

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN



BÙI MINH THÁI

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN CỦA CHI CỤC
THUẾ KHU VỰC THÀNH PHỐ THÁI BÌNH-VŨ THƯ,
TỈNH THÁI BÌNH**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN LÝ KINH TẾ**

Hà Nội- 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN



BÙI MINH THÁI

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN CỦA CHI CỤC
THUẾ KHU VỰC THÀNH PHỐ THÁI BÌNH-VŨ THƯ,
TỈNH THÁI BÌNH**

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGÀNH QUẢN LÝ KINH TẾ

MÃ SỐ: 8310110

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

1. TS. PHẠM THỊ THU PHƯƠNG

2. PGS.TS. ĐÀO THANH BÌNH

Hà Nội- 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật. Các số liệu sử dụng phân tích trong Đề án có nguồn gốc rõ ràng, đã công bố theo đúng quy định. Các kết quả nghiên cứu trong Đề án do tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách trung thực, khách quan và phù hợp với thực tiễn của Việt Nam. Các kết quả này chưa từng được công bố trong bất kỳ nghiên cứu nào khác.

Học viên



Bùi Minh Thái

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn TS. Phạm Thị Thu Phương, PGS. TS. Đào Thanh Bình đã tận tâm hướng dẫn và hỗ trợ tôi trong quá trình nghiên cứu và viết Đề án này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, các thầy cô giáo Khoa Khoa học quản lý và các cán bộ của Viện Đào tạo Sau đại học đã nhiệt tình giảng dạy và giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu tại Trường.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn Ban lãnh đạo và các đồng nghiệp ở Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư đã cung cấp số liệu và tạo điều kiện về thời gian để tôi nghiên cứu và hoàn thành Đề án này.

Học viên



Bùi Minh Thái

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG, HÌNH, HỘP	vii
TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỀ ÁN	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Khung nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu.....	3
5. Kết cấu của đề án	4
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN CỦA CHI CỤC THUẾ.....	5
1.1. Tuyên truyền của chi cục thuế.....	5
1.1.1 Khái niệm tuyên truyền của chi cục thuế	5
1.1.2. Nội dung tuyên truyền của chi cục thuế	5
1.2. Quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế	6
1.2.1. Khái niệm và mục tiêu quản lý hoạt động tuyên truyền đối của chi cục thuế	6
1.2.2. Bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế.....	7
1.2.3. Nội dung quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế	8
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế ...	12
1.3.1. Các nhân tố thuộc về chi cục thuế	12
1.3.2. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài chi cục thuế	13
CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN CỦA CHI CỤC THUẾ KHU VỰC THÀNH PHỐ THÁI BÌNH-VŨ THƯ	16
2.1. Khái quát về Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư	16
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.....	16
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.....	16
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư .	19

2.1.4. Kết quả thu ngân sách nhà nước của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư giai đoạn 2021-2023	22
2.2. Thực trạng quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư	22
2.2.1. Bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư	22
2.2.2. Thực trạng lập kế hoạch tuyên truyền	25
2.2.3. Thực trạng tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền	31
2.2.4. Thực trạng kiểm soát hoạt động tuyên truyền	39
2.3. Đánh giá quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư	41
2.3.1. Đánh giá sự thực hiện mục tiêu quản lý	41
2.3.2. Điểm mạnh	44
2.3.3. Hạn chế	45
2.3.4. Nguyên nhân của hạn chế	46
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN CỦA CHI CỤC THUẾ KHU VỰC THÀNH PHỐ THÁI BÌNH-VŨ THƯ TỈNH THÁI BÌNH	48
3.1. Định hướng hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư	48
3.1.1. Mục tiêu phát triển của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư đến năm 2030.....	48
3.1.2. Phương hướng hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư đến năm 2030.....	49
3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư	50
3.2.1. Hoàn thiện bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư	50
3.2.2. Hoàn thiện lập kế hoạch tuyên truyền	51
3.2.3. Hoàn thiện tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền	52
3.2.4. Hoàn thiện kiểm soát hoạt động tuyên truyền	56
3.2.5. Giải pháp khác	57
3.3. Một số kiến nghị	58
3.3.1. Kiến nghị đối với chính quyền thành phố Thái Bình và huyện Vũ Thư	58
3.3.2. Kiến nghị đối với Đài phát thanh truyền hình tỉnh Thái Bình	59
KẾT LUẬN	61
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	62

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nguyên nghĩa
CNTT	Công nghệ thông tin
GTGT	Giá trị gia tăng
HĐND	Hội đồng nhân dân
NSNN	Ngân sách nhà nước
NXB	Nhà xuất bản
TNCN	Thu nhập cá nhân
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
TT-HTNNT-TB-TK	Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế - Trước bạ - Thu khác
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG, HÌNH, HỘP

BẢNG

Bảng 2.1: Nhân lực của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư	21
Bảng 2.2: Kết quả thu ngân sách nhà nước của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư giai đoạn 2021 - 2023	22
Bảng 2.3: Nhân lực trong bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư giai đoạn 2021 - 2023.....	24
Bảng 2.4: Thống kê các văn bản về tuyên truyền của Tổng cục thuế và Cục thuế Thái Bình giai đoạn 2021 - 2023.....	27
Bảng 2.5: Kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư giai đoạn 2021-2023	29
Bảng 2.6: Tập huấn cho công chức tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư giai đoạn 2021-2023.....	31
Bảng 2.7: Kết quả tổ chức thực hiện các phương thức tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư giai đoạn 2021 - 2023.....	32
Bảng 2.8. Kết quả khảo sát người nộp thuế về công tác tổ chức thực hiện các hình thức tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư....	37
Bảng 2.9: So sánh giữa thực hiện và kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư giai đoạn 2021 - 2023.....	42
Bảng 2.10: Số người nộp thuế và tuân thủ trên địa bàn Chi cục Thuế khu vực Thành phố Thái Bình- Vũ Thư.....	43

HÌNH

Hình 1: Khung nghiên cứu	3
Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư...	19
Hình 2.2: Bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.....	23

HỘP

Hộp 2.1: Kết quả phỏng vấn sâu về bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.....	25
Hộp 2.2: Kết quả phỏng vấn sâu về lập kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.....	30
Hộp 2.3: Kết quả phỏng vấn sâu về tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.....	36
Hộp 2.4: Kết quả phỏng vấn sâu về kiểm soát hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.....	41

TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỀ ÁN

Đề án “Quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư, tỉnh Thái Bình” được kết cấu thành 3 chương.

Chương 1 tác giả trình bày được cơ sở lý luận về quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế. Cụ thể, chương 1 đã nêu được khái niệm và nội dung tuyên truyền của chi cục thuế. Đặc biệt, chương 1 đã tập trung làm rõ khái niệm, mục tiêu, bộ máy và nội dung quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế. Ngoài ra, chương 1 cũng phân tích được các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế.

Chương 2 tác giả phân tích thực trạng hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư giai đoạn 2021-2023. Bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ gồm Chi cục trưởng, phó chi cục trưởng phụ trách, đội trưởng đội tuyên truyền-hỗ trợ người nộp thuế-thu khác, đội phó phụ trách công tác tuyên truyền, 02 cán bộ tuyên truyền. Số lượng nhân sự ít dẫn đến tình trạng quá tải công việc, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động. Chi cục Thuế đã phân tích được các căn cứ cụ thể, từ đó xác định được mục tiêu tuyên truyền tương đối rõ ràng, hợp lý cho từng giai đoạn. Tuy nhiên khi lập kế hoạch Chi cục Thuế chưa phân tích kỹ nhu cầu thông tin cũng như đặc điểm hoạt động của từng đối tượng nộp thuế như hộ gia đình, cá nhân kinh doanh theo phương pháp khoán; hộ gia đình, cá nhân kinh doanh theo phương pháp kê khai, doanh nghiệp nhỏ và vừa. Giai đoạn 2021-2023 ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, Chi cục Thuế đã chủ động thay đổi cách thức làm việc, tận dụng các công cụ và nền tảng công nghệ để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, góp phần hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế. Giai đoạn 2021-2023, ảnh hưởng của dịch COVID-19 việc tuyên truyền lưu động và qua đối thoại người nộp thuế cũng bị ảnh hưởng do phải giãn cách xã hội và tránh tập trung đông người. Kiểm soát đánh giá nội dung tuyên truyền luôn được ban lãnh đạo Chi cục Thuế thực hiện nghiêm túc, tuy nhiên các báo cáo tổng kết công tác tuyên truyền chưa làm rõ nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng đến công tác tuyên truyền; chưa có những đề xuất để điều chỉnh mang tính đột phá.

Dựa trên những hạn chế nêu tại Chương 2, tác giả đã đề ra một số giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư tại Chương 3 như sau: Tăng cường chuẩn hoá đội ngũ cán bộ là công tác tuyên truyền; Lựa chọn phương thức tuyên truyền phù hợp với đối tượng tuyên truyền, điều kiện kinh phí và hiệu quả truyền tải thông điệp; Chia người nộp thuế ra thành các nhóm đối tượng khác nhau để xây dựng các kế hoạch tuyên truyền thuế hiệu quả nhất; Xác định rõ các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tuyên truyền theo từng nhóm đối tượng người nộp thuế, từng loại thuế và từng chủ đề tuyên truyền cụ thể.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Cùng với quá trình phát triển kinh tế xã hội, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số, ngành Thuế Việt Nam tích cực triển khai các hoạt động nhằm đẩy mạnh công cuộc chuyển đổi số, góp phần tăng thu cho ngân sách nhà nước. Thuế là một trong những nguồn thu chủ yếu của ngân sách nhà nước, giúp nhà nước có nguồn vốn để đầu tư vào các lĩnh vực quan trọng để phát triển đất nước. Trên chặng đường 78 năm qua, ngành Thuế đã không ngừng lớn mạnh, đổi mới toàn diện, cải cách, hiện đại hóa, khẳng định vị thế then chốt trong hệ thống tài chính Quốc gia. Trong đó đã tham mưu, đề xuất và xây dựng hệ thống chính sách, pháp luật về thuế đồng bộ, phù hợp, đáp ứng yêu cầu điều tiết vĩ mô nền kinh tế, động viên tối đa mọi nguồn lực, tạo môi trường thuận lợi cho các thành phần kinh tế, ứng dụng mạnh mẽ CNTT, cải cách hành chính, tạo môi trường giao dịch văn minh hiện đại, đảm bảo chất lượng, góp phần vào công cuộc hiện đại hóa đất nước, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân và người nộp thuế, góp phần nâng cao vị thế và sức cạnh tranh quốc gia.

Khi Luật thuế số 38/2019/QH14 ngày 13 tháng 6 năm 2019 được ban hành kèm theo đó là rất nhiều nghị định, thông tư hướng dẫn kèm theo dẫn đến vai trò của hoạt động tuyên truyền chính sách Thuế tới người nộp thuế càng trở nên cần thiết. Tuyên truyền đối với người nộp thuế có vai trò quan trọng trong việc nâng cao nhận thức của người nộp thuế, tạo thuận lợi cho người nộp thuế, góp phần tăng thu ngân sách nhà nước, xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa cơ quan thuế và người nộp thuế, đồng thời góp phần xây dựng môi trường kinh doanh minh bạch và lành mạnh. Đây là hoạt động có ý nghĩa rất lớn, tác động một cách trực tiếp đến nhận thức, tư tưởng của người nộp thuế để bản thân người nộp thuế có thể tự nhận thức đúng về những quyền lợi và nghĩa vụ của bản thân mình đối với ngân sách nhà nước, qua đó có ý thức tự nguyện chấp hành, thực hiện tất cả những nghĩa vụ thuế của bản thân theo đúng với các quy định đã ban hành của pháp luật Việt Nam.

Trong chiến lược hiện đại hóa và cải cách ngành thuế thì vấn đề này được đánh giá là một trong những nội dung cần được chú trọng, phù hợp với thời đại mở cửa hội nhập và phát triển của nền kinh tế.

Việc tuyên truyền thuế đã có những bước phát triển nhất định, thu được một số kết quả khả quan và có tác dụng tích cực đối với cơ chế quản lý thuế hiện đại. Tuy nhiên, bên cạnh những thành công đó thì vẫn còn nhiều vấn đề bất cập. Thực trạng này

đặt ra yêu cầu cần phải nghiên cứu, từ đó có biện pháp khắc phục, tăng cường công tác quản lý hoạt động tuyên truyền người nộp thuế trong điều kiện hiện nay của Việt Nam. Xuất phát từ những lý do trên, em đã chọn đề tài **“Quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư, tỉnh Thái Bình”** làm đề tài luận văn của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của đề án là phân tích, đánh giá được thực trạng từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư, tỉnh Thái Bình.

Để thực hiện được mục tiêu trên, đề án phải thực hiện các nhiệm vụ nghiên cứu sau:

- Hệ thống hóa được cơ sở lý luận về quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế.
- Phân tích, đánh giá được thực trạng quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư giai đoạn 2021-2023.
- Đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề án là quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

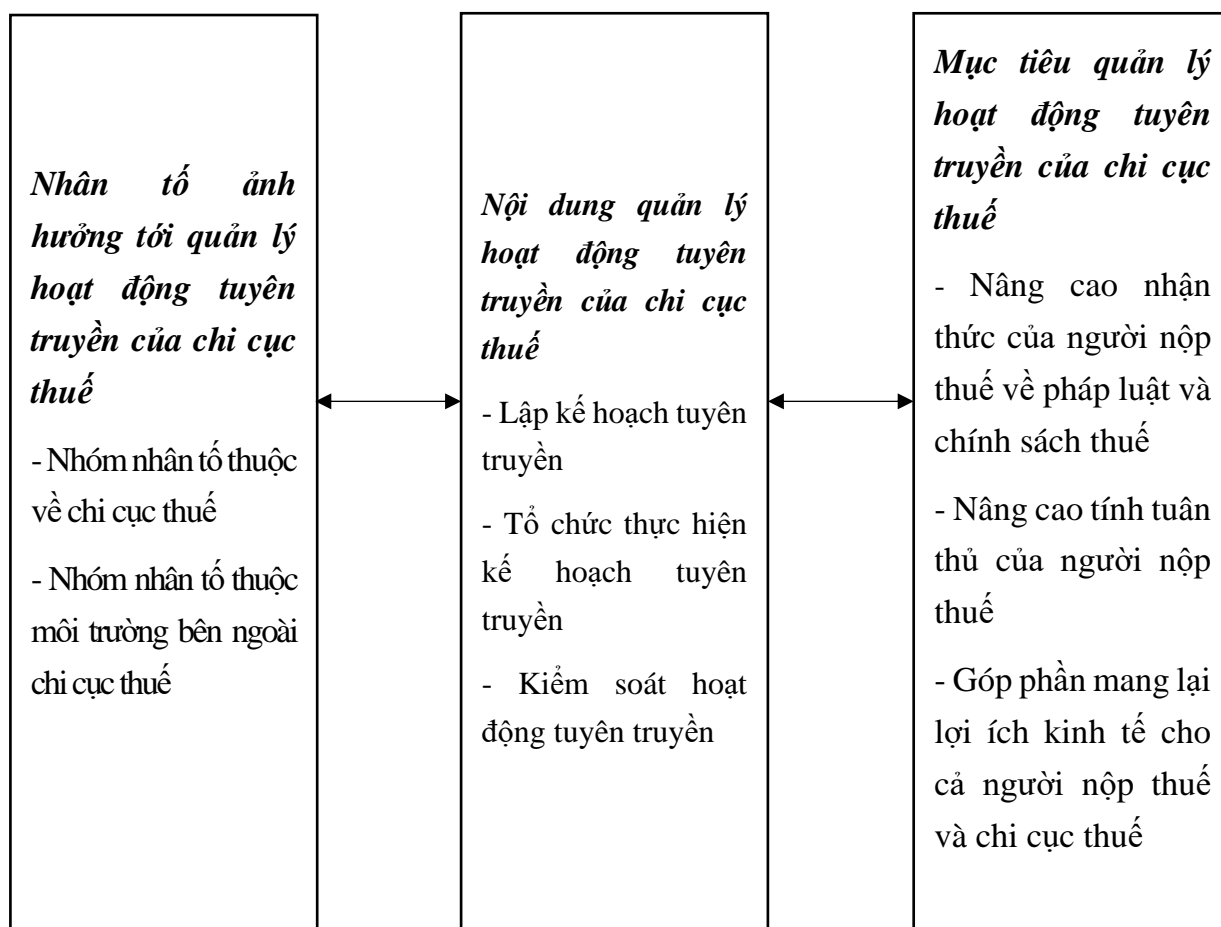
- Về nội dung: Quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư được nghiên cứu theo quy trình quản lý bao gồm lập kế hoạch tuyên truyền, tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền và kiểm soát hoạt động tuyên truyền.

- Về không gian: Nghiên cứu tại Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư.

- Về thời gian: Dữ liệu sử dụng trong đề án được thu thập cho giai đoạn 2021-2023; dữ liệu sơ cấp thu thập vào tháng 6/2024; đề xuất các giải pháp cho các giai đoạn đến năm 2030.

4. Khung nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

4.1. Khung nghiên cứu



Hình 1: Khung nghiên cứu

Nguồn: Tác giả xây dựng

4.2 Quy trình và phương pháp nghiên cứu

- Bước 1: Xây dựng khung nghiên cứu về quản lý hoạt động tuyên truyền thông qua việc đọc và tổng hợp các tài liệu lý thuyết, công trình nghiên cứu và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan. Các phương pháp chủ yếu được sử dụng ở bước này là phương pháp tổng hợp, mô hình hóa.

- Bước 2: Thu thập dữ liệu thứ cấp về kết quả hoạt động tuyên truyền giai đoạn 2021-2023 từ các báo cáo của chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.

- Bước 3: Thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua phỏng vấn sâu các cán bộ trong bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư và điều tra khảo sát 100 người nộp thuế đến làm việc tại Chi cục Thuế. Mẫu câu

hỏi phỏng vấn sâu được thể hiện ở phụ lục 01. Danh sách người tham gia phỏng vấn, thời điểm phỏng vấn được trình bày ở phụ lục 02. Mẫu phiếu khảo sát được thể hiện ở phụ lục 03. Học viên sử dụng thang đo Likert 5 mức độ: 1 là rất không đồng ý, 2 là không đồng ý, 3 là bình thường, 4 là đồng ý và 5 là rất đồng ý. Việc điều tra khảo sát được tác giả tiến hành vào tháng 6 năm 2024 bằng cách phát phiếu trực tiếp cho những người đến làm việc tại Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư.

- Bước 4: Trên cơ sở dữ liệu thứ cấp và sơ cấp thu thập được tiến hành phân tích thực trạng quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư, từ đó đánh giá những điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong công tác này. Phương pháp được sử dụng ở bước này là phương pháp thống kê, phân tích, so sánh và tổng hợp.

- Bước 5: Dựa trên hạn chế và nguyên nhân đã phát hiện ở bước 4 tiến hành đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư cho giai đoạn đến năm 2030.

5. Kết cấu của đề án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của đề án được kết cấu thành 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế.

Chương 2: Phân tích thực trạng quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư.

CHƯƠNG 1.

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN CỦA CHI CỤC THUẾ

1.1. Tuyên truyền của chi cục thuế

1.1.1 Khái niệm tuyên truyền của chi cục thuế

Theo Nguyễn Như Ý (1999) “Tuyên truyền là phổ biến một chủ trương, một học thuyết để làm chuyển biến thái độ của quần chúng và thúc đẩy quần chúng hoạt động theo một đường lối và nhằm mục đích nhất định”.

Theo Viện Ngôn ngữ học (2003) “Tuyên truyền là giải thích rộng rãi để mọi người tán thành, ủng hộ, làm theo.”

Từ các khái niệm trên có thể định nghĩa *tuyên truyền của chi cục thuế việc chi cục thuế cung cấp thông tin về pháp luật thuế và các thông tin khác có liên quan cho các đối tượng nộp thuế.*

1.1.2. Nội dung tuyên truyền của chi cục thuế

- Tuyên truyền các quy định của pháp luật về thuế hiện hành, đặc biệt là những quy định mới được thay đổi: Là hoạt động của chi cục thuế nhằm đảm bảo mọi cá nhân, tổ chức đều nắm rõ quyền và nghĩa vụ của mình trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế. Việc tuyên truyền hiệu quả sẽ góp phần nâng cao ý thức chấp hành pháp luật, giảm thiểu tình trạng trốn thuế, gian lận thuế, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho công tác quản lý thuế của nhà nước.

- Tuyên truyền các chính sách thuế, ưu đãi về thuế hiện hành, đặc biệt là những chính sách mới được sửa đổi, bổ sung: Là hoạt động của chi cục thuế giúp doanh nghiệp và người dân hiểu rõ hơn về quyền lợi của mình đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả quản lý thuế.

- Tuyên truyền về các quyền và nghĩa vụ của người nộp thuế: Là hoạt động vô cùng quan trọng nhằm nâng cao nhận thức của cộng đồng về vai trò của người dân, doanh nghiệp trong việc đóng góp cho ngân sách nhà nước. Đồng thời, việc tuyên truyền này cũng giúp người dân hiểu rõ hơn về các quyền lợi mà họ được hưởng khi thực hiện nghĩa vụ nộp thuế.

- Tuyên truyền về việc thực hiện các thủ tục hành chính thuế: Là hoạt động quan trọng nhằm nâng cao nhận thức của người dân, doanh nghiệp về quy định pháp luật thuế,

hướng dẫn cách thức thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến thuế một cách chính xác, kịp thời và hiệu quả, hiểu rõ về nghĩa vụ thuế, các loại thuế phải nộp, thời hạn nộp, chế độ ưu đãi, tránh vi phạm pháp luật thuế.

- Tuyên truyền nêu gương, biểu dương những người nộp thuế thực hiện tốt nghĩa vụ thuế: Giúp người dân, doanh nghiệp hiểu rõ tầm quan trọng của việc nộp thuế đối với sự phát triển của đất nước, tạo ra một môi trường xã hội trong đó việc nộp thuế được coi là trách nhiệm của mỗi công dân, khen thưởng và biểu dương những người nộp thuế tốt sẽ tạo ra hiệu ứng lan tỏa, khuyến khích những người khác học tập và làm theo.

