng bổ sung để đáp ứng các yêu cầu mới của công việc. Các cán bộ thuế cũ được đào tạo lại cả về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ lẫn kỹ năng phục vụ. CQT đặc biệt coi trọng việc đào tạo các kỹ năng ứng xử, giao tiếp văn hoá, lịch sự (soft skill), tạo ra đội ngũ nhân viên có năng lực để cung cấp các dịch vụ có chất lượng cho người dân, nhằm đổi mới mối quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với dân theo hướng phục vụ, tạo mọi thuận lợi cho NNT. Các hành vi ứng xử của nhân viên thuế đối với người dân được coi như chuẩn mực và đạo đức của công chức thuế (Nhật Bản) và việc ứng xử giao tiếp lịch thiệp, niềm nở, nhã nhặn, tận tình của nhân viên thuế thể hiện mức độ chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ của CQT. Bên cạnh đó, việc

tạo môi trường làm việc tốt cho cán bộ thuế cũng được quan tâm. CQT có chế độ đãi ngộ phù hợp cho công chức thuế thông qua chế độ tiền lương hợp lý (Singapore, Úc, New Zealand tiền lương công chức thuế cao hơn hẳn các ngành khác). CQT định kỳ tổ chức điều tra, khảo sát nhu cầu, lấy ý kiến của cán bộ, nhân viên thuế để cải thiện các điều kiện làm việc của cán bộ, cải tiến các quy trình nghiệp vụ để dễ dàng thực hiện hơn cho cán bộ thuế. Ở nước ta, vấn đề cải thiện điều kiện làm việc thông qua chính sách tiền lương cao cho công chức thuế chưa được quan tâm đúng mức và cũng chưa tiến hành lấy ý kiến về việc cải thiện điều kiện làm việc cho công chức thuế.

- Tiếp theo việc chuyển đổi về cơ cấu tổ chức, CQT các nước đã tiến hành **ứng dụng CNTT trong quản lý thuế và cung cấp dịch vụ cho NNT**: CQT các nước đã áp dụng có hiệu quả thành tựu CNTT vào công tác quản lý thuế, giúp các tổ chức, cá nhân nộp thuế thực hiện việc kê khai, nộp thuế, tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ thuế qua mạng máy tính. Thông qua đó, CQT đã xây dựng một hệ thống cơ sở dữ liệu đầy đủ, phục vụ công tác quản lý thu và thanh tra thuế. Đồng thời CQT ứng dụng CNTT để thực hiện nhiều hoạt động tuân thủ, từ rà soát tờ khai, xác minh thông tin của ĐTNT, tiến hành các cuộc thanh tra, kiểm tra trên mạng (IT audit)... hoặc phối hợp với các cơ quan khác (các bên thứ ba, tòa án...) để có những hành động thích hợp trong trường hợp ĐTNT có các hành vi cố ý không tuân thủ, đảm bảo công bằng trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế cho các ĐTNT. CQT các cấp ở nước ta cũng đã bước đầu xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về thuế 5 năm của ĐTNT để phục vụ công tác quản lý thu và thanh tra thuế. Tuy nhiên, việc khai thác dữ liệu không mang lại kết quả như mong đợi do nội dung dữ liệu nhập vào không đầy đủ, chính xác, có nhiều lỗi số học (chỉ có 2 trong 9 Cục Thuế thực hiện TKTN được Tổng cục Thuế - Ban Hợp tác quốc tế đánh giá cao công tác quản lý kê khai, ít lỗi số học là Bà Rịa-Vũng Tàu và An Giang).

### **2.5.2 Dịch vụ ĐTNT (Taxpayer Services)**

Nhìn chung ở các nước nói trên, công tác quản lý thuế có nhiều điểm tương đồng và cùng phải trải qua một quá trình thay đổi để hoàn thiện hệ thống quản lý thuế theo hướng tăng cường cung cấp dịch vụ cho NNT. Tuy nhiên, hình thức thể

hiện các dịch vụ ở mỗi nước có khác nhau tùy thuộc vào trình độ áp dụng CNTT trong công tác quản lý thuế ở mỗi nước, song đều tập trung vào một số mặt sau:

- Các dịch vụ hỗ trợ ĐTNT được cung cấp nhanh chóng, kịp thời, thuận tiện nhất cho NNT: ĐTNT giao tiếp với CQT qua “một cửa”, tiếp xúc với CQT dễ dàng, không phải chờ đợi, ĐTNT có thể được phục vụ qua Internet 24/24..., tiết kiệm chi phí tuân thủ cho NNT. Hiện nay CQT các cấp ở nước ta đã áp dụng cơ chế “một cửa” ở các khâu thường xuyên tiếp xúc với ĐTNT như : Đăng ký thuế, hoàn thuế, mua hoá đơn và đăng ký sử dụng hoá đơn tự in. Các Cục Thuế đã có trang Web riêng phục vụ cho nhu cầu tra cứu chính sách thuế hay có hộp thư tự động hỗ trợ chính sách thuế phục vụ 24h trên 7 ngày/tuần. Tuy nhiên, ngoại trừ 1 số trang Web hỗ trợ việc trả lời qua Email và nội dung được cập nhật thường xuyên, số còn lại chưa đáp ứng được yêu cầu của người truy cập.

- Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và tận tâm.

- Áp dụng CNTT để thực hiện kê khai, nộp thuế, khai thác thông tin, hỏi đáp các vướng mắc qua mạng điện tử bao gồm: đăng ký thuế (e-issuance of certificate); kê khai thuế (e-filing); nhận thông báo thuế bằng mail hoặc mạng điện thoại di động (e-notification hoặc mobile-notification; nộp thuế (e-payment). Bên cạnh đó còn hỗ trợ thông tin (newsletters), cung cấp các thông tin về chính sách, thủ tục về thuế cho ĐTNT, cổng hỗ trợ cho đại lý thuế trên mạng (Tax Agent Portal).

Thông qua việc phát triển dịch vụ cho ĐTNT ở các nước đã thúc đẩy tính tuân thủ tự nguyện của NNT và tăng hiệu quả quản lý thuế của CQT: giảm chi phí tiếp xúc với ĐTNT, các giao dịch được thực hiện tự động, giảm khối lượng công việc xử lý giấy tờ, độ chính xác khi xử lý cao, tính tuân thủ tự nguyện của NNT cao, nợ giảm...

### **2.5.3 Quản lý mối quan hệ với ĐTNT (Taxpayer Relationship Management)**

Với mục tiêu là cung cấp dịch vụ tốt cho NNT, sự hài lòng của khách hàng phải là mối quan tâm hàng đầu của CQT. Quản lý mối quan hệ với ĐTNT cũng rất quan trọng để CQT nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ của mình. Đây cũng là vấn đề trao đổi thông tin 2 chiều mà CQT các cấp ở nước ta hiện nay đang bắt đầu chú tâm thực hiện.

- Về liên lạc với khách hàng: CQT tạo ra nhiều kênh liên lạc với NNT, với các đại lý thuế để lắng nghe được ý kiến phản hồi từ phía khách hàng về các sản phẩm dịch vụ của CQT thông qua tổ chức các cuộc gặp gỡ, tiếp xúc với NNT, tổ chức các cuộc đối thoại để lấy ý kiến của các nhóm ĐTNT trọng điểm hay các chuyên gia, đại lý thuế..., theo dõi phản ứng của dân chúng từ các phương tiện truyền thông, tạo ra các kênh khác nhau để có được thông tin của NNT như các Phiếu góp ý, các số điện thoại/hòm thư để nhận ý kiến góp ý... Thường xuyên tìm hiểu nhu cầu của ĐTNT, đánh giá độ tin cậy của ĐTNT và xã hội với CQT thông qua các cuộc điều tra, khảo sát hàng năm.

- Về hệ thống quản lý sự phàn nàn của khách hàng: Để đảm bảo mọi ý kiến góp ý và sự phàn nàn của ĐTNT đều được CQT ghi nhận và xử lý. Hiện nay qui trình 1188 về tuyên truyền hỗ trợ được xem là khá chặt chẽ trong việc đảm bảo mọi thắc mắc, ý kiến của ĐTNT đều được CQT ghi nhận. Tuy nhiên hiện nay CQT ở nước ta chưa có 1 bộ phận độc lập chịu trách nhiệm kiểm tra để đảm bảo mọi kiến nghị hay phàn nàn của khách hàng có được bộ phận có thẩm quyền xem xét và giải quyết thoả đáng hay không.

- Về qui trình thiết kế sản phẩm dịch vụ: Thông qua các thông tin phản hồi và sự phàn nàn của khách hàng, cũng như kết quả điều tra, khảo sát nhu cầu của ĐTNT, CQT đánh giá và cải tiến các sản phẩm dịch vụ để cung cấp các dịch vụ hoàn hảo hơn cho khách hàng. Trước khi đưa ra các qui định, các điều luật hay các sản phẩm dịch vụ mới, CQT thông qua sự đại diện của các nhóm ĐTNT để lấy ý kiến đánh giá, góp ý, hoàn chỉnh, sau đó mới phát hành chính thức cho công chúng. Sử dụng các chỉ số đo hiệu suất từ kết quả khảo sát NNT, CQT đánh giá sự hài lòng của khách hàng với những dịch vụ đó. Sau đó, các qui trình làm việc và các sản phẩm dịch vụ sẽ được xem xét lại, cải tiến cho phù hợp với nhu cầu và mong muốn của NNT./.

## **CHƯƠNG 3**

# **THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ ĐTNT Ở AN GIANG TRONG THỜI GIAN QUA**

### **3.1 Kết quả đạt được**

Phòng Tuyên truyền và hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp thuế được thành lập và đi vào hoạt động chính thức từ 1/7/2002 theo Quyết định triển khai thí điểm ở 4 tỉnh, thành phố với tên gọi Phòng Hỗ trợ Tổ chức và NNT nhằm cung cấp dịch vụ công cho ĐTNT với các chức năng: Hướng dẫn, giải đáp mọi thắc mắc về chính sách, chế độ qui định của pháp luật thuế thông qua tiếp xúc trực tiếp, qua điện thoại hoặc thông tin điện tử; Cung cấp nội dung các văn bản pháp quy về thuế, phí và lệ phí; Cung cấp các thông tin cảnh báo, trợ giúp DN tránh rủi ro, thiệt hại và khuyến cáo những sai phạm mà ĐTNT thường mắc phải khi thực hiện các qui định, chế độ của Nhà nước thông qua website của Cục Thuế; Tuyên truyền, phổ biến chính sách thuế thông qua các phương tiện truyền thông ở địa phương. Đến nay bộ máy tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền hỗ trợ được hình thành thêm ở cấp CCT và ngày càng chuyên môn hoá.

Từ ngày được thành lập đến nay, Phòng Tuyên truyền và hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp thuế An Giang đã thực hiện những công tác chủ yếu sau:

#### **3.1.1 Công tác tuyên truyền**

Viết bài, tin đăng báo An Giang, Tạp chí thuế nhà nước, Thời báo Tài chính...

Quan hệ, ký hợp đồng với Đài phát thanh tỉnh, huyện và các phường xã để thông tin những chế độ chính sách thuế cho ĐTNT và các thành phần trong xã hội năm; Hàng tháng phối hợp Đài Phát thanh An Giang thực hiện chuyên mục “Thuế vì sự phát triển”; Hướng dẫn các CCT đưa tin, bài tuyên truyền trên các Đài truyền thanh.

Phối hợp với đài Truyền hình An Giang thực hiện chuyên mục thuế 01 lần/tháng.

Cấp miễn phí cho NNT ấn phẩm, tờ rơi với tiêu đề: Các thủ tục hành chính thuế, chính sách, chế độ thuế... theo cơ chế mới.

Tuyên truyền thông qua các panô với nội dung tuyên truyền ngắn gọn, đầy đủ ý nghĩa.

Kiểm tra niêm yết công khai các chính sách, chế độ liên quan đến tổ chức, cá nhân nộp thuế tại trụ sở CQT, từ CCT đến các Đội như các quy trình quản lý thuế; các thủ tục về CCHC thuế; công khai danh sách ĐTNT tạm ngưng tạm nghỉ....niêm yết công khai chính sách thuế nhằm giúp cho ĐTNT am hiểu chế độ chính sách thuế, tham gia bàn bạc dân chủ trong việc thực hiện nghĩa vụ nộp thuế cho nhà nước.

Công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ e-mail CQT, nhằm tiếp nhận thông tin từ các ĐTNT và các đối tượng khác, để giải quyết kịp thời những khó khăn vướng mắc.

Các biện pháp tăng cường chất lượng công tác tuyên truyền năm 2006:

- Thực hiện hướng dẫn của Ban Tư tưởng - Văn hóa trung ương và TCT, Cục Thuế đã ký kết kế hoạch và Quy chế với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, UB MTTQVN tỉnh về việc phối hợp tuyên truyền Chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2005-2010, đồng thời triển khai đến các đơn vị trực thuộc trong hệ thống phối hợp thực hiện kế hoạch đẩy mạnh tuyên truyền. Tổ chức hội nghị triển khai kế hoạch phối hợp tuyên truyền về thuế giữa Ban Tuyên giáo tỉnh ủy và Cục Thuế An Giang đến tận các địa bàn huyện thị, thành phố về Chiến lược cải cách hệ thống thuế đến năm 2010.

