

Số: 4438/BC-CCT

Nha Trang, ngày 09 tháng 06 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả thăm dò sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân của Chi cục Thuế TP Nha Trang Đợt 1 Năm 2020

Thực hiện Quy định về quan hệ với các tổ chức, cá nhân (QĐi821-01/TTHT) trong Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008, để kịp thời phát hiện các điểm không phù hợp, từ đó xây dựng và áp dụng các biện pháp khắc phục phòng ngừa thích hợp nhằm không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, Chi cục Thuế TP Nha Trang đã tổ chức thăm dò sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân (Đợt 1 Năm 2020) với kết quả cụ thể như sau:

1. Nội dung và cách thức thăm dò:

- **Thời gian và địa điểm thực hiện:** Từ ngày 15/02/2020 đến hết ngày 31/3/2020, Thực hiện khảo sát trực tuyến đối với các doanh nghiệp, người nộp thuế thuộc Chi cục Thuế TP Nha Trang quản lý.

- **Nội dung khảo sát:** Sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng phục vụ của Chi cục Thuế TP Nha Trang.

- **Tài liệu tham khảo:** (i) Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. (ii) Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. (iii) Quyết định số 2204/QĐ-TCT ngày 31/12/2018 về việc phê duyệt đề án “Đo lường sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế”, (i) Phiếu khảo sát “Phiếu thăm dò sự hài lòng của người nộp thuế đợt 1 năm 2020” của Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa

- **Hình thức khảo sát:** Thăm dò trực tuyến (*trên nền tảng Google Form*). Chi cục Thuế gửi đường dẫn bảng khảo sát trực tuyến (<https://forms.gle/PWUXk8utTZxU1n4h8>) qua mail cho doanh nghiệp, người nộp thuế thuộc Chi cục Thuế TP Nha Trang quản lý, đồng thời đăng tải thông báo khảo sát kèm đường dẫn trên ứng dụng hosting và facebook của Chi cục Thuế.

- **Số lượng phiếu khảo sát:** Tổng số phiếu khảo sát trực tuyến hoàn thành: 83, Tổng số phiếu khảo sát hợp lệ: 83 đạt tỷ lệ 100% trên tổng số phiếu khảo sát.

2. Kết quả tổng hợp Phiếu thăm dò trên 10 câu hỏi/chỉ tiêu đánh giá theo từng lĩnh vực hoạt động (Có Bảng tổng hợp phiếu chi tiết kèm theo Báo cáo này):

(1) Về đánh giá các hình thức tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính thuế (TTHC), chính sách thuế, (Luật, Nghị định, Thông tư, Công văn hướng dẫn...):

Đa số người nộp thuế tiếp cận được TTHC dưới nhiều hình thức khác nhau như: Niêm yết tại trụ sở cơ quan thuế (11,9%), Cung cấp mẫu biểu, tài liệu tại bộ phận một cửa (14,29%), Gặp trực tiếp công chức hướng dẫn (35,71%), Nhận văn bản qua bưu điện (9,52%), Tờ rơi hướng dẫn (1,19%), Hội nghị, tập huấn, đối thoại (34,52%), Qua website (Tổng cục Thuế, Cục Thuế...) (47,62%), Liên lạc, tư vấn qua điện thoại (40,48%), Email, tin nhắn điện thoại đi động (69,05%), Facebook, zalo (4,76%)...

Người nộp thuế đề nghị bổ sung thêm hình thức tiếp cận TTHC thuế như: trên internet.

(2) Về đánh giá sự thuận tiện, hiệu quả của các hình thức cung cấp thông tin trên:

95,48% đánh giá rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu, nhanh chóng, kịp thời, quan tâm ghi nhận vướng mắc của NNT, tất cả vướng mắc được giải đáp.

(3) Về đánh giá “điều kiện cơ sở vật chất phục vụ việc giải quyết TTHC của cơ quan thuế:

(i) Thời gian chờ đợi khi đến làm việc: 60,24% được công chức đón tiếp ngay, 39,76% phải chờ đợi không lâu lắm.

(ii) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, vị trí ngồi giao tiếp với công chức: 100% đánh giá rộng rãi, thoáng mát, hiện đại, thuận tiện, thoải mái;

(iii) 91,57% đánh giá có đầy đủ các trang thiết bị phục vụ như ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, quạt (hoặc máy lạnh), nước uống, bảng hướng dẫn, máy tính tra cứu thông tin,...NNT đề nghị bổ sung máy photocopy hồ sơ, máy tính, ly uống nước.

Thực tế, máy photocopy không được đặt ngoài sảnh chờ cho NNT sử dụng, nhưng nếu NNT có nhu cầu, công chức thuế sẽ hỗ trợ photocopy miễn phí. Chi cục Thuế đã lắp đặt 1 máy tính để bàn có nối mạng internet ngoài sảnh chờ để phục vụ cho NNT khi cần sử dụng. Ly uống nước thực tế luôn được để sẵn cạnh bình nước nhưng có thể tại thời điểm đông khách hết tạm thời chưa kịp bổ sung.

(iv) Việc hỗ trợ và sử dụng các dịch vụ điện tử, dịch vụ trực tuyến do cơ quan thuế cung cấp:

95,18% giải quyết kịp thời, đảm bảo NNT kê khai đúng quy định, 4,82% chưa giải quyết kịp thời vì lý do lỗi nghẽn mạng, thỉnh thoảng mạng còn trục trặc không thực hiện được.

