

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG



ĐẶNG THỊ MĂNG

LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Hải Phòng - 2021

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

ĐẶNG THỊ MĂNG

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ ĐỐI
TƯỢNG NỘP THUẾ TẠI CHI CỤC THUẾ KHU VỰC LÊ CHÂN -
DƯƠNG KINH THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 60 34 01 02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
TS. NGUYỄN THỊ HOÀNG ĐAN

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	i
LỜI CAM ĐOAN	v
LỜI CẢM ƠN	vi
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ.....	viii
MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	3
2.1. Mục tiêu chung.....	3
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	4
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Câu hỏi, phương pháp và hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	4
4.1. Các câu hỏi nghiên cứu	4
4.2. Phương pháp nghiên cứu.....	5
4.2.1. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp	5
4.2.2. Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp.....	5
4.2.3. Phương pháp tổng hợp, phân tích và xử lý số liệu.....	7
4.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	7
5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu	8
6. Kết cấu của luận văn	8
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NNT TRONG CƠ CHẾ TỰ KHAI TỰ NỘP THUẾ.....	10
1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế.....	10
1.1.1. Quy định chung về thuế	10
1.1.2. Lịch sử hình thành thuế và khái niệm thuế	11

1.1.3. Vai trò của thuế	13
1.1.4. Đặc điểm của thuế.....	14
1.1.5. Phân loại thuế.....	16
1.1.6. Chức năng của thuế.....	18
1.1.6.1. Chức năng huy động nguồn lực tài chính cho Nhà nước.....	18
1.1.6.2. Chức năng điều tiết kinh tế	19
1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động TTHT NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế - Kinh nghiệm của một số nước trên thế giới và ở Việt Nam.....	20
1.2.1. Khái niệm và đặc điểm về cơ chế tự khai, tự nộp thuế.....	20
1.2.1.1. Khái niệm	20
1.2.1.2. Đặc điểm của công tác tuyên truyền hỗ trợ	21
1.2.1.3. Vai trò của tuyên truyền, hỗ trợ NNT	22
1.2.1.4. Đơn vị cung cấp dịch vụ tuyên truyền, hỗ trợ về thuế.....	25
1.2.1.5. Đối tượng cung cấp dịch vụ tuyên truyền, hỗ trợ về thuế	27
1.2.2. Điều kiện để thực hiện cơ chế tự khai, tự nộp thuế	27
1.2.3. Ưu điểm của cơ chế tự khai, tự nộp	29
1.2.4. Hạn chế của cơ chế tự khai, tự nộp	30
1.2.5. Hoạt động thanh tra và hướng dẫn tự khai, tự nộp	31
1.2.6. Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT ở một số nước trên thế giới và ở Việt Nam	32
1.2.6.1. Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT ở một số nước trên thế giới	32
1.2.6.2. Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT ở Việt Nam.....	35
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TRONG CƠ CHẾ TỰ KHAI TỰ NỘP TẠI CHI CỤC THUẾ KHU VỰC LÊ CHÂN - DƯƠNG KINH.....	40
2.1. Đặc điểm chung về Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	40
2.1.1. Giới thiệu về địa bàn nghiên cứu	40
2.1.2. Giới thiệu về Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	42

2.1.3. Kết quả thu Ngân sách Nhà nước giai đoạn 2018 - 2020 Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh	45
2.2. Thực trạng hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	47
2.2.1. Thực trạng hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	47
2.2.2. Thuận lợi và khó khăn của hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	52
2.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	53
2.3.1. Chủ trương, chính sách và luật pháp của Nhà nước	53
2.3.2. Tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT của CQT	55
2.3.3. Sự phối hợp giữa CQT và các đơn vị có liên quan.....	57
2.3.4. Cơ sở vật chất và năng lực của đội ngũ cán bộ cơ quan thuế.....	58
2.3.5. Khả năng nhận thức của NNT.....	59
2.4. Kết quả điều tra về công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	60
2.4.1. Công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	60
2.4.2. Kết quả điều tra từ cán bộ thuế thực hiện công tác TTHT tại CQT	61
2.4.2. Kết quả điều tra về công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.4. Kết quả điều tra mức độ thỏa mãn của NNT về chất lượng công tác TTHT NNT	66
Bảng 24: Kết quả tổng hợp đánh giá về tư vấn thủ tục hành chính theo điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	74
2.5. Đánh giá chung công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong việc thực hiện cơ chế TKTN thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	74
2.5.1. Những mặt đã làm được.....	74
2.5.2. Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân	76

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TẠI CHI CỤC THUẾ KHU VỰC LÊ CHÂN - DƯƠNG KINH	80
3.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	80
3.1.1. Quan điểm hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	80
3.1.2. Định hướng hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	80
3.1.3. Mục tiêu hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	82
3.2. Giải pháp, kiến nghị hoàn thiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	84
3.2.1. Các giải pháp đối với cơ quan thuế.....	84
3.2.2. Giải pháp với người nộp thuế	87
3.2.3. Giải pháp phối hợp với các ban ngành, tổ chức, cá nhân khác tại hai Quận Lê Chân và Dương Kinh	88
3.2.4. Các giải pháp khác	89
3.3. Kiến nghị.....	90
3.3.1. Đối với cơ quan thuế, cán bộ làm công tác TTHT NNT tại cơ quan thuế và cán bộ phụ trách công tác Thuế tại doanh nghiệp.....	90
3.3.2. Kiến nghị với Bộ Tài chính.....	93
3.3.3. Kiến nghị với Tổng cục Thuế	93
3.3.4. Kiến nghị với Cục Thuế thành phố Hải Phòng.....	93
KẾT LUẬN	95
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	97
PHỤ LỤC 1	100
PHỤ LỤC 2.....	102

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu của bản thân tôi, được hoàn thành với sự giúp đỡ của giáo viên hướng dẫn.

Các tài liệu, số liệu, thông tin trích dẫn đều có ghi rõ nguồn gốc. Nếu có sai sót, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Hải Phòng, ngày tháng năm 2021

TÁC GIẢ

Đặng Thị Măng

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu, toàn thể quý thầy cô trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng những người đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và viết luận văn tốt nghiệp.

Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc và chân thành nhất đến cô giáo tiến sỹ Nguyễn Thị Hoàng Đan đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ, động viên tôi thực hiện và hoàn thành luận văn này.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn tới cơ quan, gia đình, bạn bè đã luôn chia sẻ, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian qua.

Xin trân trọng cảm ơn.

Hải Phòng, ngày tháng năm 2021

TÁC GIẢ

Đặng Thị Măng

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Giải thích
BTC	Bộ Tài chính
CCHC	Cải cách hành chính
CQT	Cơ quan thuế
CTCP	Công ty Cổ phần
DN	Doanh nghiệp
DNTN	Doang nghiệp tư nhân
DK	Chi cục Thuế Dương Kinh
ĐTNT	Đối Tượng nộp thuế
GTGT	Giá trị gia tăng
HĐND	Hội đồng nhân dân
HTX	Hợp tác xã
LC	Chi cục thuế Lê Chân
NNT	Người nộp thuế
NSNN	Ngân sách Nhà nước
UBND	Ủy ban nhân dân
VAT	Thuế giá trị gia tăng
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TKTN	Tự khai tự nộp
TP	Thành phố
TTHT	Tuyên truyền hỗ trợ

DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh	43
Bảng 1: Kết quả thu Ngân sách Nhà nước Chi cục Thuế quận Lê Chân giai đoạn năm 2018-2019.....	45
Bảng 2: Kết quả thu Ngân sách Nhà nước Chi cục Thuế quận Dương Kinh giai đoạn năm 2018-2019.....	45
Bảng 3: Kết quả thu Ngân sách Nhà nước Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh năm 2020.....	46
Bảng 4: Tình hình kê khai thuế của người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	50
Bảng 5: Thực trạng triển khai tuyên truyền các nội dung chính sách thuế trên các phương tiện truyền thông.....	60
Bảng 6: Thực trạng triển khai công tác hỗ trợ người nộp thuế.....	61
Bảng 7: Thông tin về người được điều tra.....	62
Bảng 8: Đánh giá về tuyên truyền luật thuế và hình thức tuyên truyền tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	63
ĐVT: phiếu.....	63
Bảng 9: Kết quả tổng hợp đánh giá về tuyên truyền luật thuế và hình thức tuyên truyền theo thang điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	63
Bảng 10: Đánh giá về công tác giải thích pháp luật và công tác tư vấn thủ tục hành chính thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	64
Bảng 11: Kết quả tổng hợp đánh giá về công tác giải thích pháp luật và công tác tư vấn thủ tục hành chính theo thang điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	64
Bảng 12: Đánh giá về những khó khăn của công tác TTHT NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	65

Bảng 13: Kết quả tổng hợp đánh giá về những khó khăn của công tác TTHT NNT theo thang điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	65
Bảng 14: Số lượng phiếu điều tra phát ra thu về	67
Bảng 15: Kết quả điều tra về trình độ chuyên môn của nhân viên kế toán thuế ở doanh nghiệp	67
Bảng 16: Kết quả điều tra độ tuổi bình quân và thâm niên công tác đối với cán bộ làm công tác thuế tại doanh nghiệp.....	67
Bảng 17: Đánh giá về nội dung của công tác tuyên truyền thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh	69
Bảng 18: Kết quả tổng hợp đánh giá về nội dung của công tác tuyên truyền thuế theo điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	70
Bảng 19: Đánh giá về hình thức tuyên truyền tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	70
Bảng 20: Kết quả tổng hợp đánh giá về hình thức tuyên truyền theo điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh	71
Bảng 21: Đánh giá về công tác giải thích luật thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	71
Bảng 22: Kết quả tổng hợp đánh giá về công tác giải thích luật thuế theo điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	72
Bảng 23: Đánh giá về tư vấn thủ tục hành chính tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	73
Bảng 24: Kết quả tổng hợp đánh giá về tư vấn thủ tục hành chính theo điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.....	74

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Đất nước ta đang ở trong giai đoạn thực hiện chiến lược phát triển kinh tế xã hội, đẩy mạnh công nghiệp hóa và hiện đại hóa đất nước, đưa đất nước phát triển nhanh chóng và bền vững, chủ động hội nhập quốc tế. Trong đó chính sách Tài khóa của Nhà nước với công cụ Thuế và Chi tiêu của Chính phủ có vai trò hết sức quan trọng, bởi vì Thuế là nguồn thu chủ yếu, ổn định của Ngân sách Nhà nước, là công cụ phân phối thu nhập quốc dân và thực hiện điều tiết vĩ mô nền kinh tế đồng thời để duy trì bộ máy quản lý Nhà nước. Đây là công cụ kinh tế nhạy cảm, liên quan đến lợi ích của các chủ thể và có tác động sâu rộng đến hầu hết các mặt của nền kinh tế - xã hội. Thu đúng thu đủ số thuế ngoài việc điều tiết thu nhập, đảm bảo công bằng xã hội mà còn tạo nguồn thu để giúp Nhà nước thực hiện nhiệm vụ chi như chi cho an ninh quốc phòng, giáo dục, y tế, văn hóa, các chính sách phát triển kinh tế - xã hội, phúc lợi công cộng ... cùng với sự phát triển của đất nước, hệ thống pháp luật về thuế của nước ta ngày càng được đổi mới và hoàn thiện, phù hợp với nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế. Do vậy mà Luật thuế là vô cùng quan trọng.

Luật quản lý thuế ra đời đã phát huy tích cực trên các mặt của đời sống kinh tế xã hội, điều tiết kinh tế vĩ mô, Trong những năm vừa qua Nhà nước luôn đổi mới và ban hành nhiều cơ chế chính sách cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực thuế để tạo thuận lợi cho NNT thực hiện tốt nghĩa vụ thuế trong ngành thuế cả nước.

Triển khai thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban chấp hành Trung ương khóa XII quy định một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, tinh gọn, hoạt động, hiệu quả, Tổng cục thuế đã xây dựng Đề án sắp xếp, hợp nhất Chi cục Thuế cấp huyện để thành lập Chi cục Thuế khu vực.

Ngày 13/4/2018, Bộ trưởng Bộ Tài chính đã ban hành Quyết định số 520/QĐ-BTC về việc phê duyệt Kế hoạch sắp xếp, sáp nhập Chi cục Thuế quận, huyện, thị xã, thành phố thành Chi cục Thuế khu vực thuộc cục thuế thành phố, thành phố trực thuộc trung ương. Theo lộ trình đến hết năm 2020, toàn hệ thống thuế sẽ phải hợp nhất khoảng 548 Chi cục Thuế quận, huyện, thị xã, thành phố của 63 cục thuế thành 257 Chi cục Thuế khu vực, giảm 291 Chi cục Thuế, chỉ còn 420 Chi cục Thuế cấp quận, huyện, thị xã, thành phố trong toàn quốc.

Thực hiện Quyết định số 2801/QĐ-BTC ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quyết định về việc hợp nhất Chi cục Thuế trực thuộc Cục Thuế thành phố Hải Phòng. Theo đó Chi cục Thuế quận Dương Kinh và Chi cục Thuế quận Lê Chân sáp nhập thành một Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh. Đây là nhiệm vụ hết sức nặng nề đối với Chi cục Thuế khu vực mới được sáp nhập trong thời điểm dịch bệnh covid-19 diễn biến khá phức tạp tại các nước trên Thế Giới nói chung và Đất nước Việt Nam chúng ta nói riêng. Việc thu nộp vào vào ngân sách Nhà nước không tránh khỏi ảnh hưởng.

Nhận định được sự khó khăn vất vả trong năm nay Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã thường xuyên quan tâm và trú trọng công tác hoàn thiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ đối tượng nộp thuế và xem đây là một trong những chức năng nhiệm vụ chính trị đặc biệt quan trọng của CQT các cấp.

Công tác tuyên truyền thuế thời gian qua vẫn chủ yếu do CQT thực hiện và chỉ mang tính chất một chiều thông qua các hình thức truyền thống như: xây dựng các tin bài, chuyên mục đăng báo, tạp chí, phát thanh, truyền hình, phát hành bản tin, in ấn cấp phát tờ rơi, tờ gấp, tuyên truyền qua hệ thống panô áp phích băng rôn khẩu hiệu... Các hình thức tuyên truyền, truyền thống nói trên về cơ bản đều mang tính chất một chiều, không có sự tương tác trực tiếp với chính đối tượng tuyên truyền về thuế là NNT và quần chúng nhân dân, do vậy đòi hỏi phải được nghiên cứu nhằm cải tiến, đổi mới và hoàn thiện hơn nữa để đáp ứng yêu cầu thực tiễn đặt ra; với sự cấp thiết như trên, trong quá trình công tác tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh cùng với quá trình tìm hiểu thực

tế, tôi đã đi sâu nghiên cứu đề tài: ***“Hoàn thiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ đối tượng nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, thành phố Hải Phòng”***

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

Từ những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân của sự hạn chế, cần hoàn thiện hơn trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ đối tượng nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh. Tăng cường đổi mới, hoàn thiện công tác tuyên truyền pháp luật về thuế, quản lý thuế tại các đội thuế và Chi cục Thuế. Đề tài đưa ra những phương pháp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về thuế, minh bạch, rõ ràng công khai, sâu rộng thu hút sự chú ý của các tầng lớp quần chúng nhân dân.

2.1. Mục tiêu chung

Hệ thống hóa các vấn đề thuộc cơ sở lý luận về hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT.

Thông qua đánh giá thực trạng hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh để chỉ ra những hạn chế, bất cập trong hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT ở Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, từ đó làm rõ những nguyên nhân hạn chế đó.

Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Khảo sát, phân tích và đánh giá thực trạng các vấn đề còn tồn tại trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế. Đánh giá thực trạng và đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

- Công tác tuyên truyền về thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, thành phố Hải Phòng.

- Công tác hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, thành phố Hải Phòng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi về thời gian: Nghiên cứu được thu thập dữ liệu giai đoạn từ năm 2018 đến năm 2020.

- Phạm vi về không gian: Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, thành phố Hải Phòng.

- Phạm vi về nội dung: Nghiên cứu thực trạng công tác tuyên truyền và hỗ trợ NNT trong quản lý thuế theo mô hình cơ chế NNT tự tính tự khai tự nộp, tự chịu trách nhiệm trước pháp luật tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, thành phố Hải Phòng.

4. Câu hỏi, phương pháp và hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu

4.1. Các câu hỏi nghiên cứu

1. Tìm hiểu thực trạng công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh diễn ra như thế nào? Công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT còn những hạn chế và tồn tại gì? Nguyên nhân của những tồn tại ?

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh bao gồm những yếu tố nào?

3. Từ thực trạng hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh sẽ khuyến cáo giải pháp nào nhằm nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ trong cơ chế tự khai, tự nộp tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh ra sao?

4.2. Phương pháp nghiên cứu

Ngoài những phương pháp lý luận truyền thống như tư duy biện chứng, lập luận khách quan, luận văn sử dụng phương pháp thu thập thông tin thứ cấp và tài liệu sơ cấp.

4.2.1. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp

Thông tin thứ cấp được thu thập thông qua các ấn phẩm đã công bố như: sách, bài báo chuyên ngành, các công trình nghiên cứu khoa học, các tài liệu, báo cáo của địa phương, từ các Sở, Ban, Ngành của tỉnh có liên quan, từ các nghiên cứu đã được xuất bản và chưa được xuất bản trong và ngoài nước và từ internet.

4.2.2. Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp

*** Phương pháp chọn điểm nghiên cứu**

Bản thân công tác trong ngành thuế Hải Phòng được cơ quan cho phép đi học tập bồi dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn nên tôi đã quyết định lựa chọn địa điểm nghiên cứu là Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh với mục đích đánh giá được thực trạng công tác TTHT ĐTNT trên địa bàn thành phố Hải Phòng trong thời gian qua; từ đó có những giải pháp kiến nghị với ngành thuế Hải Phòng nói riêng và ngành Thuế cả nước nói chung để hoàn thiện công tác TTHT về thuế làm thế nào để công tác TTHT là cầu nối chính sách pháp luật thuế giúp cho NNT hiểu đầy đủ về bản chất của thuế và tự giác chấp hành nghiêm chỉnh luật thuế.

*** Phương pháp chọn mẫu điều tra**

Mẫu điều tra: Mẫu nghiên cứu được lựa chọn ngẫu nhiên theo hai nhóm: (1) Cán bộ phụ trách làm công tác thuế tại DN; (2) Cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ quan quản lý về thuế của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

(1) Đối với cán bộ phụ trách làm công tác thuế tại DN: Số cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ quan quản lý về thuế của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh và các phường năm 2021 là 33 người. Nghiên cứu đã tiến hành điều tra trên cả 33 cán bộ làm công tác TTHT người nộp thuế tại Chi cục.

(2) Đối với người phụ trách làm công tác thuế tại DN: Toàn bộ số DN trên địa bàn Khu vực Lê Chân - Dương Kinh là: 4.500 DN, Tương ứng với tỷ lệ loại hình doanh nghiệp là công ty Cổ phần chiếm khoảng trên 30%, công ty TNHH chiếm gần 30%, DNTN và HTX chiếm trên 40%. Với số lượng DN lớn này, tác giả chỉ lựa chọn ra 200 người phụ trách làm công tác thuế tại các đơn vị đại diện thuộc Chi cục quản lý để điều tra và phỏng vấn. Như vậy số mẫu điều tra người phụ trách làm công tác thuế tại DN sẽ bao gồm: 60 công ty Cổ phần; 60 công ty TNHH và 80 DNTN và HTX làm mẫu điều tra nghiên cứu.

Như vậy trong tổng số mẫu điều tra được hỏi là 233, trong đó, có 200 người là cán bộ làm công tác thuế tại DN và 33 cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ quan quản lý thuế.

** Phương pháp điều tra:*

Sử dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp đối với cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ quan quản lý về Thuế. Phỏng vấn trực tiếp kết hợp với bảng hỏi mở đối với các cán bộ làm công tác thuế tại DN.

Thông tin để thu thập tạo bảng câu hỏi ngoài những thông tin chung thì bảng câu hỏi được thiết kế để đánh giá công tác TTHT NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh theo 5 mức độ được đánh giá của người được hỏi về công tác TTHT NNT trong cơ chế tự khai tự nộp. Tương ứng với 5 mức độ này nghiên cứu có sử dụng việc tính điểm tương ứng cho 5 mức độ được đánh giá như sau:

1. Rất tốt - tương ứng 5 điểm
2. Tốt - tương ứng 4 điểm
3. Khá - tương ứng 3 điểm
4. Trung bình - tương ứng 2 điểm
5. Yếu - tương ứng 1 điểm

Bảng câu hỏi mở được xây dựng phù hợp với tình hình thực tế (xem phụ lục). Bảng câu hỏi được gửi trực tiếp đến cán bộ làm công tác thuế tại DN trong các buổi hội nghị tập huấn, đối thoại với các DN do Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh tổ chức vào tháng 11 năm 2020. Trong quá trình phỏng vấn

số người được lựa chọn sẽ đồng thời kiểm tra tình hình thực tiễn của thông tin thông qua quan sát trực tiếp.

4.2.3. Phương pháp tổng hợp, phân tích và xử lý số liệu

** Đối với thông tin, dữ liệu và số liệu thứ cấp*

Sau khi thu thập được các thông tin, dữ liệu và số liệu thứ cấp, tác giả tiến hành phân loại, sắp xếp thông tin theo thứ tự ưu tiên về độ quan trọng của thông tin.

** Đối với dữ liệu, số liệu sơ cấp*

Số liệu sơ cấp được thu thập được qua phương pháp điều tra. Phiếu điều tra được xây dựng từ hệ thống chỉ tiêu. Trên cơ sở tiến hành phân nhóm, phân tổ để có thể đưa ra sự so sánh nhận thức của người được hỏi về công tác tuyên truyền, hỗ trợ nộp thuế.

** Phương pháp phân tổ*

Thông tin dữ liệu được phân tổ theo hai tiêu chí: các cán bộ làm công tác thuế tại DN và các cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ quan quản lý về thuế.

** Phương pháp so sánh*

Đây là phương pháp được dùng để so sánh các chỉ tiêu giữa các nhóm cán bộ làm công tác thuế tại DN và các cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ quan quản lý về thuế.

4.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu

- Thông tin về DN ở Lê Chân - Dương Kinh và người được điều tra gồm các thông tin về: Giới tính, trình độ chuyên môn, thâm niên công tác, loại hình DN, nguồn vốn kinh doanh.

- Công tác tuyên truyền thuế gồm các thông tin về: Cán bộ làm công tác thuế tại DN và cán bộ làm công tác TTHT NNT tại CQT trên 2 góc độ:

- + Nội dung tuyên truyền
- + Hình thức tuyên truyền

- Công tác tuyên truyền NNT gồm các thông tin về: Cán bộ làm công tác thuế tại DN và các cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong CQT trên 2 góc độ:

+ Giải thích pháp luật về thuế.

+ Công tác tư vấn thủ tục hành chính thuế

- Những lợi ích DN nhận được sau khi được TTHT về thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

- Những khó khăn của công tác TTHT NNT và nguyên nhân tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

- Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác TTHT ở Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

- Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác TTHT NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu

Đề tài phân tích, đánh giá thực trạng, chỉ rõ những nguyên nhân dẫn đến tồn tại, hạn chế, chỉ ra được khâu then chốt nhất từ đó đề xuất một số biện pháp thiết thực phù hợp với thực tiễn về công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT, trong cơ chế tự khai, tự nộp, tự chịu trách nhiệm.

Góp phần hệ thống hóa những vấn đề lý luận về hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT. Đề tài là công trình khoa học có ý nghĩa lý luận và thực hiện thiết thực là tài liệu tham khảo giúp Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, thành phố Hải Phòng lập kế hoạch hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT.

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế.

Chương 2: Thực trạng hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NNT TRONG CƠ CHẾ TỰ KHAI TỰ NỘP THUẾ

1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế

1.1.1. Quy định chung về thuế

Nhìn từ góc độ xã hội, thuế là khoản đóng góp, bằng tài sản cho Nhà nước do pháp luật quy định thành nghĩa vụ đối với các cá nhân hoặc tổ chức, đáp ứng nhu cầu chỉ tiêu của Nhà nước.

Thuế ra đời và phát triển cùng với Nhà nước, là công cụ chủ yếu để Nhà nước thu ngân sách. Do đó, bản chất và công dụng xã hội của thuế gắn với bản chất của Nhà nước. Thuế được thu dưới hình thức hiện vật hoặc bằng tiền. Người có nghĩa vụ nộp thuế cho Nhà nước là tổ chức, cá nhân có các hoạt động sản xuất, kinh doanh, có thu nhập hoặc tài sản được pháp luật xác định là đối tượng chịu thuế nên quan hệ thu, nộp này không mang tính đối giá. Thuế là khoản Nhà nước thu đối với tổ chức, cá nhân, là tài sản thuộc sở hữu Nhà nước và Nhà nước không có nghĩa vụ hoàn trả lại khoản tiền thuế này cho người nộp. Do thuế là nguồn thu chủ yếu của ngân sách Nhà nước và việc thu thuế có ảnh hưởng lớn đối với nền kinh tế và đời sống xã hội, nên ngày nay các quốc gia đều thực hiện nguyên tắc là thuế do cơ quan quyền lực Nhà nước cao nhất (quốc hội, nghị viện) đặt ra hoặc bãi bỏ. Ở một số nước có sự tách biệt giữa ngân sách trung ương với ngân sách của chính quyền địa phương, thì chính quyền địa phương cũng được quyền đặt ra hoặc bãi bỏ một số loại thuế áp dụng ở địa phương trong khuôn khổ quy định của Hiến pháp.

Ở Việt Nam, trong thời kì thực hiện cơ chế kinh tế kế hoạch hoá tập trung, Nhà nước chỉ thu thuế đối với thành phần kinh tế tập thể, cá thể. Cuộc cải cách chế độ thu ngân sách Nhà nước được thực hiện trên cơ sở Nghị quyết của Quốc hội Khoá VIII kì họp thứ tư năm 1989 đã đưa đến việc áp dụng thống nhất chế độ thu thuế đối với tất cả các thành phần kinh tế. Theo quy định của Hiến pháp

nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 1992, được sửa đổi, bổ sung năm 2001, Quốc hội có nhiệm vụ, quyền hạn đặt ra hoặc bãi bỏ các thứ thuế.

1.1.2. Lịch sử hình thành thuế và khái niệm thuế

Thuế vừa là phạm trù kinh tế, vừa là phạm trù lịch sử. Lịch sử xã hội loài người đã chứng minh rằng thuế ra đời là một tất yếu khách quan, gắn với sự hình thành và phát triển của Nhà nước. Để duy trì sự tồn tại đồng thời với việc thực hiện các chức năng của mình, Nhà nước cần có nguồn vật chất để thực hiện những chỉ tiêu có tính chất xã hội. Bằng quyền lực chính trị, Nhà nước thu một bộ phận của cải xã hội để có được nguồn vật chất đó. Quan hệ thu, nộp những nguồn vật chất này chính là thuế. Thu thuế được thực hiện từ hình thức thu bằng hiện vật chuyển dần sang thu dưới hình thức giá trị. Điều đó cũng có nghĩa, thuế xuất hiện ban đầu có hình thức biểu hiện rất đơn giản. Quan hệ phu phen, cống nạp là những loại thuế thể hiện dưới hình thức hiện vật dần có sự phức tạp hơn - hình thức sưu, thuế được cắt đặt một cách thống nhất trong phạm vi lãnh thổ. Đến khi tiền tệ ra đời, hình thức thuế thu bằng tiền làm giảm nhẹ sự nghiệt ngã của các hình thức cống nộp. Ở phương Tây, hình thức thuế xuất hiện sớm nhất là ở La Mã cổ đại dưới dạng “thuế ruộng đất”. Cùng với sự phát triển, những loại thuế và hình thức thuế phức tạp hơn dần hình thành. Những hình thức “thuế thập phân” đã xuất hiện ở Anh thế kỷ thứ X. Theo đó, “một phần mười giá trị sản phẩm phải được trích nộp cho tổ chức quyền lực công cộng bằng các quan hệ pháp luật”. Hoặc vào thời kỳ này, tại Italia, 10% giá trị của tất cả hàng hoá, sản phẩm nông nghiệp phải nộp cho Nhà nước. Ở Trung Quốc, hình thức thuế sớm nhất là “cống” thời nhà Hạ. Thuật ngữ “thuế” xuất hiện ở quốc gia này vào năm 594 trước Công nguyên.

Đối với Việt Nam, Thuế cũng đã bắt đầu xuất hiện từ thời kỳ đầu của chế độ phong kiến, nhằm tập trung nguồn công quỹ cho nhà vua nhưng chủ yếu dưới dạng cống vật. Mặc dù vậy, cho đến năm 1013, vào đời vua Lý Thái Tổ việc đánh thuế mới được hình thành một cách có tổ chức, hệ thống. Đến thế kỉ thứ XVI, ngoài các loại thuế đã được thu ổn định, các triều đại còn đặt thêm những loại thuế mới (thuế mỏ, thuế đò, thuế chợ, thuế muối, thuế thổ sản - thời Chúa Trịnh; thuế xuất cảng, thuế nhập cảng thời nhà Nguyễn). Bên cạnh một số triều

đại có chính sách thuế hợp lòng dân (như thời Lý, Trần, Lê sơ), hệ thống thuế trong thời kỳ phong kiến có điểm chung là thiếu chuẩn mực về đạo lí và pháp lí; chưa đáp ứng được yêu cầu và lợi ích của nhân dân. Sử cũ ghi lại *“Thuế má thu đen tơ tóc, mà dùng của cải như bùn đất”*. Thời là Pháp thuộc, Chính phủ thuộc địa Pháp đặt ra rất nhiều loại thuế, tiêu biểu là: thuế rượu, thuế muối, thuế đòan (thuế quan), thuế môn bài, thuế thổ trạch. Hệ thống thuế thời kỳ này mang nặng tính vơ vét, bóc lột.