- Tuyên truyền phê phán những người nộp thuế có hành vi gian lận, trốn thuế, nợ đọng thuế: Qua các hoạt động tuyên truyền, người dân và doanh nghiệp sẽ hiểu rõ hậu quả của việc trốn thuế và từ bỏ hành vi này, cảnh báo về những hậu quả pháp lý và kinh tế khi trốn thuế.

1.2. Quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế

1.2.1. Khái niệm, mục tiêu quản lý hoạt động tuyên truyền đối của chi cục thuế

1.2.1.1. Khái niệm quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế

Theo Đoàn Thị Thu Hà và Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2001) “Quản lý là sự tác động có tổ chức, có hướng đích của chủ thể quản lý lên đối tượng quản lý và khách thể quản lý nhằm sử dụng có hiệu quả nhất các tiềm năng, cơ hội của tổ chức để đạt được mục tiêu đặt ra trong điều kiện biến động của môi trường.”

Nguyễn Thị Ngọc Huyền, Đoàn Thị Thu Hà và Đỗ Thị Hải Hà (2012) cho rằng “Quản lý là quá trình lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát các nguồn lực và các hoạt động cơ bản của tổ chức nhằm giúp tổ chức đạt được mục đích của mình với hiệu lực và hiệu quả cao trong điều kiện trong điều kiện môi trường luôn biến động.”

Từ các khái niệm trên có thể định nghĩa *quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế là quá trình chi cục thuế lập kế hoạch tuyên truyền, tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền và kiểm soát hoạt động tuyên truyền để đạt được các mục tiêu tuyên truyền đã đặt ra trong từng thời kỳ.*

Như vậy, chủ thể tuyên truyền là chi cục thuế và đối tượng tuyên truyền là người nộp thuế.

1.2.1.2. Mục tiêu quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế

Quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế nhằm hướng đến các mục tiêu sau:

- *Nâng cao nhận thức của người nộp thuế về pháp luật và chính sách thuế*

Việc nâng cao nhận thức của người nộp thuế về pháp luật và chính sách thuế là một trong những yếu tố quan trọng để đảm bảo công tác quản lý hiệu quả, tạo môi trường kinh doanh minh bạch và thu hút đầu tư. Khi người nộp thuế hiểu rõ về quyền và nghĩa vụ của mình, họ sẽ tự giác thực hiện nghĩa vụ thuế, giảm thiểu tranh chấp và góp phần xây dựng một xã hội công bằng.

- *Nâng cao tính tuân thủ của người nộp thuế*

Việc nâng cao tính tuân thủ của người nộp thuế là một trong những mục tiêu hàng đầu của các cơ quan thuế. Khi người nộp thuế tự giác thực hiện nghĩa vụ thuế, điều này không chỉ đảm bảo nguồn thu cho ngân sách nhà nước mà còn và góp phần xây dựng một xã hội công bằng và phát triển bền vững.

- *Góp phần mang lại lợi ích kinh tế cho cả người nộp thuế và chi cục thuế*

+ Đối với doanh nghiệp: Khi hiểu rõ các quy định về thuế, người nộp thuế có thể tránh được những sai sót trong quá trình kê khai, nộp thuế, từ đó giảm thiểu khả năng bị phạt hoặc phải nộp bổ sung thuế, giảm thiểu rủi ro, tiết kiệm thời gian và công sức trong việc thực hiện các nghĩa vụ thuế.

+ Đối với chi cục thuế: Khi người nộp thuế hiểu rõ và tự giác thực hiện nghĩa vụ thuế sẽ giúp nâng cao hiệu quả thu ngân sách nhà nước một cách bền vững, giảm thiểu các tranh chấp và khiếu nại của người nộp thuế sẽ giúp giảm bớt gánh nặng công việc cho cán bộ thuế, từ đó tiết kiệm chi phí quản lý.

1.2.2. Bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế

Bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế bao gồm Ban lãnh đạo chi cục thuế và bộ phận tuyên truyền.

- Ban lãnh đạo chi cục thuế: Ban lãnh đạo Chi cục Thuế đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc quản lý và chỉ đạo công tác tuyên truyền. Họ là những người định hướng, điều hành và chịu trách nhiệm cuối cùng về hiệu quả của các hoạt động tuyên truyền

- Bộ phận tuyên truyền: Bộ phận tuyên truyền đóng vai trò là lực lượng tuyến đầu, trực tiếp thực hiện các hoạt động truyền thông và phổ biến chính sách thuế đến người nộp thuế. Họ là những người kết nối giữa cơ quan thuế và người dân, doanh

nghiệp, góp phần quan trọng vào việc xây dựng hình ảnh tích cực của ngành thuế và nâng cao nhận thức của cộng đồng về nghĩa vụ thuế.

1.2.3. Nội dung quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế

1.2.3.1. Lập kế hoạch tuyên truyền

Chi cục thuế thường lập kế hoạch tuyên truyền hàng năm. Nội dung của kế hoạch tuyên truyền bao gồm mục tiêu và các phương thức tuyên truyền. Để lập kế hoạch tuyên truyền, chi cục thuế thường tiến hành các bước sau:

- Phân tích các căn cứ lập kế hoạch tuyên truyền

+ Các quy định của pháp luật, chính sách thuế hiện hành, đặc biệt là các chính sách pháp luật mới ban hành hoặc sắp có hiệu lực: Luôn cập nhật những thay đổi mới nhất về pháp luật, chính sách thuế để kịp thời điều chỉnh nội dung tuyên truyền.

+ Kế hoạch tuyên truyền của ngành thuế: Nghiên cứu kỹ kế hoạch tuyên truyền của ngành thuế để nắm bắt định hướng, mục tiêu và các nhiệm vụ trọng tâm. Phân tích các hoạt động đã triển khai để từ đó đánh giá ưu nhược điểm của các hoạt động tuyên truyền trước và rút ra bài học kinh nghiệm. Tìm ra những vấn đề chưa được tuyên truyền đầy đủ hoặc chưa hiệu quả để bổ sung vào kế hoạch.

+ Văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cục thuế: Tuân thủ nghiêm túc các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của ngành thuế, cục thuế về công tác tuyên truyền. Sử dụng các tài liệu, mẫu biểu, hướng dẫn được cung cấp để xây dựng kế hoạch và thực hiện các hoạt động tuyên truyền.

+ Số lượng, cơ cấu và đặc điểm của người nộp thuế trên địa bàn quản lý: Cần nhận diện rõ các đối tượng cần tuyên truyền (cá nhân, doanh nghiệp, các nhóm ngành nghề) và các chính sách thuế áp dụng cho từng đối tượng.

+ Sự phát triển của các phương tiện truyền thông hiện có tại địa bàn: Các phương tiện truyền thông đa dạng (tuyên hình, truyền thanh, báo chí, mạng xã hội) giúp thông tin đến được với nhiều đối tượng hơn; đồng thời có thể sử dụng nhiều hình thức truyền thông khác nhau (video, bài viết, ảnh...) để thu hút sự chú ý và dễ dàng tiếp cận với nhiều đối tượng khác nhau.

+ Kế hoạch công tác hàng năm của chi cục thuế: Xác định rõ các mục tiêu chính của kế hoạch công tác để xây dựng thông điệp tuyên truyền phù hợp. Phân tích các nhiệm vụ cụ thể để xác định nội dung tuyên truyền cần tập trung. Xác định đối tượng

tuyên truyền chính (người nộp thuế, cán bộ thuế...) để điều chỉnh ngôn ngữ và hình thức tuyên truyền.

+ Kết quả thực hiện kế hoạch tuyên truyền những năm trước năm kế hoạch: Cần nhận diện những hoạt động tuyên truyền hiệu quả, các kênh truyền thông được ưa chuộng, hình thức truyền thông thu hút; xác định những hạn chế, thiếu sót trong quá trình triển khai, những nội dung chưa được quan tâm hoặc chưa hiệu quả từ đó rút ra bài học kinh nghiệm để điều chỉnh, cải tiến kế hoạch tuyên truyền của năm kế hoạch mới.

+ Các nguồn lực mà chi cục thuế có thể huy động: Khi xây dựng kế hoạch tuyên truyền, Chi cục Thuế cần tận dụng tối đa các nguồn lực sẵn có để đảm bảo hiệu quả truyền thông gồm:

Nguồn lực con người: đó là cán bộ chuyên môn (những người có kiến thức sâu rộng về thuế, có khả năng giải thích rõ ràng các vấn đề pháp lý phức tạp); Nhân viên hành chính (hỗ trợ trong việc tổ chức các sự kiện, chuẩn bị tài liệu, liên hệ với các đối tượng tham gia).

Nguồn lực tài chính: Dành cho các hoạt động in ấn tài liệu (sổ tay hướng dẫn, poster, banner...); tổ chức sự kiện (Hội thảo, tọa đàm, lớp tập huấn)

Nguồn lực vật chất: Văn phòng trang bị đầy đủ các thiết bị cần thiết để phục vụ công tác tuyên truyền.

+ Khả năng phối hợp với các đơn vị có liên quan: Việc phối hợp chặt chẽ với các đơn vị có liên quan là yếu tố quan trọng để nâng cao hiệu quả của công tác tuyên truyền. Các đơn vị có thể phối hợp bao gồm: Các cơ quan truyền thông đại chúng; các hiệp hội, doanh nghiệp; các cơ quan quản lý nhà nước; các tổ chức xã hội.

- Xác định mục tiêu tuyên truyền

Dựa trên việc phân tích các căn cứ kể trên, chi cục thuế sẽ xác định mục tiêu tuyên truyền. Mục tiêu chung là cung cấp thông tin về pháp luật thuế và các thông tin khác có liên quan cho người nộp thuế một cách kịp thời, giúp người nộp thuế hiểu và thực hiện đúng chính sách, pháp luật về thuế nhằm nâng cao ý thức tuân thủ chính sách pháp luật thuế. Mục tiêu này thường được cụ thể hóa thành chỉ tiêu kế hoạch, số lượng người nộp thuế được tuyên truyền bằng các phương thức khác nhau.

- Xác định các phương thức tuyên truyền

Chi cục thuế thường sử dụng các phương thức truyền thông sau: Tuyên truyền qua các phương tiện thông tin đại chúng như đài phát thanh huyện, đài truyền hình, các trang báo địa phương; Tuyên truyền qua công thông tin điện tử ngành thuế; Tuyên truyền

qua nền tảng mạng xã hội; Tuyên truyền qua tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp; Tuyên truyền bằng xe lưu động; Tuyên truyền qua việc tổ chức các buổi tập huấn, đối thoại với người nộp thuế.

1.2.3.2. Tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền

- Phổ biến kế hoạch và tập huấn cho công chức trong bộ máy quản lý tuyên truyền

Thông thường phổ biến kế hoạch tuyên truyền bằng việc tổ chức các cuộc họp, gửi văn bản kế hoạch đến từng đội thuế và tập huấn cho công chức trong bộ phận quản lý tuyên truyền và công chức có chuyên môn liên quan. Nội dung tập huấn gồm các quy định, chính sách mới về thuế và kỹ năng thuyết trình, giao tiếp cho cán bộ thuế... Hình thức tập huấn: chi cục thuế có thể tổ chức các hội nghị hoặc cử cán bộ thuế tham gia các lớp do cơ quan thuế cấp trên tổ chức.

- Tổ chức thực hiện các phương thức tuyên truyền

+ Tuyên truyền qua các phương tiện thông tin đại chúng như đài phát thanh huyện, đài truyền hình, các trang báo địa phương: Chi cục thuế chủ động viết tin bài gửi đến đài phát thanh huyện, đài truyền hình và trang báo địa phương để đăng, phát những nội dung mà chi cục thuế cần tuyên truyền đến người nộp thuế.

+ Tuyên truyền qua công thông tin điện tử ngành thuế: Bộ phận tuyên truyền thực hiện tuyên truyền các chủ trương, chính sách về thuế, công tác quản lý thuế và các hoạt động của ngành thuế trên các Trang thông tin điện tử ngành thuế.

+ Tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội: là việc sử dụng các mạng xã hội như Zalo, Facebook, Youtube... để truyền tải thông tin, ý tưởng một cách nhanh chóng và rộng rãi đến một đối tượng khán giả rộng lớn. Các hình thức tuyên truyền trên mạng xã hội phổ biến đó là chia sẻ thông tin dưới dạng bài viết, status, tạo video ngắn để thu hút sự chú ý tương tác của người dùng.

+ Tuyên truyền qua tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp: Bộ phận tuyên truyền chi cục thuế tiếp nhận và sử dụng các tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm do Tổng cục Thuế phát hành để phục vụ cho công tác tuyên truyền về thuế trên địa bàn. Trường hợp chi cục thuế có nhu cầu tuyên truyền bằng tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm để phục vụ cho yêu cầu quản lý thuế tại địa phương, chi cục thuế có thể chủ động xây dựng và triển khai. Việc in ấn, phát hành đảm bảo tính thời sự, hiệu quả, tiết kiệm, theo đúng định hướng của ngành thuế.

+ Tuyên truyền bằng xe lưu động: Thông qua hệ thống loa, băng rôn và các vật liệu tuyên truyền khác được lắp đặt trên xe, thông điệp được truyền tải trực tiếp đến công chúng một cách sinh động và dễ tiếp cận.

+ Tuyên truyền qua việc tổ chức các buổi tập huấn, đối thoại với người nộp thuế: Căn cứ kế hoạch tổ chức hội nghị tập huấn, hội nghị đối thoại với người nộp thuế; hoặc đột xuất khi có chính sách, thủ tục hành chính thuế; Quy trình, Quy chế mới ban hành về thuế; hoặc khi có nhiều vướng mắc về thuế cần giải đáp, hướng dẫn cho người nộp thuế, cơ quan Thuế tổ chức tập huấn, đối thoại với người nộp thuế trên địa bàn. Ngoài ra, theo nhu cầu thực tiễn tại địa phương có thể tổ chức hội nghị tập huấn về thuế cho các doanh nghiệp mới thành lập; hoặc lồng ghép hội nghị tập huấn với hội nghị đối thoại với người nộp thuế. Việc tổ chức hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế do bộ phận tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan theo phân công của lãnh đạo cơ quan để thực hiện.

- *Phối hợp với các cơ quan tổ chức có liên quan*

Chi cục thuế thường phối hợp với các cơ quan truyền thông đại chúng như báo, đài, truyền hình địa phương để đăng tải các bài viết về thuế; Phối hợp với các hiệp hội, doanh nghiệp tỉnh bằng việc tổ chức các buổi tọa đàm, hội thảo, tập huấn để tuyên truyền các chính sách, pháp luật về thuế; Phối hợp các tổ chức xã hội như Mặt trận Tổ quốc, Hội Nông dân... để tuyên truyền đến các đối tượng cụ thể; Phối hợp với ban tuyên giáo thành ủy, huyện ủy để xây dựng chương trình tuyên truyền về thuế qua hệ thống tuyên giáo dưới các hình thức như tuyên truyền qua nội dung sinh hoạt các chi bộ Đảng, tập huấn cho các báo cáo viên.

1.2.3.3. Kiểm soát hoạt động tuyên truyền

- Chủ thể kiểm soát: Ban lãnh đạo chi cục

- Hình thức kiểm soát: Thường xuyên, định kỳ

- Nội dung kiểm soát: kiểm soát nội dung tuyên truyền; Nội dung tuyên truyền phải phù hợp với đối tượng tiếp nhận (doanh nghiệp lớn, doanh nghiệp nhỏ và vừa, cá nhân...); Thông tin phải luôn được cập nhật theo những thay đổi mới nhất của chính sách, pháp luật về thuế. Kiểm soát về hình thức cũng như kênh tuyên truyền.

- Quy trình kiểm soát

+ Thu thập thông tin phản hồi về kết quả hoạt động tuyên truyền theo từng phương thức tuyên truyền thông qua các báo cáo, điều tra khảo sát người nộp thuế

+ So sánh kết quả đạt được với số liệu cùng kỳ, phân tích những đánh giá ưu điểm, hạn chế trong việc thực hiện các phương thức tuyên truyền, chỉ ra những nguyên nhân gây ra hạn chế

+ Đề xuất phương án thực hiện cho những giai đoạn sau.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế

1.3.1. Các nhân tố thuộc về chi cục thuế

- Sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo chi cục thuế

Lãnh đạo Chi cục Thuế đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc định hướng, chỉ đạo và đảm bảo hiệu quả của các hoạt động tuyên truyền về thuế. Với tầm nhìn chiến lược, sự chỉ đạo quyết liệt và khả năng truyền cảm hứng, lãnh đạo có thể tạo ra những thay đổi tích cực trong nhận thức và hành vi của người nộp thuế. Họ là những người trực tiếp tác động đến việc xây dựng và triển khai các chiến lược truyền thông, nhằm nâng cao nhận thức của người nộp thuế về chính sách thuế, khuyến khích tự giác chấp hành pháp luật

- Năng lực của đội ngũ công chức tại chi cục thuế

Năng lực của đội ngũ công chức tại chi cục thuế đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc quản lý hoạt động tuyên truyền. Đây là yếu tố quyết định trực tiếp đến hiệu quả của các chương trình tuyên truyền, góp phần nâng cao nhận thức của người nộp thuế về chính sách thuế và tạo sự đồng thuận trong cộng đồng. Khi đội ngũ công chức nắm vững các quy định, chính sách thuế mới nhất, họ sẽ dễ dàng truyền đạt thông tin chính xác và đầy đủ đến người nộp thuế. Khả năng diễn đạt mạch lạc, sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu giúp người nộp thuế tiếp thu thông tin một cách dễ dàng. Đội ngũ công chức sáng tạo sẽ đưa ra nhiều hình thức tuyên truyền mới lạ, hấp dẫn, phù hợp với từng đối tượng và từng hoàn cảnh cụ thể. Đội ngũ công chức chuyên nghiệp, tận tâm sẽ góp phần xây dựng hình ảnh tích cực cho cơ quan thuế trong mắt người dân. Tóm lại, năng lực của đội ngũ công chức tại chi cục thuế là yếu tố cốt lõi quyết định sự thành công của hoạt động tuyên truyền. Để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, cần chú trọng đến việc đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao năng lực của đội ngũ công chức.

- Cơ sở vật chất và ngân sách dành cho hoạt động tuyên truyền

Điều kiện cơ sở vật chất là một nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng của hoạt động tuyên truyền. Ví dụ như địa điểm đặt trụ sở có thuận lợi cho việc đi lại của người nộp thuế hay không; Phòng tổ chức hội nghị hoặc hội thảo có đáp ứng được những nhu cầu cơ bản như màn hình, loa mic, đường truyền mạng ổn định hay không... Phương tiện, trang thiết bị

phục vụ cho hoạt động tuyên truyền không phù hợp hay thiếu thốn cũng khiến cán bộ thuế gặp rất nhiều vấn đề vô cùng khó khăn trong quá trình tìm hiểu và làm việc.

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý hoạt động tuyên truyền

Công nghệ thông tin (CNTT) đã và đang cách mạng hóa mọi lĩnh vực, bao gồm cả hoạt động tuyên truyền. Sự phát triển nhanh chóng của các công cụ và nền tảng kỹ thuật số đã tạo ra những thay đổi sâu sắc trong cách thức chúng ta tạo ra, truyền tải và tiếp nhận thông tin. Một số tác động chính của CNTT đến quản lý hoạt động tuyên truyền đó là tăng cường hiệu quả và phạm vi tiếp cận, thay đổi cách thức tạo và quản lý nội dung, tương tác hai chiều và phản hồi nhanh chóng. CNTT đã mang đến những cơ hội mới cho hoạt động tuyên truyền, đồng thời cũng đặt ra những thách thức cần được giải quyết. Để tận dụng tối đa các lợi ích của công nghệ, các nhà quản lý cần có kiến thức sâu rộng về các công cụ kỹ thuật số, cũng như khả năng thích ứng với sự thay đổi nhanh chóng của môi trường truyền thông.

1.3.2. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài chi cục thuế

- Môi trường pháp lý

Chính sách thuế thường xuyên thay đổi khó khăn phức tạp khiến người nộp thuế nhiều khi không thể tiếp cận nhanh chóng và kịp thời. Không chỉ riêng người nộp thuế, ngay cả chính các cán bộ thuế khi tiếp nhận các chính sách mới cũng cần phải có thời gian để nghiên cứu quy trình và giải thích cho người nộp thuế, thậm chí chính các cán bộ thuế còn không thể nhớ được hết nếu như không thật sự dành thời gian để hệ thống lại các văn bản. Chính sách thuế cần phải ổn định để tạo tâm lý yên tâm cho người nộp thuế, nâng cao sự hiểu biết về thuế của người nộp Thuế như vậy sẽ giúp việc chấp hành thuế của người dân sẽ được cải thiện. Bên cạnh đó, khi hệ thống cơ sở pháp lý của thuế có được sự thống nhất cao giữa Luật - Nghị định - Thông Tư sẽ giúp Cán bộ thuế sẽ có thể giúp đỡ việc tháo gỡ những khó khăn của người nộp thuế một cách đầy đủ, thuận tiện, chính xác, nhất quán, giảm áp lực phải trả lời bằng văn bản, công văn riêng cho từng người nộp thuế.

- Môi trường địa lý, kinh tế xã hội ở địa phương

Môi trường địa lý và kinh tế xã hội ở địa phương có thể ảnh hưởng đến hoạt động của từng chi cục thuế nói chung và hoạt động tuyên truyền nói riêng. Chẳng hạn như với các vùng miền núi với điều kiện kinh tế xã hội khó khăn hoặc đặc biệt khó khăn khi mà địa bàn rất rộng, núi non hiểm trở, giao thông không thuận tiện dẫn đến việc tuyên truyền chính sách, pháp luật và các hoạt động khác về thuế gặp nhiều khó khăn và thách thức. Bên cạnh đó, người dân ở đây cũng thường là các dân tộc thiểu số nhiều người không biết tiếng phổ thông nên rất khó khăn trong việc tuyên truyền chính sách và pháp

luật thuế. Khí hậu ở miền núi cũng rất khắc nghiệt nên chủ yếu ở đây là các hộ kinh doanh nhỏ lẻ và được ưu đãi theo địa bàn kinh tế.

- Sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo cơ quan thuế cấp trên

Cơ quan thuế cấp trên thực hiện tuyển dụng, đào tạo công chức cho chi cục thuế, đề ra kế hoạch tuyên truyền tổng thể, định hướng và giám sát hoạt động tuyên truyền của chi cục thuế.

- Sự phối hợp của các cơ quan có liên quan và chính quyền địa phương

Sự phối hợp chặt chẽ giữa chính quyền địa phương và các cơ quan liên quan đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc quản lý hoạt động tuyên truyền. Sự phối hợp này mang lại nhiều hiệu quả tích cực như tăng cường hiệu quả truyền thông; nâng cao tính chính xác và kịp thời của thông tin; tăng cường tính đồng bộ và thống nhất trong công tác tuyên truyền từ đó góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác tuyên truyền.

- Hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin trên địa bàn

Hạ tầng CNTT giúp thông tin tuyên truyền tiếp cận được nhiều đối tượng hơn, kể cả ở những khu vực xa xôi, hẻo lánh. Thông tin được truyền tải nhanh chóng, cập nhật liên tục, giúp người dân nắm bắt tình hình một cách kịp thời. Ngoài các hình thức truyền thống như báo, đài, các kênh truyền thông số như website, mạng xã hội, ứng dụng di động cung cấp nhiều hình thức tiếp cận đa dạng, phù hợp với từng đối tượng.

- Nhân tố thuộc về người nộp thuế

Người nộp thuế là đối tượng chính của hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế. Việc người nộp thuế tiếp thu thông tin tuyên truyền hiệu quả sẽ góp phần nâng cao nhận thức về pháp luật thuế, thúc đẩy người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế một cách tự giác, đầy đủ và đúng hạn. Do đó, việc nghiên cứu và phân tích các nhân tố người nộp thuế tác động đến hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế là vô cùng quan trọng.

Về trình độ hiểu biết của người nộp thuế: người nộp thuế có mức độ hiểu biết cao về nội dung tuyên truyền sẽ dễ dàng tiếp thu thông tin và thực hiện theo hướng dẫn của Chi cục Thuế. Ngược lại, người nộp thuế có mức độ hiểu biết thấp về nội dung tuyên truyền sẽ khó tiếp thu thông tin và có thể hiểu sai ý nghĩa của thông tin tuyên truyền. Nhưng trên thực tế, người nộp thuế thường không tự tìm hiểu, cập nhật thông tin mà trông chờ thụ động vào sự tư vấn trực tiếp của cán bộ thuế.

Về thái độ, tình cảm của người nộp thuế: người nộp thuế chưa hiểu rõ về quy định của pháp luật thuế, dẫn đến bức bối, khó chịu khi tiếp xúc với cán bộ thuế. Thủ tục hành chính thuế rườm rà, phức tạp dẫn người nộp thuế phải mất nhiều thời gian, chi phí

để thực hiện các thủ tục hành chính thuế, dẫn đến nản lòng, chán nản người nộp thuế gặp khó khăn trong việc giải đáp thắc mắc, tra cứu thông tin thuế do thông tin chính thống khó tiếp cận. Thêm nữa người nộp thuế cho rằng nộp thuế là một gánh nặng, do vậy có tâm lý trốn tránh, né lẩn nghĩa vụ thuế.

CHƯƠNG 2.

PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN CỦA CHI CỤC THUẾ KHU VỰC THÀNH PHỐ THÁI BÌNH-VŨ THUR

2.1. Khái quát về Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thur

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thur

Chi cục thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thur được thành lập theo Quyết định số 77/QĐ-BTC ngày 16/01/2020 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc hợp nhất Chi cục Thuế khu vực trực thuộc Cục Thuế tỉnh Thái Bình trên cơ sở sáp nhập Chi cục Thuế thành phố Thái Bình và Chi cục Thuế huyện Vũ Thur. Chi cục Thuế thành phố Thái Bình và Chi cục thuế huyện Vũ Thur lần lượt được thành lập theo Quyết định số 315/TC-QĐ-TCCB và Quyết định số 317/TC-QĐ-TCCB ngày 21/8/1990 của Bộ trưởng Bộ Tài chính và được tổ chức thống nhất theo hệ thống ngành thuế từ ngày 01/10/1990. Là đơn vị hành chính công quyền có tư cách pháp nhân, có chức năng tổ chức thực hiện công tác thu thuế, phí, lệ phí và các khoản thu khác của ngân sách Nhà nước.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thur

Theo Quyết định số 110/QĐ-BTC ngày 14/01/2019 của Bộ Tài Chính Quyết định về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của chi cục thuế quận, huyện, thị xã, thành phố và chi cục thuế khu vực trực thuộc cục thuế tỉnh, thành phố. Chi cục thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thur có chức năng nhiệm vụ như sau:

Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thur là tổ chức trực thuộc Cục Thuế tỉnh Thái Bình, có chức năng tổ chức thực hiện công tác quản lý thuế, phí, lệ phí, các khoản thu khác của ngân sách nhà nước (sau đây gọi chung là thuế) thuộc phạm vi nhiệm vụ của cơ quan thuế quản lý thu trên địa bàn theo quy định của pháp luật. “Chi cục Thuế thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm theo quy định của Luật Quản lý thuế, các luật thuế, các quy định pháp luật khác có liên quan và các nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể sau đây:

- Tổ chức triển khai thực hiện thống nhất các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, quản lý thuế và các văn bản quy định của pháp luật khác có liên quan; quy trình, biện pháp nghiệp vụ quản lý thuế trên địa bàn.

- Tổ chức thực hiện dự toán thu thuế hàng năm được giao; tổng hợp, phân tích, đánh giá công tác quản lý thuế; tham mưu với cấp ủy, chính quyền địa phương về công tác lập và chấp hành dự toán thu ngân sách nhà nước, về công tác quản lý thuế trên địa bàn; chủ trì và phối hợp chặt chẽ với các ngành, cơ quan, đơn vị liên quan để thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, giải thích chính sách thuế của Nhà nước; hỗ trợ người nộp thuế trên địa bàn thực hiện nghĩa vụ nộp thuế theo đúng quy định của pháp luật.

- Kiến nghị với Cục trưởng Cục Thuế những vấn đề vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, các quy trình chuyên môn nghiệp vụ, các quy định quản lý nội bộ và những vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết của Chi cục Thuế.

- Tổ chức thực hiện nhiệm vụ quản lý thuế đối với người nộp thuế thuộc phạm vi quản lý của Chi cục Thuế: đăng ký thuế; khai thuế; tính thuế; thông báo thuế; nộp thuế; hoàn thuế; khấu trừ thuế; miễn thuế, giảm thuế; xoá nợ tiền thuế, tiền phạt; kế toán thuế đối với người nộp thuế; đôn đốc người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế đầy đủ, kịp thời vào ngân sách nhà nước.

- Quản lý thông tin về người nộp thuế; xây dựng hệ thống dữ liệu thông tin về người nộp thuế trên địa bàn.

- Tổ chức các biện pháp kỹ thuật nghiệp vụ quản lý rủi ro trong hoạt động quản lý thuế.

- Kiểm tra, giám sát việc kê khai thuế, hoàn thuế, khấu trừ thuế, miễn thuế, giảm thuế, nộp thuế và chấp hành chính sách, pháp luật thuế đối với người nộp thuế và các tổ chức, cá nhân được ủy nhiệm thu thuế theo phân cấp và thẩm quyền quản lý của Chi cục trưởng Chi cục Thuế.

- Quyết định hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền quyết định miễn thuế, giảm thuế; hoàn thuế; gia hạn nộp hồ sơ khai thuế, gia hạn nộp thuế; xoá nợ tiền thuế, tiền phạt, tiền chậm nộp; miễn xử phạt tiền thuế theo quy định của pháp luật.

- Được quyền yêu cầu người nộp thuế, các cơ quan Nhà nước, các tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp kịp thời các thông tin cần thiết phục vụ cho công tác quản lý thu thuế; đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các tổ chức, cá nhân không thực hiện trách nhiệm trong việc phối hợp với cơ quan thuế để thực hiện nhiệm vụ thu ngân sách nhà nước.

- Được quyền ấn định thuế, thực hiện các biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế theo quy định của pháp luật; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng về hành vi vi phạm pháp luật thuế của người nộp thuế.

- Bồi thường thiệt hại cho người nộp thuế do lỗi của cơ quan thuế, theo quy định của pháp luật; giữ bí mật thông tin của người nộp thuế; xác nhận việc thực hiện nghĩa vụ thuế của người nộp thuế theo quy định của pháp luật.

- Tổ chức thực hiện thống kê, quản lý thuế, quản lý biên lai, ấn chỉ thuế; lập báo cáo về tình hình kết quả thu thuế và báo cáo khác phục vụ cho việc chỉ đạo, điều hành của cơ quan cấp trên, của Ủy ban nhân dân đồng cấp và các cơ quan có liên quan; tổng kết, đánh giá tình hình và kết quả công tác của Chi cục Thuế.

- Tổ chức thực hiện kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về thuế và khiếu nại, tố cáo liên quan đến việc thi hành công vụ của công chức thuế thuộc thẩm quyền quản lý của Chi cục trưởng Chi cục Thuế theo quy định của pháp luật.

- Xử lý vi phạm hành chính về thuế, lập hồ sơ đề nghị cơ quan có thẩm quyền khởi tố các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật thuế theo quy định của Luật quản lý thuế và pháp luật khác có liên quan.

- Giám định để xác định số thuế phải nộp của người nộp thuế theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Thực hiện nhiệm vụ cải cách hệ thống thuế theo mục tiêu nâng cao chất lượng hoạt động, công khai hoá thủ tục, cải tiến quy trình nghiệp vụ quản lý thuế và cung cấp thông tin để tạo thuận lợi phục vụ cho người nộp thuế thực hiện chính sách, pháp luật về thuế.

- Tổ chức tiếp nhận và triển khai các phần mềm ứng dụng, hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa công tác quản lý thuế, công tác quản lý nội ngành vào các hoạt động của Chi cục Thuế.

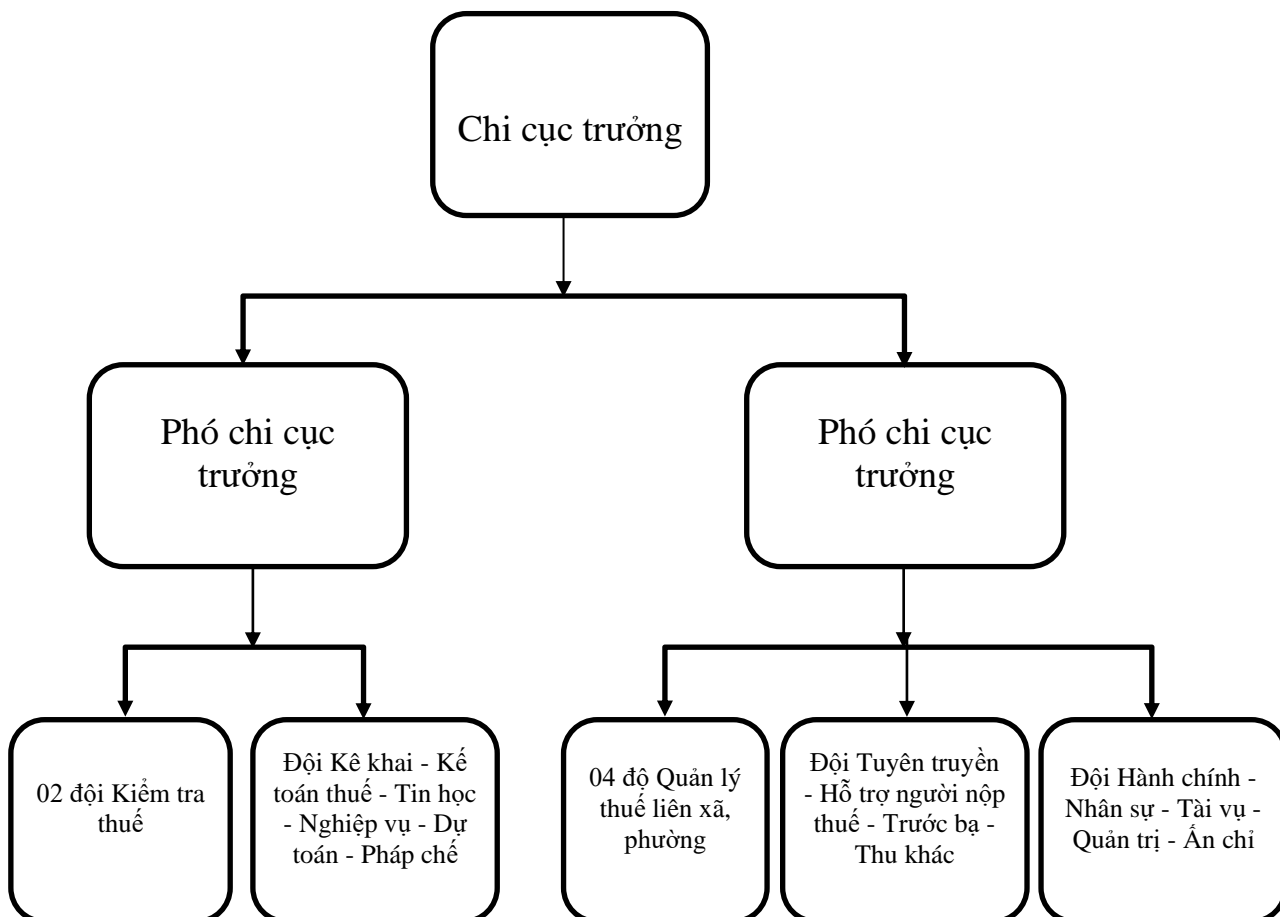
- Quản lý bộ máy, biên chế, lao động; tổ chức đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức của Chi cục Thuế theo quy định của Nhà nước và theo phân cấp của Bộ Tài chính.

- Quản lý kinh phí, tài sản được giao, lưu giữ hồ sơ, tài liệu, ấn chỉ thuế theo quy định của pháp luật và của ngành.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cục trưởng Cục Thuế giao.”

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư

Chi cục thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư là cơ quan Trung ương đóng tại địa phương về mặt chuyên môn nghiệp vụ chịu sự quản lý trực tiếp của Cục Thuế tỉnh Thái Bình và có cơ cấu tổ chức như sau:



Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

Cơ cấu tổ chức của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư gồm có:

- Ban lãnh đạo chi cục: Chi cục trưởng, 02 Phó chi cục trưởng.

- 09 đội thuế, trong đó: 02 đội Kiểm tra thuế, 04 đội Quản lý thuế liên xã phường, Đội Kê khai - Kế toán thuế - Tin học - Nghiệp vụ - Dự toán - Pháp chế; Đội TT-HTNNT-TB-TK; Đội Hành chính - Nhân sự - Tài vụ - Quản trị - Ấn chỉ. Căn cứ Quyết định số 245/QĐ-TCT ngày 25/3/2019 của Tổng cục thuế quy định chức năng, nhiệm vụ của các đội thuộc chi cục thuế như sau:

+ Đội kiểm tra thuế: Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế thực hiện công tác kiểm tra, giám sát kê khai thuế; giải quyết tố cáo liên quan đến người nộp thuế; thực hiện dự toán thu thuế đối với người nộp thuế thuộc địa bàn thành phố Thái Bình và huyện Vũ Thư.

+ **Đội Kế khai - Kế toán thuế - Tin học - Nghiệp vụ - Dự toán - Pháp chế:** Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế thực hiện công tác đăng ký thuế, quản lý khai thuế, xử lý các hồ sơ hoàn thuế (trừ hoàn thuế thu nhập cá nhân và các khoản thu từ đất), khấu trừ thuế, tính thuế và thông báo thuế, nộp thuế, hoàn trả tiền thuế, kế toán thuế, thống kê thuế theo phân cấp quản lý; quản lý và vận hành hệ thống trang thiết bị tin học; triển khai, cài đặt, hướng dẫn sử dụng các phần mềm ứng dụng tin học phục vụ công tác quản lý thuế, quản lý nội ngành cho công chức thuế và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế; hướng dẫn về nghiệp vụ quản lý thuế, chính sách, pháp luật thuế cho công chức thuế trong Chi cục Thuế; thực hiện công tác pháp chế về thuế thuộc phạm vi Chi cục Thuế quản lý; xây dựng dự toán thu ngân sách nhà nước trên địa bàn thành phố Thái Bình, huyện Vũ Thư và tổ chức thực hiện dự toán thu ngân sách nhà nước được giao của Chi cục Thuế.

+ **Đội Quản lý thuế liên xã phường:** Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế quản lý thu thuế các tổ chức (nếu có), cá nhân nộp thuế trên địa bàn xã, phường được phân công (bao gồm các hộ sản xuất kinh doanh công thương nghiệp và dịch vụ, kể cả hộ nộp thuế thu nhập cá nhân; thuế sử dụng đất phi nông nghiệp, thuế sử dụng đất nông nghiệp, thuế tài nguyên...); Thực hiện dự toán thu thuế đối với đối tượng được giao quản lý.

+ **Đội Tuyên truyền - hỗ trợ người nộp thuế - trước bạ - thu khác:** Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế thực hiện công tác tuyên truyền về chính sách pháp luật thuế; hỗ trợ người nộp thuế tại địa bàn thành phố Thái Bình và huyện Vũ Thư; quản lý thu lệ phí trước bạ, các khoản đấu giá về đất, tài sản, tiền thuê đất, tiền sử dụng đất, thuế sử dụng đất phi nông nghiệp (thuế tài sản), phí, lệ phí và các khoản thu khác (bao gồm thuế thu nhập cá nhân của cá nhân hành nghề tự do, các khoản thu về đất bao gồm cả thuế thu nhập cá nhân đối với chuyển nhượng bất động sản, nhận thừa kế, quà tặng, lệ phí trước bạ và thu khác) phát sinh trên địa bàn thành phố Thái Bình và huyện Vũ Thư; Thực hiện dự toán thu thuế đối với đối tượng được giao quản lý.

+ **Đội Hành chính – Nhân sự - Tài vụ - Ấn chỉ:** Giúp Chi cục trưởng Chi cục Thuế thực hiện công tác hành chính, văn thư, lưu trữ; công tác quản lý nhân sự; quản lý tài chính, quản trị; quản lý ấn chỉ trong nội bộ Chi cục Thuế quản lý.

Tổng nhân lực của Chi cục Thuế đã tăng từ 108 người trong năm 2021 lên 115 người trong năm 2023. Sự tăng trưởng phản ánh nhu cầu gia tăng về nhân sự trong các bộ phận. **Đội TT-HTNNT-TB-TK** tăng từ 21 người lên 24 người là tăng nhu cầu về nhân sự liên quan đến bộ phận xử lý trước bạ đất; **Đội Kế khai - Kế toán thuế - Tin học - Nghiệp vụ - Dự toán - Pháp chế** tăng từ 15 lên 23 người là tăng nhu cầu nhân sự liên quan đến kê khai, kế toán thuế. **Đội Kiểm tra Thuế số lượng** giảm từ 27 người (năm 2021) xuống 25 người (năm 2022) do có sự thay đổi trong quy trình thanh tra, kiểm tra

thuế. Đội Quản lý thuế liên xã, phường và Đội Hành chính - Nhân sự - Tài vụ - Quản trị - Ấn chỉ có số lượng nhân sự ổn định qua các năm. Bên cạnh đó sự gia tăng trong số lượng nhân viên có trình độ cao hơn và kinh nghiệm lâu năm là do Chi cục Thuế đang hướng tới việc nâng cao chất lượng nhân sự và chuyên môn. Tính đến 31/12/2023 số lượng cán bộ công chức, người lao động tại Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư là 115 người trong đó số lượng người biên chế là 112 chiếm 97,4%, số lượng người hợp đồng là 3 chiếm 2,6%.

Bảng 2.1: Nhân lực của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

Đơn vị tính: người

	Nội dung	2021	2022	2023
	Tổng nhân lực	108	107	115
1	Phân theo bộ phận			
	Lãnh đạo chi cục	4	3	3
	Đội TT-hỗ trợ NNT-TB-TK	23	21	24
	Đội Kế khai - Kế toán thuế - Tin học - Nghiệp vụ - Dự toán - Pháp chế	15	17	23
	02 Đội Kiểm tra Thuế	27	26	25
	04 Đội Quản lý thuế liên xã, phường	32	32	32
	Đội Hành chính - Nhân sự - Tài vụ - Quản trị - Ấn chỉ	7	8	8
2	Phân theo kinh nghiệm			
	< 1 năm	22	0	7
	1-5 năm	5	25	24
	5-10 năm	21	21	19
	>10 năm	60	61	65
3	Phân theo trình độ			
	Thạc sĩ	15	14	16
	Đại học	90	90	96
	Cao đẳng, trung cấp	3	3	3
4	Phân theo biên chế, hợp đồng			
	Biên chế	105	104	112
	Hợp đồng	3	3	3

Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

2.1.4. Kết quả thu ngân sách nhà nước của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư giai đoạn 2021-2023

Ngay từ những ngày đầu thành lập, Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư đã triển khai thực hiện nhiệm vụ thu ngân sách trong bối cảnh tình hình kinh tế xã hội trên địa bàn tỉnh nói chung và trên hai địa bàn thành phố Thái Bình, huyện Vũ Thư nói riêng vẫn còn rất nhiều khó khăn. Nhưng dưới sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt của Cấp ủy, lãnh đạo Chi cục Thuế cùng với sự quyết tâm của tập thể cán bộ công chức trong đơn vị, sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của Cục Thuế Thái Bình, Huyện ủy, Thành ủy, HĐND, UBND huyện, thành phố, cùng sự phối hợp tạo điều kiện của các ban ngành từ huyện, thành phố đến phường, xã, thị trấn và nỗ lực cố gắng trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế của người nộp thuế thì công tác thu ngân sách trên hai địa bàn đạt được nhiều kết quả đáng mong đợi.