(4) Về đánh giá việc giải quyết TTHC của cơ quan thuế:

(i) Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật: 97,59% giải quyết sớm hạn và đúng hạn, chỉ có 2,41% trễ hạn.

(ii) Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận TTHC để hoàn thiện hồ sơ (kể cả hình thức trực tuyến): 72,29% từ 1 lần trở xuống; 27,71% từ 2 lần trở lên.

(iii) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện TTHC (kể cả hình thức trực tuyến): 85,54% NNT không liên hệ hoặc liên hệ một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận một cửa (hoặc Bộ phận liên thông một cửa) để hoàn thiện TTHC, 14,46% liên hệ hai cơ quan, đơn vị, tổ chức trở lên.

(iv) Công khai các TTHC: 96,39% TTHC được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời bằng hình thức niêm yết, điện tử hoặc đồng thời cả hai hình thức, chỉ có 3,61% TTHC chưa được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời.

(v) Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC: 98,8% đánh giá giải quyết hồ sơ nhanh chóng, sớm hạn và đúng hạn, không có hành vi thái độ những nhiều, gây phiền hà, chỉ có 1,2% đánh giá có hành vi thái độ những nhiều, gây phiền hà, thờ ơ, ít tận tình.

(vi) Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân: 100% NNT đánh giá không có phản ánh, kiến nghị hoặc tất cả phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài; không có phản ánh, kiến nghị xử lý kéo dài, không có phản ánh, kiến nghị nào không được xử lý giải quyết.

(vii) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan thuế: 93,98% NNT đánh giá TTHC của cá nhân/tổ chức được thực hiện trực tuyến và không có hồ sơ giải quyết quá hạn; 3,61% NNT đánh giá TTHC của cá nhân/tổ chức được thực hiện trực tuyến và có hồ sơ giải quyết quá hạn.

Còn một số TTHC của cá nhân/tổ chức chưa thực hiện trực tuyến, cụ thể: Đăng ký hóa đơn điện tử.

(5) Về đánh giá việc cải cách TTHC của cơ quan thuế:

(i) Tính hợp lý, hợp pháp của TTHC: 97,59% thực hiện đúng quy định của văn bản quy phạm pháp luật; 2,41% còn trùng lặp với TTHC khác.

(ii) Thành phần, hồ sơ TTHC phải nộp: 97,59% NNT đánh giá thành phần hồ sơ đúng quy định, đơn giản, dễ hiểu, hợp lý; 2,41% NNT đánh giá nhiều mẫu biểu phức tạp, khó hiểu.

(iii) Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC (bao gồm kê khai trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử và trực tiếp tại Bộ phận một cửa của cơ quan thuế): 66,27% NNT đánh giá thao tác đơn giản, dễ thực hiện, không tốn phí hoặc chi phí không đáng kể; 33,73% NNT đánh giá thao tác đơn giản, đôi khi gặp vướng

mắc, chi phí không đáng kể. Vì vậy, bộ phận Tin học và Đội Tuyên truyền Hỗ trợ cần tăng cường hỗ trợ NNT kê khai qua mạng.

(iv) Nếu trả lại hồ sơ vì thiếu giấy tờ hoặc giấy tờ không hợp lệ, cơ quan thuế hướng dẫn bằng cách nào?

40,96% được hướng dẫn bằng phiếu, thông tin cụ thể, công chức hướng dẫn ký tên xác nhận, 53,01% được hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy note, thông tin đầy đủ, rõ ràng hoặc hướng dẫn bằng miệng, NNT tự ghi chép lại, 1,2% chưa từng được hướng dẫn, chỉ nói chưa đầy đủ, phải làm lại.

(v) Khi nộp hồ sơ, cơ quan thuế có giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả đầy đủ thông tin không?

95,18% Có giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, có đầy đủ thông tin hồ sơ nhận, ngày nhận, ngày hẹn trả, chữ ký công chức tiếp nhận, 4,82% Có giấy tiếp nhận hồ sơ hoặc đóng dấu tiếp nhận nhưng không hẹn ngày trả.

(6) Về đánh giá công chức trực tiếp giải quyết công việc của cơ quan thuế:

(i) Về trình độ, sự am hiểu về chuyên môn, nghiệp vụ của công chức theo từng chức năng quản lý thuế: 54,22% NNT đánh giá nắm vững nghiệp vụ, hướng dẫn thành thạo, hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu, giải quyết nhanh chóng, 37,35% NNT đánh giá đáp ứng nghiệp vụ chuyên môn cơ bản, hướng dẫn được cho người nộp thuế, 8,43% NNT đánh giá còn hạn chế một số nghiệp vụ, đôi khi hướng dẫn còn khó hiểu.

(ii) Về thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ: 50,6% NNT đánh giá lịch sự, tận tình, chu đáo, lắng nghe, tôn trọng người nộp thuế, 45,78% NNT đánh giá giải đáp đầy đủ theo trách nhiệm, không hách dịch; 3,61% NNT đánh giá thờ ơ, ít tận tình, đôi khi khó chịu, cửa quyền.

(iii) Về đòi hỏi chi phí không chính thức: 91,57% NNT đánh giá không nhận và không đòi hỏi bất kỳ chi phí không chính thức nào; 8,43% NNT đánh giá công chức không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi, vẫn giải quyết hồ sơ đúng hạn, không có NNT nào đánh giá công chức gợi ý nên có bồi dưỡng để hồ sơ giải quyết nhanh hơn.

(7) Về đánh giá công tác thanh tra, kiểm tra của cơ quan thuế

(i) Về tần suất thanh tra, kiểm tra: 98,8% NNT đánh giá hợp lý, còn lại 1,2% NNT đánh giá quá nhiều hoặc quá ít.

