

Sự hài lòng của các DNNVV trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, tỉnh Thanh Hóa đối với cơ quan thuế

ĐẶNG LAN ANH*
TRẦN THỊ LAN ANH**

Tóm tắt

Thông qua khảo sát 120 nhân viên bộ phận kế toán/bộ phận tài chính tại 68 doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, tỉnh Thanh Hóa, bài viết nhằm đánh giá mức độ hài lòng của các DNNVV trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, tỉnh Thanh Hóa đối với cơ quan thuế, đồng thời, đánh giá các thành phần trong thang đo về mức độ hài lòng. Từ đó, nhóm tác giả đề xuất một số kiến nghị đối với Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn, nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người nộp thuế (NNT).

Từ khóa: sự hài lòng, người nộp thuế, doanh nghiệp nhỏ và vừa, Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn

Summary

Through a survey of 120 accounting/finance division employees at 68 small and medium-sized enterprises (SMEs) in Nghi Son town, Thanh Hoa province, the article aims to evaluate the level of satisfaction of SMEs in Nghi Son town, Thanh Hoa province for tax authorities, and at the same time, evaluate the components in the satisfaction scale. On that basis, the authors proposed a number of recommendations to Nghi Son town's Tax Department, in order to improve the level of taxpayer satisfaction.

Keywords: satisfaction, taxpayers, small and medium enterprises, Nghi Son town's Tax Department

GIỚI THIỆU

Cải cách hệ thống cơ quan quản lý nhà nước theo hướng giản đơn, hiện đại hóa với tinh thần hỗ trợ người dân là một trong những yêu cầu cấp bách của cả nước, đặc biệt là trong thời gian hậu Covid-19. Tình hình dịch bệnh Covid-19 làm mọi doanh nghiệp đều rất khó khăn và cần rất nhiều sự hỗ trợ, đồng hành của các cơ quan quản lý nhà nước. Nghiên cứu về sự hài lòng của NNT đối về dịch vụ thuế tại các cơ quan thuế giúp cho các lãnh đạo, nhà quản lý có các thông tin thực từ NNT từ đó có các chính sách cải cách công tác thu thuế theo hướng giản đơn, hiện đại hóa với tinh thần hỗ trợ NNT. Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả đánh giá mức độ hài lòng của các DNNVV trên địa bàn thị xã Nghi Sơn đối với sự phục vụ của cơ quan thuế (cụ thể là Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn). Từ đó, đề xuất một số giải pháp góp phần

nâng cao mức độ hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế tại địa bàn. Nghiên cứu sử dụng bộ tiêu chuẩn đo lường sự hài lòng của NNT ban hành bởi Tổng cục Thuế theo Quyết định số 2204/QĐ-TCT, ngày 31/12/2018.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Nhằm đánh giá khách quan chất lượng dịch vụ hành chính thuế, đồng thời nắm bắt kịp thời vướng mắc của NNT để đề xuất những giải pháp hoàn thiện chính sách, nâng cao sự hài lòng và tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, ngày 31/12/2018, Tổng cục Thuế đã ban hành Đề án “Đo lường sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế” (theo Quyết định số 2204/QĐ-TCT).

Theo Đề án Đo lường sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế, tiêu chí đo lường sự hài lòng của NNT được xác định theo 5 yếu tố là: Tiếp cận dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực thuế; TTHC thuế; Công chức trực tiếp giải quyết công việc; Kết

* TS., Trường Đại học Hồng Đức

** Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn, tỉnh Thanh Hóa

Ngày nhận bài: 20/8/2023; Ngày phản biện: 20/9/2023; Ngày duyệt đăng: 18/10/2023

quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); Tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Với từng yếu tố, Đề án đã chỉ rõ các tiêu chí, cụ thể:

- Về tiếp cận dịch vụ hành chính công, có 2 tiêu chí là: (1) Tiếp cận thông tin về chính sách thuế và TTHC thuế (sự thuận tiện, tính hiệu quả); (2) Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ việc giải quyết TTHC của cơ quan thuế (sự đầy đủ, hiện đại, dễ dàng trong sử dụng trang thiết bị).