- Công tác tuyên truyền tiếp tục được đổi mới hình thức và nâng cao hiệu quả, trước đây việc tuyên truyền, phổ biến chính sách thuế thường làm theo định hướng chủ quan của CQT nên đôi khi chưa phù hợp nhu cầu thực tế của DN, NNT, nay đã đổi mới bằng cách tổ chức điều tra nhu cầu cụ thể của NNT để tập trung mục tiêu

tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ, cung cấp tài liệu... Năm 2006 đã tổ chức 3 đợt trung cầu ý kiến với 1.700 phiếu điều tra được phát ra để khảo sát ý kiến theo từng chủ đề, từng thời điểm hoạt động, loại hình DN, ngành nghề để định hướng cho công tác hỗ trợ ngày càng đạt hiệu quả cao hơn.

- Cập nhật kịp thời các thông tin cần tuyên truyền, phổ biến lên trang thông tin điện tử của Cục Thuế, bổ sung một số dịch vụ tiện ích phục vụ nhu cầu kê khai, nộp thuế của CSKD, đưa thêm chuyên mục mới “Cải cách và hiện đại hóa của ngành thuế”.

- Bố trí 12 màn hình điện tử tại CQT cấp Cục và Chi cục để thường xuyên trình chiếu các thông tin giới thiệu các chính sách, chế độ về thuế, các hội thi tìm hiểu pháp luật của TCT tổ chức. Cung cấp thường xuyên tài liệu nghiên cứu và thông tin cho các đơn vị phối hợp cùng ngành thuế trong công tác tuyên truyền, các cộng tác viên của ngành.

### **3.1.2 Công tác hỗ trợ ĐTNT**

#### **Công tác triển khai, tập huấn chế độ chính sách thuế:**

Trong năm 2006, ngành thuế An Giang tổ chức được 72 đợt tập huấn và cung cấp tài liệu về chế độ chính sách thuế mới, triển khai thí điểm ứng dụng mã vạch 2 chiều... cho 5.340 DN NQD trên toàn tỉnh, đạt 118,7% so cùng kỳ. Qua đó, góp phần giúp ĐTNT am hiểu về chính sách thuế mới, cơ chế TKTN ở An Giang để tự giác thực hiện đúng nghĩa vụ thuế của mình.

#### **Công tác hướng dẫn, giải đáp chính sách:**

Hướng dẫn, giải đáp chính sách đối với 2.438 lượt yêu cầu của NNT, đạt 58 % so năm 2005, trong đó hỗ trợ tại cơ sở của DN được 167 cuộc. Số lượt yêu cầu hỗ trợ của CSKD nhìn chung giảm so cùng kỳ do các dịch vụ hỗ trợ khác đã được tăng cường và bước đầu cho thấy hiệu quả cao hơn do tính pháp lý rõ ràng, như hình thức hỗ trợ thông qua việc cấp miễn phí các tờ rơi, ấn phẩm, tài liệu bướm, văn bản,... Đặc biệt, trang thông tin điện tử của ngành Thuế An Giang, TCT, BTC ngày

càng được DN quan tâm truy cập để cập nhật thông tin, nhận văn bản các loại. Hoạt động hỗ trợ của CQT đã được phần lớn DN đánh giá cao.

### **Công tác đối thoại:**

Thực hiện đối thoại với DN, NNT 48 cuộc theo nhiều chủ đề được chọn lọc. Các cuộc đối thoại định kỳ hàng quý được tổ chức đều đặn, có cải tiến về chất lượng, kết quả ngày càng tạo nên sự gần gũi, hợp tác, dân chủ, thể hiện được thái độ phục vụ trân trọng của CQT với DN và NNT. Ngày càng có nhiều DN mạnh dạn phát biểu ý kiến với CQT để nêu những vướng mắc, khó khăn và tin tưởng sự hỗ trợ từ phía CQT.

Tổ chức và hướng dẫn 2 đội DNNN và DN-NQD tham gia cuộc thi “Tìm hiểu pháp luật về thuế” do TCT tổ chức tại Thành phố Cần Thơ. Hội thi đã tạo sự gắn bó giữa CQT với DN và sự quan tâm tìm hiểu về pháp luật thuế của DN, kết quả đạt giải nhì đối với DNNN và giải ba đối với DN-NQD.

## **3.2 Những tồn tại và bài học kinh nghiệm**

### **Những mặt còn hạn chế:**

Trong thực hiện cơ chế tự khai tự nộp hiện nay (đây là cơ chế mới), hoạt động tuyên truyền về thuế được củng cố, duy trì thường xuyên đã ngày càng nâng cao chất lượng và dần dần nhận được sự đồng tình của nhân dân.

Mặc dù có khó khăn do những vấn đề vướng mắc của ĐTNT ngày càng khá phức tạp, đa dạng và thường liên quan nhiều lĩnh vực chính sách chế độ hoặc đối với những vấn đề mà pháp luật thuế chưa được qui định rõ nhưng thời gian qua công tác hỗ trợ ĐTNT cũng đã phát huy tác dụng mạnh mẽ và góp phần đáng kể cho công tác CCHC thuế.

Tuy nhiên thông tin đến với NNT vẫn chưa được đều khắp mà thường chỉ tập trung các hoạt động ở địa bàn tỉnh, thành phố. Trình độ nghiệp vụ của cán bộ còn yếu, chưa đảm bảo trả lời thông suốt, đầy đủ các vấn đề được NNT phản ánh, nhất là phương pháp hành thu, việc áp dụng chính sách thuế chưa nhất quán. Trong công tác điều hành thực hiện đối với cơ chế này có đôi lúc còn lúng túng và chậm trễ.



Theo quy định mỗi quý một lần tổ chức đối thoại với DN, nhưng tại một số chi cục thực hiện chưa đều; Chất lượng các buổi đối thoại giữa CQT với ĐTNT còn hạn chế về nội dung nên chưa thu hút sự quan tâm của người dự, NNT chưa thẳng thắn tham gia góp ý với CQT.

Tại các CCT còn một ít Chi cục trưởng chưa xem công tác tuyên truyền hỗ trợ là một trong các nhiệm vụ chính trong công cuộc CCHC thuế hiện nay.

Các hình thức tuyên truyền trên Báo, Đài chưa phong phú, còn mang tính tự phát, thường là phản ánh công tác thu của CCT nên chưa thu hút được sự quan tâm của các tầng lớp dân cư.

#### **Bài học kinh nghiệm:**

- Điều trước tiên là phải thay đổi tư duy của Lãnh đạo đơn vị để họ nhận thức được chỉ có tập trung đầu tư cho hoạt động này mới thực hiện thành công cơ chế TKTN, nâng cao hiệu quả quản lý hành chính thuế.

- Đối với hoạt động tuyên truyền phải có tính sáng tạo mới thu hút được sự quan tâm của ĐTNT, khi đó việc tuyên truyền mới đạt kết quả tốt.

- Để làm tốt công tác hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp thuế thì không những cán bộ thuế phải nắm vững chính sách thuế mà còn phải am hiểu thực tế quá trình SXKD của DN, có kiến thức về tài chính kế toán mới có thể giúp DN giải quyết những vướng mắc khó khăn.

### **3.3 Giới thiệu kết quả thăm dò ĐTNT năm 2006**

#### **3.3.1 Giới thiệu kết quả khảo sát nhu cầu hỗ trợ NNT thực hiện cơ chế TKTN năm 2006 của TCT**

##### **3.3.1.1 Cách thức và phạm vi tiến hành**

Để có cơ sở khoa học và thực tiễn trong việc xây dựng và phát triển chức năng tuyên truyền, hỗ trợ NNT của CQT, TCT đã phối hợp với Viện xã hội học và tâm lý lãnh đạo thuộc Học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh tiến hành trưng cầu ý kiến

đối với các DN thực hiện cơ chế TKTN tại 9 Cục Thuế áp dụng cơ chế TKTN trong năm 2005 và 2006 gồm: Tp.Hà Nội, Tp.Hồ Chí Minh, Bà Rịa-Vũng Tàu, Đồng Nai (thực hiện thí điểm cơ chế TKTN cấp Phòng); Quảng Ninh, Thừa Thiên Huế, Khánh Hoà, An Giang, Bình Thuận (thực hiện thí điểm cơ chế TKTN cấp Cục).

Phương pháp khảo sát để thu thập thông tin là phỏng vấn bằng Bảng câu hỏi cấu trúc và phỏng vấn sâu, đó là những phương pháp khảo sát được coi là có thể mạnh nhất trong điều tra xã hội học hiện nay. Nhóm khảo sát đã gửi 1.200 phiếu phỏng vấn bằng Bảng hỏi cấu trúc (gửi phiếu cho DN qua bưu điện) và thực hiện phỏng vấn sâu đối với 40 giám đốc/cán bộ phụ trách thuế của DN. Việc chọn mẫu điều tra, khảo sát được chia theo nhóm ngành nghề, qui mô của CSKD sau đó lựa chọn ngẫu nhiên để đảm bảo tính đại diện phổ biến và tính khách quan của mẫu.

### **3.3.1.2 Kết quả khảo sát**

#### **3.3.1.2.1 Nội dung, chất lượng của các hình thức hỗ trợ xuất phát từ nhu cầu NNT**

##### **☞ Đánh giá chung**

Qua kết quả khảo sát bằng Bảng hỏi cấu trúc có 74,2% số DN trả lời đánh giá chung về hoạt động hỗ trợ NNT của CQT (có so sánh với sự cung cấp dịch vụ hỗ trợ người dân của các cơ quan nhà nước khác) đang được thực hiện ở mức khá, tốt và rất tốt. Điều này cũng tương đối phù hợp với kết quả có 96,1% DN trả lời khi có vướng mắc hay tìm kiếm thông tin về thuế họ thường liên hệ với CQT.

Khi cần được hỗ trợ thông tin từ CQT, có 68,5% gọi điện đến CQT, 49,4% trực tiếp đến CQT để được hướng dẫn, 43,4% tham dự các lớp tập huấn, 35,7% gửi văn bản đến CQT. Tuy nhiên đối với từng hình thức hỗ trợ thì các DN cũng đưa ra những góp ý rất bổ ích cho ngành Thuế.

##### **☞ Đánh giá về mức độ sẵn sàng phục vụ của CQT**

Việc đánh giá về mức độ sẵn sàng phục vụ của CQT được thực hiện chủ yếu chủ yếu thông qua đánh giá hình thức hỗ trợ bằng điện thoại, trả lời trực tiếp tại CQT hoặc trả lời văn bản vì đây là những hình thức được sử dụng phổ biến nhất.

- Đối với hình thức trả lời điện thoại: 77,6% DN cho rằng các vấn đề mình hỏi được CQT trả lời ngay từ cuộc gọi đầu tiên, tuy nhiên cũng có đến 16,7% DN cho rằng vấn đề của họ được trả lời sau 2-3 cuộc gọi. Kết quả thống kê cũng cho thấy có đến 82,4% số người trả lời từng gọi đến CQT có gặp trường hợp máy bận hoặc không có người trả lời, trong đó có 11,1% gặp trường hợp này thường xuyên. Kết quả thu được từ các cuộc phỏng vấn sâu, rất nhiều người phàn nàn rằng Cục Thuế chỉ có 1 hoặc 2 số điện thoại đơn lẻ để trả lời DN nên chỉ trả lời 1,2 người một lúc, thậm chí có Cục Thuế số điện thoại hỗ trợ lại đặt kèm máy fax nên DN không thể gọi đến.

- Đối với hình thức trả lời trực tiếp tại CQT: Hầu hết các Cục thuế đều đã bố trí nơi đón tiếp, hướng dẫn NNT ở những vị trí thuận lợi, dễ tìm. Phần lớn các DN đều cho rằng khi đến CQT thì dễ dàng tìm được nơi giải đáp, hướng dẫn (chiếm 86,5%), chỉ có 5,3% cho rằng khó tìm nơi giải đáp, hướng dẫn. Tuy nhiên, việc bố trí cán bộ thuế trả lời cho DN của các Cục thuế cũng chưa được hợp lý trong những thời điểm đông người đến hỏi, hoặc do nguồn lực cán bộ làm công tác TTHT ở các Cục thuế TKTN còn thiếu nên DN vẫn phải chờ đợi để được trả lời. Nguyên nhân phải chờ đợi là do số người hỏi quá đông (21,8%) và không có cán bộ thuế thường trực để trả lời (15,1%); Do đó có 28,6% DN trả lời khi đến CQT thường phải chờ đợi trong khoảng thời gian 10 phút, số DN phải chờ đợi trong thời gian từ 10-30 phút là 16,7%.

- Hình thức trả lời bằng văn bản: Để đảm bảo tính pháp lý của câu trả lời, đối với những vấn đề vướng mắc có thể ảnh hưởng đến số tiền thuế phải nộp, DN thường sử dụng hình thức hỏi CQT bằng văn bản (35,7% số DN trả lời thường hỏi bằng văn bản khi có vướng mắc về thuế). Tuy nhiên, chỉ có 39,9% số DN được hỏi cho rằng văn bản DN hỏi đã được CQT trả lời trong thời hạn 15 ngày, 25,3% số DN

cho rằng thường nhận được câu trả lời trong vòng 15 đến 30 ngày và có đến 1,9% DN được hỏi cho rằng vấn đề họ hỏi không nhận được câu trả lời và có 69,1% số người trả lời là hài lòng và chấp nhận được thời hạn trả lời của CQT so với mức 74,2% số DN đánh giá hoạt động hỗ trợ của CQT ở mức khá, tốt và rất tốt. Điều này cũng có nghĩa là so với 2 hình thức hỗ trợ trên hình thức này có mức độ hài lòng ít hơn, chỉ xấp xỉ ở mức khá (gần 70%).