(ii) Về thời gian kiểm tra: 97,59% NNT đánh giá hợp lý; còn lại 2,41% NNT đánh giá quá dài hoặc quá ngắn.

(iii) Thái độ công chức thanh tra, kiểm tra: 84,34% NNT đánh giá lịch sự, hòa nhã, đúng chuẩn mực, giải thích rõ ràng, 14,46% NNT đánh giá tạm được, 1,2% NNT đánh giá khó chịu, cửa quyền, hách dịch, đòi hỏi.

(iv) Kết quả thanh tra, kiểm tra: 96,39% NNT đánh giá số liệu rõ ràng, kết quả, quyết định thực hiện đúng quy định của pháp luật, không có khiếu nại của cá nhân, tổ chức bị thanh tra, kiểm tra; 3,61% NNT đánh giá số liệu rõ ràng, kết

quả, quyết định thực hiện đúng quy định của pháp luật, nhưng có khiếu nại của cá nhân, tổ chức bị thanh tra, kiểm tra.

(8) Về đánh giá công tác tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người nộp thuế:

(i) Hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: 98,04% NNT đánh giá hình thức đa dạng như: Lãnh đạo tiếp công dân, đường dây nóng, hộp thư góp ý ...; 1,96% NNT yêu cầu cần bổ sung: Gửi qua mail của cơ quan thuế.

(ii) Sự thuận lợi của việc gửi phản ánh, kiến nghị: 79,25% NNT đánh giá rất thuận tiện, dễ dàng, 18,87% NNT đánh giá chưa thực sự thuận tiện, 1,89% NNT đánh giá rất khó khăn, phiền hà.

(iii) Kết quả trả lời góp ý, phản ánh, kiến nghị: 49,06% NNT đánh giá trả lời nhanh chóng, nội dung thỏa đáng, đúng quy định, công khai; 49,06% NNT đánh giá trả lời tương đối rõ, thời gian đúng quy định; 1,88% NNT đánh giá trả lời chậm hoặc nội dung không thỏa đáng, trả lời lấy có.

3. Về các ý kiến khác (Câu số 11):

Cơ quan thuế xin ý kiến, mong đợi của nộp thuế để nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới? (*về tăng tính công khai minh bạch, mở rộng hình thức thông tin, cải thiện cơ sở vật chất, đơn giản hóa TTHC, tăng cường ứng dụng CNTT, cải thiện tinh thần thái độ phục vụ, rút ngắn thời gian thực hiện TTHC, giảm lệ phí hành chính....*), Có tổng số 65 ý kiến khác, cụ thể như sau:

Tăng cường ứng dụng CNTT

Rút ngắn thời gian thực hiện TTHC

Tăng cường ứng dụng CNTT

Đơn giản hóa Thủ tục hành chính

Mong cơ quan quản lý thuế, cần hỗ trợ và nhã nhặn trong giao tiếp hơn nữa, xưa giờ cách làm việc của cơ qua thuế cứ thể hiện công chức nhà nước làm căn với các doanh nghiệp, đa phần các doanh nghiệp nghe tới thuế là dù mình có đúng cũng hèn bay bản loạn, doanh nghiệp họ kinh doanh, sản xuất để phát triển cá nhân họ và phát triển nền kinh tế cho đất nước, nói thẳng ra lương của nhân viên thuế là doanh nghiệp trả, vì họ đóng thuế, bản thân tôi rất mong có cơ quan trọng tài luôn công bằng, luôn lắng nghe những bức xúc của doanh nghiệp, nếu chúng tôi có những bằng chứng về hối lộ của các cơ quan thuế thì mong các cấp cao xét xử công bằng, để đất nước ta sẽ bớt đi những tham quan, để người dân chúng tôi phát triển.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để giảm thời gian và chi phí

Hài lòng về phong cách làm việc!

Đơn giản hóa thủ tục hành chính

Doanh nghiệp nhận thấy nhìn chung thủ tục TTHC hiện giờ tương đối ổn.

Hài lòng !

Mong có nhiều lớp tập huấn chính sách thuế theo ngành nghề

Tăng tính công khai minh bạch, mở rộng hình thức thông tin, cải thiện cơ sở vật chất, đơn giản hóa TTHC, tăng cường ứng dụng CNTT, rút ngắn thời gian thực hiện TTHC,

Chúng tôi rất hài lòng với cơ quan phục vụ của cơ quan.

Mong muốn thủ tục hành chính có thể tra cứu được trên trang web của tổng cục thuế.

Đơn giản hóa TTHC

Bộ phận hỗ trợ kê khai nhiều khi rất lúng túng, chưa nắm kỹ các thông tư nghị định mới nên nhiều khi người nộp thuế hỏi không trả lời được hoặc trả lời chung chung, không hiểu được.

Cần tổ chức nhiều buổi hội nghị tập huấn hơn để NNT được đối thoại trực tiếp, nắm vững nghiệp vụ hơn.

Gửi văn bản, qui định, công văn giải đáp thắc mắc của NNT qua mail cho các Doanh nghiệp hiểu thêm về TTHC.

Cảm ơn cơ quan thuế đã hỗ trợ nhiệt tình khi doanh nghiệp gặp vướng mắc.

Hiện tại mọi yếu tố phục vụ rất tốt cho doanh nghiệp rồi. Chúng tôi không mong đợi gì hơn.

Cần tăng cường ứng dụng CNTT trong việc kê khai và nộp thuế.

