

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



LÊ THU HÀ

ĐẨY MẠNH HOÀN THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG ĐỐI VỚI
DOANH NGHIỆP TẠI CỤC THUẾ TỈNH CAO BẰNG

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



LÊ THU HÀ

ĐẨY MẠNH HOÀN THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG ĐỐI VỚI
DOANH NGHIỆP TẠI CỤC THUẾ TỈNH CAO BẰNG

Chuyên ngành: KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ THƯƠNG MẠI

Mã ngành: 8310410

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: 1. PGS.TS. TẠ VĂN LỢI

2. PGS.TS. ĐỖ HƯƠNG LAN

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.

Hà Nội, ngày... tháng ... năm 2024

Học viên

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lê Thu Hà', written in a cursive style.

Lê Thu Hà

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất tới PGS.TS Tạ Văn Lợi và PGS.TS Đỗ Hương Lan - những người đã tận tình hướng dẫn tôi về mặt khoa học để tôi hoàn thành đề án này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy cô giáo Viện Kinh tế và Thương mại quốc tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân về những ý kiến đóng góp thẳng thắn, sâu sắc và giúp đỡ tận tình để tôi hoàn thành bài đề án thạc sỹ của mình.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới toàn thể lãnh đạo, công chức, đồng nghiệp thuộc Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã cung cấp thông tin phục vụ cho việc phân tích cũng như những lời góp ý để tôi hoàn thành bài đề án.

Tôi xin tỏ lòng biết ơn gia đình, người thân, bạn bè đã thường xuyên động viên, tạo điều kiện giúp đỡ tôi những lúc khó khăn nhất để tôi vượt qua và hoàn thành khóa học đào tạo thạc sỹ.

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2024

Học viên



Lê Thu Hà

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	v
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vi
DANH MỤC CÁC HÌNH	vii
TÓM TẮT ĐỀ ÁN.....	viii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HOÀN THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP	5
1.1. Khái niệm và đặc điểm thuế giá trị gia tăng.....	5
1.1.1. Khái niệm thuế giá trị gia tăng.....	5
1.1.2. Đặc điểm thuế giá trị gia tăng.....	5
1.2. Khái quát về hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục thuế các tỉnh, thành phố	6
1.2.1. Khái niệm hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp.....	6
1.2.2. Nguyên tắc và quy định hoàn thuế giá trị gia tăng	6
1.3. Nội dung hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục thuế các tỉnh, thành phố	7
1.3.1. Bộ máy hoàn thuế giá trị gia tăng	7
1.3.2. Nội dung hoàn thuế giá trị gia tăng.....	8
1.3.3. Quy trình hoàn thuế giá trị gia tăng	10
1.3.4. Các chỉ tiêu đánh giá hoàn thuế giá trị gia tăng.....	11
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp	13
1.4.1. Các nhân tố chủ quan.....	13
1.4.2 Các nhân tố khách quan	14
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOÀN THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP TẠI CỤC THUẾ TỈNH CAO BẰNG.....	16
2.1. Khái quát về Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	16
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	16
2.1.2. Cơ cấu tổ chức	16
2.1.3. Kết quả hoạt động giai đoạn 2020 – 2023	17
2.2. Bộ máy hoàn thuế giá trị gia tăng tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng	19
2.3. Tình hình hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	22

2.3.1. Tình hình thực hiện nội dung hoàn thuế giá trị gia tăng.....	22
2.3.2. Tình hình áp dụng quy trình hoàn thuế giá trị gia tăng	28
2.3.4. Phân tích các chỉ tiêu đánh giá hoàn thuế giá trị gia tăng.....	32
2.4. Đánh giá thực trạng về hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	41
2.4.1. Kết quả đạt được	41
2.4.2. Hạn chế	43
2.4.3. Nguyên nhân của hạn chế	45
CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOÀN THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP TẠI CỤC THUẾ TỈNH CAO BẰNG	47
3.1. Định hướng đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	47
3.1.1. Định hướng hoạt động chung tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	47
3.1.2. Định hướng và mục tiêu đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	48
3.2. Đề xuất giải pháp đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	49
3.2.1. Các giải pháp đảm bảo nguyên tắc công tác hoàn thuế giá trị gia tăng đúng nội dung quy định	49
3.2.2. Các giải pháp đảm bảo nguyên tắc có ích, có lợi cho các chủ thể trong nền kinh tế.....	53
3.3. Kiến nghị	57
3.3.1. Kiến nghị đối với Bộ Tài chính	57
3.3.2. Kiến nghị đối với Tổng cục Thuế.....	57
3.3.3. Kiến nghị đối với UBND tỉnh.....	58
KẾT LUẬN	59
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	60
PHỤ LỤC	61

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Giải nghĩa
CNTT	Công nghệ thông tin
CQT	Cơ quan thuế
DN	Doanh nghiệp
DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
GTGT	Giá trị gia tăng
KK&KTT	Kê khai và kế toán thuế
NNT	Người nộp thuế
NSNN	Ngân sách nhà nước
TCT	Tổng cục Thuế
TNCN	Thu nhập cá nhân
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