Bảng 2.2: Kết quả thu ngân sách nhà nước của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư giai đoạn 2021 - 2023

Năm	ĐVT	2021	2022	2023
Dự toán	Triệu đồng	660.920	1.967.520	2.064.740
Thực hiện	Triệu đồng	679.394	2.030.640	2.112.720
Tỷ lệ thực hiện dự toán	%	102,8	103,2	102,3

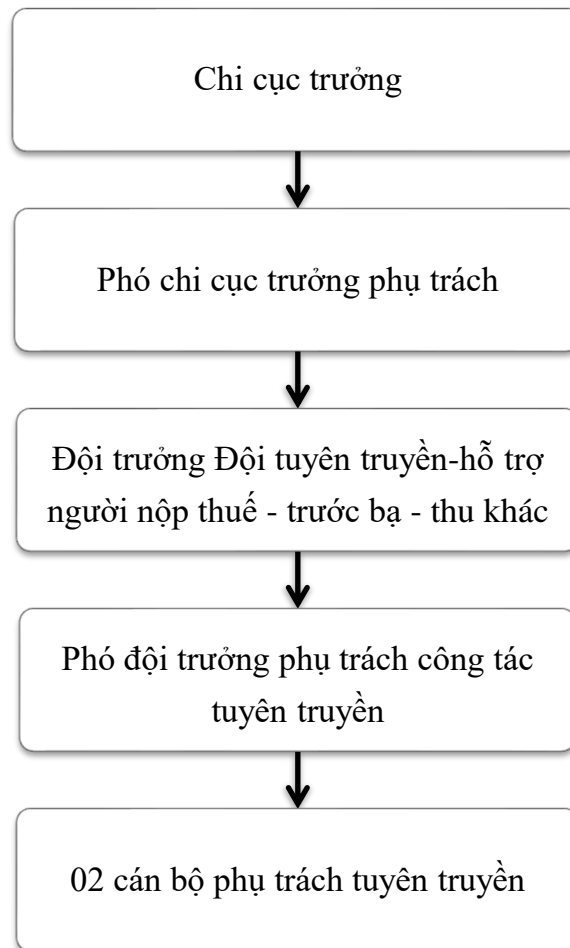
Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

Do yêu cầu về việc cân đối NSNN thường xuyên nên luôn có sự thay đổi dự toán thu NSNN qua mỗi năm. Qua bảng 2.2 ta thấy kết quả thu NSNN của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư luôn hoàn thành vượt dự toán được giao. Nhờ triển khai kịp thời các giải pháp công tác thuế, nâng cao chất lượng quản lý, chỉ đạo nên công tác thuế của Chi cục luôn hoàn thành đúng thời hạn, vượt dự toán, bình quân giai đoạn 2021-2023 vượt dự toán 3% tổng giá trị 3 năm đạt 4.822.754 triệu đồng. Số thu đạt đỉnh điểm là 2.112.720 triệu đồng vào năm 2023, đã vượt dự toán 47.980 triệu đồng (+3%) so với dự toán.

2.2. Thực trạng quản lý hoạt động quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.

2.2.1. Bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

Sơ đồ bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư như sau:



Hình 2.2: Bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

- Chi cục trưởng: Có trách nhiệm dựa vào các văn bản pháp luật thuế cũng như tình hình chung của địa bàn thuộc quản lý của chi cục mình để đưa ra quyết định triển khai hoạt động tuyên truyền trong năm hiện hành. Đồng thời chỉ đạo, hướng dẫn, quản lý, đôn đốc cấp dưới có liên quan trong việc thực hiện công tác tuyên truyền; kiểm tra, giám sát hoạt động tuyên truyền; tổng hợp kết quả và đánh giá chung về tình hình tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế.

- Phó chi cục trưởng phụ trách: Có trách nhiệm tham mưu với Chi cục trưởng về việc triển khai công tác tuyên truyền; Chỉ đạo, hướng dẫn, thúc giục phòng tuyên truyền trong việc thực hiện hoạt động tuyên truyền. Đồng thời có trách nhiệm là trung gian tiếp nhận và trả lời những phản hồi về công tác tuyên truyền giữa Chi cục trưởng và Đội trưởng đội tuyên truyền-hỗ trợ người nộp thuế-thu khác.

- Đội trưởng đội tuyên truyền-hỗ trợ người nộp thuế-thu khác: Có trách nhiệm giúp Chi cục trưởng tổ chức triển khai hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế

trong phạm vi quản lý của khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư; tổ chức xây dựng kế hoạch tuyên truyền báo cáo và đánh giá kết quả thực hiện công tác tuyên truyền; chịu trách nhiệm về kết quả tuyên truyền, thuộc phạm vi quản lý; chỉ đạo, hướng dẫn đội phó phụ trách và các cán bộ trong việc thực hiện hoạt động tuyên truyền.

- Đội phó phụ trách công tác tuyên truyền: Thực hiện các nhiệm vụ do đội trưởng đội tuyên truyền- hỗ trợ người nộp thuế- thu khác giao; tham mưu cho đội trưởng trong quá trình tiến hành hoạt động tuyên truyền người nộp thuế; chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc các cán bộ thực hiện nhiệm vụ tuyên truyền theo kế hoạch và thực hiện các nhiệm vụ được giao khác.

- Cán bộ tuyên truyền: Có nhiệm vụ thực hiện theo chỉ đạo, hướng dẫn của đội trưởng, đội phó về hoạt động tuyên truyền thuộc quản lý của Chi cục thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư như nhận gửi các chuyên mục lên cục thuế để đăng tải trên trang thông tin của cục thuế, thực hiện việc phát tờ rơi, ấn phẩm tuyên truyền và gửi các thiệp mời tới các doanh nghiệp tham gia các hội nghị...

Bảng 2.3: Nhân lực trong bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư giai đoạn 2021 - 2023

Đơn vị tính: người

STT	Nội dung	2021	2022	2023
	Tổng nhân lực	6	6	6
1	Phân theo bộ phận			
	Lãnh đạo chi cục	2	2	2
	Đội TT- HTNNT-TB-TK	4	4	4
2	Phân theo kinh nghiệm			
	1-5 năm	1	1	
	5-10 năm	1	1	2
	>10 năm	4	4	4
3	Phân theo trình độ			
	Thạc sĩ	1		2
	Đại học	5	5	4
	Cao đẳng, trung cấp	0	0	0
4	Phân theo biên chế, hợp đồng			
	Biên chế	6	6	6
	Hợp đồng	0	0	0

Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

Qua bảng 2.3 ta thấy quy mô nhân lực, phân chia theo bộ phận và phân theo biên chế hợp đồng không thay đổi, có sự ổn định về cơ cấu tổ chức. Tăng số lượng nhân sự có kinh nghiệm 5-10 năm và thạc sĩ từ 1 cán bộ năm 2021 lên 2 cán bộ năm 2023, giảm số lượng nhân viên đại học cho chúng ta thấy đang có sự chuyển dịch về yêu cầu kinh nghiệm và trình độ học vấn, 100% nhân sự là công chức trong bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế. Hơn nữa với 2 cán bộ phụ trách tuyên truyền tại Chi cục thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư như hiện nay thì khối lượng công việc là rất nhiều, đỉnh điểm là khi ra các chính sách Thuế mới, vào cuối kỳ kế toán, các doanh nghiệp, cá nhân thực hiện việc quyết toán, làm báo cáo tài chính thì áp lực công việc tuyên truyền các chính sách về Thuế cho người nộp thuế là rất lớn, vì thế công việc của cán bộ chuyên trách tuyên truyền cũng rất nhiều, và phải làm nhiều công việc khác nhau cùng 1 lúc.

Sau đây là kết quả phỏng vấn sâu về bộ máy quản hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư.

Hộp 2.1: Kết quả phỏng vấn sâu về bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

- "Bộ máy với số lượng thành viên ít giúp cho việc ra quyết định và phối hợp công việc trở nên nhanh chóng, linh hoạt"
- "Việc phân công cụ thể chức năng nhiệm vụ trong quản lý hoạt động tuyên truyền cho các vị trí chi cục trưởng, phó, đội trưởng và cán bộ chuyên môn giúp xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, tránh chồng chéo trong công việc"
- "Số lượng nhân sự ít dẫn đến tình trạng quá tải công việc, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động. Đặc biệt, trong trường hợp có nhiều hoạt động tuyên truyền diễn ra đồng thời, hoặc khi có những thay đổi lớn trong chính sách thuế, bộ máy này có thể gặp khó khăn trong việc đáp ứng yêu cầu công việc"

Nguồn: Kết quả phỏng vấn sâu của tác giả

2.2.2. Thực trạng lập kế hoạch tuyên truyền

Định kỳ hàng năm (tháng 12 năm trước), Chi cục Thuế căn cứ vào tình hình thực tế phát sinh tại địa phương, yêu cầu quản lý thuế, quy trình tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế ban hành theo Quyết định số 745/QĐ-TCT và căn cứ vào đánh giá kết quả của năm trước để xây dựng kế hoạch tuyên truyền phù hợp với đơn vị tại từng thời điểm.

- Phân tích các căn cứ lập kế hoạch tuyên truyền

Giai đoạn năm 2021-2023, đại dịch COVID-19 đã gây ra những biến đổi sâu sắc trong mọi lĩnh vực, bao gồm cả hoạt động của các cơ quan nhà nước, đặc biệt là các đơn vị trực tiếp phục vụ người dân và doanh nghiệp như Chi cục Thuế. Việc lập kế hoạch tuyên truyền tại Chi cục Thuế trong giai đoạn này cũng đối mặt với những thách thức và đòi hỏi sự linh hoạt, sáng tạo để thích ứng với tình hình mới.

Trước ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, để hỗ trợ người nộp thuế vượt qua khó khăn, đồng thời hỗ trợ phục hồi phát triển kinh tế - xã hội, Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ, Bộ Tài chính đã có nhiều chính sách hỗ trợ về thuế, cũng như ban hành nhiều văn bản hướng dẫn mới để tạo điều kiện thuận lợi cho người nộp thuế trong quá trình thực hiện nghĩa vụ thuế với Nhà nước. Do đó có một số chính sách, pháp luật thuế mới cần đẩy mạnh tuyên truyền như:

+ Thông tư 78/2021/TT-BTC ngày 17 tháng 9 năm 2021 của Bộ Tài chính hướng dẫn thực hiện một số điều của luật Quản lý thuế ngày 13 tháng 6 năm 2019, Nghị định 123/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định về hóa đơn, chứng từ.

+ Thông tư số 100/2021/TT-BTC ngày 15/11/2021 của Bộ Tài chính sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2021/TT-BTC ngày 1/6/2021 của Bộ trưởng Bộ Tài chính hướng dẫn thuế GTGT, thuế TNCN và quản lý thuế đối với hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh.

+ Nghị định số 15/2022/NĐ-CP ngày 28/1/2022 của Chính phủ quy định chính sách miễn, giảm thuế theo Nghị quyết 43/2022/QH15 của Quốc hội về chính sách tài khóa, tiền tệ hỗ trợ Chương trình phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội.

+ Nghị định số 34/2022/NĐ-CP ngày 28/5/2022 của Chính phủ gia hạn thời hạn nộp thuế GTGT, thuế TNDN, thuế TNCN và tiền thuê đất trong năm 2022.

+ Nghị định 12/2023/NĐ-CP ngày 14/4/2023 của Chính phủ về gia hạn thời hạn nộp thuế GTGT, thuế TNDN, thuế TNCN và tiền thuê đất năm 2023.

Các kế hoạch tuyên truyền và văn bản hướng dẫn chỉ đạo của Tổng cục thuế, Cục Thuế Thái Bình định hướng nội dung tuyên truyền trong giai đoạn này là: Điều chỉnh kế hoạch truyền thông thường xuyên để phù hợp với tình hình dịch bệnh và nhu cầu của người dân; Phát triển các kênh truyền thông số đó là tận dụng các nền tảng mạng xã hội, website để xây dựng các kênh truyền thông chuyên biệt, cung cấp thông tin một cách nhanh chóng, đa dạng và tương tác.

Bảng 2.4: Thống kê các văn bản về tuyên truyền của Tổng cục thuế và Cục thuế Thái Bình giai đoạn 2021 - 2023

STT	Số văn bản	Loại hình	Nội dung
I	Văn bản của Tổng cục Thuế		
1	Năm 2021		
	133/QĐ-TCT	Quyết định	Ban hành Kế hoạch thông tin tuyên truyền của ngành Thuế năm 2021
2	Năm 2022		
	168/QĐ-TCT	Quyết định	Ban hành Kế hoạch thông tin tuyên truyền của ngành Thuế năm 2022
3	Năm 2023		
	24/QĐ-TCT	Quyết định	Quyết định ban hành kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật, hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp nhỏ và vừa năm 2023 của Tổng cục Thuế
	188/QĐ-TCT	Quyết định	Ban hành Kế hoạch thông tin tuyên truyền của ngành Thuế năm 2023
II	Văn bản của Cục Thuế Thái Bình		
1	Năm 2021		
	1125/CTTBI-TTHT	Công văn	Về một số nội dung cần lưu ý khi quyết toán thuế TNCN năm 2020
	1541/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc thúc đẩy tình hình nộp thuế điện tử của cá nhân
	2470/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc tuyên truyền thông tư 40/2021/TT-BTC; Thông tư 45/2021/TT-BTC
	4520/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc tuyên truyền thông tư 78/2021/TT-BTC; Thông tư 80/2021/TT-BTC
	6710/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc tuyên truyền thông tư 85/2021/TT-BTC; Thông tư 88/2021/TT-BTC

STT	Số văn bản	Loại hình	Nội dung
2	Năm 2022		
	1127/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc triển khai áp dụng Hóa đơn điện tử trên địa bàn tỉnh Thái Bình
	1125/CTTBI-TTHT	Công văn	Về một số nội dung cần lưu ý khi quyết toán thuế TNCN năm 2021
	1649/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc đăng ký sử dụng hóa đơn điện tử theo Nghị định 123/2020/NĐ-CP và hủy hóa đơn đã thông báo phát hành
	3495/CTTBT-TTHT	Công văn	Về việc chống thất thu thuế đối với hoạt động chuyên nhượng bất động sản
	5429/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc giới thiệu hóa đơn điện tử từ khởi tạo từ máy tính tiền và triển khai chương trình "Hóa đơn may mắn"
	5875/CTTBI-TTHT	Công văn	Tuyên truyền công tác lập bộ thuế đối với cá nhân kinh doanh nộp thuế theo phương pháp khoán năm 2023
3	Năm 2023		
	1903/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc giới thiệu các mô hình tích hợp giải pháp HĐĐT khởi tạo từ máy tính tiền
	2906/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc giảm thuế GTGT theo Nghị định số 44/2023/NĐ-CP
	3192/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc phối hợp thông tin tuyên truyền về công tác quản lý thuế, hóa đơn điện tử
	3510/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc cảnh báo việc mạo danh cán bộ thuế để lừa đảo
	5138/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc triển khai chức năng bản đồ số hộ kinh doanh trên ứng dụng eTax Mobile
	5430/CTTBI-TTHT	Công văn	Về việc thực hiện hóa đơn điện tử theo Nghị định số 123/2020/NĐ-CP đối với các doanh nghiệp kinh doanh xăng dầu

Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thu

- Xác định mục tiêu tuyên truyền

+ Năm 2021: Đại dịch COVID-19 đã gây ra những tác động sâu rộng đến nền kinh tế, trong đó có lĩnh vực thuế. Doanh nghiệp và người dân gặp nhiều khó khăn, dẫn đến việc thu ngân sách gặp nhiều thách thức. Trong bối cảnh đó, công tác tuyên truyền về thuế đóng vai trò vô cùng quan trọng. Một số mục tiêu cụ thể của công tác tuyên truyền về thuế trong năm 2021 như sau: Tập trung tuyên truyền vào các chính sách miễn, giảm thuế, giãn nộp thuế dành cho doanh nghiệp và người dân bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-19; nâng cao nhận thức của người nộp thuế về các chính sách thuế mới, thủ tục hành chính, nghĩa vụ nộp thuế.

+ Năm 2022: Tuyên truyền về các chính sách, pháp luật về thuế mới; tuyên truyền về hậu quả của hành vi gian lận thuế; tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp hiểu rõ về luật thuế, các loại thuế phải nộp, thời hạn nộp, cũng như các chế độ ưu đãi, miễn giảm thuế..

+ Năm 2023: Tuyên truyền về các hình thức nộp thuế trực tuyến nhằm tiết kiệm thời gian và chi phí, đồng thời giảm thiểu sai sót trong quá trình nộp thuế; tuyên truyền về quản lý sử dụng hóa đơn điện tử, giúp tăng cường quản lý thuế, chống gian lận thuế; giới thiệu các chính sách thuế mới được ban hành, các thay đổi về mức thuế, đối tượng nộp thuế, nhằm giúp người dân và doanh nghiệp kịp thời nắm bắt và điều chỉnh hoạt động kinh doanh; xác định các phương thức tuyên truyền.

- Xác định các phương thức tuyên truyền

Phương thức tuyên truyền giai đoạn từ năm 2021- 2023 của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư được thể hiện qua bảng 2.4 như sau:

Bảng 2.5: Kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư giai đoạn 2021-2023

STT	Phương thức tuyên truyền	Đvt	2021	2022	2023
1	Tuyên truyền qua Báo, Đài phát thanh - Truyền hình địa phương	tin	55	75	90
2	Tuyên truyền qua cổng thông tin ngành thuế	tin	12	12	12
3	Tuyên truyền lưu động	lượt	2	4	4
4	Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, pano, áp phích	tờ	2000	1500	1000
5	Tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội (zalo, facebook...), qua mail của người nộp thuế	tin	200	250	300
6	Tuyên truyền qua tập huấn, đối thoại với người nộp thuế				
6.1	Số buổi đối thoại	buổi	4	4	4
6.2	Số người sẽ tham gia đối thoại	người	200	250	280

Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

Có thể nhận thấy rằng, kế hoạch tuyên truyền qua báo Thái Bình, đài truyền hình tỉnh Thái Bình, đài phát thanh huyện Vũ Thư năm 2021 là 55 tin bài, năm 2022 là 75 tin bài, năm 2023 là 80 tin bài. Kế hoạch tuyên truyền thông tin về thuế qua cổng thông tin ngành thuế duy trì ổn định mỗi tháng 1 tin bài. Tuyên truyền lưu động được Chi cục Thuế triển khai mỗi quý 1 lần, do năm 2021 ảnh hưởng của dịch Covid nên kế hoạch tuyên truyền lưu động, kế hoạch tuyên truyền qua, tờ rơi, tờ gấp, băng rôn, áp Phích có biến động năm sau giảm hơn năm trước. Lý giải về sự gia tăng trong kế hoạch đối với hình thức tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội (zalo, facebook...) và qua mail của người nộp thuế là do ảnh hưởng của dịch Covid năm 2021, 2022 cán bộ thuế phải thay đổi cách thức, hình thức tuyên truyền để phù hợp với tình hình chung của xã hội. Việc áp dụng thêm hình thức tuyên truyền trực tuyến cho thấy sự sáng tạo, linh hoạt của cán bộ thuế, luôn không ngừng đổi mới, đa dạng phương pháp để truyền tải kịp thời các chính sách pháp luật thuế, ưu đãi về thuế đến người nộp thuế. Ngoài ra, với mục tiêu mỗi cán bộ công chức, người lao động là một tuyên truyền viên nên Chi cục Thuế luôn chú trọng trong việc tuyên truyền các chính sách, pháp luật thuế, kỹ năng cho cán bộ thuế thông qua các lớp tập huấn trực tuyến và trực tiếp của ngành thuế tổ chức vì vậy mà kế hoạch tuyên truyền qua các buổi tập huấn tăng đều qua mỗi năm.

Hộp 2.2: Kết quả phỏng vấn sâu về lập kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

- "Chi cục Thuế đã phân tích được các căn cứ cụ thể, từ đó xác định được mục tiêu tuyên truyền tương đối rõ ràng, hợp lý cho từng giai đoạn".
- "Giai đoạn 2021-2023, ảnh hưởng của dịch COVID-19 nhưng Chi cục Thuế chưa đặt ra nhiều phương thức tuyên truyền phù hợp với từng thời điểm nhằm đạt được những kết quả tốt nhất trong công tác tuyên truyền".
- "Khi lập kế hoạch Chi cục Thuế chưa phân tích kỹ nhu cầu thông tin cũng như đặc điểm hoạt động của từng đối tượng nộp thuế như hộ gia đình, cá nhân kinh doanh theo phương pháp khoán; hộ gia đình, cá nhân kinh doanh theo phương pháp kê khai, doanh nghiệp nhỏ và vừa..."

Nguồn: Kết quả phỏng vấn sâu của tác giả

2.2.3. Thực trạng tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền

2.2.3.1. Thực trạng phổ biến kế hoạch và tập huấn cho công chức trong bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền

Hàng năm, Tổng cục Thuế và Cục thuế Thái Bình thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn nhằm nâng cao những kỹ năng và kiến thức cho công chức làm công tác tuyên truyền. Các lớp tập huấn này được tổ chức dưới hai hình thức trực tuyến hoặc trực tiếp. Việc tập huấn cho công chức tuyên truyền mang lại những hiệu quả tích cực và đa dạng, góp phần nâng cao chất lượng công tác tuyên truyền và đạt được những mục tiêu cụ thể:

- Cập nhật kiến thức chuyên môn về pháp luật thuế mới nhất, các quy định liên quan.
- Thông qua các khóa tập huấn, cán bộ được trang bị những kiến thức mới về kỹ năng tuyên truyền, công cụ truyền thông hiện đại, giúp họ làm chủ công việc và sáng tạo trong công tác tuyên truyền.
- Cải thiện kỹ năng tuyên truyền, nâng cao khả năng diễn đạt, thuyết trình: Cán bộ tự tin hơn khi giao tiếp, truyền đạt thông tin một cách hiệu quả, dễ hiểu đến đối tượng nghe.
- Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, phù hợp với từng đối tượng và từng khu vực.