Tăng cường ứng dụng CNTT để giảm thiểu thời gian đi lại cho doanh nghiệp.

Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ cần linh hoạt hơn và nắm rõ thủ tục để hướng dẫn doanh nghiệp, tránh trường hợp gọi điện thì hướng dẫn doanh nghiệp theo 1 kiểu, khi lên nộp hồ sơ thì người khác nói còn thiếu giấy tờ.

Mong cơ quan thuế đơn giản hóa TTHC, tăng cường ứng dụng CNTT và rút ngắn thời gian thực hiện TTHC.

Cải thiện tinh thần thái độ phục vụ, rút ngắn thời gian thực hiện TTHC, giảm lệ phí hành chính.

Cám ơn người hỗ trợ!

Ngày càng đơn giản hóa thủ tục hành chính.

NNT mong muốn cán bộ thuế thường xuyên liên hệ nhắc nhở hoặc hướng dẫn DN chưa thực hiện đúng các Thông tư, hướng dẫn của Tổng cục thuế, Cục Thuế để DN kịp thời sửa chữa.

Như hiện tại là được rồi.

NNT mong muốn cơ quan thuế đơn giản hóa TTHC , tăng cường ứng dụng CNTT, giảm lệ phí hành chính, cán bộ tiếp xúc vui vẻ , nhiệt tình, chỉ dẫn tận tình, thấu đáo.

Có thể mở rộng hình thức thông tin để các doanh nghiệp tiếp cận các văn bản thuế thuận tiện nhất

Mọi việc đều thuận tiện.

Bộ phận hỗ trợ kê khai nhiều khi còn lúng túng, chưa nắm rõ văn bản, nên cần phải cố gắng nắm bắt và hiểu đầy đủ về thông tư nghị định mới giải thích rõ cho người nộp thuế.

Đơn giản hóa TTHC, giảm lệ phí hành chính.

Mong muốn nhận được các chính sách, luật thuế mới cập nhật qua email.

Mong cơ quan thuế giải đáp tận tình, cụ thể , rõ ràng mọi vướng mắc của người nộp thuế.

Đề nghị cơ quan thuế đầu tư cải thiện cơ sở vật chất để đơn giản hóa TTHC, tăng cường ứng dụng CNTT, giảm thời gian đi lại cho doanh nghiệp.

Giảm bớt thủ tục hành chính, những cái nào doanh nghiệp cần thay đổi thì mới làm giấy nộp, còn không thay đổi gì thì hạn chế nộp công văn.

Mở rộng hình thức thông tin, cải thiện cơ sở vật chất, đơn giản hóa TTHC, tăng cường ứng dụng CNTT, cải thiện tinh thần thái độ phục vụ, rút ngắn thời gian thực hiện TTHC, giảm lệ phí hành chính.

Rất cần thiết.

Đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian thực hiện TTHC, giảm lệ phí hành chính.

Tăng cường ứng dụng CNTT.

Mở rộng hình thức thông tin.

Không có ý kiến khác.

Về thái độ phục vụ, nhìn chung NNT đến trực tiếp tại CQT, hay gọi điện thoại nhờ giải đáp ,hỗ trợ đều nhận được sự hướng dẫn tận tình, vui vẻ. Đây là điều rất đáng trân trọng và cần nhân rộng ở các cơ quan nhà nước khác..THÂN CHÀO

Mục hỏi đáp các vướng mắc thủ tục của các doanh nghiệp được xem công khai trên web thuế điện tử như đọc thông tin hằng ngày để các doanh nghiệp khác học hỏi rút kinh nghiệm nâng cao sự biết về luật. Trân trọng cảm ơn.

Mở rộng hình thức thông tin.

Tăng cường công nghệ bằng CNTT, kiểm tra doanh nghiệp bằng công nghệ , số liệu.

Nếu cơ quan thiếu nhân sự cần bổ sung để mỗi nhân viên thuế phụ trách ít đơn vị, để hỗ trợ đơn vị nhiều hơn, và đừng gây áp lực nhiều cho đơn vị khi quyết toán, khiến nhiều đơn vị nghe tới thuế là hồn bay phách tán.

Hiện tại DN chưa có ý kiến gì về TTHC.

Mở rộng hình thức thông tin, tăng cường sử dụng CNTT và giảm lệ phí hành chính.

Cải thiện tinh thần thái độ phục vụ của bộ phận 1 cửa (có 1 số rất ít nhân viên còn ít nhiệt tình và khó chịu).

Tăng tính công khai minh bạch & online để giảm thời gian đi lại, di chuyển, gặp gỡ cho DN.

Phát huy hơn nữa những gì đang có hiện nay.

Đề nghị CQT thông báo các nội dung mới về thuế đến NNT qua mail để NNT tiếp cận thông tin nhanh chóng và dễ dàng hơn.

Đơn giản hóa thủ tục, tăng cường Ứng dụng CNTT.

Kính mong cơ quan thuế đơn giản hóa TTHC, mở rộng hình thức thông tin.

