

Số: /KH-CTAGI

An Giang, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH

Triển khai đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế trên địa bàn tỉnh An Giang

Thực hiện Công văn số 2987/TCT-TTHT ngày 11/07/2024 của Tổng cục Thuế về việc triển khai đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế (NNT) đối với sự phục vụ của cơ quan thuế và Đề án đổi mới và tăng cường năng lực công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT thuộc Chiến lược Cải cách Hệ thống thuế đến năm 2030 được ban hành kèm theo Quyết định số 508/QĐ-TTg ngày 23/04/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Theo đó, việc đánh giá sự hài lòng của NNT là nội dung có ý nghĩa rất quan trọng, để ngành thuế nhìn nhận các kết quả trong công tác cải cách, hiện đại hóa; những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân trong công tác hỗ trợ NNT; rà soát, đánh giá nhu cầu hỗ trợ của người nộp thuế thông qua nội dung lấy ý kiến người nộp thuế để làm cơ sở cho ngành thuế điều chỉnh, bổ sung các giải pháp kịp thời hướng đến thực hiện thành công Kế hoạch cải cách hệ thống quản lý thuế đến năm 2025.

Để triển khai đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế trên địa bàn tỉnh An Giang; Cục Thuế tỉnh An Giang yêu cầu các phòng chức năng và Chi cục Thuế thành phố, khu vực thực hiện một số nội dung khảo sát sự hài lòng của người nộp thuế đối với cơ quan thuế và công chức thuế, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đổi mới và tăng cường năng lực công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế để góp phần hoàn thành Chiến lược Cải cách hệ thống thuế đến năm 2030.
- Đo lường sự hài lòng của người nộp thuế đối với cơ quan Cục Thuế, Chi cục Thuế thành phố, khu vực nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính thuế.

Thông qua đó, cơ quan thuế nắm được được yêu cầu mong muốn của người nộp thuế; nhằm đề ra những biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính thuế, hướng tới nâng cao mức độ hài lòng của người nộp thuế; đảm bảo tính khả thi đối với mục tiêu nâng cao mức độ hài lòng của NNT đến năm 2025 phải đạt tối thiểu 90% và đến năm 2030 đạt tối thiểu 95%.

2. Mục tiêu

- Xây dựng giải pháp đo lường sự hài lòng của người nộp thuế (chỉ số hài lòng), áp dụng chỉ số đo lường chung của ngành thuế trên địa bàn tỉnh An Giang.
- Lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế trong năm 2024, để đánh giá khách quan việc cung cấp dịch vụ công, thực thi chức trách, nhiệm vụ liên quan đến NNT.
- Trên cơ sở kết quả chỉ số hài lòng của người nộp thuế; đề xuất giải pháp cải thiện, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan thuế, giải pháp khắc phục những hạn chế, tồn tại để cải thiện chất lượng phục vụ, cải cách thủ tục hành chính.

2. Yêu cầu

- Thực hiện khách quan, trung thực, không can thiệp vào quá trình lấy ý kiến của NNT. Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác và đại diện để giúp cơ quan thuế xác định được những tồn tại, hạn chế trong cung ứng dịch vụ hành chính thuế.
- Triển khai khảo sát theo phương thức điện tử, ngẫu nhiên, không lựa chọn để lấy ý kiến, phù hợp với điều kiện, đặc điểm từng địa phương, từng cấp quản lý trên địa bàn tỉnh An Giang.
- Các tiêu chí khảo sát để đo lường sự hài lòng được xác định theo yêu cầu chung của Tổng cục Thuế (Phụ lục 1 kèm theo Công văn 2987/TCT-TTHT). Kết quả đo lường được công bố công khai, rộng rãi.

3. Phiếu đánh giá sự hài lòng của NTT

- “Phiếu đánh giá của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế” được Tổng cục Thuế xây dựng và ban hành kèm theo Công văn 2987/TCT-TTHT. Trong đó, bao gồm tiêu chí đánh giá chung và tiêu chí đánh giá cụ thể theo từng lĩnh vực chức năng/nhiệm vụ có liên quan đến NNT.
- Kết quả đánh giá các tiêu chí cụ thể theo lĩnh vực được tổng hợp để tính điểm chỉ số hài lòng theo tiêu chí, điểm chỉ số hài lòng theo lĩnh vực chức năng/nhiệm vụ đối với từng cơ quan thuế.