Sau khi nước Việt Nam dân chủ cộng hoà ra đời, song song với việc xoá bỏ hệ thống thuế phi nhân đạo (thuế thân, thuế muối, thuế thổ trạch...), Nhà nước dần dần hình thành hệ thống thuế mới. Cùng với sự phát triển của kinh tế-xã hội, yêu cầu đặt ra trong từng giai đoạn cụ thể, hệ thống thuế của Việt Nam ngày càng đi tới sự ổn định và hoàn thiện.

Như vậy, thuế là hiện tượng tất yếu, xuất hiện và tồn tại cùng với các hiện tượng kinh tế-xã hội khác. Sự xuất hiện, phát triển của thuế gắn với mỗi giai đoạn, lợi ích mà Nhà nước sử dụng nó làm công cụ điều tiết nguồn thu của nền kinh tế xã hội ấy.

Để đưa ra khái niệm mới về thuế hoàn toàn không đơn giản. Các nhà kinh tế học đã có quá trình nghiên cứu-sâu sắc ở nhiều khía cạnh khác nhau nhằm tìm khái niệm thuế theo cách đánh giá của mình. Các Mác viết *“thuế là cơ sở kinh tế của bộ máy Nhà nước, là thủ đoạn đơn giản để kho bạc thu được tiền hay tài sản của người dân để dùng vào việc chi tiêu của Nhà nước”*. Bằng cách định nghĩa khác, các nhà nghiên cứu kinh tế cho rằng thuế là *“một hình thức phân phối thu nhập tài chính của Nhà nước để thực hiện chức năng của mình, dựa vào quyền lực chính trị, tiến hành phân phối sản phẩm thặng dư của xã hội một cách cưỡng chế và không hoàn lại?”*

Ở khía cạnh nghiên cứu thuế với tư cách là một nội dung điều chỉnh của luật pháp, các chuyên gia về luật thuế cũng đã nhận định *“thuế là một trật tự đã được thiết lập hòa bình giữa Chính phủ với cộng đồng trong sự tôn trọng thực hiện nghĩa vụ thu, nộp vào ngân sách. Thuế không có bất kỳ sự phân biệt đối xử nào giữa các bang hay vùng lãnh thổ”*.

Mặc dù có nhiều cách định nghĩa về thuế như vậy nhưng chúng ta đều có thể nhận thấy nét chung sau: *Thuế là khoản thu nộp mang tính bắt buộc mà các tổ chức hoặc cá nhân phải nộp cho Nhà nước khi có đủ những điều kiện nhất định.*

Với cách nhìn nhận khách quan về thuế, có thể thấy bản chất của thuế là loại quan hệ phân phối gắn với Nhà nước, loại quan hệ giữa Nhà nước với NNT. Bản chất này không thay đổi trong những xã hội có chế độ kinh tế, chính trị khác nhau. Bất kể xã hội nào cũng thể hiện quan hệ thu và nộp như nhau.

1.1.3. Vai trò của thuế

Thứ nhất: Thuế là nguồn thu chủ yếu của ngân sách Nhà nước

Hệ thống tài chính của một quốc gia lành mạnh phải dựa vào chủ yếu nguồn thu từ nền kinh tế quốc dân. Để có một ngân sách lành mạnh, trước hết phải dựa vào nguồn thu trong nước, mà trong đó thuế là nguồn thu chủ yếu (từ 80 đến 90%). Nguồn thu của thuế lấy từ thu nhập quốc dân sản xuất, khả năng động viên của thuế phụ thuộc cơ bản vào sự phát triển và hiệu quả sản xuất, trình độ và ý thức tiết kiệm trong sản xuất và tiêu dùng của DN và người dân. Vì vậy, chính sách động viên về thuế phải được đặt trong mối quan hệ chung theo hướng xoá bỏ các khoản chi bao cấp, không tận thu để đảm bảo chi, phải thu đúng thu đủ nhằm bồi dưỡng phát triển nguồn thu lâu dài trên nguyên tắc phân phối hợp lý thu nhập quốc dân giữa Nhà nước và xã hội.

Muốn vậy hệ thống thuế và chính sách thuế mới phải được áp dụng thống nhất giữa các thành phần kinh tế, phải bao quát được hết hết các hoạt động SXKD, các nguồn thu nhập của DN và xã hội để đảm bảo yêu cầu vốn, thực hiện mục tiêu tăng trưởng cao hơn.

Thứ hai: Thuế là công cụ quản lý và điều tiết vĩ mô của nền kinh tế

Thuế không chỉ chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu NSNN hằng năm mà còn là công cụ của Nhà nước để quản lý vĩ mô nền kinh tế quốc dân. Để phát huy tốt tác dụng điều tiết vĩ mô của chính sách thuế, nhìn chung ở nước ta cũng như các nước khác trên thế giới, nội dung của chính sách thuế thường xuyên thay đổi cho phù hợp với diễn biến tình hình kinh tế xã hội và phù hợp với tình hình kinh tế, tài chính.

Thứ ba: Thuế góp phần tạo môi trường kinh doanh công bằng, bình đẳng khuyến khích đầu tư phát triển kinh tế

Việc áp dụng chính sách thuế thống nhất đối với mọi thành phần kinh tế trong phạm vi cả nước đã góp phần tạo nên sân chơi bình đẳng, thúc đẩy cạnh tranh và khuyến khích phát triển mọi thành phần kinh tế trong phạm vi cả nước góp phần tạo ra sân chơi bình đẳng thúc đẩy cạnh tranh và khuyến khích phát triển mọi thành phần kinh tế. Trong quá trình triển khai thực hiện, chính sách thuế luôn được điều chỉnh linh hoạt, kịp thời, phù hợp với yêu cầu thực tiễn và hội nhập kinh tế quốc tế.

Thứ tư: Thuế góp phần thúc đẩy quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế.

Thuế phục vụ định hướng quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế. Quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế phụ thuộc rất lớn vào mối quan hệ cung cầu của thị trường. Có nhu cầu tất yếu đòi hỏi phải phát triển sản xuất, dịch vụ để cung ứng đủ nhu cầu và ngược lại. Mục tiêu của chuyển dịch cơ cấu kinh tế là làm tăng tổng cung gắn với kích cầu để quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế đạt kết quả tốt. Tổng cầu tăng hay giảm phụ thuộc vào nhiều yếu tố liên quan, chủ yếu là thu nhập của các tầng lớp dân cư, giá cả từng sản phẩm, cơ cấu hàng hoá trên thị trường. Thuế góp phần phân bổ lại nguồn lực nhằm thực hiện tốt chương trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế.

1.1.4. Đặc điểm của thuế

Với nhiều cách tiếp cận khác nhau, các nhà nghiên cứu có thể đưa ra khái niệm riêng phục vụ cho mục đích nghiên cứu của mình về thuế. Tuy vậy, thuế bao giờ cũng mang những đặc tính nhất định. Việc xác định đặc tính của thuế giúp cho chúng ta nhận diện thuế trong các hình thức thu nhập tài chính. Trên phương diện điều chỉnh pháp luật, việc nghiên cứu đặc tính của thuế một mặt giúp nhà làm luật lựa chọn sự điều chỉnh pháp luật một cách phù hợp đối với thuế; mặt khác, giúp cho các đối tượng có liên quan thực hiện đầy đủ chức trách và nhiệm vụ của mình.

Thứ nhất, thuế là khoản thu nộp bắt buộc vào ngân sách. Tính bắt buộc thể hiện ở chỗ, đối với NNT, đây là nghĩa vụ chuyển giao tài sản của họ cho Nhà nước khi có đủ điều kiện mà không phải là quan hệ thanh toán dù trong hợp đồng

hay ngoài hợp đồng. Đối với các cơ quan thu thuế, khi thay mặt Nhà nước thực hiện các hành vi nhất định cũng không được phép lựa chọn thực hiện hay không thực hiện hành vi thu thuế, có sự phân biệt đối xử đối với NNT.

Đặc tính bắt buộc của thuế là một trong những dấu hiệu quan trọng để phân biệt thuế với các khoản thu trên cơ sở tự nguyện hình thành nên ngân sách Nhà nước. Điều này có ý nghĩa pháp lí quan trọng khi ban hành pháp luật về thuế và chi phối phương pháp thực hiện thu thuế của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Tính bắt buộc của thuế có mối quan hệ mật thiết với tính không hoàn trả. Do thuế không có tính hoàn trả, về lí thuyết, khó tìm thấy sự tự nguyện khi nộp thuế - hành vi chuyển giao một khối lượng tài sản cho Nhà nước và chắc chắn sẽ không nhận lại được chúng trong tương lai. Vì vậy, để thực hiện thu thuế ổn định, phải sử dụng biện pháp bắt buộc như là một thuộc tính cơ bản của thuế.

Thứ hai, thuế gắn với yếu tố quyền lực. Tính quyền lực của thuế được xuất phát bởi lí do xuất hiện các khoản thu về thuế của Nhà nước. Thuế xuất hiện cùng với sự xuất hiện của Nhà nước, thực hiện việc cung cấp cơ sở vật chất cho Nhà nước thực hiện các chức năng và nhiệm vụ của mình. Các nhà kinh tế, chính trị đều thống nhất cho rằng thuế là biện pháp chủ yếu của Nhà nước để Nhà nước điều tiết hoặc can thiệp vào nền kinh tế. Bằng quyền lực chính trị, Nhà nước tạo ra cho thuế, tính cố định, sự tuân thủ của đối tượng nộp thuế. Các yếu tố như đối tượng nộp thuế, thuế suất... được quy định trước và mang tính ổn định trong một khoảng thời gian nhất định. Chỉ gắn với yếu tố quyền lực, thuế mới đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ tạo nguồn thu nhập tài chính cho Nhà nước.

Để gắn được yếu tố quyền lực Nhà nước cho thuế, các quốc gia, không phân biệt mức độ phát triển, đều có xu hướng ghi nhận thuế ở văn bản pháp luật có hiệu lực pháp lí cao nhất - các luật thuế. Điều đó cũng gián tiếp đảm bảo tính ổn định trong việc xác định nguồn thu nhập tài chính của Nhà nước và đảm bảo tính ổn định của thuế.

Thứ ba, thuế không mang tính đối giá, không hoàn trả trực tiếp. Thuế không phải là khoản phải trả khi các đối tượng nộp thuế đã nhận được một lợi ích hay quyền lợi cụ thể nào từ phía nhà nước. Bất kì “ai”, khi đủ điều kiện đều phải

hiện nghĩa vụ thuế đối với Nhà nước, không phân biệt họ đã nhận được những lợi ích công cộng nào. Điều này cho phép phân biệt thuế với các khoản thu nộp do đối tượng nộp chỉ thực hiện nghĩa vụ của mình đã nhận được một lợi ích nhất định từ phía Nhà nước. Đó là các khoản thu từ phí, lệ phí.

Thuế xuất hiện do nhu cầu chi tiêu của Nhà nước, của các chủ thể quản lý xã hội. Kết quả của việc sử dụng các khoản thu từ thuế chủ yếu là các sản phẩm công (những lợi ích không thể xác định chính xác được theo giá trị vật chất). Điều đó lý giải vì sao thuế phải là các khoản thu không có tính hoàn trả. Tuy vậy, kết quả những sản phẩm do Nhà nước sử dụng các khoản thu từ thuế lại được thụ hưởng bởi chính những đối tượng nộp thuế, đó là sự yên bình xã hội, sự phát triển và thịnh vượng, chế độ phúc lợi công cộng... Nói khác đi, NNT được hoàn trả một cách gián tiếp những khoản tiền nộp cho Nhà nước.

Bên cạnh việc chỉ ra các đặc điểm của thuế, cũng cần phân biệt thuế với phí, lệ phí. Mặc dù thuế, phí, lệ phí đều là các khoản thu mang tính bắt buộc, hình thành nguồn thu cho quỹ ngân sách Nhà nước nhưng giữa chúng có một số điểm khác biệt.

- Về cơ sở pháp lý để thực hiện các khoản thu từ thuế, lệ phí, phí. Nếu các khoản thu từ thuế được thực hiện trên cơ sở các văn bản pháp luật có hiệu lực pháp lý cao (luật, pháp lệnh) thì lệ phí, phí được thực hiện dựa theo các văn bản dưới luật.

- Về vị trí của các khoản thu từ thuế, lệ phí, phí trong tổng các khoản thu ngân sách Nhà nước. Thuế luôn là khoản thu chủ yếu của ngân sách Nhà nước, lệ phí, phí cũng là nguồn thu ngân sách nhưng không có vị trí quan trọng như thuế.

- Thuế không mang tính đối giá, hoàn trả trực tiếp nhưng đối với lệ phí, phí lại mang tính hoàn trả trực tiếp rõ ràng.

- Phạm vi áp dụng của thuế không có giới hạn, khác biệt giữa các địa phương, vùng lãnh thổ nhưng đối với các khoản thu từ lệ phí, phí có thể mang tính địa phương, địa bàn.

1.1.5. Phân loại thuế

Nghiên cứu về thuế không chỉ có ý nghĩa về lí thuyết mà còn có ý nghĩa quan trọng trong thực tiễn. Hệ thống thuế một quốc gia thường do nhiều loại thuế hợp thành. Mỗi loại thuế có đặc điểm và chức năng riêng nhưng nếu phân tích cân nhắc theo những tiêu chí nhất định thì một số loại thuế lại có chức năng, đặc điểm tương tự, có thể gộp thành một “loại”. Việc tìm ra những loại thuế với những đặc tính chung sẽ có ý nghĩa quan trọng đối với các nhà lập pháp, hành pháp; với chính những đối tượng có liên quan đến hoạt động về thuế. Điều này cần thiết phải tiến hành phân loại thuế theo các tiêu chí khác nhau.

Phân loại thuế là việc sắp xếp các sắc thuế trong hệ thống thuế thành những nhóm khác nhau theo những tiêu thức nhất định. Có nhiều tiêu thức phân loại khác nhau, mỗi tiêu thức phân loại có nhiều loại thuế khác nhau:

- Phân loại theo đối tượng chịu thuế

Căn cứ vào đối tượng chịu thuế có thể chia hệ thống thuế thành các sắc thuế sau:

+ Thuế Giá trị gia tăng: thuế giá trị gia tăng là một loại thuế gián thu đánh trên khoản giá trị tăng thêm của hàng hoá, dịch vụ phát sinh trong quá trình từ sản xuất, lưu thông đến tiêu dùng.

+ Thuế Thu nhập DN: Thuế thu nhập DN là một loại thuế trực thu đánh vào lợi nhuận của các DN.

+ Thuế Thu nhập cá nhân: Thuế TNCN là loại thuế trực thu đánh vào phần thu nhập của từng cá nhân.

+ Thuế Tiêu thụ đặc biệt: Là loại thuế gián thu đánh vào sự tiêu dùng một số loại hàng hóa, dịch vụ đặc biệt theo danh mục do Nhà nước qui định.

+ Thuế nhập khẩu, xuất khẩu: Là một loại thuế đánh vào các hàng hoá mậu dịch, phi mậu dịch được phép xuất khẩu, nhập khẩu qua biên giới Việt Nam.

+ Thuế tài nguyên: Thuế tài nguyên là một khoản thu bắt buộc đối với các tổ chức và cá nhân có hoạt động khai thác tài nguyên thiên nhiên không phụ thuộc vào cách thức tổ chức và hiệu quả SXKD của người khai thác

+ Thuế Môn bài: Là một loại thuế thu vào khai trương nghề nghiệp trong một năm, được tính vào đầu năm đối với các thể nhân, pháp nhân có hoạt động SXKD.

+ Các loại thuế và khoản thu liên quan đến đất đai: là hệ thống các khoản thu ngân sách Nhà nước, bao gồm các khoản thu về thuế, phí, lệ phí và các khoản thu khác liên quan đến quá trình quản lý đất đai của Nhà nước, sử dụng đất đai của các tổ chức và cá nhân. Các khoản thu liên quan đến đất đai có thể xem xét trong một số mối quan hệ với quá trình quản lý của Nhà nước và quá trình sử dụng đất của Nhà nước và quá trình sử dụng đất của tổ chức..

- Phân loại theo phương thức đánh thuế:

Theo phương thức đánh thuế thì hệ thống thuế gồm 2 loại sau:

Thuế trực thu: Là loại thuế thu trực tiếp tính trên lợi ích, khoản thu nhập có được của cá nhân các tổ chức kinh tế. NNT là người trực tiếp chịu thuế. Thuế thu nhập DN, thuế TNCN, thuế chuyển quyền sử dụng đất, thuế thừa kế.....là các loại thuế trực thu.

Thuế gián thu: Là loại thuế thu gián tiếp thông qua một đơn vị trung gian (thường là DN) để đánh vào nhu cầu sử dụng hàng hóa - dịch vụ của người tiêu dùng cuối cùng. Giá mua hàng hóa - dịch vụ thường đã bao gồm thuế gián thu. Tức là người tiêu dùng cuối cùng là người chịu thuế, còn DN cung ứng ở vai trò là NNT. Thuế VAT, thuế xuất nhập khẩu, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế doanh thu là các loại thuế gián thu.

1.1.6. Chức năng của thuế

Chức năng của thuế là sự thể hiện công dụng vốn có của thuế, và nó có tính ổn định tương đối. Trong suốt thời gian tồn tại và phát triển thuế luôn thực hiện hai chức năng cơ bản sau.

1.1.6.1. Chức năng huy động nguồn lực tài chính cho Nhà nước

Ngay từ lúc phát sinh, thuế luôn luôn có công dụng là phương tiện đông viên nguồn tài chính cho Nhà nước, là chức năng cơ bản của thuế. Nhờ chức năng huy động nguồn lực tài chính mà quỹ tiền tệ tập trung của Nhà nước được hình thành, qua đó đảm bảo cơ sở vật chất cho sự tồn tại và hoạt động của Nhà

nước. Chức năng này đã tạo ra những tiền đề để Nhà nước tiến hành phân phối và phân phối lại tổng sản phẩm của xã hội và thu nhập quốc dân trong xã hội.

Thuế là một nguồn thu chiếm tỷ trọng lớn nhất cho ngân sách Nhà nước.

1.1.6.2. Chức năng điều tiết kinh tế

Chức năng điều tiết kinh tế của thuế được thực hiện thông qua việc quy định các hình thức thu thuế khác nhau, xác định đúng đắn đối tượng chịu thuế và đối tượng nộp thuế, xây dựng chính xác các mức thuế phải nộp có tính đến khả năng của NNT, sử dụng linh hoạt các ưu đãi và miễn giảm thuế.

Trên cơ sở đó, Nhà nước kích thích các hoạt động kinh tế đi vào quỹ đạo chung, phù hợp lợi ích của xã hội. Như vậy, bằng cách điều tiết và kích thích, chức năng điều tiết kinh tế của thuế đã được thực hiện.

Giữa chức năng huy động nguồn lực tài chính và chức năng điều tiết kinh tế có mối quan hệ gắn bó mật thiết với nhau.

Chức năng huy động nguồn lực tài chính quy định sự tác động và sự phát triển của chức năng điều tiết. Ngược lại, nhờ sự vận dụng đúng đắn chức năng điều tiết kinh tế đã làm cho chức năng huy động nguồn lực tài chính của thuế có điều kiện phát triển.

Chức năng huy động nguồn lực tài chính càng tăng lên nhằm đảm bảo nguồn thu nhập cho Nhà nước đã tạo ra những điều kiện để Nhà nước tác động một cách sâu rộng đến các quá trình kinh tế và xã hội. Điều này tạo ra tiền đề tăng thêm thu nhập cho các DN và các tầng lớp dân cư, do đó mở rộng cơ sở thực hiện chức năng huy động nguồn lực tài chính.

Cùng với sự thống nhất đó, thì giữa hai chức năng này của thuế cũng không loại trừ những mặt mâu thuẫn. Sự tăng cường chức năng huy động tập trung tài chính làm cho mức thu nhập của Nhà nước tăng lên. Điều đó đồng nghĩa với việc mở rộng khả năng của Nhà nước trong việc thực hiện các chương trình kinh tế- xã hội. Mặt khác, việc tăng cường chức năng huy động một cách quá mức sẽ làm tăng gánh nặng thuế và hậu quả của nó là giảm động lực phát triển kinh tế và làm xói mòn vai trò điều tiết kinh tế.

Do vậy, trong quá trình quản lý thuế, hoạch định các chính sách thuế ở mỗi giai đoạn phát triển kinh tế khác nhau cần phải chú ý đến mối quan hệ giữa chức năng điều tiết kinh tế và chức năng huy động nguồn tài chính của thuế.

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động TTHT NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế - Kinh nghiệm của một số nước trên thế giới và ở Việt Nam

1.2.1. Khái niệm và đặc điểm về cơ chế tự khai, tự nộp thuế

1.2.1.1. Khái niệm

Trên thế giới có hai cơ chế quản lý thuế chính: cơ chế CQT tính thuế (còn gọi là cơ chế thông báo thuế) và cơ chế NNT tự tính thuế (còn gọi là cơ chế tự khai, tự nộp).

Cơ chế CQT tính thuế: được xây dựng dựa trên tính quyền lực của Nhà nước, theo đó, cán bộ thuế phải kiểm tra tất cả các tờ khai thuế, các khoản thu, để xác định số thuế chính thức phải nộp và ra thông báo thuế cho NNT. Cơ chế này có nhiều bất cập như: cách thức quản lý áp đặt, thường gây ra nhiều tranh cãi, làm chậm tiến độ thu thuế, chi phí quản lý theo cơ chế này rất cao. Do vậy, hầu hết các nước trên thế giới không còn áp dụng cơ chế này.

Cơ chế tự khai tự nộp thuế: được xây dựng dựa trên nền tảng sự tự giác tuân thủ nghĩa vụ thuế của NNT. Theo cơ chế này, CQT không can thiệp vào quá trình kê khai, nộp thuế của tổ chức, cá nhân kinh doanh nhưng CQT sẽ tiến hành thanh tra, kiểm tra và áp dụng các biện pháp xử phạt, cưỡng chế theo luật định đối với những trường hợp có hành vi vi phạm pháp luật về thuế như không nộp thuế, trốn thuế, gian lận thuế. Cơ chế tự khai, tự nộp thuế là cơ chế quản lý hiện đại, hiệu quả, có nhiều ưu điểm nổi bật, và được hầu hết các nước trên thế giới áp dụng.

Công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT: được xem là một trong những nội dung quan trọng trong chiến lược cải cách và hiện đại hoá ngành Thuế cho phù hợp với tiến trình hội nhập và phát triển kinh tế. Hoạt động tuyên truyền pháp luật về thuế được xem là việc CQT sử dụng các hình thức, phương tiện để cung cấp, truyền bá thông tin về pháp luật thuế đến với mọi người dân nhằm giúp cho

họ hiểu rõ được bản chất và ý nghĩa của việc nộp thuế; quyền và nghĩa vụ của mình trong việc nộp thuế.

Dịch vụ hỗ trợ NNT là loại dịch vụ công do CQT cung cấp để hỗ trợ đối tượng nộp thuế thực hiện nghĩa vụ nộp thuế, bao gồm các dịch vụ giải thích pháp luật, tư vấn và hỗ trợ việc chuẩn bị kê khai, tính thuế và xác định nghĩa vụ thuế.

Xét trên góc độ là một trong những biện pháp mà Chính phủ sử dụng nhằm đạt được mục tiêu trong quản lý, có thể hiểu dịch vụ hỗ trợ NNT và tuyên truyền pháp luật thuế là toàn bộ các hoạt động trợ giúp của CQT cho các tổ chức, cá nhân để họ hiểu về chính sách, pháp luật thuế và tự nguyện tuân thủ pháp luật thuế. Vì vậy, hoạt động tuyên truyền pháp luật về thuế được xem là việc CQT sử dụng các hình thức, phương tiện để cung cấp, truyền bá thông tin về pháp luật thuế đến với mọi người dân nhằm giúp cho họ hiểu rõ được bản chất và ý nghĩa của việc nộp thuế; quyền và nghĩa vụ của mình trong việc nộp thuế.

Dịch vụ hỗ trợ NNT là loại dịch vụ công do CQT cung cấp để hỗ trợ NNT thực hiện nghĩa vụ nộp thuế, bao gồm các dịch vụ giải thích pháp luật, tư vấn và hỗ trợ việc chuẩn bị kê khai, tính thuế và xác định nghĩa vụ thuế. Với khái niệm nêu trên, hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ pháp luật về thuế được xem là việc CQT sử dụng các hình thức, phương tiện để cung cấp, truyền bá thông tin về pháp luật thuế đến với mọi người dân nhằm giúp cho họ hiểu rõ được bản chất và ý nghĩa của việc nộp thuế; quyền và nghĩa vụ của mình trong việc nộp thuế.

1.2.1.2. Đặc điểm của công tác tuyên truyền hỗ trợ

Cơ chế tự khai, tự nộp thuế là một phương thức quản lý thuế được xây dựng dựa trên nền tảng là sự tuân thủ tự nguyện của NNT, quản lý thuế dựa trên kỹ thuật quản lý rủi ro.

Cơ chế tự khai, tự nộp thuế đòi hỏi các tổ chức, cá nhân nộp thuế phải nâng cao trách nhiệm vì hồ sơ khai thuế là do tổ chức, cá nhân nộp thuế tự lập trên cơ sở SXKD của mình và chính sách chế độ về thuế mà không cần có sự xác nhận của CQT. Tổ chức, cá nhân nộp thuế phải chịu trách nhiệm về kết quả của việc tính thuế, kê khai thuế của mình trước pháp luật.

Theo cơ chế này CQT không can thiệp vào quá trình kê khai, nộp thuế của tổ chức, cá nhân kinh doanh nhưng CQT sẽ tiến hành thanh tra, kiểm tra và áp dụng các biện pháp xử phạt, cưỡng chế theo luật định đối với những trường hợp có hành vi vi phạm pháp luật về thuế như: không nộp thuế, trốn thuế, gian lận về thuế... Áp dụng cơ chế tự khai, tự nộp, CQT phải tăng cường công tác tuyên truyền, hỗ trợ và giải đáp các vướng mắc về chính sách, chế độ thủ tục về thuế mà các tổ chức, cá nhân thường gặp trong quá trình kê khai nộp thuế để NNT thực hiện tốt nghĩa vụ của mình đối với Nhà nước.

Cơ chế tự khai, tự nộp là cơ chế quản lý thuế hiện đại, hiệu quả, được hầu hết các nước trên thế giới áp dụng, nó cho phép các CQT phân bổ nguồn lực theo hướng chuyên môn hóa, chuyên sâu trong quản lý cải tiến các quy trình quản lý rõ ràng làm tăng sự minh bạch trong quản lý thuế, đồng thời giảm bớt chi phí quản lý, thúc đẩy cải cách hành chính thuế.

1.2.1.3. Vai trò của tuyên truyền, hỗ trợ NNT

Công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT là một nội dung quan trọng trong việc tổ chức hoạt động của CQT. Nó không chỉ tác động đến việc tổ chức quản lý nội bộ của CQT mà còn tác động đến cả lợi ích của NNT và cả cộng đồng.

** Tác động của công tác TTHT đối với NNT và cộng đồng*

Thứ nhất, trong việc cung cấp các dịch vụ TTHT CQT đóng vai trò là người cung cấp, truyền bá thông tin về chính sách thuế, pháp luật thuế của Nhà nước đến với mọi người dân. Để NNT tuân thủ nghĩa vụ nộp thuế, trước hết phải chính bản thân họ phải hiểu được tại sao phải nộp thuế; với ngành nghề kinh doanh hiện tại, thu nhập hiện có thì phải nộp những khoản thuế gì và thủ tục cần thực hiện ra sao. Giải quyết các câu hỏi trên là nhiệm vụ của bộ phận TTHT trong CQT. Thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các phương tiện liên lạc cá nhân, CQT cần phải truyền tải được những thông tin cần thiết đến đúng đối tượng pháp luật thuế điều chỉnh. Lúc này, CQT đóng vai trò như một cầu nối, một kênh cung cấp thông tin phổ biến pháp luật của Nhà nước đến với mọi người dân.

Thứ hai, công tác TTHT góp phần giúp cho NNT đơn giản hơn trong việc thực hiện nghĩa vụ với Nhà nước. Nhờ việc triển khai ứng dụng các thành quả phát triển của công nghệ thông tin trong hoạt động của CQT, NNT có thể thực

hiện các hoạt động đăng ký, kê khai, nộp thuế,... mà không cần trực tiếp đến CQT. Tại một số quốc gia, việc kê khai thuế có thể thực hiện qua hệ thống điện thoại di động. Máy sẽ tự đọc các chỉ tiêu kê khai còn người sử dụng sẽ bấm phím số điện thoại để kê khai các thông tin và số liệu trên tờ khai. Xu hướng phát triển phổ biến của các nước trên thế giới là triển khai dịch vụ thuế điện tử. Qua đó, NNT có thể truy cập vào các tài khoản cá nhân của mình để thực hiện kê khai, nộp thuế, yêu cầu giải đáp vướng mắc qua mạng Internet. Nhờ việc triển khai ứng dụng này, NNT có thể giảm đáng kể chi phí đi lại cũng như sự phiền hà trong việc tuân thủ nghĩa vụ thuế.

Thứ ba, với các dịch vụ tư vấn cho NNT, CQT đã kịp thời giải quyết các vấn đề khó khăn, vướng mắc của NNT, giúp họ hiểu các quy định về thuế đối với trường hợp của mình, từ đó có các định hướng, chiến lược kinh doanh cho phù hợp.