Về tăng tính công khai minh bạch, mở rộng hình thức thông tin, cải thiện cơ sở vật chất, đơn giản hóa TTHC, tăng cường ứng dụng CNTT, cải thiện tinh thần thái độ phục vụ, rút ngắn thời gian thực hiện TTHC, giảm lệ phí hành chính

Cần nâng cao TTHC điện tử để NNT đỡ tốn thời gian và chi phí đi lại. Tổ chức nhiều buổi tập huấn hơn để NNT được nắm rõ cái chính sách thuế mới

Mong muốn giảm tình trạng nghẽn mạng khi nộp tờ khai trực tuyến

CQT hỗ trợ NNT rất tốt. Luôn gửi những thông báo mới cho NNT kịp nắm bắt

Cung cấp thông tin chính sách mới kịp thời cho doanh nghiệp để thực hiện đúng. Quy trình thủ tục có văn bản hướng dẫn cụ thể rõ ràng để doanh nghiệp không gặp khó khăn trong hoàn thiện hồ sơ

Thông tin được mở rộng hơn

Muốn có 1 số điện thoại hotline công khai giải đáp vướng mắc trong quá trình làm việc

Cung cấp số điện thoại các phòng chủ yếu thường xuyên làm việc với dân giải quyết thắc mắc về thủ tục chứng từ.

4. Về nhận xét đánh giá chung kết quả đánh giá của người nộp thuế đối với chỉ tiêu:

Với mỗi chỉ tiêu khảo sát sẽ có số điểm tiêu chuẩn theo quy định, căn cứ theo kết quả đánh giá của NNT, cơ quan thuế tổng hợp lên điểm đánh giá (*theo phục lục đính kèm*). Việc phân loại kết quả chấm điểm đánh giá như sau (*tối đa 10 điểm*) : Đạt từ 9 đến 10 điểm xếp loại Xuất sắc, đạt từ 8 đến dưới 9 điểm xếp

loại Tốt, đạt từ 6 đến dưới 7 xếp loại Khá, đạt từ 5 đến dưới 6 xếp loại Trung bình, dưới 5 điểm xếp loại Yếu.

Kết quả sau khi tổng hợp, Chi cục Thuế đạt được **8,1402 điểm**, xếp loại **Tốt (năm 2019 là 8,0507, tăng thêm 0,0895 điểm)**.

Tổng hợp câu 10: *Nhìn chung, Ông/bà có hài lòng với sự phục vụ của cơ quan thuế hay không?*

- Đánh giá ở mức độ **rất hài lòng**: 15/83 (*chiếm 17,86% đánh giá*).
- Đánh giá ở mức độ **hài lòng**: 56/83 (*chiếm 66,67% đánh giá*).
- Đánh giá ở mức độ **tạm được**: 12/83 đánh giá (*chiếm 14,29% đánh giá*).
- Đánh giá ở mức độ **không hài lòng**: 0/83 đánh giá (*chiếm 0% đánh giá*).

Căn cứ kết quả tổng hợp phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng (người nộp thuế) như trên thì trong thời gian qua về cơ bản cơ quan Chi cục Thuế đã thực hiện tốt các chức năng nhiệm vụ của mình và được khách hàng/người nộp thuế đánh giá mức độ hài lòng/thỏa mãn cao trên tất cả các mặt hoạt động của cơ quan thuế.

Tuy nhiên, cơ quan thuế cũng cần lưu ý nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ đối với lĩnh vực được người nộp thuế đề cập tại Điểm 3 nêu trên.

5. Kiến nghị các biện pháp duy trì, khắc phục phòng ngừa và cải tiến:

Đối với các mặt hoạt động đã được người nộp thuế đánh giá cao thì cần tiếp tục phát huy và duy trì chất lượng phục vụ tốt nhất cho người nộp thuế một cách ổn định và tin cậy, cơ quan thuế tiếp tục tăng cường đẩy mạnh công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế, tổ chức tập huấn chính sách thuế mới, thường xuyên cập nhật cung cấp thông tin về thuế trên website và qua email cho người nộp thuế nhằm tạo mọi điều kiện thuận lợi cho người nộp thuế trong việc khai thuế và thực hiện nghĩa vụ thuế với Nhà nước.

Bên cạnh đó, đối với những vấn đề tồn tại nêu tại Điểm 3 nêu trên, Chi cục Thuế cần thực hiện các biện pháp sau:

+ Tiếp tục rà soát TTHC, những TTHC nào không phù hợp, trùng lặp thì báo cáo Tổng cục Thuế sửa đổi, tăng tính công khai minh bạch TTHC, không đòi hỏi hồ sơ, giấy tờ gì khác ngoài TTHC.

+ Đề nghị Tổng cục Thuế nâng cấp hệ thống để tất cả TTHC phải nộp được thực hiện qua mạng; những TTHC đã thay đổi theo Nghị định, Thông tư mới thì phần mềm HTKK phải được nâng cấp kịp thời.

+ Nâng cao chất lượng đường truyền để tiếp nhận hồ sơ, TTHC qua mạng, tránh tình trạng nghẽn mạng.

+ Nâng cao trình độ, kiến thức chuyên môn, thái độ giao tiếp, phục vụ của công chức trong quá trình làm việc với người nộp thuế, nhất là công chức bộ phận một cửa, bộ phận kê khai-tin học và công chức bộ phận thanh tra, kiểm tra.

+ Đề nghị Đội KKKTT-TH, Đội TTHT và các Đội thuế liên quan nâng cao chất lượng hỗ trợ người nộp thuế kê khai và nộp thuế điện tử.

+ Đề nghị Đội HNTQA xem xét bố trí máy photocopy, chuẩn bị đầy đủ nước uống và ly uống nước ở Bộ phận một cửa để phục vụ người nộp thuế.

Trên đây là nội dung Báo cáo kết quả thăm dò chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân đợt 1 năm 2020 của Chi cục Thuế TP Nha Trang./.