4. Phạm vi khảo sát, đối tượng lấy ý kiến và đối tượng đánh giá

Phạm vi đo lường sự hài lòng của NNT đối với các cơ quan thuế trên địa bàn tỉnh An Giang, cụ thể:

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát là doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, hộ kinh doanh thuộc diện quản lý hoặc NNT có thực hiện thủ tục hành chính thuế với cơ quan thuế.
- Đối tượng được đánh giá là Cục Thuế tỉnh An Giang; Chi cục Thuế thành phố, khu vực và công chức thuế các cấp.

II TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Các tiêu chí đo lường sự hài lòng

A. Đánh giá chung về sự phục vụ của cơ quan thuế đối với người nộp thuế

B. Đánh giá chung theo lĩnh vực chức năng/nhiệm vụ liên quan đến người nộp thuế

1. Công tác xây dựng chính sách pháp luật

- Tiếp cận nội dung văn bản pháp luật về thuế, dễ dàng thuận lợi.
- Ý kiến đóng góp của NNT được nghiên cứu, tiếp thu, giải trình trong quá trình xây dựng pháp luật.
- Các quy định về cơ chế phù hợp với thực tiễn và có hiệu quả, nâng cao tính tuân thủ pháp luật về thuế.
- Thành phần hồ sơ thủ tục hành chính dễ hiểu, dễ thực hiện.

2. Cung cấp dịch vụ công của cơ quan thuế

- Cơ quan thuế phổ biến, hướng dẫn thực hiện chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế kịp thời, dễ hiểu, dễ tiếp cận.
- Việc tra cứu văn bản chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế qua website, trang mạng xã hội của cơ quan thuế dễ dàng thuận tiện.
- Nội dung hướng dẫn thực hiện chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế kịp thời, dễ hiểu, dễ thực hiện.
- Việc tra cứu trên website cơ quan thuế về thông tin công khai hành vi vi phạm của NNT theo quy định của pháp luật, thông tin cảnh báo giúp NNT phòng tránh sai phạm pháp luật thuế dễ dàng, thuận tiện.
- Cơ quan thuế trả lời, giải đáp vướng mắc cho NNT kịp thời, đúng quy định pháp luật, phù hợp với thực tiễn hoạt động.
- Cơ quan thuế hướng dẫn NNT sử dụng các ứng dụng của ngành thuế để thực hiện thủ tục hành chính thuế, tra cứu thông tin về thuế kịp thời, dễ hiểu, dễ thực hiện.
- Bộ phận một cửa, nơi đón tiếp NNT của cơ quan thuế tiện nghi, lịch sự, phù hợp.
- Việc nộp hồ sơ thủ tục hành chính thuế đến Cơ quan Thuế (theo phương thức điện tử hoặc hồ sơ giấy) dễ thực hiện.
- Việc theo dõi tiến độ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC theo phương thức điện tử dễ dàng, thuận tiện.
- Năng lực chuyên môn của công chức thuế trong quá trình hướng dẫn, hỗ trợ, làm việc với NNT đáp ứng yêu cầu.

- Thái độ, đạo đức, tác phong của công chức thuế trong quá trình giao tiếp, hỗ trợ, làm việc với NNT đúng mực.

3. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuế

- Việc nộp hồ sơ TTHC tại bộ phận một cửa dễ dàng, thuận lợi.
- Việc nộp hồ sơ TTHC theo phương thức điện tử dễ dàng, thuận lợi.
- Thời gian giải quyết TTHC kịp thời, đúng hạn theo quy định.
- Yêu cầu giải trình, bổ sung hồ sơ thuế của cơ quan thuế là phù hợp.
- Năng lực chuyên môn của công chức giải quyết thủ tục hành chính thuế.
- Thái độ, đạo đức, tác phong của công chức thuế liên quan đến giải quyết TTHC thuế.
- Thực hiện thủ tục đăng ký thuế, thay đổi thông tin đăng ký thuế, chuyển địa điểm hoạt động kinh doanh, đóng mã số thuế dễ dàng, thuận tiện.
- Thực hiện thủ tục khai thuế dễ dàng, thuận tiện.
- Việc tra cứu và xác định số thuế nộp thừa, số thuế còn phải nộp dễ dàng, thuận tiện, chính xác.
- Thực hiện thủ tục hoàn thuế, miễn thuế, giảm thuế dễ dàng, thuận tiện.
- Công tác xử lý nợ thuế của cơ quan thuế khách quan, đúng quy định.

