



MỐI QUAN HỆ GIỮA SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THUẾ TRỰC TUYẾN

LÊ VĂN NAM, PHẠM ĐÌNH ĐỨC

Nghiên cứu mối quan hệ giữa sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến và thu ngân sách nhà nước tại Việt Nam là một chủ đề có ý nghĩa quan trọng trong bối cảnh cải cách hệ thống thuế để hướng tới nền tài chính công minh bạch, hiệu quả. Nghiên cứu này giúp cơ quan thuế hiểu rõ hơn về nhu cầu của người nộp thuế, từ đó đưa ra các chính sách, biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến hướng tới sự hài lòng của người nộp thuế, giúp nguồn thu ngân sách nhà nước ổn định, bền vững và giảm thiểu thất thu thuế.

Từ khóa: Người nộp thuế, ngân sách nhà nước, dịch vụ thuế trực tuyến

THE RELATIONSHIP BETWEEN TAXPAYER SATISFACTION AND THE QUALITY OF ONLINE TAX SERVICES

Le Van Nam, Pham Dinh Duc

Studying the relationship between taxpayer satisfaction with the quality of online tax services and state budget revenue in Vietnam is a topic of significant importance in the context of reforming the tax system towards a transparent and efficient public finance. This research helps tax authorities better understand the needs of taxpayers, thereby proposing policies and measures to improve the quality of online tax services aimed at taxpayer satisfaction, helping to stabilize and strengthen state budget revenue and minimize tax loss.

Keywords: Taxpayer, state budget, online tax service

Ngày nhận bài: 4/02/2025

Ngày hoàn thiện biên tập: 18/02/2025

Ngày duyệt đăng: 25/02/2025

Mối quan hệ giữa sự hài lòng của người nộp thuế với chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến

Vấn đề sự hài lòng của người nộp thuế (NNT) đối với chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng phương hướng và giải pháp của cơ quan thuế nhằm tăng cường năng lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuế, góp phần nâng cao tính tuân thủ của NNT, phù hợp với xu hướng cải cách, hiện đại hóa của ngành Thuế đồng thời giúp nguồn thu ngân sách nhà nước (NSNN) được củng cố, mở rộng.

Sự hài lòng của NNT đối với chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến và thu NSNN là mối quan hệ biện

chứng có tác động qua lại, ảnh hưởng lẫn nhau. Khi NNT hài lòng với hệ thống và dịch vụ từ cơ quan thuế, họ sẽ có xu hướng tuân thủ nghĩa vụ thuế tự nguyện cao hơn. Sự hài lòng của NNT giúp giảm tỷ lệ vi phạm và khai man thuế, từ đó tăng cường thu NSNN. Bên cạnh đó, sự hài lòng của NNT góp phần giảm thiểu thất thu thuế, khi có trải nghiệm tốt với quy trình thủ tục hành chính (TTHC) thuế và cảm thấy có sự đối xử công bằng, dân chủ, NNT có xu hướng không tìm cách trốn thuế, giúp giảm chi phí cho các hoạt động kiểm tra và xử lý vi phạm.

Ngoài ra, khi mối quan hệ giữa NNT và cơ quan thuế được xây dựng trên cơ sở hài lòng và tin tưởng, nguồn thu sẽ trở nên ổn định và bền vững hơn, ngay cả khi chính sách thuế có sự thay đổi. Do đó, sẽ giúp ngân sách có khả năng dự báo và phân bổ nguồn thu tốt hơn; Sự hài lòng của NNT có ảnh hưởng tích cực đến tỷ lệ tuân thủ, đặc biệt ở các doanh nghiệp vừa và nhỏ, giúp cải thiện sự hài lòng giúp tăng tỷ lệ đóng góp vào NSNN; Việc chuyển đổi số và nâng cao sự hài lòng cũng tạo điều kiện để mở rộng cơ sở thuế, đặc biệt là với các doanh nghiệp hoạt động trực tuyến, các dịch vụ kinh doanh qua nền tảng số. Những đối tượng này sẵn sàng tham gia hệ thống thuế khi thấy quy trình, thủ tục đơn giản. Khi NNT có sự tin tưởng, hài lòng với quy trình, thủ tục thuế, tỷ lệ vi phạm thuế và các hành vi trốn thuế có xu hướng giảm đáng kể.