Nơi nhận:

- Cục Thuế (*thay b/c*)
 - LĐ CCTNT;
 - Các Đội Thuế (*để thực hiện*);
 - GDCL, TKCL ISO 9001-2008;
 - Đăng hosting, Facebook Chi cục Thuế;
 - Lưu: VT, TTHTttmai.
- } (VBĐT)

**KT.CHI CỤC TRƯỞNG
PHÓ CHI CỤC TRƯỞNG**

Đỗ Thị Diệu Trinh

PHỤ LỤC TỔNG HỢP PHIẾU KHẢO SÁT
(Ban hành kèm theo Báo cáo số 4438/BC-CCT ngày 09/6/2020)

STT	Nội dung khảo sát	Kết quả			
		SL ý kiến	Tỷ lệ	Điểm tiêu chuẩn	Điểm đánh giá
1.	<i>Trong năm 2019, ông/bà/công ty đã liên hệ giải quyết tại cơ quan thuế bao nhiêu lần?</i>				
	- 01 lần	22	26,51%		
	- 02 đến 05 lần	50	60,24%		
	- 05 đến 10 lần	10	12,05%		
	- Trên 10 lần	1	1,20%		
	Tổng cộng câu 1	83	100%		
2	<i>Ông/bà được tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính thuế (TTHC), chính sách thuế, (Luật, Nghị định, Thông tư, Công văn hướng dẫn...) bằng hình thức nào? (chọn tất cả các hình thức ông/bà sử dụng)</i>				
	- Niêm yết tại trụ sở cơ quan thuế	10	11,90%		
	- Cung cấp mẫu biểu, tài liệu tại bộ phận một cửa	12	14,29%		
	- Gặp trực tiếp công chức hướng dẫn	30	35,71%		
	- Nhận văn bản qua bưu điện	8	9,52%		
	- Tờ rơi hướng dẫn	1	1,19%		
	- Hội nghị, tập huấn, đối thoại	29	34,52%		
	- Qua website (Tổng cục Thuế, Cục Thuế...)	40	47,62%		
	- Liên lạc, tư vấn qua điện thoại	34	40,48%		
	- Email, tin nhắn điện thoại đi động	58	69,05%		
	- Facebook, Zalo...	4	4,76%		
	Tổng cộng câu 2	226			
	2a. Theo ông/bà, cần bổ sung thêm hình thức:				
3	<i>Ông/bà đánh giá sự thuận tiện, hiệu quả của các hình thức cung cấp thông tin trên như thế nào? (có thể đánh dấu nhiều lựa chọn)</i>				
	- Rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu	61	34,46%	0,25	61*0.25 = 15,25
	- Nhanh chóng, kịp thời	49	27,68%	0,25	49*0.25 = 12,25

	- Quan tâm ghi nhận vướng mắc của NNT	29	16,38%	0,25	$29 \times 0,25 = 7,25$
	- Tất cả vướng mắc được giải đáp	30	16,95%	0,25	$30 \times 0,25 = 7,5$
	- Sơ sài, khó hiểu, thiếu thông tin	2	1,13%	0	
	- Chậm trễ	0	0,00%	0	
	- Ít trao đổi, tìm hiểu vướng mắc NNT	3	1,69%	0	
	- Giải đáp sơ sài, qua loa	1	0,56%	0	
	3a. Ý kiến khác:	2	1,13%	0	
	Tổng cộng câu 3	177	100%	1	$(42,25/177) \times 4 = 0,9548$
4	<i>Ông/bà đánh giá “điều kiện cơ sở vật chất phục vụ việc giải quyết TTHC của cơ quan thuế như thế nào?”</i>				
	1. Thời gian chờ đợi khi đến làm việc				
	a. Được công chức đón tiếp ngay	50	60,24%	0,25	$(50 \times 0,25) / 83 = 0,1506$
	b. Phải chờ đợi không lâu lắm	33	39,76%	0	
	2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả				
	a. Rộng rãi, thoáng mát, hiện đại	83	100,00%	0,25	$(83 \times 0,25) / 83 = 0,25$
	b. Còn chật hẹp, chưa thuận tiện	0	0,00%	0	
	3. Vị trí ngôi giao tiếp với công chức				
	a. Thuận tiện, thoải mái	83	100,00%	0,25	$(83 \times 0,25) / 83 = 0,25$
	b. Hơi bất tiện vì.....	0	0,00%	0	
	4. Có trang bị ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, quạt (hoặc máy lạnh), nước uống, bảng hướng dẫn, máy tính tra cứu thông tin, máy photocopy hồ sơ ...				
	a. Có đầy đủ các trang thiết bị phục vụ	76	91,57%	0,25	$(76 \times 0,25) / 83 = 0,2289$
	b. Chưa đầy đủ, cần bổ sung thêm.....	7	8,43%	0	
	5. Việc hỗ trợ và sử dụng các dịch vụ điện tử, dịch vụ trực tuyến do cơ quan thuế cung cấp				
	a. Kịp thời, đảm bảo NNT kê khai đúng quy định	79	95,18%	0,25	$(79 \times 0,25) / 83 = 0,2380$
	b. Chưa giải quyết kịp thời vì lý do.....	4	4,82%	0	
	4.6. Ý kiến khác:.....				
	Tổng cộng câu 4	83	100%	1,25	1,1175
5	<i>Ông/bà đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của cơ quan thuế như thế nào?</i>				