<u>Bảng</u>	<u>Trang</u>
Bảng 2.1. Kết quả thu thuế của Cục thuế tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2020 – 2023	18
Bảng 2.2. Đặc điểm của nguồn nhân lực trong bộ máy hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2020 - 2023	21
Bảng 2.3. Số lượng hồ sơ hoàn thuế GTGT theo các đối tượng khác nhau.....	23
Bảng 2.4. Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế GTGT không đủ điều kiện để hoàn thuế tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	25
Bảng 2.5. Số thuế GTGT được hoàn và tỷ lệ giá trị thuế GTGT được hoàn của doanh nghiệp tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng	26
Bảng 2.6. Kết quả hoạt động kiểm tra, thanh tra hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng	27
Bảng 2.7. Tình hình phân loại hồ sơ hoàn thuế tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng	29
Bảng 2.8. Xác định số thuế GTGT được hoàn	30
Bảng 2.9. Thời gian giải quyết hồ sơ hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	33
Bảng 2.10. Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế GTGT giải quyết đúng hạn tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	35
Bảng 2.11. Tình hình khiếu nại và giải quyết khiếu nại về hoạt động hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	36
Bảng 2.12. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với hồ sơ, thủ tục hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	37
Bảng 2.13. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với quy trình hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	38
Bảng 2.14. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với Đội ngũ công chức thực hiện nghiệp vụ hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	39
Bảng 2.15. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với mức độ tương tác của CQT đối với các doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	40

DANH MỤC CÁC HÌNH

<u>Hình</u>	<u>Trang</u>
Hình 1.1. Sơ đồ bộ máy hoàn thuế GTGT.....	8
Hình 2.1. Cơ cấu bộ máy tổ chức của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.....	17
Hình 2.2. Bộ máy hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	20

TÓM TẮT ĐỀ ÁN

Đề án được thực hiện trong bối cảnh nền kinh tế địa phương đang gặp nhiều thách thức và yêu cầu cấp bách phải cải thiện quy trình hoàn thuế. Mục tiêu của đề án là đề xuất các giải pháp để nâng cao hiệu quả hoàn thuế GTGT đến năm 2030. Phương pháp nghiên cứu bao gồm thu thập dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo và văn bản pháp lý, cùng với dữ liệu sơ cấp qua khảo sát trực tiếp 100 doanh nghiệp có nộp hồ sơ hoàn thuế tại tỉnh Cao Bằng. Trong số này, 90 phiếu khảo sát hợp lệ được thu về. Các phương pháp phân tích bao gồm thống kê mô tả, phân tích so sánh và phân tích diễn giải tổng hợp nhằm hiểu rõ nguyên nhân của những hạn chế hiện tại và đề xuất các giải pháp cụ thể.

Đề án hệ thống hóa các lý luận cơ bản về thuế GTGT và quy trình hoàn thuế, bao gồm các khái niệm, đặc điểm và chức năng của thuế GTGT. Phân tích thực trạng hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2020-2023, nêu bật các kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế. Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm đẩy mạnh hoàn thuế GTGT, như đẩy mạnh hoạt động số hóa, cải thiện chất lượng dịch vụ, và tăng cường công tác tuyên truyền và đào tạo công chức thuế. Các biện pháp này đều hướng tới việc đơn giản hóa quy trình, nâng cao sự minh bạch và chính xác trong hoàn thuế.

Các giải pháp đề xuất trong đề án có khả năng ứng dụng cao, giúp Cục Thuế tỉnh Cao Bằng nâng cao hiệu quả quản lý thuế GTGT, giảm thiểu sai sót và gian lận, đồng thời cải thiện trải nghiệm của doanh nghiệp trong việc hoàn thuế. Đặc biệt, việc đẩy mạnh hoạt động số hóa và cải thiện chất lượng dịch vụ sẽ giúp tối ưu hóa quy trình, giảm thời gian xử lý hồ sơ và tăng cường sự hài lòng của người nộp thuế. Điều này không chỉ góp phần vào việc nâng cao hiệu quả thu NSNN mà còn tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, thúc đẩy sự phát triển kinh tế bền vững tại tỉnh Cao Bằng.

Từ khóa: Đẩy mạnh, hoàn thuế, giá trị gia tăng, doanh nghiệp, cục thuế...

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Thuế giá trị gia tăng (thuế GTGT) là một loại thuế tiêu thụ gián tiếp quan trọng, áp dụng cho hầu hết hàng hóa và dịch vụ, tính trên giá trị gia tăng ở mỗi giai đoạn sản xuất và phân phối, đảm bảo sự công bằng và minh bạch trong thu thuế. Thuế GTGT đóng góp lớn vào NSNN (NSNN), giúp điều tiết vĩ mô nền kinh tế và hỗ trợ phát triển cơ sở hạ tầng công cộng. Việc hoàn thuế GTGT là yếu tố quan trọng để duy trì sự công bằng và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp xuất khẩu, giúp họ thu hồi vốn ứng trước và giảm bớt gánh nặng tài chính, thúc đẩy sản xuất và xuất khẩu. Hệ thống thuế GTGT hiệu quả và công bằng mang lại lợi ích cho cả doanh nghiệp và NSNN, thể hiện cam kết của nhà nước trong việc hỗ trợ phát triển kinh tế bền vững.

Cục Thuế tỉnh Cao Bằng là một CQT cấp tỉnh, chịu trách nhiệm quản lý và thu thuế trên địa bàn tỉnh Cao Bằng. Cơ quan này thực hiện các chính sách thuế và quản lý nguồn thu của nhà nước từ các doanh nghiệp và cá nhân hoạt động kinh doanh tại địa phương. Trong năm 2023, Cục Thuế Cao Bằng đã đạt được nhiều thành tựu trong việc thu thuế nội địa, với tổng thu đạt 1.325,3 tỷ đồng, bằng 100,4% so với dự toán của Bộ Tài chính, cho thấy sự nỗ lực trong việc quản lý thu thuế và góp phần vào sự phát triển kinh tế của tỉnh. Hoạt động hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh là một trong những hoạt động quan trọng, nhằm đảm bảo sự công bằng và minh bạch trong quản lý thuế, cũng như hỗ trợ doanh nghiệp có thêm nguồn lực tài chính để phát triển sản xuất kinh doanh. Trong giai đoạn 2020-2023, Cục Thuế tỉnh đã giải quyết hoàn thuế cho 330 hồ sơ, với số tiền hoàn là 270,7 tỷ đồng. Điều này thể hiện sự cố gắng trong việc hỗ trợ doanh nghiệp, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế với nhiều thách thức.