Thứ tư, công tác TTHT trong CQT bảo vệ quyền lợi chính đáng của NNT. Trước hết, CQT cần nâng cao hiểu biết của người dân và các tổ chức, cá nhân nộp thuế về quyền lợi và nghĩa vụ của mình thông qua các hoạt động tuyên truyền qua báo chí, tờ rơi, sách hướng dẫn... Khi NNT không hài lòng với các quyết định của CQT, họ có thể gửi khiếu nại đến CQT và bộ phận Bảo vệ quyền lợi cho NNT có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của NNT một cách khách quan và công bằng.

Thứ năm, công tác TTHT góp phần ngăn ngừa rủi ro cho NNT. Thông qua việc công bố công khai các thông tin cảnh cáo về các trường hợp NNT đã bỏ trốn khỏi địa điểm kinh doanh; các DN đã giải thể, phá sản; các hoá đơn, chứng từ không còn giá trị sử dụng... CQT đã giúp các tổ chức, cá nhân kinh doanh tránh được những rủi ro khi gặp phải các đối tượng lừa đảo, kinh doanh không trung thực.

Thứ sáu, việc thực hiện tốt công tác TTHT góp phần nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật thuế nói riêng và nâng cao trách nhiệm, ý thức tuân thủ pháp luật nói chung của cả cộng đồng. Công tác TTHT không chỉ đóng vai trò cung cấp thông tin về chính sách, pháp luật thuế mà còn đóng vai trò tuyên truyền về bản chất tốt đẹp của tiền thuế, giáo dục cộng đồng về ý thức trách nhiệm đối với

Ngân sách Nhà nước. Qua đó thúc đẩy cộng đồng lên án, tố giác các hành vi vi phạm pháp luật thuế, đảm bảo sự công bằng cho mọi NNT.

** Tác động của công tác TTHT đối với CQT:*

Thứ nhất, công tác TTHT trong CQT góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý thuế của toàn ngành Thuế. Để có thể thực hiện tốt công tác TTHT đáp ứng yêu cầu của NNT, đòi hỏi tất cả các khâu, các bộ phận trong CQT phải thống nhất, đồng bộ. Bộ phận pháp chế – chính sách cần xây dựng được những chính sách, quy định, thủ tục về thuế rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu, dễ áp dụng. Bộ phận thanh tra, cưỡng chế thu nợ cần có các biện pháp, kế hoạch hiệu quả trong việc kiểm tra, truy thu, xử lý các trường hợp dây dưa, nợ đọng tiền thuế, trốn thuế. Bộ phận xử lý thông tin cần xây dựng được hệ thống các cơ sở dữ liệu đồng bộ, tập trung, hiện đại, đảm bảo cung cấp thông tin chính xác, kịp thời.

Thứ hai, thực hiện tốt công tác TTHT góp phần cải thiện hình ảnh của CQT. Nếu CQT khi đặt nhiệm vụ chỉ tập trung vào số thu với các chức năng quản lý, cưỡng chế thu nợ, kiểm tra, thanh tra để tận thu tiền thuế thì khoảng cách giữa CQT và NNT ngày càng nói rộng. Khi đó, hình ảnh về CQT chỉ còn được biết đến như là một kẻ có quyền, thậm chí lạm quyền trong con mắt của NNT. Tuy nhiên, việc chủ động cung cấp các dịch vụ TTHT cho NNT, CQT sẽ đóng vai trò là người bạn đồng hành, người trợ giúp cho NNT hiểu về bản chất tốt đẹp của tiền thuế, hiểu về chính sách thuế và biết làm thế nào để thực hiện nghĩa vụ Nhà nước. Qua đó, nâng cao vai trò, vị thế và cải thiện hình ảnh của CQT trong con mắt NNT và cả cộng đồng.

Thứ ba, công tác TTHT NNT là một trong những phương pháp, công cụ quan trọng nhất để đạt tới mục đích là sự tuân thủ tự nguyện cao nhất của NNT. Một trong các biện pháp quản lý thuế hiện đại là căn cứ theo mức độ tuân thủ, chấp hành pháp luật thuế của NNT để đánh giá, phân chia NNT ra 4 nhóm sau:

- Nhóm NNT có ý thức tự giác tuân thủ: Đây là nhóm chiếm số lượng lớn nhất trong tổng số NNT. Nhóm này luôn có xu hướng chấp hành nghiêm chỉnh các quy định, thủ tục về thuế. Do đó, CQT cần tạo điều kiện tốt nhất để NNT thuộc nhóm này hoàn thành nghĩa vụ thuế của mình.

- Nhóm NNT có ý thức tuân thủ nhưng chưa thực hiện đầy đủ các quy định: Nhóm NNT này cũng có ý thức nghiêm túc trong việc chấp hành pháp luật thuế nhưng thường mắc các lỗi số học trong kê khai, lỗi không cố ý do thiếu hiểu biết về các quy định, thủ tục thuế. Vì vậy, CQT cần trợ giúp họ bằng cách cung cấp các thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời và cung cấp các dịch vụ tư vấn, giải đáp và các dịch vụ tiện ích khác để họ có thể thực hiện tốt các nghĩa vụ thuế.

- Nhóm NNT chưa có ý thức tuân thủ pháp luật thuế: Đây là nhóm NNT có hiểu biết về pháp luật thuế nhưng chưa thực sự nghiêm túc chấp hành. Đôi khi nhóm này có thể lợi dụng các khe hở của pháp luật để thực hiện các hành vi trốn thuế. Với nhóm này, CQT cần phải có biện pháp tuyên truyền, giáo dục ý thức tuân thủ pháp luật và có chế độ theo dõi, kiểm tra để răn đe, ngăn chặn các hành vi nợ đọng tiền thuế, trốn thuế.

- Nhóm NNT cố tình không tuân thủ: Đây là nhóm NNT có rủi ro cao nhất trong quản lý thuế. Nhóm này có xu hướng cố tình thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật thuế để trục lợi như mua, bán hoá đơn giả, làm hồ sơ hoàn thuế không, khai báo không trung thực để trốn thuế, ... Mặc dù nhóm này chiếm tỷ lệ rất ít trong tổng số NNT nhưng đây lại chính là nhóm mà CQT phải dành nhiều nguồn lực nhất trong việc quản lý. Với nhóm này, CQT cần sử dụng nhiều biện pháp như khuyến cáo, răn đe, cưỡng chế thu nợ và thường xuyên kiểm tra, thanh tra thậm chí có thể sử dụng các biện pháp về quản lý để xử phạt và thu hồi tiền thuế cho Nhà nước.

1.2.1.4. Đơn vị cung cấp dịch vụ tuyên truyền, hỗ trợ về thuế

Việc cung cấp dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ về thuế đương nhiên do CQT đảm nhiệm. Nhiệm vụ này được quy định rõ trong các quyết định quy định về chức năng, nhiệm vụ của CQT các cấp. Dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ về thuế là một trong số các dịch vụ hành chính công mà CQT cung cấp cho NNT bên cạnh dịch vụ đăng ký thuế, cấp phát ấn chỉ thuế, hoàn thuế, miễn thuế, giảm thuế, xác nhận nghĩa vụ thuế,... Trước đây, dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ về thuế chỉ do ngành Thuế, cụ thể là CQT các cấp thực hiện. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hay không kinh doanh muốn tìm hiểu về chính sách, pháp luật về thuế chỉ có thể tự nghiên cứu hoặc đến liên hệ với CQT tại địa phương. Theo sự phân công quản

lý của ngành, CQT tỉnh, thành phố và CQT quận, huyện chủ yếu thực hiện cung cấp dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ về thuế cho NNT và các đối tượng khác trên địa bàn thuộc sự quản lý. Vì vậy, nếu DN X do CQT Y quản lý thì chỉ nhận được sự cung cấp dịch vụ từ CQT Y dù chất lượng dịch vụ có tốt hay không. NNT không thể lựa chọn nhà cung cấp khác. Bởi lẽ đó, có không ít cơ sở kinh doanh quyết định chuyển địa điểm kinh doanh sang địa bàn khác vì lý do những dịch vụ hành chính thuế, trong đó có dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ cung cấp tại CQT cũ chưa tốt, làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của họ. Chính sách, pháp luật về thuế là không đổi, có chăng là cách mỗi CQT vận dụng sáng tạo, linh hoạt các nguồn lực hiện có như thế nào để thực hiện phổ biến chúng đến NNT một cách hiệu quả, hỗ trợ tháo gỡ vướng mắc, khó khăn về thuế cho NNT một cách tích cực. Giữ chân được NNT, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho NNT phát triển hoạt động sản xuất, kinh doanh cũng chính là đảm bảo nguồn thu cho ngân sách Nhà nước, xây dựng và phát triển kinh tế địa phương. Nhận thức được điều này, trong nội dung chương trình cải cách hiện đại hóa hệ thống thuế đến năm 2015, ngành Thuế đã đề ra mục tiêu chiến lược là tuyên truyền chính sách pháp luật thuế và cung cấp dịch vụ hỗ trợ NNT có chất lượng cao; từ đó, nâng cao sự hiểu biết pháp luật về thuế, sự ủng hộ mạnh mẽ của các tổ chức, cá nhân trong xã hội, góp phần nâng cao tính tuân thủ tự nguyện các Luật thuế của NNT. Do vậy, CQT cần biết phối hợp với các báo, đài, Ủy ban Nhân dân, Mặt trận Tổ quốc, Đảng ủy, các hội nghề nghiệp, ban quản lý chợ, tổ khu phố, ... cùng tuyên truyền pháp luật thuế sâu rộng đến các đối tượng. Và khi mạng internet phát triển lan rộng, các diễn đàn hỏi đáp về thuế trên mạng xuất hiện ngày càng nhiều. Người dân nói chung hay NNT nói riêng không mấy khó khăn khi muốn tìm hiểu về thuế. Bên cạnh đó, một kênh cung cấp dịch vụ tìm hiểu về thuế, hỗ trợ thuế mà họ có thể tiếp cận hiện nay là các văn phòng luật sư; các tổ chức, DN tư vấn thuế hay tổng đài thông tin của ngành bưu chính viễn thông. Các đơn vị này đã góp phần giải quyết đáng kể nhu cầu tiếp nhận thông tin, hỗ trợ vướng mắc từ phía NNT. Nói như thế không có nghĩa là vai trò của CQT trong công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT bị xem nhẹ. CQT vẫn là đơn vị chính cung cấp dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ. Muốn quản lý thuế hiệu quả, CQT cần

nâng cao chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ NNT không phải ở kết quả đầu ra mà là hướng đến sự hài lòng của NNT.

1.2.1.5. Đối tượng cung cấp dịch vụ tuyên truyền, hỗ trợ về thuế

Với chức năng huy động tập trung nguồn lực tài chính của thuế, nhiều nguồn thu khác nhau được tập hợp nhằm đảm bảo yêu cầu chi tiêu chung cho nhu cầu công cộng. Hầu như mọi khoản chi tiêu của ngân sách Nhà nước đều từ tiền thuế do nhân dân đóng góp. Vì vậy, xã hội có trách nhiệm phải tôn trọng NNT. Để người dân hiểu, nắm vững và thực hiện đúng pháp luật về thuế, ngành Thuế cần phổ biến rộng khắp những quy định, chính sách về thuế đến tất cả mọi người. Một cách tổng quát, đối tượng cần tuyên truyền hỗ trợ về thuế là tất cả mọi người dân. Tuy nhiên, NNT vẫn là ưu tiên hàng đầu đối với CQT. Vậy NNT gồm những ai? Theo Khoản 1, Điều 2, Chương I Luật Quản lý thuế số 78/2006/QH11 quy định về NNT gồm:

- Tổ chức, hộ gia đình, cá nhân nộp thuế theo quy định của pháp luật về thuế;

- Tổ chức, hộ gia đình, cá nhân nộp các khoản thu khác thuộc ngân sách Nhà nước (sau đây gọi chung là thuế) do cơ quan quản lý thuế quản lý thu theo quy định của pháp luật;

- Tổ chức, cá nhân khấu trừ thuế; tổ chức, cá nhân làm thủ tục về thuế thay cho NNT.

NNT - những người thông qua hành vi của mình đóng góp tài chính cho Nhà nước một cách trực tiếp hay gián tiếp - cần hiểu được ý nghĩa của khoản tiền thuế đã đóng góp để ý thức hơn trong chấp hành nghĩa vụ thuế. Nhưng không phải chỉ có NNT cần được quan tâm. Nhiệm vụ của CQT còn phải xây dựng chương trình, kế hoạch và tổ chức thực hiện tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về thuế; hướng dẫn, giải đáp những vướng mắc về thuế cho người dân, các cơ quan, tổ chức trên địa bàn. Nếu mọi người đều hiểu biết về thuế thì công tác quản lý thuế của CQT sẽ phần nào hiệu quả hơn.

1.2.2. Điều kiện để thực hiện cơ chế tự khai, tự nộp thuế

Việc thực hiện cơ chế tự khai, tự nộp thuế đòi hỏi các điều kiện sau:

** Hệ thống luật thuế phải thực sự minh bạch, người dân có thể dễ dàng tiếp cận và tìm hiểu chính sách thuế:*

Để áp dụng cơ chế quản lý thuế tiên tiến đòi hỏi NNT phải nắm chắc các quy định của luật thuế để tự mình kê khai, tính toán đúng số thuế phải nộp cho Nhà nước. Muốn vậy các luật thuế phải đơn giản, không mơ hồ, không làm cho người dân muốn hiểu thế nào cũng được.

** Trình độ dân trí cao, sự hiểu biết và tuân thủ pháp luật của người dân tốt công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật đạt hiệu quả thiết thực:*

Vì NNT là người trực tiếp tính toán số thuế mà mình phải nộp cho NSNN, do đó đòi hỏi họ phải có một kiến thức cơ bản để hiểu biết được các quy định của luật thuế. Mặt khác, cơ chế tự khai tự nộp đòi hỏi sự tự giác cao của NNT, do vậy mà người dân phải có ý thức tuân thủ pháp luật tốt. Để đạt được điều kiện này thì cơ quan quản lý thuế phải đổi mới và nâng cao hiệu quả của công tác giáo dục, tuyên truyền và phổ biến các chính sách thuế.

** Cơ quan hành pháp phải có năng lực cao và phối hợp tốt với CQT trong công tác quản lý hành chính:*

Trong khi cơ chế tự khai, tự nộp thuế đòi hỏi NNT phải có sự tự giác tuân thủ cao thì có một bộ phận không nhỏ dân chúng có ý thức chấp hành pháp luật chưa tốt. Vì vậy, đòi hỏi các cơ quan hành pháp nói chung và CQT nói riêng phải có trình độ quản lý cao để đảm bảo thực hiện đúng những quy định của pháp luật.

** Thủ tục đăng ký thuế, kê khai, nộp thuế, hoàn thuế phải đơn giản:*

Các chương trình thanh tra, kiểm tra và cưỡng chế thuế phải có hiệu quả và hiệu lực. Các thủ tục về thuế phải đơn giản để giúp các tổ chức, cá nhân dễ dàng hoàn thành nghĩa vụ của mình đối với Nhà nước. Đồng thời CQT phải luôn thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nghĩa vụ của NNT vì gian lận, trốn lậu thuế là một căn bệnh kinh niên tồn tại song song cùng với việc thu thuế của Nhà nước.

** Cần có chế tài pháp luật đủ nghiêm để răn đe các hành vi vi phạm:*

Khi áp dụng mô hình quản lý thuế theo cơ chế tự khai, tự nộp thì các chế tài pháp luật nghiêm minh là rất cần thiết, rất quan trọng trong bối cảnh khả năng

lợi dụng sự cho phép tự giác của Nhà nước để trốn lậu thuế là khá cao, nhất là đối với nước ta- một nước có trình độ phát triển chưa cao về mọi mặt.

1.2.3. Ưu điểm của cơ chế tự khai, tự nộp

Cơ chế tự khai, tự nộp thuế đã được áp dụng ở nhiều nước trên thế giới, đây là cơ chế tiên tiến đem lại nhiều lợi ích cho cả cơ quan thu thuế và tổ chức, cá nhân nộp thuế. Cơ chế này có những ưu điểm sau:

- Tiết kiệm thời gian công sức

Khi áp dụng cơ chế tự khai, tự nộp thì hàng tháng cán bộ quản lý thu thuế sẽ không phải mất thời gian để tính toán lại số thuế phải nộp của NNT, không mất thời gian gửi thông báo nộp thuế cho NNT. Với NNT thì việc cơ chế tự khai, tự nộp sẽ làm giảm được các thủ tục hành chính trong việc thực hiện nghĩa vụ kê khai và nộp thuế của mình, do đó cũng sẽ tiết kiệm được nhiều thời gian và công sức.

- Tiết kiệm chi phí quản lý hành chính về thuế:

Khi áp dụng cơ chế tự khai, tự nộp thì hàng tháng CQT không phải gửi thông báo thuế nên ngành thuế tiết kiệm được chi phí giấy mực, in ấn, cước phí bưu điện...đem lại một hiệu quả kinh tế không nhỏ, bởi chi phí hành chính thu càng thấp thì hiệu quả công tác quản lý thuế càng được nâng cao. Ngoài ra, khi thực hiện cơ chế tự khai, tự nộp cơ cấu tổ chức của CQT được tổ chức theo chức năng nên bộ máy quản lý sẽ gọn nhẹ hơn bớt cồng kềnh, do đó giảm được một phần lớn chi phí quản lý mà hiệu quả quản lý vẫn cao.

- Nâng cao trách nhiệm pháp lý của đối tượng nộp thuế:

Với cơ chế “Thông báo thuế” trách nhiệm pháp lý của đối tượng nộp thuế đối với tính chính xác của việc tính toán số thuế phải nộp không cao bởi vì số thuế họ phải nộp được xác định theo thông báo của CQT. Vì vậy, có thể có tình trạng cơ sở kinh doanh tính toán số liệu một cách qua loa, đại khái và nếu cán bộ thuế kiểm tra không kỹ thì có thể dẫn tới sai số thuế phải nộp mà các cơ sở kinh doanh đó không hề có lỗi. Nhưng khi áp dụng cơ chế tự khai, tự nộp thì đối tượng nộp thuế phải tự chịu trách nhiệm hoàn toàn về số liệu kê khai và cả tính chính xác của việc tính toán số thuế phải nộp. Tức là, NNT được nâng cao trách nhiệm pháp lý trong việc kê khai thuế với Nhà nước, tăng sự tự giác, được chủ động

trong việc thực hiện nghĩa vụ của mình. Hơn nữa còn thiết lập được niềm tin giữa CQT và NNT.

- Tạo tiền đề nâng cao hiệu quả công tác của CQT:

Thực hiện áp dụng cơ chế tự khai, tự nộp thuế CQT có điều kiện để cải tiến cơ cấu tổ chức nhằm sử dụng hiệu quả nhất các nguồn lực hiện có, công tác quản lý thu thuế được tổ chức theo hướng ngày càng hiện đại và chuyên môn hóa. Nhờ việc không mất thời gian tính toán lại số thuế phải nộp của NNT và phát hành thông báo thuế mà cán bộ thuế có thời gian và công sức cho các công việc quản lý khác như: công tác phục vụ, hỗ trợ các tổ chức, cá nhân SXKD hiểu và tự giác thực hiện các nghĩa vụ thuế của mình đối với NSNN, công tác thanh tra, kiểm tra, công tác đôn đốc thu nộp và cưỡng chế nợ thuế... Triển khai thực hiện cơ chế này sẽ tạo điều kiện cho ngành Thuế đẩy mạnh hiện đại hóa công tác quản lý mà cụ thể là đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ tin học trong công tác quản lý thuế. Đó là tiền đề để nâng cao hiệu quả công tác quản lý thu thuế.

1.2.4. Hạn chế của cơ chế tự khai, tự nộp

Khi áp dụng một cơ chế chính sách mới bên cạnh những lợi ích to lớn thì cũng có nhiều điểm hạn chế. Do đó, việc áp dụng cơ chế tự khai, tự nộp thuế nếu không đáp ứng được những điều kiện nhất định thì sẽ có những hạn chế sau:

- Nguy cơ trốn lậu thuế, thất thoát thuế lớn nếu trình độ dân trí thấp và không có biện pháp quản lý thuế phù hợp

Nếu không có biện pháp quản lý phù hợp, chẳng hạn công tác kiểm tra không kịp thời, việc phổ biến các luật thuế kém hiệu quả, công tác hướng dẫn các đối tượng nộp thuế không đầy đủ, chu đáo... Có thể dẫn đến các tình trạng đối tượng nộp thuế lợi dụng việc không kiểm tra tính toán lại số thu thường kỳ của CQT để cố tình kê khai sai nhằm trốn lậu thuế. Trong trường hợp do hiểu biết các luật thuế của đối tượng nộp thuế kém và công tác hướng dẫn của CQT không hiệu quả thì có thể có tình trạng kê khai sai số thuế phải nộp một cách vô ý. Với trình độ dân trí của nước ta còn thấp, ý thức tự giác tuân thủ pháp luật của người dân chưa cao thì nguy cơ thất thoát thuế là rất lớn.

- Đòi hỏi cao về cơ sở vật chất và trình độ quản lý của các cơ quan Nhà nước:

Để áp dụng cơ chế tự khai, tự nộp một cách hiệu quả đòi hỏi cơ sở vật chất của ngành thuế phải được hiện đại hóa, đặc biệt là hệ thống cơ sở vật chất phục vụ cho công tác thông tin, liên lạc sao cho việc kiểm tra, đối chiếu số liệu có thể phục vụ nhanh chóng và chính xác. Do đó, cần phải có sự đầu tư ban đầu rất lớn trong khi NSNN còn hạn hẹp. Mặt khác, trình độ quản lý của các cơ quan hành pháp hiện nay còn thấp, nếu không có sự chuẩn bị kỹ càng có thể xảy ra tình trạng buông lỏng công tác quản lý thuế.

1.2.5. Hoạt động thanh tra và hướng dẫn tự khai, tự nộp

Để đáp ứng yêu cầu của việc thực hiện cơ chế tự khai, tự nộp Thuế thì yêu cầu hoạt động thanh tra - dịch vụ tuyên truyền, hỗ trợ và hướng dẫn nhằm đáp ứng yêu cầu của cơ chế tự khai, tự nộp phải đổi mới. CQT đã tiến hành cải cách các quy trình quản lý thuế theo hướng hiện đại hóa với sự hỗ trợ lớn của công nghệ thông tin. Các quy trình quản lý thuế được xây dựng phù hợp với bộ máy tổ chức theo mô hình chức năng và thể hiện nguyên tắc quản lý rủi ro. Đồng bộ với việc xây dựng các quy trình mới là việc đẩy mạnh các nghiệp vụ quản lý theo từng chức năng quản lý.

Trong nghiệp vụ hỗ trợ cơ sở kinh doanh: CQT chủ động nắm bắt và tổ chức tuyên truyền, hỗ trợ NNT sát với yêu cầu, đặc điểm của từng nhóm NNT với những hình thức phù hợp và chất lượng tốt. CQT phải biết được nhu cầu của khách hàng của mình, đó là NNT và có trách nhiệm cung cấp được những dịch vụ hỗ trợ đúng với yêu cầu khách hàng.

Trong nghiệp vụ xử lý tờ khai thuế: CQT theo dõi tờ khai thuế của cơ sở kinh doanh từ tờ khai đầu tiên, qua đó tờ khai điều chỉnh (nếu có) đến tờ khai cuối cùng, các lỗi cơ sở kinh doanh đã mắc.

Qua đó CQT có thể có biện pháp xử lý phù hợp như: hướng dẫn cơ sở kinh doanh để tránh các lỗi đã mắc trong kê khai nếu việc mắc lỗi đó là do chưa hiểu rõ; hoặc xem xét sửa đổi mẫu tờ khai nếu tờ khai chưa phù hợp; hoặc đó là dấu hiệu để xem xét, lựa chọn các trường hợp thanh tra, kiểm tra nếu việc mắc lỗi đó mang tính lặp đi lặp lại một cách cố ý...

Trong việc đôn đốc và thu nợ thuế: CQT đẩy mạnh công tác đôn đốc và thu nợ thuế. Với sự hỗ trợ của các chương trình tin học, CQT theo dõi chặt chẽ

các trường hợp chậm nộp tờ khai, chậm nộp thuế, phát hành các thông báo nhắc nhở, các thông báo phạt đối với các cơ sở kinh doanh không nộp tờ khai, nộp thuế. CQT theo dõi được số nộp cho số phát sinh và số nộp cho nợ tồn đọng của các cơ sở kinh doanh theo từng loại thuế.

Qua đó xác định được tính chất của nợ thuế, mức nợ, tuổi nợ của từng nhóm nợ thuế để có biện pháp thu nợ phù hợp theo hướng nhằm giảm các khoản nợ có mức nợ và tuổi nợ cao. Trong nghiệp vụ thanh tra, kiểm tra: CQT tiến hành thanh tra, kiểm tra trên cơ sở thu nhập được đủ các thông tin cần thiết về cơ sở kinh doanh (từ tờ khai, báo cáo tài chính và các thông tin từ các nguồn khác) để phân tích, đánh giá xác định theo các tiêu chí đánh giá rủi ro, dự báo những vấn đề nghi ngờ có gian lận trốn thuế nhằm lựa chọn trường hợp, chuẩn bị nội dung, cách thức thanh tra phù hợp.

1.2.6. Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT ở một số nước trên thế giới và ở Việt Nam

1.2.6.1. Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT ở một số nước trên thế giới

**** Kinh nghiệm của 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 tài chính và con người. (Singapore có 3 cơ quan thu thuế bao gồm: Hải quan - thu thuế nhập khẩu, Cục thu nội địa - quản lý 7 loại thuế nội địa và Cục giao thông vận tải đường bộ - thu phí cấp giấy phép và thuế đường bộ.

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

từng nhóm. Điều này cho phép CQT biết được những nhu cầu khác của ĐTNT theo từng loại thuế để cung cấp các dịch vụ đầy đủ.

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 Cục thu nội địa Singapore 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. 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 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.

Nhằm cung cấp các dịch vụ hoàn hảo cho ĐTNT, CQT luôn lấy sự hài lòng của khách hàng là mối quan tâm hàng đầu của mình. Thông qua các cuộc gặp gỡ với ĐTNT, CQT nắm được thông tin, các ý kiến của ĐTNT về chất lượng của sản phẩm và dịch vụ của mình. Đồng thời, Cục thu nội địa Singapore 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.

Cục thu nội địa Singapore IRAS phát triển đội ngũ nhân viên có năng lực thông qua giáo dục vững chắc về văn hoá chia sẻ và học hỏi: khuyến khích làm việc theo nhóm để chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm; học hỏi về quản lý thuế với

các CQT khác. Đồng thời, thường xuyên đào tạo tập huấn 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; Nâng cao khả năng hành động; Nâng cao dịch vụ khách hàng và tính tuân thủ; Nâng cao thu nhập và sự hài lòng của nhân viên.

** Kinh nghiệm của Nhật Bản*

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

** Kinh nghiệm của Úc:*

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 ghi chép, tìm hiểu, phân tích mỗi nhóm ĐTNT.

CQT Úc chia cộng đồng NNT thành các bộ phận thị trường khác nhau với hoàn cảnh, đặc điểm khác nhau nhằm tạo điều kiện cho CQT 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. Trên cơ sở đó, CQT xây dựng chiến lược và dịch vụ đáp ứng tốt nhất nhu cầu ĐTNT trong từng bộ phận. Về dịch vụ ĐTNT của CQT Úc rất phong phú, đa dạng, thông qua nhiều kênh thông tin khác nhau để đáp ứng các nhu cầu đa dạng của ĐTNT. Song đặc điểm nổi bật trong cung cấp dịch vụ của Úc là cung cấp dịch vụ cho Đại lý thuế. Đại lý thuế là những cá nhân, thể

nhân có trình độ chuyên môn về kế toán 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. Tại Úc đại lý thuế đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của hệ thống thuế của nhà nước. Phần lớn các hoạt động hỗ trợ tuân thủ của CQT là dành cho các đại lý. CQT Úc xác định quan hệ với đại lý thuế là nhân tố cơ bản trong hoạt động của CQT, đồng thời CQT cũng làm việc chặt chẽ với các đại lý thuế để tạo điều kiện dễ dàng hơn cho họ khi làm việc.

CQT đã thiết lập trang Web hỗ trợ dành cho đại lý thuế (Cổng đại lý thuế trên trang Web của CQT) 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, trao đổi thông tin, lấy các mẫu tờ khai, quản lý các cuộc điện thoại với ĐTNT, báo cáo thuế, thư điện tử...; Có nhiều chương trình hỗ trợ cung cấp cho đại lý thuế, có công cụ tự tra cứu, danh mục cần kiểm tra...; 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 24/7 ; Kết quả xử lý đúng thời gian, bảo đảm an toàn các thông tin khách hàng.

CQT còn cung cấp các dịch vụ khác cho đại lý thuế như thuyết trình trực tiếp về các vấn đề kỹ thuật về thuế; Trợ giúp cho người làm thuế chuyên nghiệp, cung cấp các báo cáo điện tử, các công cụ phần mềm tuân thủ...; Thông báo điện tử, cung cấp các siêu liên kết (hyperlink) dẫn tới các thông tin thích hợp khác trên trang web...; Xây dựng niềm tin của cộng đồng đối với đại lý thuế.

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, trong trường hợp các đại lý về thuế không thể tự mình giải quyết được qua các kênh thông thường; CQT Úc cũng hỗ trợ về dịch vụ và sản phẩm bằng cách mời các đại lý thuế tham gia các dự án nghiên cứu để giúp, tham gia vào các buổi tư vấn, diễn đàn, tổ chức các cuộc hội thảo quốc gia qua vệ tinh dành cho các đại lý thuế.

