

Số:3760/BC-CCT

Nha Trang, ngày 19 tháng 5 năm 2020

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT NHU CẦU HỖ TRỢ VỀ THUẾ
ĐỢT 1 NĂM 2020

Căn cứ Quyết định số 745/QĐ-TCT ngày 20/04/2015 của Tổng cục Thuế về việc ban hành Quy trình Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế, trong đó quy định về trách nhiệm của cơ quan trong việc tổ chức thực hiện điều tra, khảo sát, thăm dò ý kiến về nhu cầu hỗ trợ của người nộp thuế để nắm bắt nhu cầu của người nộp thuế và đánh giá chất lượng công tác tuyên truyền hỗ trợ của ngành thuế, từ đó có biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động.

Căn cứ Biên bản tổng hợp Phiếu khảo sát nhu cầu hỗ trợ về thuế của người nộp thuế ngày 24/4/2020 của Chi cục Thuế TP Nha Trang.

Chi cục Thuế TP Nha Trang báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu hỗ trợ của người nộp thuế đợt 1 năm 2020 cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Hình thức khảo sát: Thăm dò trực tuyến (*trên nền tảng Google Form*) đường dẫn <https://forms.gle/t7yRy9LNJTTskMpt7> gửi qua email, Facebook và ứng dụng hosting của Chi cục Thuế.

2. Nội dung khảo sát: Nhu cầu hỗ trợ về thuế của người nộp thuế.

3. Thời gian thực hiện: Từ ngày 15/02/2020 đến hết ngày 30/03/2020.

4. Địa điểm thực hiện: Môi trường mạng internet.

5. Tổng số phiếu: Thu về 66; phiếu hợp lệ đạt tỷ lệ 100%.

6. Kết quả khảo sát:

STT	Nội dung khảo sát	Kết quả	
		SL ý kiến	Tỷ lệ %
1	Nhu cầu được hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc về thuế		
	1.1 Anh/Chị có gặp các vấn đề khó khăn vướng mắc về thuế không?		
	- Thường xuyên	7	10,6
	- Thỉnh thoảng	58	87,9

STT	Nội dung khảo sát	Kết quả	
		SL ý kiến	Tỷ lệ %
	- Chưa bao giờ	1	1,5
	1.2 Khi gặp vướng mắc về thuế, Anh/Chị mong muốn được cơ quan thuế hỗ trợ bằng hình thức nào dưới đây (có thể chọn một hoặc nhiều hình thức)?		
	- Hỗ trợ trực tiếp tại cơ quan thuế	31	47,0
	- Hỗ trợ qua điện thoại	58	87,9
	- Hỗ trợ bằng văn bản	40	60,6
	- Hỗ trợ thông qua Hội nghị tập huấn, đối thoại	26	39,4
	- Hỗ trợ qua việc gửi vướng mắc mục Hỏi đáp trên trang Thuế điện tử	34	51,5
	- Hình thức khác, ý kiến ghi tại mục (i) bên dưới	2	3,0
2	Nhu cầu được thông báo/cung cấp thông tin về thuế		
	2.1 Anh/Chị muốn được thông báo/cung cấp thông tin theo hình thức nào (có thể chọn một hoặc nhiều hình thức):		
	- Gửi văn bản	36	54,5
	- Qua email	66	100
	- Qua hosting của Chi cục Thuế	15	22,7
	- Mạng xã hội	9	13,6
	2.2 Thời gian qua, Anh/Chị đã nhận được các email thông báo, cung cấp thông tin từ Cục Thuế như: văn bản chính sách thuế mới; nhắc thời hạn khai thuế, nộp thuế; vướng mắc thường gặp về thuế; thông tin về giá trị sử dụng của hóa đơn chưa ?		
	+ Đã nhận	63	95,5
	+ Chưa nhận	3	4,5
	- Nếu chưa nhận, xin vui lòng cho biết Anh/Chị có nhu cầu nhận các thông báo nói trên qua email hay không?		
	+ Không có nhu cầu	6	
	+ Có nhu cầu	5	