Tuy nhiên, hoạt động hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng còn những hạn chế như sự chậm trễ trong việc xử lý và giải quyết hồ sơ hoàn thuế, thiếu hiệu quả trong việc kiểm tra và xác minh thông tin từ NNT, cùng với đó là sự thiếu sót trong việc ứng dụng CNTT vào quản lý, khiến cho việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi đối với các yêu cầu hoàn thuế trở nên kém linh hoạt và mất nhiều thời gian. Bên cạnh đó, sự thiếu rõ ràng và minh bạch trong quy định và hướng dẫn thực hiện cũng khiến cho doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc chuẩn bị hồ sơ đúng chuẩn, dẫn đến tình trạng hồ sơ bị trả lại để chỉnh sửa, từ đó kéo dài thêm thời gian xử lý. Những vấn đề này không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến dòng tiền và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp mà còn làm suy giảm

niềm tin của doanh nghiệp vào sự hiệu quả và công bằng của hệ thống quản lý thuế cũng như chính sách của nhà nước.

Xuất phát từ những lý do trên, tác giả đã lựa chọn đề tài “**Đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng**” làm đề án tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu và nhiệm vụ nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn về hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2020 – 2023, tác giả đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp tại Cục thuế đến năm 2030.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản về thuế GTGT và hoàn thuế GTGT và việc đẩy mạnh hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp của cơ quan quản lý thuế cấp tỉnh.

- Phân tích thực trạng hoàn thuế GTGT và các biện pháp đẩy mạnh hoàn thuế GTGT đã áp dụng đã áp dụng tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2020 - 2023.

- Đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đến năm 2030.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Công tác hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế cấp tỉnh.

Phạm vi không gian: Đề án được thực hiện tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng.

Phạm vi thời gian: Thực trạng được đánh giá trong giai đoạn 2020 – 2023. Thời gian tiến hành khảo sát từ tháng 4 đến hết tháng 5/2024.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

* Thu thập dữ liệu thứ cấp từ các nguồn sau: Báo cáo, văn bản pháp lý liên quan đến cơ sở lý thuyết về hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp và đẩy mạnh hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp; Báo cáo tổng kết hoạt động của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2020 – 2023; Báo cáo nội bộ về số lượng hồ sơ đăng ký hoàn thuế, số lượng các hồ sơ đăng ký được chấp nhận, số tiền hoàn thuế, số doanh nghiệp được hoàn thuế... các năm 2020, 2021, 2022, 2023.

* Thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua khảo sát bằng bảng hỏi. Đối tượng khảo sát: Các doanh nghiệp có nộp hồ sơ hoàn thuế GTGT trên địa bàn tỉnh Cao Bằng. Quy mô: 100 phiếu; Phương pháp: Trực tiếp bằng bảng hỏi.

- Kích thước mẫu được chọn là 100 để đảm bảo độ tin cậy và khả năng đại diện cho tổng thể các doanh nghiệp có làm thủ tục hoàn thuế tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng trong giai đoạn 2020-2023.

- Đối tượng khảo sát là 100 doanh nghiệp (trên tổng số 254 doanh nghiệp) đã thực hiện thủ tục hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng trong giai đoạn 2020-2023 (Chiếm 39% lượng doanh nghiệp có hồ sơ hoàn thuế).

- Mục đích khảo sát là đánh giá mức độ hài lòng của NNT đối với quy trình hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ.

- Nội dung khảo sát tập trung vào các khía cạnh như thủ tục, quy trình hoàn thuế, chất lượng dịch vụ của đội ngũ công chức, và mức độ tương tác của CQT với doanh nghiệp.

- Phương pháp chọn mẫu là phương pháp ngẫu nhiên nhằm đảm bảo tính khách quan và đại diện cho các doanh nghiệp có làm thủ tục hoàn thuế.

- Khảo sát được thực hiện thông qua việc gửi phiếu khảo sát đến các doanh nghiệp và thu thập phản hồi qua hình thức trực tiếp và trực tuyến qua email.

- Số phiếu phát ra là 100, số phiếu thu về là 97, lượng phiếu thu về hợp lệ là 97 phiếu (97%), đảm bảo dữ liệu đủ để phân tích và đưa ra kết luận chính xác.

4.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

- Phương pháp thống kê mô tả: phương pháp này giúp tổng hợp, mô tả, và trình bày dữ liệu một cách rõ ràng, qua đó làm nổi bật được các xu hướng, kết quả đạt được, và những hạn chế trong quá trình hoàn thuế GTGT cho doanh nghiệp từ năm 2020 đến 2023.

- Phương pháp phân tích so sánh: được sử dụng để đánh giá sự khác biệt trong thực hiện quy trình hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng qua các năm từ 2020 đến 2023, thông qua việc so sánh số lượng hồ sơ, tổng số tiền hoàn thuế, và thời gian giải quyết.

- Phương pháp phân tích diễn giải và tổng hợp: được sử dụng để xử lý và hiểu rõ dữ liệu thu được từ khảo sát và các nguồn thông tin thứ cấp. Qua quá trình diễn giải, tác giả có thể đưa ra các nhận định về nguyên nhân của những hạn chế và vấn đề hiện tại

trong quy trình hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng. Từ đó, tổng hợp thông tin để đề xuất một cách có hệ thống các giải pháp cụ thể.