1.2.6.2. Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT ở Việt Nam

** Kinh nghiệm của Cục Thuế thành phố Đà Nẵng*

Năm 2020, Cục Thuế thành phố Đà Nẵng triển khai công tác thu ngân sách trong điều kiện kinh tế thành phố gặp nhiều khó khăn và giảm sút mạnh do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 và tình hình mưa bão liên tục vào những tháng cuối năm gây ảnh hưởng nặng nề đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của DN trên địa bàn. Hầu hết các lĩnh vực, ngành kinh tế đều chịu tác động xấu của dịch bệnh, dẫn đến kinh tế thành phố suy giảm trầm trọng, tổng sản phẩm xã hội trên địa bàn (GRDP) giảm 9,77% so với năm 2019. Bên cạnh đó, việc triển khai các giải pháp của Quốc hội, Chính phủ để hỗ trợ DN, tổ chức, cá nhân bị tác động của dịch bệnh như gia hạn, miễn giảm tiền thuế, phí, lệ phí, tiền thuê đất... đã ảnh hưởng đến công tác thu ngân sách trên địa bàn.

Tuy nhiên, với sự quan tâm, chỉ đạo chặt chẽ, kịp thời các cấp lãnh đạo, sự hỗ trợ tích cực của các cơ quan thông tin, báo, đài của Trung ương và địa phương trong việc truyền tải chính sách pháp luật thuế đến cộng đồng DN, doanh nhân trên địa bàn thành phố, cùng sự nỗ lực của toàn ngành thuế thành phố, công tác thu ngân sách Nhà nước trên địa bàn đã đạt được kết quả khả quan, với tổng thu nội địa 19.440 tỷ đồng, đạt 72,4% dự toán năm và bằng 82,8% so với cùng kỳ năm 2019. Trong đó, số thu của khối Cơ quan Cục Thuế là 15.862,4 tỷ đồng, đạt 77,2% dự toán và bằng 88,3% cùng kỳ. Xác định công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT là một trong những giải pháp quan trọng trong triển khai nhiệm vụ của ngành thuế, năm 2020, Cục Thuế thành phố đã chủ động phối hợp với các cơ quan báo chí Trung ương và địa phương, Đài Phát thanh - Truyền hình thành phố, Cổng Thông tin Điện tử thành phố, các Đài truyền thanh của quận, huyện, phường xã, đồng thời sử dụng hiệu quả Trang thông tin điện tử Cục Thuế... để phổ biến, tuyên truyền những chính sách thuế mới đến NNT, đặc biệt là các Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Quản lý thuế số 38/2019/QH14, các chính sách hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, tạo thuận lợi cho NNT bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid-19, công tác khai và nộp thuế điện tử...

Trong năm 2020, Cục Thuế thành phố Đà Nẵng đã phối hợp đăng 48 tin, bài trên chuyên trang “Tìm hiểu pháp luật thuế” tại Báo Đà Nẵng và Báo Công an Đà Nẵng; hoàn thành 12 chuyên mục “Thuế và Cuộc sống” trên đài Da Nang

TV; đăng tải 265 tin, bài, 147 văn bản hướng dẫn chính sách thuế trên Trang thông tin điện tử Cục Thuế; chủ động gửi 54.672 lượt tin văn bản chính sách thuế đến địa chỉ thư điện tử của các DN và các Hiệp hội DN, doanh nhân trên địa bàn. Phối hợp với Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam Chi nhánh Đà Nẵng tổ chức Hội nghị đối thoại về các giải pháp hỗ trợ DN và người dân phục hồi sản xuất, kinh doanh sau ảnh hưởng của dịch bệnh Covid 19, nhằm tháo gỡ khó khăn, tạo điều kiện cho cộng đồng DN, doanh nhân an tâm phát triển SXKD, thực hiện nghiêm chỉnh sách pháp luật về thuế. Phối hợp với UBND các quận, huyện tổ chức các lớp phổ biến chính sách thuế đối với hộ kinh doanh chuyển thành DN nhỏ và vừa. Cục Thuế thành phố thực hiện tư vấn chính sách thuế qua điện thoại, trực tiếp tại CQT, trả lời vướng mắc của NNT bằng văn bản và qua các kênh hỗ trợ khác như: hộp thư điện tử của ngành, Cổng Thông tin điện tử của UBND thành phố. Năm 2020, đã tiếp nhận và giải quyết đúng hạn 405 văn bản, 141 lượt thư điện tử.

** Kinh nghiệm của thành phố Hà Nội:*

Đánh giá kết quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ và tháo gỡ khó khăn cho ĐTNT của Cục Thuế TP. Hà Nội thời gian qua, với mục tiêu “Lấy sự hài lòng của người dân, DN, NNT làm thước đo chất lượng công tác thuế”, đơn vị đã và đang tích cực đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn cho NNT ở tất cả các hoạt động nghiệp vụ, các bộ phận và các lĩnh vực dưới nhiều hình thức linh hoạt. Khi dịch Covid-19 bùng phát, Cục Thuế TP. Hà Nội đã đẩy mạnh triển khai việc hiện đại hoá công tác tuyên truyền theo hướng sáng tạo, phù hợp với tình hình thực tế như: Chủ động thay đổi hình thức tập huấn cho NNT, chuyển từ tổ chức các buổi tập huấn trực tiếp sang hình thức tập huấn trực tuyến, kết hợp với việc thường xuyên xây dựng các video bài giảng, hướng dẫn về chính sách thuế...; đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ quyết toán thuế qua Hệ thống thuế điện tử và qua đường bưu điện...

Kịp thời tháo gỡ những vướng mắc cho DN. Tại hội nghị, Cục Thuế TP. Hà Nội đã tiếp nhận gần 80 nhóm vướng mắc của các DN, trong đó nhóm vấn đề được các DN quan tâm nhiều nhất là các chính sách hỗ trợ về thuế cho các đối tượng bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 theo Nghị định số 41/2020/NĐ-CP của

Chính phủ. Bên cạnh đó, một số DN đề xuất kéo dài thời gian gia hạn thuế, tiền thuê đất; miễn thuế thu nhập DN xuống mức 18% nhằm tháo gỡ khó khăn cho DN... Lãnh đạo nhiều DN cũng cho rằng, họ đang gặp rất nhiều khó khăn để duy trì hoạt động SXKD. Cục Thuế TP. Hà Nội cũng cho biết, tất cả các vướng mắc của DN sẽ được giải đáp qua văn bản hoặc đăng tải trên trang điện tử của Cục Thuế TP. Hà Nội. CQT tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính quyết liệt hơn, giảm bớt các thủ tục phiền hà, để làm sao các gói hỗ trợ như Nghị định số 41/2020/NĐ-CP, Nghị quyết số 84/NQ-CP cũng như các gói hỗ trợ khác sớm đi vào cuộc sống. Để chính sách thuế đến với người dân và DN, ngoài sự chủ động của CQT, cộng đồng DN cũng nên chủ động tìm hiểu về những chính sách thuế mới, kịp thời trao đổi những vướng mắc về gói hỗ trợ, đối tượng được gia hạn thời gian nộp thuế... “Đây là điều kiện tiên quyết để sớm đưa chính sách thuế vào cuộc sống”.

** Bài học kinh nghiệm cho Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh*

Ngành Thuế Hải Phòng hiện nay đã thực hiện cơ chế quản lý thuế theo phương thức NNT tự tính, tự khai, tự nộp nên việc tuyên truyền để NNT hiểu và tự giác thực hiện nghĩa vụ là một nhiệm vụ hết sức quan trọng. Chức năng tuyên truyền, hỗ trợ NNT là chức năng đầu tiên, căn bản nhất của CQT. NNT tự khai, tự nộp, nên muốn họ khai đúng, khai đủ thì chính là nhờ khâu tuyên truyền, hỗ trợ. Việc tuyên truyền trước hết phải làm cho mọi người dân hiểu về bản chất của thuế, thứ hai là tuyên truyền để NNT hiểu tính bắt buộc tuân thủ của mọi tổ chức, cá nhân và xã hội trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế với Nhà nước.

CQT tuyên truyền về chính sách, pháp luật thuế, quyền nghĩa vụ của NNT, nhiệm vụ quyền hạn của CQT. Tuyên truyền về các tấm gương thực hiện tốt chính sách pháp luật thuế, phê phán NNT không tự giác tuân thủ chính sách pháp luật thuế. Để tăng cường hiệu quả trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT, CQT cần có sự kết nối các bộ phận chuyên môn khác (kê khai, thanh tra kiểm tra, công nghệ thông tin...) với bộ phận một cửa. Điều này giúp cho việc giải quyết các vướng mắc của NNT một cách nhanh nhất. Xác định công tác tuyên truyền, hỗ trợ không chỉ do bộ phận tuyên truyền hỗ trợ, cần có sự vào cuộc của tất cả các bộ phận chuyên môn khác. Không chỉ tuyên truyền trong ngành Thuế,

mà phải mở rộng tuyên truyền thông qua các hiệp hội nghề nghiệp, qua cộng đồng DN thì hiệu quả sẽ cao hơn. Cuối cùng, muốn tuyên truyền hỗ trợ tốt, thì cán bộ được phân công tại bộ phận một cửa phải có năng lực, trình độ, có tâm huyết để có thể hỗ trợ tốt nhất cho NNT. Ngoài tuyên truyền những chủ trương, chính sách pháp luật có liên quan trực tiếp đến NNT, CQT còn tuyên truyền về văn hóa công chức thuế.

Theo quan điểm cũ, thì CQT và NNT luôn đối lập với nhau về quyền lợi. CQT là người đi thu thuế, trong khi NNT phải thực hiện nộp thuế, nên không mấy có cái nhìn thiện cảm. Trong những năm gần đây, quan điểm này đã thay đổi theo hướng CQT và DN là bạn đồng hành. Cán bộ thuế hiện nay được đào tạo bài bản, có văn hóa, thân thiện với NNT.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TRONG CƠ CHẾ TỰ KHAI TỰ NỘP TẠI CHI CỤC THUẾ KHU VỰC LÊ CHÂN - DƯƠNG KINH

2.1. Đặc điểm chung về Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

2.1.1. Giới thiệu về địa bàn nghiên cứu

* Giới thiệu về quận Lê Chân

Lê Chân là một quận nội thành của Hải Phòng với vị trí tiếp giáp quận Hải An và một phần quận Dương Kinh ở phía Đông; Quận Kiến An, huyện An Dương ở phía Tây; không có các trung tâm kinh tế, chính trị, văn hoá lớn, song Quận Lê Chân quận Dương Kinh ở phía Nam và Quận Hồng Bàng ở phía Bắc. Là quận duy nhất của thành phố Hải Phòng có diện tích đất tự nhiên nhỏ lại lại là nơi tập trung nhiều cơ sở sản xuất công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp. Thế mạnh ấy chính là động lực giúp Lê Chân vượt qua mọi khó khăn và phát triển mạnh mẽ, với tốc độ tăng trưởng GDP bình quân luôn ở mức hai con số trong nhiều năm qua (25 - 31%/năm). Diện tích tự nhiên: 12 Km²

- Dân số: 21 vạn người
- Đơn vị hành chính: 15 phường
- Tốc độ phát triển kinh tế: 25 - 31%/năm
- Cơ cấu kinh tế: Công nghiệp 35% - Thương mại 30% - Dịch vụ 35%

Ngày 20/12/2002, Thủ tướng Phan Văn Khải đã ban hành Nghị định 106/2002/NĐ-CP về việc điều chỉnh địa giới hành chính quận Lê Chân thành phố Hải Phòng. Theo đó, quyết định sáp nhập nguyên trạng diện tích tự nhiên và dân số của hai xã Vĩnh Niệm và Dư Hàng Kênh thuộc huyện An Hải vào quận Lê Chân. Thành lập phường Vĩnh Niệm và Dư Hàng Kênh thuộc quận Lê Chân. Việc mở rộng diện tích, không gian tạo điều kiện thuận lợi cho Quận Lê Chân phát triển kinh tế - xã hội tích cực hơn.

Phát huy thế mạnh của một quận công nghiệp. Trong những năm gần đây, tốc độ phát triển kinh tế quận Lê Chân đã trở thành một hiện tượng, một kỳ tích không chỉ với Hải Phòng mà với nền kinh tế cả nước. Mức tăng trưởng GDP bình quân dao động trong khoảng 25 - 31%/năm. Thành công ấy có lẽ xuất phát từ nhận thức đúng đắn của chính quyền địa phương nơi đây khi thấy được vai trò của sản xuất công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp đối với sự phát triển kinh tế. Vì thế, trong những năm qua, ủy ban nhân dân Quận Lê Chân luôn tạo mọi điều kiện thuận lợi, khuyến khích đầu tư mở rộng sản xuất -kinh doanh trong hai lĩnh vực xương sống này. Hiện nay, ngành kinh tế này đang chiếm 35% GDP toàn quận.

**** Giới thiệu về quận Dương Kinh***

Quận Dương Kinh là một quận nội thành thuộc thành phố Hải Phòng, được thành lập vào ngày 12 tháng 9 năm 2007 trên cơ sở tách 6 xã: Anh Dũng, Hưng Đạo, Đa Phúc, Hòa Nghĩa, Hải Thành, Tân Thành thuộc huyện Kiến Thụy. Quận Dương Kinh có vị trí địa lý: phía Đông giáp quận Hải An và Vĩnh Bắc Bộ; phía Tây giáp huyện Kiến Thụy và quận Kiến An, phía Nam giáp quận Đồ Sơn, phía Bắc giáp các quận Ngô Quyền, Lê Chân. Đây là địa phương có dự án Đường cao tốc Ninh Bình - Hải Phòng - Quảng Ninh đi qua. Dương Kinh có diện tích 45, 85 km². Dân số của Quận 50.051 người, chiếm gần 2, 4% dân số toàn thành phố Hải Phòng. Trên địa bàn Quận có một số cơ quan nghiệp vụ của Thành uỷ, đoàn thể, các sở, ban, ngành của thành phố; các trường đại học, viện nghiên cứu, các công trình văn hoá, sinh hoạt cộng đồng như nhà thi đấu đa năng thuộc Sở Văn hóa, Thể dục thể thao thành phố Hải Phòng; một số trung tâm thương mại, chợ đầu mối lớn như: Khu trung tâm triển lãm, Hội chợ Quốc tế Hải Phòng (còn gọi là Nhà Cánh diều).

Phát huy những tiềm năng lợi thế, trong những năm qua, Đảng bộ, quân và dân quận Dương Kinh đã xây dựng quận ngày một lớn hùng mạnh. Kinh tế phát triển tương đối toàn diện, tốc độ tăng trưởng khá. Trong đó kinh tế cảng biển và các hoạt động dịch vụ cảng biển như sửa chữa tàu thuyền, dịch vụ vận

tải kho bãi, dịch vụ xuất nhập khẩu có vai trò nổi bật trong kinh tế công nghiệp của quận Dương Kinh. Cơ cấu kinh tế chuyên dịch tích cực, phù hợp với tiềm năng lợi thế của quận và theo hướng tăng dần giá trị các hoạt động dịch vụ thương mại. Giá trị sản xuất công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp hàng năm tăng từ 14% đến 22%, giá trị sản xuất thương mại dịch vụ hàng năm tăng từ 19% đến 22%, kết quả thu ngân sách hàng năm đều hoàn thành vượt dự toán và tăng cao so với cùng kỳ, tổng thu ngân sách Nhà nước tăng bình quân hàng năm: 18%. Những kết quả ấy khẳng định, quận Dương Kinh đóng góp quan trọng vào sự phát triển kinh tế - phường hội, an ninh quốc phòng của thành phố Hải Phòng.

2.1.2. Giới thiệu về Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

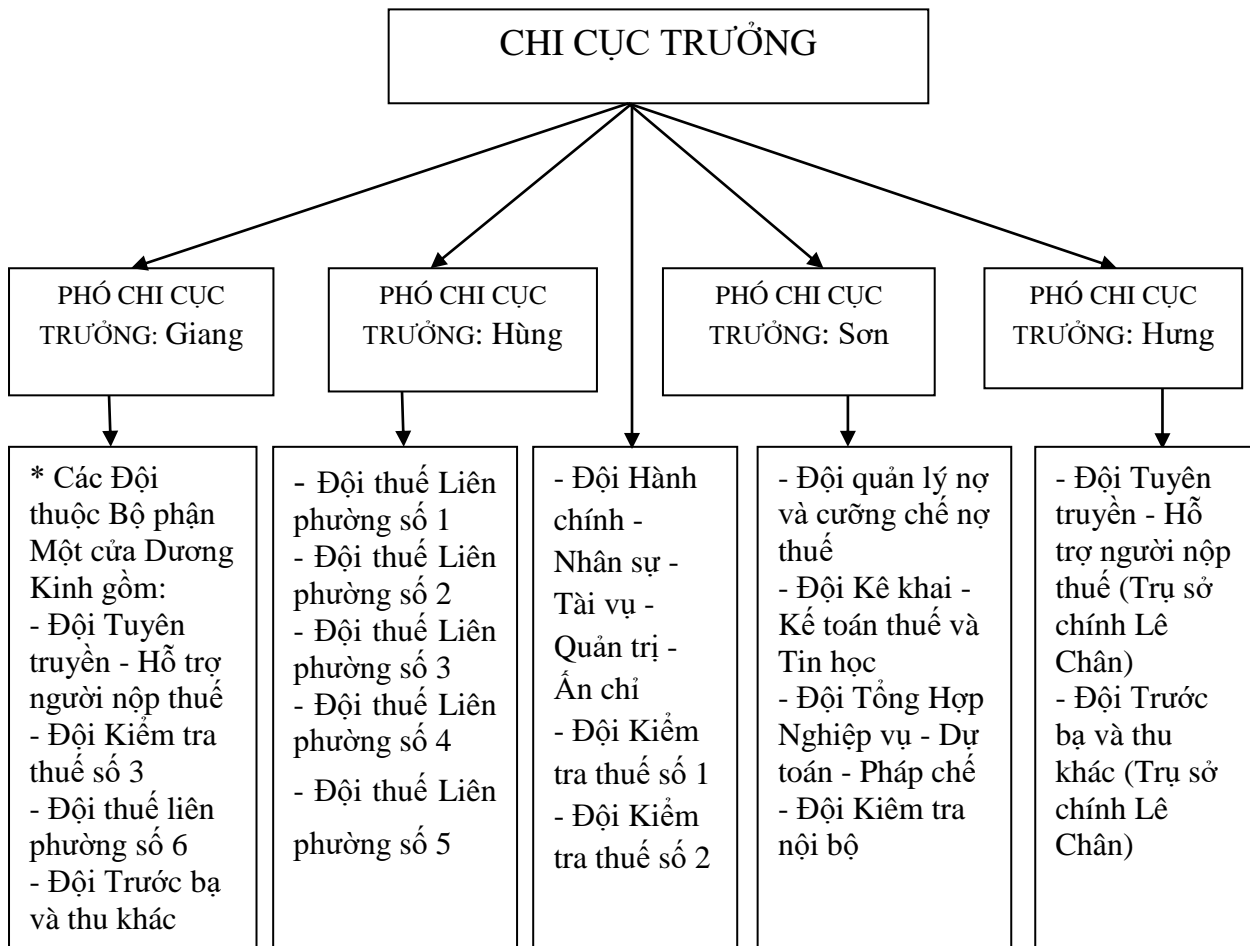
Thực hiện Quyết định số 2801/QĐ-BTC ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quyết định về việc hợp nhất Chi cục Thuế trực thuộc Cục Thuế thành phố Hải Phòng. Theo đó Chi cục Thuế quận Dương Kinh và Chi cục Thuế quận Lê Chân được sát nhập thành một Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh;

Thực hiện Quyết định số 245/QĐ-TCT ngày 25/3/2019 của Tổng cục Thuế về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của các Đội thuộc Chi cục Thuế;

Cơ cấu bộ máy hiện nay của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh gồm 16 đội thuế: (Số cán bộ công chức có 113 đồng chí) trong đó: 1/ Đội Tuyên truyền - Hỗ trợ NNT (có 6 cán bộ); 2/ Đội Kế khai - Kế toán thuế và Tin học (có 10 cán bộ); 3/ Đội Kiểm tra thuế số 1 (có 13 cán bộ); 4/ Đội Kiểm tra thuế số 2 (có 12 cán bộ); 5/ Đội Kiểm tra thuế số 3 (có 9 cán bộ); 6/ Đội Trước bạ và thu khác (có 8 cán bộ); 7/ Đội Hành chính - Nhân sự - Tài vụ - Quản trị - Ấn chỉ (có 14 cán bộ); 8/ Đội thuế liên phường số 1 (An Biên, Cát Dài) (có 5 cán bộ); 9/ Đội thuế liên phường số 2 (Trại Cau, Hồ Nam, Hàng Kênh, Dư Hàng) (có 5 cán bộ); 10/ Đội thuế liên phường số 3 (Trần Nguyên Hãn, An Dương, Lam Sơn) (có 4 cán bộ); 11/ Đội thuế liên phường số 4 (Vĩnh Niệm, Nghĩa Xá, Niệm Nghĩa) (có 5 cán bộ); 12/ Đội thuế liên phường số 5 (Dư Hàng Kênh, Đông Hải, Kênh Dương) (có 5 cán bộ); 13/ Đội thuế liên phường số 6 (Hải

Thành, Tân Thành, Hòa Nghĩa, Hưng Đạo, Đa Phúc, Anh Dũng) (có 3 cán bộ); 14/ Đội Tổng Hợp Nghiệp vụ - Dự toán - Pháp chế (có 3 cán bộ); 15/ Đội Quản lý nợ và Cường chế nợ thuế (có 3 cán bộ); 16/ Đội Kiểm tra nội bộ (có 3 cán bộ).

17/ Ban lãnh đạo Chi cục bao gồm có 01 đồng chí Chi cục trưởng và 04 đồng chí Phó Chi cục trưởng. Được mô tả theo sơ đồ sau:



Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Các đội chức năng bao gồm:

Đội Tuyên truyền - Hỗ trợ NNT: Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền về chính sách, Pháp luật thuế, hỗ trợ NNT trong việc thực hiện pháp luật thuế. Đây là bộ phận tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ về thuế.

Đội Kê khai - Kế toán thuế và tin học: Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế hướng dẫn về nghiệp vụ quản lý thuế, chính sách, pháp luật thuế cho cán bộ, công chức thuế trong Chi cục Thuế, xây dựng và tổ chức thực hiện dự toán thu Ngân

sách Nhà nước được giao của Chi cục Thuế, thực hiện công tác đăng ký thuế, xử lý hồ sơ khai thuế, kê toán thuế, thống kê thuế theo phân cấp quản lý; quản lý và vận hành hệ thống trang thiết bị tin học; triển khai, cài đặt, hướng dẫn sử dụng các phần mềm ứng dụng tin học phục vụ công tác quản lý thuế.

Đội Kiểm tra thuế số 1, 2, 3: Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế thực hiện công tác kiểm tra, giám sát kê khai thuế; giải quyết tố cáo liên quan đến NNT; chịu trách nhiệm thực hiện dự toán thuộc phạm vi quản lý của Chi cục Thuế, tổ chức thực hiện công tác quản lý nợ thuế, đôn đốc thu tiền thuế nợ và cưỡng chế thu tiền thuế nợ, tiền phạt trong phạm vi quản lý của Chi cục Thuế, tổ chức chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác kiểm tra việc tuân thủ pháp luật, tính liêm chính của CQT, công chức thuế; giải quyết khiếu nại (bao gồm cả khiếu nại các quyết định xử lý về thuế của CQT và khiếu nại liên quan trong nội bộ CQT, công chức thuế), công tác kiểm tra nội bộ: kiểm tra tố cáo liên quan đến việc chấp hành công vụ và bảo vệ sự liêm chính của CQT, công chức thuế trong phạm vi quản lý của Chi cục trưởng Chi cục Thuế.

Đội Hành chính - Nhân sự - Tài vụ - Quản trị - Ấn chỉ: Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế tổ chức chỉ đạo, triển khai thực hiện các công tác hành chính, văn thư; công tác quản lý tài chính, tổ chức cán bộ, quản lý đầu tư xây dựng cơ bản, quản trị, quản lý ấn chỉ thuế trong toàn Chi cục Thuế.

Đội trước bạ và thu khác: Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế quản lý thu lệ phí trước bạ, thuế chuyên quyền sử dụng đất, tiền cấp quyền sử dụng đất, các khoản đấu giá về đất, tài sản, tiền thuê đất, thuế tài sản, phí, lệ phí và các khoản thu khác phát sinh trên địa bàn thuộc phạm vi Chi cục Thuế quản lý.

Đội thuế liên phường số 1,2,3,4,5,6: Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế quản lý thu thuế các tổ chức, cá nhân nộp thuế trên địa bàn phường được phân công (bao gồm các hộ SXKD công thương nghiệp và dịch vụ, kể cả hộ nộp thuế thu nhập cá nhân, thuế tài nguyên...)

Đội Tổng hợp - Nghiệp vụ - Dự toán - Pháp chế: Giúp Chi Cục trưởng Chi cục Thuế hướng dẫn về nghiệp vụ quản lý thuế, chính sách, pháp luật thuế

cho cán bộ, công chức thuế trong Chi cục Thuế; xây dựng và tổ chức thực hiện dự toán thu ngân sách Nhà nước được giao của Chi cục Thuế.

Đội Quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế: Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế thực hiện công tác quản lý nợ thuế, cưỡng chế thu tiền thuế nợ, tiền phạt đối với NNT thuộc phạm vi quản lý của Chi cục Thuế. Tổ chức thực hiện công tác quản lý nợ thuế, đôn đốc thu tiền thuế nợ và cưỡng chế thu tiền thuế nợ, tiền phạt, xây dựng chương trình, kế hoạch thu nợ và cưỡng chế thu nợ thuế trên địa bàn. Trực tiếp theo dõi tình hình nợ, lập danh sách đối tượng nợ thuế và thực hiện phân loại nợ thuế theo quy định; phân tích tình trạng nợ thuế của từng NNT trên địa bàn thuộc phạm vi quản lý

Đội Kiểm tra nội bộ: Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế thực hiện công tác kiểm tra việc tuân thủ pháp luật, tính liêm chính của CQT, công chức thuế; giải quyết khiếu nại (bao gồm cả khiếu nại các quyết định xử lý về thuế của CQT và khiếu nại liên quan trong nội bộ CQT, công chức thuế), tố cáo liên quan đến việc chấp hành công vụ và bảo vệ sự liêm chính của CQT, công chức thuế thuộc thẩm quyền của Chi cục trưởng Chi cục Thuế.

2.1.3. Kết quả thu Ngân sách Nhà nước giai đoạn 2018 - 2020 Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Bảng 1: Kết quả thu Ngân sách Nhà nước Chi cục Thuế quận Lê Chân giai đoạn năm 2018-2019

DVT: Triệu đồng

Năm	Dự toán giao	Tổng thu nộp NSNN	% Dự toán pháp lệnh	Tr.đó	So sánh	
				Thuế NQD	% Dự toán	% Cùng kỳ
2018	1.555.800	1.647.290	106	301.301	91	125
2019	926.000	1.289.538	139	400.176	114	142

(Nguồn: Tổng kết công tác thuế tại Chi cục Thuế quận Lê Chân giai đoạn 2018-2019)

Bảng 2: Kết quả thu Ngân sách Nhà nước Chi cục Thuế quận Dương Kinh giai đoạn năm 2018-2019

DVT: Triệu đồng

Năm	Dự toán giao	Tổng thu nộp NSNN	% Dự toán pháp lệnh	Tr.đó	So sánh	
				Thuế NQD	% Dự toán	% Cùng kỳ

2018	166.500	191.824	115	74.356	116	132
2019	186.100	228.700	123	75.999	101	103

(Nguồn: Tổng kết công tác thuế tại Chi cục Thuế quận Dương Kinh giai đoạn 2018-2019)

Bảng 3: Kết quả thu Ngân sách Nhà nước Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh năm 2020

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Kế hoạch pháp lệnh	Tổng số	% KH pháp lệnh
1. Thu quốc doanh	3.500	2.469	71
2. Thuế NQD	486.000	562.392	116
- GTGT	353.786	381.502	108
- TNDN	123.414	163.645	133
- TRĐB	8.800	17.235	196
- Tiền chậm nộp	-	-	
- Thuế tài nguyên	-	10	
3. Thuế SDD phi NN	17.730	19.529	110
4. Thu tiền thuê đất	175.000	253.215	145
5. Thu tiền sử dụng đất	229.000	155.211	68
6. Lệ phí trước bạ	258.000	196.997	76
7. Phí, lệ phí	13.800	12.670	92
- Phí và lệ phí	4.063	3.246	80
-Lệ phí Môn bài	9.737	9.424	97
8.Thu cấp quyền KTKS	-		
9.Thuế TNCN	145.000	155.645	107
10.Thuế bảo vệ môi trường	-	101	
CỘNG	1.328.030	1.358.229	102
Trừ thu tiền sử dụng đất	1.099.030	1.203.018	109

(Nguồn: Tổng kết công tác thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh năm 2020)

Năm 2018 và 2019 Chi cục Thuế Dương Kinh và Chi cục Thuế quận Lê Chân chưa được sát nhập, vẫn là 2 Chi cục riêng lẻ, kết quả thu ngân sách Nhà nước của cả 2 Chi cục đều hoàn thành và hoàn thành vượt mức con số kế hoạch dự toán. Đến năm 2020, khi 2 Chi cục hợp lại thành 1 Chi cục là Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh thì kết quả thu ngân sách nhà nước đạt được như

phản ảnh trong bảng 3. Trong năm 2020, tình hình thực hiện thu ngân sách nhà nước (thể hiện ở % kế hoạch pháp lệnh) có thấp hơn 2 năm trước, điều này là do năm 2020 bị ảnh hưởng không nhỏ bởi đại dịch Covid-19 các doanh nghiệp trên địa bàn hoạt động không hiệu quả nên số thu có giảm, trong đó có một số chỉ tiêu chưa thực hiện được đủ tỷ lệ % kế hoạch pháp lệnh.