Bảng 2.6: Tập huấn cho công chức tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư giai đoạn 2021-2023

Đvt: lượt người

STT	Nội dung	2021	2022	2023
1	Cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn do Tổng cục Thuế tổ chức			
	Tập huấn về các chính sách thuế mới	12	15	18
	Tập huấn về kỹ năng tuyên truyền	2	3	4
2	Cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn do Cục thuế Thái Bình tổ chức	15	21	25

Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

Trong thời gian qua, Tổng cục thuế, Cục thuế tỉnh Thái Bình và Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư đã chú trọng tổ chức các lớp bồi dưỡng tập huấn chuyên môn nghiệp vụ và bồi dưỡng kỹ năng như: giao tiếp, thuyết trình, tổng hợp-phân tích đánh giá... cho công chức thuộc bộ phận tuyên truyền. Điều đó được thể hiện thông qua bảng 2.6. Giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023 số lượt lãnh đạo và cán bộ thuế thuộc bộ phận tuyên truyền tham gia tập huấn nghiệp vụ và kỹ năng theo kế hoạch của Tổng cục thuế, Cục thuế và Chi cục Thuế luôn tăng qua các năm. Qua đó cho thấy công tác đào tạo luôn được chú trọng và đặt lên hàng đầu để nâng cao hiệu quả công việc của cán bộ làm công tác tuyên truyền.

Tuy nhiên công tác tổ chức các lớp tập huấn bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ kỹ năng cho cán bộ thuế thuộc bộ phận tuyên truyền tại Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư vẫn còn bộc lộ một số hạn chế như: Cán bộ thuế không được đào tạo lại các chính sách thuế cũ; Chi cục Thuế chưa có kế hoạch, chương trình tổ chức kiểm tra, đánh giá lại năng lực hay chưa có những lớp bồi dưỡng kiến thức chuyên môn kịp thời cho cán bộ thuế để có thể đáp ứng được nhiệm vụ được giao; Giai đoạn năm 2021-2023 số lượt công chức tham gia học tập qua các lớp tập huấn, bồi dưỡng được tổ chức dưới hình thức trực tuyến nên việc kiểm soát hiệu suất học tập của công chức gặp nhiều khó khăn. Hơn thế nữa, Công chức thuế chỉ được học lý thuyết mà chưa được thực hành khiến cho lãnh đạo chi cục cũng như giảng viên đào tạo không đánh giá được chất lượng của lớp học kỹ năng có mang lại hiệu quả thực tiễn hay không.

2.2.3.2. Thực trạng tổ chức thực hiện các phương thức tuyên truyền

Công tác tổ chức hoạt động tuyên truyền đang thực hiện quy trình theo Quyết định số 745/QĐ-TCT ngày 20 tháng 4 năm 2015 của Tổng cục Thuế. Quy trình tuyên truyền của Chi cục thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư đang thực hiện 06 hình thức tuyên truyền. Đó là các hình thức: Tuyên truyền qua cổng thông tin ngành thuế; Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm, băng rôn, áp phích; Tuyên truyền qua Báo, Đài phát thanh - Truyền hình địa phương; Tuyên truyền lưu động; Tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội (zalo, facebook...); Tuyên truyền qua tập huấn, đối thoại với người nộp thuế.

Bảng 2.7: Kết quả tổ chức thực hiện các phương thức tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư giai đoạn 2021 - 2023

STT	Phương thức tuyên truyền	Đvt	2021	2022	2023
1	Tuyên truyền qua Báo, Đài phát thanh - Truyền hình địa phương	tin	60	90	105
2	Tuyên truyền qua cổng thông tin ngành thuế	tin	12	12	12
3	Tuyên truyền lưu động	lượt	0	0	4
4	Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, pano, áp Phích	tờ	1400	1.200	1.000
5	Tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội (zalo, facebook...) qua mail của người nộp thuế	tin	250	310	345
6	Tuyên truyền qua tập huấn đối thoại với người nộp thuế				
6.1	Số buổi đối thoại	buổi	4	4	4
6.2	Số người tham gia đối thoại	người	226	271	302

Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

- Tuyên truyền qua Báo, Đài phát thanh - Truyền hình địa phương

Chi cục Thuế luôn chủ động làm việc, phối hợp với đài phát thanh huyện, thành phố, Đài phát thanh và truyền hình Thái Bình, Báo Thái Bình để phối hợp tổ chức thu thập, biên soạn thông tin, nội dung tuyên truyền về thuế theo định hướng của ngành về việc bổ sung, sửa đổi luật, thông tư, nghị định để người nộp thuế có thể nắm bắt được chính sách Thuế.

Giai đoạn từ năm 2021-2023 ảnh hưởng của dịch Covid-19, để đảm bảo tốt công tác phòng chống dịch bệnh trên địa bàn quản lý và tuyên truyền các nội dung liên quan đến chính sách thuế tới NNT, Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình Vũ Thư đã rất chú trọng đến công tác phối hợp với Đài phát thanh truyền hình Thái Bình, Báo Thái Bình và đài phát thanh huyện Vũ Thư. Điều này thấy rõ qua bảng kết quả triển khai năm sau cao hơn năm trước. Từ năm 2020 với sự hội nhập như vũ bão của đất nước, ngành Thuế cũng cần song hành cùng sự phát triển của đất nước vì vậy có rất nhiều chính sách thuế mới được ra đời như luật quản lý thuế số 38/2019/QH14, Nghị định 123/2020/NĐ-CP Thông tư 78/2021/TT-BTC...

Cùng với Đài phát thanh thì các loa phát thanh ở các tổ, thôn xóm cũng rất tích cực để tuyên truyền hướng dẫn cho người dân hiểu nắm bắt được những quy định mới về thuế. Trong những năm qua, nhờ phối hợp với đài phát thanh truyền hình thành phố Thái Bình, công tác tuyên truyền đã đạt được nhiều kết quả tốt với sự đánh giá rất cao về nội dung và chất lượng tuyên truyền. Mỗi năm, Chi cục Thuế đã có gần 100 bài viết đăng trên các báo, đài về các nội dung như: Tuyên truyền các chính sách pháp luật thuế mới, sửa đổi, bổ sung liên quan đến Luật Quản lý thuế, Thông tư, nghị định về hóa đơn điện tử... hướng dẫn về cách sử dụng phần mềm thuế điện tử etax mobile...cải cách thủ tục hành chính về thuế, phản ánh tình hình nợ đọng thuế của các doanh nghiệp trên địa bàn, làm các phóng sự về quản lý thuế.

Phát động phóng viên, cộng tác viên trong thành phố viết tin, bài phản ánh các hoạt động thu, nộp ngân sách, nêu gương người nộp thuế được thành phố, Cục thuế và các đơn vị tuyên dương và khen thưởng vì đã chấp hành tốt chính sách pháp luật thuế.

Cán bộ phụ trách luôn theo dõi, kiểm tra, đánh giá, lưu giữ kết quả thực hiện việc tuyên truyền để đảm bảo việc đưa tin, bài đúng với các thỏa thuận mà cơ quan thuế và cơ quan truyền thông đã ký kết.

- Tuyên truyền qua cổng thông tin điện tử ngành thuế

Hiện nay Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư vẫn chưa có website riêng của Chi cục. Việc truyền tải các nội dung liên quan đến chính sách, thủ

tục và pháp luật thuế đều được bộ phận tuyên truyền gửi bài đăng về cho phòng tuyên truyền hỗ trợ của Cục Thuế tỉnh Thái Bình để đăng lên website của Cục Thuế là <http://Thaibinh.gdt.gov.vn> với tần suất mỗi tháng 1 tin bài. Các nội dung mà Chi cục thường gửi bài để đăng tải lên web gồm: Tin tức-Thông báo; Văn bản pháp quy; Hỏi đáp về thuế; Quyết định cưỡng chế về hoá đơn; Thông báo đơn vị bỏ địa điểm kinh doanh. Do chưa có Website riêng của Chi cục Thuế nên việc đăng bài bị phụ thuộc hoàn toàn vào phòng tuyên truyền hỗ trợ của Cục thuế tỉnh dẫn đến việc đăng tải trong 1 số trường hợp bị chậm trễ và không đạt được tính hiệu quả như mong muốn.

- Tuyên truyền bằng xe lưu động

Hàng quý, Chi cục Thuế thực hiện tuyên truyền nâng cao nhận thức của người nộp thuế về các chính sách thuế như thuế môn bài, thuế sử dụng đất phi nông nghiệp, quyết toán thuế thu nhập các nhân..., thủ tục hành chính, nghĩa vụ nộp thuế, đến người dân thông qua hệ thống loa, băng rôn và các vật liệu tuyên truyền khác được lắp đặt trên xe di chuyển trên nhiều tuyến đường. Thông điệp được truyền tải trực tiếp đến công chúng một cách sinh động và dễ tiếp cận. Tuy nhiên, qua bảng 2.7 cho thấy năm 2021 và 2022 Chi cục Thuế không tổ chức tuyên truyền bằng xe lưu động nguyên nhân là do ảnh hưởng của dịch Covid, thực hiện theo chỉ thị của UBND tỉnh Thái Bình về giãn cách xã hội, tránh tập trung đông người để phòng chống dịch.

- Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, pano, áp phích

Chi cục Thuế đã tổ chức tuyên truyền qua băng rôn, áp phích theo yêu cầu công tác quản lý của đơn vị và của ngành. Hiện nay, trên địa bàn thành phố có 20 pano, áp phích, khẩu hiệu được đặt ở các ngã tư lớn, các con phố có nhiều người đi lại, các khu công nghiệp và các cửa ngõ ra vào thành phố. Những nội dung được tuyên truyền là khẩu hiệu của ngành thuế: "Minh bạch, Chuyên nghiệp, Liêm chính và Đổi mới"; "Thuế là nguồn thu chủ yếu của ngân sách nhà nước", "Nộp thuế là quyền lợi và nghĩa vụ của mỗi công dân", "Nộp thuế để xây dựng đất nước giàu mạnh, xây dựng cuộc sống ấm no, hạnh phúc"; "Nộp thuế để xây dựng và bảo vệ tổ quốc";...

Công chức của Chi cục Thuế tiếp nhận và chủ động triển khai tuyên truyền bằng hình thức cấp phát miễn phí các tờ rơi, ấn phẩm do Tổng cục Thuế phát hành để phục vụ cho công tác tuyên truyền về thuế trên địa bàn, tuy nhiên hoạt động này giảm dần theo các năm từ 1400 tờ rơi, tờ gấp ấn phẩm được phát trong năm 2021 thì đến năm 2023 chỉ còn 1000 tờ

Tại cơ quan, dán các tờ niêm yết thông tin với nội dung tuyên truyền chủ yếu về thuế TNCN, về các chính sách thuế mới. Ngoài ra, cán bộ tuyên truyền còn dán các tờ niêm yết hướng dẫn các nghiệp vụ mà người nộp thuế hay vướng mắc.

Hạn chế của tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm, pano, áp phích là nội dung các ấn phẩm thường ngắn gọn nên không diễn tả hết được ý nghĩa của thông điệp. Các pano, áp phích ở trạng thái tĩnh, không như bảng led điện tử. Do đó khả năng thu hút đến người nộp thuế không cao. Đồng thời hình thức này còn gây tốn kém kinh phí, không thể thay đổi nội dung và tái sử dụng.

- Tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội và qua mail của người nộp thuế

Với thời đại công nghệ số ngày càng phát triển, nhằm đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số của Chính phủ và nhu cầu tiếp cận thông tin theo phương thức online của người nộp thuế ngoài những phương thức tuyên truyền truyền thống thì việc sử dụng các mạng xã hội như Zalo, Facebook, Youtube... công tác tuyên truyền qua hình thức điện tử cũng được Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư áp dụng linh hoạt và tăng dần qua các năm. Mỗi năm có đến hơn 100 tin bài dưới dạng bài viết, status, tạo video ngắn được Chi cục Thuế đăng trên các nền tảng mạng xã hội đã thu hút được sự chú ý tương tác của người dùng; Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, cán bộ phụ trách tuyên truyền phối hợp với đội Tin học của chi cục thuế đã thực hiện gửi mail cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân có đăng kí email với cơ quan thuế để người nộp thuế có thể cập nhật các chính sách thuế mới, các thay đổi trong chính sách pháp luật.

- Tuyên truyền qua tập huấn, đối thoại với người nộp thuế

Căn cứ kế hoạch tổ chức hội nghị tập huấn, hội nghị đối thoại với người nộp thuế mỗi quý 1 lần Chi cục Thuế tổ chức tập huấn, đối thoại với người nộp thuế trên địa bàn. Giai đoạn 2021 – 2023, do ảnh hưởng của dịch Covid nên hội nghị đối thoại với người nộp thuế được chuyển đổi từ hình thức trực tiếp sang trực tuyến qua Zoom vừa thích ứng với tình hình dịch bệnh vừa tạo điều kiện thuận lợi cho người nộp thuế ở xa, nhận được sự ủng hộ và hài lòng từ phía người nộp thuế. Việc tổ chức hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế do bộ phận tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan theo phân công của lãnh đạo cơ quan để thực hiện.

Được sự quan tâm sát sao của Cục thuế tỉnh Thái Bình cũng như lãnh đạo Chi cục cùng với rất nhiều sự cố gắng và nỗ lực của tất cả những người cán bộ trong bộ phận tuyên truyền và nhiều sự ủng hộ nhiệt tình của người nộp thuế, công tác tuyên truyền đến người nộp thuế đã đạt được những kết quả nhất định, góp phần không nhỏ vào việc tăng nhanh những khoản thu cho NSNN, tăng sự tuân thủ về Thuế của người nộp thuế.

Hộp 2.3: Kết quả phỏng vấn sâu về tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

- "Giai đoạn 2021-2023 ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 công tác tuyên truyền gặp nhiều khó khăn, thách thức, tuy nhiên nó cũng đã đặt ra những yêu cầu mới đối với công tác tuyên truyền của Chi cục thuế. Để thích ứng với tình hình mới, Chi cục Thuế đã chủ động thay đổi cách thức làm việc, tận dụng các công cụ và nền tảng công nghệ để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, góp phần hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế."
- " Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư đã kết hợp các kênh tuyên truyền truyền thống và hiện đại để tiếp cận tối đa đối tượng mục tiêu"
- "Tích cực phối hợp với cơ quan Báo chí, Đài phát thanh - Truyền hình địa phương để tuyên truyền các chính sách, pháp luật về thuế"
- "Giai đoạn 2021-2023, ảnh hưởng của dịch COVID-19 việc tuyên truyền lưu động và qua đối thoại người nộp thuế cũng bị ảnh hưởng do phải giãn cách xã hội và tránh tập trung đông người".

Nguồn: Kết quả phỏng vấn sâu của tác giả

Để có thể đánh giá khách quan hơn về công tác tổ chức tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư, tác giả đã tiến hành khảo sát 100 người nộp thuế và thu về 100 phiếu hợp lệ. Kết quả xử lý phiếu khảo sát như sau:

Bảng 2.8. Kết quả khảo sát người nộp thuế về công tác tổ chức thực hiện các hình thức tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thu

STT	Nội dung đánh giá	Số phiếu đánh giá					Giá trị trung bình
		Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	
1	Tuyên truyền lưu động là hiệu quả	5	6	24	40	25	3,74
2	Tuyên truyền qua công thông tin ngành thuế là hiệu quả	2	7	27	51	13	3,66
3	Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, pano, áp phích là hiệu quả	2	5	67	18	8	3,25
4	Tuyên truyền qua báo, đài truyền thanh, truyền hình địa phương là hiệu quả	5	9	2	72	12	3,77
5	Tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội Facebook, Zalo, mail của người nộp thuế là hiệu quả	1	3	12	34	50	4,29
6	Thông tin cung cấp tại Hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế là đầy đủ	7	9	52	22	10	3,19
7	Kỹ năng trình bày của giảng viên trong Hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế là tốt	3	7	64	16	10	3,23
8	Giải đáp vướng mắc tại Hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế là thỏa đáng	3	6	34	23	34	3,79
9	Thời điểm tổ chức Hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế là phù hợp	1	1	31	45	22	3,86

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Qua kết quả phát phiếu khảo sát ý kiến của người nộp thuế cho thấy hầu hết người nộp thuế đánh giá chất lượng công tác tuyên truyền hỗ trợ của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình ở giá trị trung bình 3,95. Trong đó những nội dung mà người nộp thuế cảm thấy hài lòng và đánh giá cao nhất là: Tuyên truyền qua mạng xã hội Zalo, Facebook, mail của người nộp thuế (4,29). Tuy nhiên vẫn còn một số nội dung mà người nộp thuế cảm thấy chưa được hài lòng, có thể kể đến như thông tin cung cấp tại hội nghị (Giá trị trung bình chỉ 3,19). Điều này phần lớn là do người nộp thuế cảm thấy tại các buổi tập huấn, đối thoại cơ quan thuế không giải đáp thỏa đáng được hết những vướng mắc của họ. Ngoài ra kỹ năng trình bày của giảng viên cũng là một trong những nội dung mà người nộp thuế chỉ đánh giá mức độ trung bình là 3,23. Nguyên nhân cho nội dung này có thể là do các giảng viên giảng dạy tại các buổi tập huấn đều là cán bộ thuế kiêm nhiệm chưa được đào tạo qua về nghiệp vụ sư phạm, dẫn tới người nộp thuế đánh giá không cao kỹ năng giảng dạy của người thuyết trình.

2.2.3.3. Thực trạng phối hợp với các cơ quan tổ chức có liên quan

- Phối hợp với UBND huyện Vũ Thư và UBND thành phố Thái Bình: Thông qua các buổi họp tổng kết, sơ kết hàng tháng, hàng quý do UBND huyện, thành phố tổ chức, bộ phận Tuyên truyền sẽ tham mưu và đề xuất với lãnh đạo Chi cục phối hợp với UBND tuyên truyền về những nội dung trọng điểm như Công điện số 10/CĐ-TCT yêu cầu các bộ, ngành, địa phương quyết liệt, khẩn trương triển khai việc lập hóa đơn điện tử theo từng lần bán hàng đối với hoạt động kinh doanh bán lẻ xăng dầu; kiểm soát chống thất thu thuế với hoạt động kinh doanh thương mại điện tử...

- Phối hợp với hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Thái Bình: Hiệp hội doanh nghiệp thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm, tạo cơ hội cho doanh nghiệp và cơ quan thuế tương tác trực tiếp. Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh là cầu nối trực tiếp giữa cơ quan thuế và doanh nghiệp. Việc phối hợp tuyên truyền thông qua kênh này giúp các doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin chính sách một cách nhanh chóng và chính xác, giảm thiểu tình trạng hiểu sai lệch hoặc thiếu thông tin. Đặc biệt năm 2022, khi Thông tư 78/2021/TT-BTC có hiệu lực từ ngày 01/7/2022 yêu cầu 100% các doanh nghiệp, hộ kinh doanh phải chuyển đổi, sử dụng sang hóa đơn điện tử theo Nghị định 123/2020/NĐ-CP thì việc phối hợp với hiệp hội doanh nghiệp tỉnh đã đạt được những kết quả đáng kể.

- Phối hợp với Báo Thái Bình, Đài phát thanh truyền hình huyện, thành phố: Chi cục Thuế đã chủ động phối hợp với Báo Thái Bình, Đài phát thanh và truyền hình Thái Bình, đài phát thanh huyện Vũ Thư đăng hàng chục tin bài mỗi năm. Hàng tháng, bộ

phận tuyên truyền chủ động viết tin bài chuyên đến bộ phận có liên quan của nhà Đài để biên soạn và đăng tin. Thông qua các kênh truyền thông đại chúng, thông tin về chính sách thuế được phổ biến rộng rãi, giúp người dân và doanh nghiệp hiểu rõ hơn về nghĩa vụ thuế của mình, từ đó nâng cao ý thức tự giác chấp hành pháp luật thuế.

Tuy nhiên sự phối hợp giữa Chi cục Thuế và các cơ quan ban ngành, tổ chức vẫn còn nhiều điểm kém hiệu quả, mang nặng tính hình thức. Cụ thể:

- Nội dung chính sách thuế tuyên truyền cho người dân đặt tại bộ phận 1 cửa và trên các chuyên mục tại website của UBND thành phố Thái Bình và huyện Vũ Thư còn ít, sơ sài, không được cập nhật thường xuyên, đầy đủ và kịp thời. Giữa Chi cục Thuế và UBND huyện, thành phố chưa có phòng, ban nào chung để phối hợp và chịu trách nhiệm về nội dung chính sách thuế, các chuyên đề liên quan đến thuế đặt tại bộ phận 1 cửa và đưa lên Website của UBND.

- Trong các Hội nghị đối thoại, tọa đàm trực tiếp với hiệp hội doanh nghiệp, các buổi hội thảo về chính sách thuế, các doanh nghiệp chưa tích cực phối hợp tham gia. Các doanh nghiệp chưa ý thức được tầm quan trọng và lợi ích nhận được từ các buổi hội nghị, vẫn còn chủ quan. Điều này cần được cải thiện trong thời gian sắp tới để những buổi hội nghị này diễn ra hiệu quả đạt được mục đích đề ra.

- Việc đăng bài trên Báo Thái Bình, Đài phát thanh huyện Vũ Thư còn một số hạn chế đó là phụ thuộc vào chương trình, nội dung của báo, đài, do vậy việc Chi cục Thuế gửi công văn đề nghị phối hợp tuyên truyền chính sách pháp luật thuế đôi khi không được thực hiện theo đề nghị trong công văn. Chính những yếu tố này đã làm giảm tính kịp thời, tính thời sự của thông tin.

2.2.4. Thực trạng kiểm soát hoạt động tuyên truyền

Hiện tại, Chi cục Thuế kiểm soát hoạt động tuyên truyền bằng các báo cáo hàng quý của bộ phận tuyên truyền gửi cho Cục Thuế tỉnh Thái Bình trước ngày 20 của tháng cuối quý và báo cáo hàng năm gửi trước ngày 20 tháng 12.

Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư đã thực hiện nhiều hoạt động kiểm soát nhằm đảm bảo hiệu quả công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế theo quy định của pháp luật như sau:

- Kiểm soát nội dung tuyên truyền: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư luôn đảm bảo nội dung tuyên truyền chính xác, đầy đủ, cập nhật theo quy định của pháp luật thuế và các văn bản hướng dẫn liên quan; Nội dung tuyên truyền đảm bảo

dễ hiểu, dễ nhớ, phù hợp với trình độ nhận thức và nhu cầu tìm hiểu thông tin của người nộp thuế; Đảm bảo tất cả các tin bài đăng luôn được theo dõi kiểm duyệt qua các phòng ban liên quan tránh tuyên truyền những thông tin chưa được kiểm chứng hoặc có thể gây hiểu lầm cho người nộp thuế.

- Kiểm soát hình thức tuyên truyền: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư đã đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, sử dụng các hình thức phù hợp với từng đối tượng người nộp thuế và địa bàn của mình, luôn đảm bảo chất lượng hình thức tuyên truyền, sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, hình ảnh minh họa sinh động, thu hút người nộp thuế.

- Kiểm soát thời gian và địa điểm tuyên truyền: Đảm bảo việc lựa chọn thời gian và địa điểm tuyên truyền phù hợp để số lượng người nộp thuế có thể tiếp cận là tối ưu nhất; Các bản tin truyền hình, bản tin phát thanh luôn được phát thanh, truyền hình tuyên truyền vào các thời điểm người nộp thuế có nhiều thời gian tiếp cận thông tin như: buổi sáng sớm, thời sự buổi tối hoặc các ngày nghỉ lễ.

- Kiểm soát cán bộ thực hiện công tác tuyên truyền: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư lựa chọn cán bộ thực hiện công tác tuyên truyền đều có trình độ chuyên môn về thuế, kỹ năng giao tiếp tốt và có thái độ phục vụ người nộp thuế chu đáo; Cán bộ phụ trách tuyên truyền tham gia đầy đủ các buổi tập huấn liên quan đến nội dung, hình thức, kỹ năng tuyên truyền do các cơ quan ban ngành tổ chức.

Việc kiểm soát hiệu quả các hoạt động tuyên truyền tại Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư góp phần nâng cao nhận thức của người nộp thuế về pháp luật thuế trên địa bàn, tăng cường người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế một cách tự giác, đầy đủ và đúng hạn. Việc thường xuyên rà soát, điều chỉnh và hoàn thiện công tác kiểm soát tuyên truyền luôn được Chi cục Thuế quan tâm và sát sao để giúp thuế đến gần hơn với người dân. Tuy nhiên chất lượng của các buổi tổng kết, đánh giá chưa cao chỉ mang tính hình thức, điều này được thể hiện qua việc: chưa làm rõ nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng đến công tác tuyên truyền; chưa có những đề xuất để điều chỉnh mang tính đột phá. Bên cạnh đó việc tạo động lực, khích lệ tinh thần làm việc cho cán bộ thuế bằng cách trao thưởng cho những cán bộ có thành tích xuất sắc về công tác tuyên truyền trong năm vừa qua chưa được Chi cục chú trọng.

Hộp 2.4: Kết quả phỏng vấn sâu về kiểm soát hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

- "Kiểm soát đánh giá nội dung tuyên truyền luôn được ban lãnh đạo Chi cục Thuế thực hiện nghiêm túc và định kỳ hàng quý, năm đảm bảo tính chính xác, đầy đủ, cập nhật theo quy định của pháp luật thuế và các văn bản hướng dẫn liên quan"
- "Các báo cáo tổng kết công tác tuyên truyền chưa làm rõ nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng đến công tác tuyên truyền; chưa có những đề xuất để điều chỉnh mang tính đột phá"
- "Chi cục Thuế cũng chưa kiểm soát được kết quả của hoạt động tuyên truyền và sự hài lòng của người nộp thuế đối với công tác tuyên truyền nên vẫn còn tình trạng người cần tuyên truyền thì không biết tới chính sách, người chưa cần tuyên truyền thì lại được nghe chính sách mỗi ngày"

Nguồn: Kết quả phỏng vấn sâu của tác giả

2.3. Đánh giá quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

2.3.1. Đánh giá sự thực hiện mục tiêu quản lý

Công tác quản lý tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế từng bước đi vào quy củ, thực hiện theo đúng quy trình hướng dẫn (745/QĐ-TCT) của Tổng cục Thuế. Công tác lập kế hoạch, theo dõi tiến độ thực hiện và tổng hợp báo cáo kết quả gửi về Cục thuế tỉnh Thái Bình luôn được Chi cục Thuế thực hiện tốt, đảm bảo kịp thời, chính xác và đầy đủ. Chi cục đã triển khai kế hoạch tuyên truyền chính sách thuế, bằng nhiều hình thức phong phú như: Tổ chức tuần lễ lắng nghe ý kiến người nộp thuế, tổ chức đối thoại với người nộp thuế. Các nội dung tuyên truyền được chú trọng tập trung vào các văn bản sửa đổi, bổ sung về chính sách thuế; các giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, đăng ký, kê khai, nộp thuế điện tử; Đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi tốt nhất cho người nộp thuế.

Bảng 2.9: So sánh giữa thực hiện và kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình-Vũ Thư giai đoạn 2021 - 2023

STT	Phương thức tuyên truyền	Đvt	2021			2022			2023		
			Kế hoạch	Thực hiện	Tỷ lệ(%)	Kế hoạch	Thực hiện	Tỷ lệ(%)	Kế hoạch	Thực hiện	Tỷ lệ(%)
1	Tuyên truyền qua Báo, Đài phát thanh - Truyền hình địa phương	tin	55	60	109,09	75	96	128,00	90	105	116,67
2	Tuyên truyền qua cổng thông tin ngành thuế	tin	12	12	100,00	12	12	100,00	12	12	100,00
3	Tuyên truyền lưu động	lượt	2	0	0,00	4	0	0,00	4	4	100,00
4	Tuyên truyền qua pano, áp Phích	cái	2000	1400	70,00	1500	1200	80,00	1000	800	80,00
5	Tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội (zalo, facebook..), mail của người nộp thuế	tin	200	250	125,00	250	310	124,00	300	345	115,00
6	Tuyên truyền qua đối thoại người nộp thuế										
6.1	Số buổi đối thoại	buổi	4	4	100,00	4	4	100,00	4	4	100,00
6.2	Số người tham gia đối thoại	người	200	226	113,00	250	271	108,40	280	302	107,86

Nguồn: Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

Bảng 2.9 đã cho chúng ta thấy rõ ràng, về cơ bản thì tỷ lệ hoàn thành với các phương thức tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình Vũ Thư nhìn chung là khá cao. Tuyên truyền qua Báo, Đài phát thanh - Truyền hình địa phương cũng được đẩy mạnh số liệu thực hiện tốt năm sau cao hơn năm trước và vượt kế hoạch đề ra. Trong năm 2021 và nửa đầu năm 2022, do ảnh hưởng của dịch Covid tránh tập trung đông người nên Chi cục Thuế không thực hiện phương thức tuyên truyền lưu động, tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, ấn phẩm, pano, áp phích đã không hoàn thành kế hoạch đề ra; Thay vào đó, Chi cục Thuế đã đẩy mạnh tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội (zalo, facebook...), mail của người nộp thuế luôn vượt kế hoạch và nhận được sự tương tác của người dùng. Tuyên truyền qua các buổi tập huấn, tuyên truyền qua đối thoại người nộp thuế thay đổi từ tuyên truyền trực tiếp sang truyền truyền trực tuyến nên các buổi tập huấn đối thoại theo kế hoạch vẫn được diễn ra, nhận được sự quan tâm hưởng ứng của cán bộ thuế và người nộp thuế, vượt kế hoạch lên đến 113% .

Bảng 2.10: Số người nộp thuế và tuân thủ trên địa bàn Chi cục Thuế khu vực Thành phố Thái Bình- Vũ Thư

Năm	Đvt	2021	2022	2023
Tổng số người nộp thuế	người	4.698	4.712	4.812
Tổng số người nộp tờ khai thuế đủ và đúng hạn	người	4.163	4.480	4.604
Tỷ lệ người nộp thuế nộp tờ khai đủ và đúng hạn	%	88,7	95,1	95,7

Nguồn: Chi cục thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

Qua bảng trên ta thấy, tỷ lệ người nộp thuế nộp tờ khai thuế và đúng hạn ngày một tăng từ 89% năm 2021 lên đến 96% năm 2023, chứng tỏ cho hiệu quả quản lý hoạt động tuyên truyền tốt của Chi cục Thuế ngày một nâng cao. Tuy nhiên còn có những trường hợp không nộp đúng hạn do người nộp thuế quên hạn nộp hoặc những doanh nghiệp đang chuẩn bị giải thể quên nộp tờ khai...

Việc đánh giá hiệu quả quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế là cần thiết để xác định điểm mạnh, điểm yếu, từ đó đề ra các biện pháp cải tiến, nâng cao hiệu quả hoạt động tuyên truyền trong thời gian tới. Chi cục Thuế cần thường xuyên đánh giá hiệu quả hoạt động tuyên truyền theo các tiêu chí trên để có căn cứ điều chỉnh các biện pháp quản lý hoạt động tuyên truyền một cách hiệu quả.

2.3.2. Điểm mạnh

- Về bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền

Bộ máy với số lượng thành viên ít giúp cho việc ra quyết định và phối hợp công việc trở nên nhanh chóng, linh hoạt.

Việc phân công cụ thể các vị trí chi cục trưởng, phó, đội trưởng và cán bộ chuyên môn giúp xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, tránh chồng chéo trong công việc.

- Về lập kế hoạch tuyên truyền

Hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư được xây dựng định kỳ hàng năm trước ngày 20/12 theo quy định của Tổng cục Thuế và cụ thể cho hoạt động tuyên truyền, bao gồm đối tượng tuyên truyền, nội dung tuyên truyền, thời gian tuyên truyền, địa điểm tuyên truyền, hình thức tuyên truyền...

Với mục tiêu tuyên truyền rõ ràng, dễ hiểu, Chi cục Thuế luôn tập trung phân bổ nguồn lực hợp lý để thực hiện hoạt động tuyên truyền một cách hiệu quả.

- Về tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền

Trong quá trình thực hiện, Chi cục Thuế đã thực hiện những thay đổi để phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội và địa bàn của mình như tăng số lượng tuyên truyền bằng các hình thức điện tử tin nhắn SMS, Email, các mạng xã hội, truyền thanh truyền hình và giảm chi phí in ấn tờ rơi ấn phẩm.

Chi cục Thuế cũng đã thống nhất trong các hoạt động tuyên truyền về nội dung, hình thức, thời gian, địa điểm tuyên truyền trên toàn địa bàn giúp nâng cao hiệu quả tuyên truyền và tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp của ngành Thuế. Các hội nghị tập huấn, đối thoại đã được Chi cục Thuế thực hiện đầy đủ, kịp thời cập nhật các thông tin, chính sách thuế; các nội dung tập huấn thiết thực cho đội ngũ cán bộ làm công tác tuyên truyền. Các hình thức và công cụ tuyên truyền đã được triển khai tương đối đa dạng và hợp lý

Chi cục Thuế luôn tổ chức tuyên truyền theo đúng kế hoạch đã được phê duyệt, sử dụng đa dạng các hình thức tuyên truyền phù hợp với đối tượng tuyên truyền và điều kiện thực tế địa bàn. Thực hiện tuyên truyền thường xuyên và liên tục theo kế hoạch để nâng cao nhận thức của đối tượng cần tuyên truyền.

- Về kiểm soát hoạt động tuyên truyền

Hàng quý, năm, Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư đều tổng hợp kết quả hoạt động tuyên truyền một cách đầy đủ, rõ ràng, đúng hạn để báo cáo Cục thuế tỉnh Thái Bình.

Chi cục Thuế cũng đã áp dụng đúng quy trình 745/QĐ-TCT ngày 20/4/2015 của Tổng cục Thuế để thực hiện về thời hạn gửi báo cáo trước ngày 20 của tháng cuối quý báo cáo và gửi Cục Thuế trước ngày 20/12 của năm báo cáo.

2.3.3. Hạn chế

- Về bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền

Hiện nay chỉ có hai công chức phụ trách trực tiếp trong hoạt động tuyên truyền và hỗ trợ của Chi cục Thuế và chưa có sự bố trí và phân nhiệm vụ rõ ràng, do vậy những nhiệm vụ của cả bên tuyên truyền và bên hỗ trợ thường được gộp chung lại thực hiện một lượt, dẫn đến hiệu quả của công tác tuyên truyền chưa được như mong muốn. Thêm nữa công chức phụ trách mảng tuyên truyền phải xử lý rất nhiều công việc như nhận hồ sơ đầu vào chi cục (một cửa), xử lý bán hóa đơn lẻ, giải quyết vướng mắc khiếu nại trực tiếp, bằng văn bản hoặc bằng điện thoại, các báo cáo liên quan hàng tháng, quý, năm... Công việc truyền truyền tuy không phát sinh thường xuyên, tuy nhiên cần có sự nghiên cứu, tìm hiểu để có thể truyền tải nội dung cần tuyên truyền một cách ngắn gọn, hiệu quả và nhanh chóng nhưng với danh mục công việc hàng ngày xử lý quá lớn dẫn đến công chức phụ trách tuyên truyền không thể đạt hiệu quả cao nhất.

- Về lập kế hoạch hoạt động tuyên truyền

Khi lập kế hoạch, Chi cục Thuế chưa phân tích kỹ nhu cầu, đặc điểm của từng đối tượng nộp thuế như cá nhân, hộ gia đình, cá nhân kinh doanh theo phương pháp khoán, hộ gia đình cá nhân kinh doanh theo phương pháp kê khai, doanh nghiệp nhỏ và vừa... nên chưa phân loại được bản tin tuyên truyền theo các nhóm đối tượng này. Chi cục Thuế vẫn còn gặp nhiều hạn chế khi chưa có những hoạt động tuyên truyền với nội dung, hình thức phù hợp với quy mô kinh doanh, hình thức kinh doanh, ngành nghề kinh doanh, nhiều bản tin tuyên truyền còn dàn trải nên hiệu quả của công tác tuyên truyền vẫn chưa được tối ưu.

- Về tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền

Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư vẫn đang chú trọng hình thức tuyên truyền truyền thống, do chưa có Website riêng của Chi cục Thuế nên việc đăng bài bị phụ thuộc hoàn toàn vào phòng tuyên truyền hỗ trợ của Cục thuế tỉnh dẫn đến việc đăng tải trong 1 số trường hợp bị chậm trễ và không đạt được tính hiệu quả như mong muốn; hoạt động tuyên truyền thường chỉ được tập trung vào các đợt cao điểm thuế, chưa được duy trì thường xuyên, liên tục. Số lượng cuộc điện thoại, email, văn bản hỏi về các chính sách Thuế vào những đợt cao điểm như thời điểm nộp báo cáo tài chính, thời điểm nộp hồ sơ khai thuế thu nhập cá nhân là rất lớn điều này một phần là do hoạt

động tuyên truyền chưa thực sự hiệu quả. Công tác tuyên truyền tại địa phương hiện chưa nhận được sự phối hợp tích cực từ các cơ quan chức năng và tổ chức liên quan. Hệ quả là sự phối hợp giữa các bên chưa thực sự chặt chẽ và hiệu quả. Việc trao đổi và tiếp nhận ý kiến đóng góp từ các đơn vị này về công tác tuyên truyền vẫn còn hạn chế, dẫn đến sự thiếu đồng bộ trong các hoạt động tuyên truyền.

- Về kiểm soát hoạt động tuyên truyền

Chi cục Thuế thực hiện đầy đủ và đúng hạn các báo cáo theo quy định tuy nhiên chưa có bảng tổng hợp, so sánh qua các năm, dẫn đến chưa có sự so sánh, rút kinh nghiệm để nâng cao được kết quả của hoạt động tuyên truyền năm sau tốt hơn năm trước.

Chi cục Thuế cũng chưa kiểm soát được kết quả của hoạt động tuyên truyền và sự hài lòng của người nộp thuế đối với công tác tuyên truyền nên vẫn còn tình trạng người cần tuyên truyền thì không biết tới chính sách, người chưa cần tuyên truyền thì lại được nghe chính sách mỗi ngày.

2.3.4. Nguyên nhân của hạn chế

2.3.4.1. Nguyên nhân thuộc về Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

- Sự quan tâm của ban lãnh đạo chi cục đóng vai trò không nhỏ trong hiệu quả của các hoạt động tuyên truyền, tuy nhiên ban lãnh đạo chưa có sự khen thưởng, động viên kịp thời đến những công chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. Công chức tuyên truyền được xem là bộ mặt của cơ quan thuế, thường xuyên tiếp xúc, giải quyết các tố cáo, khiếu nại của người nộp thuế. Việc đưa ra các hình thức khen thưởng là động lực để công chức thuế tiếp tục hoàn thành tốt nhiệm vụ.

- Đặc thù trong công tác tổ chức cán bộ của ngành Thuế quy định thời hạn định kỳ chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo không quá 5 năm (trừ các trường hợp đặc biệt theo quy định) nên xảy ra việc khi công chức tuyên truyền nắm bắt được kiến thức và kỹ năng chuyên sâu về các hoạt động và công tác quản lý thuế của mình thì là đến thời hạn chuyển đổi vị trí công tác.

- Kinh phí phục vụ hoạt động tuyên truyền rất hạn chế chỉ chiếm khoảng 6% tổng kinh phí hoạt động của cơ quan. Đặc biệt, đó là hình thức tuyên truyền thông qua đài phát thanh, truyền hình cần có kinh phí rất lớn. Do vậy, hoạt động tuyên truyền chưa thể đạt được kết quả mà Chi cục Thuế mong đợi.

2.3.4.2. Nguyên nhân thuộc về môi trường bên ngoài Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư

- Kinh tế xã hội của thành phố Thái Bình và huyện Vũ Thư giai đoạn 2021-2023 có sự gia tăng nhẹ về số lượng người nộp thuế nhưng chủ yếu vẫn là doanh nghiệp nhỏ,

hộ gia đình, cá nhân kinh doanh. Đặc điểm của nhóm người nộp thuế này là thường không có đội ngũ kế toán, tư vấn thuế có kinh nghiệm, dẫn đến tình trạng kê khai sai, nợ đọng thuế cũng xảy ra nhiều. Những đối tượng này rất cần được tuyên truyền tuy nhiên lại ngại khi đến các buổi đối thoại trực tiếp tại cơ quan thuế nên nếu nội dung tuyên truyền qua báo đài và thông tin đại chúng không súc tích, dễ hiểu thì cũng dẫn đến việc không hiểu pháp luật về thuế, sai vẫn càng thêm sai.

- Nhiều cơ quan và tổ chức vẫn coi việc tuyên truyền chính sách thuế là trách nhiệm riêng của cơ quan thuế, do đó có phần thờ ơ và chủ yếu phối hợp mang tính hình thức. Sự thiếu quan tâm này không chỉ làm giảm hiệu quả của công tác tuyên truyền mà còn hạn chế khả năng tiếp cận và thực hiện chính sách thuế của người nộp thuế, gây cản trở trong việc nâng cao ý thức và sự tuân thủ thuế của cộng đồng.

- Những năm gần đây với sự phát triển kinh tế xã hội mạnh mẽ, hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng thì đòi hỏi các chính sách cũng phải đổi mới và ngành thuế cũng không ngoại lệ khi hàng loạt các chính sách thuế mới được thay đổi. Chính sách khó khăn phức tạp đi kèm là các văn bản hướng dẫn đi từ cấp trung ương xuống dưới cấp địa phương khiến người nộp thuế nhiều khi không thể tiếp cận nhanh chóng và kịp thời. Không chỉ riêng người nộp thuế, ngay cả chính các cán bộ thuế khi tiếp nhận các chính sách mới cũng cần phải có thời gian để nghiên cứu quy trình và giải thích cho người nộp thuế, thậm chí chính các cán bộ thuế còn không thể nhớ được hết nếu như không thật sự dành thời gian để hệ thống lại các văn bản. Trải qua nhiều năm chiến tranh, Đất nước ta đang bước vào thời kỳ phát triển nên việc đưa ra các chính sách Thuế tối ưu nhất không phải là một sớm một chiều tuy nhiên cũng cần phải tăng cường học hỏi hơn nữa các nước trên thế giới và tăng cường hơn nữa việc lấy ý kiến người dân trước khi thay đổi chính sách để giảm bớt kinh phí in ấn, tuyên truyền. Chính sách thuế cần phải ổn định để tạo tâm lý yên tâm cho người nộp thuế, nâng cao sự hiểu biết về thuế của người nộp thuế như vậy sẽ giúp việc chấp hành thuế của người dân sẽ được cải thiện. Bên cạnh đó, khi hệ thống cơ sở pháp lý của thuế có được sự thống nhất cao giữa Luật - Nghị định - Thông Tư sẽ giúp cán bộ thuế sẽ có thể giúp đỡ việc tháo gỡ những khó khăn của người nộp thuế một cách đầy đủ, thuận tiện, chính xác, nhất quán, giảm áp lực phải trả lời bằng văn bản, công văn riêng cho từng người nộp thuế.

- Việc sáp nhập giữa 2 chi cục thuế thành phố Thái Bình và chi cục thuế huyện Vũ Thư với trụ sở chính đặt tại thành phố Thái Bình cũng phần nào ảnh hưởng đến công tác tuyên truyền do địa bàn rộng; người nộp thuế đóng trên địa bàn huyện Vũ Thư phải di chuyển quãng đường khá xa khi đến tham dự đối thoại người nộp thuế được tổ chức trực tiếp tại trụ sở chính nên cũng ảnh hưởng đến số lượng người tham dự tuyên truyền qua hình thức đối thoại.

CHƯƠNG 3.