4. Công tác thanh tra, kiểm tra của Cơ quan thuế

- Tần suất, nội dung yêu cầu giải trình, bổ sung thông tin tại trụ sở cơ quan thuế.
- Tần suất các cuộc thanh tra, kiểm tra tại trụ sở doanh nghiệp/NNT.
- Thời gian tiến hành một cuộc thanh tra, kiểm tra tại trụ sở doanh nghiệp/NNT.
- Năng lực chuyên môn của công chức thuế thực hiện thanh tra, kiểm tra thuế.
- Thái độ, đạo đức, tác phong của công chức thuế thực hiện thanh tra, kiểm tra thuế.
- Nội dung kết luận, biên bản thanh tra, kiểm tra của cơ quan thuế.

5. Công tác xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Cơ quan thuế

- Việc gửi thông tin khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đến cơ quan thuế dễ dàng, thuận tiện.
- Năng lực chuyên môn của công chức thuế khi làm việc với NNT về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của NNT.
- Thái độ, đạo đức, tác phong của công chức thuế khi làm việc với NNT về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của NNT.

- Tính kịp thời trong xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của cơ quan thuế.

- Kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của cơ quan thuế công tâm, khách quan, phù hợp quy định của pháp luật.

C. Đánh giá cụ thể chức năng/nhiệm vụ từng bộ phận thuộc Cục Thuế

1. Công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế

- Thường xuyên được cập nhật, tiếp nhận chính sách pháp luật thuế mới thông qua các kênh như: Báo; Đài; Trang web Cục Thuế; Trang Zalo “Cục Thuế An Giang”; thông qua email của CQT.

- Cung cấp chính sách thuế kịp thời, nhanh chóng và rõ ràng, dễ hiểu.

- Thái độ, đạo đức, tác phong công chức thuế khi thực hiện hỗ trợ, giải đáp vướng mắc chính sách thuế qua các kênh (điện thoại, eTax, văn bản,...) được rõ ràng, dễ hiểu.

2. Công tác kê khai – kế toán thuế

- Việc thực hiện xử lý hồ sơ đăng ký thuế, khai thuế, hoàn thuế được thực hiện đúng hạn và đúng quy định.

- Theo dõi, đơn đốc NNT nộp tờ khai thuế GTGT, thuế TNDN,... đúng hạn, đã hạn chế phát sinh trường hợp xử phạt do chậm nộp tờ khai.

- Năng lực chuyên môn của công chức thuế đã đáp ứng tốt, hỗ trợ hướng dẫn cụ thể các nội dung kê khai thuế, nộp thuế của người nộp thuế.

- Thái độ, đạo đức, tác phong của công chức thuế nhã nhặn, niềm nở khi làm việc với NNT về đăng ký thuế, kê khai thuế.

3. Công tác thanh tra, kiểm tra của từng Phòng/Đội

- Thương lượng với cán bộ thuế là phần thiết yếu trong hoạt động kinh doanh.

- Thỏa thuận về các khoản thuế phải nộp với cán bộ thuế giúp doanh nghiệp giảm được số thuế phải nộp.

- Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức cho cán bộ thanh, kiểm tra thuế.

- Miễn, giảm thuế TNDN là đặc quyền dành cho các doanh nghiệp lớn.

(Người nộp thuế vui lòng chọn Bộ phận thanh tra, kiểm tra quản lý đã thực hiện khảo sát. VD: Phòng/Đội Thanh tra - Kiểm tra số 1; ...)

4. Công tác quản lý nợ thuế

- Thái độ, tác phong, đạo đức khi giải đáp các kiến nghị vướng mắc trong quá trình đơn đốc thu tiền thuế nợ, cưỡng chế nợ thuế.

- Giải quyết kịp thời, đúng thời gian quy định các hồ sơ gia hạn nộp thuế, xóa nợ, nộp dần tiền thuế, không tính tiền chậm nộp.
- Tinh thần trách nhiệm cao của công chức quản lý nợ, trong việc xử lý nợ thuế.
- Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức cho cán bộ quản lý nợ để được chậm/không thông báo nợ, để đủ điều kiện khi thực hiện hồ sơ đấu thầu đấu giá.