5. Kết cấu của đề án

Đề án có kết cấu bao gồm 3 chương:

Chương 1. Những vấn đề cơ bản về hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp;

Chương 2. Thực trạng hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng;

Chương 3. Định hướng và giải pháp đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng.

CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HOÀN THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

1.1. Khái niệm và đặc điểm thuế giá trị gia tăng

1.1.1. Khái niệm thuế giá trị gia tăng

Giá trị gia tăng là sự tăng thêm giá trị của sản phẩm hoặc dịch vụ tại mỗi giai đoạn sản xuất, từ nguyên liệu thô cho đến sản phẩm hoặc dịch vụ hoàn chỉnh. Giá trị gia tăng thể hiện sự chênh lệch giữa giá trị đầu ra của một quá trình sản xuất và giá trị đầu vào cần thiết để tạo ra sản phẩm hay dịch vụ đó. Khái niệm này giúp đánh giá đóng góp thực sự của mỗi giai đoạn trong chuỗi sản xuất vào giá trị cuối cùng của sản phẩm hoặc dịch vụ, qua đó phản ánh hiệu quả và tạo ra lợi nhuận cho doanh nghiệp.

Theo quy định tại Điều 2, Luật Thuế Giá trị gia tăng số 13/2008/QH12 ngày 12/6/2008: “*Thuế giá trị gia tăng là thuế tính trên giá trị tăng thêm của hàng hoá, dịch vụ phát sinh trong quá trình từ sản xuất, lưu thông đến tiêu dùng*”.

Thuế giá trị gia tăng (thuế GTGT) là một loại thuế tiêu thụ gián tiếp (loại thuế mà người nộp thuế không phải là người chịu thuế), áp dụng trên giá trị gia tăng của hàng hóa và dịch vụ tại mỗi giai đoạn sản xuất và phân phối. Thuế GTGT được tính dựa trên sự chênh lệch giữa giá trị hàng bán ra (hoặc doanh thu) và giá trị của hàng hóa và dịch vụ đầu vào đã mua. Điều này đảm bảo rằng thuế chỉ được áp dụng trên phần giá trị mà doanh nghiệp tạo ra, không tính chồng lấn thuế qua các giai đoạn của chuỗi cung ứng. Thuế GTGT được thu ở nhiều quốc gia trên thế giới và đóng góp một phần quan trọng vào NSNN.

1.1.2. Đặc điểm thuế giá trị gia tăng

Thuế GTGT là thuế tiêu thụ gián tiếp, nhưng khác biệt so với các loại thuế tiêu thụ khác bởi nó được áp dụng trên "giá trị gia tăng" tại mỗi giai đoạn sản xuất và phân phối, chứ không phải trên tổng giá bán cuối cùng của sản phẩm hoặc dịch vụ. Điều này có nghĩa là thuế GTGT thu từ người sản xuất, phân phối, và cuối cùng là người tiêu dùng, nhưng chỉ trên phần giá trị mà mỗi bên thêm vào trong quá trình từ nguyên liệu đến sản phẩm hoàn thiện. Thuế GTGT nhằm mục đích tạo ra một cơ chế thu thuế công bằng và minh bạch, giảm thiểu việc đánh thuế chồng chéo thông qua việc khấu trừ thuế đầu vào.

Thuế GTGT được thiết kế để khuyến khích sự minh bạch và trách nhiệm giải trình trong kinh doanh bằng cách yêu cầu doanh nghiệp ghi chép chi tiết về thuế GTGT mà họ thu từ khách hàng và thuế GTGT mà họ trả cho nhà cung cấp. Khi một doanh nghiệp

bán sản phẩm hoặc dịch vụ, họ thu thuế GTGT từ khách hàng; khi mua hàng hóa hoặc dịch vụ, họ trả thuế GTGT cho nhà cung cấp. Số thuế GTGT phải nộp cho NSNN (thông qua CQT) là sự chênh lệch giữa hai khoản này, phản ánh đúng giá trị mà doanh nghiệp đã thêm vào sản phẩm hoặc dịch vụ. Qua đó, thuế GTGT giúp đảm bảo rằng chỉ giá trị gia tăng tại mỗi giai đoạn mới bị đánh thuế, tránh tình trạng thuế lũy tiến qua các giai đoạn sản xuất và phân phối.

Thuế GTGT không chỉ là công cụ thu thuế hiệu quả mà còn là phương tiện để theo dõi và kiểm soát nền kinh tế. Do bản chất của nó đòi hỏi việc ghi chép và báo cáo chính xác từ phía doanh nghiệp, thuế GTGT giúp cơ quan quản lý thuế có cái nhìn cụ thể và chính xác về hoạt động kinh doanh và tình hình tài chính của doanh nghiệp. Qua đó, thuế GTGT không chỉ tạo ra nguồn thu quan trọng cho NSNN mà còn góp phần vào việc giám sát và điều tiết nền kinh tế, đảm bảo tính công bằng và minh bạch trong quá trình quản lý thuế.