- Về TTHC thuế: được đo sự hài lòng qua các tiêu chí về quy định của TTHC (tính hợp lý, hợp pháp của thủ tục; trình tự, cách thức thực hiện); quá trình thực hiện TTHC (niêm yết công khai, chính xác, mức độ dễ dàng khi thực hiện thủ tục).

- Về Công chức trực tiếp giải quyết công việc được đánh giá theo các tiêu chí về trình độ, kỹ năng chuyên môn (sự am hiểu nghiệp vụ, thành thạo trong quy trình); tinh thần, thái độ (lịch sự, lắng nghe, tôn trọng NNT).

- Về Kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực thuế có 3 tiêu chí là: Đúng quy định; Có thông tin đầy đủ; Tần suất thanh kiểm tra, giải quyết khiếu nại về thuế.

- Về Việc tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NNT theo 4 tiêu chí là: Hình thức tiếp nhận; Cách thức góp ý; Thông báo kết quả giải quyết; Ghi nhận ý kiến; Mong đợi của NNT.

Đề án cũng quy định thang đo 5 mức độ đánh giá: Rất hài lòng, Hài lòng, Bình thường, Không hài lòng, Rất không hài lòng đối với các tiêu chí. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan thuế được xác định bằng tỷ lệ phần trăm số câu trả lời “Hài lòng” và “Rất hài lòng” trên tổng số câu trả lời.

Nhằm đánh giá mức độ hài lòng của các DNNVV trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, tỉnh Thanh Hóa đối với cơ quan quản lý thuế, nhóm tác giả sử dụng bộ tiêu chí đã ban hành của Tổng cục Thuế, điều chỉnh một số biến quan sát cho phù hợp với tình hình thực tiễn tại địa bàn.

Phương pháp nghiên cứu

Nhóm tác giả đã gửi phiếu điều tra tới 240 nhân viên bộ phận kế toán/bộ phận tài chính tại 68 DNNVV trên địa bàn thị xã Nghi Sơn, nhằm thu thập dữ liệu về mức độ hài lòng của các DNNVV trên địa bàn thị xã Nghi Sơn đối với cơ quan thuế, đánh giá các thành phần trong thang đo về mức độ hài lòng. Số lượng phiếu thu về đạt tiêu chuẩn đưa vào nghiên cứu là 120 phiếu từ các đối tượng là kế toán trưởng và kế toán viên tại các DNNVV vào tháng 4/2023. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đo lường mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn, trong đó: 1- Rất không hài lòng, 2- Không hài lòng, 3- Bình thường, 4- Hài lòng, 5- Rất hài lòng. Sau đó, nhóm tác giả tiến hành tính toán giá trị trung bình của các biến quan sát qua phần mềm SPSS 20. Kết quả được sử dụng để đánh giá mức độ hài lòng của NNT theo căn cứ sau đây:

- Mức điểm trung bình từ 1,0 đến 1,80: Được đánh giá là Rất không hài lòng.

- Mức điểm trung bình từ 1,81 đến 2,6: Được đánh giá là Không hài lòng.

- Mức điểm trung bình từ 2,61 đến 3,40: Được đánh giá là Tương đối hài lòng.

- Mức điểm trung bình từ 3,41 đến 4,20: Được đánh giá là Hài lòng.

- Mức điểm trung bình từ 4,21 đến 5,0: Được đánh giá là Rất hài lòng.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Mức độ hài lòng về tính hiệu quả của các kênh cung cấp thông tin về chính sách thuế

Kết quả ở Bảng 1 cho thấy, nhìn chung các DNNVV tương đối hài lòng với các kênh cung cấp thông tin về chính sách thuế của Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn. Trong đó, các DNNVV hài lòng nhất với việc tham gia các buổi tập huấn do cơ quan thuế tổ chức, DNNVV được nắm rõ các thông tin về chính sách thuế, giá trị trung bình là 3,54. Tiếp theo là những cuộc gọi điện thoại đến doanh nghiệp nhằm cung cấp các thông tin khẩn, tin nhanh tới DNNVV, với giá trị trung bình là 3,44. Các DNNVV tương đối hài lòng với cách cung cấp thông tin qua trang thông tin điện tử của cơ quan thuế, Tham dự đối thoại do cơ quan thuế tổ chức và Trực tiếp tới gặp cơ quan thuế với giá trị trung bình lần lượt là 3,12; 3,11; 3,54. Tuy nhiên, các DNNVV không hài lòng với việc cơ quan thuế gửi công văn đến các DNNVV, giá trị trung bình là 2,43. Các DNNVV cho rằng, việc gửi công văn đến họ thường chậm và không kịp thời nắm bắt thông tin mới, họ cho rằng gửi thông tin qua email hoặc cán bộ gửi trực tiếp qua các kênh zalo sẽ hiệu quả hơn.