### ☞ **Chất lượng nội dung trả lời**

Kết quả thống kê cho thấy có tới 83,8% DN hài lòng và tương đối hài lòng với nội dung giải đáp, hướng dẫn của cán bộ thuế.

Kết quả từ phỏng vấn sâu đã thu thập được các thông tin chi tiết hơn về chất lượng câu trả lời, các DN cho rằng nội dung trả lời của cán bộ hỗ trợ không giống nhau và không phải lúc nào cũng được DN tin tưởng, hài lòng. Một số cán bộ hỗ trợ không có nghiên cứu thực tế nên chỉ trả lời chung chung, theo quy định mà không giải đáp được những vướng mắc thực tế phát sinh.

Khi gọi điện hay đến trực tiếp CQT, DN thường muốn gặp đích danh cán bộ mà họ đã tin tưởng, để hỏi tất cả các nội dung vướng mắc về thuế (tất cả những vấn đề phát sinh trong quá trình SXKD của DN), từ câu hỏi dễ đến câu hỏi khó. Điều này phổ biến ở các DN có quy mô lớn, có đặc thù về ngành nghề kinh doanh hoặc có những sắc thuế đặc thù như thuế nhà thầu, thuế thu nhập cá nhân..., đòi hỏi được cung cấp dịch vụ có chất lượng cao ở CQT.

### ☞ **Mức độ tiếp cận thông tin về các dịch vụ của CQT**

Hầu hết các DN được hỏi khi có vướng mắc về thuế đều tìm đến CQT để được giải đáp, hướng dẫn (96,1% số DN trả lời thường liên hệ với CQT). Tuy nhiên, qua kết quả phỏng vấn sâu còn nhiều DN không biết và chưa bao giờ hỏi đến phòng TTHT mà chủ yếu hỏi cán bộ chuyên quản cũ của DN, hoặc hỏi phòng quản lý, hoặc hỏi người quen ở CQT (dù cán bộ đó đã làm ở bộ phận khác). Điều này chứng tỏ việc cung cấp thông tin về bộ phận TTHT và các hình thức dịch vụ của CQT chưa được tốt, nên còn hạn chế số người tìm đến bộ phận TTHT của CQT.

### **3.3.1.2.2 Nội dung, chất lượng của các hình thức mang tính chủ động từ CQT**

#### **✓ Đối với các lớp tập huấn:**

Từ khi thực hiện cơ chế TKTN, các hình thức phổ biến, tuyên truyền pháp luật thuế được đẩy mạnh, đặc biệt là việc hướng dẫn chi tiết cách thức ghi chép, kê khai các tờ khai thuế, giới thiệu những thay đổi về chính sách thuế cho các DN được đặc biệt chú trọng. Các lớp tập huấn của CQT tổ chức được coi là một trong những hình thức cung cấp thông tin, hướng dẫn chính sách thuế tốt nhất cho DN (đánh giá tại thời điểm khảo sát). Hầu hết các DN cho rằng trong thời gian 1 năm gần đây, các thông tin về thuế chủ yếu DN nhận được thông qua các lớp tập huấn (86,2%). Hình thức hội nghị, tập huấn cũng là một trong các hình thức được DN ưa thích để cập nhật thông tin, chính sách mới và trao đổi, đề nghị giải đáp những vướng mắc với CQT (43,4% số DN khi có vướng mắc về thuế mong muốn được trao đổi qua các lớp tập huấn). Có 67% số DN được hỏi trong năm 2005 đã tham gia các lớp tập huấn do CQT tổ chức từ 1 đến 3 lần, 17,8% tham gia trên 3 lần.

Thông qua kết quả khảo sát, hầu hết các DN (94,7%) mong muốn CQT thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn để phổ biến, hướng dẫn chính sách thuế cho kế toán của DN. Tuy nhiên, các DN cũng mong muốn CQT thay đổi cách tổ chức các lớp tập huấn để đáp ứng được nhu cầu khác nhau của DN.

- Cung cấp thông tin về lớp tập huấn: Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn các DN đều tham gia lớp tập huấn, nhưng còn 6% DN trong năm 2005 chưa tham gia lần nào. Nguyên nhân của việc không tham gia lớp tập huấn của CQT do “không nhận được giấy mời” chiếm đến 85,4% trong các lý do. Điều này cho thấy, để đạt được mục tiêu chuyển tải thông tin đến NNT, bên cạnh việc tổ chức các lớp tập huấn, chuẩn bị nội dung phù hợp, CQT cần lưu ý đến những chi tiết rất nhỏ, bằng nhiều hình thức để chuyển tải thông tin về lớp tập huấn (nội dung, chương trình, thời gian, địa điểm...) đến DN như gửi giấy mời, gọi điện thoại đến DN, thông báo trên trang Web hay báo chí địa phương... để DN biết và tham gia.

- Về nội dung lớp tập huấn: Các DN đều thống nhất rằng CQT nên thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn cho kế toán của doanh nghiệp; tuy nhiên nhu cầu của các DN về lớp tập huấn rất khác nhau: có 34,6% cho rằng CQT chỉ tổ chức tập huấn khi có thay đổi lớn về chính sách thuế, còn khi có những thay đổi nhỏ thì DN có thể tự tìm hiểu và có 64,6% mong muốn CQT tổ chức định kỳ. Cùng với việc tổ chức tập huấn khi có thay đổi lớn về chính sách thuế, các DN mong muốn khoảng 1 quý hoặc 6 tháng một lần CQT tổ chức các lớp tập huấn, tổng hợp các văn bản, các quy định mới về thực hiện chính sách thuế để phổ biến cho DN; Thông qua các lớp tập huấn này giúp DN cập nhật được thông tin, có sự trao đổi giữa CQT và DN để hiểu sâu hơn, để thực hiện cho đúng, nếu có gì sai sót, vướng mắc thì DN điều chỉnh kịp thời.

- Về số lượng người tham gia: có 90,8% DN cho rằng số lượng người trong một lớp tập huấn chỉ nên hạn chế dưới 70 người, 50,7% DN cho rằng chỉ nên tổ chức từ 30 đến 50 người.

#### ✓ **Cung cấp văn bản:**

Hầu hết các DN coi CQT là nguồn chính cung cấp các thông tin về chính sách thuế cho DN (94% DN trả lời). Kết quả thống kê cho thấy, có 44,1% DN thường xuyên và 46% DN đôi khi nhận được các văn bản hướng dẫn về chính sách thuế. Các DN cho rằng có rất nhiều kênh thông tin khác để DN cập nhật thông tin về chính sách thuế, mong muốn CQT sẽ phát triển thêm các hình thức khác để cung cấp văn bản cho DN như:

- Gửi các văn bản mới cho DN thông qua địa chỉ hộp thư điện tử DN đăng ký với CQT;

- Định kỳ CQT tập hợp các văn bản hướng dẫn về thuế, in thành sách và bán cho DN (thu hồi chi phí in ấn);

- Định kỳ gửi thông báo cho DN biết về danh mục các văn bản mới ban hành;

- Khi có văn bản mới, đề nghị CQT tập hợp những nội dung có ảnh hưởng đến chính sách, chế độ thuế mà DN cần lưu ý và gửi cho các DN có liên quan được biết.

✓ **Bộ Tài liệu hướng dẫn kê khai thuế:**

Để đảm bảo các nội dung hướng dẫn về thuế được thống nhất, TCT đã xây dựng bộ tài liệu hỗ trợ kê khai phát miễn phí cho các DN thực hiện cơ chế TKTN. Bộ tài liệu mới chỉ ở phạm vi hướng dẫn kê khai (lập tờ khai) các loại thuế cơ bản như thuế GTGT, thuế TNDN, thuế tài nguyên và thuế tiêu thụ đặc biệt. Đến thời điểm khảo sát, có thể khẳng định việc xây dựng các bộ tài liệu hướng dẫn kê khai của CQT là hoàn toàn phù hợp với nhu cầu của các DN. Trong các hình thức thường sử dụng để tìm kiếm thông tin khi có vướng mắc về thuế, việc đọc các tài liệu, ấn phẩm về thuế cũng là một lựa chọn DN thường dùng (có 33,6% DN lựa chọn hình thức này, sau các hình thức gọi điện thoại hỏi cán bộ thuế, đến CQT để được hướng dẫn và tham dự các lớp tập huấn về thuế).

Kết quả thống kê cho thấy, gần như toàn bộ các DN TKTN (90,6%) đã đọc bộ tài liệu hướng dẫn kê khai thuế, trong đó có 98,6% DN trả lời có sử dụng bộ tài liệu này (có 36,7% DN sử dụng thường xuyên và 62% sử dụng khi cần thiết). Điều này đã phần nào nói lên tính hữu ích của của bộ tài liệu. Nhận xét chi tiết về bộ tài liệu, hầu hết các DN đều đánh giá rất tốt:

- 93,5% DN cho rằng bộ tài liệu dễ hiểu và tương đối dễ hiểu.
- 92,2% DN đánh giá tài liệu tra cứu dễ dàng và tương đối dễ dàng.

Từ kết quả phỏng vấn sâu cũng thu được rất nhiều thông tin giúp cho việc biên soạn, cung cấp tài liệu hướng dẫn cho DN tốt hơn, phù hợp hơn nữa với nhu cầu và mong muốn của DN: Phần lớn các DN đánh giá bộ tài liệu hướng dẫn chi tiết (63,3%), các ví dụ đã làm rõ được các nội dung hướng dẫn (67,3%), tuy nhiên việc hướng dẫn vẫn chưa chi tiết cho nhiều trường hợp, các ví dụ mới chỉ tập trung vào các ngành công nghiệp, vận tải chứ chưa có hướng dẫn cho các ngành như tài chính ngân hàng, DN nông nghiệp.... Đây là các ngành thường có những đặc thù rất riêng trong việc kê khai và tính thuế, do đó nếu CQT có các tài liệu hướng dẫn riêng theo

ngành thì tốt, nếu không thì trong các tài liệu hướng dẫn chung, cần hướng dẫn chi tiết hơn, bổ sung thêm các ví dụ về những ngành này để DN dễ thực hiện.

✓ **Phần mềm ứng dụng hỗ trợ kê khai thuế:**

Để hỗ trợ cho DN kê khai và giảm áp lực trong việc nhập dữ liệu từ tờ khai thuế, CQT đã xây dựng phần mềm Hỗ trợ kê khai (HTKK - lập tờ khai thuế có mã vạch hai chiều) để DN kê khai, được triển khai thí điểm trong phạm vi các DN TKTN. Đây là ứng dụng đầu tiên của CQT phát hành ra ngoài xã hội, do đó việc triển khai ứng dụng và hỗ trợ cho người sử dụng rất quan trọng, quyết định đến sự ủng hộ của cộng đồng DN trong việc sử dụng ứng dụng. Tuy nhiên trong thời điểm khảo sát, ứng dụng đang được nâng cấp, do đó, việc khảo sát mới chỉ dừng ở phạm vi thu thập những ý kiến nhận xét, đánh giá chung của DN về giao diện, các chức năng và nội dung trợ giúp của ứng dụng chứ chưa khảo sát về việc hỗ trợ của CQT cho người sử dụng.

Kết quả thống kê cho thấy: Hầu hết các DN đánh giá tốt về phần mềm: 93,7% DN cho rằng giao diện của phần mềm HTKK tương đối phù hợp, phù hợp và thân thiện với người sử dụng; 92,9% DN cho rằng các chức năng của phần mềm dễ và tương đối dễ sử dụng; 89,8% DN cho rằng các nội dung trợ giúp và hướng dẫn dễ hiểu và tương đối dễ hiểu; 60,5% DN cho rằng nội dung trợ giúp và hướng dẫn đầy đủ; 96,8% DN cho rằng việc cài đặt ứng dụng được thực hiện ở mức bình thường và tương đối dễ.

Một thông tin thu được từ cuộc khảo sát về mức độ sử dụng internet của các DN cũng cần được CQT quan tâm khi đề ra các phương án triển khai các bản nâng cấp của ứng dụng và hỗ trợ DN sử dụng: chỉ có 58,9% DN được hỏi có kết nối mạng internet ở bộ phận kế toán; trong đó chỉ có 40% là sử dụng internet thường xuyên và 33,3% có sử dụng nhưng không thường xuyên. Do đó, khi triển khai các bản nâng cấp của ứng dụng, CQT phải có nhiều biện pháp triển khai trực tiếp đến DN chứ không chỉ thông báo để DN tự tải trên mạng về.

✓ **Web:**



Việc cung cấp thông tin về thuế cho DN thông qua internet là một trong những phương tiện tương đối mạnh và hiệu quả. Tuy nhiên hiện nay (đến thời điểm khảo sát), việc tiếp nhận và tìm kiếm thông tin về thuế qua trang Web không phải là một phương tiện được DN thường/và yêu thích sử dụng. Kết quả khảo sát cho thấy, trong các hình thức hỗ trợ DN chỉ có 25,3% số DN chọn “thường tìm kiếm thông tin trên trang Web”. Điều này cũng xuất phát từ nguyên nhân là việc sử dụng internet ở các DN còn rất hạn chế. Kết quả khảo sát cho thấy chỉ có 58,9% DN có kết nối mạng internet ở bộ phận kế toán; trong đó chỉ có 40% là sử dụng internet thường xuyên và 33,3% có sử dụng nhưng không thường xuyên. Kết quả phân tích cho thấy, khi tìm kiếm thông tin về thuế trên mạng internet thì cũng chỉ có 52% các DN thường vào trang Web của TCT, 43,6% các DN thường vào trang Web của BTC. Qua phỏng vấn sâu thấy rằng có nhiều nguyên nhân làm hạn chế việc DN tra cứu thông tin trên trang Web của TCT:

- DN không biết thông tin và địa chỉ trang Web của TCT;
- Nội dung đưa trên trang Web thường chậm, không cập nhật thường xuyên, không đủ các văn bản hướng dẫn về thuế và các nội dung DN cần tra cứu; Có nhiều văn bản thuộc các lĩnh vực khác nhưng có liên quan đến việc tính thuế của DN (ví dụ như văn bản quy định về tài sản, khấu hao, trích lập các quỹ dự phòng tài chính...) thì không có;
- Tốc độ đường truyền mạng không tốt, thường chậm, vào hay bị đứt nên vào một vài lần DN không muốn truy cập vào nữa;
- Trang Web tiếng Anh nội dung ít và không kịp thời;
- Nhiều mục khi truy cập vào thì không có, thường có dòng “xin lỗi, đối tượng bạn yêu cầu không tồn tại” hoặc tương tự, khiến DN mất lòng tin, lần sau có nhu cầu thì không tìm đến trang Web ngành thuế nữa.