	1. Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật?				
	a. Tổng thời gian ngắn hơn quy định	20	24,10%	0,5	[(20*0,5)+ (61*0,25)] /83= 0,3042
	b. Tổng thời gian bằng với quy định	61	73,49%	0,25	
	c. Tổng thời gian dài hơn quy định	2	2,41%	0	
	2. Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận TTHC để hoàn thiện hồ sơ (kể cả hình thức trực tuyến)				
	a. Không lần nào	29	34,94%	0,5	[(29*0,5) +(31*0,25)] /83= 0,2681
	b. Một lần	31	37,35%	0,25	
	c. Hai lần trở lên	23	27,71%	0	
	3. Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện TTHC (kể cả hình thức trực tuyến)				
	a. Không liên hệ cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện TTHC	19	22,89%	0,5	[(19*0,5) +(52*0,25)] /83= 0,2711
	b. Liên hệ một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận một cửa (hoặc Bộ phận liên thông một cửa)	52	62,65%	0,25	
	c. Liên hệ hai cơ quan, đơn vị, tổ chức trở lên.	12	14,46%	0	
	4. Công khai các TTHC				
	a. được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời bằng cả 2 hình thức niêm yết và điện tử	61	73,49%	0,5	[(61*0,5)+ (19*0,25)] /83= 0,4247
	b. TTHC được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử	19	22,89%	0,25	
	c. TTHC chưa được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời	3	3,61%	0	
	5. Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC				
	a. Giải quyết hồ sơ nhanh chóng, sớm hạn và không có hành vi thái độ những nhieu, gây phiền hà	35	42,17%	0,5	[(35*0,5)+ (47*0,25)] /83= 0,3524
	b. Giải quyết hồ sơ đúng hạn và không có hành vi thái độ những nhieu, gây phiền hà	47	56,63%	0,25	
	c. Có hành vi thái độ những nhieu, gây phiền hà, thờ ơ, ít tận tình	1	1,20%	0	
	6. Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân				
	a. Không có phản ánh, kiến nghị hoặc tất cả phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn	83	100,00 %	0,5	[(83*0,5)+ (0*0,25)]

	theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài				/83= 0,5
	b. Có phản ánh, kiến nghị xử lý kéo dài	0	0,00%	0,25	
	c. Có phản ánh, kiến nghị không được xử lý giải quyết	0	0,00%	0	
	7. Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan thuế				
	a. Tất cả TTHC của cá nhân/tổ chức được thực hiện trực tuyến và không có hồ sơ giải quyết quá hạn	78	93,98%	0,5	[(78*0,5)+ (3*0,25)] /83= 0,4789
	b. Tất cả TTHC của cá nhân/tổ chức được thực hiện trực tuyến và có hồ sơ giải quyết quá hạn	3	3,61%	0,25	
	c. Còn một số TTHC của cá nhân/tổ chức chưa thực hiện trực tuyến, cụ thể	2	2,41%	0	
	Tổng cộng câu 5	83	100%	3,5	2,5994
6	Ông/bà đánh giá việc cải cách thủ tục hành chính (TTHC) của cơ quan thuế như thế nào?				
	1. Tính hợp lý, hợp pháp của TTHC				
	a. Thực hiện đúng quy định của văn bản quy phạm pháp luật	81	97,59%	0,25	(81 * 0,25) /83 = 0,244
	b. Còn mâu thuẫn với TTHC khác, cụ thể:...	2	2,41%	0	
	c. Còn trùng lặp với TTHC khác, cụ thể:...	0	0,00%	0	
	2. Thành phần, hồ sơ TTHC phải nộp				
	a. Thành phần hồ sơ đúng quy định, đơn giản, dễ hiểu, hợp lý	81	97,59%	0,25	(81 * 0,25) /83 = 0,244
	b. Nhiều mẫu biểu phức tạp, khó hiểu, cụ thể:...	2	2,41%	0	
	c. Có thành phần hồ sơ không cần thiết, vô lý, cụ thể:...	0	0,00%	0	
	3. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC (bao gồm kê khai trực tuyến trên Công thông tin điện tử và trực tiếp tại Bộ phận một cửa của cơ quan thuế				
	a. Thao tác đơn giản, dễ thực hiện, không tốn phí hoặc chi phí không đáng kể	55	66,27%	0,25	(55 * 0,25) /83 = 0,1657
	b. Thao tác đơn giản, đôi khi gặp vướng mắc, chi phí không đáng kể	28	33,73%	0	
	c. Nhiều thao tác phức tạp, tốn kém chi phí nhiều, cụ thể:.....	0	0,00%	0	
	4. Nếu trả lại hồ sơ vì thiếu giấy tờ hoặc giấy tờ không hợp lệ, cơ quan thuế hướng dẫn				