Mức độ hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất phục vụ việc giải quyết TTHC về thuế của cơ quan thuế

Kết quả ở Bảng 2 cho thấy, nhìn chung, các DNNVV hài lòng với điều kiện cơ sở vật chất phục vụ việc giải quyết TTHC về thuế tại Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn. Trong đó, DNNVV đánh giá cao Sự hiện đại, dễ dàng trong việc sử dụng trang thiết bị tại nơi giải quyết TTHC về thuế với giá trị trung bình là 3,90 và đánh giá sự thuận tiện và đầy đủ ở mức Tương đối hài lòng (3,11 điểm). Tuy nhiên, các DNNVV cho rằng, trong giai đoạn hiện nay, yếu tố điều kiện cơ sở vật chất tại cơ quan thuế không tác động nhiều đến chất lượng phục vụ, họ quan tâm nhiều đến các yếu tố khác.

Mức độ hài lòng về thủ tục đăng ký thuế và kê khai thuế

Nhìn chung, các DNNVV hài lòng với các thủ tục đăng ký và kê khai thuế tại Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn (Bảng 3). Trong đó, đa số các DNNVV cho rằng, TTHC về khai thuế nhanh gọn, dễ thực hiện, không phiền hà, với mức độ cao nhất, giá trị trung bình là 3,96; tiếp theo là TTHC về nộp thuế với giá trị trung bình là 3,91, sau đó là TTHC về đăng ký thuế, thay đổi thông tin thuế giá trị trung bình là 3,90, được đánh giá là Hài lòng. Các DNNVV tương đối hài lòng với tính dễ sử dụng, sự đơn giản của phần mềm khai thuế, sự tiết kiệm thời gian của phần mềm so với các phương tiện thủ công và tính dễ dàng tra cứu hóa đơn, tờ khai thuế trên hệ thống; các tiêu chí này được đánh giá ở các giá trị trung bình lần lượt là 3,12; 3,11; 2,54. Phần lớn các DNNVV đều tán thành và đánh giá cao vai trò của ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý thuế hiện nay.

Mức độ hài lòng về thủ tục nộp thuế điện tử

Về thủ tục nộp thuế điện tử, tất cả các DNNVV trên địa bàn nộp thuế điện tử bằng hình thức chuyển khoản. Các DNNVV cũng đánh giá là tương đối hài lòng trở lên. Trong đó, DNNVV hài lòng nhất với tính bảo mật thông tin khi nộp thuế điện tử, giá trị trung bình là 3,66; Tiếp theo là việc ghi nhận ngày nộp thuế đúng với ngày DNNVV chuyển khoản, giá trị trung bình là 3,58; đồng thời DNNVV khẳng định rằng, việc nộp thuế điện tử giúp cho DNNVV tiết kiệm được nhiều thời gian, nhân viên kế toán không cần đến tận Kho bạc Nhà nước nộp thuế mà chỉ cần thao tác tại DNNVV. DNNVV cũng hài lòng và đồng tình với việc tra soát, đối chiếu thông tin tiền thuế đã nộp thuận tiện, dễ dàng; Hệ thống kết nối thông tin giữa ngân hàng và Kho bạc Nhà nước đáp ứng tốt (Bảng 4).

Mức độ hài lòng về công tác kiểm tra thuế

Về công tác kiểm tra thuế, các DNNVV quan tâm nhiều nhất đến mức độ hài lòng về công tác kiểm tra thuế. Nhìn chung, các DNNVV đánh giá các tiêu chí ở mức Tương đối hài lòng. Tiêu chí được đánh giá cao nhất là Nội dung kiểm tra với giá trị trung bình là 2,90; tiếp theo là Thái độ đúng mực của cán bộ thuế khi kiểm tra thuế với giá trị trung bình là 2,68; theo sau đó là Sự cho phép