#### **3.3.1.2.1 Tinh thần, thái độ phục vụ, năng lực cán bộ thuế**

- ✓ **Tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ thuế/CQT:**

Kết quả thống kê cho thấy có tới 35,7% DN cho rằng các cán bộ thuế làm nhiệm vụ giải đáp, hướng dẫn cho DN có thái độ thân thiện; 56% đánh giá là bình thường và chỉ có 2,4% đánh giá là không thân thiện. Vấn đề làm ảnh hưởng đến tinh thần phục vụ của cán bộ thuế đó là sự không chuyên nghiệp trong tổ chức công tác TTHT của các Cục Thuế, hoặc do thiếu nguồn lực (cán bộ hỗ trợ vừa trực tiếp trả lời DN, lại vừa trả lời điện thoại, thậm chí vừa thực hiện các công việc thường nhật khác) nên có 18,5% DN trả lời cho rằng lý do “Cán bộ thuế vừa trả lời vừa làm các công việc khác” là nguyên nhân làm cho DN phải chờ đợi khi đến CQT.

Kết quả từ phỏng vấn sâu các DN cho rằng, việc cung cấp dịch vụ cho NNT của CQT không phải chỉ ở bộ phận TTHT, mà việc hỗ trợ cho DN được thực hiện ở rất nhiều các bộ phận khác nhau như nhận tờ khai, bán/đăng ký sử dụng hóa đơn, thậm chí cả qua thanh tra kiểm tra để hướng dẫn, hỗ trợ. Hầu hết các DN được hỏi cho rằng tinh thần thái độ của cán bộ ở bộ phận trả lời DN nhìn chung là tốt, nhưng ở các bộ phận khác thì còn nhiều chỗ không tốt. Một số ứng xử khác như việc gửi các thông báo nợ thuế, cách dùng từ ngữ trong các biên bản thanh tra kiểm tra, cách giải thích của cán bộ thanh tra.... cũng gây cho DN những sự bất bình không đáng có. Các DN cho rằng đây chính là điều thể hiện văn hoá giao tiếp giữa CQT với cộng đồng DN, từng câu từng chữ cũng thể hiện mức độ cải cách, từng lời nói giao tiếp của cán bộ thuế cũng thể hiện sự tôn trọng DN...

#### ✓ **Năng lực trình độ của cán bộ thuế:**

Các thông tin DN nhận xét về trình độ năng lực của cán bộ thuế chủ yếu thu thập được thông qua các câu hỏi mở trong bảng hỏi cấu trúc hoặc trong các cuộc phỏng vấn sâu. Hầu hết các DN được hỏi đều cho rằng trình độ của cán bộ thuế không đồng đều và thậm chí trên mặt bằng chung thì còn hơi yếu so với yêu cầu nhiệm vụ.

Diễn hình là việc cán bộ thuế chỉ biết có chính sách thuế, còn đối với DN thực hiện thì lại gắn với tổng thể quá trình SXKD, gắn với các văn bản quy phạm pháp

luật khác. Khi DN có vướng mắc phát sinh cụ thể, hỏi đến cán bộ thuế thì cán bộ chỉ trả lời một cách chung chung, không thoả mãn được yêu cầu của DN.

Có DN còn cho rằng trình độ chung về luật pháp của cán bộ thuế cũng còn thấp. Có trường hợp một nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong quá trình SXKD của DN chịu sự điều chỉnh của nhiều Luật khác nhau thì cán bộ thuế (cán bộ TTHT và thanh tra, kiểm tra) không có kiến thức về các lĩnh vực khác nên mỗi nơi, mỗi người hành xử một khác.

Bên cạnh đó, các DN cũng cho rằng có một số cán bộ thuế không rành về chế độ hạch toán kế toán, không thuộc các chuẩn mực nên không hướng dẫn được cho DN, và khi thanh tra kiểm tra thì cũng không sâu, hoặc xử lý công việc không đúng.

Một số DN còn có nhận xét trình độ của cán bộ thuế ở các phòng quản lý (bao gồm cả phòng quản lý DN TKTN theo mô hình cấp phòng) tốt hơn, hiểu DN và hỗ trợ cho DN tốt hơn cán bộ ở các phòng TTHT.

Các ý kiến đánh giá về tinh thần thái độ phục vụ, năng lực trình độ của CQT chủ yếu thu thập được từ kết quả các cuộc phỏng vấn sâu (người trả lời chủ yếu là các DN thực hiện TKTN từ 1/1/2005 ở 5 tỉnh/ thành phố Hà Nội, TPHCM, Đồng Nai, Bà Rịa Vũng Tàu, Quảng Ninh - là các DN lớn, ý thức tuân thủ tương đối tốt), do đó các ý kiến thu được có thể không đại diện cho nhận xét chung của toàn bộ cộng đồng DN về ngành thuế và cán bộ thuế. Tuy nhiên, đó cũng là những thông tin tốt để ngành thuế xem xét và có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực và tinh thần phục vụ cho cán bộ thuế.

### **3.3.2 Giới thiệu kết quả thăm dò tổ chức, cá nhân nộp thuế năm 2006 của Cục Thuế An Giang**

#### **3.3.2.1 Cách thức và phạm vi tiến hành**

Để có cơ sở đánh giá và cải tiến chất lượng công tác quản lý hành chính thuế nói chung, công tác tuyên truyền và hỗ trợ NNT nói riêng, vừa qua Cục Thuế An Giang đã tiến hành phát Phiếu thăm dò 510 DN trên địa bàn tỉnh, chiếm tỷ lệ 30%

(510/1.722) DN hiện có bao gồm các loại hình DN như: DN nhà nước, DN có vốn đầu tư nước ngoài, Cty cổ phần, Cty TNHH và DN tư nhân. Để việc chọn mẫu mang tính đại diện tổng thể, Cục Thuế tiến hành chọn 30% mỗi loại hình DN ở 12 đơn vị trực tiếp quản lý từ các ngành nghề khác nhau như: chế biến kinh doanh lương thực, chế biến thủy sản, kinh doanh phân bón, kinh doanh tiền tệ, ăn uống, kinh doanh xăng dầu, vật liệu xây dựng, kinh doanh tân dược, sản xuất gạch ngói, sản xuất nước đá, kinh doanh vận tải, xây dựng cơ bản, ăn uống, kinh doanh nước giải khát, kinh doanh vàng và một vài ngành thương mại khác.

Nội dung gồm các nhóm câu hỏi:

- Liên quan đến hình thức hỗ trợ được ưa thích và sử dụng nhiều nhất.
- Đánh giá chất lượng hoạt động hỗ trợ của CQT.
- Ý kiến về tinh thần, thái độ phục vụ, năng lực của cán bộ thuế.

Trong số 510 Phiếu thăm dò phát ra, Cục Thuế thu về 123 Phiếu (tỷ lệ 24%).

### **3.3.2.2 Kết quả thăm dò**

#### **3.3.2.2.1 Đánh giá chung**

Khi được hỏi đến hình thức hỗ trợ được ưa thích và sử dụng nhiều nhất thì trao đổi trực tiếp với CQT là hình thức được DN ưa thích cũng như sử dụng nhiều nhất, tiếp theo là qua điện thoại, qua tập huấn và qua trao đổi bằng văn bản, cụ thể như sau:

- Khi được hỏi DN của bạn liên hệ với CQT bằng hình thức nào thì có đến 82,11% (101/123) DN trả lời liên hệ trực tiếp CQT, 67,79% (76/123) liên hệ bằng điện thoại, 40,65% (50/123) liên hệ thông qua các buổi tập huấn và 38,21% (47/123) liên hệ bằng văn bản. Trong khi đó, kết quả khảo sát của TCT cho thấy DN thường liên hệ với CQT bằng điện thoại nhiều hơn là liên hệ trực tiếp (68,5% so với 49,4%).

- Khi được hỏi về hình thức liên hệ với CQT được DN ưa thích thì thứ tự các hình thức không thay đổi, tuy nhiên tỷ lệ này có thay đổi là có 77,24% (95/123) DN muốn liên hệ trực tiếp tại CQT, 64,23% (79/123) muốn liên hệ bằng điện thoại, 47,15% (58/123) muốn liên hệ thông qua các buổi tập huấn và 45,53% (56/123) muốn liên hệ bằng văn bản. Ngoài ra còn có 43,09% (53/123) muốn được CQT trao đổi trực tiếp tại DN, 41,46% (51/123) muốn được trao đổi với CQT thông qua các buổi đối thoại hay Hội nghị.

- Khi so sánh tỷ lệ giữa hình thức hỗ trợ DN thường sử dụng và hình thức hỗ trợ được DN ưa thích cho thấy có sự khác biệt: hình thức hỗ trợ đến trao đổi trực tiếp tại CQT và liên hệ với CQT bằng điện thoại ít được ưa thích hơn việc sử dụng chúng ( $77,24\% < 82,11\%$  và  $64,23\% < 67,79\%$ ) trong khi đó hai hình thức còn lại là trao đổi với CQT thông qua các buổi tập huấn và bằng văn bản thì ngược lại ( $47,15 > 40,65\%$  và  $45,53\% > 38,21\%$ ). Điều này có thể giải thích là đối với việc trao đổi trực tiếp tại CQT cũng như việc trao đổi qua điện thoại thì tính pháp lý không cao nên không được DN ưa thích; tuy nhiên do tính tiện lợi của nó nên được DN sử dụng nhiều hơn mức độ ưa thích.

- Nội dung câu hỏi lần gần đây nhất DN của bạn liên hệ với CQT bằng hình thức nào cũng cho kết quả tương tự như hai nội dung trên là gần đây nhất có 42% DN liên hệ trực tiếp với CQT, 32% liên hệ qua điện thoại, 14% qua tập huấn và 12% qua văn bản.

#### **3.3.2.2.2 Mức độ sẵn sàng phục vụ**

Nơi tiếp xúc với NNT là nơi dễ tìm thấy, rộng rãi để tạo sự thuận lợi, thoải mái cho NNT đến liên hệ làm việc. Có 63,33% DN đánh giá môi trường - không gian làm việc nơi hướng dẫn tốt và rất tốt, 34,17% đánh giá chấp nhận được và 2,5% đánh giá không tốt.

Khi được hỏi DN có hài lòng về thời gian phục vụ của CQT đối với các hình thức liên hệ trực tiếp, điện thoại hoặc trả lời văn bản thì có 93,88% DN trả lời hài lòng hoặc tương đối hài lòng; có 6,12% không hài lòng về thời gian phục vụ của

CQT. Thông qua phân tích chi tiết cho thấy DN không hài lòng do phải chờ nhiều ngày mới nhận được câu trả lời khi liên hệ với CQT bằng điện thoại hoặc thời gian chờ để được trả lời bằng văn bản sau 15 ngày hoặc không có câu trả lời từ CQT đối với vấn đề cần hỗ trợ.

Đối với hình thức hỗ trợ bằng điện thoại hoặc liên hệ trực tiếp thì có 69,92% DN liên hệ CQT được trả lời ngay, 26,83% được trả lời trong ngày, 3,25% phải chờ nhiều ngày hoặc không có câu trả lời.

Đối với hình thức hỏi bằng văn bản thì có 68,35% DN được trả lời trong 10 ngày làm việc, 17,72% được trả lời trong thời gian 10 đến 15 ngày làm việc, 6,33% được trả lời sau 15 ngày và 7,6% không được trả lời.

Về mức độ tiếp cận dịch vụ hỗ trợ của CQT: có 78,05% liên hệ CQT 6 tháng trở lại đây, 11,38% liên hệ trong khoảng thời gian 6 tháng đến 1 năm, 10,57% liên hệ cách đây hơn 1 năm.

#### **3.3.2.2.3 Chất lượng nội dung trả lời**

Có 96,69% DN cho rằng chất lượng những thông tin mà CQT cung cấp chấp nhận được, rõ ràng dễ hiểu hoặc rất rõ ràng dễ hiểu và 3,31% DN cho rằng chất lượng thông tin được cung cấp là không rõ ràng, khó hiểu hoặc rất khó hiểu.

Nhận xét về nội dung các buổi tập huấn DN tham gia có 51,3% DN cho rằng nội dung các buổi tập huấn là đầy đủ, 43,48% cho rằng cần hướng dẫn chi tiết hơn và 5,22% cho rằng có quá nhiều thông tin. Kết quả lấy ý kiến sau các buổi tập huấn do Cục Thuế tổ chức cũng thu kết quả tương tự là nội dung CQT tập huấn quá rộng nhưng lại không đi vào hướng dẫn chi tiết để DN thực hiện, thời gian dành cho DN trao đổi với CQT là không đủ.