1.2. Khái quát về hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục thuế các tỉnh, thành phố

1.2.1. Khái niệm hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp

Hoàn thuế GTGT là việc nhà nước trả lại số thuế GTGT mà đối tượng nộp thuế đã nộp cho NSNN trong một số trường hợp nhất định. Hoàn thuế GTGT cũng có thể được xem xét dưới góc độ rằng nhà nước trả lại một số tiền cho cơ sở kinh doanh hay đối tượng nộp thuế trong một số trường hợp nhất định mà cơ sở kinh doanh hoặc đối tượng nộp thuế đó đã nộp theo quy định. Bản chất của hoàn thuế GTGT là một biện pháp tạo điều kiện cho doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân thu hồi được số vốn đã ứng trước khi mua sắm hàng hóa, dịch vụ chịu thuế GTGT nhưng chưa được khấu trừ hết. Điều này giúp giảm bớt gánh nặng tài chính cho doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp xuất khẩu, giúp họ không bị gánh nặng bởi thuế GTGT cho hàng hóa và dịch vụ đầu vào không tiêu thụ tại thị trường nội địa. Việc hoàn thuế này không chỉ giảm bớt gánh nặng tài chính cho doanh nghiệp mà còn thúc đẩy hoạt động sản xuất và xuất khẩu, từ đó tạo ra sự tăng trưởng kinh tế bền vững.

Từ những phân tích trên cho thấy “*Hoàn thuế GTGT là việc NSNN trả lại cho cơ sở kinh doanh hoặc tổ chức, cá nhân mua hàng hóa, dịch vụ về số tiền thuế GTGT đầu vào đã trả khi mua hàng hóa, dịch vụ mà cơ sở kinh doanh còn chưa được khấu trừ hết trong kỳ tính thuế hoặc hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp tiêu dùng của tổ chức, cá nhân đó không thuộc diện chịu thuế*”. (Phan Thị Liên và Nguyễn Văn Hiệu, 2019)

1.2.2. Nguyên tắc và quy định hoàn thuế giá trị gia tăng

1.2.2.1. Nguyên tắc hoàn thuế giá trị gia tăng

- Đối tượng được hoàn thuế: Chỉ khi người nộp thuế thuộc vào một trong những trường hợp được quy định theo văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực mới đủ điều kiện để nộp hồ sơ yêu cầu hoàn thuế giá trị gia tăng (Lê Xuân Trường, 2010)

- Ưu tiên hoàn thuế cho hàng hóa, dịch vụ xuất khẩu và hàng hóa phục vụ mục đích nhân đạo: Việc ưu tiên này phản ánh nguyên tắc kinh tế của thuế GTGT, nhằm khuyến khích xuất khẩu và hỗ trợ các hoạt động nhân đạo.

- Phải phù hợp với bản chất thuế GTGT: Thuế GTGT là loại thuế đánh vào giá trị gia tăng của hàng hóa và dịch vụ, và nguyên tắc cơ bản là chỉ đánh thuế đối với hành vi tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam.

1.2.2.2. Quy định hoàn thuế giá trị gia tăng

Quy định về hoàn thuế GTGT liên quan đến việc trả lại một phần hoặc toàn bộ thuế GTGT mà tổ chức, doanh nghiệp hoặc cá nhân đã nộp cho CQT. Điều này xảy ra khi số thuế GTGT đầu vào (thuế đã trả cho các hoạt động mua hàng hoặc nhập khẩu) cao hơn số thuế GTGT đầu ra (thuế thu được từ việc bán hàng hoặc cung cấp dịch vụ). Để được hoàn thuế, NNT phải tuân thủ các quy định về hồ sơ, thời hạn nộp, hạch toán kế toán và thực hiện chế độ hóa đơn chứng từ theo quy định. Mục tiêu chính của quy định này là để tránh gánh nặng thuế không cần thiết lên doanh nghiệp, đặc biệt là những doanh nghiệp có lượng mua hàng đầu vào lớn so với doanh thu đầu ra, từ đó giúp họ cải thiện dòng tiền và khả năng tài chính.

1.3.

1.3. Nội dung hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục thuế các tỉnh, thành phố

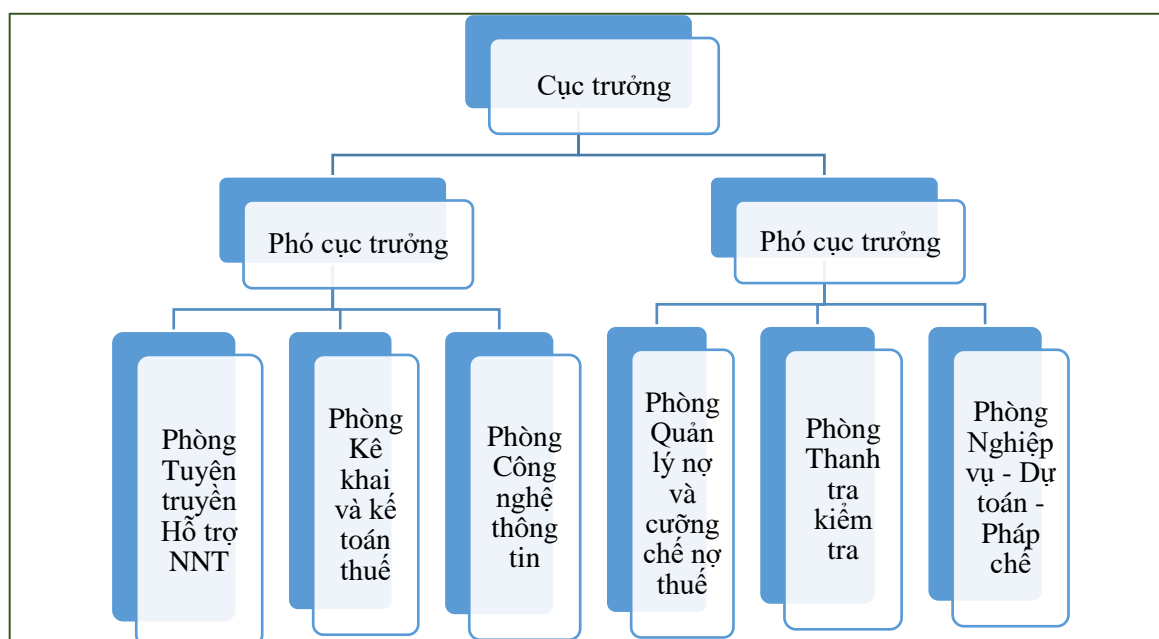
1.3.1. Bộ máy hoàn thuế giá trị gia tăng