	bằng cách nào?				
	a. Hướng dẫn bằng phiếu, thông tin cụ thể, công chức hướng dẫn ký tên xác nhận	34	40,96%	0,25	$(34 * 0,25) / 83 =$ 0,1024
	b. Hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy note, thông tin đầy đủ, rõ ràng hoặc hướng dẫn bằng miệng, NNT tự ghi chép lại	44	53,01%	0	
	c. Chưa từng hướng dẫn, chỉ nói chưa đầy đủ, phải làm lại	1	1,20%	0	
	5. Khi nộp hồ sơ, cơ quan thuế có giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả đầy đủ thông tin không?				
	a. Có giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, có đầy đủ thông tin hồ sơ nhận, ngày nhận, ngày hẹn trả, chữ ký công chức tiếp nhận	79	95,18%	0,25	$(79 * 0,25) / 83 =$ 0,238
	b. Có giấy tiếp nhận hồ sơ hoặc đóng dấu tiếp nhận nhưng không hẹn ngày trả	4	4,82%	0	
	c. Không có giấy tiếp nhận hoặc đóng dấu tiếp nhận và không có giấy hẹn trả	0	0,00%	0	
	Tổng cộng câu 6	83	100%	1,25	0,994
7	<i>Ông/bà đánh giá công chức trực tiếp giải quyết công việc của cơ quan thuế như thế nào?</i>				
	1. Trình độ, sự am hiểu về chuyên môn, nghiệp vụ của công chức theo từng chức năng quản lý thuế				
	a. Nắm vững nghiệp vụ, hướng dẫn thành thạo, hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu, giải quyết nhanh chóng	45	54,22%	0,5	$[(45*0,5)+ (31*0,25)] / 83 =$ 0,3645
	b. Đáp ứng nghiệp vụ chuyên môn cơ bản, hướng dẫn được cho người nộp thuế	31	37,35%	0,25	
	c. Còn hạn chế một số nghiệp vụ, đôi khi hướng dẫn còn khó hiểu.	7	8,43%	0	
	2. Thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ				
	a. Lịch sự, tận tình, chu đáo, lắng nghe, tôn trọng người nộp thuế	42	50,60%	0,5	$[(42*0,5)+ (38*0,25)] / 83 =$ 0,3675
	b. Giải đáp đầy đủ theo trách nhiệm, không hách dịch	38	45,78%	0,25	
	c. Thờ ơ, ít tận tình, đôi khi khó chịu, cửa quyền	3	3,61%	0	
	3. Đòi hỏi chi phí không chính thức				
	a. Không nhận và không đòi hỏi bất kỳ chi phí không chính thức nào	76	91,57%	0,5	$[(76*0,5)+ (7*0,25)] / 83 =$
	b. Công chức không đòi hỏi gì, đưa thì nhận,	7	8,43%	0,25	

	không đưa thì thôi, vẫn giải quyết hồ sơ đúng hạn				0,4789
	c. Công chức gợi ý nên có bồi dưỡng đề hồ sơ giải quyết nhanh hơn	0	0,00%	0	
	Tổng cộng câu 7	83	100%	1,5	1,2109
8.	Ông/bà đánh giá công tác thanh tra, kiểm tra của cơ quan thuế như thế nào?				
	1. Tần suất thanh tra, kiểm tra				
	a. Hợp lý	82	98,80%	0,25	$(82*0,25) / 83 = \mathbf{0,247}$
	b. Quá nhiều	1	1,20%	0	
	c. Quá ít	0	0,00%	0	
	2. Thời gian kiểm tra				
	a. Hợp lý	81	97,59%	0,25	$(81*0,25) / 83 = \mathbf{0,244}$
	b. Quá dài	1	1,20%	0	
	c. Quá ngắn	1	1,20%	0	
	3. Thái độ công chức thanh tra, kiểm tra				
	a. Lịch sự, hòa nhã, đúng chuẩn mực, giải thích rõ ràng	70	84,34%	0,25	$(70*0,25) / 83 = \mathbf{0,2108}$
	b. Tạm được	12	14,46%	0	
	c. Khó chịu, cửa quyền, hách dịch, đòi hỏi	1	1,20%	0	
	4. Kết quả thanh tra, kiểm tra				
	a. Số liệu rõ ràng, kết quả, quyết định thực hiện đúng quy định của pháp luật, không có khiếu nại của cá nhân, tổ chức bị thanh tra, kiểm tra	80	96,39%	0,25	$(80*0,25) / 83 = \mathbf{0,241}$
	b. Số liệu rõ ràng, kết quả, quyết định thực hiện đúng quy định của pháp luật, nhưng có khiếu nại của cá nhân, tổ chức bị thanh tra, kiểm tra	3	3,61%	0	
	c. Số liệu chưa rõ ràng, có khiếu nại của cá nhân, tổ chức bị thanh tra, kiểm tra	0	0,00%	0	
	Tổng cộng câu 8	83	100%	1	0,9428
9.	Ông/bà đánh giá công tác tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người nộp thuế như thế nào?				
	9a. Nếu ông/bà chưa từng gửi ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị vì lý do:				
	- Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ	8	11,94%		
	- Rất ngại, vì nhiều phiền hà	12	17,91%		
	- Có gửi kiến nghị cũng không được trả lời	0	0,00%		
	- Có trả lời cũng không giải quyết được gì	3	4,48%		

	- Làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị	44	65,67%		
	9b. Nếu ông/bà đã từng gửi ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị thì đánh giá:				
	1. Hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị				
	a. Đa dạng: Lãnh đạo tiếp công dân, đường dây nóng, hộp thư góp ý...	50	98,04%		
	b. Cần bổ sung:.....	1	1,96%		
	2. Việc gửi phản ánh, kiến nghị có thuận lợi không?				
	a. Rất thuận tiện, dễ dàng	42	79,25%	0,25	(42*0,25) /53 = 0,1981
	b. Chưa thực sự thuận tiện	10	18,87%	0	
	c. Rất khó khăn, phiền hà	1	1,89%	0	
	3. Kết quả trả lời góp ý, phản ánh, kiến nghị				
	a. Trả lời nhanh chóng, nội dung thỏa đáng, đúng quy định, công khai	26	49,06%	0,25	(26*0,25) /53= 0,1226
	b. Trả lời tương đối rõ, thời gian đúng quy định	26	49,06%	0	
	c. Trả lời chậm hoặc nội dung không thỏa đáng, trả lời lấy có	1	1,89%	0	
	Tổng cộng câu 9b	53	100%	0,5	0,3208
	TỔNG CỘNG			10	8,1402