STT	Nội dung khảo sát		Kết quả	
			SL ý kiến	Tỷ lệ %
	- Nếu đã nhận, xin vui lòng cho biết Anh/Chị đánh giá như thế nào về tính hữu ích của việc nhận các thông báo trên qua email ?			
	+ Rất cao		20	34,5
	+ Khá cao		35	60,3
	+ Trung bình		3	5,2
	+ Thấp		0	0
	2.3 Anh/Chị đánh giá như thế nào về tính hữu ích khi cơ quan thuế mở rộng việc cung cấp thông tin qua hosting và mạng xã hội Facebook?			
	+ Rất cao		25	37,9
	+ Khá cao		29	43,9
	+ Trung bình		11	16,7
	+ Thấp		1	1,5
	2.4 Ngoài các thông tin đã tiếp cận được từ phía cơ quan thuế, Anh/Chị có nhu cầu được cơ quan thuế cung cấp thêm các hình thức thông tin khác hay loại thông tin gì khác về thuế hay không?			
	+ Không có nhu cầu		55	83,3
	+ Có nhu cầu; ý kiến khác ghi tại mục (ii) bên dưới		11	16,7
3	Nhu cầu được tập huấn, cập nhật, hướng dẫn thực hiện chính sách thuế			
	3.1 Về thời gian :			
	Theo định kỳ	Hàng tháng	5	7,6
		Hàng quý	40	60,6
		Hàng năm	21	31,8
	Thời lượng	Một buổi	32	48,5
		Một ngày	31	47,0
		Hơn một ngày	3	4,5
	- Khi có chính sách thuế mới		51	77,3
	- Khi đến kỳ quyết toán thuế năm		15	22,7
	- Không có nhu cầu		0	0

STT	Nội dung khảo sát		Kết quả	
			SL ý kiến	Tỷ lệ %
	3.2 Về cách thức tổ chức :			
	- Tập huấn chung cho toàn bộ NNT thuộc Cục Thuế quản lý		35	53,0
	- Tập huấn riêng cho từng nhóm đối tượng NNT		31	47,0
	3.3 Về tiêu thức phân nhóm để tổ chức tập huấn theo từng đối tượng NNT:			
	- Theo ngành nghề kinh doanh		52	78,8
	- Theo quy mô doanh nghiệp		5	7,6
	- Theo loại hình doanh nghiệp		8	12,1
	- Theo tiêu chí khác		1	1,5
4	Nhu cầu đối thoại với cơ quan thuế (để được cơ quan thuế phổ biến, cung cấp thông tin và trực tiếp trả lời, giải đáp các khó khăn vướng mắc về thuế):			
	4.1 Về thời gian :			
	Theo định kỳ	Hàng tháng	12	18,2
		Hàng quý	33	50,0
		Hàng năm	20	30,3
	- Không có nhu cầu		1	1,5
	4.2 Về cách thức tổ chức: Đề nghị cơ quan thuế tổ chức đối thoại theo định kỳ với các doanh nghiệp thuộc nhóm đối tượng sau (ghi cụ thể theo từng nhóm đối tượng NNT ví dụ như: DN khách sạn du lịch, DN trong khu công nghiệp, DN kinh doanh bất động sản, DN nộp thuế tài nguyên, cơ quan đơn vị hành chính sự nghiệp ...)			
	- Doanh nghiệp khách sạn du lịch		15	22,7
	- Doanh nghiệp kinh doanh bất động sản		1	1,5
	- Cơ quan đơn vị hành chính sự nghiệp		1	1,5
	- Doanh nghiệp thương mại		24	36,4
	- Doanh nghiệp xây dựng		16	24,2
	- Doanh nghiệp khác		9	13,7

(i) Ý kiến hỗ trợ vướng mắc bằng hình thức khác (tại mục 1.2e)

- Hỗ trợ qua email;
- Hỗ trợ thường xuyên qua email cho các câu hỏi của NNT; hoặc cơ quan thuế công bố tổng hợp các văn bản/hồ sơ lên website trong cùng mục để NNT có thể theo dõi tải về.

(ii) Ý kiến về nhu cầu cung cấp thêm loại thông tin khác (tại mục 2.4)

- Vì tính chất làm việc lưu động, NNT đôi lúc bỏ sót và gặp khó khăn nếu không đến các cơ quan thuế thường xuyên để tập huấn cập nhật thông tin, do đó NNT mong muốn được hướng dẫn thực hiện chính sách thuế và các lớp đào tạo cập nhật thuế bằng các Lớp Học Online (ví dụ: video thảo luận trực tuyến hoặc thuyết trình powerpoint) đăng trên website của cơ quan thuế và gửi email đến NNT.
- Các ví dụ theo ngành nghề cho các quy định về tính thuế.