Ở Việt Nam, vấn đề cải cách hiện đại hoá hệ thống thuế và quản lý thuế đã được các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuế nghiên cứu triển khai thực hiện. Theo đó, xây dựng ngành Thuế Việt Nam theo hướng hiện đại, tinh, gọn, mạnh,



hoạt động hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả; công tác quản lý thuế, phí và lệ phí thống nhất, minh bạch, chuyên sâu, chuyên nghiệp theo phương pháp quản lý rủi ro, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, đơn giản hóa TTHC, giảm chi phí tuân thủ của NNT. Đồng thời, trọng tâm của công tác quản lý thuế dựa trên nền tảng thuế điện tử với ba trụ cột cơ bản: thể chế quản lý thuế đầy đủ, đồng bộ, hiện đại, hội nhập; nguồn nhân lực chuyên nghiệp, liêm chính, đổi mới; công nghệ thông tin hiện đại, tích hợp, đáp ứng yêu cầu quản lý thuế trong bối cảnh nền kinh tế số.

Ngành Thuế đã ban hành Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực hiện trên môi trường điện tử. Đáng chú ý, Tổng cục Thuế thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp thông qua hệ thống giám sát, đánh giá tự động. Có 5 nhóm chỉ số thành phần đo chất lượng phục vụ của cơ quan thuế. Bộ chỉ số nhằm phục vụ lãnh đạo Tổng cục Thuế trong việc chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả cải cách TTHC của các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Thuế; đánh giá chi tiết chất lượng phục vụ của cơ quan thuế các cấp đối với người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử với mục tiêu đề ra là mức độ hài lòng của người nộp thuế với sự phục vụ của cơ quan thuế đạt tối thiểu 90% vào năm 2025 và 95% vào năm 2030.

Từ mục tiêu và yêu cầu đó, hàng năm cơ quan thuế đã triển khai trên cả nước về việc đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế trên các phương diện: (1) Đánh giá chung về sự phục vụ của cơ quan thuế đối với người nộp thuế; (2) Đánh giá theo lĩnh vực chức năng, nhiệm vụ có liên quan đến người nộp thuế như: Công tác xây dựng chính sách, pháp luật; Cung cấp dịch vụ công của cơ quan thuế; Tiếp nhận và giải quyết TTHC thuế; Công tác thanh tra, kiểm tra thuế của cơ quan thuế; Công tác xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của cơ quan thuế. Với các tiêu chí đánh giá theo 1 trong 5 mức độ: Rất không hài lòng được tính 1 điểm; mức độ Không hài lòng được tính 2 điểm; mức độ Bình thường được tính 3 điểm; mức độ Hài lòng được tính 4 điểm và mức độ Rất hài lòng được tính 5 điểm.

Kết quả đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế với chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến

Năm 2019, Phòng Công nghiệp và Thương mại Việt Nam (hiện nay là Liên đoàn thương mại và

công nghiệp Việt Nam) công bố kết quả thu thập, khảo sát và phân tích dữ liệu từ 1.727 doanh nghiệp đang hoạt động trên toàn quốc, kết quả chung đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp năm 2019 là 7,79 điểm, quy ra tỷ lệ phần trăm là 78%, tăng 3% so với năm 2016. Đến năm 2024, cơ quan thuế đã tiến hành khảo sát và nhận được 441.974 phiếu trả lời của NNT, đạt 13,9% trên tổng số doanh nghiệp, hộ cá nhân kinh doanh do cơ quan thuế đang quản lý (Doanh nghiệp, tổ chức chiếm tỷ lệ 57,4%; Hộ chiếm tỷ lệ 42,6%). Kết quả đạt được rất khả quan với điểm trung bình chỉ số hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế là 88,3% (tăng 10 điểm so với năm 2019); Điểm đánh giá hài lòng chung về cơ quan thuế là 89,1%. Điểm chỉ số hài lòng trung bình của 63 Cục Thuế theo lĩnh vực chức năng là 87,5% (trong đó, Công tác xây dựng chính sách, pháp luật thuế là 87,4%; Cung cấp dịch vụ công là 87,8%; Tiếp nhận giải quyết TTHC thuế là 87,8%; Công tác thanh tra kiểm tra thuế là 87,2%; Công tác xử lý khiếu nại tố cáo là 87,5%). Kết quả nêu trên đã gần tiệm cận với mục tiêu tại Chiến lược cải cách hệ thống thuế đến năm 2030 và Đề án đổi mới và tăng cường năng lực công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT đến năm 2025 là 90%.