BẢNG 1: GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CỦA MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ TÍNH HIỆU QUẢ CỦA CÁC KÊNH CUNG CẤP THÔNG TIN VỀ CHÍNH SÁCH THUẾ

STT	Chỉ tiêu đánh giá	Giá trị trung bình	Đánh giá
1	Truy cập trang thông tin điện tử của cơ quan thuế	3,12	Tương đối hài lòng
2	Tham dự đối thoại do cơ quan thuế tổ chức	3,11	Tương đối hài lòng
3	Tham gia tập huấn do cơ quan thuế tổ chức	3,54	Hài lòng
4	Trực tiếp tới gặp cơ quan thuế	2,78	Tương đối hài lòng
5	Cơ quan thuế gửi công văn đến DNNVV	2,43	Không hài lòng
6	Cán bộ thuế gọi điện tới DNNVV	3,44	Hài lòng

BẢNG 2: GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CỦA MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC VỀ THUẾ

STT	Chỉ tiêu đánh giá	Giá trị trung bình	Đánh giá
1	Sự thuận tiện, đầy đủ trong cách sắp xếp trang thiết bị tại nơi đón tiếp khi chờ giải quyết TTHC thuế	3,11	Tương đối hài lòng
2	Sự hiện đại, dễ dàng trong việc sử dụng trang thiết bị phục vụ NNT tại nơi giải quyết TTHC thuế	3,90	Hài lòng

BẢNG 3: GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CỦA MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ THỦ TỤC ĐĂNG KÝ THUẾ VÀ KÊ KHAI THUẾ

STT	Chỉ tiêu đánh giá	Giá trị trung bình	Đánh giá
1	TTHC về đăng ký thuế, thay đổi thông tin thuế nhanh gọn, dễ thực hiện, không phiền hà	3,90	Hài lòng
2	TTHC về khai thuế nhanh gọn, dễ thực hiện, không phiền hà	3,96	Hài lòng
3	TTHC về nộp thuế nhanh gọn, dễ thực hiện, không phiền hà	3,91	Hài lòng
4	Phần mềm khai thuế dễ sử dụng, đơn giản	3,12	Tương đối hài lòng
5	Phần mềm khai thuế giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian như kỳ vọng	3,11	Tương đối hài lòng
6	Dễ dàng tra cứu tờ khai thuế, đăng ký sử dụng nộp hồ sơ khai thuế dễ dàng	2,54	Tương đối hài lòng

BẢNG 4: GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CỦA MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ THỦ TỤC NỘP THUẾ ĐIỆN TỬ

STT	Chỉ tiêu đánh giá	Giá trị trung bình	Đánh giá
1	Tra soát, đối chiếu thông tin tiền thuế đã nộp thuận tiện, dễ dàng	3,14	Tương đối hài lòng
2	Hệ thống kết nối thông tin giữa ngân hàng và kho bạc đáp ứng tốt	3,21	Tương đối hài lòng
3	Hệ thống ghi nhận ngày nộp thuế đúng với ngày doanh nghiệp nộp tiền tại ngân hàng/chuyển khoản	3,58	Hài lòng
4	Giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian như kỳ vọng	3,43	Hài lòng
5	Tính bảo mật thông tin khi nộp thuế điện tử	3,66	Hài lòng

Nguồn: Phân tích dữ liệu của nhóm tác giả

BẢNG 5: GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CỦA MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CÔNG TÁC KIỂM TRA THUẾ

STT	Chỉ tiêu đánh giá	Giá trị trung bình	Đánh giá
1	Kiểm tra đúng thời hạn như ban hành quyết định	2,61	Tương đối hài lòng
2	Thái độ cán bộ thuế đúng mực trong kiểm tra	2,68	Tương đối hài lòng
3	Doanh nghiệp được giải trình trước khi kết luận cuộc kiểm tra	2,65	Tương đối hài lòng
4	Hướng dẫn của cán bộ thuế sau kiểm tra	2,62	Tương đối hài lòng
5	Nội dung kiểm tra	2,90	Tương đối hài lòng

BẢNG 6: GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CỦA MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC THUẾ