#### **3.3.2.2.4 Tinh thần, thái độ phục vụ, năng lực cán bộ thuế**

Kết quả thống kê cho thấy có 47,93% cán bộ hướng dẫn có thái độ niềm nở, nhiệt tình, có 38,02% có thái độ bình thường, 12,4% chấp nhận được và chỉ 1,65% đánh giá không niềm nở, nhiệt tình.

### 3.4 Những kết luận rút ra

Cùng với cải cách trong quản lý thuế, tổ chức bộ máy của ngành thuế theo mô hình chức năng cũng đảm bảo cho việc tổ chức các hình thức tuyên truyền hỗ trợ được chuyên sâu hơn. Hầu hết các hoạt động tuyên truyền hỗ trợ của CQT đã được các DN TKTN đánh giá tương đối tốt và hài lòng với việc phục vụ của CQT.

Việc khảo sát bằng bảng câu hỏi (gửi qua bưu điện), đảm bảo các thông tin thu được là khách quan, các phiếu trả lời đảm bảo tính khuyết danh nên nội dung trả lời được đánh giá là khá trung thực; tuy nhiên tỷ lệ số phiếu thu về không cao. Trong cuộc điều tra của TCT, số phiếu khảo sát bằng bảng hỏi cấu trúc gửi đi là 1.200, số phiếu thu về là 715, đạt tỷ lệ phiếu thu về là 58,9%; trong khi đó kết quả thăm dò của Cục Thuế, lại có tỷ lệ thấp hơn 24,12% (123/510 phiếu). Ngoài trừ nguyên nhân khách quan (rất ít) là do DN không nhận được phiếu thăm dò thì nguyên nhân nào khiến DN không gửi lại phiếu cũng là vấn đề Cục Thuế phải rút kinh nghiệm cho lần sau để tỷ lệ thu hồi phiếu cao hơn, đảm bảo thông tin thu được mang tính đại diện cho tổng thể DN.

Về nội dung các câu hỏi: do lần đầu tiên tiến hành thăm dò nên nội dung các câu hỏi của Cục Thuế vẫn còn nhiều thiếu sót: chưa có nội dung đánh giá mức độ hài lòng của DN đối với các hình thức hỗ trợ nói chung, của từng hình thức hỗ trợ nói riêng như: điện thoại, liên hệ trực tiếp, trả lời bằng văn bản; thiếu các câu hỏi đánh giá về công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật thuế của Cục Thuế; nội dung các câu hỏi chưa giúp CQT phân tích được các nhân tố ảnh hưởng và tỷ trọng của chúng đến chất lượng cung cấp dịch vụ công của CQT. Ngoài ra chưa có câu hỏi thăm dò về các dịch vụ cung cấp trên trang web [www.agitax.gov.vn](http://www.agitax.gov.vn) của Cục Thuế.

Về cách thức thăm dò thì hình thức phỏng vấn sâu hiện đang là thế mạnh của điều tra xã hội học giúp cho CQT thu thập được rất nhiều thông tin mở rộng cho những nội dung trong bảng hỏi cấu trúc. Tuy nhiên trong đợt lấy phiếu thăm dò lần này Cục Thuế lại không tiến hành được nên cũng không thể phân tích sâu hơn nữa.

Nội dung các câu trả lời của DN vẫn còn một số mâu thuẫn có thể do DN không hiểu ý câu hỏi hoặc chỉ trả lời cho có. Điều này có thể dẫn đến những sai lệch trong đánh giá để cải tiến công tác quản lý hành chính thuế nói chung, công tác tuyên truyền hỗ trợ của Cục Thuế nói riêng.

Đánh giá về cuộc khảo sát của TCT, có đến 80% DN cho rằng những cuộc khảo sát như thế này rất có ích và có ích cho DN; 91,2% DN cho rằng CQT nên tổ chức mỗi năm từ 1 đến 2 lần các cuộc khảo sát như thế này giúp cho DN có cơ hội nói lên những mong muốn cũng như những vướng mắc của mình. Tương tự đối với thăm dò của Cục Thuế, có 86,09% cho rằng các cuộc thăm dò này nên được thực hiện theo tần suất tháng, quý, năm; bình quân lại nên thực hiện mỗi năm khoảng 2 lần, có 12,17% cho rằng các phiếu thăm dò như thế này nên được thực hiện sau mỗi đợt tập huấn.

Một số câu hỏi chung đánh giá nhận xét về các dịch vụ của CQT có thể lặp lại hàng năm, thông qua chỉ số biến động qua từng năm giúp CQT đánh giá được chất lượng phục vụ của mình đang tốt lên hay kém đi.



## **CHƯƠNG 4**

# **CÁC BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ ĐTNNT TRONG THỰC HIỆN TỰ KHAI TỰ NỘP Ở CỤC THUẾ AN GIANG**

### **4.1 Nhóm kiến nghị về những chính sách thể chế**

#### **✓ Tác động của Luật quản lý thuế đến phương thức quản lý của CQT:**

CQT chuyển từ quản lý truyền thống sang phương pháp quản lý thuế hiện đại, dựa trên cơ sở dữ liệu thông tin tổng hợp và kỹ thuật quản lý rủi ro. CQT thực hiện hai chức năng cơ bản là tuyên truyền hỗ trợ NNT và giám sát việc chấp hành pháp luật thuế.

#### **Về công tác tuyên truyền pháp luật thuế và hỗ trợ NNT:**

Để thực hiện cơ chế TKTN, cơ quan quản lý thuế sẽ không thực hiện các công việc của NNT như tính thuế, thông báo nộp thuế...mà sẽ chuyển nguồn lực sang công tác hỗ trợ NNT. Nhiệm vụ này bắt đầu từ việc triển khai từng văn bản pháp luật về thuế đến hỗ trợ việc tuân thủ pháp luật thuế theo yêu cầu cụ thể của NNT. CQT phải tổ chức tuyên truyền các chính sách thuế, bản chất tốt đẹp của việc thực hiện nghĩa vụ thuế để có sự nhận thức đúng đắn và đồng thuận chung trong toàn xã hội cũng như cộng đồng NNT.

Thêm vào đó, cơ quan quản lý thuế phải tăng cường hỗ trợ NNT thực hiện đúng quy định về tính thuế, nộp thuế cũng như đảm bảo các quyền lợi về thuế. Việc hỗ trợ có thể được thực hiện trực tiếp theo yêu cầu của NNT hoặc thông qua công tác kiểm tra và thông báo NNT điều chỉnh các sai sót của hồ sơ thuế, hoặc thông qua việc khuyến khích phát triển DN dịch vụ làm thủ tục về thuế.

#### **Về kiểm tra, giám sát sự tuân thủ pháp luật thuế:**

Các quy định về kiểm tra, giám sát quá trình chấp hành pháp luật thuế cũng được quy định theo từng cấp độ tuân thủ của NNT. Trường hợp qua hệ thống quản lý, giám sát, phát hiện NNT có sai sót trong kê khai hoặc quá thời hạn thực hiện các thủ tục về thuế thì CQT sẽ có thông báo nhắc để NNT tự giác điều chỉnh các lỗi sai hoặc các thủ tục còn thiếu. CQT chỉ can thiệp khi NNT có các hành vi khai thuế không trung thực, chây ì không nộp thuế...nhằm đảm bảo môi trường bình đẳng cho tất cả NNT.

Cơ sở cho việc áp dụng kỹ thuật quản lý rủi ro để quản lý NNT là dựa trên hệ thống thông tin về NNT. Ngoài ra, dựa trên hệ thống thông tin NNT, CQT còn phân tích, dự báo số thu phục vụ công tác điều hành ngân sách của Nhà nước.

Ngoài ra, Luật quản lý thuế còn đề cao trách nhiệm pháp lý của các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân trong công tác quản lý thuế. Đó là các trách nhiệm:

- Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm chỉ đạo, giám sát việc chấp hành các Luật thuế.

- Mặt trận tổ quốc Việt Nam có trách nhiệm vận động, động viên nhân dân nghiêm chỉnh thi hành pháp luật thuế, giám sát việc thi hành pháp luật thuế của NNT và cơ quan quản lý thuế, phê phán các hành vi vi phạm pháp luật thuế.

- Cơ quan thông tin, báo chí có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật thuế và phản ánh, phê phán các hành vi phạm pháp luật thuế.

- Các cơ quan quản lý nhà nước trong phạm vi nhiệm vụ quản lý ngành có trách nhiệm cung cấp thông tin liên quan đến NNT cho CQT hoặc phối hợp với cơ quan quản lý thuế thực hiện cưỡng chế thuế, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm pháp luật thuế.

Việc tham gia của các cơ quan, tổ chức, cá nhân vào công tác quản lý thuế vừa mang tính giám sát NNT, cơ quan quản lý thuế trong quá trình thực thi nghĩa vụ, quyền hạn của mình; đồng thời có tác dụng hỗ trợ cho hai nhóm chủ thể này hoàn thành nghĩa vụ, trách nhiệm của mình với nhà nước.

Với việc luật hoá trách nhiệm của các cơ quan trên có tác dụng rất tích cực trong việc đảm bảo sự đồng tình của nhân dân với công tác thuế bằng cách đề cao các điển hình trong thực hiện nghĩa vụ thuế và phê phán các hành vi gian lận, trốn thuế và nộp chậm tiền thuế. Đây chính là thuận lợi cơ bản cho công tác quản lý thuế nói chung và tuyên truyền, hỗ trợ của CQT nói riêng.

✓ **Tác động của Luật DN và Luật đầu tư:**

Cùng với việc gia nhập vào Tổ chức thương mại thế giới (WTO), việc áp dụng hàng loạt các Luật mới nhất là việc Luật DN và Luật đầu tư từ 1/7/2006 dự kiến sẽ có tác dụng rất lớn trong việc cải thiện môi trường đầu tư, đẩy nhanh tốc độ phát triển kinh tế của đất nước. Hệ thống pháp luật đồng bộ sẽ tạo hành lang pháp lý để việc thực thi chính sách thuế ngày càng có hiệu quả hơn. Tuy nhiên với việc cải thiện môi trường đầu tư sẽ giúp có nhiều DN mới được thành lập hoặc mở rộng loại hình kinh doanh nên sẽ làm cho việc quản lý thuế nói chung gặp khó khăn hơn và bộ phận hỗ trợ sẽ gặp nhiều áp lực hơn.

**4.1.1 Kiến nghị về hệ thống luật pháp có liên quan<sup>12</sup>**

Với việc Quốc hội thông qua hàng loạt các Luật mới trong năm 2006 và dự kiến trong năm 2007 thì hệ thống pháp luật có nhiều thay đổi theo chiều hướng tiến bộ, ngày càng phù hợp với tình hình thực tế của đất nước và yêu cầu hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, việc ban hành các văn bản dưới luật để đảm bảo chính sách pháp luật đi vào cuộc sống được đánh giá là chưa đảm bảo tính kịp thời. Đơn cử như Luật quản lý thuế, một Luật được CQT kỳ vọng là sẽ nâng cao hiệu quả quản lý thuế được Quốc hội khoá 11 thông qua ngày 29/11/2006 tại kỳ họp thứ 10, có hiệu lực từ 1/7/2007 nhưng đến nay (5/2007) vẫn chưa có bất kỳ Nghị định nào của Chính phủ hướng dẫn thực hiện. Do vậy, kiến nghị Chính phủ, các Bộ cần sớm ban hành các văn bản pháp qui theo thẩm quyền trên cơ sở có xem xét đến những qui định mới

---

<sup>12</sup> Quyết định số 201/2004/QĐ - TTg ngày 06/12/2004 của Thủ tướng Chính Phủ về việc phê duyệt chương trình cải cách hệ thống thuế đến năm 2010

của các Bộ có liên quan đảm bảo không chồng chéo để sớm phát huy tính tích cực của những Luật mới được thông qua.

Theo GS H.Ishi thì cải cách thuế phải đảm bảo 3 nguyên tắc là sự ổn định và công bằng để đảm bảo lòng tin của NNT, có tính khả thi để đảm bảo chính sách thuế có thể thực hiện được<sup>13</sup>. Điều này có nghĩa là chính sách thuế phải đảm bảo tính bao quát và lâu dài để đảm bảo tính ổn định; xây dựng chính sách thuế không được xa rời nguyên tắc là các loại thuế trực thu phải đảm bảo tính công bằng, thuế gián thu góp phần đảm bảo thu cho ngân sách là chủ yếu; trong qui trình xây dựng chính sách thuế nhất định phải lấy ý kiến đóng góp của các tầng lớp dân cư để đảm bảo chính sách thuế có thể đưa vào áp dụng phù hợp với thực tế.

Do vậy, đối với các Luật Thuế mới sắp ban hành theo chương trình cải cách và hiện đại hoá ngành Thuế đến 2010 nhất thiết phải lấy ý kiến rộng rãi của nhân dân, của DN nhất là các Luật thuế mới như: thuế chống bán phá giá, thuế chống trợ cấp, thuế chống phân biệt đối xử; thuế bảo vệ môi trường; thuế tài sản; thuế sử dụng đất. Trong dự thảo nhất thiết phải ghi rõ mục tiêu, đối tượng và thời điểm áp dụng cho phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội của đất nước, đảm bảo ổn định sản xuất, thị trường và đời sống nhân dân. Ngoài ra cần lưu ý là các Luật Thuế mới này phải đảm bảo cách thức tổ chức thực hiện phù hợp với qui định của Luật quản lý thuế.