2. Phiếu đánh giá của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế

Phiếu đánh giá của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế (Phiếu đánh giá) được ban hành kèm theo kế hoạch này, bao gồm tiêu chí đánh giá chung và tiêu chí đánh giá cụ thể theo từng lĩnh vực chức năng/nhiệm vụ có liên quan đến người nộp thuế, cụ thể:

- Số phiếu đánh giá tính điểm của Chi cục Thuế: Toàn bộ các phiếu đánh giá do NNT chọn đích danh Chi cục Thuế.
- Số phiếu đánh giá tính điểm của Cục Thuế: Toàn bộ các phiếu đánh giá do NNT chọn đích danh Cục Thuế và tất cả Chi cục Thuế thành phố, khu vực trực thuộc Cục Thuế.

3. Điểm chỉ số hài lòng

- Điểm chỉ số hài lòng về sự phục vụ của một cơ quan thuế bằng trung bình cộng điểm chỉ số hài lòng của tất cả các tiêu chí (bao gồm tiêu chí đánh giá chung và tiêu chí đánh giá theo từng lĩnh vực chức năng/nhiệm vụ).
- Điểm chỉ số hài lòng theo lĩnh vực chức năng/nhiệm vụ bằng trung bình cộng các điểm chỉ số hài lòng theo tiêu chí lĩnh vực chức năng/nhiệm vụ có liên quan đến NNT.

III. PHƯƠNG THỨC VÀ CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ

1. Phương thức khảo sát mức độ hài lòng của người nộp thuế

1.1. Mẫu phiếu đánh giá:

Phiếu đánh giá sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế được sử dụng thống nhất tại Phụ lục 1 đính kèm theo Kế hoạch này. Phiếu đánh giá có bố cục và nội dung như sau:

- Phần thông tin chung:
 - + Tên của người nộp thuế thực hiện đánh giá;
 - + Mã số thuế của người nộp thuế thực hiện đánh giá;
 - + Địa chỉ;
 - + Số điện thoại;

- + Địa chỉ Email;
- + Ngành nghề kinh doanh;
- + NNT cho ý kiến đánh giá đối với Cơ quan thuế <Cục Thuế/Chi cục Thuế thành phố, khu vực>.
- + Mức độ đánh giá hài lòng theo từng cột và điểm số từng cột.
- Phần câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người nộp thuế tích chọn vào < ☐ > cột hài lòng/không hài lòng tùy theo mức độ đánh giá hài lòng. Câu hỏi thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; phản ánh quá trình và kết quả và sự mong đợi của NNT đối với việc cung ứng dịch vụ thuế của cơ quan thuế.

1.2. Phương thức khảo sát mức độ hài lòng của người nộp thuế

Cục Thuế triển khai đánh giá theo phương thức điện tử, Phiếu đánh giá được xây dựng trên nền tảng Google form, để lấy ý kiến đánh giá của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế (Cục Thuế hoặc Chi cục Thuế thành phố, khu vực) và công chức thuế thuộc diện quản lý trực tiếp hoặc NNT có thực hiện thủ tục hành chính với Cục Thuế hoặc Chi cục Thuế thành phố, khu vực.

2. Công cụ đánh giá

Người nộp thuế có thể thực hiện khảo sát Phiếu đánh giá bằng 02 cách sau:

2.1. CÁCH 1:

- **Bước 1:** Người nộp thuế sử dụng điện thoại thông minh có kết nối Internet để quét mã QR-Code dưới đây để chuyển đến “**PHIẾU ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN THUẾ**”:

Cục Thuế tỉnh An Giang	
Chi cục Thuế thành phố Long Xuyên	

Chi cục Thuế KV Châu Đốc – Châu Phú	
Chi cục Thuế KV Châu Thành – Thoại Sơn	
Chi cục Thuế KV Chợ mới – Phú Tân	
Chi cục Thuế KV Tân Châu – An Phú	
Chi cục Thuế KV Tịnh Biên – Tri Tôn	

- **Bước 2:** Sau khi chuyển đến Phiếu khảo sát, người nộp thuế thực hiện điền vào phần thông tin (Tên, Mã số thuế,...); sau đó tiếp tục tích chọn vào < ☐ > cột hài lòng/không hài lòng vào các nội dung thực hiện đánh giá.