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TUYÊN TRUYỀN CỦA CHI CỤC THUẾ KHU VỰC THÀNH PHỐ THÁI BÌNH-VŨ THƯ TỈNH THÁI BÌNH

3.1. Định hướng hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

3.1.1. Mục tiêu phát triển của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư đến năm 2030

Quản lý hoạt động tuyên truyền được coi là một phần quan trọng trong quá trình cải cách và hiện đại hóa ngành thuế, đóng góp không nhỏ vào việc đạt được các mục tiêu và nhiệm vụ của ngành. Trong thời gian qua, Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư đã nỗ lực thực hiện nhiều biện pháp để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, giúp họ tiếp cận đầy đủ các chính sách pháp luật thuế thông qua nhiều hình thức hiện đại. Dưới đây là các mục tiêu và cam kết mà Chi cục Thuế đã đề ra theo phương châm “Công khai, minh bạch, đúng luật, đúng hẹn”:

Đào tạo và nâng cao kỹ năng: Chi cục sẽ tiếp tục tổ chức các khóa tập huấn và bồi dưỡng công chức thuế, bao gồm các kỹ năng về văn hóa ứng xử, thái độ phục vụ và năng lực chuyên môn. Sự hài lòng của người nộp thuế với các dịch vụ hành chính thuế là mục tiêu chính, cũng là chỉ số đánh giá hiệu quả công tác tuyên truyền. Các công chức sẽ được lựa chọn và đào tạo để đảm bảo có thái độ phục vụ tốt và chuyên môn vững vàng, đặc biệt là những người làm việc trực tiếp với người nộp thuế.

Đảm bảo công bằng và minh bạch: Chi cục cam kết xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu hoặc cửa quyền của công chức, đồng thời giải quyết các khiếu nại và tố cáo theo đúng quy định pháp luật. Điều này nhằm xây dựng một hình ảnh tích cực và đáng tin cậy đối với người nộp thuế.

Tạo sự hài lòng cho người nộp thuế: Chi cục Thuế sẽ nỗ lực nâng cao chất lượng công tác tuyên truyền để đảm bảo sự hài lòng và thỏa mãn của người nộp thuế. Mục tiêu là nâng cao nhận thức, tính tự giác và mức độ tuân thủ pháp luật thuế của cộng đồng, đồng thời xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa cơ quan thuế và người nộp thuế.

Cải thiện công tác tuyên truyền: Chi cục sẽ tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tuyên truyền. Trang bị phương tiện vật chất hiện đại sẽ giúp cải thiện hiệu quả công tác tuyên truyền.

Chuyển đổi thói quen kê khai: Để giảm thiểu chi phí văn phòng phẩm và thời gian đi lại cho doanh nghiệp, Chi cục Thuế tuyên truyền khuyến khích người nộp thuế kê khai thuế qua mạng. Việc này không chỉ tiện lợi mà còn góp phần vào việc cải thiện hiệu quả và tính chính xác trong công tác kê khai thuế.

Như vậy, để đạt được những mục tiêu nêu trên, các giải pháp cần phải cụ thể, thiết thực và khả thi, nhằm phát huy các điểm mạnh và khắc phục những hạn chế hiện tại. Quy trình xây dựng các giải pháp cần dựa trên ý kiến và góp ý từ người nộp thuế, với mục tiêu mang lại lợi ích và thuận lợi tối đa cho họ. Chi cục Thuế cũng cần đẩy mạnh cải cách hành chính và hiện đại hóa công tác quản lý để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền.

3.1.2. Phương hướng hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư đến năm 2030

Việc quản lý hiệu quả hoạt động tuyên truyền là một trong những yếu tố quan trọng để Chi cục thuế nâng cao nhận thức của người nộp thuế, tạo môi trường minh bạch, thuận lợi cho hoạt động kinh doanh và tăng cường hiệu quả công tác thu ngân sách. Nhận thức rõ được điều này, trong thời gian tới Chi cục thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư sẽ tập trung những nội dung trọng tâm sau để dần hoàn thiện công tác quản lý hoạt động tuyên truyền:

Xây dựng chiến lược truyền thông rõ ràng.

Xác định mục tiêu: Rõ ràng hóa mục tiêu truyền thông, có thể là nâng cao nhận thức về chính sách thuế mới, khuyến khích người nộp thuế tự giác kê khai, nộp thuế, hoặc xây dựng hình ảnh tích cực của cơ quan thuế.

Phân tích đối tượng: Xác định đối tượng cần hướng đến (doanh nghiệp lớn, nhỏ và vừa, cá nhân,...) để xây dựng thông điệp phù hợp. Thường xuyên đánh giá hiệu quả của các hoạt động truyền thông để điều chỉnh kịp thời. Tăng cường hoạt động đối thoại. Thường xuyên cập nhật thông tin: Theo dõi các thay đổi về chính sách thuế để kịp thời điều chỉnh nội dung tuyên truyền.

Phối hợp với các sở, ban, ngành: Tổ chức các buổi tuyên truyền chung, chia sẻ thông tin về chính sách thuế; phối hợp với các hiệp hội doanh nghiệp: Tổ chức các buổi làm việc, trao đổi thông tin về chính sách thuế; phối hợp với các phương tiện truyền thông: Tăng cường tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông đại chúng.

Xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp: tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng về kỹ năng giao tiếp, truyền thông, kiến thức về chính sách thuế; có chế đánh giá, khen thưởng kịp thời đối với những cá nhân có thành tích tốt trong công tác tuyên truyền.

Đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền bằng việc sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu, kết hợp hình ảnh, video sinh động: tạo sự hấp dẫn cho người xem. Tổ chức các hoạt động tuyên truyền sáng tạo: Cuộc thi, trò chơi,... để thu hút sự tham gia của người dân.

3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

3.2.1. Hoàn thiện bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư

Để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, góp phần nâng cao nhận thức của người nộp thuế về pháp luật thuế, thúc đẩy người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế một cách tự giác, đầy đủ và đúng hạn, Chi cục Thuế cần hoàn thiện bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền theo hướng sau:

Tăng cường chuẩn hoá đội ngũ cán bộ là công tác tuyên truyền bằng việc tăng cường số lượng cán bộ thực hiện công tác tuyên truyền, đảm bảo đủ về số lượng và chất lượng; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ thực hiện công tác tuyên truyền; cần xem xét kỹ lưỡng trước khi luân chuyển điều động cán bộ phụ trách công tác tuyên truyền tại chi cục.

Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các đội, bộ phận trong Chi cục Thuế liên quan đến công tác tuyên truyền để từng bước kiện toàn và hoàn thiện bộ máy quản lý tuyên truyền tại Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư. Lãnh đạo chi cục chịu trách nhiệm quản lý, theo dõi, định hướng cho đội Tuyên truyền. Là cơ quan tham mưu cho Chi cục trưởng Chi cục Thuế về công tác tuyên truyền, chịu trách nhiệm chính trong việc xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện và đánh giá hiệu quả hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế vì vậy lựa chọn cán bộ có chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, đã làm việc ở nhiều bộ phận khác nhau của Chi cục Thuế, có khả năng giao tiếp tốt để làm công tác tuyên truyền là nhiệm vụ cần được ưu tiên hàng đầu.

Thành lập Ban Chỉ đạo tuyên truyền do Chi cục trưởng làm Trưởng ban, Phó chi cục trưởng phụ trách làm Phó Trưởng ban và các thành viên là đại diện các đội trong Chi cục Thuế, công chức tuyên truyền.

Ban Chỉ đạo tuyên truyền có trách nhiệm: Lãnh đạo, chỉ đạo việc thực hiện kế hoạch tuyên truyền của cơ quan thuế; Phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan trong việc tổ chức thực hiện các hoạt động tuyên truyền; Giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện kế hoạch tuyên truyền.

Phát động phong trào thi đua "Tuyên truyền tốt pháp luật thuế" trong toàn cơ quan thuế để Khen thưởng kịp thời các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác tuyên truyền.

Lộ trình thực hiện đối với giải pháp hoàn thiện bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư sẽ được Chi cục triển khai thực hiện trong thời gian sắp tới trong điều kiện nhận được sự nhất trí cao của Ban lãnh đạo Chi cục Thuế.

3.2.2. Hoàn thiện lập kế hoạch tuyên truyền

Lập kế hoạch tuyên truyền là một công việc quan trọng đối với cơ quan thuế, góp phần nâng cao nhận thức của người nộp thuế về pháp luật thuế, từ đó thúc đẩy người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế một cách tự giác, đầy đủ và đúng hạn. Để hoàn thiện lập kế hoạch tuyên truyền của, cần thực hiện các giải pháp sau:

Xác định rõ mục tiêu cụ thể của hoạt động tuyên truyền: Mục tiêu tuyên truyền phải cụ thể, rõ ràng, có tính khả thi và phù hợp với tình hình thực tế của địa phương. Cụ thể địa bàn thành phố, huyện do Chi cục Thuế quản lý chủ yếu là doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ kinh doanh cá nhân, vì vậy hoạt động tuyên truyền cần tập trung chủ yếu vào nhóm đối tượng này. Chia người nộp thuế ra thành các nhóm đối tượng khác nhau để xây dựng các kế hoạch tuyên truyền thuế hiệu quả nhất. Nên phân nhóm theo từng loại: quy mô kinh doanh, ngành nghề kinh doanh, mức độ tuân thủ pháp luật. Thường xuyên cập nhật, theo dõi các chính sách thuế mới ra đời có ảnh hưởng như thế nào tới các nhóm đối tượng nêu trên để có những tài liệu và cách thức tuyên truyền phù hợp.

Phân tích đối tượng tuyên truyền: Xác định rõ đặc điểm, tâm lý, nhu cầu của từng nhóm đối tượng người nộp thuế. Phân loại đối tượng người nộp thuế theo độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp, địa điểm cư trú... Trên cơ sở phân tích đối tượng tuyên truyền, lựa chọn nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp.

Lựa chọn nội dung tuyên truyền: Nội dung tuyên truyền phải chính xác, đầy đủ, cập nhật theo quy định của pháp luật thuế. Nội dung tuyên truyền cần thiết thực, gần gũi với đời sống của người nộp thuế. Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, dễ nhớ, phù hợp với trình độ nhận thức của đối tượng tuyên truyền.

Lựa chọn hình thức tuyên truyền: Sử dụng đa dạng các hình thức tuyên truyền như tuyên truyền trực tiếp, tuyên truyền gián tiếp, tuyên truyền bằng lời nói, tuyên truyền bằng hình ảnh...

Lựa chọn phương thức tuyên truyền phù hợp với đối tượng tuyên truyền, điều kiện kinh phí và hiệu quả truyền tải thông điệp. Đặc biệt ưu tiên sử dụng các hình thức tuyên truyền mới, hiện đại như tuyên truyền trên mạng xã hội, truyền thông đa phương tiện...

Dự trù kinh phí cho các hoạt động tuyên truyền một cách hợp lý và tiết kiệm. Sử dụng hiệu quả nguồn kinh phí dành cho hoạt động tuyên truyền với tiêu chí hiệu quả và tiết kiệm ngân sách nhà nước.

Lộ trình thực hiện đối với giải pháp hoàn thiện lập kế hoạch tuyên truyền được Chi cục Thuế áp dụng thực hiện trong kỳ tiếp theo dựa trên những kỹ năng, chuyên môn của cán bộ làm công tác tuyên truyền đã được trau dồi và nguồn kinh phí cho hoạt động tuyên truyền đã được Chi cục Thuế chú trọng.

3.2.3. Hoàn thiện tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền

3.2.3.1. Tăng cường tập huấn cho công chức thuế trực tiếp thực hiện hoạt động tuyên truyền

Cùng với sự phát triển của địa phương là sự phát triển về số lượng người nộp thuế trên địa bàn Chi cục trong khi cán bộ làm công tác tuyên truyền vẫn không có sự thay đổi về số lượng. Vì vậy, chi cục thuế cần tăng cường cán bộ phục vụ cho hoạt động tuyên truyền, sắp xếp công việc cho công chức thuế hợp lý, phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho công chức thuế nâng cao năng lực, phát triển kỹ năng và hoàn thành nhiệm vụ được tốt hơn.

Để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, bên cạnh việc gia tăng số lượng cán bộ, Chi cục Thuế cũng cần chú trọng đến việc nâng cao chất lượng đội ngũ này. Một trong những biện pháp quan trọng là tổ chức các lớp đào tạo và bồi dưỡng chuyên sâu về các lĩnh vực khác nhau của chính sách thuế. Đồng thời, việc kiểm tra định kỳ kiến thức của cán bộ theo từng chuyên đề sẽ giúp cập nhật và củng cố kiến thức cần thiết. Chi cục Thuế cũng nên tổ chức các buổi sinh hoạt, thảo luận thường xuyên giữa các công chức thuộc Đội Tuyên truyền để tạo cơ hội cho việc trao đổi kinh nghiệm và thống nhất các nội dung tuyên truyền trong đội. Điều này không chỉ giúp đồng bộ hóa cách thức xử lý vấn đề mà còn nâng cao khả năng giải quyết các tình huống thực tiễn. Công

chức tuyên truyền cũng nên được luân chuyển qua các bộ phận khác nhau để có cái nhìn toàn diện về công tác quản lý thuế và xử lý các tình huống thực tế một cách linh hoạt.

Bên cạnh kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp cũng đóng vai trò quan trọng. Các công chức tuyên truyền cần được đào tạo và rèn luyện kỹ năng giao tiếp để xử lý các tình huống phát sinh một cách tự tin và chuyên nghiệp, tránh làm người nộp thuế cảm thấy không hài lòng do sự thiếu hụt kỹ năng này. Chi cục Thuế nên xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp để đảm bảo rằng mỗi công chức đều có khả năng tương tác hiệu quả với người nộp thuế.

Bám sát mục tiêu chuyển đổi số quốc gia, ngành thuế cần không ngừng chuyển mình, hiện đại hóa nghiệp vụ để có thể nắm bắt xu thế, tiên phong, đi đầu trong lĩnh vực chuyên quản. Tổng cục thuế nói chung và Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình - Vũ Thư nói riêng có thể thay đổi linh hoạt cách thức đào tạo nghiệp vụ cho công chức thuế bằng cách xây dựng hệ thống đào tạo trực tuyến. Với hệ thống E-Learning này, cơ quan thuế dễ dàng upload được nhiều module bài học cùng một lúc, cán bộ thuế cũng chủ động hơn trong việc sắp xếp thời gian học tập mà không gây ảnh hưởng tới công việc khác. Ngoài ra, hệ thống này còn giúp cắt giảm được chi phí tổ chức tập huấn, không giới hạn số lượng người học, đồng thời có thể tạo các phòng học ảo để các cán bộ thuế trên khắp cả nước cùng tham gia.

3.2.3.2. Hoàn thiện tổ chức thực hiện các hình thức tuyên truyền

Công tác tuyên truyền có thể được triển khai qua nhiều phương thức khác nhau, bao gồm các phương tiện thông tin đại chúng, băng rôn và áp phích, ấn phẩm và tờ rơi, hội nghị và tập huấn, cũng như qua các nền tảng trực tuyến như website, mạng xã hội.... Để đạt hiệu quả cao nhất và tránh lãng phí tài nguyên, Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư cần đánh giá và xác định các nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp nhất với đặc thù địa bàn quản lý thuế của đơn vị. Dựa trên đánh giá này, Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư nên tập trung vào việc nâng cao chất lượng và hiệu quả của các hình thức tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế, đảm bảo rằng các hoạt động tuyên truyền không chỉ phù hợp với nhu cầu thực tiễn mà còn góp phần nâng cao ý thức và sự tuân thủ thuế của người nộp thuế trong khu vực.

Với việc phát triển công nghệ thông tin nhanh như hiện nay, cũng cần có chỉ đạo của lãnh đạo chi cục trong việc phối hợp giữa bộ phận tuyên truyền và bộ phận tin học để tăng cường công tác tuyên truyền hỗ trợ qua mạng xã hội trên các phương tiện truyền thông.

Đổi mới cách thức tuyên truyền về thuế qua mạng Internet: Cấp chi cục cần có website riêng để chủ động đăng tin bài về các hoạt động của Chi cục Thuế cũng như cập nhật kịp thời các chính sách, pháp luật thuế mới đến người nộp thuế. Để có thể nâng cao chất lượng, thu hút được sự chú ý của người dân, các doanh nghiệp theo dõi trên nền tảng mạng xã hội của chi cục thì đội ngũ tuyên truyền cần phải xây dựng các chuyên mục tuyên truyền cố định và trải đều trong năm. Chi cục Thuế cần xây dựng đội ngũ cộng tác viên viết bài cho website với thành phần là các Đội thuế trực thuộc Chi cục để tăng được số lượng cũng như chất lượng bài viết trên các nền tảng mạng xã hội.

Việc tăng cường tuyên truyền qua các phương tiện thông tin đại chúng là một chiến lược quan trọng trong công tác quản lý thuế. Chi cục Thuế cần khai thác triệt để các kênh truyền thông này nhằm mục đích tuyên truyền, vận động và cảnh báo thông tin về các đối tượng nộp thuế có nguy cơ rủi ro cao. Đặc biệt, truyền hình và phát thanh là những công cụ hiệu quả giúp cơ quan thuế chủ động truyền tải các thông điệp quan trọng. Truyền thông qua truyền hình và phát thanh không chỉ giúp cập nhật thông tin về các chính sách thuế mới mà còn để cảnh báo về các trường hợp cưỡng chế hóa đơn hoặc nợ thuế cũ cũng cần được thực hiện một cách quyết liệt hơn. Điều này không chỉ giúp nâng cao nhận thức và trách nhiệm của người nộp thuế mà còn góp phần giảm thiểu tình trạng trốn thuế và nợ thuế. Hơn nữa, việc tuyên dương các tổ chức và cá nhân thực hiện tốt nghĩa vụ thuế là một cách thức hiệu quả để khuyến khích sự tuân thủ thuế, đồng thời xây dựng hình ảnh tích cực cho cơ quan thuế.

Để nâng cao hiệu quả tuyên truyền thông qua các phương tiện như tờ rơi, tờ gấp, băng rôn, và áp phích, Chi cục Thuế cần tăng cường bổ sung lắp đặt mới các pano tuyên truyền với những nội dung, khẩu hiệu và hình ảnh phù hợp với từng lứa tuổi. Đặc biệt, việc lắp đặt các pano tuyên truyền và tích hợp các hoạt động tuyên truyền vào các chương trình học tập hiện có hoặc tổ chức các buổi thảo luận, hội thảo về thuế tại các cơ sở giáo dục để tăng cường hiểu biết và tạo cơ hội cho học sinh, sinh viên tương tác trực tiếp với các chuyên gia thuế tại các cơ sở giáo dục từ trung học phổ thông đến các trường đại học, cao đẳng, trung cấp...là một chiến lược quan trọng nhằm tiếp cận và giáo dục đối tượng học sinh và sinh viên về vai trò và ý nghĩa của thuế.

Thông qua các hình thức tuyên truyền về Thuế, Chi cục Thuế có thể nâng cao hiệu quả của công tác tuyên truyền, từ đó giúp người dân, đặc biệt là thế hệ trẻ, hiểu rõ hơn về vai trò của thuế trong việc duy trì và phát triển xã hội. Điều này không chỉ đảm bảo việc tuân thủ thuế mà còn xây dựng một nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của đất nước trong tương lai. Mỗi một người dân hiểu rõ vai trò của thuế đối với đất nước chính là sự đảm bảo sự duy trì và tồn tại phát triển của xã hội.

Chi cục Thuế cần tích cực phối hợp với các cơ quan ban ngành như UBND huyện, xã, phường, cũng như cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn. Việc này nhằm thu thập thông tin chính xác về tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế và triển khai các hoạt động tuyên truyền thông qua sự hỗ trợ của chính quyền địa phương.

Một cách tiếp cận hiệu quả là hợp tác chặt chẽ với Hiệp hội Doanh nghiệp thành phố Thái Bình bằng cách định kỳ cử lãnh đạo tham gia các cuộc họp của hiệp hội doanh nghiệp, trực tiếp tuyên truyền các chính sách thuế mới, những sự thay đổi cần lưu ý đến các chủ doanh nghiệp. Điều này giúp Chi cục có thể thiết lập mối quan hệ gắn bó, thể hiện sự quan tâm, lắng nghe và chia sẻ, đồng hành cùng doanh nghiệp trong việc thực hiện nghĩa vụ Thuế của mình. không chỉ tăng cường sự minh bạch trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế.

3.2.3.3. Tích cực, chủ động phối hợp với các cơ quan có liên quan

- Tranh thủ sự ủng hộ của Ban tuyên giáo, UBND huyện Vũ Thư và thành phố Thái Bình: Chi cục Thuế cần chủ động phối hợp với Ban tuyên giáo, UBND huyện, thành phố về những nội dung cụ thể trong công tác thu nộp thuế cũng như công tác tuyên truyền chính sách pháp luật thuế bằng việc lồng ghép các nội dung trên vào trong các buổi họp của các chi bộ Đảng; các buổi họp tổng kết, sơ kết tháng, quý do UBND tổ chức. Nhờ đó, các chính sách thuế mới được tiếp cận dễ dàng hơn, đến được với các cán bộ Đảng viên và quần chúng ưu tú, từ đó lan tỏa được sự hiểu biết về thuế tới từng người dân.

- Chi cục Thuế cần chủ động và tích cực phối hợp hơn nữa với Báo Thái Bình, Đài phát thanh và truyền hình Thái Bình, đài truyền thanh huyện Vũ Thư để có nhiều những tin bài về thuế được đăng tải kịp thời giúp người nộp thuế cập nhật nhanh những thông tin về lĩnh vực thuế.

- Phối hợp tích cực hơn nữa với Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Thái Bình: Chi cục Thuế cần tận dụng triệt để các buổi hội thảo, tọa đàm do Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Thái Bình tổ chức để lồng ghép những nội dung tuyên truyền về chính sách thuế mới đồng thời biểu dương những đơn vị thực hiện tốt nghĩa vụ thuế.

Lộ trình thực hiện đối với giải pháp hoàn thiện tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền được Chi cục Thuế thực hiện trong ngắn hạn bởi vì tăng cường tập huấn cho công chức thuế trực tiếp thực hiện hoạt động tuyên truyền luôn được Chi cục Thuế tạo điều kiện cho cán bộ thuế tham gia đầy đủ các lớp tập huấn do Tổng cục thuế và Cục thuế tỉnh Thái Bình tổ chức. Ngoài ra, việc đẩy mạnh triển khai các phương thức tuyên truyền hiệu quả sẽ được công chức tuyên truyền ưu tiên thực hiện.