Hiến pháp qui định nộp thuế là quyền lợi và nghĩa vụ của toàn dân. Vì vậy, các cơ quan thông tin đại chúng, hệ thống giáo dục quốc gia có trách nhiệm đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục về các chính sách thuế để mọi tổ chức, cá nhân hiểu rõ và tự giác chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật thuế: biểu dương các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt nghĩa vụ thuế, đồng thời phê phán mạnh mẽ các hiện tượng vi phạm pháp luật thuế. Để công tác phối hợp này có hiệu quả, kiến nghị BTC sớm trình Chính phủ phê duyệt Qui chế phối hợp giữa BTC (mà đại diện là Tổng cục Thuế) với các cơ quan có liên quan trong việc tuyên truyền, phổ biến

---

<sup>13</sup> “Xây dựng văn hoá nộp thuế”, Hàn Tín, Tạp chí đầu tư chứng khoán số Xuân Bính Tuất (số 4+5+6 ngày 23/1/2006 trang 45)

chính sách, pháp luật thuế; vận động, động viên nhân dân nghiêm chỉnh thi hành pháp luật thuế...theo qui định của Luật quản lý thuế.

Kiến nghị BTC trình Chính phủ cho phép TCT được tiếp tục thực hiện chính sách tinh giản biên chế đối với cán bộ thuế có sức khỏe và năng lực hạn chế để nâng cao chất lượng cán bộ công chức trong ngành, từ đó có cơ sở để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm công tác tuyên truyền TTHT.

#### **4.1.2 Kiến nghị về công tác tuyên truyền hỗ trợ**

Công tác tuyên truyền, hỗ trợ đến 2010 được thực hiện theo hướng: “Thực hiện tuyên truyền, giáo dục về thuế bằng nhiều hình thức phong phú để nâng cao ý thức tự giác tuân thủ pháp luật của ĐTNƯ; khuyến khích và phát triển mạnh mẽ các dịch vụ tư vấn, kế toán thuế”<sup>14</sup>. Theo đó, tác giả có các kiến nghị với Tổng cục Thuế như sau:

##### **Công tác tuyên truyền**

Trên cơ sở nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân vào công tác quản lý thuế theo tinh thần Luật quản lý thuế, kiến nghị công tác tuyên truyền của Tổng cục Thuế áp dụng các biện pháp sau:

✓ Phối hợp với Bộ Giáo dục và đào tạo để đặt vấn đề đưa chương trình giáo dục về thuế vào các cấp học. Tổ chức thi tìm hiểu chính sách thuế trong học đường để từ đó hình thành và phát triển ý thức tuân thủ pháp luật thuế như là một chuẩn mực đạo đức.

✓ Phối hợp với các cơ quan báo, đài duy trì và mở rộng các chương trình tuyên truyền về thuế, nên phối hợp với VTV thực hiện chương trình tuyên truyền chính sách, pháp luật thuế thay vì mỗi tỉnh có chương trình riêng, trong đó đưa ra tình huống hỏi đáp về chính sách thuế dạng đưa ra câu hỏi đúng, sai gửi thư trả lời

---

<sup>14</sup> Quyết định 201/2004/QĐ-TTg ngày 06/12/2004 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình cải cách hệ thống thuế đến 2010.

về Đài có dự đoán số người có đáp án đúng như chương trình hỏi đáp Luật giao thông hiện nay để thu hút đông đảo các tầng lớp dân cư tham gia.

✓ Có chương trình, kế hoạch phối hợp với các đoàn thể để vận động các tầng lớp nhân dân nghiêm chỉnh thực hiện chính sách thuế.

### **Công tác hỗ trợ:**

**Ứng dụng CNTT để có thể hỗ trợ ĐTNT**, những người có quan tâm về chính sách thuế 24/24 thông qua hệ thống điện thoại hỗ trợ NNT, website:

Xây dựng dịch vụ hỗ trợ NNT thông qua Trung tâm hỗ trợ điện thoại trong điều kiện mức độ sử dụng Internet trong DN và hộ gia đình ở nước ta còn thấp là hoàn toàn phù hợp. Người sử dụng làm theo hướng dẫn của Tổng đài (góp phần giảm tải cho bộ phận Hỗ trợ của CQT và có thể phục vụ ngoài giờ). Tuy nhiên vấn đề cước phí phải đảm bảo hợp lý đối với trường hợp dùng điện thoại di động. Cước phí chỉ nên tính khi nội dung các câu hỏi không nằm trong danh sách các câu hỏi được trả lời tự động mà phải thông qua gặp trực tiếp cán bộ hỗ trợ.

Hỗ trợ qua website: Đây là hình thức hỗ trợ có nhiều tiện ích do tài liệu hỗ trợ có thể được lưu lại phục vụ cho nghiên cứu, làm tài liệu tham khảo. Ngoài ra CQT có thể cung cấp rất nhiều tiện ích cho NNT thông qua website. Tuy nhiên website của Tổng cục Thuế tại địa chỉ [www.gdt.gov.vn](http://www.gdt.gov.vn) so với các website khác vẫn còn nhiều điểm hạn chế. Để công tác tuyên truyền, hỗ trợ thông qua website Tổng cục Thuế tốt hơn, tác giả đưa kiến nghị sau:

- Kịp thời cập nhật các văn bản hướng dẫn thực hiện chính sách thuế cả trang web tiếng Việt và tiếng Anh.

- Sớm khắc phục tình trạng xây dựng các danh mục mà nội dung chưa có trong thời gian dài.

- Xây dựng một kênh hỏi đáp chính sách thuế trên website của Tổng cục Thuế như trên website [www.hcmtax.gov.vn](http://www.hcmtax.gov.vn) của Cục Thuế thành phố Hồ Chí Minh đang thực hiện.

- Ngoài ra, trên website này Tổng cục Thuế cũng có thể khảo sát ý kiến của NNT về một vấn đề nào đó liên quan đến công tác thuế như Cục Thuế thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện.

### **Kiến nghị về tổ chức cung cấp dịch vụ tư vấn thuế:**

Trước đây việc cung cấp dịch vụ về thuế cho NNT chủ yếu là tư vấn thuế, NNT vẫn là người chịu trách nhiệm cuối cùng trước CQT về tất cả các nội dung liên quan đến nghĩa vụ thuế của mình, tổ chức cung cấp dịch vụ tư vấn thuế không phải chịu trách nhiệm trước CQT ngoại trừ trách nhiệm phát sinh với NNT trong hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Hiện nay, theo quy định của Luật quản lý thuế thì DN kinh doanh dịch vụ làm thủ tục về thuế (không gọi là đại lý thuế như trong dự thảo) sẽ chịu trách nhiệm trước pháp luật và NNT theo thoả thuận trong hợp đồng dịch vụ làm thủ tục về thuế. Tức là tùy theo thoả thuận trong hợp đồng, trách nhiệm mà tổ chức này gánh thay cho NNT có thể bao gồm: Khai thuế, nộp thuế, quyết toán thuế, lập hồ sơ đề nghị số tiền thuế được miễn, số tiền thuế được giảm, số tiền thuế được hoàn theo quy định. Ngoài ra, tổ chức này phải có trách nhiệm cung cấp cho CQT các tài liệu, chứng cứ để có thể chứng minh tính chính xác các nội dung mà mình thực hiện. Theo đó, trách nhiệm pháp lý trước CQT được chuyển từ NNT sang tổ chức cung cấp dịch vụ làm thủ tục về thuế. Để đảm bảo tổ chức này có đủ năng lực thực hiện trách nhiệm của mình, Luật quản lý thuế đã quy định tổ chức kinh doanh dịch vụ làm thủ tục về thuế là DN kinh doanh có điều kiện:

- Có ngành, nghề dịch vụ làm thủ tục về thuế ghi trong giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;

- Có ít nhất hai nhân viên được cấp chứng chỉ hành nghề dịch vụ làm thủ tục thuế.

Người được cấp chứng chỉ hành nghề theo quy định phải có bằng cao đẳng trở lên thuộc một trong các chuyên ngành kinh tế, tài chính, kế toán, kiểm toán, luật và đã có thời gian làm việc từ hai năm trở lên trong các lĩnh vực này; có

năng lực hành vi dân sự đầy đủ, có phẩm chất, đạo đức tốt, trung thực, nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật.

Theo qui định đó có các vấn đề về pháp lý liên quan đến DN làm thủ tục về thuế cần phải hiểu rõ ở đây:

- **Không giới hạn loại hình DN cung cấp dịch vụ:** Tổ chức kinh doanh dịch vụ làm thủ tục về thuế được thành lập và hoạt động theo qui định của Luật DN nên có thể là loại hình Cty cổ phần, trách nhiệm hữu hạn, hợp danh hay DNTN, tức là chịu trách nhiệm vô hạn hoặc hữu hạn. Giả sử DN làm dịch vụ kê khai thuế không đúng qui định thì khi CQT thanh tra phát hiện truy thu và phạt các trường hợp DN này đang cung cấp dịch vụ làm thủ tục về thuế thì lấy gì đảm bảo DN này có đủ số tiền phạt để nộp ngân sách theo trách nhiệm phát sinh trong hợp đồng với NNT. Do vậy thiết nghĩ, để hạn chế rủi ro cho NNT và Nhà nước thì điều kiện để thành lập DN này phải có thêm điều kiện về vốn pháp định để đảm bảo chất lượng của dịch vụ được DN cung cấp.

- **DN cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm pháp lý trước CQT và NNT:** điều kiện thành lập DN phải có ít nhất hai nhân viên được cấp chứng chỉ hành nghề dịch vụ làm thủ tục thuế. Nghĩa là một cá nhân được cấp chứng chỉ hành nghề dịch vụ làm thủ tục thuế không thể cung cấp dịch vụ này một cách hợp pháp mà phải có thêm ít nhất 1 cá nhân được cấp chứng chỉ hành nghề dịch vụ làm thủ tục thuế để đăng ký thành lập DN. Do vậy trách nhiệm pháp lý trước CQT và NNT theo hợp đồng cung cấp dịch vụ là của DN chứ không phải cá nhân.

- **Về điều kiện để cấp được cấp chứng chỉ hành nghề của cá nhân:**

+ Về chuyên môn: phải có bằng cao đẳng trở lên thuộc một trong các chuyên ngành kinh tế, tài chính, kế toán, kiểm toán, luật.

+ Về thâm niên: có thời gian làm việc từ hai năm trở lên trong các lĩnh vực này.



+ Về năng lực pháp luật và đạo đức: có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, có phẩm chất, đạo đức tốt, trung thực, nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật.

Sắp tới BTC sẽ có Nghị định hướng dẫn về việc cấp, thu hồi chứng chỉ hành nghề dịch vụ làm thủ tục về thuế và quản lý hoạt động của tổ chức kinh doanh dịch vụ làm thủ tục về thuế. Theo đó, để đảm bảo cá nhân được cấp chứng chỉ hành nghề có thể đảm đương công việc một cách trôi chảy và Nhà nước có thể quản lý được hoạt động khá "nhạy cảm" này thì tác giả kiến nghị BTC cần phải qui định rõ như sau:

- Về điều kiện cấp chứng chỉ hành nghề cho cá nhân: Ngoài các điều kiện trên thì yêu cầu cá nhân phải đạt kỳ thi sát hạch do BTC tổ chức mới được cấp chứng chỉ đủ điều kiện hành nghề dịch vụ làm thủ tục thuế. Chứng chỉ này nên có thời hạn và sau thời gian 3 năm (như ở Úc) thì các đối tượng này phải được sát hạch lại cũng như phải được xem xét lại tư cách hành nghề thì mới được gia hạn tiếp thời gian hoạt động.

- Về quản lý hoạt động DN hành nghề dịch vụ làm thủ tục thuế: Các DN này trước hết phải là thành viên của Hiệp hội DN hành nghề dịch vụ làm thủ tục thuế để dễ dàng cho việc tương trợ lẫn nhau cũng như liên hệ với CQT. Sau đó, BTC nên dần chuyển công việc sát hạch lại cũng như xem xét tư cách tiếp tục hành nghề tư vấn thuế cho Hiệp hội hành nghề dịch vụ làm thủ tục thuế như của Úc. Hiệp hội sẽ là cơ quan chịu trách nhiệm quản lý hoạt động đại lý thuế theo qui định của Hiệp hội nghề và có quyền yêu cầu bỏ giấy phép hành nghề của các thành viên trong Hiệp hội với BTC.

Với việc lưu ý các vấn đề pháp lý nói trên về loại hình DN này cũng như có điều kiện ràng buộc về điều kiện hành nghề của cá nhân và quản lý loại hình DN này độc lập với CQT sẽ giúp DN này phát huy được mặt tích cực của nó: giải quyết được bài toán thực hiện SSKT đối với các DN vừa và nhỏ để tiến tới thực hiện một hình thức thu thuế GTGT theo phương pháp khấu trừ vào năm 2008 cho phù hợp với thông lệ quốc tế theo Quyết định 201/2004/QĐ-TTg ngày 6/12/2004 phê duyệt chương trình cải cách hệ thống thuế đến 2010. Ngoài ra, hiện nay chưa có thống kê

số lượng cá nhân cung cấp dịch vụ làm dịch vụ thủ tục về thuế vì hợp đồng giữa họ và NNT thường không được kê khai với CQT. Hệ quả là CQT thất thu thuế thu nhập cá nhân từ phía cá nhân làm dịch vụ kê khai thuế; DN sử dụng dịch vụ vừa phải chịu trách nhiệm trước CQT về tính hợp pháp của các Tờ kê khai thuế vừa không được khấu trừ vào chi phí khoản phí tổn đã chi này. Thiệt thòi chủ yếu về NNT mà tính thiết thực của chính sách thuế thì chưa cao. Việc thực hiện tốt Luật quản lý thuế ở việc mở ra DN kinh doanh dịch vụ làm thủ tục kê khai thuế sẽ góp phần giải quyết khá triệt để 2 bài toán nêu trên

### **Kiến nghị khác:**

- TCT cần sớm xây dựng chuẩn mực văn hóa công sở và văn minh giao tiếp cho cán bộ thuế để thực hiện thống nhất trong toàn ngành.