- **Bước 3:** Khi hoàn thành các nội dung khảo sát. Người nộp thuế thực hiện bấm “**GỬI**” để hoàn thành khảo sát.

2.2. CÁCH 2:

- **Bước 1:** Người nộp thuế sử dụng máy tính, điện thoại thông minh có kết nối Internet thực hiện sao chép Đường dẫn bên dưới vào trình duyệt Web (VD: Google Chrome; Cốc Cốc;...) để chuyển đến Phiếu khảo sát:

Cục Thuế tỉnh An Giang	https://forms.gle/jJX96Vo1kpCMYvT7A
Chi cục Thuế thành phố Long Xuyên	https://forms.gle/wb5nwCZd52rjbrUd6
Chi cục Thuế KV Châu Đốc – Châu Phú	https://forms.gle/zum1o84Nor1M3Eig6
Chi cục Thuế KV Châu Thành – Thoại Sơn	https://forms.gle/mY4LUiJh8cVuPkDB6
Chi cục Thuế KV Chợ mới – Phú Tân	https://forms.gle/eMMpQkaYSQkr1LsX9
Chi cục Thuế KV Tân Châu – An Phú	https://forms.gle/geVF85BWm46UpiulA
Chi cục Thuế KV Tịnh Biên – Tri Tôn	https://forms.gle/QrgUWpkwuXnBxq6p7

- **Bước 2:** Sau khi chuyển đến Phiếu khảo sát, người nộp thuế thực hiện điền vào phần thông tin (Tên, Mã số thuế,...); sau đó tiếp tục tích chọn vào < ☐ > cột hài lòng/không hài lòng vào các nội dung thực hiện đánh giá.

- **Bước 3:** Khi hoàn thành các nội dung khảo sát. Người nộp thuế thực hiện bấm “**GỬI**” để hoàn thành khảo sát.

3. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán điểm chỉ số hài lòng

3.1. Điểm số mỗi tiêu chí đánh giá

- Mỗi tiêu chí được NNT đánh giá theo 1 trong 5 mức độ sau:

- + 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;
- + Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

3.2. Tổng hợp và phân tích dữ liệu

Nhập thông tin từ phiếu điều tra, tiến hành tổng hợp, phân tích dữ liệu, thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với yêu cầu, điều kiện thực tế.

3.3. Cách tính toán kết quả chỉ số hài lòng:

- Điểm chỉ số hài lòng (SIPAS) theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{a \times 1 + b \times 2 + c \times 3 + d \times 4 + e \times 5}{(a + b + c + d + e) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

- + a là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”
- + b là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”
- + c là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”
- + d là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”
- + e là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”

Ngoài chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, Phiếu đánh giá còn khảo sát thêm 2 câu hỏi về những vấn đề khó khăn về lĩnh vực thuế đang gặp phải và để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thời gian tới, ngành thuế tỉnh An Giang cần phải quan tâm thực hiện giải pháp cụ thể nào. Nhằm nắm bắt nhu cầu, sự mong đợi của người dân, tổ chức về việc cải thiện, nâng cao cung ứng dịch vụ thuế của cơ quan thuế (chỉ số mong đợi) ... được tổng hợp, phân tích và tính toán để thông tin phục vụ cho công tác quản lý của từng Chi cục Thuế nói riêng và toàn ngành thuế An Giang nói chung.

III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Công tác tuyên truyền

Nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm, tích cực của người dân, tổ chức, cơ sở kinh doanh trong quá trình tham gia đo lường sự hài lòng và giám sát chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính thuế của công chức thuế và cơ quan thuế trên địa bàn tỉnh An Giang cần phải:

- Tuyên truyền đầy đủ, chính xác, kịp thời về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả đo lường sự hài lòng và các giải pháp khác phục tới người dân, NNT.
- Hình thức tuyên truyền đa dạng, phong phú, phổ biến và dễ tiếp cận; nhất là tuyên truyền trên phương tiện thông tin đại chúng (Đài truyền hình, Đài truyền thanh, Báo chí,...), trang điện tử ngành thuế và trên mạng xã hội của ngành thuế (Zalo của Cục Thuế, Zalo của Chi cục Thuế, ...).

2. Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả cung ứng dịch vụ thuế

- Tăng cường trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc cung ứng dịch vụ thuế cho NNT, người có thực hiện thủ tục hành chính thuế,..
- Thực hiện tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân, NNT về giải quyết thủ tục hành chính thuế của các đơn vị trực thuộc.

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng của NNT phải đảm bảo kết quả thu được khách quan, trung thực, phản ánh đúng thực trạng mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, NNT.

- Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng, tổ chức quán triệt trong cơ quan thuế, triển khai các giải pháp khắc phục để nâng cao chất lượng phục vụ và nâng cao sự hài lòng của người dân, NNT.

3. Đảm bảo nhân lực khảo sát và phối hợp với các ngành liên quan

- Từng đơn vị bố trí công chức có kỹ năng triển khai thực hiện kế hoạch này.

- Phối hợp với các ngành liên quan, UBND cấp huyện để thực hiện việc tuyên truyền đầy đủ nội dung, ý nghĩa của đợt lấy ý kiến này nhằm góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh.

IV THỜI GIAN THỰC HIỆN

- Thời gian thực hiện trong QUÝ III/2024 đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính thuế từ 01/01/2024 đến thời điểm NNT cho ý kiến đánh giá.

- Cục Thuế (Phòng Tuyên truyền, hỗ trợ NNT) tổng hợp báo cáo kết quả triển khai công tác lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của NNT về Tổng cục Thuế chậm nhất ngày 10/10/2024. Báo cáo gửi về Tổng cục Thuế bằng giấy và file đính kèm qua email của Vụ Tuyên truyền, hỗ trợ NNT.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế

- Xây dựng Kế hoạch “**Triển khai đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế trên địa bàn tỉnh An Giang**”.

- Chủ trì triển khai đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2024.

- Phối hợp với các phòng chức năng thuộc Cục Thuế, Chi cục Thuế thành phố, khu vực để triển khai thực hiện đúng nội dung, đúng thời gian quy định.

- Tham mưu, đề xuất lãnh đạo Cục Thuế ban hành văn bản hướng dẫn, chỉ đạo toàn ngành thực hiện. Giám sát, kiểm tra, đánh giá và tổng hợp việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- Tổ chức tuyên truyền việc triển khai và công bố công khai kết quả đo lường sự hài lòng hành chính thuế (Chỉ số hài lòng) của NNT trên địa bàn tỉnh An Giang. Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của NNT đối với cơ quan thuế trên địa bàn tỉnh để đề xuất các giải pháp cải thiện, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý và mức độ hài lòng của người dân, NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế trên địa bàn tỉnh An Giang.

2. Các phòng chức năng thuộc Cục Thuế

- Phối hợp, hỗ trợ Phòng tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong việc triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ hành chính thuế trong phạm vi chức năng quản lý của từng phòng.

- Nghiên cứu đóng góp ý kiến điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung nội dung, phương pháp và cách thức tổ chức, triển khai kế hoạch, gửi ý kiến về Phòng Tuyên truyền, hỗ trợ NNT tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Cục Thuế điều chỉnh, bổ sung kịp thời nhằm đảm bảo thực hiện hoàn thành Kế hoạch này.

3. Chi cục Thuế thành phố, khu vực

- Chi cục Thuế thành phố, khu vực thực hiện triển khai đánh giá trên địa bàn quản lý theo từng khu vực quản lý:

- Thông báo việc triển khai lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan thuế đến NNT trên địa bàn.

- Hướng dẫn NNT thực hiện khảo sát thông qua đường link hoặc Mã QR-Code.

Yêu cầu Trưởng các phòng chức năng thuộc Cục Thuế, Chi cục trưởng Chi cục Thuế thành phố, khu vực khẩn trương tổ chức triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc các đơn vị báo cáo kịp thời về Cục Thuế (Phòng Tuyên truyền, hỗ trợ NNT) để được hướng dẫn thêm./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh “để báo cáo”
- Vụ TTHT - Tổng cục Thuế “để báo cáo”;
- Sở, Ban, Ngành tỉnh “để phối hợp thực hiện”;
- UBND huyện, thị, thành phố “để phối hợp thực hiện”;
- Cổng thông tin điện tử AG;
- BLĐ Cục Thuế;
- Phòng chức năng thuộc Cục Thuế;
- Chi cục Thuế thành phố, khu vực;
- Lưu: VT, TTHT (49 bộ).

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Phạm Văn Dũng