3.2.4. Hoàn thiện kiểm soát hoạt động tuyên truyền

Để nâng cao chất lượng công tác tuyên truyền, Chi cục Thuế cần triển khai các biện pháp đánh giá và phản hồi một cách hiệu quả. Chi cục Thuế xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tuyên truyền: Xác định rõ các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tuyên truyền theo từng nhóm đối tượng người nộp thuế, từng loại thuế và từng chủ đề tuyên truyền cụ thể. Các chỉ tiêu đánh giá cần đảm bảo tính khoa học, khách quan, phản ánh đúng bản chất và hiệu quả của hoạt động tuyên truyền.

Cụ thể, mỗi tháng, Chi cục nên thu thập ý kiến và mức độ hài lòng của người nộp thuế thông qua các khảo sát định kỳ. Chi cục Thuế có thể sử dụng các phương pháp đánh giá hiệu quả hoạt động tuyên truyền như sau:

- Khảo sát trực tiếp: Thực hiện tạo phiếu khảo sát cho người nộp thuế khi đến cơ quan thuế để thu thập ý kiến phản hồi của họ về hoạt động tuyên truyền, về cách thức tuyên truyền để người nộp thuế dễ tiếp cận nhất.

- Khảo sát trực tuyến thông qua Google Biểu mẫu. Những khảo sát này nên được thực hiện ẩn danh để người nộp thuế có thể tự do bày tỏ quan điểm và ý kiến của mình về công tác tuyên truyền và hỗ trợ của Chi cục.

- Phỏng vấn: Đối với người nộp thuế có tuổi, không thể thực hiện khảo sát bằng bảng biểu thì có thể sử dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp người nộp thuế để thu thập thông tin về nhận thức của họ về pháp luật thuế và hiệu quả của hoạt động tuyên truyền.

- Phân tích dữ liệu: Phân tích dữ liệu về số lượng người nộp thuế tham gia các hoạt động tuyên truyền, số lượng bài viết, tin tức về pháp luật thuế được đăng tải trên các phương tiện truyền thông, và dữ liệu thu thập được qua hai phương pháp phỏng vấn và khảo sát. Từ đó rút kinh nghiệm cho các hoạt động tuyên truyền sau này.

Ban lãnh đạo Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư nên tổ chức các buổi đánh giá chuyên môn và hiệu quả công tác tuyên truyền của công chức thuế theo từng quý. Định kỳ cuối mỗi quý hoặc sau các chiến dịch tuyên truyền, các công chức thuế cần hoàn thiện và gửi báo cáo kết quả thực hiện chiến dịch cho lãnh đạo Chi cục. Báo cáo này nên bao gồm đánh giá về hiệu quả của các hoạt động tuyên truyền, những khó khăn gặp phải, và các kiến nghị cải tiến.

Quá trình này không chỉ giúp Chi cục Thuế nắm bắt chính xác phản hồi của người nộp thuế mà còn đảm bảo rằng các chiến lược tuyên truyền và hỗ trợ được điều chỉnh và hoàn thiện liên tục. Việc tổ chức các buổi đánh giá chuyên môn và báo cáo kết quả

cũng giúp đảm bảo tính minh bạch và nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, từ đó cải thiện sự hài lòng của người nộp thuế và tối ưu hóa công tác quản lý thuế.

Lộ trình thực hiện đối với giải pháp hoàn thiện kiểm soát hoạt động tuyên truyền được Chi cục Thuế đánh giá cao và sẽ thực hiện trong kỳ tiếp theo dựa trên các phương pháp đánh giá mà bộ phận tuyên truyền chủ động xây dựng.

3.2.5. Giải pháp khác

Đầu tư vào trang thiết bị và cơ sở vật chất là yếu tố quyết định để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền người nộp thuế. Cơ sở vật chất không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng công việc mà còn quyết định quy trình xử lý nhanh chóng và hiệu quả. Để cải thiện tình hình tại Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư, việc triển khai các giải pháp sau đây là cần thiết:

Trang bị mạng internet tốc độ cao: Để thuận tiện cho người nộp thuế trong quá trình đánh giá, Chi cục Thuế nên đầu tư vào hệ thống mạng internet với tốc độ cao và ổn định. Điều này sẽ giúp nhiều người nộp thuế có thể truy cập vào trang web đánh giá mà không gặp phải sự cố về tốc độ hoặc kết nối. Mạng internet ổn định không chỉ hỗ trợ cho việc khảo sát trực tuyến mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc truy cập vào các dịch vụ trực tuyến của cơ quan thuế.

Sử dụng mã QR Code: Tại bộ phận Một Cửa, việc đặt các bảng mã QR Code là một giải pháp hiệu quả để dễ dàng tiếp cận trang đánh giá mức độ hài lòng. Sau khi quét mã QR, người nộp thuế có thể ngay lập tức truy cập vào trang khảo sát trên điện thoại di động của mình. Việc này giúp thu thập phản hồi nhanh chóng và thuận tiện, đồng thời giảm bớt công việc giấy tờ.

Cung cấp các tài nguyên hỗ trợ: Bố trí khu vực đánh giá bằng giấy: Mặc dù việc sử dụng công nghệ là rất quan trọng, nhưng không phải tất cả người nộp thuế đều có thiết bị di động thông minh hoặc quen thuộc với việc sử dụng chúng. Do đó, việc cung cấp các bản đánh giá bằng giấy tại quầy cũng rất cần thiết. Điều này đảm bảo rằng tất cả người nộp thuế, bất kể khả năng công nghệ của họ, đều có thể đóng góp ý kiến của mình về công tác tuyên truyền.

Việc đầu tư vào cơ sở vật chất và trang thiết bị không chỉ giúp cải thiện hiệu quả công tác tuyên truyền mà còn nâng cao sự hài lòng của người nộp thuế đối với cơ quan thuế. Qua đó, Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư có thể xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp và thân thiện, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người nộp thuế và nâng cao chất lượng dịch vụ công.

Tăng nguồn kinh phí cho hoạt động tuyên truyền: Để có nhiều thời lượng phát sóng trên kênh truyền hình, tin bài trên báo và nâng cao hiệu quả tuyên truyền Chi cục Thuế cần tăng thêm nguồn kinh phí cho hoạt động này.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với chính quyền thành phố Thái Bình và huyện Vũ Thư

Phối hợp giữa chính quyền địa phương và cơ quan thuế trong công tác tuyên truyền về thuế là nhiệm vụ quan trọng góp phần nâng cao nhận thức của người dân về pháp luật thuế, thúc đẩy người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế một cách tự giác, đầy đủ và đúng hạn. Vì vậy cần có sự chung tay góp sức của các cấp chính quyền, các ban ngành, các đoàn thể và toàn thể nhân dân để thực hiện tốt nhiệm vụ và nghĩa vụ về Thuế.

Chi cục Thuế kiến nghị với chính quyền thành phố Thái Bình- Vũ Thư là nâng cao hơn nữa sự phối hợp của chính quyền với cơ quan nhằm mục đích là nâng cao nhận thức của người dân về pháp luật thuế, góp phần thúc đẩy người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế một cách tự giác, đầy đủ và đúng hạn. Khi có sự kết hợp tuyên truyền của bên chính quyền thì hiệu quả công tác tuyên truyền thuế sẽ tăng lên đồng thời giảm chi phí cho công tác tuyên truyền, giảm chi ngân sách địa phương. người nộp thuế có sự tin tưởng vào chính sách khi cơ quan thuế và chính quyền có sự đồng thuận, thống nhất trong tuyên truyền thuế trên địa bàn.

Về nội dung phối hợp: Kiến nghị với chính quyền địa phương trong các cuộc họp chỉ đạo thu ngân sách hàng tháng sẽ cùng thống nhất kế hoạch phối hợp tuyên truyền thuế chung cho toàn địa bàn và cơ quan thuế thống nhất về chủ trương, định hướng tuyên truyền thuế trên địa bàn. Xác định nội dung tuyên truyền thuế phù hợp với tình hình thực tế của địa phương. Hai bên phải thường xuyên liên hệ, trao đổi để thống nhất nội dung tuyên truyền.

Sử dụng đa dạng các hình thức tuyên truyền thuế như: tuyên truyền trên báo chí, đài phát thanh, truyền hình; tuyên truyền trực tiếp tại trụ sở UBND xã, phường, doanh nghiệp, hộ gia đình; tuyên truyền qua các hoạt động văn hóa, thể thao, xã hội.

Chính quyền địa phương hỗ trợ cơ sở vật chất, trang thiết bị cho hoạt động tuyên truyền thuế vì dụ như hội trường của UBND, Loa phát thanh của phường, thôn xã. Cán bộ tuyên truyền phải sát sao trong công tác tuyên truyền, thường xuyên phối hợp với cán bộ chính quyền phụ trách để nâng cao công tác tuyên truyền, kịp thời rút kinh nghiệm, bổ sung, hoàn thiện kế hoạch phối hợp tuyên truyền thuế trong thời gian tới.

UBND cần tổ chức các buổi tiếp xúc định kỳ với cử tri, doanh nghiệp và người nộp thuế trên địa bàn. Các buổi tiếp xúc này sẽ giúp nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng,

và các khó khăn vướng mắc của các đối tượng liên quan. Việc lắng nghe và ghi nhận các ý kiến phản hồi từ người dân và doanh nghiệp là rất quan trọng để điều chỉnh các chính sách và hoạt động thuế cho phù hợp.

3.3.2. Kiến nghị đối với Đài Phát thanh Truyền hình tỉnh Thái Bình

Phối hợp giữa Đài phát thanh - Truyền hình tỉnh Thái Bình và cơ quan thuế trong công tác tuyên truyền về thuế là nhiệm vụ quan trọng góp phần nâng cao nhận thức của người dân về pháp luật thuế, thúc đẩy người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế một cách tự giác, đầy đủ và đúng hạn. Cần thường xuyên đổi mới, sáng tạo trong công tác tuyên truyền thuế để thu hút người dân và nâng cao hiệu quả tuyên truyền.

Kiến nghị với Đài phát thanh truyền hình tỉnh Thái Bình tạo dựng các chuyên đề, bản tin ngắn, tóm tắt các chính sách Thuế để người dân dễ hiểu và thực hiện. Cụ thể là tổ chức học tập kinh nghiệm giữa cơ quan thuế- đài phát thanh truyền hình Thái Bình với các tỉnh Hải Phòng, Điện Biên... nơi có các bản tin như “Thuế và Cuộc sống” hàng tháng và thực hiện chương trình “Cafe sáng” đã triển khai rất hiệu quả.

Kiến nghị đài phát thanh truyền hình tỉnh Thái Bình cần phải tuyên truyền nhiều hơn nữa đối với các chính sách mới như chuyển đổi từ hóa đơn giấy sang 100% là hóa đơn điện tử, hóa đơn khởi tạo từ máy tính tiền, kinh doanh thương mại điện tử, chương trình “hóa đơn may mắn” và các hình thức lừa đảo giả danh cơ quan thuế để bán tài liệu, khóa học...

3.3.3. Kiến nghị đối với Cục Thuế tỉnh Thái Bình

Phần văn bản hướng dẫn, giải đáp tất cả các loại vướng mắc về thuế và chính sách pháp luật trên trang thông tin điện tử của Cục thuế để ở nơi dễ thấy, dễ truy cập. Cập nhật tính hiệu lực của từng loại văn bản kịp thời để tạo một thói quen cho người nộp thuế mỗi khi thấy vướng mắc về thuế sẽ tìm đến trang web chính thức của cơ quan thuế chứ không phải các trang web không chính thống khác.

Hỗ trợ cấp phát trang thiết bị hiện đại như máy quay kỹ thuật số, máy ghi âm, flycam... nhằm phục vụ cho hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế, tạo điều kiện thuận lợi cho Chi cục trong việc tạo ra những sản phẩm dịch vụ đạt chất lượng cao cho người nộp thuế bởi đây là một trong các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế.

Nâng cao chất lượng hệ thống ứng dụng CNTT trong hoạt động của ngành giảm tình trạng nghẽn mạng trong những lúc cao điểm như mùa quyết toán thuế.

Tăng cường cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho công tác tuyên truyền về thuế. Ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về kỹ năng tuyên truyền như kỹ

năng giao tiếp, trình bày, thuyết trình, kỹ năng biên tập, đưa tin viết bài,... nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thực hiện công tác tuyên truyền tại Chi cục Thuế. Cấp phát thêm các loại ấn phẩm về thuế cho các cơ quan thuế cấp cơ sở để phát miễn phí cho người dân, giúp làm phong phú hơn các tài liệu tuyên truyền pháp luật thuế của các cơ quan thuế ở địa phương.

Thực hiện thống nhất công tác tuyên truyền trên toàn tỉnh để tạo tính đồng bộ, nhất quán và lan tỏa trên toàn địa bàn tỉnh.

KẾT LUẬN

Đề tài “Quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư, tỉnh Thái Bình” được tác giả nghiên cứu trên cơ sở phân tích đánh giá thực trạng công tác tuyên truyền trong giai đoạn 2021-2023 để đề xuất giải pháp hoàn thiện phù hợp với mục đích, yêu cầu mới trong thời gian tới. Trong quá trình công tác tại Chi cục Thuế khu vực Thành phố Thái Bình-Vũ Thư kết hợp với những kiến thức đã học, tôi nhận thấy nhìn chung trong những năm vừa qua, Chi cục đã cố gắng khắc phục mọi khó khăn, chấp hành nghiêm các luật thuế, hoàn thành tốt nhiệm vụ thu ngân sách hàng năm. Tổ chức bộ máy cơ quan phù hợp với yêu cầu công việc và khả năng làm việc của mỗi người. Về hoạt động tuyên truyền của cơ quan thuế thì đang gặp nhiều những khó khăn vướng mắc, ở trong đó có cả những nguyên nhân khách quan và nguyên nhân mang tính chủ quan, chính vì những lý do đó chúng ta cần phải đưa ra những loại giải pháp vô cùng hợp lý để quản lý sao cho phù hợp nhằm mục đích để nâng cao hiệu quả trong công tác tuyên truyền.

Dựa trên những tài liệu nghiên cứu được về hoạt động tuyên truyền cùng với những kết quả thu được qua thời gian công tác, trong đề án tốt nghiệp của mình, tôi đã đưa ra một số những loại giải pháp nhằm góp phần giúp nâng cao hiệu quả hoạt động tuyên truyền tại Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư. Hy vọng rằng tất cả những giải pháp này sẽ góp ích vào một phần nào đó dù bé nhỏ cho hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư trong thời gian tới.

Tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp tích cực để đề án tốt nghiệp của mình được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ tài chính (2019), *Quyết định số 110/QĐ-BTC ngày 14 tháng 01 năm 2019 Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của chi cục thuế quận, huyện, thị xã, thành phố và chi cục thuế khu vực trực thuộc cục thuế tỉnh, thành phố.*
2. Bộ tài chính (2021), *Thông tư 78/2021/TT-BTC ngày 17 tháng 9 năm 2021 Hướng dẫn thực hiện một số điều của luật Quản lý thuế ngày 13 tháng 6 năm 2019, Nghị định số 123 /2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định về hóa đơn, chứng từ.*
3. Bộ tài chính (2021), *Thông tư số 100/2021/TT-BTC ngày 15 ngày 11 năm 2021 của Bộ Tài chính sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2021/TT-BTC ngày 1/6/2021 của Bộ trưởng Bộ Tài chính hướng dẫn thuế GTGT, thuế TNCN và quản lý thuế đối với hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh.*
4. Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư (2021), *Báo cáo tổng kết công tác thuế năm 2021.*
5. Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư (2021), *Danh sách biên chế tổ chức bộ máy Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư năm 2021.*
6. Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư (2022), *Báo cáo tổng kết công tác thuế năm 2022.*
7. Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư (2022), *Danh sách biên chế tổ chức bộ máy Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư năm 2022.*
8. Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư (2023), *Báo cáo tổng kết công tác thuế năm 2023.*
9. Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư (2023), *Danh sách biên chế tổ chức bộ máy Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư năm 2023.*
10. Chính phủ (2020), *Nghị định 126/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 Quy định chi tiết một số điều của Luật Quản lý thuế.*
11. Chính phủ (2020), *Nghị định số 123/2020/NĐ/CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 quy định về hóa đơn, chứng từ.*
12. Chính phủ (2022), *Nghị định số 15/2022/NĐ-CP ngày 28 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ quy định chính sách miễn, giảm thuế theo Nghị quyết 43/2022/QH15 của Quốc hội về chính sách tài khóa, tiền tệ hỗ trợ Chương trình phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội.*

13. Chính phủ (2023), *Nghị định 12/2023/NĐ-CP ngày 14 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ về gia hạn thời hạn nộp thuế GTGT, thuế TNDN, thuế TNCN và tiền thuê đất năm 2023 (có hiệu lực từ ngày ký ban hành đến hết ngày 31/12/2023)*.
14. Đoàn Thị Thu Hà và Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2001), *Giáo trình khoa học quản lý Tập 1*, NXB khoa học và kỹ thuật.
15. Nguyễn Như Ý (1999), *Đại từ điển Tiếng Việt*, NXB Văn hóa thông tin.
16. Nguyễn Thị Ngọc Huyền, Đoàn Thị Thu Hà và Đỗ Thị Hải Hà (2012), *Giáo trình quản lý học*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
17. Quốc hội (2019), *Luật Quản lý thuế số 38/2019/QH14 ngày 13 tháng 06 năm 2019*.
18. Tổng cục Thuế (2014), *Giáo trình bồi dưỡng ngạch kiểm tra viên thuế*, NXB Tài chính, Hà Nội.
19. Tổng cục Thuế (2015), *Quyết định 745/QĐ-TCT ngày 20 tháng 04 năm 2015 về việc ban hành quy trình tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế*.
20. Tổng cục thuế (2019), *Quyết định số 245/QĐ-TCT ngày 25 tháng 3 năm 2019 về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của các đội thuế thuộc chi cục thuế*.
21. Tổng cục thuế (2023), *Quyết định số 24/QĐ-TCT ngày 18 tháng 1 năm 2023 Quyết định ban hành kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật, hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp nhỏ và vừa năm 2023 của Tổng cục Thuế*.
22. Viện ngôn ngữ học (2003), *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng.
23. Website của Bộ Tài chính: <https://www.mof.gov.vn/>
24. Website của Tổng cục Thuế: <https://www.gdt.gov.vn/>

PHỤ LỤC

Phụ lục 01: Mẫu câu hỏi phỏng vấn sâu

Để có cơ sở hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư, kính mong ông/ bà cung cấp thông tin bằng cách trả lời các câu hỏi sau đây:

1. Xin ông hãy đánh giá về bộ máy hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư giai đoạn 2021-2023?

- Về việc phân định chức năng nhiệm vụ cho từng cán bộ trong việc quản lý hoạt động tuyên truyền?

- Nhân lực trong bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền có đủ về số lượng?

- Nhân lực trong bộ máy quản lý hoạt động tuyên truyền có đảm bảo chất lượng?

2. Xin bà hãy đánh giá về việc lập kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư giai đoạn 2021-2023?

- Đã phân tích kỹ các căn cứ lập kế hoạch?

- Xác định được mục tiêu tuyên truyền, rõ ràng, hợp lý?

- Xác định được đa dạng các phương thức tuyên truyền?

3. Xin ông đánh giá việc tổ chức thực hiện kế hoạch tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư giai đoạn 2021-2023?

- Thường xuyên cử cán bộ làm công tác tuyên truyền tham gia tập huấn?

- Triển khai đa dạng các phương thức tuyên truyền?

- Các phương thức tuyên truyền có phù hợp?

- Có tích cực phối hợp với các cơ quan có liên quan để thực hiện các thương thức tuyên truyền?

4. Xin bà hãy đánh giá về kiểm soát hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư giai đoạn 2021-2023?

- Việc đánh giá thực hiện kế hoạch tuyên truyền có được thực hiện nghiêm túc?

- Thường xuyên, định kỳ đánh giá việc thực hiện kế hoạch tuyên truyền?

- Các báo cáo tổng kết công tác tuyên truyền đã chỉ rõ những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân?

Phụ lục 02: Danh sách người tham gia phỏng vấn

STT	Chức vụ - đơn vị	Ngày phỏng vấn
1	Chi cục trưởng - Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư	06/6/2024
2	Phó chi cục trưởng phụ trách - Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình- Vũ Thư	10/6/2024
3	Đội trưởng Đội TT - HTNNT - TB - TK	12/6/2024
4	Phó đội trưởng phụ trách công tác tuyên truyền	18/6/2024
5	Cán bộ phụ trách tuyên truyền	20/6/2024

Phụ lục 03: Mẫu phiếu khảo sát

Để có cơ sở hoàn thiện quản lý hoạt động tuyên truyền của Chi cục Thuế khu vực thành phố Thái Bình – Vũ Thư, kính mong ông/ bà cung cấp thông tin bằng cách tích vào các ô tương ứng với quy ước như sau:

- (1) Rất không đồng ý (3) Bình thường (4) Đồng ý
- (2) Không đồng ý (5) Rất đồng ý

STT	Nội dung khảo sát	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tuyên truyền lưu động là hiệu quả					
2	Tuyên truyền qua công thông tin ngành thuế là hiệu quả					
3	Tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp, pano, áp phích là hiệu quả					
4	Tuyên truyền qua báo, đài truyền thanh, truyền hình địa phương là hiệu quả					
5	Tuyên truyền qua nền tảng mạng xã hội Facebook, Zalo, mail của người nộp thuế là hiệu quả					
6	Thông tin cung cấp tại Hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế là đầy đủ					
7	Kỹ năng trình bày của giảng viên trong Hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế là tốt					
8	Giải đáp vướng mắc tại Hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế là thỏa đáng					
9	Thời điểm tổ chức Hội nghị tập huấn, đối thoại với người nộp thuế là phù hợp					