- Sớm xây dựng quy chế giám sát và đôn đốc việc giải quyết các thủ tục hành chính thuế để các Cục Thuế thực hiện (hiện nay nhiệm vụ này đang được giao cho phòng TTHT, tuy nhiên chưa có hướng dẫn cách thực hiện và quy chế phối hợp giữa các bộ phận);

- Thực hiện cải cách quản lý thuế, CQT trở thành cơ quan cung cấp dịch vụ công về thuế thì các hoạt động của CQT phải hướng tới khách hàng, nhằm phục vụ tốt nhất theo các nhu cầu của khách hàng. Do đó, Tổng cục thuế cần tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng điều tra xã hội học cho cán bộ thuế làm công tác TTHT để nắm bắt, phân tích nhu cầu khách hàng để cung cấp các nội dung, hình thức TTHT cho phù hợp với nhu cầu NNT trên địa bàn.

## **4.2 Nhóm kiến nghị về phương thức thực hiện đối với Cục Thuế**

### **4.2.1 Tăng cường số lượng, chất lượng của đội ngũ cán bộ làm công tác TTHT**

Tăng cường số lượng, chất lượng của đội ngũ cán bộ làm công tác tuyên truyền và hỗ trợ nhằm hướng đến mục tiêu ngành thuế trở thành cơ quan cung cấp dịch vụ công cho NNT. Do đó Tổng cục Thuế yêu cầu bố trí 15% cán bộ làm công

tác tuyên truyền hỗ trợ<sup>15</sup> nhưng hiện nay tỷ lệ này ở Cục Thuế An Giang chỉ đạt bình quân 6,3% nên trong thời gian tới cần phải bố trí, sắp xếp tăng cường cán bộ cho bộ phận này mới có thể đảm bảo thực hiện tốt cơ chế mới. Tuy nhiên, để thực hiện thành công cơ chế TKTN với phương châm xem NNT là đối tượng cần phục vụ thì đòi hỏi cán bộ thuế được bố trí làm công tác tuyên truyền hỗ trợ phải đáp ứng những yêu cầu sau:

✓ Có tinh thần ham học hỏi để có thể cập nhật nhanh nhất những thay đổi về chính sách thuế cũng như có sự am hiểu về môi trường kinh doanh của DN để có thể hỗ trợ cho DN một cách chính xác và nhanh chóng.

✓ Ngoài việc có năng lực, có kinh nghiệm, am hiểu chính sách thuế và thực tế SXKD của DN, cán bộ làm công tác hỗ trợ phải có tác phong làm việc nghiêm túc, đúng giờ đồng thời phải có khả năng giao tiếp, truyền đạt tốt.

Do đó trong giai đoạn chuyển đổi và sắp xếp lại tổ chức, thông qua kết quả kiểm tra kiến thức cán bộ công chức hàng năm cần chọn những cán bộ có kết quả thi tốt, vững về nghiệp vụ có khả năng giao tiếp tốt từ Đội quản lý DN (CCT), Phòng Tổng hợp và dự toán (Cục Thuế), Tổ Nghiệp vụ (CCT) sang làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ; Định kỳ luân phiên, luân chuyển công tác để cán bộ có kinh nghiệm thực tế.

Ngoài ra, cần phải có kế hoạch bồi dưỡng, kiểm tra thường xuyên hàng năm để nâng cao năng lực và tinh thần phục vụ của cán bộ thuế nói chung và đặc biệt là cán bộ làm công tác tuyên truyền và hỗ trợ nói riêng.

+ Có kế hoạch đào tạo chuyên sâu về pháp luật thuế và các lĩnh vực có liên quan cho cán bộ thuế, nhất là chế độ kế toán.

+ Đào tạo kỹ năng cho cán bộ làm công tác tuyên truyền và hỗ trợ.

#### **4.2.2 Tăng cường trang bị cơ sở vật chất; cải tiến phương pháp, cách thức tổ chức phục vụ tại CQT**

---

<sup>15</sup> Công văn số 3862/TCT-HTQT ngày 28/10/2005 của Tổng cục Thuế

Bộ phận tuyên truyền hỗ trợ là nơi CQT tiếp xúc với DN, do vậy việc ưu tiên trang bị cơ sở vật chất cũng như các phương tiện làm việc để cán bộ thuế có thể hỗ trợ DN một cách tốt nhất là việc làm rất cần thiết. Theo đó Cục Thuế đã trang bị các phương tiện tốt nhất để phục vụ NNT như:

- Bố trí địa điểm đặt bộ phận hỗ trợ DN là nơi dễ nhìn thấy nhất trong Văn phòng Cục Thuế, CCT.

- Trang bị điện thoại hiển thị số để thuận tiện cho việc ghi chép thông tin và liên lạc lại với NNT khi cần thiết.

- Đặt màn hình điện tử ở bộ phận hỗ trợ để NNT và bố trí cán bộ hướng dẫn để có thể giúp NNT truy cập thông tin từ Website ngành cũng như hỗ trợ kê khai thuế.

- Trang bị bàn làm việc, ghế ngồi, phòng ốc thoáng mát tạo sự thoải mái tối đa cho NNT khi đến liên hệ với CQT.

Tuy nhiên, tác giả có thêm một số kiến nghị sau:

- Điện thoại ở bộ phận tuyên truyền hỗ trợ nên trang bị thêm thiết bị trượt số (nếu trường hợp số này bận thì chuyển sang số khác, giống như dịch vụ chuyển cuộc gọi mà bưu điện đang cung cấp). Số điện thoại hỗ trợ được công khai không được lắp kèm máy fax.

- Các pano tuyên truyền ngoài việc nên lắp đặt mới ở các khu dân cư nên lưu ý giao cho CCT bảo quản, để kịp thời sửa chữa các pano hỏng đã được lắp đặt ở địa phương mình. Ngoài ra, đối với các pano đã được lắp đặt trước đây tuyên truyền bằng khẩu hiệu nên thay bằng hình ảnh các công trình phúc lợi ở địa phương được xây dựng bằng NSNN sẽ có hiệu quả hơn trong việc động viên nhân dân tự giác thực hiện nghĩa vụ của mình (có CCT đã thực hiện rồi).

Bên cạnh việc trang bị cơ sở vật chất, việc bố trí cán bộ cần phải lưu ý các điểm sau:

- Cán bộ bố trí để trả lời DN thì không bố trí làm các công việc khác, tránh tình trạng NNT phải chờ đợi để được trả lời còn cán bộ hỗ trợ phải làm việc khác.

- Nên phân công cán bộ hỗ trợ theo từng nội dung chính sách thuế hoặc nhóm ngành nghề để đảm bảo tính chuyên sâu vì NNT thường thắc mắc những vấn đề cụ thể chứ không phải chung chung.

#### **4.2.3 Giám sát việc trả lời văn bản và giải quyết các thủ tục hành chính về thuế**

Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giám sát, đánh giá việc trả lời văn bản và giải quyết các thủ tục hành chính về thuế (hiện nay đang có ứng dụng Quản lý hồ sơ tuy nhiên do chưa được sử dụng rộng rãi nên hiệu quả mang lại không đạt yêu cầu).

#### **4.2.4 Nâng cao chất lượng các lớp tập huấn, hướng dẫn về thuế**

- Định kỳ tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn về thuế cho DN (theo ý kiến của 64,6% DN được TCT khảo sát);

- Gửi phiếu thăm dò nhu cầu tập huấn theo từng nội dung để DN đăng ký (theo 43,48% DN được Cục Thuế thăm dò cho rằng nội dung tập huấn cần hướng dẫn chi tiết hơn). Sau đó, hệ thống lại các văn bản, các quy định có liên quan đến thuế, theo từng sắc thuế, từng nhóm đối tượng có ảnh hưởng để tập huấn, giúp DN cập nhật được thông tin;

- Phổ biến rộng rãi thông tin về các lớp học thông qua báo, đài, Website Cục Thuế... (theo 40,61% DN được Cục Thuế thăm dò cho rằng không tham gia tập huấn vì không nhận được giấy mời).

- Số lượng người trong một lớp tập huấn không quá 70 người (theo ý kiến của 90,8% DN được Tổng cục Thuế khảo sát);

- Tăng thời gian trao đổi, giải đáp vướng mắc (theo kết quả thăm dò sau các buổi tập huấn chính sách thuế cho DN do Cục Thuế tổ chức);

- Lựa chọn người hướng dẫn có nghiệp vụ, kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực thuế và có khả năng truyền đạt tốt (theo kết quả thăm dò sau các buổi tập huấn chính sách thuế cho DN và cán bộ thuế do Cục Thuế tổ chức);

- Công tác tổ chức sinh động hơn, giảng viên có thể sử dụng các thiết bị trợ giảng hiện đại (theo kết quả thăm dò sau các buổi tập huấn chính sách thuế cho cán bộ thuế do Cục Thuế tổ chức)

#### **4.2.5 Thường xuyên cập nhật thông tin và tăng cường các hình thức hỗ trợ qua Website [www.agitax.gov.vn](http://www.agitax.gov.vn) của Cục Thuế**

- Tăng cường cập nhật thông tin nhất là thông báo về thời gian tổ chức tập huấn, lấy ý kiến về nội dung cần tập huấn cho DN.

- Qua kết quả thăm dò của Cục Thuế cho thấy 45,53% DN muốn trao đổi với CQT bằng văn bản; điều này cũng dễ hiểu bởi đó là hình thức hỗ trợ có giá trị pháp lý cao nhất trong các hình thức hỗ trợ trao đổi trực tiếp, điện thoại, tập huấn... Tuy nhiên số DN liên hệ với bộ phận hỗ trợ của Cục Thuế thông qua tiếp xúc trực tiếp lại chiếm đa số bởi tính hiệu quả về chi phí của nó. Do đó việc hỗ trợ giải đáp qua trang web là hình thức trung gian giữa 2 hình thức trên: vừa kịp thời vừa có giá trị pháp lý do có thể lưu lại làm chứng cứ. Do vậy, cần thiết lập thêm mục mới trên trang web cho phép ĐTNT gửi câu hỏi trực tiếp đến Cục Thuế (có 1 bộ phận theo dõi để đảm bảo câu hỏi được trả lời đúng và kịp thời).

- Thực hiện thêm hình thức tuyên truyền thông qua đưa lên trang web danh sách các ĐTNT thực hiện tốt nghĩa vụ thuế, đây cũng là 1 hình thức vừa khuyến khích ĐTNT nộp thuế đúng, đủ vừa là một cách tăng thêm uy tín cho ĐTNT được khen thông qua chứng nhận của CQT về kết quả kinh doanh và về ý thức chấp hành luật pháp.

- Đưa danh sách những cán bộ thuế bị kỷ luật vì hành vi nhũng nhiễu ĐTNT cho thấy quyết tâm đổi mới của ngành Thuế.

- Đưa ra câu hỏi thăm dò trên trang web để mọi người có quan tâm đến vấn đề thuế có thể đưa ra ý kiến về câu hỏi khảo sát, góp ý xây dựng ngành Thuế. Đây là hình thức thăm dò thường xuyên hỗ trợ cho khảo sát định kỳ của CQT.

- Cho DN đăng ký địa chỉ mail để CQT có thể gửi những chính sách thuế mới có liên quan cho các DN vừa kịp thời vừa tiết kiệm chi phí in ấn.

#### **4.2.6 Bổ sung các dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ mới**

Trong số giải pháp để thực hiện chương trình cải cách và hiện đại hoá ngành Thuế đến 2010 có "Hệ thống giáo dục quốc gia có trách nhiệm đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục về các chính sách thuế để mọi tổ chức, cá nhân hiểu rõ và tự giác chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật thuế". Để có thể thực hiện tốt công tác tuyên truyền và hỗ trợ thông qua phối hợp hệ thống giáo dục, tác giả có kiến nghị với Cục Thuế hỗ trợ cho thực hiện mô hình kê khai thuế ảo như sau:

- Xây dựng mô hình kê khai thuế ảo cho sinh viên thuộc khối ngành kinh tế thuộc trường Đại học An Giang, Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật thông qua rút kinh nghiệm từ mô hình của Đoàn Thanh niên Trường Đại học Kinh tế. Nhóm sinh viên tham gia mô hình này được sinh hoạt mỗi tuần 1 lần, có giáo viên/cán bộ thuế sẽ giới thiệu về việc ghi hoá đơn, lập các tờ khai thuế, giới thiệu về chức năng nhiệm vụ của CQT, thảo luận về chính sách thuế... Đây là một dịch vụ mới, theo đó Cục Thuế sẽ có thể hỗ trợ cho những khách hàng tiềm năng. Việc hỗ trợ ngoài việc sẽ tạo cho nhóm khách hàng tiềm năng này có ý thức tự giác chấp hành chính sách thuế còn tạo được tình cảm tốt đẹp giữa NNT với CQT qua đó những đối tượng này sẽ trở thành những tuyên truyền viên tích cực của CQT cho gia đình họ nói riêng và cộng đồng nói chung.