Để đạt được kết quả đó, Tổng cục Thuế đã nỗ lực đẩy mạnh công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT bằng nhiều hình thức như: đối thoại với tinh thần đồng hành cùng người nộp thuế, kịp thời lắng nghe, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc và kiến nghị của NNT trong việc thực hiện các quy định, chính sách pháp luật thuế, đảm bảo mục tiêu mà ngành Thuế luôn hướng tới là: “Lấy NNT làm trung tâm phục vụ, thực sự trở thành đối tác đồng hành tin cậy với NNT”.

Ngành Thuế cũng tích cực cải cách, hiện đại hóa nghiệp vụ nhằm tạo thuận lợi tối đa cho NNT. Tính đến ngày 31/12/2024, hệ thống khai thuế điện tử đã được triển khai tại 100% Cục thuế và Chi cục thuế, đã có 99,9% doanh nghiệp tham gia sử dụng dịch vụ khai thuế điện tử với hơn 17,6 triệu số lượng hồ sơ khai thuế điện tử đã tiếp nhận; 99,2% doanh nghiệp đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ nộp thuế điện tử với cơ quan thuế; 99,6% doanh nghiệp hoàn thành đăng ký dịch vụ nộp thuế điện tử với ngân hàng; tiếp nhận hơn 5,4 nghìn tờ khai điện tử của cá nhân đối với hoạt động cho thuê tài sản, gần 2,4 triệu tờ khai lệ phí trước bạ điện tử đối với ô tô, xe máy. Về triển khai ứng dụng thuế điện tử cho thiết bị di động (eTax Mobile), năm 2024 có hơn 2,3 triệu lượt tải và cài đặt, gần 3,8 triệu giao dịch qua ngân



hàng thương mại với số tiền nộp thành công gần 8,5 nghìn tỷ.

Ngành Thuế cũng thực hiện kết nối với 57 ngân hàng thương mại để triển khai dịch vụ nộp thuế điện tử trên toàn quốc; Hệ thống 479 kênh thông tin hỗ trợ NNT tiếp tục được nâng cấp để cơ quan thuế tiếp nhận vướng mắc của NNT là cơ quan thuế quản lý trực tiếp nhằm hỗ trợ, giải đáp, hướng dẫn NNT được kịp thời, hiệu quả hơn; Hằng năm, đã cung cấp thông tin thông qua hình thức thư điện tử cho hơn 5,3 triệu lượt NNT; thực hiện hỗ trợ cho hơn 300.000 lượt NNT thông qua zalo, fanpage của cơ quan thuế; tổ chức trên 620 buổi đối thoại với 135.000 lượt NNT tham gia; tổ chức 630 lớp tập huấn về các chính sách mới với 112.000 NNT tham dự. Tại bộ phận “một cửa”, cơ quan thuế đã trực tiếp hướng dẫn cho khoảng 802.000 lượt NNT và có 26.000 văn bản trả lời vướng mắc của NNT.

Những kết quả trên của ngành Thuế đã tạo động lực tích cực đến kết quả thu NSNN trong 03 năm 2022, 2023, 2024 với tỷ lệ thu NSNN luôn vượt dự toán, năm sau cao hơn năm trước, cụ thể như sau: Năm 2022, tổng thu NSNN do cơ quan thuế quản lý ước đạt 1.460.100 tỷ đồng, bằng 124,3% dự toán (vượt 285.200 tỷ đồng), tăng 8,5% so với cùng kỳ năm 2021. Năm 2023 là 1.448.200 tỷ đồng, bằng 105,5% dự toán (tương ứng vượt 74.956 tỷ), bằng 95,4% so với thực hiện năm 2022 và năm 2024 là 1.732.000 tỷ đồng, bằng 116,5% dự toán (tương ứng vượt 245.588 tỷ), bằng 113,7% so với thực hiện năm 2023.

Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến

Để nâng cao chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của NNT hướng tới đảm bảo ổn định nguồn thu NSNN, ngành Thuế cần thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm như:

Một là, cải thiện nâng cao chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến theo hướng tăng cường tính thân thiện và dễ sử dụng của hệ thống; Tăng cường hỗ trợ trực tuyến qua các nền tảng xã hội, zalo, facebook, hotline... Đầu tư vào công nghệ để nâng cao tốc độ đường truyền, tính bảo mật thông tin, và độ ổn định của dịch vụ thuế trực tuyến; Tăng cường chuyển đổi số trong quản lý thuế.

Hai là, nâng cao năng lực và chất lượng phục vụ của công chức thuế thông qua các chương trình đào tạo để nâng cao đạo đức công vụ, kỹ năng phục vụ, tư vấn, giải đáp các vấn đề của NNT quan tâm sẽ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ và tạo ấn tượng

tích cực cho NNT.

Ba là, cải thiện công tác truyền thông nâng cao nhận thức, niềm tin của NNT cũng như lợi ích và sự tiện lợi của dịch vụ thuế trực tuyến; Công khai minh bạch các quy định, quy trình thủ tục hướng dẫn liên quan đến chính sách thuế; Công khai thông tin về các dự án công mà nguồn thu từ thuế đóng góp sẽ giúp NNT hiểu rõ giá trị đóng góp của họ cho xã hội, giúp gia tăng sự tin tưởng khi thực hiện nghĩa vụ nộp thuế cho NSNN.

Bốn là, có chính sách ưu đãi và hỗ trợ đối với NNT luôn gương mẫu chấp hành, tuân thủ nghĩa vụ thuế, các ưu đãi thuế cho NNT có lịch sử tuân thủ tốt sẽ là động lực lớn để khuyến khích việc nộp thuế đúng hạn. Điều này không chỉ giúp cải thiện sự hài lòng mà còn giúp tăng số lượng, quy mô và sự ổn định của các đối tượng nộp thuế.

Năm là, tăng cường việc đánh giá chất lượng của cơ quan thuế thông qua việc khảo sát ý kiến của NNT để cải thiện dịch vụ thông qua các chỉ số cụ thể như tỷ lệ hài lòng, tỷ lệ hoàn thành thuế đúng hạn, và tỷ lệ thất thu thuế...

Kết luận

Nghiên cứu mối quan hệ giữa sự hài lòng của NNT với chất lượng dịch vụ thuế trực tuyến và thu NSNN không chỉ giúp cải thiện hiệu quả quản lý thuế mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững của nền kinh tế. Việc nâng cao sự hài lòng của NNT đối với dịch vụ thuế trực tuyến là một yếu tố quan trọng trong việc tăng cường tính tuân thủ thuế, tối ưu hóa, đảm bảo nguồn thu NSNN ổn định và phát triển hệ thống thuế hiện đại, hiệu quả. Để đạt được điều này, cơ quan thuế cần tiếp tục cải tiến chất lượng dịch vụ, minh bạch trong chính sách và quy trình, đồng thời tăng cường sử dụng, ứng dụng công nghệ trong quản lý thuế. Điều này không chỉ giúp NNT thực hiện nghĩa vụ của mình một cách tự nguyện mà còn tạo nền tảng cho một nền tài chính công minh bạch.

Tài liệu tham khảo:

1. Thủ tướng Chính phủ, Quyết định số 508/QĐ-TTg ngày 23/4/2022 về việc phê duyệt Chiến lược cải cách hệ thống thuế đến năm 2030;
2. Tổng cục Thuế, Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính;
3. Báo cáo tổng kết Tổng cục Thuế (2022, 2023, 2024).

Thông tin tác giả:

ThS. Lê Văn Nam, ThS. Phạm Đình Đức
Vụ Tổ chức cán bộ (Bộ Tài chính)
Email: levannam@mof.gov.vn