Bộ máy hoàn thuế GTGT bao gồm:

Cục trưởng Cục Thuế chịu trách nhiệm tổng quát về mọi hoạt động của Cục Thuế, bao gồm việc đảm bảo tiến độ và hiệu quả của công tác hoàn thuế. Phó cục trưởng hỗ trợ Cục trưởng trong việc điều hành, giám sát các phòng chuyên môn và thực hiện các quy trình nghiệp vụ. Người đứng đầu CQT cũng là những người trực tiếp chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi quyết định liên quan đến hoàn thuế.

Phòng Tuyên truyền – Hỗ trợ người nộp thuế đóng vai trò cung cấp thông tin, hướng dẫn và tuyên truyền về các chính sách, quy định liên quan đến hoàn thuế để người

nộp thuế được biết và tuân thủ. Phòng KK&KTT đảm nhận việc tiếp nhận, phân loại hồ sơ hoàn thuế, theo dõi, cân đối và quản lý tài chính liên quan đến hoàn thuế, ban hành quyết định hoàn thuế trước trong trường hợp được phép hoàn trước kiểm sau theo quy định. Phòng Thanh tra, kiểm chịu trách nhiệm kiểm tra hồ sơ hoàn thuế trong cả hai trường hợp: kiểm tra trước hoàn thuế và kiểm tra sau hoàn thuế; xác minh sự chính xác và hợp pháp của hồ sơ hoàn thuế; tham mưu ban hành quyết định hoàn thuế. Phòng Quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế kiểm soát việc hoàn thuế tại khâu nợ thuế, xác định các khoản nợ thuế, tiền chậm nộp tiền thuế để xác định số tiền bù trừ nộp NSNN trước khi thực hiện hoàn thuế. Phòng Nghiệp vụ dự toán pháp chế chịu trách nhiệm thẩm định hồ sơ hoàn thuế, đề nghị giám sát hoàn thuế. Các phòng nghiệp vụ tại Cục Thuế thực hiện các chức năng khác nhau trong quá trình hoàn thuế, là một khối không thể tách rời, hợp tác chặt chẽ để xử lý các yêu cầu hoàn thuế đảm bảo nhanh chóng và chính xác, từ đó góp phần vào việc duy trì tính ổn định và công bằng trong hệ thống thuế, đồng thời tối ưu hóa sự hài lòng của NNT và tăng cường sự tuân thủ pháp luật trong cộng đồng doanh nghiệp.



Hình 1.1. Sơ đồ bộ máy hoàn thuế GTGT

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2023

1.3.2. Nội dung hoàn thuế giá trị gia tăng

1.3.2.1. Xác định đối tượng và các trường hợp được hoàn thuế GTGT

Trong khuôn khổ của Luật thuế GTGT, việc hoàn thuế được quy định chặt chẽ, áp dụng đối với các doanh nghiệp nộp thuế theo phương pháp khấu trừ, và chỉ xét đến hoàn

thuế khi số thuế GTGT đầu vào của họ lớn hơn số thuế GTGT đầu ra. Cụ thể, những trường hợp được hoàn thuế bao gồm cơ sở kinh doanh có số thuế GTGT đầu vào chưa khấu trừ hết trong ít nhất ba tháng liên tục, doanh nghiệp mới thành lập từ dự án đầu tư, hoàn thuế cho dự án đầu tư, doanh nghiệp xuất khẩu hoặc trong quá trình chia, tách, giải thể, phá sản. Hoàn thuế cũng được áp dụng cho các chương trình và dự án sử dụng vốn ODA không hoàn lại, viện trợ không hoàn lại và viện trợ nhân đạo, cũng như đối với các tổ chức và cá nhân được hưởng ưu đãi miễn trừ ngoại giao. Quy định này nhằm đảm bảo sự công bằng và minh bạch, khuyến khích hoạt động kinh doanh và đầu tư, đồng thời giảm bớt gánh nặng thuế cho các doanh nghiệp và tổ chức đủ điều kiện.

1.3.2.2. Hồ sơ hoàn thuế giá trị gia tăng

Hồ sơ đề nghị hoàn thuế GTGT là bộ tài liệu pháp lý mà NNT cần chuẩn bị để nộp cho CQT. Bộ hồ sơ bao gồm mẫu văn bản đề nghị hoàn thuế và các tài liệu khác nhau tùy theo trường hợp cụ thể của hoàn thuế. Đối với dự án đầu tư, cần có bản sao Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư, giấy phép xây dựng, chứng từ góp vốn, giấy phép kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện và bảng kê hóa đơn dịch vụ hàng hóa mua vào. Trong trường hợp của hàng hóa xuất khẩu, bảng kê hóa đơn mua vào và danh sách tờ khai hải quan được yêu cầu. Các dự án sử dụng vốn ODA không hoàn lại cần bổ sung Điều ước quốc tế, Quyết định phê duyệt dự án, bảng kê hóa đơn, và xác nhận về hình thức cung cấp vốn ODA. Đối với những trường hợp đặc biệt khác, các tài liệu cần thiết như Quyết định phê duyệt văn kiện viện trợ, bảng kê chi tiết hóa đơn, và các văn bản xác nhận quản lý dự án hoặc nhà thầu chính cũng là một phần không thể thiếu trong hồ sơ. Đảm bảo tất cả các giấy tờ được chuẩn bị đúng và đầy đủ giúp quá trình hoàn thuế diễn ra thuận lợi và nhanh chóng.