Cục Thuế sẽ hỗ trợ nhân sự hướng dẫn kê khai thuế, các văn bản chính sách thuế mới và 1 phần kinh phí, 1 phần còn lại sẽ thông qua thu phí hội viên. Nhân sự của Cục Thuế dự kiến sẽ gồm cán bộ am hiểu chính sách thuế của Phòng Tuyên truyền và hỗ trợ, thành viên Ban Tiểu giáo viên tham gia với tư cách cố vấn chính sách thuế; thành viên Ban chấp hành Chi Đoàn Cục Thuế sẽ tham gia cùng Ban chấp hành Đoàn Khoa để tổ chức các buổi sinh hoạt, các phong trào.

Đoàn Khoa sẽ thu hút sinh viên tham gia mô hình: giáo viên của khoa và lớp trưởng của lớp sẽ là thành viên của Ban điều hành.

Từ các hội viên tham gia mô hình này Cục Thuế có thể mời các sinh viên tham gia hỗ trợ ĐTNT kê khai thuế như CQT Đài Loan làm, hoặc giúp CQT thăm dò ý kiến DN để đảm bảo khách quan.

#### **4.2.7 Nâng cao chất lượng các cuộc thăm dò, khảo sát DN nhằm xây dựng, cải tiến các hình thức hỗ trợ phù hợp yêu cầu NNT**

Về phương pháp điều tra khảo sát:

- Khảo sát bằng bảng câu hỏi (gửi qua bưu điện), đảm bảo các thông tin thu được là khách quan, các phiếu trả lời đảm bảo tính khuyết danh nên nội dung trả lời được đánh giá là khá trung thực; tuy nhiên tỷ lệ số phiếu thu về có thể không cao. Để thực hiện khảo sát bằng phương pháp này, CQT phải in mẫu phiếu đẹp, có thư gửi DN kèm, gửi sẵn phong bì có dán tem để DN gửi lại phiếu.

- Khảo sát bằng phỏng vấn sâu: Thông qua phỏng vấn sâu, giúp cho CQT thu thập được rất nhiều thông tin mở rộng cho những nội dung trong bảng câu hỏi. Do đó, Cục Thuế nên chọn thêm hình thức này để làm rõ hơn các ý kiến trả lời của DN. Nếu Cục Thuế thực hiện hình thức khảo sát này, việc phỏng vấn sâu nên được thực hiện bởi các đối tác bên ngoài CQT để đảm bảo sự cởi mở và an tâm của người trả lời trong quá trình phỏng vấn. Để khuyến khích DN thẳng thắn trao đổi những suy nghĩ của mình, tổ chức lấy ý kiến phải giới thiệu mục đích của cuộc phỏng vấn và cam kết với DN là tất cả các câu trả lời đều đảm bảo tính khuyết danh, chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, không ảnh hưởng gì đến DN trong quá trình quan hệ với CQT địa phương sau này.

+ Khảo sát qua trang Web của ngành thuế: Một hình thức khảo sát trưng cầu ý kiến nữa thường được áp dụng đó là đưa các câu hỏi khảo sát lên trang web của ngành thuế. Hình thức này sẽ trưng cầu được đông đảo ý kiến của công chúng ở các lứa tuổi, các thành phần khác nhau. Tuy nhiên, hạn chế của phương pháp này là không xác định được mẫu khảo sát để phân loại nhu cầu, mặt khác, đối tượng tham gia cũng bị hạn chế là chỉ giới hạn ở những người có truy cập vào internet, vào trang web của Tổng cục thuế mới có thể tham gia và không đảm bảo được mỗi đối



tượng khảo sát chỉ trả lời một lần. Do đó, Cục Thuế chỉ nên lấy ý kiến trên trang web để tham khảo.

- Thuê các tổ chức tư vấn khảo sát độc lập thực hiện: Việc điều tra khảo sát nhu cầu của NNT do ngành thuế thực hiện ở mức đơn giản, rời rạc, không thành hệ thống và theo một quy mô tổng thể, bài bản nên kết quả chỉ dừng lại ở việc thu nhận thông tin, thống kê mức độ ít nhiều mà chưa khai thác tốt thông tin, chưa phân tích được các nhân tố ảnh hưởng, mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến hiệu quả công tác TTHT. Nguyên nhân do đây là một công việc hoàn toàn mới mẻ, ngành thuế không có nhiều kinh nghiệm trong việc nắm bắt và phân tích nhu cầu của khách hàng, cán bộ thuế cũng chưa được đào tạo, trang bị kiến thức, kỹ năng về điều tra xã hội học, nên việc thuê/phối hợp với một đơn vị có chức năng và kinh nghiệm để điều tra khảo sát là cần thiết. Trong tương lai, cùng với việc Cục Thuế tự điều tra khảo sát để nắm bắt nhu cầu của NNT, cũng cần thuê/phối hợp các tổ chức tư vấn khảo sát độc lập để trung cầu ý kiến, đánh giá chất lượng hoạt động/cung cấp dịch vụ của CQT để khách quan hơn.

## KẾT LUẬN

So với các nước đi trước đã áp dụng cơ chế TKTN, vấn đề cung cấp dịch vụ hỗ trợ tổ chức, cá nhân NNT ở nước ta là vấn đề khá mới mẻ nên cần phải hoàn thiện rất nhiều. Vì vậy việc học hỏi các nước đi trước, học hỏi lẫn nhau giữa CQT các cấp để vận dụng cho phù hợp tình hình thực tế là một việc làm rất cần thiết, rất nên làm. Tuy nhiên để có thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ NNT tốt nhất, tác giả cũng có những kiến nghị liên quan đến chính sách thể chế, đó là:

- ✓ Chính sách thuế phải đảm bảo tính ổn định, công bằng và khả thi cao.
- ✓ Các thủ tục hành chính thuế phải được quy định cụ thể, rõ ràng, dễ hiểu, thuận tiện cho NNT.
- ✓ Phải có và tổ chức thực hiện có hiệu quả Quy chế phối hợp giữa Cơ quan quản lý thuế với các cơ quan nhà nước trong việc tham gia quản lý thuế nói chung; tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật thuế, vận động nhân dân tự giác thực hiện nghiêm chỉnh chính sách thuế... nói riêng theo quy định của Luật quản lý thuế.
- ✓ Bộ Tài chính sớm ban hành các quy định về điều kiện cấp chứng chỉ hành nghề của các cá nhân cũng như quản lý hoạt động của các tổ chức kinh doanh dịch vụ làm thủ tục về thuế nhằm cung cấp thêm một kênh hỗ trợ mới, hiệu quả cho NNT bên cạnh kênh hỗ trợ công từ CQT.

Đối với trường hợp Cục Thuế An Giang, tác giả có các kiến nghị liên quan đến công tác nhân sự, trang bị cơ sở vật chất, phương pháp cũng như cách thức phục vụ NNT để ngày càng nâng cao chất lượng công tác này, trong đó đề xuất việc xây dựng mô hình kê khai thuế ảo đối với ĐTNT tiềm năng. Tác giả tin rằng với cách thức hỗ trợ phù hợp, có sáng tạo, có phương pháp đánh giá hiệu quả thì công tác tuyên truyền hỗ trợ của Cục Thuế sẽ là tiền đề vững chắc để Cục Thuế thực hiện thành công cơ chế quản lý thuế mới trong giai đoạn hiện nay và sắp tới./.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

## Tiếng Việt

### ☞ Các bài báo, tạp chí

1. Thanh An -Minh Tường (2006), “Cơ chế tự khai-tự nộp: Năm 2007 sẽ triển khai trên toàn quốc”, *Thời báo Tài chính*, số ngày 30/8/2006.
2. Trọng Bảo (2006), “Ba yếu tố tác động đến cải cách, hiện đại hoá ngành Thuế”, *Tạp chí Thuế* (40).
3. Mạnh Bôn (2006), “Đỉnh cao cải cách thuế”, *Tạp chí đầu tư chứng khoán*, (4+5+6), trang 45.
4. TS. Nguyễn Việt Cường (2006), “Bản chất và tính ưu việt của đại lý thuế”, *Tạp chí Thuế* (32).
5. Đoàn Thị Thu Hà (2006), “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ kế toán, kiểm toán”, *Tạp chí Thuế* (33).
6. TS. Nguyễn Văn Hiệu (2007), "Vấn đề pháp lý khi mở rộng diện tự kê khai, tự nộp thuế", *Tạp chí Thuế* (1+2), trang 38-42.
7. Đặng Duy Khanh (2006), “Cơ chế DN tự khai, tự nộp: Xuất phát điểm của cải cách thuế”, *Tạp chí Thuế* (36).
8. Phạm Đình Thi (2007), "Tác động của Luật Quản lý thuế đối với cơ quan thuế và người nộp thuế", *Tạp chí Thuế* (1+2), trang 34-37, 42.
9. Hàn Tín (2006), “Xây dựng văn hoá nộp thuế”, *Tạp chí đầu tư chứng khoán*, (4+5+6).

### ☞ Các giáo trình, sách tham khảo

10. GS.TS Dương Thị Bình Minh chủ biên (2005), *Tài chính công*, NXB Tài chính.

### ☞ Tài liệu khác

11. Cục Thuế An Giang (2006), *Báo cáo kết quả thăm dò ý kiến của tổ chức/cá nhân*, An Giang.
12. Thủ tướng Chính Phủ (2004), *Quyết định số 201/2004/QĐ-TTg 6/12/2004 về việc phê duyệt chương trình cải cách hệ thống thuế đến 2010*, Hà Nội.
13. Tổng cục Thuế (2005), *Phương án chuyển đổi tổ chức bộ máy quản lý thuế cấp Cục theo mô hình chức năng*, Hà Nội.
14. Tổng cục Thuế (2005), *Tài liệu tập huấn triển khai thực hiện cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế*, Hà Nội.
15. Tổng cục Thuế (2005), *Quyết định 1417/QĐ-TCT ngày 7/7/2006 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 1149/QĐ-TCT ngày 28/10/2005 về việc sắp xếp lại cơ cấu tổ chức và quy định chức năng, nhiệm vụ của các phòng thuộc Cục Thuế thực hiện thí điểm cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế*, Hà Nội.
16. Tổng cục Thuế (2005), *Quyết định 1188/QĐ-TCT ngày 03/11/2005 về việc ban hành Quy trình tuyên truyền, hỗ trợ NNT thực hiện cơ chế tự kê khai, tự nộp thuế*, Hà Nội.
17. Tổ công tác thuộc Tổng cục Thuế (2005), *Báo cáo kết quả khoá học về dịch vụ ĐTNT theo chương trình hợp tác đào tạo dành cho các nước thành viên SGATA lần thứ 3 tại Singapore*, Hà Nội.
18. Tổng cục Thuế (2006), *Đề án cải cách quản lý thuế cấp CCT kèm theo công văn số 563/TCT-DNK ngày 14/2/2006*, Hà Nội.
19. Tổng cục Thuế (2007), *Công văn 185/TCT-BCC ngày 10/01/2007 về kết quả điều tra khảo sát nhu cầu hỗ trợ người nộp thuế thực hiện cơ chế TKTN*

### **Tiếng Anh**

20. Harvey S.Rosen, *Public Finance 4<sup>th</sup> Edition*, Princeton University
21. Edited by Luigi Bernardi, Mark W.S Chandler and Luca Gandullia, *Tax Systems in New Eu Members*, Routledge - An Imprint of Taylor & Francis Group.

### **Các trang web của các cơ quan, tổ chức trong và ngoài nước**

22. Bộ Kế hoạch và đầu tư: [www.mpi.gov.vn](http://www.mpi.gov.vn)
23. Bộ Tài chính: [www.mof.gov.vn](http://www.mof.gov.vn) (Trang nội bộ: [www.btc.vn](http://www.btc.vn))
24. Bộ Thương mại: [www.mot.gov.vn](http://www.mot.gov.vn)
25. Cải cách hành chính của Bộ Nội vụ: [www.vista.gov.vn](http://www.vista.gov.vn)
26. Cơ quan thuế Australia: [www.ato.gov.au](http://www.ato.gov.au)
27. Cơ quan thuế Hàn Quốc: [www.nta.go.kr](http://www.nta.go.kr)
28. Cơ quan thuế Nhật Bản: [www.nta.go.jp](http://www.nta.go.jp)
29. Cục Quản lý thu nội địa Singapore: [www.iras.gov.vn](http://www.iras.gov.vn)
30. Cục Thuế An Giang: [www.agitax.gov.vn](http://www.agitax.gov.vn)
31. Cục Thuế Tp.HCM: [www.hcmtax.gov.vn](http://www.hcmtax.gov.vn)
32. Tạp chí Đảng cộng sản: [www.tapchicongsan.org.vn](http://www.tapchicongsan.org.vn)
33. Tổng cục Thuế: [www.gdt.gov.vn](http://www.gdt.gov.vn) (Trang nội bộ: [www.tct.vn](http://www.tct.vn))

## **PHỤ LỤC**

PHỤ LỤC 1: Phiếu trưng cầu ý kiến của Tổng cục Thuế

PHỤ LỤC 2: Công văn của Tổng cục Thuế số 185/TCT-BCC ngày 10/1/2007 về việc Kết quả điều tra khảo sát nhu cầu hỗ trợ người nộp thuế thực hiện cơ chế TKTN.

PHỤ LỤC 3: Phiếu thăm dò ý kiến của tổ chức/cá nhân của Cục Thuế An Giang.