2.2. Thực trạng hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

2.2.1. Thực trạng hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Trong những năm qua công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã có những thành tích đáng khích lệ, góp phần vào thực hiện thắng lợi nhiệm vụ thu NSNN. Đạt được kết quả đó là do sự lãnh đạo, chỉ đạo của Tổng cục Thuế, của Thành ủy, HĐND, UBND thành phố Hải Phòng, sự phối hợp chặt chẽ của các ban ngành, sự nỗ lực khắc phục khó khăn trong việc duy trì, phát triển SXKD và chấp hành chính sách thuế của đại bộ phận tổ chức, cá nhân kinh doanh cùng với sự trưởng thành của ngành Thuế Hải Phòng.

Công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tuy đã đạt được kết quả bước đầu, song vẫn còn một số mặt hạn chế: Nội dung và hình thức chưa thật sự phong phú, tính thuyết phục chưa cao, chưa đáp ứng nhu cầu nâng cao sự hiểu biết, tính tự giác của tổ chức, cá nhân nộp thuế trong việc chấp hành chính sách pháp luật thuế. Ở một số nơi, lực lượng cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ còn thiếu và yếu về nghiệp vụ chuyên môn và tinh thần trách nhiệm, thậm chí có trường hợp không thực hiện đúng các quy trình quản lý hành thu, dẫn đến gây phiền hà cho NNT, vi phạm kỷ cương, kỷ luật của ngành. Việc phối hợp trao đổi thông tin và tuyên truyền phổ biến chính sách thuế với các cơ quan ngôn luận chưa thực sự chủ động, hiệu quả.

Thời gian qua, Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã thực hiện tuyên truyền không chỉ qua cổng thông tin điện tử của Chi cục, qua bộ phận “một

cửa” của CQT, mà còn tuyên truyền qua các phương tiện thông tin đại chúng. Những chính sách thuế mới ban hành, Chi cục thực hiện đăng tải trên cổng thông tin điện tử của Chi cục. Hiện nay, các chi cục đều có đội tuyên truyền hỗ trợ tại bộ phận một cửa, công khai các thủ tục hành chính thuế, tiếp nhận, giải quyết tất cả các vướng mắc liên quan. Công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT được xác định là một khâu quan trọng của ngành nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý theo cơ chế tự tính, tự khai và tự nộp thuế; giúp DN chủ động và tự chịu trách nhiệm về việc xác định số thuế phải nộp và thực hiện nghĩa vụ với ngân sách Nhà nước; hạn chế những vi phạm pháp luật về thuế do thiếu hiểu biết của DN, đồng thời hướng dẫn DN thực hiện đúng chính sách, pháp luật thuế. Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã tập trung đẩy mạnh công tác tuyên truyền, công tác tuyên truyền luôn được đổi mới về nội dung, hình thức nên đã đạt được một số kết quả tiến bộ, cung cấp thông tin kịp thời phục vụ tốt cho hoạt động SXKD của các DN; tạo được quan hệ mang tính hợp tác, phục vụ của CQT, đảm bảo từng bước dân chủ hóa công tác quản lý thuế, xây dựng lòng tin cho DN.

Việc tuyên truyền tập trung vào chính sách thuế nói chung, đặc biệt là các quy định sửa đổi, bổ sung về chính sách thuế, bên cạnh đó đã chủ động đến công tác tuyên truyền về các quan điểm, nội dung dự kiến sửa đổi bổ sung các luật thuế để các DN biết tham gia ý kiến. Với việc tập trung tuyên truyền về phương diện này đã giúp cho DN nắm kịp thời nội dung chính sách thuế và những quy định sửa đổi, bổ sung để thực hiện tốt nghĩa vụ nộp thuế. Công tác tuyên truyền được đẩy mạnh, nhiều hình thức, phối hợp với Báo Hải Phòng, Đài phát thanh Thành phố đẩy mạnh và đổi mới tuyên truyền trên báo, đài, mở mục hỏi đáp pháp luật, thông báo chính sách thuế qua thư điện tử của DN và đưa website ngành thuế, tổ chức hội nghị tập huấn; chuyển tải chính sách thuế, giải đáp vướng mắc, phản ánh những thông tin hai chiều nhằm hoàn thiện chính sách thuế, thực hiện các đợt tuyên truyền về: cải cách hiện đại hóa ngành thuế, triển khai Luật Quản lý thuế, Luật thuế thu nhập cá nhân, triển khai về hóa đơn bán

hàng hóa và cung ứng dịch vụ... ngoài ra đặt nhiều pano, khẩu hiệu tuyên truyền về thuế tại các khu dân cư, trục đường giao thông, chợ.

Từ tháng 01/2018 tiếp tục mục tiêu cải cách thủ tục hành chính thuế, Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã tiến hành nâng cấp phần mềm quản lý thuế đáp ứng yêu cầu khai thuế điện tử cho các DN trên địa bàn thành phố, tính đến hết năm 2020 đã có 4.500/4.500 DN thực hiện khai thuế qua hình thức này đạt 100%.

Thông qua công tác tuyên truyền, hỗ trợ của CQT thì việc kê khai thuế của NNT đã chủ động hơn, tỷ lệ tờ khai nộp đúng hạn cũng tăng dần, tỷ lệ tờ khai thuế bị sai, lỗi chiếm tỷ lệ nhỏ dần. Số liệu bảng 4 cho thấy tỷ lệ tờ khai thuế GTGT sai đã giảm từ 5,9% năm 2016 xuống còn 2,3% năm 2020, tỷ lệ tờ khai thuế TNDN sai giảm từ 7,0% năm 2016 xuống còn 5,6% năm 2020.

Xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm trong công cuộc hiện đại hóa ngành thuế và để hoàn thành nhiệm vụ thu NSNN. Do đó, Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã triển khai nhiều biện pháp tuyên truyền, hỗ trợ NNT, đồng thời kiện toàn bộ máy và đào tạo chuyên sâu cho cán bộ công chức, đặc biệt là công chức làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT. Công khai mức thuế, các thủ tục hành chính từ việc đăng ký thuế, kê khai thuế đến mua hóa đơn và các thủ tục khác. Tổ chức đối thoại trực tiếp với các DN, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc của các DN. Tổ chức tiếp và trả lời đơn khiếu nại của NNT kịp thời, đúng thời hạn, đúng quy định. Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã phối hợp với Đài Truyền thanh, Truyền hình thành phố và Báo Hải Phòng để tuyên truyền về chính sách thuế với mục tiêu nâng cao sự hiểu biết về chính sách pháp luật thuế cho NNT, từ đó nâng cao tình chủ động, tự giác, tự khai, tự nộp thuế của NNT.

Bảng 4: Tình hình kê khai thuế của người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: Tờ khai (1,2), DN (3)

Loại tờ khai	2016	2017	2018	2019	2020
1. Tờ khai thuế GTGT					
- Tờ khai phải nộp	3.550	4.970	6.030	6.810	7.100
- Tờ khai đã nộp	3.300	4.620	5.610	6.330	6.600
- Tờ khai nộp đúng hạn	3.240	4.920	5.900	6.800	6.880
- Tờ khai sai	150	160	170	165	165
<i>Tỷ lệ tờ khai sai (%)</i>	5,9	3,2	2,8	2,4	2,3
2. Tờ khai thuế TNDN					
- Tờ khai phải nộp	2.250	3.150	3.800	4.300	4.500
- Tờ khai đã nộp	1.950	2.740	3.300	3.750	3.900
- Tờ khai nộp đúng hạn	2.000	2.990	3.660	4.050	4.100
- Tờ khai sai	158	220	240	250	250
<i>Tỷ lệ tờ khai sai (%)</i>	7,0	7,0	6,3	5,8	5,6
3. DN thực hiện kê khai theo hình thức tự khai tự nộp	2.250	3.150	3.825	4.320	4.500

(Nguồn: Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh)

Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng công tác thuế theo tiêu chuẩn TCVN ISO 900:2008 tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh. Trong thời gian qua Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã tích cực triển khai đa dạng hoá các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ NNT như: Tổ chức các hội nghị đối thoại trực tiếp với NNT; mở nhiều chuyên mục tuyên truyền về chính sách, pháp luật thuế trên các phương tiện thông tin đại chúng; lập nhiều các kênh thông tin cho NNT (điện thoại, hộp thư điện tử, đường dây nóng), tổ chức các hội nghị tôn vinh thành tích của các tổ chức, cá nhân chấp hành tốt chính sách, pháp luật thuế.

Đội tuyên truyền hỗ trợ đã lập kế hoạch, chương trình, xác định rõ thời gian triển khai, bám sát nhiệm vụ trọng tâm của chi cục và của địa phương để cụ thể hoá chương trình công tác TTHT. Bên cạnh những thông tin cập nhật thường xuyên các chính sách thuế mới và các văn bản hướng dẫn, Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã tập trung tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn những nội dung, chính sách thuế quan trọng: Luật thuế Sử dụng đất phi nông nghiệp, Luật thuế Bảo vệ môi trường, hướng dẫn kê khai, quyết toán thuế TNDN, TNCNvà đặc biệt là phổ biến, hướng dẫn Nghị quyết số 13/2012/NQ-CP của Chính phủ về một số giải pháp tháo gỡ khó khăn cho SXKD, hỗ trợ thị trường, Thông tư số 83/2012/TT-BTC hướng dẫn thực hiện việc miễn, giảm, gia hạn một số khoản thu ngân sách Nhà nước...

Để công tác tuyên truyền đạt hiệu quả cao, bộ phận TTHT đã triển khai nhiều biện pháp đồng bộ: Thực hiện tốt Quy chế phối hợp với các Ngành chức năng và các cơ quan để tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật thuế, vận động NNT thực hiện tốt pháp luật thuế, đưa các nội dung phổ biến về chính sách, pháp luật thuế. Triển khai kịp thời các lớp tập huấn để phổ biến, hỗ trợ NNT biết và hiểu rõ các chính sách, quy định về thuế, đặc biệt là những chủ trương, chính sách, quy định mới và những ứng dụng Công nghệ thông tin hỗ trợ NNT, nâng cao ý thức chấp hành pháp luật thuế của NNT. Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh cũng tổ chức đối thoại với DN nhằm giải đáp trực tiếp các câu hỏi, ý kiến phản ánh, vướng mắc của NNT về chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế, tiếp thu các ý kiến đóng góp của NNT, trên cơ sở đó nghiên cứu và trình Cục thuế Hải Phòng xem xét, quyết định; chấn chỉnh công tác quản lý thuế, thái độ, ứng xử của công chức thuế cho phù hợp. Chi cục Thuế đã triển khai nhiều hoạt động hỗ trợ phong phú, đa dạng, tăng cường chất lượng công tác hỗ trợ NNT thông qua các hình thức hỗ trợ: Hướng dẫn, trả lời NNT bằng văn bản; qua điện thoại; hỗ trợ trực tiếp của CQT thông qua bộ phận “một cửa” tại Chi cục Thuế. Tôn vinh thành tích các tổ chức, cá nhân chấp hành tốt chính sách,

pháp luật thuế nhằm ghi nhận những nỗ lực, cố gắng đóng góp về thuế vào sự nghiệp phát triển của đất nước nói chung và cho địa phương nói riêng.

2.2.2. Thuận lợi và khó khăn của hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

**** Thuận lợi:***

Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của ngành dọc là Tổng cục Thuế, Cục Thuế TP Hải Phòng và của HĐND-UBND quận Lê Chân và quận Dương Kinh, sự phối kết hợp của các ngành, ban trong thành phố và các đơn vị, DN, NNT trên địa bàn thành phố.

Có trang thiết bị phục vụ cho công tác thuế nói chung và công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT nói riêng tương đối tốt.

Có đội ngũ cán bộ trẻ năng động, sáng tạo, nhiệt tình trong công việc.

**** Khó khăn:***

Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh có số thu chiếm tỷ trọng lớn trong toàn ngành thuế Hải Phòng. NNT tại Chi cục Thuế đa dạng, kinh doanh đa ngành, đa nghề gồm các DN, công ty, HTX, hộ kinh doanh cá thể, các tổ chức kinh tế xã hội, các đơn vị hành chính sự nghiệp... Song cơ sở vật chất đặc biệt là phòng làm việc chật hẹp, thiếu cán bộ.

+ Về công tác tuyên truyền:

Nội dung tuyên truyền có khi còn sơ sài và dàn trải, chưa chọn được những nội dung trọng tâm cần tuyên truyền. Cách thức truyền tải thông tin chưa thực sự phù hợp với đối tượng cần tuyên truyền, chưa sử dụng được những cách nói đại chúng trong tuyên truyền thuế làm cho một bộ phận không nhỏ dân chúng không hiểu nội dung được CQT tuyên truyền. Chưa thiết kế các hoạt động tuyên truyền dành riêng cho những nhóm đối tượng nhất định. Hoạt động tuyên truyền chưa được phân loại trên cơ sở đối tượng cần tuyên truyền cho phù hợp với đặc điểm tâm lý- xã hội của NNT.

+ Về công tác hỗ trợ:

Việc hỗ trợ tại CQT vẫn còn những hạn chế khó tránh khỏi mà cơ bản là vấn đề chất lượng hỗ trợ, sự thỏa mãn của NNT khi đề nghị hỗ trợ. Hoạt động trả lời qua điện thoại của một số bộ phận cán bộ thuế ở các CQT địa phương chưa thỏa mãn tốt nhu cầu của NNT kể cả trên phương diện thái độ ứng xử và chất lượng trả lời.

Hạn chế chủ yếu trong hoạt động trả lời bằng văn bản của CQT là không kịp thời, thậm chí chậm trễ trong trả lời bằng văn bản cho DN. Trường hợp văn bản trả lời trái ngược nhau về cùng một vấn đề vẫn còn tồn tại. Chất lượng các buổi tập huấn ở cấp chi cục chưa cao.

Chưa phân loại đối tượng tập huấn phù hợp nên nội dung tập huấn không phục vụ thiết thực cho đối tượng được tập huấn. Số lượng cán bộ thuế nói chung và cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ còn ít so với số lượng NNT ngày càng gia tăng như hiện nay.

Hơn thế nữa, đây là công việc còn khá mới nên các cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ chưa có nhiều kinh nghiệm. Một trong những hạn chế đối với ngành thuế nói chung và Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh nói riêng hiện nay có trình độ, kiến thức, kỹ năng công tác của đội ngũ cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT còn chưa cao, chưa đồng bộ. Điều này gây ra nhiều khó khăn cho chính cán bộ trực tiếp làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ, dẫn đến chất lượng của công tác tư vấn, hỗ trợ vẫn chưa thực sự đáp ứng được sự kỳ vọng của NNT. Việc triển khai thực hiện mô hình “Một cửa” tại bộ phận TTHT trên thực tế vẫn gặp những hạn chế là do một số quy định về chức năng, nhiệm vụ và quy trình nghiệp vụ chưa quy định rõ ràng, hợp lý.

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

2.3.1. Chủ trương, chính sách và luật pháp của Nhà nước

Các chủ trương, chính sách và luật pháp của Nhà nước quy định về luật thuế có ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT. Bởi, chính

sách thuế có ổn định thì nội dung, tài liệu dùng để tuyên truyền, hỗ trợ NNT sẽ không phải thay đổi thường xuyên, vừa tiết kiệm chi phí vừa tạo tâm lý yên tâm cho NNT còn nếu chính sách về thuế cứ vài năm thay đổi một lần sẽ làm cho công tác tuyên truyền, hỗ trợ sẽ gặp nhiều khó khăn đối với cả bộ phận TTHT và NNT điều này thể hiện sự không nhất quán về quy định, chính sách trong vấn đề thuế dễ làm cho NNT không yên tâm, có thái độ hoang mang không tin tưởng vào sự điều tiết nền kinh tế của Nhà nước bởi các chính sách về thuế chính là bộ mặt thể hiện một cách rõ nét nhất vấn đề phân chia lại lợi ích trong xã hội đem lại sự công bằng tương đối giữa các giai cấp. Nếu một hệ thống pháp luật thuế chặt chẽ, rõ ràng và có sự thống nhất giữa thông tư, nghị định với luật, giữa các sắc thuế với nhau sẽ giúp cán bộ thuế trả lời vướng mắc của NNT được nhanh chóng, thuận tiện, nhất quán, hạn chế tình trạng trả lời bằng công văn riêng của cấp trên.

Trong 2 năm vừa qua, do tác động của dịch COVID-19 ảnh hưởng toàn diện đến hoạt động của các DN và người dân nói chung, các DN và người dân thuộc khu vực Lê Chân - Dương Kinh nói riêng. Trước bối cảnh đó, bên cạnh thực hiện nhiệm vụ tài chính đảm bảo cân bằng ngân sách, Bộ Tài chính đã triển khai các chính sách thuế linh hoạt, hỗ trợ DN và người dân phục hồi sản xuất kinh doanh theo chủ trương của Chính phủ. Nhằm đồng hành cùng DN, hỗ trợ doanh nghiệp vượt qua khó khăn, thách thức như Nghị định 41/2020/NĐ-CP về gia hạn thời hạn nộp thuế GTGT, thuế TNDN, thuế TNCN và tiền thuê đất cho các DN và hộ kinh doanh; miễn thuế nhập khẩu đối với vật tư, thiết bị y tế phục vụ phòng chống dịch COVID-19; nâng mức giảm trừ gia cảnh thuế thu nhập cá nhân...

Cùng với mục tiêu cải cách hành chính, xây dựng Chính phủ điện tử, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho DN, Bộ Tài chính đã tiếp tục đẩy mạnh triển khai các ứng dụng quản lý thuế hiện đại, tạo thuận lợi cho người nộp thuế: Đã cung cấp 194 dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ 3 và 4 trên trang thông tin điện tử của Tổng cục Thuế và 63 Cục Thuế, đã tích hợp 150 thủ tục hành chính (TTHC) qua Cổng dịch vụ công quốc gia với số hồ sơ đã đồng bộ trạng thái lên

Công quốc gia là hơn 10,6 triệu hồ sơ; hệ thống khai thuế điện tử đã được triển khai tại 63/63 Cục Thuế, 100% Chi cục Thuế trực thuộc. Đồng thời đã kết nối dữ liệu thành công với 7 Ngân hàng thương mại để cung cấp dịch vụ nộp thuế điện tử cho cá nhân thông qua các kênh thanh toán Internet Banking, Mobile Banking... Và Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh không nằm ngoài xu thế đó.

2.3.2. Tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT của CQT

Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT là các hoạt động do CQT chủ động xây dựng nội dung và cung cấp cho NNT theo các mục tiêu, chương trình đã được xác định. Tùy theo phương thức tiếp cận với NNT có thể phân chia công tác TTHT trong CQT thành 2 hình thức, đó là: hình thức TTHT gián tiếp và hình thức TTHT trực tiếp.

***Tuyên truyền, hỗ trợ gián tiếp:**

- Tuyên truyền qua hệ thống phương tiện thông tin đại chúng như các báo, đài phát thanh, đài truyền hình. Đây được xem là hình thức phổ biến và hiệu quả nhất khi thực hiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ pháp luật thuế. Mục tiêu chủ yếu là cung cấp, giới thiệu, phổ biến pháp luật với các ưu điểm cơ bản là cách thức thực hiện hấp dẫn, đa dạng, mọi đối tượng nộp thuế có nhu cầu đều có thể tiếp cận do sự linh hoạt về thời gian về hình thức thể hiện, đòi hỏi có sự phối hợp của nhiều tổ chức cá nhân có liên quan... Các dạng hình thức cụ thể của hình thức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng là:

- + Các bản phụ trương về thuế, các chuyên mục thuế trên báo, tạp chí.
- + Các trung tâm sản xuất chương trình truyền hình về thuế.
- + Bản tin hệ thống thông tin tài chính.
- + Băng, video, đĩa hình.
- + Thuê xe tuyên truyền trên địa bàn Quận.

- Sử dụng hệ thống điện thoại tự động: tự động lưu lại các thắc mắc về thuế và giải đáp các vấn đề về thuế mà NNT còn mắc phải, cài đặt sẵn những thông tin cơ bản về các sắc thuế.

- Phát hành rộng rãi các văn bản pháp quy, các văn bản hướng dẫn liên quan đến thuế, các loại tờ rơi, tờ bướm, các cuốn sổ tay luật thuế để phát miễn phí cho NNT. Để có hiệu quả các ấn phẩm này cần được soạn thảo ngắn gọn, súc tích, dễ hiểu... Nội dung các ấn phẩm này thường là tóm tắt các quy định pháp luật về NNT, căn cứ tính thuế, trách nhiệm, quyền hạn của NNT,...

- Cán bộ thuế trả lời trực tiếp qua điện thoại: cung cấp số điện thoại tư vấn cho NNT, cán bộ trực sẽ nghe những vướng mắc của NNT và trả lời ngay cho NNT nếu có thể và nằm trong phạm vi cho phép của họ. Tuy nhiên hình thức cung cấp này cần phải đảm bảo tính chính xác và cập nhật trong cung cấp thông tin, đồng thời cần phải đảm bảo được tính lịch sự, nhã nhặn trong giao tiếp của người cung cấp với NNT.

- Cung cấp thông tin về thuế qua mạng internet: thông qua các trang web, các diễn đàn, các báo điện tử về thuế. Trong đó gồm các thông tin về các văn bản quy phạm về thuế, các sắc thuế, các hướng dẫn của CQT trong việc kê khai, tính nộp thuế cho NNT. Ngoài ra NNT có thể gửi trực tiếp thắc mắc của mình cho CQT qua hệ thống thư điện tử.

- Hướng dẫn, giải đáp cho NNT bằng văn bản: NNT gửi cho CQT công văn, trong đó nêu ra những vấn đề thắc mắc yêu cầu CQT giải đáp. Sau khi tiếp nhận công văn của NNT, CQT xem xét kỹ vấn đề mà NNT thắc mắc sau đó trả lời cho NNT cũng bằng công văn.

*** Tuyên truyền, hỗ trợ trực tiếp:**

- Tổ chức tiếp và trả lời các câu hỏi của NNT tại trụ sở CQT CQT bố trí một số cán bộ thích hợp, có đủ trình độ và hiểu biết về thuế, có phẩm chất đạo đức tốt để tiếp xúc với NNT, trả lời các vướng mắc, hướng dẫn NNT thực hiện nghĩa vụ thuế đối với Nhà nước.

Thực hiện công việc này, khối lượng công việc của bộ phận hỗ trợ sẽ rất lớn, đặc biệt là khi NNT tăng lên.

Hình thức hỗ trợ bằng việc trực tiếp tiếp xúc với NNT, trả lời các vướng mắc, hướng dẫn NNT các thủ tục liên quan đến thuế có tác dụng là có thể đáp ứng được mọi yêu cầu NNT một cách nhanh nhất.

- Tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm với các DN.

Thông qua các cuộc hội thảo, CQT phổ biến chính sách thuế mới, nắm bắt được những vướng mắc, khó khăn của cơ sở kinh doanh trong việc chấp hành luật thuế, tìm biện pháp tháo gỡ khó khăn cho NNT, nghiên cứu, sửa đổi, hoàn thiện chính sách thuế. Trong các buổi hội thảo, tọa đàm với NNT, cần lưu ý các cơ sở mới thành lập, có quy mô lớn,...

- Tổ chức tập huấn về thuế, về các vấn đề liên quan đến thuế cho NNT nhất là các vấn đề mới. Để luật thuế được thực thi tốt, cùng với việc tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ thuế, cần phải tập huấn thuế và các vấn đề liên quan cho NNT. Công tác này cần được coi trọng và trở thành công việc thường xuyên của cơ quan thuế.

2.3.3. Sự phối hợp giữa CQT và các đơn vị có liên quan

- Thứ nhất, đơn vị cung cấp hoạt động tuyên truyền hỗ trợ về thuế

Việc cung cấp hoạt động tuyên truyền hỗ trợ về thuế đương nhiên do CQT đảm nhiệm. Nhiệm vụ này được quy định rõ trong các quyết định quy định về chức năng, nhiệm vụ của CQT các cấp.

Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ về thuế là một trong số các hoạt động hành chính công mà CQT cung cấp cho NNT bên cạnh hoạt động đăng ký thuế, cấp phát ấn chỉ thuế, hoàn thuế, miễn thuế, giảm thuế, xác nhận nghĩa vụ thuế,... CQT cần biết phối hợp với các báo, đài, Ủy ban Nhân dân, Mặt trận Tổ quốc, Đảng ủy, Bộ tài chính, các hội nghề nghiệp, ban quản lý chợ, tổ khu phố,... cùng tuyên truyền pháp luật thuế sâu rộng đến các đối tượng.

- Thứ hai, đối tượng của hoạt động tuyên truyền hỗ trợ về thuế

Theo Nghị định số 85/2007/NĐ-CP ngày 25/5/2007 quy định về NNT bao gồm:

- Tổ chức, hộ gia đình, cá nhân nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các khoản thu khác thuộc ngân sách Nhà nước theo quy định của pháp luật.

- Tổ chức được giao nhiệm vụ thu phí, lệ phí thuộc ngân sách Nhà nước

- Tổ chức, cá nhân khấu trừ thuế; tổ chức, cá nhân làm thủ tục về thuế thay NNT bao gồm:

- Tổ chức, cá nhân là bên Việt Nam ký hợp đồng với tổ chức cá nhân nước ngoài kinh doanh tại Việt Nam không theo quy định của pháp luật về đầu tư và không thực hiện chế độ kế toán Việt Nam;

- Tổ chức, cá nhân khấu trừ thuế khi chi trả thu nhập cho người có thu nhập thuộc diện nộp thuế thu nhập đối với người có thu nhập cao;

- Tổ chức làm đại lý tàu biển, đại lý cho các hãng vận tải nước ngoài có trách nhiệm khấu trừ thuế thu nhập DN đối với hoạt động kinh doanh vận chuyển hàng hoá bằng tàu biển từ các cảng biển Việt Nam ra nước ngoài hoặc giữa các cảng biển Việt Nam;

- Tổ chức kinh doanh dịch vụ làm thủ tục về thuế;

- Đại lý làm thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu;

- Tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế trong trường hợp nộp thay thuế cho tổ chức, cá nhân nộp thuế;

- Tổ chức tín dụng hoặc tổ chức khác hoạt động theo quy định Luật các Tổ chức tín dụng trong trường hợp bảo lãnh nộp thuế cho tổ chức, cá nhân nộp thuế.

2.3.4. Cơ sở vật chất và năng lực của đội ngũ cán bộ cơ quan thuế

Thứ nhất: Về cơ sở vật chất của CQT. Hiện nay, việc ứng dụng khoa học công nghệ đã trở nên phổ biến trên mọi ngành nghề lĩnh vực. Thuế cũng như bất kỳ mọi lĩnh vực khác, đặc biệt hơn nữa, đây là một ngành hết sức phức tạp, số liệu và thông tin nhiều, cần phải xây dựng một hệ thống thống nhất, xử lý số liệu nhanh chóng, chính xác vì vậy nếu được trang bị máy móc hiện đại có thể thay một bộ phận lớn về con người để làm các công việc phức tạp này sẽ tiết kiệm được thời gian, chi phí mà lại đạt hiệu quả cao. Bộ phận tuyên truyền

và hỗ trợ là bộ phận hết sức quan trọng, nó được coi là bộ mặt của ngành thuế, vì nó trực tiếp nói chuyện, giải đáp những vướng mắc của NNT...Việc thu nhận, tính toán, xử lý nhanh, chính xác, là một vấn đề hết sức quan trọng của bộ phận này, vậy để đáp ứng vấn đề đó được hay không, là do sự phát triển công nghệ thông tin ngành. Nếu một CQT được trang bị máy móc hiện đại sẽ giúp con người giải quyết được một số lượng công việc đáng kể, nhanh chóng giúp cho việc tuyên truyền, hỗ trợ được thuận lợi hơn mọi yêu cầu về giải đáp sẽ được trả lời nhanh hơn.

Thứ hai: Số lượng, chất lượng, trình độ,... của cán bộ thuế. Trong bất kì hoạt động nào thì nhân tố con người đều đóng vai trò quan trọng, nó ảnh hưởng không ít tới vấn đề tuyên truyền, hỗ trợ NNT. Nếu một CQT có số lượng nhân viên nhiều, trình độ chuyên môn cao, có tinh thần nhiệt huyết, khả năng truyền đạt tốt, thái độ ứng xử nhẹ nhàng, thân thiện với mọi người thì hiệu quả của công tác tuyên truyền, hỗ trợ sẽ tăng lên và ngược lại. Bởi NNT khi đến CQT dù là trực tiếp hay gián tiếp đều mong muốn được phục vụ tận tình, được hướng dẫn, tư vấn, giải đáp mọi thắc mắc một cách dễ hiểu nhất, nhanh nhất với thái độ thân thiện, hòa nhã. Điều này làm cho NNT có thái độ tích cực hơn và dần thay đổi thái độ cũng như sự nhận thức của họ về quyền và nghĩa vụ thuế của mình. Làm tốt điều này cũng chính là làm tốt công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT.