1.3.2.3 Xác định số thuế giá trị gia tăng được hoàn

Số thuế GTGT được hoàn được xác định trên cơ sở số thuế GTGT đã nộp cho các hàng hóa hoặc dịch vụ đầu vào lớn hơn số thuế GTGT đầu ra của hàng hóa hoặc dịch vụ đầu ra tương ứng.

Tính toán số thuế GTGT được hoàn lại phụ thuộc vào quy định cụ thể Chính phủ tại từng thời điểm, thường bao gồm các bước sau:

- Tính tổng số thuế GTGT đã trả cho các hàng hóa và dịch vụ đầu vào được sử dụng để tạo ra hàng hóa và dịch vụ đầu ra.
- Xác định tổng số thuế GTGT thu được từ việc bán hàng hóa và dịch vụ đầu ra.

- Tính toán số thuế GTGT có thể hoàn lại bằng cách lấy tổng số thuế GTGT đã trả cho hàng hóa và dịch vụ đầu vào trừ đi tổng số thuế GTGT thu được từ hàng hóa và dịch vụ đầu ra. Nếu số thuế GTGT đã trả cho đầu vào lớn hơn số thuế GTGT thu được từ đầu ra, doanh nghiệp có thể được hoàn lại phần chênh lệch.

Tuy nhiên, quy định cụ thể về việc tính toán và hoàn thuế GTGT có thể khác nhau tùy theo luật thuế của từng quốc gia, bao gồm cả điều kiện đủ điều kiện hoàn thuế, thủ tục nộp đơn, và thời gian xử lý.

1.3.2.4. Thanh tra, kiểm tra sau hoàn thuế giá trị gia tăng

Thanh tra, kiểm tra sau hoàn thuế GTGT là quá trình mà CQT tiến hành sau khi đã hoàn thành việc hoàn thuế, nhằm đảm bảo rằng các quy định liên quan đến quản lý thuế đã được thực hiện đúng trong quá trình hoàn thuế. Quá trình này bao gồm việc kiểm tra lại các hồ sơ, chứng từ và các quyết định liên quan để phát hiện sai sót hoặc gian lận có thể đã xảy ra. Mục đích chính là để xác minh tính hợp lệ của các khoản thuế đã được hoàn và để đảm bảo sự tuân thủ pháp luật thuế, tính chính xác của quyết định hoàn thuế, xử lý sau thanh tra kiểm tra hoàn thuế nếu có sai sót. Đây là bước cuối cùng và cần thiết trong quy trình quản lý thuế, giúp tăng cường tính minh bạch và tạo dựng lòng tin của NNT vào chính sách của nhà nước và sự quản lý của hệ thống thuế quốc gia.

Trong thực hiện thanh tra, kiểm tra sau hoàn thuế, CQT sử dụng các phương pháp và kỹ thuật kiểm tra chuyên nghiệp, bao gồm việc phân tích rủi ro dựa trên dữ liệu và lịch sử nộp thuế của NNT. Nếu phát hiện có dấu hiệu của hành vi trốn thuế, lạm dụng chính sách hoàn thuế, hoặc những bất thường khác, CQT sẽ tiến hành điều tra và xác minh thông tin cụ thể từ các nguồn cơ sở dữ liệu và bằng các biện pháp nghiệp vụ quản lý thuế.

1.3.3. Quy trình hoàn thuế giá trị gia tăng

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ hoàn thuế: CQT tiếp nhận hồ sơ hoàn thuế được nộp qua hai hình thức: điện tử hoặc trực tiếp tại CQT. Công chức thuế sẽ kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ theo quy định trước khi chuyển sang phân loại hồ sơ hoàn thuế.

Bước 2: Phân loại hồ sơ hoàn thuế: Tại CQT, hồ sơ hoàn thuế sau khi được tiếp nhận sẽ được phân loại theo các tiêu chí cụ thể để phân loại hồ sơ thuộc diện hoàn thuế trước kiểm tra sau hoặc thuộc diện kiểm tra trước hoàn thuế sau.

Bước 3: Xác định số thuế GTGT được hoàn: Cục Thuế hoặc Chi cục Thuế, tùy theo quy định về phân cấp quản lý, sẽ xem xét hồ sơ và tính toán số thuế GTGT thực tế được hoàn trả cho NNT.

Bước 4: Xác định số tiền nợ thuế, tiền phạt, tiền chậm nộp: Trong bước này, CQT sẽ xác định các khoản nợ của NNT, bao gồm thuế nợ, tiền phạt, và tiền chậm nộp để xác định số thuế sẽ bù trừ với số thuế GTGT được hoàn (trường hợp hoàn thuế kiêm bù trừ).

Bước 5: Đề xuất hoàn thuế: Công chức thuế chịu trách nhiệm lập đề xuất hoàn thuế dựa trên kết quả xác định số thuế được hoàn và các khoản nghĩa vụ cần bù trừ. Đề xuất này sẽ được trình lên người có thẩm quyền để duyệt.

Bước 6: Thẩm định hồ sơ hoàn thuế: Bộ phận thẩm định tại CQT tiến hành thẩm định hồ sơ để xác minh tính đúng đắn của các tài liệu và tính toán số thuế được hoàn. Trường hợp có sai sót sẽ được báo cáo và yêu cầu điều chỉnh trước khi ban hành quyết định.