(iii) Ý kiến khác về tổ chức tập huấn riêng cho từng đối tượng (tại mục 3.3):

- Chung các doanh nghiệp

(iv) Ý kiến về nhu cầu hỗ trợ khác (tại mục 5):

- Mong muốn thuế có thể hỗ trợ qua hình thức zalo.
- Gửi thư, gửi tin nhắn qua điện thoại.
- Chúng tôi muốn được cập nhật chính sách và đối thoại trực tiếp với cơ quan thuế qua các lớp tập huấn web trực tuyến online vì sự tiện lợi và tiết kiệm thời gian đi lại cho doanh nghiệp cũng như chi phí tổ chức. Chúng tôi có thể tham gia vào các lớp online khi đang công tác ở bất cứ nơi nào trên toàn quốc hoặc ở nước ngoài mà không bị bỏ lỡ kiến thức.
- Qua facebook.
- Hướng dẫn cụ thể khi có chính sách thuế mới.

II. PHÂN TÍCH, NHẬN XÉT VÀ KIẾN NGHỊ:

Trên cơ sở tổng hợp kết quả khảo sát nhu cầu hỗ trợ về thuế của người nộp thuế nêu trên, có thể đưa ra những phân tích, nhận xét và kiến nghị nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế trong thời gian tới cụ thể như sau:

1. Về nhu cầu được hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về thuế:

Hầu hết người nộp thuế đều có gặp vấn đề vướng mắc về thuế (*Thường xuyên: 10,6%; Tỉnh thoảng 87,9%*). Cơ quan thuế cần đặc biệt quan tâm hơn đến công tác này do nhu cầu hỗ trợ hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về thuế của người nộp thuế trong quá trình áp dụng thực hiện là **rất cao**.

Khi có vướng mắc về thuế, người nộp thuế mong muốn cơ quan thuế hỗ trợ qua cả 5 hình thức chính (*theo trình tự từ cao đến thấp*) gồm: hỗ trợ qua điện

thoại, qua việc gửi văn bản hỏi, gửi vướng mắc trên mục Hỏi đáp trên Trang thuế điện tử, hỗ trợ trực tiếp tại cơ quan thuế và đặt câu hỏi tại hội nghị tập huấn - đối thoại. Ngoài ra còn có một số ý kiến khác mong muốn được nhận hỗ trợ nêu tại mục (i) nêu trên. Do đó, cơ quan thuế cần xem xét bố trí đủ cán bộ có trình độ chuyên môn làm công tác tư vấn hỗ trợ trả lời chính sách thuế và giải đáp vướng mắc về thuế cho người nộp thuế. Xem xét mở rộng các hình thức hỗ trợ khác khi có điều kiện.

2. Nhu cầu được thông báo/cung cấp thông tin về thuế:

Người nộp thuế có nhu cầu được thông báo/cung cấp thông tin qua (*theo trình tự từ cao đến thấp*): email, cơ quan thuế gửi văn bản, ứng dụng hosting của Chi cục Thuế và mạng xã hội. Ngoài ra, theo kết quả khảo sát thì có 54/66 người nộp thuế đánh giá cao và rất cao về tính hữu ích nếu được nhận các thông tin/thông báo về thuế thông qua hosting và mạng xã hội facebook. Như vậy, cơ quan thuế cần tiếp tục đẩy mạnh các hình thức cung cấp thông tin về thuế cho người nộp thuế qua môi trường mạng như email, hosting, facebook hiện có; cụ thể cần thu thập, cập nhật thường xuyên địa chỉ email của chủ doanh nghiệp, kế toán trưởng thông qua khảo sát, qua các tài khoản nộp tờ khai – nộp thuế điện tử để thông tin kịp thời, đúng người, đúng đối tượng nhằm tăng cường hiệu quả thông tin, tuyên truyền; tăng cường đăng tải các bài viết phân tích về chính sách thuế lên hosting của Chi cục Thuế; chủ động mở rộng thêm các fanpage trên mạng xã hội để tiếp nhận sự quan tâm nhiều đối tượng người nộp thuế trên địa bàn. Bên cạnh đó, cơ quan thuế cũng cần nghiên cứu xem xét bổ sung hình thức cung cấp thông tin qua ứng dụng Zalo,... để mở rộng thêm đối tượng tiếp cận, đáp ứng nhu cầu cung cấp thông tin về thuế của người nộp thuế.