2.3.5. Khả năng nhận thức của NNT

Thuế là một lĩnh vực có phạm vi ảnh hưởng rộng, tác động trực tiếp đến từng cá nhân, tổ chức trong xã hội, là một lĩnh vực nhạy cảm với vấn đề dân chủ của nhân dân. Ngày nay, xã hội càng phát triển, trình độ dân trí càng cao, mọi người càng quan tâm hơn về lĩnh vực thuế, vì vậy đây cũng là một thách thức của cả ngành thuế nói chung và bộ phận tuyên truyền, hỗ trợ nói riêng.

Mặt khác ý thức của người dân, trình độ dân trí càng cao, thì việc tuyên truyền, hỗ trợ càng nhanh chóng, thời gian để hướng dẫn có thể được rút ngắn hơn, nội dung tuyên truyền và hỗ trợ chỉ tập trung vào những cái còn gặp nhiều vướng mắc. Như vậy, khi trình độ nhận thức của NNT được tăng lên thì hoạt

động tuyên truyền, hỗ trợ sẽ trở nên thuận tiện và dễ dàng hơn vì lúc này cán bộ tuyên truyền, hỗ trợ chỉ cần tập trung vào việc hướng dẫn, tư vấn các vấn đề trọng điểm, phức tạp.

Hoạt động TTHT NNT tuy là của ngành thuế nhưng rất cần sự phối hợp của các cơ quan ban ngành khác như đài truyền hình, đài phát thanh, báo chí... để NNT có nhiều điều kiện hiểu hơn về pháp luật thuế từ đó làm tròn nghĩa vụ và thực hiện đầy đủ các quyền của mình đối với CQT. Chính vì thế, sự quan tâm, ủng hộ của cấp lãnh đạo, của các ban ngành có liên quan, sự chú ý của công chúng là chất xúc tác quan trọng đảm bảo thực hiện và thực hiện có hiệu quả công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT.

2.4. Kết quả điều tra đánh giá về công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

2.4.1. Công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Qua quá trình thu thập dữ liệu lịch sử, dữ liệu thống kê về công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT lưu trữ tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh từ năm 2018 đến năm 2020, thông qua các nội dung sau:

*** Công tác tuyên truyền thuế**

Công tác TTHT phổ biến chính sách thuế trong những năm qua tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã có những tiến bộ rõ rệt thể hiện qua việc: đội TTHT NNT đã triển khai tuyên truyền các nội dung chính sách thuế trên các phương tiện truyền thông với các hình thức khác nhau.

Bảng 5: Thực trạng triển khai tuyên truyền các nội dung chính sách thuế trên các phương tiện truyền thông

Nội dung	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020
	LC	DK	LC	DK	
1. Xây dựng chuyên mục hỏi đáp về các chính sách thuế phát trên đài truyền hình (buổi)	30	10	35	20	60

2. Tin bài trên báo, đài (bài)	150	20	200	50	50
3. Ấn phẩm, tài liệu (lượt)	8.550	1.000	9.000	3.000	5.000

Note: LC: Chi cục Thuế quận Lê Chân, DK: Chi cục Thuế quận Dương Kinh
(Nguồn: Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh)

*** Công tác hỗ trợ NNT**

Bảng 6: Thực trạng triển khai công tác hỗ trợ người nộp thuế

Nội dung	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020
	LC	DK	LC	DK	
1. Hướng dẫn giải đáp trực tiếp tại CQT (lượt)	2.500	1.000	3.000	1.500	4.500
2. Hướng dẫn giải đáp qua điện thoại (lượt)	3.200	1.500	3.800	2.500	5.500
3. Hướng dẫn trả lời bằng văn bản (lượt)	350	50	406	56	100
4. Tổ chức lớp tập huấn, đối thoại về chính sách thuế (lớp)	5	2	5	2	8

Note: LC: Chi cục Thuế quận Lê Chân, DK: Chi cục Thuế quận Dương Kinh
(Nguồn: Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh)

Công tác hỗ trợ NNT sau khi tuyên truyền, phổ biến chính sách thuế đã được ngành thuế Hải Phòng đặc biệt quan tâm và triển khai thực hiện. Qua các năm số lần, số lượt hỗ trợ NNT đều tăng lên. Kết quả được thực hiện tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh như sau: Số liệu bảng 5 và bảng 6 cho thấy công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh luôn được quan tâm và triển khai kịp thời, đồng bộ thông qua nhiều hình thức.

2.4.2. Kết quả điều tra từ cán bộ thuế thực hiện công tác TTHT tại CQT

Với đối tượng điều tra là cán bộ thuế trực tiếp làm công tác TTHT NNT tại CQT của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh. Phiếu điều tra được gửi đến cán bộ thuộc đội TTHT NNT hoặc có thể phỏng vấn trực tiếp cán bộ thuộc đội TTHT NNT.

Số phiếu gửi đi: 33 phiếu, thu về 33 phiếu, tỷ lệ phản hồi là 100%. Trong số 33 phiếu này thì 6 phiếu của cán bộ thuộc Đội TTHT NNT, 27 phiếu của cán bộ thuộc các Đội thuế liên phường. Thông tin về trình độ chuyên môn, giới tính và thâm niên của người được hỏi như sau:

Bảng 7: Thông tin về người được điều tra

Chỉ tiêu	Độ tuổi BQ	Trình độ chuyên môn		Thâm niên công tác (năm)			
		ĐH và trên ĐH	TC	1-5	6-10	11-15	16-20
Nam	45	29	0	0	10	10	9
Nữ	35	4	0	1	1	1	1
Cộng		33		1	11	11	10

(Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra)

Bảng số liệu tổng hợp cho thấy cán bộ thực hiện công tác TTHT tại CQT đều có trình độ đại học và trên, thâm niên công tác trong ngành tương đối lâu, chủ yếu trên 10 năm, đây cũng là một lợi thế của cán bộ làm công tác TTHT tại Chi cục. Điều này cũng giúp cho công tác TTHT NNT được nhanh chóng và hiệu quả.

Đối với công tác tuyên truyền cho cơ chế tự khai tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, trong khuôn khổ luận văn này chúng tôi tiến hành điều tra 33 cán bộ làm công tác TTHT NNT tại cơ quan Thuế đánh giá về tuyên truyền luật thuế và hình thức tuyên truyền, đánh giá về công tác giải thích pháp luật và công tác tư vấn thủ tục hành chính.

Từ kết điều tra sẽ tính được mức độ đánh giá về công tác TTHT NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh theo điểm. Điểm trung bình được tính theo công thức:

Điểm TB = (Số phiếu đánh giá rất tốt * 5 + Số phiếu đánh giá tốt * 4 + Số phiếu đánh giá khá * 3 + Số phiếu đánh giá TB * 2 + Số phiếu đánh giá yếu * 1) / Tổng số phiếu (33 phiếu).

*** Về công tác tuyên truyền cho NNT trong cơ chế tự khai tự nộp thuế**

Bảng 8: Đánh giá về tuyên truyền luật thuế và hình thức tuyên truyền tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: phiếu

Kết quả đánh giá	Rất tốt		Tốt		Khá		TB		Yếu	
	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)
Về tuyên truyền luật thuế										
Bản chất của thuế Nhà nước	20	60,60	13	39,40	-	-	-	-	-	-
Thủ tục kê khai, nộp thuế	25	75,75	8	24,25	-	-	-	-	-	-
Nội dung các sắc thuế	30	90,90	3	9,1	-	-	-	-	-	-
Cập nhật chính sách thuế	20	60,60	13	39,40	-	-	-	-	-	-
Thủ tục miễn giảm, hoàn thuế	20	60,60	13	39,40	-	-	-	-	-	-
Xử lý vi phạm pháp luật thuế	25	75,76	8	24,24	-	-	-	-	-	-
Về hình thức tuyên truyền										
Tuyên truyền qua ấn phẩm, tờ rơi	15	45,45	18	54,55	-	-	-	-	-	-
Tuyên truyền qua báo, tạp chí	10	30,30	23	69,70	-	-	-	-	-	-
Tuyên truyền qua đài phát thanh	19	57,58	14	42,42	-	-	-	-	-	-
Tuyên truyền qua đài truyền hình	16	48,48	17	51,52	-	-	-	-	-	-
Tuyên truyền qua internet, Web	12	36,36	21	63,64	-	-	-	-	-	-

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Bảng 9: Kết quả tổng hợp đánh giá về tuyên truyền luật thuế và hình thức tuyên truyền theo thang điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: điểm

Về tuyên truyền luật thuế	Điểm TB	Về hình thức tuyên truyền	Điểm TB
Bản chất của thuế Nhà nước	4,6	Tuyên truyền qua ấn phẩm, tờ rơi	4,5
Thủ tục kê khai, nộp thuế	4,8	Tuyên truyền qua báo, tạp chí	4,3
Nội dung các sắc thuế	4,9	Tuyên truyền qua đài phát thanh	4,6
Cập nhật chính sách thuế	4,6	Tuyên truyền qua đài truyền hình	4,5
Thủ tục miễn giảm, hoàn thuế	4,6	Tuyên truyền qua internet, Web	4,4
Xử lý vi phạm pháp luật thuế	4,8		

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

*** Về công tác hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế**

Bảng 10: Đánh giá về công tác giải thích pháp luật và công tác tư vấn thủ tục hành chính thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: phiếu

Kết quả đánh giá	Rất tốt		Tốt		Khá		TB		Yếu	
	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)
Về công tác giải thích pháp luật thuế										
Hỗ trợ trực tiếp tại CQT	10	30.30	5	15.15	18	54.55	-	-	-	-
Hỗ trợ qua điện thoại	11	33.33	10	30.30	12	36.36	-	-	-	-
Trả lời bằng văn bản	10	30.30	6	18.18	17	51.52	-	-	-	-
Tập huấn về chính sách thuế, hội nghị đối thoại	14	42.42	8	24.24	11	33.33	-	-	-	-
Về công tác tư vấn thủ tục hành chính thuế										
Thủ tục kê khai thuế, nộp thuế	6	18.18	10	30.30	17	51.52	-	-	-	-
Thủ tục mua hóa đơn, chứng từ	7	21.21	10	30.30	16	48.48	-	-	-	-
Quy trình nộp thuế	8	24.24	11	33.33	14	42.42	-	-	-	-
Thủ tục giảm thuế, hoàn thuế	6	18.18	10	30.30	17	51.52	-	-	-	-
Kiểm tra, quyết toán thuế	10	30.30	6	18.18	17	51.52	-	-	-	-

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Bảng 11: Kết quả tổng hợp đánh giá về công tác giải thích pháp luật và công tác tư vấn thủ tục hành chính theo thang điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: điểm

Về tuyên truyền luật thuế	Điểm TB	Về công tác tư vấn thủ tục hành chính thuế	Điểm TB
Hỗ trợ trực tiếp tại CQT	3,8	Thủ tục kê khai thuế, nộp thuế	3,7
Hỗ trợ qua điện thoại	4,0	Thủ tục mua hóa đơn, chứng từ	3,7
Trả lời bằng văn bản	3,8	Quy trình nộp thuế	3,8
Tập huấn về chính sách thuế, hội nghị đối thoại	4,1	Thủ tục giảm thuế, hoàn thuế	3,7
		Kiểm tra, quyết toán thuế	3,8

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

*** Về những khó khăn của công tác TTHT**

Bảng 12: Đánh giá về những khó khăn của công tác TTHT NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: phiếu

Kết quả đánh giá	Cực kỳ khó khăn		Rất khó khăn		Khó khăn vừa phải		Gặp một chút khó khăn		Không gặp khó khăn	
	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)
Khoảng cách địa lý giữa các địa bàn	8	24.24	15	45.45	10	30.30	-	-	-	-
Trình độ dân trí chưa đồng đều	10	30.30	8	24.24	15	45.45	-	-	-	-
Số lượng cán bộ ít, chất lượng chưa cao	10	30.30	16	48.48	7	21.21	-	-	-	-
Cơ sở vật chất, phương tiện còn thiếu, chưa hiện đại	8	24.24	8	24.24	17	51.52	-	-	-	-
Hành lang pháp lý chung	14	42.42	14	42.42	5	15.15	-	-	-	-

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Điểm TB = (Số phiếu đánh giá cực kỳ khó khăn * 5 + Số phiếu đánh giá rất khó khăn * 4 + Số phiếu đánh giá khó khăn vừa phải * 3 + Số phiếu đánh giá gặp một chút khó khăn * 2 + Số phiếu đánh giá không gặp khó khăn * 1) / Tổng số phiếu (33 phiếu).

Bảng 13: Kết quả tổng hợp đánh giá về những khó khăn của công tác TTHT NNT theo thang điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: điểm

Nội dung	Điểm TB
Khoảng cách địa lý giữa các địa bàn	3,9
Trình độ dân trí chưa đồng đều	3,8
Số lượng cán bộ ít, chất lượng chưa cao	4,1
Cơ sở vật chất, phương tiện còn thiếu, chưa hiện đại	3,7
Hành lang pháp lý chung	4,3

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Nhận xét về kết quả điều tra đánh giá công tác TTHT NNT đối với cán bộ làm công tác TTHT NNT tại CQT.

- Về công tác tuyên truyền:

+ Kết quả đánh giá nội dung tuyên truyền, với 33 người được hỏi đều đánh giá nội dung tuyên truyền trong thời gian qua là tốt và rất tốt.

+ Kết quả đánh giá hình thức tuyên truyền, với 33 người được hỏi đều đánh giá hình thức tuyên truyền qua đài truyền hình và qua website, internet, tuyên truyền qua đài phát thanh, báo tạp chí; ấn phẩm, tờ rơi là tốt và rất tốt.

- Về công tác hỗ trợ NNT:

+ Kết quả đánh giá công tác giải thích pháp luật thuế, Công tác hỗ trợ trực tiếp tại CQT; trả lời bằng văn bản; tập huấn về chính sách thuế, hội nghị đối thoại, Công tác hỗ trợ trả lời qua điện thoại qua tổng hợp kết quả phản hồi được đánh giá là tốt, rất tốt và khá.

+ Kết quả đánh giá tư vấn thủ tục hành chính thuế thì tổng hợp kết quả phản hồi theo phiếu được đánh giá là tốt, rất tốt và khá.

Như vậy trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT thì công tác tư vấn thủ tục hành chính thuế là yếu nhất với điểm trung bình là 3,7/5 đến 3,8/5, tốt nhất được đánh giá về nội dung tuyên truyền với điểm trung bình cao nhất từ 4,6/5 đến 4,9/5

* Kết quả đánh giá những khó khăn trong công tác TTHT NNT: Do mới sáp nhập nên Cơ sở vật chất còn chật hẹp, địa bàn 2 trụ sở cách nhau xa. Phương tiện xe công không có, hành lang pháp lý chưa thực sự đồng bộ. Kết quả đánh giá được thể hiện tại bảng 13. Đây là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

2.4.3. Kết quả điều tra mức độ thỏa mãn của NNT về chất lượng công tác TTHT NNT

Số phiếu điều tra được phát ra tại các buổi hội nghị tập huấn, đối thoại với các DN do Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh tổ chức vào tháng 6 năm 2020. Tổng số phiếu điều tra phát ra là 200 phiếu, số phiếu thu về là 200

phiếu, đây là 200 nhân viên làm công tác kế toán thuế tại DN có ý kiến phản hồi theo phiếu điều tra (đạt tỷ lệ 100%).

Bảng 14: Số lượng phiếu điều tra phát ra thu về

Số lượng phiếu điều tra	Phát ra (Phiếu)	Thu về (phiếu)	Tỷ lệ phản hồi (%)
Công ty Cổ phần	60	60	100
Công ty TNHH	60	60	100
DN tư nhân	80	80	100

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu điều tra)

Về thông tin người được hỏi là những cán bộ làm công tác thuế tại doanh nghiệp cho thấy trình độ học vấn của nhân viên kế toán thuế vẫn còn nhiều là trung cấp, cao đẳng, tỷ lệ người có trình độ đại học là 120/200 người (chiếm 60%). Do đó cũng ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng thực hiện nghĩa vụ thuế, công tác kế toán thuế trong điều kiện kinh tế hiện nay.

Bảng 15: Kết quả điều tra về trình độ chuyên môn của nhân viên kế toán thuế ở doanh nghiệp

Giới tính	Trình độ chuyên môn				Tổng
	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Khác	
Nam	40	0	5	0	45
Nữ	80	45	30	0	155
Cộng	120	45	35	0	200

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu điều tra)

Kết quả điều tra về giới tính, độ tuổi bình quân và thâm niên công tác của nhân viên làm công tác kế toán thuế tại DN cho thấy tuổi đời bình quân trẻ, số lượng nữ là 155 chiếm tỷ lệ 77,5%. Về thâm niên công tác từ 6-10 năm tổng số là 55 người chiếm tỷ lệ 27,5%; thâm niên công tác từ 11-15 năm số lượng là 57 người chiếm 28,5%; thâm niên công tác từ 16-20 năm số lượng là 35 người chiếm 17,5%; thâm niên công tác từ 1-5 năm (12,5%) và từ 21 năm trở lên (9%) chiếm tỷ trọng ít.

Bảng 16: Kết quả điều tra độ tuổi bình quân và thâm niên công tác đối với cán bộ làm công tác thuế tại doanh nghiệp

Chỉ tiêu	Độ tuổi BQ		Thâm niên công tác (năm)											
			1-5		6-10		11-15		16-20		21-25		>25	
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ
CTCP	15	45	0	10	5	10	5	10	5	5	0	5	0	5
CT TNHH	10	50	0	5		15	2	10	5	10	3	5	0	5
DNTN, HTX	20	60	0	10	5	20	10	20	5	5	0	5	0	0
Cộng	45	155	0	25	10	45	17	40	15	20	3	15	0	10

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu điều tra)

Kết quả điều tra mức độ thỏa mãn của doanh nghiệp (NNT) về công tác TTHT NNT của cơ quan thuế được thể hiện qua việc cho điểm đánh giá theo các mức độ: rất tốt, tốt, khá, trung bình và yếu.

Các nội dung được điều tra đánh giá từ phía đối tượng nộp thuế (cụ thể là cán bộ làm công tác thuế tại doanh nghiệp) về công tác TTHT NNT cũng gồm 4 nội dung là: 1. Nội dung công tác tuyên truyền luật thuế; 2. Hình thức tuyên truyền; 3. Giải đáp pháp luật thuế; 4. Tư vấn thủ tục hành chính như khi điều tra từ cán bộ phụ trách công tác TTHT NNT của CQT.

* Khi đánh giá về nội dung công tác tuyên truyền, các tiêu chí được tập trung đánh giá ở 3 mức độ: rất tốt, tốt và khá theo 3 nhóm loại hình doanh nghiệp hoạt động là: 1. Công ty TNHH, 2. Công ty Cổ phần, 3. DN tư nhân và HTX (bảng 17).

Kết quả tổng hợp đánh giá về nội dung của công tác tuyên truyền thuế theo điểm từ phía NNT (DN) tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh được tính theo công thức (kết quả bảng 18):

Điểm TB = (Số phiếu đánh giá rất tốt * 5 + Số phiếu đánh giá tốt * 4 + Số phiếu đánh giá khá * 3 + Số phiếu đánh giá TB * 2 + Số phiếu đánh giá yếu * 1) / Tổng số phiếu.

Tổng số phiếu sẽ là 60 – 60 - 80 tương ứng với các loại hình doanh nghiệp là Công ty TNHH - Công ty Cổ phần - DN tư nhân và HTX.

Bảng 17: Đánh giá về nội dung của công tác tuyên truyền thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: phiếu

Kết quả đánh giá	Rất tốt		Tốt		Khá		TB		Yếu	
	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)
1. Công ty Cổ phần										
Bản chất của thuế nhà nước	25	41,7	20	33,3	15	25,0	-	-	-	-
Nội dung sắc thuế	30	50,0	20	33,3	10	16,7	-	-	-	-
Thủ tục kê khai nộp thuế	35	58,3	20	33,3	5	8,3	-	-	-	-
Thủ tục giảm, hoàn thuế	32	53,3	20	33,3	8	13,3	-	-	-	-
Xử lý vi phạm pháp luật thuế	22	36,7	22	36,7	16	26,7	-	-	-	-
Cập nhật chính sách	28	46,7	25	41,7	7	11,7	-	-	-	-
2. Công ty TNHH										
Bản chất của thuế nhà nước	21	35,0	32	53,3	7	11,7	-	-	-	-
Nội dung sắc thuế	20	33,3	34	56,7	6	10,0	-	-	-	-
Thủ tục kê khai nộp thuế	28	46,7	32	53,3	0	0,0	-	-	-	-
Thủ tục giảm, hoàn thuế	18	30,0	36	60,0	6	10,0	-	-	-	-
Xử lý vi phạm pháp luật thuế	19	31,7	39	65,0	2	3,3	-	-	-	-
Cập nhật chính sách	21	35,0	34	56,7	5	8,3	-	-	-	-
3. DNTN và HTX										
Bản chất của thuế nhà nước	22	27,5	45	56,3	13	16,3	-	-	-	-
Nội dung sắc thuế	25	31,3	46	57,5	9	11,3	-	-	-	-
Thủ tục kê khai nộp thuế	21	26,3	43	53,8	16	20,0	-	-	-	-
Thủ tục giảm, hoàn thuế	20	25,0	40	50,0	20	25,0	-	-	-	-
Xử lý vi phạm pháp luật thuế	23	28,8	42	52,5	15	18,8	-	-	-	-
Cập nhật chính sách	29	36,3	44	55,0	7	8,75	-	-	-	-

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Bảng 18: Kết quả tổng hợp đánh giá về nội dung của công tác tuyên truyền thuế theo điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: điểm

Nội dung	Công ty CP	Công ty TNHH	DNTN, HTX
Bản chất của thuế nhà nước	4,2	4,2	4,1
Nội dung sắc thuế	4,3	4,2	4,2
Thủ tục kê khai nộp thuế	4,5	4,5	4,1
Thủ tục giảm, hoàn thuế	4,4	4,2	4,0
Xử lý vi phạm pháp luật thuế	4,1	4,3	4,1
Cập nhật chính sách	4,4	4,3	4,3

(Nguồn: Tính toán từ kết quả điều tra)

Bảng 19: Đánh giá về hình thức tuyên truyền tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: phiếu

Kết quả đánh giá	Rất tốt		Tốt		Khá		TB		Yếu	
	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)
1. Công ty Cổ phần										
Đài phát thanh, truyền hình	16	26.7	24	40.0	20	33.3	-	-	-	-
Báo, tạp chí	16	26.7	19	31.7	25	41.7	-	-	-	-
Ấn phẩm, tờ rơi	18	30.0	22	36.7	20	33.3	-	-	-	-
Internet, Website	23	38.3	10	16.7	27	45.0	-	-	-	-
2. Công ty TNHH										
Đài phát thanh, truyền hình	16	26.7	22	36.7	22	36.7	-	-	-	-
Báo, tạp chí	17	28.3	22	36.7	21	35.0	-	-	-	-
Ấn phẩm, tờ rơi	19	31.7	20	33.3	21	35.0	-	-	-	-
Internet, Website	21	35.0	20	33.3	19	31.7	-	-	-	-
3. DNTN và HTX										
Đài phát thanh, truyền hình	14	17.5	22	27.5	44	55.0	-	-	-	-
Báo, tạp chí	16	20.0	25	31.3	39	48.8	-	-	-	-
Ấn phẩm, tờ rơi	15	18.8	23	28.8	42	52.5	-	-	-	-
Internet, Website	17	21.3	18	22.5	45	56.3	-	-	-	-

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

* Khi đánh giá về hình thức tuyên truyền, các tiêu chí được tập trung đánh giá ở 3 mức độ: rất tốt, tốt và khá theo 3 nhóm loại hình doanh nghiệp hoạt động là: 1. Công ty TNHH, 2. Công ty Cổ phần, 3. DN tư nhân và HTX. Không có tiêu chí bị đánh giá trung bình và yếu (bảng 19).

Kết quả tổng hợp đánh giá về hình thức tuyên truyền thuế theo điểm từ phía NNT (DN) tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh được tính theo công thức (kết quả bảng 20):

Điểm TB = (Số phiếu đánh giá rất tốt * 5 + Số phiếu đánh giá tốt * 4 + Số phiếu đánh giá khá * 3 + Số phiếu đánh giá TB * 2 + Số phiếu đánh giá yếu * 1) / Tổng số phiếu.

Tổng số phiếu sẽ là 60 – 60 - 80 tương ứng với các loại hình doanh nghiệp là Công ty TNHH - Công ty Cổ phần - DN tư nhân và HTX.

Bảng 20: Kết quả tổng hợp đánh giá về hình thức tuyên truyền theo điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Nội dung	Công ty CP	Công ty TNHH	DNTN, HTX
Đài phát thanh, truyền hình	3,9	3,9	3,6
Báo, tạp chí	3,9	3,9	3,7
Ấn phẩm, tờ rơi	4,0	4,0	3,7
Internet, Website	3,9	4,0	3,7

(Nguồn: Tính toán từ kết quả điều tra)

* Khi đánh giá về công tác giải thích luật thuế, các tiêu chí được tập trung đánh giá ở 3 mức độ: rất tốt, tốt và khá theo 3 nhóm loại hình doanh nghiệp hoạt động là: 1. Công ty TNHH, 2. Công ty Cổ phần, 3. DN tư nhân và HTX. Không có tiêu chí bị đánh giá trung bình và yếu (bảng 21).

Kết quả tổng hợp đánh giá về công tác giải thích luật thuế theo điểm từ phía NNT (DN) tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh được tính theo công thức (kết quả bảng 22):

Điểm TB = (Số phiếu đánh giá rất tốt * 5 + Số phiếu đánh giá tốt * 4 + Số phiếu đánh giá khá * 3 + Số phiếu đánh giá TB * 2 + Số phiếu đánh giá yếu * 1) / Tổng số phiếu. (Tổng số phiếu sẽ là 60 – 60 - 80 tương ứng với các loại hình doanh nghiệp là Công ty TNHH - Công ty Cổ phần - DN tư nhân và HTX).

Bảng 21: Đánh giá về công tác giải thích luật thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

ĐVT: phiếu

Kết quả đánh giá	Rất tốt		Tốt		Khá		TB		Yếu	
	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)
1. Công ty Cổ phần										
Hỗ trợ trực tiếp tại CQT	15	25.0	19	31.7	26	43.3	-	-	-	-
Hỗ trợ qua điện thoại	12	20.0	19	31.7	29	48.3	-	-	-	-
Trả lời bằng văn bản	11	18.3	13	21.7	36	60.0	-	-	-	-
Tập huấn về chính sách thuế, hội nghị đối thoại	13	21.7	18	30.0	29	48.3	-	-	-	-
2. Công ty TNHH										
Hỗ trợ trực tiếp tại CQT	14	23.3	19	31.7	27	45.0	-	-	-	-
Hỗ trợ qua điện thoại	15	25.0	18	30.0	27	45.0	-	-	-	-
Trả lời bằng văn bản	12	20.0	14	23.3	34	56.7	-	-	-	-
Tập huấn về chính sách thuế, hội nghị đối thoại	13	21.7	20	33.3	27	45.0	-	-	-	-
3. DNTN và HTX										
Hỗ trợ trực tiếp tại CQT	14	17.5	22	27.5	44	55.0	-	-	-	-
Hỗ trợ qua điện thoại	13	16.3	24	30.0	43	53.8	-	-	-	-
Trả lời bằng văn bản	10	12.5	16	20.0	54	67.5	-	-	-	-
Tập huấn về chính sách thuế, hội nghị đối thoại	14	17.5	27	33.8	39	48.8	-	-	-	-

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Bảng 22: Kết quả tổng hợp đánh giá về công tác giải thích luật thuế theo điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Nội dung	Công ty CP	Công ty TNHH	DNTN, HTX
Hỗ trợ trực tiếp tại CQT	3,8	3,8	3,6
Hỗ trợ qua điện thoại	3,7	3,8	3,6
Trả lời bằng văn bản	3,6	3,6	3,5
Tập huấn về chính sách thuế, hội nghị đối thoại	3,7	3,8	3,7

(Nguồn: Tính toán từ kết quả điều tra)

* Khi đánh giá về công tác tư vấn thủ tục hành chính, các tiêu chí được tập trung đánh giá ở 3 mức độ: rất tốt, tốt và khá theo 3 nhóm loại hình doanh nghiệp hoạt động là: 1. Công ty TNHH, 2. Công ty Cổ phần, 3. DN tư nhân và HTX. Không có tiêu chí bị đánh giá trung bình và yếu (kết quả phản ánh tại bảng 23).

Kết quả tổng hợp đánh giá về công tác giải thích luật thuế theo điểm từ phía NNT (DN) tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh được tính theo công thức (kết quả phản ánh tại bảng 24):

Điểm TB = (Số phiếu đánh giá rất tốt * 5 + Số phiếu đánh giá tốt * 4 + Số phiếu đánh giá khá * 3 + Số phiếu đánh giá TB * 2 + Số phiếu đánh giá yếu * 1) / Tổng số phiếu. (Tổng số phiếu sẽ là 60 – 60 - 80 tương ứng với các loại hình doanh nghiệp là Công ty TNHH - Công ty Cổ phần - DN tư nhân và HTX).