STT	Chỉ tiêu đánh giá	Giá trị trung bình	Đánh giá
1	Sự am hiểu chuyên môn, nghiệp vụ về thuế của cán bộ thuế	3,72	Hài lòng
2	Kỹ năng giải quyết công việc của cán bộ thuế	3,58	Hài lòng
3	Sự thành thạo, tuân thủ đúng quy trình quản lý thuế của cơ quan thuế	3,15	Tương đối hài lòng
4	Sự hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu về chính sách thuế	3,39	Tương đối hài lòng
5	Thái độ đúng mực của cán bộ thuế đối với NNT	4,22	Rất hài lòng

Nguồn: Phân tích dữ liệu của nhóm tác giả

các DNNVV giải trình sau khi kiểm tra với mức độ Tương đối hài lòng và giá trị trung bình là 2,65; được đánh giá ở mức thấp nhất là Sự hướng dẫn của cán bộ thuế sau khi kiểm tra (giá trị trung bình là 2,62) và Sự đúng thời hạn của các quyết định kiểm tra thuế (giá trị trung bình là 2,61) (Bảng 5).

Sự phục vụ của công chức thuế quản lý thuế

Các DNNVV hầu hết đánh giá cao sự phục vụ của công chức thuế khi thực hiện trách nhiệm của cơ quan thuế. Trong đó, DNNVV đánh giá cao Sự đúng mực của cán bộ thuế đối với NNT (giá trị trung bình là 4,22), Rất hài lòng. Tiếp theo, DNNVV đánh giá cao Sự am hiểu về chuyên môn nghiệp vụ thuế và nghiệp vụ kế toán của các cán bộ, giá trị trung bình là 3,72; tiếp theo là Các kỹ năng giải quyết công việc, sự hướng dẫn rõ ràng dễ hiểu về chính sách thuế; và Sự thành thạo tuân thủ quy trình quản lý của cơ quan thuế ở mức độ Tương đối hài lòng (Bảng 6).

MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

Nhằm nâng cao mức độ hài lòng của NNT tại Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn, theo chúng tôi, cần thực hiện một số giải pháp sau:

- Trong công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC, Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn cần phân công công chức có khả năng giao tiếp tốt, nắm vững nghiệp vụ để giải thích, hướng dẫn NNT thực hiện đúng các yêu cầu của TTHC trong 1 lần liên hệ, làm việc.

- Tại bộ phận tiếp nhận, Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn cần bố trí đầy đủ công chức để tiếp nhận hồ sơ, nhất là trong các khoảng thời gian cao điểm.

- Tại bộ phận giải quyết, phòng/đội chức năng phải đặt việc giải quyết TTHC sớm hạn, đúng hạn là mục tiêu hàng đầu của đơn vị.

- Khuyến khích công chức, phòng/đội đề ra các sáng kiến, giải pháp nhằm rút ngắn thời gian, quy trình giải quyết TTHC đối với từng hồ sơ cụ thể.

- Trong khi hỗ trợ và giải đáp vướng mắc cho NNT, công chức thuế cần ghi nhận lại các vướng mắc thường gặp, các điểm chưa phù hợp trong chính sách hiện hành cũng như các kiến nghị khác của NNT; định kỳ hàng quý, báo cáo về Cục Thuế tỉnh Thanh Hóa tổng hợp, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung.

- Chi cục trưởng yêu cầu lãnh đạo các đơn vị cần chỉ đạo công chức quan tâm, nâng cao chất lượng góp ý các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của Chính phủ, bộ, ngành khi có đề nghị để chính sách mới được ban hành phù hợp với thực tiễn.

- Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn cần tăng cường tổ chức các lớp tập huấn, phổ biến chính sách thuế; đối thoại với NNT định kỳ (hàng quý) để kịp thời tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp trên địa bàn; các khó khăn, vướng mắc vượt qua thẩm quyền giải quyết sau các hội nghị đối thoại cần báo cáo ngay về Cục Thuế tỉnh Thanh Hóa để nghiên cứu, hướng dẫn giải đáp. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tổng cục Thuế (2018), *Quyết định số 2204/QĐ-TCT, ngày 31/12/2018 ban hành đề án Đo lường sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế.*
2. Chi cục Thuế thị xã Nghi Sơn, tỉnh Thanh Hóa (2020, 2021, 2022), *Báo cáo tổng kết nhiệm vụ công tác thuế, nhiệm vụ, giải pháp thực hiện công tác thuế năm 2021, 2022.*