Trong số người nộp thuế được khảo sát có ý kiến đã nhận được các email từ Đội TTHT Chi cục Thuế về các văn bản chính sách thuế mới, nhắc thời hạn khai thuế nộp thuế, vướng mắc thường gặp về thuế, thông tin về giá trị sử dụng của hóa đơn trong thời gian qua thì có tới 94,8% người nộp thuế có ý kiến đánh giá cao và rất cao về tính hữu ích khi nhận được các thông tin này. Ngoài ra, người nộp thuế cũng nêu một số ý kiến về nhu cầu được cung cấp thêm các loại thông tin khác về thuế nêu tại điểm (ii) ở trên. Vì vậy cơ quan thuế cần nghiên cứu xem xét cung cấp thông tin thích hợp nhằm đáp ứng nhu cầu hỗ trợ của người nộp thuế.

3. Nhu cầu được tập huấn, cập nhật, hướng dẫn chính sách thuế:

Qua khảo sát thì hầu hết người nộp thuế mong muốn được tập huấn cập nhật chính sách thuế khi có chính sách mới (77,3%) và khi đến kỳ quyết toán thuế năm (22,7%). Về thời lượng tập huấn, có tới 95,5% người nộp thuế mong muốn tập huấn trong khoảng thời gian từ một buổi đến một ngày. Căn cứ thông tin về nhu cầu hỗ trợ này, cơ quan thuế cần lựa chọn thời điểm, thời lượng thích hợp để tập huấn cho người nộp thuế.

Về cách thức tổ chức, có 53% người nộp thuế được khảo sát có nhu cầu tập huấn chung. Trong khi đó số lượng còn lại lại mong muốn được tập huấn riêng cho từng nhóm đối tượng theo tiêu thức cụ thể như: theo ngành nghề kinh doanh

(78,8%), theo loại hình doanh nghiệp (12,1 %), theo quy mô doanh nghiệp (7,6 %). Thông tin này là cơ sở để cơ quan thuế xem xét lựa chọn cách thức, tiêu thức thích hợp để tập huấn cho người nộp thuế.

4. Về nhu cầu đối thoại với cơ quan thuế: Qua khảo sát thì đa số người nộp thuế có nhu cầu được đối thoại với cơ quan thuế theo định kỳ hàng quý (50%), hàng năm (30,3%), hàng tháng (18,2%). Về cách thức tổ chức, người nộp thuế có nhu cầu đối thoại theo từng nhóm đối tượng sau: doanh nghiệp khách sạn du lịch (22,7 %), doanh nghiệp xây dựng (24,2 %), doanh nghiệp thương mại (36,4%), doanh nghiệp kinh doanh bất động sản (1,5%), cơ quan đơn vị hành chính sự nghiệp (1,5%) và doanh nghiệp khác (13,7 %)... Kết quả khảo sát này là cơ sở để cơ quan thuế xem xét lựa chọn thời gian, cách thức phù hợp để tổ chức đối thoại với người nộp thuế. Ngoài ra, cơ quan thuế cũng cần chủ động phối hợp với các ban ngành địa phương, hiệp hội, ngành nghề để tổ chức đối thoại, giải đáp chính sách, vướng mắc cho doanh nghiệp.

Trên đây là toàn bộ nội dung Báo cáo kết quả công tác khảo sát nhu cầu hỗ trợ về thuế đợt 1 năm 2020 của Chi cục Thuế TP Nha Trang. Báo cáo này là cơ sở để Đội Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế Chi cục Thuế và các Đội Thuế xem xét xây dựng chương trình kế hoạch và tổ chức chỉ đạo triển khai thực hiện công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế trong thời gian tiếp theo./.

Nơi nhận (VBĐT):

- Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa;
- Lãnh đạo Chi cục Thuế;
- Các Đội Thuế (*để th/hiện*);
- Đăng ứng dụng Hosting;
- Đăng Facebook Chi cục Thuế;
- Lưu: VT, TTHTtttmai.

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

Đỗ Thị Diệu Trinh