Bảng 23: Đánh giá về tư vấn thủ tục hành chính tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

DVT: phiếu

Kết quả đánh giá	Rất tốt		Tốt		Khá		TB		Yếu	
	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)	SL	(%)
1. Công ty Cổ phần										
Thủ tục kê khai thuế, nộp thuế	15	25.0	14	23.3	31	51.7	-	-	-	-
Thủ tục mua hóa đơn, chứng từ	15	25.0	15	25.0	30	50.0	-	-	-	-
Quy trình nộp thuế	14	23.3	13	21.7	33	55.0	-	-	-	-
Thủ tục giảm thuế, hoàn thuế	11	18.3	10	16.7	39	65.0	-	-	-	-
Kiểm tra, quyết toán thuế	12	20.0	18	30.0	30	50.0	-	-	-	-
2. Công ty TNHH										
Thủ tục kê khai thuế, nộp thuế	16	26.7	15	25.0	29	48.3	-	-	-	-
Thủ tục mua hóa đơn, chứng từ	15	25.0	14	23.3	31	51.7	-	-	-	-
Quy trình nộp thuế	11	18.3	15	25.0	34	56.7	-	-	-	-
Thủ tục giảm thuế, hoàn thuế	11	18.3	8	13.3	41	68.3	-	-	-	-
Kiểm tra, quyết toán thuế	15	25.0	14	23.3	31	51.7	-	-	-	-
3. DNTN và HTX										
Thủ tục kê khai thuế, nộp thuế	18	22.5	25	31.3	37	61.7	-	-	-	-
Thủ tục mua hóa đơn, chứng từ	16	20.0	23	28.8	41	68.3	-	-	-	-
Quy trình nộp thuế	11	13.8	24	30.0	45	75.0	-	-	-	-
Thủ tục giảm thuế, hoàn thuế	8	10.0	16	20.0	56	93.3	-	-	-	-
Kiểm tra, quyết toán thuế	13	16.3	23	28.8	44	73.3	-	-	-	-

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Bảng 24: Kết quả tổng hợp đánh giá về tư vấn thủ tục hành chính theo điểm tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Nội dung	Công ty CP	Công ty TNHH	DNTN, HTX
Thủ tục kê khai thuế, nộp thuế	3.7	3.8	3.8
Thủ tục mua hóa đơn, chứng từ	3.8	3.7	3.7
Quy trình nộp thuế	3.7	3.6	3.6
Thủ tục giảm thuế, hoàn thuế	3.5	3.5	3.4
Kiểm tra, quyết toán thuế	3.7	3.7	3.6

(Nguồn: Tính toán từ kết quả điều tra)

Tóm lại tổng hợp các kết quả điều tra từ phía đối tượng nộp thuế tính toán cho thấy nhân viên làm công tác thuế tại các doanh nghiệp đều có kết luận tương đối giống nhau thể hiện ở mức điểm trung bình từ 4,0/5 đến 4,5/5. Việc cập nhật chính sách được đánh giá cao nhất với điểm trung bình là 4,3/5, thấp nhất là tư vấn thủ tục giảm thuế, hoàn thuế được đánh giá thấp nhất với điểm trung bình là 4,0/5. Đánh giá về nội dung công tác tuyên truyền luật thuế được đánh giá cao nhất trong 4 nội dung điều tra đánh giá về công tác TTHT NNT là: 1. Nội dung công tác tuyên truyền luật thuế; 2. Hình thức tuyên truyền; 3. Giải đáp pháp luật thuế; 4. Tư vấn thủ tục hành chính. Điều này cũng trùng với đánh giá từ phía nhân viên làm công tác TTHT NNT của cơ quan thuế.

2.5. Đánh giá chung công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong việc thực hiện cơ chế TKTN thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Từ kết quả đã đạt được và kết quả tìm hiểu và điều tra ở trên về công tác tuyên truyền và hỗ trợ NNT trong việc thực hiện cơ chế TKTN thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, tác giả có nhận xét như sau:

2.5.1. Những mặt đã làm được

Thực hiện Luật Quản lý thuế theo hướng tự kê khai, tự nộp, tự chịu trách nhiệm thì điều cần nhất là người nộp thuế phải hiểu về quyền, nghĩa vụ thuế. Từ đó họ cùng với ngành thuế đồng hành làm nghĩa vụ với Nhà nước. Để người nộp thuế ý thức rõ điều này, công tác tuyên truyền, hỗ trợ đóng vai trò quyết định.

Một trong những yêu cầu của ngành thuế, cũng là yêu cầu của công tác tuyên truyền, hỗ trợ là làm cho người nộp thuế nhận thức đầy đủ về vai trò, nghĩa vụ của mình đối với công tác thuế. Vấn đề hết sức đơn giản nhưng nó thay

đổi cả một quan niệm, về cách phục vụ của ngành. Lúc này người nộp thuế thoát hẳn vai trò bị quản lý như trước đây, mà đã trở thành người bạn đồng hành với cơ quan thuế. Còn ngành thuế chuyển từ quản lý đơn thuần sang đồng hành cùng doanh nghiệp, khuyến khích tự kê khai, tự nộp, tự chịu trách nhiệm. Trong quá trình đồng hành ấy doanh nghiệp và cơ quan thuế bình đẳng, khi xảy ra sai phạm, bên nào sai, làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ Nhà nước bên ấy phải chịu trách nhiệm. Xác định được vai trò của mình Đội Tuyên truyền, hỗ trợ NNT - Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã tích cực tham mưu cho Ban lãnh đạo Chi cục Thuế về công tác TTHT NNT.

Tất cả những văn bản mới đều được cập nhật kịp thời và chuyển đến người nộp thuế bằng nhiều con đường khác nhau. Trong điều kiện phát triển hiện nay, để kịp thời điều chỉnh trước những biến động diễn ra nhanh các chính sách về thuế cũng thay đổi mạnh. Trước yêu cầu đó tuyên truyền, hỗ trợ là một kênh thông tin phản hồi giữa cơ quan thuế và doanh nghiệp.

Để thực hiện tốt nhiệm vụ trên ngoài công tác tuyên truyền trực tiếp, công tác hỗ trợ còn tăng cường qua các phương tiện truyền thông hiện đại như Internet, các phần mềm kê khai, quản lý thuế, các phần mềm hóa đơn tạm thời, pano, tờ rơi. Những nội dung này đã trực tiếp tác động đến doanh nghiệp, thống nhất trong nhận thức và việc làm, tạo điều kiện cho họ làm nghĩa vụ Nhà nước. Ngoài tuyên truyền trực tiếp, công tác hỗ trợ còn được khai thác tối đa qua các văn bản. Thường khi doanh nghiệp có vướng mắc sẽ làm công văn hỏi.

Tuy nhiên những điều yêu cầu hỗ trợ phần lớn đã được hướng dẫn rất cụ thể, nhưng do điều kiện tiếp cận thông tin không đồng đều dẫn đến cách hiểu văn bản khác nhau. Tuyên truyền, hỗ trợ lại tóm tắt, hướng dẫn bằng văn bản để doanh nghiệp hệ thống lại và thực hiện. Khi có chính sách mới thay đổi thì việc thắc mắc xảy ra nhiều, để phát huy hiệu quả tuyên truyền, cán bộ tuyên truyền lường trước những tình huống để khi mắc có thể gỡ được ngay.

Với chất lượng dịch vụ tư vấn, hỗ trợ ngày càng được ngành thuế quan tâm và chú ý nâng cao thì NNT nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ không có

điều kiện thuê các chuyên gia tư vấn thuế, tìm được một kênh tin cậy hiệu quả để giải quyết các vướng mắc về thuế của mình. Ở nước ta, các doanh nghiệp vừa và nhỏ và các hộ kinh doanh cá thể chiếm một tỷ lệ tương đối lớn trong tổng số các đối tượng thuộc diện nộp thuế. Hơn nữa, hệ thống các công ty tư vấn thuế, đại lý thuế chưa phát triển rộng rãi và chi phí tư vấn khá đắt so với thu nhập của NNT. Do đó, dịch vụ tư vấn miễn phí của cơ quan thuế của cơ quan thuế được mở ra là một địa chỉ quen thuộc cho NNT cũng như các tổ chức, cá nhân có liên quan tham khảo và trao đổi thông tin. Nắm bắt được tầm quan trọng của công tác TTHT NNT mà ngay từ những ngày đầu triển khai Luật Quản lý thuế, Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã quan tâm đến công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT, từ đó nâng cao ý thức tự giác của NNT trong kê khai thuế, nộp thuế; nâng cao được tính tuân thủ pháp luật về thuế của NNT. Chính vì vậy mà số thu NSNN của Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh năm sau bao giờ cũng cao hơn năm trước và ngày càng giảm số lượng NNT vi phạm pháp luật về thuế.

2.5.2. Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân

** Những mặt còn hạn chế:*

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh vẫn còn một số hạn chế cơ bản sau:

- Các hình thức cung cấp thông tin qua các phương tiện báo, đài vẫn tương đối khô khan và dập khuôn, chưa có nhiều đổi mới, sáng tạo để thu hút sự quan tâm của NNT và xã hội. Qua cuộc khảo sát, đánh giá nhu cầu NNT đã được ngành thuế thực hiện, rất nhiều đối tượng cho thấy sự thiếu quan tâm của họ đối với các thông tin được cơ quan thuế tuyên truyền trên báo, đài. Ngay cả đối với internet- một trong những phương tiện truyền thông phổ biến nhất hiện nay, các trang web của cơ quan thuế cũng chưa phát huy được thế mạnh của mình. Một trong những nguyên nhân của thực trạng này đó là tốc độ truy cập các trang web của cơ quan thuế quá chậm, ... nội dung và hình thức tuy đã có sự

đổi mới, bổ sung nhưng vẫn chưa chuyên sâu, chưa thực sự hấp dẫn và phù hợp với từng NNT.

Bên cạnh đó, tính cập nhật của trang thông tin này vẫn còn chậm nên chưa chiếm được sự hài lòng của đối tượng nộp thuế.

- Hoạt động trả lời qua điện thoại của một số bộ phận cán bộ thuế ở các cơ quan thuế địa phương chưa thỏa mãn tốt nhu cầu của NNT kể cả trên phương diện thái độ ứng xử và chất lượng trả lời.

- Hoạt động trả lời bằng văn bản của cơ quan thuế là không kịp thời, thậm chí chậm trễ trong trả lời bằng văn bản cho doanh nghiệp. Số văn bản trả lời trái ngược nhau về cùng một vấn đề vẫn còn tồn tại.

- Chất lượng các buổi tập huấn còn chưa đạt được kết quả như mong đợi, một phần do giảng viên tham gia tập huấn là cán bộ kiêm nhiệm chưa được đào tạo về kỹ năng sư phạm, một phần do các đơn vị, NNT còn chủ quan, chưa nhận thức đầy đủ về ý nghĩa của buổi tập huấn nên không tham gia hoặc tham gia nửa chừng rồi bỏ về.

- Bên cạnh những ưu điểm và những kết quả đạt được, cơ chế “một cửa” tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thuế nói chung và tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu về dịch vụ hỗ trợ của NNT nói riêng vẫn còn những hạn chế nhất định. Những hạn chế chính khi tiếp nhận, giải quyết nhu cầu dịch vụ hỗ trợ NNT là: thời gian chờ đợi trong những ngày cao điểm tương đối lâu, có nhiều vấn đề không giải quyết được lại chuyển bộ phận khác xử lý; một số ít cán bộ còn chưa có phong cách giao tiếp văn minh, lịch sự với người nộp thuế.

- Công tác tuyên truyền, hỗ trợ vẫn tập trung vào diện rộng mà chưa đi vào chiều sâu, chưa đi vào nghiên cứu nhu cầu của từng đối tượng, nội dung cần thiết đối với họ là gì để có sản phẩm cung ứng cụ thể, nội dung thiết thực thật sự nâng cao nhận thức và hiểu biết của đối tượng đó. Hình thức tuyên truyền vẫn theo lối truyền thống, chưa quan tâm đến hình thức tuyên truyền qua internet.

** Nguyên nhân:*

Công tác TTHT NNT vẫn còn những hạn chế trên, ngoài những nguyên nhân khách quan còn có các nguyên nhân chủ quan cơ bản sau đây:

- Mặc dù đã xây dựng quan điểm coi NNT là khách hàng, còn mình là người phục vụ. Tuy nhiên, trong thực tế hoạt động hỗ trợ của cơ quan thuế chưa thực sự hướng đến lợi ích của NNT. Ví dụ như việc thiết kế phần mềm hỗ trợ kê khai thuế sử dụng mã vạch hai chiều chỉ thuận lợi cho cơ quan thuế trong việc nhập dữ liệu còn đối với NNT không thuận lợi cho việc áp dụng phần mềm kế toán để kết nối dữ liệu kê khai.

- Ngành Thuế chưa xây dựng được cơ chế đánh giá và chỉ tiêu đo lường chất lượng TTHT của cơ quan thuế cũng như chưa có cơ chế kiểm soát chất lượng và thái độ làm việc của cán bộ làm công tác TTHT. Vì thế mà vẫn còn có một bộ phận cán bộ thuế chưa thật sự chuyên tâm với công việc.

- Cơ quan thuế chưa xây dựng được hệ thống chỉ tiêu và phương thức điều tra, nắm bắt nhu cầu dịch vụ thuế, đồng thời, hoạt động điều tra nắm bắt nhu cầu của người nộp thuế về dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế chưa được tổ chức có bài bản để từ đó có kế hoạch và tổ chức công tác hỗ trợ người nộp thuế có hiệu quả. Việc điều tra khảo sát nhu cầu của NNT để lập chương trình kế hoạch phát triển chức năng TTHT NNT mới chỉ được thực hiện ở mức đơn giản, rời rạc, không thành hệ thống.

- Chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm tại bộ phận TTHT chưa được quan tâm đúng mức.

- Cơ quan Thuế đã cố gắng bố trí địa điểm tiếp đón người nộp thuế đảm bảo thuận tiện. Tuy nhiên, việc đầu tư các thiết bị phục vụ công tác như máy tính, điện thoại, máy ghi âm,... còn thiếu nhiều và chưa đồng bộ. Các ứng dụng phục vụ công tác hỗ trợ người nộp thuế như ứng dụng quản lý cuộc gọi, ứng dụng tổng hợp, thống kê, ứng dụng theo dõi xử lý công việc... tại bộ phận TTHT người nộp thuế còn chưa có. Do đó, rất khó khăn cho việc kiểm soát chất lượng dịch vụ cũng như gây lãng phí nguồn lực cho những khâu quản lý phải làm thủ công.

- Số lượng cán bộ thuế nói chung và số lượng cán bộ làm công tác TTHT nói riêng còn ít so với số lượng NNT ngày càng gia tăng như hiện nay. Hơn thế nữa, đây là công việc khá mới nên các cán bộ làm công tác TTHT chưa có nhiều

kinh nghiệm. Một trong những hạn chế đang là vấn đề lớn hiện nay đó là trình độ, kiến thức, kỹ năng công tác của đội ngũ cán bộ làm công tác TTHT NNT. Khả năng ứng xử của cán bộ làm công tác TTHT NNT còn chưa cao do đội ngũ cán bộ làm công tác TTHT đều là những cán bộ trẻ, thiếu kinh nghiệm thực tế.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TẠI CHI CỤC THUẾ KHU VỰC LÊ CHÂN - DƯƠNG KINH

3.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

3.1.1. Quan điểm hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

- Công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT phải được thực hiện theo đúng thẩm quyền, phạm vi, trách nhiệm của cơ quan thuế các cấp; tuân thủ sự chỉ đạo thống nhất theo chương trình, kế hoạch công tác của Bộ Tài chính và Tổng cục Thuế; phải đảm bảo tính kịp thời và hiệu quả của công việc, đáp ứng được các nhu cầu cần hỗ trợ của NNT.

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

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

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

3.1.2. Định hướng hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Thực hiện chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011-2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 732/QĐ-TTG ngày 17/5/2011, ngay từ đầu năm 2012 ngành thuế đã bắt tay vào việc triển khai hiện đại hóa mạnh mẽ tất cả các khâu công việc trong công tác quản lý thuế như cải tiến thủ tục đăng ký thuế, cấp mã số thuế; giảm chứng từ và thời gian hoàn thuế; đơn giản,

minh bạch thủ tục miễn thuế, giảm thuế. Mặt khác đẩy nhanh tốc độ cải cách hành chính thuế bằng việc áp dụng thành tựu của công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý thuế, mở rộng phạm vi kê khai thuế qua mạng để giảm chi phí tuân thủ pháp luật thuế của NNT, tạo thuận lợi tốt nhất cho NNT thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình. Nâng cấp và triển khai sử dụng hiệu quả các phần mềm ứng dụng của ngành thuế; hoàn thiện các ứng dụng quản lý thuế nội bộ và các ứng dụng hỗ trợ NNT; tập trung hóa với các ứng dụng trong ngành được xây dựng, nâng cấp từng bước theo mô hình quản lý dữ liệu tập trung tại Tổng cục Thuế...

Luật quản lý thuế có hiệu lực từ ngày 01/7/2007 đến nay, bộ máy tổ chức ngành thuế quản lý theo mô hình chức năng, công tác quản lý thuế đang tập trung vào bốn chức năng cơ bản, đó là: Tuyên truyền và hỗ trợ người nộp thuế; Kê khai và kế toán thuế; Quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế và thanh tra, kiểm tra thuế. Trong đó, công tác tuyên truyền và hỗ trợ người nộp thuế là khâu đầu tiên và quan trọng trong công tác quản lý thuế. Bộ phận tuyên truyền hỗ trợ có nhiệm vụ hướng dẫn, tuyên truyền giải đáp các vướng mắc về chính sách, pháp luật thuế cho người nộp thuế, qua đó, NNT nâng cao ý thức và trách nhiệm trong việc tuân thủ pháp luật thuế, tự giác chấp hành tốt nghĩa vụ nộp thuế với Nhà nước.

Thời gian qua công tác tuyên truyền chính sách, pháp luật thuế đã đạt được những kết quả rất tích cực. Ngoài việc sử dụng các công cụ truyền thống trong hoạt động tuyên truyền như tập huấn giới thiệu chính sách thuế mới, tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông đại chúng, tổ chức hội nghị đối thoại định kỳ, gửi văn bản hướng dẫn về thuế, tư vấn trực tiếp Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã không ngừng cải tiến các hình thức tuyên truyền, từng bước sử dụng mô hình dịch vụ thuế điện tử vào hoạt động tuyên truyền pháp luật thuế mà điểm nhấn trong suốt thời gian qua là việc “Ứng dụng dịch vụ khai thuế điện tử”. Theo đó, các công việc chủ yếu đã được áp dụng:

Một là, cung cấp các văn bản pháp luật về thuế.

Hai là, cung cấp phần mềm hướng dẫn quyết toán thuế, hướng dẫn kê khai thuế, chuyên mục hóa đơn, hướng dẫn hỗ trợ kê khai thuế.

Ba là, niềm yết công khai bộ thủ tục hành chính thuế Ngoài ra, các thông tin quan trọng liên quan đến việc triển khai các văn bản pháp luật mới về thuế đều được Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh tổ chức tập huấn cho người nộp thuế.

3.1.3. Mục tiêu hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

Trong thời gian qua Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã tích cực triển khai đa dạng hoá các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ NNT như: Tổ chức các hội nghị đối thoại trực tiếp với NNT; mở nhiều chuyên mục tuyên truyền về chính sách, pháp luật thuế trên các phương tiện thông tin đại chúng; lập nhiều các kênh thông tin cho NNT (điện thoại, hộp thư điện tử, đường dây nóng), tổ chức các hội nghị tôn vinh thành tích của các tổ chức, cá nhân chấp hành tốt chính sách, pháp luật thuế.

Đội tuyên truyền hỗ trợ đã lập kế hoạch, chương trình, xác định rõ thời gian triển khai, bám sát nhiệm vụ trọng tâm của chi cục và của địa phương để cụ thể hoá chương trình công tác TTHT. Bên cạnh những thông tin cập nhật thường xuyên các chính sách thuế mới và các văn bản hướng dẫn, Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh đã tập trung tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn những nội dung, chính sách thuế quan trọng: Luật thuế Sử dụng đất phi nông nghiệp, Luật thuế Bảo vệ môi trường, hướng dẫn kê khai, quyết toán thuế TNDN, TNCNvà đặc biệt là phổ biến, hướng dẫn Nghị quyết số 13/2012/NQ-CP của Chính phủ về một số giải pháp tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, hỗ trợ thị trường, Thông tư số 83/2012/TT-BTC hướng dẫn thực hiện việc miễn, giảm, gia hạn một số khoản thu ngân sách Nhà nước...

Để công tác tuyên truyền đạt hiệu quả cao, bộ phận TTHT đã triển khai nhiều biện pháp đồng bộ: Thực hiện tốt Quy chế phối hợp với các Ngành chức năng và các cơ quan để tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật thuế, vận động NNT thực hiện tốt pháp luật thuế, đưa các nội dung phổ biến về chính sách, pháp luật thuế. Triển khai kịp thời các lớp tập huấn để phổ biến, hỗ trợ

NNT biết và hiểu rõ các chính sách, quy định về thuế, đặc biệt là những chủ trương, chính sách, quy định mới và những ứng dụng Công nghệ thông tin hỗ trợ NNT, nâng cao ý thức chấp hành pháp luật thuế của NNT.

Ngoài ra Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh cũng tổ chức đối thoại với doanh nghiệp nhằm giải đáp trực tiếp các câu hỏi, ý kiến phản ánh, vướng mắc của NNT về chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế, tiếp thu các ý kiến đóng góp của NNT, trên cơ sở đó nghiên cứu và trình Cục thuế Hải Phòng xem xét, quyết định; chấn chỉnh công tác quản lý thuế, thái độ, ứng xử của công chức thuế cho phù hợp. Chi cục Thuế đã triển khai nhiều hoạt động hỗ trợ phong phú, đa dạng, tăng cường chất lượng công tác hỗ trợ NNT thông qua các hình thức hỗ trợ: Hướng dẫn, trả lời NNT bằng văn bản; qua điện thoại; hỗ trợ trực tiếp của cơ quan thuế thông qua bộ phận “một cửa” tại Chi cục Thuế. Tôn vinh thành tích các tổ chức, cá nhân chấp hành tốt chính sách, pháp luật thuế nhằm ghi nhận những nỗ lực, cố gắng đóng góp về thuế vào sự nghiệp phát triển của đất nước nói chung và cho địa phương nói riêng.

Thực hiện Chiến lược cải cách hiện đại hoá ngành Thuế giai đoạn 2011-2020, ngoài việc đổi mới phương thức tuyên truyền, hỗ trợ NNT thì một trong những nhân tố quyết định lại phụ thuộc vào chính đội ngũ công chức thuế. Chi cục luôn coi trọng và tích cực xây dựng đội ngũ cán bộ công chức vừa có đức vừa có tài. Khi Luật Quản lý thuế được Quốc hội khoá XI, kỳ họp thứ X thông qua ngày 29/11/2006, có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2007 đã có nhiều chuyển đổi, sắp xếp quản lý thuế theo mô hình chức năng. Từ đó đã làm thay đổi trong phong cách làm việc cũng như trong quan hệ, thái độ cư xử của công chức thuế đối với NNT. Điều này thể hiện trong tất cả văn bản pháp luật thuế, cụm từ “Đối tượng nộp thuế” đã được thay bằng cụm từ “Người nộp thuế” cho thấy một cách nhìn đổi mới của ngành Thuế đối với khách hàng của mình là NNT.

Mặt khác, theo tiêu chuẩn văn hoá, đạo đức cán bộ, công chức ngành Thuế có nêu rõ: “Cán bộ thuế phải thật sự là công bộc của nhân dân và việc gì có lợi cho dân thì cố gắng làm, việc gì có hại cho dân thì cố gắng tránh” “Phải

coi NNT là khách hàng quan trọng nhất của cơ quan Thuế, cán bộ thuế phải có nghĩa vụ và trách nhiệm phục vụ"...Do vậy trong thời gian qua, Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh không ngừng tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho công chức làm công tác TTHT; xây dựng đội ngũ công chức thuế có đủ kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp, ứng xử đúng mực với NNT để thực hiện tốt công tác tuyên truyền, hỗ trợ chính sách, pháp luật thuế đến với người nộp thuế.

3.2. Kiến nghị giải pháp hoàn thiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh

3.2.1. Giải pháp đối với cơ quan thuế

** Tăng cường chất lượng tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh*

- Thường xuyên đưa tin về hoạt động của ngành Thuế quận, phản ánh những hoạt động của ngành Thuế hướng tới người nộp thuế, đồng hành cùng người nộp thuế, tháo gỡ khó khăn, tạo thuận lợi cho người nộp thuế; đồng thời phản ánh những nỗ lực của ngành Thuế trong công tác quản lý thuế, thực hiện tốt nhiệm vụ thu đúng, thu đủ, thu kịp thời vào ngân sách Nhà nước; xây dựng hình ảnh, nâng cao uy tín của ngành Thuế trong cộng đồng xã hội. Tuyên truyền, tôn vinh, tuyên dương kịp thời các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh giỏi thực hiện tốt nghĩa vụ thuế với ngân sách Nhà nước; phê phán, lên án mạnh mẽ các hành vi vi phạm pháp luật về thuế, chây ì không nộp thuế.

- Đổi mới, đa dạng hoá các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ cho phù hợp với từng nhóm đối tượng và đặc điểm thực tế của từng địa phương. Rà soát, xóa bỏ, thay thế các hình thức tuyên truyền lạc hậu, không hiệu quả. Thống kê, rà soát tất cả các biển hiệu, panô tuyên truyền về thuế trên địa bàn, đánh giá tình trạng và hiệu quả sử dụng; tháo dỡ, xóa bỏ những biển hiệu, panô đã xuống cấp, nội dung không còn phù hợp, hiệu quả tuyên truyền không cao; duy trì những biển hiệu,

panô có nội dung tuyên truyền hiện đại, phù hợp, hiện đang ở vị trí trung tâm, nơi tập trung đông dân cư, trên các trục đường chính, hiệu quả tuyên truyền cao.

- Đây mạnh hình thức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng; hoạt động tuyên truyền miệng thông qua đội ngũ báo cáo viên tuyên truyền viên của Đảng và các hoạt động của tổ chức chính trị - xã hội; coi trọng tuyên truyền, phổ biến chính sách trên hệ thống báo chí trong quận, các ấn phẩm mang tính báo chí và đặc biệt là các cổng thông tin, trang thông tin điện tử của các ngành, mạng xã hội...

- Đặc biệt, cần tập trung phổ biến, tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người nộp thuế về các chính sách và thủ tục hành chính thuế, nhất là các quy định mới được ban hành hoặc sửa đổi bổ sung (thuế GTGT, thuế TNDN, thuế TNCN, phát hành, sử dụng hóa đơn...) làm cho các sắc thuế mới trở thành dễ hiểu và dễ đi vào cuộc sống nhất. Các chính sách thuế mới cần phải được giới thiệu rất khái quát, cô đọng những nội dung chính nhất để mọi đối tượng trong xã hội đều có thể tiếp cận, nắm rõ được tinh thần từ đó quan tâm tìm hiểu kỹ nội dung ở những văn bản hoàn thiện đã ban hành, cũng như các văn bản hướng dẫn thực hiện. Chẳng hạn, khi tuyên truyền Luật sửa đổi bổ sung một số điều về các Luật thuế có hiệu lực từ 01/01/2015, chúng ta chỉ cần giới thiệu những điểm mới nổi bật của Luật để Nhân dân có thể dễ dàng nắm được tinh thần sửa đổi như:

+ (1) Thuế thu nhập cá nhân với cá nhân kinh doanh. Cá nhân kinh doanh nộp thuế thu nhập cá nhân theo tỷ lệ trên doanh thu đối với từng lĩnh vực, ngành nghề sản xuất kinh doanh như sau: 0.5% đối với hoạt động phân phối, cung cấp hàng hóa; 1.5% đối với sản xuất, vận tải, dịch vụ có gắn với hàng hóa, xây dựng có bao thầu nguyên vật liệu; 2% đối với dịch vụ, xây dựng không bao thầu nguyên vật liệu; 5% đối với hoạt động cho thuê tài sản, đại lý bảo hiểm, đại lý xổ số, đại lý bán hàng đa cấp; Các hoạt động khác chịu mức thuế suất là 1%.

+ (2) Sửa đổi, bổ sung khác về thuế thu nhập cá nhân. Miễn thuế thu nhập cá nhân đối với: Thu nhập từ tiền lương, tiền công của thuyền viên là người Việt Nam làm việc cho các hãng tàu nước ngoài hoặc các hãng tàu Việt Nam vận tải

quốc tế. Thu nhập của cá nhân là chủ tàu, cá nhân có quyền sử dụng tàu từ hoạt động cung cấp hàng hóa, dịch vụ trực tiếp phục vụ hoạt động khai thác, đánh bắt thủy sản xa bờ và thu nhập của thuyền viên làm việc trên tàu. Đối với thu nhập từ chuyển nhượng chứng khoán của cá nhân: Áp dụng một mức thuế suất 0,1% trên giá chuyển nhượng chứng khoán từng lần thay cho thực hiện hai phương pháp tính thuế trước đây. Không quyết toán thuế thu nhập cá nhân đối với thu nhập từ chuyển nhượng chứng khoán.

Đối với thu nhập từ chuyển nhượng bất động sản của cá nhân: Áp dụng một mức thuế suất 2% trên giá chuyển nhượng từng lần đối với chuyển nhượng bất động sản thay cho thực hiện hai phương pháp tính thuế trước đây.

+ (3) Thuế giá trị gia tăng: Bổ sung đối tượng không chịu thuế giá trị gia tăng đối với hoạt động đóng mới tàu đánh bắt xa bờ. Chuyển ba nhóm mặt hàng thuộc diện áp dụng thuế giá trị gia tăng thuế suất 5% sang đối tượng không chịu thuế giá trị gia tăng là: Phân bón; Thức ăn gia súc, gia cầm, vật nuôi; Máy móc, thiết bị chuyên dùng phục vụ cho sản xuất nông nghiệp.

+ (4) Thuế tài nguyên: Chuyển từ đối tượng được miễn thuế sang đối tượng không chịu thuế đối với nước thiên nhiên dùng cho nông nghiệp, lâm nghiệp, diêm nghiệp.

- Từ những nội dung cốt lõi này, Nhân dân, đặc biệt là người nộp thuế sẽ biết được tinh thần và chủ động tìm các văn bản quy phạm pháp luật để tìm hiểu kỹ. Từ đó, chính sách thuế cũng sẽ trở nên gần gũi, dễ hiểu và đặc biệt là tạo sự minh bạch, thuận lợi để Nhân dân và người nộp thuế dễ giám sát các cơ quan thuế và cán bộ thuế trong quá trình thực hiện công tác thu, nộp thuế.

** Phát triển mạng lưới trả lời qua điện thoại tự động và internet*

Giải pháp này sẽ góp phần giải quyết khó khăn về khoảng cách địa lý. Khi hệ thống trả lời điện thoại tự động và internet hoàn thiện thì NNT sẽ dễ dàng hơn trong việc tiếp cận thông tin, giải quyết được các vướng mắc mà không cần trực tiếp lên cơ quan Thuế. Xây dựng và triển khai hình thức trao đổi thông tin trực tuyến và thư điện tử với NNT thông qua hệ thống ngành thuế trên Website.

Xây dựng và áp dụng hệ thống trả lời điện thoại tự động: Xây dựng các nội dung cung cấp cho hệ thống trả lời điện thoại tự động và vận hành duy trì hệ thống.

** Nâng cao trình độ, năng lực, kỹ năng cho cán bộ trực tiếp thực hiện công tác TTHT NNT:*

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 nhưng hiện nay tỷ lệ này ở Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh chỉ đạt bình quân 3,6 % 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 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 NNT để có thể hỗ trợ cho NNT một cách chính xác và nhanh chóng.

- Ngoài việc có năng lực, có kinh nghiệm, am hiểu chính sách thuế và thực tế, 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.

** Cải cách thủ tục hành chính*

Triển khai các hình thức kê khai thuế điện tử và các dịch vụ điện tử khác của Cục thuế nhằm hỗ trợ cho NNT kê khai, nộp thuế và đồng thời đơn giản các thủ tục kê khai, nộp và hoàn thuế cho NNT. Cho phép NNT thực hiện tự khai, tự nộp thuế đối chiếu nghĩa vụ thuế trên mạng Internet trên cơ sở các quy định pháp lý về các giao dịch điện tử và hệ thống an toàn bảo mật.

3.2.2. Giải pháp với người nộp thuế

** Nâng cao chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán*

Đề nghị NNT nâng cao chất lượng bộ máy kế toán theo hướng dẫn của Bộ tài chính, đảm bảo nhân lực thực hiện kế toán thuế phải có trình độ chuyên môn phù hợp.

** Nâng cao chất lượng các lớp hướng dẫn, tập huấn về thuế cho đội ngũ làm công tác kế toán*

- Định kỳ tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn về thuế cho NNT, đặc biệt là khi có chính sách thuế mới hoặc có thay đổi về kê khai thuế.

- Tại bộ phận “Một cửa” thuộc Đội TTHT NNT nên có phiếu thăm dò ý kiến của NNT về các lớp tập huấn. 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 NNT cập nhật được thông tin.

- Tăng thời gian trao đổi, giải đáp vướng mắc trực tiếp tại các lớp tập huấn.

- Thông tin về các lớp tập huấn thông qua các phương tiện thông tin đại chúng hoặc có bảng thông báo tại bộ phận “Một cửa” vì khi gửi giấy mời tập huấn NNT có lúc không nhận được giấy mời do bị thất lạc hoặc khi nhận được giấy mời tập huấn thì đã quá ngày.

- Lựa chọn người hướng dẫn có nghiệp vụ, kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực thuế và có khả năng truyền đạt tham gia vào lớp tập huấn.

** Khen thưởng, nhân rộng gương NNT điển hình:*

Tôn vinh, khen thưởng NNT thực hiện tốt nghĩa vụ thuế, đặc biệt với NNT tự giác tuân thủ thì xây dựng thành tấm gương điển hình để NNT khác noi theo.

3.2.3. Giải pháp phối hợp với các ban ngành, tổ chức, cá nhân khác tại hai Quận Lê Chân và Dương Kinh

Phối hợp và hỗ trợ các tổ chức, cá nhân phát triển và các hình thức dịch vụ tư vấn thuế, kế toán thuế, đại lý kê khai thuế. Phối hợp với các ngành và các hiệp hội hành nghề, các tổ chức xã hội... tuyên truyền, giáo dục pháp luật về thuế. Tranh thủ sự ủng hộ, lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy chính quyền, phối hợp với các ban ngành liên quan như: Báo, đài, truyền hình, ban tuyên giáo thực hiện tuyên truyền bản chất và ý nghĩa của Thuế để toàn dân hiểu rõ và ủng hộ. Liên kết với một số trường, các khoa đào tạo khối chuyên ngành kinh tế để mở lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ kê khai thuế và kiến thức pháp luật về thuế miễn phí nhằm

giúp các sinh viên khôi kinh tế sau khi ra trường sẽ có khối lượng kiến thức thực tế về khai thuế, tính thuế, tránh được những sai sót đáng kể trong công tác kế toán thuế và đặc biệt là tránh được việc vi phạm pháp luật về thuế. Góp phần thực hiện tốt chương trình cải cách và hiện đại hoá ngành Thuế đến 2020 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".

3.2.4. Các giải pháp khác

Ngoài các giải pháp đã nêu trên, để nâng cao tính hiệu quả trong công tác TTHT NNT thì việc áp dụng một số biện pháp mang tính điều kiện và không thể thiếu như:

Định kỳ tổng hợp các vấn đề mà NNT có nhu cầu giải thích, các sai phạm mà NNT thường mắc phải qua công tác thanh tra phát hiện để bổ sung các chương trình hỗ trợ NNT.

Tổ chức thường xuyên các buổi tiếp NNT nhằm giúp NNT hiểu đầy đủ nội dung chính sách thuế, chú trọng tổ chức tiếp các doanh nghiệp mới ra kinh doanh, hướng dẫn họ các thủ tục kê khai thuế, phương pháp tính thuế, kê khai nộp thuế...

Tăng cường khối lượng in các tờ rơi, văn bản pháp luật mới về thuế, bao gồm cả những công văn trả lời chính sách thuế; các ấn phẩm này được cung cấp trực tiếp cho NNT hoặc tại trụ sở NNT. Thực hiện đổi mới và nâng cao hiệu quả tuyên truyền qua tờ rơi, ấn phẩm, pano, áp phích...lồng ghép thêm các hình ảnh, khẩu hiệu tuyên truyền thuế dễ hiểu và gắn gũi với hoạt động thường ngày của cộng đồng.

Tăng cường sự chỉ đạo một cách đồng bộ, xuyên suốt trong ngành thuế để có sự thống nhất trong việc giải quyết vướng mắc về chính sách cho NNT, tránh mâu thuẫn trong việc hỗ trợ giữa các đơn vị về cùng một vấn đề.

Tăng cường khả năng tương tác giữa người sử dụng và cơ quan thuế để cung cấp chức năng giải đáp thuế trực tuyến.

Mở rộng các thông tin cung cấp trên Website ngành Thuế và cung cấp các chức năng tiện ích cho NNT. Bổ sung các chức năng cung cấp thông tin dưới dạng file video để cập nhật các chương trình tập huấn về thuế trên Website.

Có chế độ lương và thưởng thích hợp để khuyến khích các cán bộ thuế làm công tác TTHT NNT. Để cán bộ yên tâm công tác và nhiệt tình cống hiến cho công việc được giao.

Tiếp tục thực hiện kế hoạch đưa chương trình giáo dục pháp luật thuế vào trường học. Nội dung giáo dục pháp luật thuế phải ngắn gọn xúc tích và phù hợp với trình độ của học sinh, sinh viên.

Xây dựng chương trình, nội dung phối hợp phải được xuyên suốt từ trên xuống các địa phương và phải đồng bộ. Cần thấy rõ việc tuyên truyền, hỗ trợ các NNT là một hoạt động quan trọng nhằm nâng cao ý thức thực hiện pháp luật thuế và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về nghĩa vụ thuế của mình. Công việc này phải được thực hiện thường xuyên, liên tục. Cán bộ làm công tác tuyên truyền phải là cầu nối, truyền đạt chính sách, chế độ pháp luật về thuế cùng với việc thăm dò nguyện vọng, nhu cầu tháo gỡ vướng mắc của NNT.

Tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển sản xuất kinh doanh hợp pháp, tăng thu ngân sách nhà nước và cũng thông qua đó phản ánh lên cấp trên để xem xét, sửa đổi, bổ sung chính sách thuế ngày càng hoàn thiện, mang tính khả thi, cán bộ thuế hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao với phương châm” thu được thuế, thu được lòng dân”.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với cơ quan thuế, cán bộ làm công tác TTHT NNT tại cơ quan thuế và cán bộ phụ trách công tác Thuế tại doanh nghiệp

Thực tiễn cho thấy những thành công cũng như hạn chế đối với công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật thuế đều xuất phát từ nhận thức của công chức thuế, người lao động và người nộp thuế. Vì thế, các cấp các ngành các đơn vị, cần làm tốt công tác giáo dục, làm rõ vị trí, vai trò của công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về thuế đối với việc nâng cao ý thức,

điều chỉnh hành vi chấp hành pháp luật của công chức thuế và người nộp thuế. Công tác này phải được tiến hành nghiêm túc, thường xuyên của các cấp các ngành, các đơn vị.

Tăng cường cả về số lượng và chất lượng đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật của cơ quan, đơn vị. Cần có kế hoạch bố trí, bồi dưỡng nâng cao tinh thần trách nhiệm của đội ngũ này trong thực hiện nhiệm vụ. Thường xuyên cung cấp tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ, tài liệu pháp luật thuế, các văn bản quy phạm pháp luật, các thông tư hướng dẫn và các luật thuế sửa đổi bổ sung cho đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật. Việc cung cấp thông tin pháp luật về thuế, tài liệu văn bản pháp luật về thuế là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhằm tăng cường hiệu quả của công tác phổ biến, giáo dục pháp luật về thuế.

Phát huy vai trò của người làm công tác tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật ở các cơ quan đơn vị. Phải thường xuyên kiện toàn, bảo đảm đủ thành phần, có quy chế làm việc rõ ràng, khoa học để hoạt động theo đúng chức năng, nhiệm vụ được phân công. Cán bộ làm công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật phải làm tốt vai trò tham mưu cho cấp ủy, chính quyền địa phương trong việc triển khai thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, thường xuyên tham mưu, hướng dẫn các ban ngành đoàn thể, các đơn vị triển khai các kế hoạch, nội dung tuyên truyền phù hợp nội dung và tình hình mới.

Thường xuyên đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cho phù hợp với tình hình mới. Việc đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật phải xuất phát từ yêu cầu nhiệm vụ, đặc điểm, tình hình, nhận thức của các đối tượng được tuyên truyền. Trong đó cần tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về thuế theo hướng làm thay đổi cách nghĩ, cách nhìn của công chức thuế và người nộp thuế đối với pháp luật về thuế. Tuyên truyền cho công chức thuế và người nộp thuế hiểu rõ vai trò của pháp luật về thuế trong cuộc sống để công chức thuế và người nộp thuế hiểu và tôn trọng pháp luật và chấp hành đúng pháp luật. Cần tăng cường nâng cao hiệu quả của Tủ sách pháp luật ở các cơ quan đơn vị, doanh nghiệp để công chức

thuế và người nộp thuế thường xuyên cập nhật các thông tin, nội dung mới của các văn bản quy phạm pháp luật để thực hiện và áp dụng thống nhất luật trong đời sống xã hội.

Cần xác định rõ trách nhiệm trong công tác phổ biến giáo dục pháp luật nhằm tạo cơ sở pháp lý, cơ chế phối hợp giữa các cấp, các ngành nâng cao trách nhiệm của Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ, Hội CCB,... trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật trong cán bộ đoàn viên, hội viên.

Xây dựng chương trình phổ biến pháp luật thống nhất cho 1 năm chuyên nghiệp và hiện đại.

Việc tuyên truyền, giáo dục pháp luật cần phải được tiến hành thường xuyên, liên tục, có chương trình, kế hoạch cụ thể, tránh tình trạng làm chỉ có tính phong trào.

Công tác tuyên truyền chính sách pháp luật thuế luôn được Lãnh đạo Chi cục Thuế Khu vực Lê Chân - Dương Kinh quan tâm chỉ đạo thường xuyên và kịp thời. Nội dung tuyên truyền đã bám sát chủ trương đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và định hướng công tác của ngành. Công tác tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật về thuế ngày càng có chất lượng, từng bước đi vào chiều sâu và mang lại hiệu quả cao đối với công chức thuế và người nộp thuế. Hoạt động tuyên truyền chính sách, pháp luật thuế được đẩy mạnh với nhiều hình thức, nội dung pháp luật về thuế được truyền đạt thiết thực đã tác động tích cực đến nhận thức và ý thức chấp hành pháp luật của người dân, góp phần hạn chế các hành vi vi phạm, góp phần giữ gìn an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương. Thời gian tới, công tác tuyên truyền pháp luật thuế từng bước được đẩy mạnh hơn nữa phối kết hợp thường xuyên với các đơn vị thông tin đại chúng trên địa bàn để công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về thuế phát huy được hiệu quả cao hơn, đồng thời để chính sách thuế phát huy được đúng vai trò điều tiết vĩ mô nền kinh tế, thúc đẩy sự cạnh tranh lành mạnh giữa các thành phần kinh tế và mỗi người dân, mỗi tổ chức hiểu rõ bản chất, vai trò của công tác thuế đối với đời sống xã hội.

3.3.2. Kiến nghị với Bộ Tài chính

Ban hành văn bản quy định rõ ràng về tính pháp lý của thông tin tư vấn, hướng dẫn mà cán bộ làm công tác hỗ trợ về thuế cung cấp, trách nhiệm của cán bộ thuế về thông tin đã tư vấn, nhất là qua hình thức tư vấn tại bàn và tư vấn qua điện thoại.

Trước khi ban hành các văn bản quy phạm pháp luật về thuế nên trung cầu ý kiến đóng góp của nhiều tầng lớp nhân dân và cán bộ thực thi nhiệm vụ, rà soát kỹ để tránh tình trạng sửa đổi, bổ sung nhiều lần hoặc phải ban hành nhiều văn bản hướng dẫn dưới luật gây khó khăn cho cả NNT và cán bộ thuế trong việc cập nhật thông tin.

3.3.3. Kiến nghị với Tổng cục Thuế

Nghiên cứu và ban hành quy trình cho phép cơ quan thuế được hướng dẫn NNT qua mạng phù hợp với thời kỳ chính phủ điện tử trong chiến lược hiện đại hóa công tác TTHT NNT.

Cập nhật và đăng tải đầy đủ các văn bản hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về thuế trên trang thông tin điện tử của Tổng cục Thuế để trang Web của ngành thuế trở thành trang tìm kiếm mọi thông tin hỗ trợ các vấn đề về thuế cho NNT.

Nâng cấp đường truyền mạng và công cụ tìm kiếm trên trang thông tin điện tử của Tổng cục Thuế để cùng lúc nhiều người có thể tra cứu, tránh để tình trạng nghẽn mạng.

Xây dựng cơ chế ưu đãi cho cán bộ làm công tác TTHT NNT.

Phần mềm hỗ trợ kê khai thuế cho NNT cần nâng cấp kịp thời với những thay đổi của chính sách thuế và cần được ban hành song song với thời gian có hiệu lực của văn bản chính sách mới.

3.3.4. Kiến nghị với Cục Thuế thành phố Hải Phòng

Tăng số lượng cán bộ làm công tác TTHT NNT, vì theo đúng biên chế của Tổng cục Thuế thì số lượng cán bộ làm công tác TTHT NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh còn quá ít so với số lượng NNT.

Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn về công tác TTHT, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng giải quyết công việc. - Hỗ trợ cấp phát trang thiết bị hiện đại cho hoạt động TTHT.

KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu đề tài: “*Hoàn thiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ đối tượng nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, thành phố Hải Phòng*” luận văn đã thực hiện được các nội dung nghiên cứu như sau:

1. Nghiên cứu đã hệ thống hóa được các vấn đề thuộc về cơ sở lý luận và thực tiễn của công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế trong cơ chế tự khai tự nộp thuế. Ngoài những vấn đề thuộc về khái niệm, nghiên cứu cũng đưa ra các đặc điểm của công tác TTHT NNT, xu hướng đổi mới hoạt động TTHT NNT trong cơ chế tự khai tự nộp. Nghiên cứu cũng hệ thống được công tác TTHT NNT tại một số nước như Nhật Bản, Singapo, Úc. Đưa ra kinh nghiệm về công tác TTHT NNT trong cơ chế tự khai tự nộp của một số địa phương điển hình trong nước. Căn cứ vào các vấn đề thuộc về cơ sở lý luận và thực tiễn của hoạt động TTHT NNT trong cơ chế tự khai tự nộp đó để nghiên cứu thực trạng công tác TTHT NNT trong cơ chế tự khai tự nộp thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

2. Trong quá trình phân tích thực trạng của công tác TTHT NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh, nghiên cứu đã sử dụng phương pháp phân tích dựa trên báo cáo công tác TTHT NNT của Chi cục và phân tích số liệu điều tra đánh giá của cán bộ làm công tác TTHT NNT của cơ quan thuế (33 cán bộ làm công tác TTHT NNT tại cơ quan thuế) và điều tra đánh giá của cán bộ phụ trách công tác thuế của doanh nghiệp (200 cán bộ phụ trách công tác kê khai thuế tại doanh nghiệp). Trên cơ sở sử dụng điểm số đánh giá theo các mức độ đánh giá từ rất tốt - tốt - khá - trung bình - yếu tương đương với 5 - 4 - 3 - 2 - 1 điểm cho 4 nội dung được đánh giá về công tác TTHT NNT gồm: 1. Nội dung công tác tuyên truyền pháp luật thuế; 2. Hình thức tuyên truyền; 3. Giải đáp pháp luật thuế; 4. Tư vấn thủ tục hành chính. Kết quả phân tích tổng hợp cho thấy, cả 4 nội dung đều được đánh giá từ mức khá, tốt và rất tốt. Trong đó tiêu chí được đánh giá tốt nhất thuộc về nội dung của công tác tuyên truyền pháp luật thuế, công tác tư vấn thủ tục hành chính được đánh giá thấp nhất. Kết quả này

thống nhất cả về đối tượng điều tra (cán bộ làm công tác TTHT NNT tại cơ quan thuế và cán bộ làm công tác kê khai thuế tại doanh nghiệp có đánh giá tương đồng) và loại hình doanh nghiệp (cán bộ làm công tác kê khai thuế tại Công ty Cổ phần, Công ty TNHH, doanh nghiệp tư nhân và HTX cũng có đánh giá tương đồng). Qua phân tích thực trạng, nghiên cứu cũng chỉ ra các nguyên nhân của sự hạn chế đối với công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh.

3. Trên cơ sở đó, tác giả đã đề xuất một số biện pháp để tăng cường hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về thuế nói chung và công tác tăng cường hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về thuế tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh nói riêng như: Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế với nhiều hình thức, phương thức phong phú, đảm bảo thông tin chính xác, kịp thời các chính sách, pháp luật đến người nộp thuế. Tăng cường hỗ trợ người nộp thuế ở tất cả các khâu, các bộ phận chức năng, các lĩnh vực. Tổ chức đối thoại thường xuyên lắng nghe ý kiến của người nộp thuế theo quy chế đã ban hành. Công tác tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật về thuế ngày càng có chất lượng, từng bước đi vào chiều sâu và mang lại hiệu quả cao đối với công chức thuế và người nộp thuế.

Trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã cố gắng hết sức hoàn thiện kiến thức để bài nghiên cứu đạt chất lượng tốt nhất và làm sao để các giải pháp đưa ra có thể áp dụng trong thực tiễn công tác TTHT NNT tại Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh. Tuy nhiên, kiến thức là vô hạn nên đề tài khó tránh khỏi những sai sót và những nhận định mang tính chủ quan, rất mong nhận được sự chỉ bảo, góp ý của các thầy cô và các nhà khoa học để đề tài được hoàn chỉnh và mang tính thực tiễn hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hà Anh (2020), *Cục Thuế TP. Hà Nội đối thoại, giải đáp vướng mắc cho doanh nghiệp*, bài đăng trên Tạp chí Tài chính online ngày 03/06/2020, <https://tapchitaichinh.vn/su-kien-noi-bat/cuc-thue-tp-ha-noi-doi-thoai-giai-dap-vuong-mac-cho-doanh-nghiep-323827.html>, xem 20 tháng 2 năm 2021.
2. Bộ Tài chính (2012), *Thông tư số 83/2012/TT-BTC hướng dẫn thực hiện việc miễn, giảm, gia hạn một số khoản thu ngân sách Nhà nước*, ban hành ngày 23/05/2012.
3. Bộ Tài chính (2019), *Quyết định số 2801/QĐ-BTC của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc hợp nhất Chi cục Thuế trực thuộc Cục Thuế thành phố Hải Phòng*, ban hành ngày 31/12/2019.
4. Chi cục Thuế quận Lê Chân (2018), *Báo cáo tổng kết công tác thuế các năm 2018*.
5. Chi cục Thuế quận Lê Chân (2019), *Báo cáo tổng kết công tác thuế các năm 2019*.
6. Chi cục Thuế quận Dương Kinh (2018), *Báo cáo tổng kết công tác thuế các năm 2018*.
7. Chi cục Thuế quận Dương Kinh (2019), *Báo cáo tổng kết công tác thuế các năm 2019*.
8. Chi cục Thuế khu vực Lê Chân - Dương Kinh (2020), *Báo cáo tổng kết công tác thuế các năm 2020*.
9. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2020), *Nghị định số 41/2020/NĐ-CP về việc gia hạn nộp thuế và tiền thuế đất*, ban hành ngày 08/04/2020.
10. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2020), *Nghị quyết số 13/2012/NQ-CP của Chính phủ về một số giải pháp tháo gỡ khó khăn cho SXKD, hỗ trợ thị trường*, ban hành ngày 10/05/2012.

11. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2020), *Nghị quyết số 84/NQ-CP của Chính phủ về các nhiệm vụ, giải pháp tiếp tục tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, thúc đẩy giải ngân vốn đầu tư công và bảo đảm trật tự an toàn xã hội trong bối cảnh đại dịch COVID-19*, ban hành ngày 29/05/2020.
12. Lê Quốc Cường, Nguyễn Kim Quyên (2019), *Giáo trình Thuế*, Nhà xuất bản Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
13. Việt Dũng (2021), *Chú trọng công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế*, bài đăng trên Tạp chí Tài chính online ngày 28/01/2021, <https://tapchitaichinh.vn/Chuyen-dong-tai-chinh/chu-trong-cong-tac-tuyen-truyen-ho-tro-nguoi-nop-thue-331684.html>, xem 20 tháng 2 năm 2021.
14. Gangadha Prasad Shukla, Phạm Minh Đức, Michael Engelschalk, Lê Minh Tuấn (2011), *Cải cách Thuế ở Việt Nam hướng tới một hệ thống hiệu quả và công bằng hơn*, Ngân hàng thế giới WB 66317.
15. Nhật Minh (2019), *Hải Phòng Tuyên truyền hỗ trợ là nhiệm vụ của tất cả cán bộ công chức thuế*, Thời báo Tài chính online ngày 11/07/2019, <http://thoibaotaichinhvietnam.vn/pages/thue-voi-cuoc-song/2019-07-11/hai-phong-tuyen-truyen-ho-tro-la-nhiem-vu-cua-tat-ca-can-bo-cong-chuc-thue-73788.aspx>, xem 24 tháng 2 năm 2020.
16. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2019), *Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Quản lý thuế số 38/2019/QH14*, ban hành ngày 13/06/2019.
17. Tổng cục Thuế (2012), *Quyết định số 601/QĐ-TCT của Tổng cục Thuế về việc ban hành quy trình tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế*, ban hành ngày 11/05/2012.
18. Tổng cục Thuế (2019), *Quyết định số 245/QĐ-TCT của Tổng cục Thuế về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của các Đội thuộc Chi cục Thuế*, ban hành ngày 25/3/2019.

19. Tổng cục Thuế, Bộ Tài chính (2015), *Quyết định số 745/QĐ-TC về việc ban hành quy trình tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế*, ban hành ngày 20 tháng 04 năm 2015.
20. Tổng cục Thuế (2019), *Quyết định số 211/QĐ-TCT Quyết định về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng và văn phòng thuộc cục Thuế*, ban hành ngày 25 tháng 3 năm 2019.

PHỤ LỤC 1

PHIẾU ĐIỀU TRA VỀ CÔNG TÁC TTHT NGƯỜI NỘP THUẾ (Dành cho cán bộ làm công tác TTHT NNT tại cơ quan thuế)

I. Thông tin về người được hỏi:

Tên:

Tuổi:

Giới tính:

Trình độ:

II. Thông tin được hỏi:

1. Anh (chị) vui lòng cho biết trình độ và thâm niên công tác

1 đến 5 năm 6 đến 10 năm 11 đến 15 năm

16 đến 20 năm 21 đến 25 năm Nhiều hơn 25 năm

Khác

2. Anh (chị) đánh giá công tác TTHT NNT trong công tác tự khai tự nộp như thế nào? Hãy tích vào ô tương ứng:

Rất tốt = 5, Tốt = 4, Khá = 3, Trung bình = 2, Yếu = 1

1.Công tác tuyên truyền về thuế	5	4	3	2	1
1.1. Nội dung công tác tuyên truyền về thuế					
Bản chất của thuế nhà nước					
Thủ tục kê khai, nộp thuế					
Nội dung các sắc thuế					
Cập nhật chính sách thuế					
Thủ tục miễn giảm, hoàn thuế					
Xử lý vi phạm pháp luật thuế					
1.2. Hình thức tuyên truyền					
Tuyên truyền qua ấn phẩm, tờ rơi					
Tuyên truyền qua báo, tạp chí					
Tuyên truyền qua đài phát thanh					
Tuyên truyền qua đài truyền hình					

Tuyên truyền qua internet, Web					
2. Công tác hỗ trợ NNT					
2.1. Công tác giải thích về pháp luật thuế					
Hỗ trợ trực tiếp tại cơ quan thuế					
Hỗ trợ qua điện thoại					
Trả lời bằng văn bản					
Tập huấn về chính sách thuế, hội nghị đối thoại					
2.2. Tư vấn thủ tục hành chính thuế					
Thủ tục kê khai thuế, nộp thuế					
Thủ tục mua hóa đơn, chứng từ					
Quy trình nộp thuế					
Thủ tục giảm thuế, hoàn thuế					
Kiểm tra, quyết toán thuế					

3. Anh, chị đánh giá thế nào về những khó khăn gặp phải trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong công tác tự khai, tự nộp thuế? Tích vào ô tương ứng:

Cực kỳ khó khăn = 5, Rất khó khăn = 4, Khó khăn vừa phải = 3, Gặp chút khó khăn = 2, Không gặp khó khăn nào = 1.

Kiểu khó khăn	5	4	3	2	1
Khoảng cách địa lý giữa các địa bàn					
Trình độ dân trí chưa đồng đều					
Số lượng cán bộ ít, chất lượng chưa cao					
Cơ sở vật chất, phương tiện còn thiếu, chưa hiện đại					
Hành lang pháp lý chung					

PHỤ LỤC 2

PHIẾU ĐIỀU TRA VỀ CÔNG TÁC TTHT NGƯỜI NỘP THUẾ (Dành cho cán bộ làm công tác kê khai thuế tại doanh nghiệp)

I. Thông tin về người được hỏi :

Tên:

Tuổi:

Giới tính:

Trình độ:.....

1. Anh (chị) vui lòng cho biết trình độ và thâm niên công tác

1 đến 5 năm 6 đến 10 năm 11 đến 15 năm

16 đến 20 năm 21 đến 25 năm Nhiều hơn 25 năm

Khác

2. Anh (chị) vui lòng cho biết loại hình hoạt động của đơn vị mình

Công ty Cổ phần

Công ty TNHH

Doanh nghiệp tư nhân

Hợp tác xã

II. Thông tin được hỏi đánh giá về công tác TTHT NNT:

1. Anh (chị) đánh giá công tác TTHT NNT trong công tác tự khai tự nộp như thế nào? Hãy tích vào ô tương ứng:

Rất tốt = 5, Tốt = 4, Khá = 3, Trung bình = 2, Yếu = 1

1.Công tác tuyên truyền về thuế	5	4	3	2	1
1.1. Nội dung công tác tuyên truyền về thuế					
Bản chất của thuế nhà nước					
Thủ tục kê khai, nộp thuế					
Nội dung các sắc thuế					
Cập nhật chính sách thuế					
Thủ tục miễn giảm, hoàn thuế					

Xử lý vi phạm pháp luật thuế					
1.2. Hình thức tuyên truyền					
Đài phát thanh, truyền hình					
Báo, tạp chí					
Ấn phẩm, tờ rơi					
Internet, Website					
2. Công tác hỗ trợ NNT					
2.1. Công tác giải thích về pháp luật thuế					
Hỗ trợ trực tiếp tại cơ quan thuế					
Hỗ trợ qua điện thoại					
Trả lời bằng văn bản					
Tập huấn về chính sách thuế, hội nghị đối thoại					
2.2. Tư vấn thủ tục hành chính thuế					
Thủ tục kê khai thuế, nộp thuế					
Thủ tục mua hóa đơn, chứng từ					
Quy trình nộp thuế					
Thủ tục giảm thuế, hoàn thuế					
Kiểm tra, quyết toán thuế					

Ý kiến khác:

.....

.....

.....

.....