Bước 7: Giám sát hồ sơ hoàn thuế: Bộ phận giám sát hoàn thuế (cơ quan Tổng cục Thuế) kiểm tra toàn bộ quy trình hoàn thuế để đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định liên quan. Giám sát hoàn đánh giá chất lượng thẩm định, đề xuất và quyết định hoàn thuế trước khi thực hiện chi trả, trả kết quả Đạt hoặc không đạt hoàn thuế.

Bước 8: Ban hành quyết định hoàn thuế: Trường hợp kết quả giám sát hoàn đạt, CQT ban hành Quyết định hoàn thuế dựa trên kết quả phiếu đề xuất hoàn thuế từ bước thẩm định và giám sát. Quyết định này chính thức công nhận quyền lợi hoàn thuế của NNT.

Bước 9: Lập lệnh hoàn thuế: Khi quyết định đã được ban hành, CQT sẽ thông báo cho NNT, lập lệnh hoàn thuế. Kho bạc Nhà nước tiến hành chi trả số tiền được hoàn theo quy định.

Bước 10: Kiểm tra, thanh tra sau hoàn thuế đối với NNT: CQT có trách nhiệm thực hiện kiểm tra hoặc thanh tra sau khi hoàn thuế nhằm xác minh lại tính chính xác và đúng đắn của quá trình hoàn thuế, đồng thời phát hiện và xử lý nếu có sai phạm.

1.3.4. Các chỉ tiêu đánh giá hoàn thuế giá trị gia tăng

1.3.4.1. Chỉ tiêu định lượng

- Số lượng hồ sơ giải quyết hoàn thuế

Công thức: Tổng số hồ sơ hoàn thuế đã tiếp nhận và giải quyết trong một khoảng thời gian nhất định.

Ý nghĩa: phản ánh hiệu quả công việc của CQT và khả năng đáp ứng nhu cầu NNT. Một con số lớn cho thấy nhu cầu hoàn thuế của người nộp thuế lớn và khả năng tiếp nhận xử lý hồ sơ của CQT.

- Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế bị từ chối

Công thức: $(\text{Số hồ sơ bị từ chối} / \text{Tổng số hồ sơ nộp để hoàn thuế}) \times 100\%$.

Ý nghĩa: phản ánh chất lượng của các hồ sơ mà NNT gửi đến CQT (phần nào phản ánh chất lượng công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT), đồng thời phản ánh tính chất nghiêm ngặt và chính xác của quy trình hoàn thuế.

- Thời gian giải quyết hồ sơ hoàn thuế

Công thức: $\text{Tổng thời gian giải quyết tất cả hồ sơ} / \text{Số lượng hồ sơ được giải quyết}$.

Ý nghĩa: cho biết tốc độ và kịp thời của CQT trong việc xử lý các yêu cầu hoàn thuế, là yếu tố quan trọng để duy trì niềm tin và sự hài lòng của NNT.

- Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế giải quyết đúng hạn

Công thức: $(\text{Số hồ sơ giải quyết đúng hạn} / \text{Tổng số hồ sơ được giải quyết}) \times 100\%$.

Ý nghĩa: chỉ tiêu này chứng tỏ khả năng của CQT trong việc tuân thủ các kỳ hạn pháp lý và hiệu quả quản lý thời gian trong công tác hoàn thuế.

- Số tiền thuế GTGT đã hoàn

Công thức: $\text{Tổng số tiền thuế GTGT được hoàn lại cho NNT}$.

Ý nghĩa: phản ánh lượng tiền NSNN trả lại cho NNT, phản ánh dòng tiền NNT nhận được để tái đầu tư sản xuất. Là chỉ số để làm cơ sở xây dựng dự toán quỹ hoàn thuế GTGT cho năm tài chính kế tiếp.

- Số lượng khiếu nại về quyết định hoàn thuế

Công thức: $\text{Tổng số đơn thư khiếu nại liên quan đến hoàn thuế}$.

Ý nghĩa: là thước đo cho thấy mức độ hài lòng của NNT đối với chính sách hoàn thuế, quá trình thực hiện hoàn thuế của CQT và khả năng xử lý, giải quyết các tình huống xung đột lợi ích phát sinh trong quá trình quản lý nhà nước về thuế.

- Tỷ lệ sai sót trong hồ sơ hoàn thuế

Công thức: $(\text{Số hồ sơ có sai sót} / \text{Tổng số hồ sơ được kiểm tra}) \times 100\%$.

Ý nghĩa: phản ánh chất lượng hồ sơ hoàn thuế, phần nào phản ánh trình độ, nhận thức, văn hóa của kế toán và chủ doanh nghiệp địa phương. Đồng thời phản ánh hiệu quả công tác tuyên truyền chính sách pháp luật về thuế và hoàn thuế.

1.3.4.2. Chỉ tiêu định tính

Để đánh giá được công tác hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp một cách toàn diện, tác giả thực hiện khảo sát các doanh nghiệp hoàn thuế để đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với các hoạt động:

- Thủ tục, hồ sơ hoàn thuế: Thủ tục và hồ sơ hoàn thuế đòi hỏi sự chính xác và minh bạch để doanh nghiệp thực hiện dễ dàng, ít mắc phải lỗi và sai sót. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp phản ánh hiệu quả và sự rõ ràng của công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT. Khảo sát đánh giá này cũng giúp nắm bắt các khó khăn và vướng mắc mà doanh nghiệp gặp phải trong việc hoàn tất hồ sơ.

- Quy trình hoàn thuế: Quy trình hoàn thuế cần được thiết kế để tối ưu sự thuận tiện và giảm thiểu thời gian chờ đợi cho doanh nghiệp. Mức độ hài lòng đối với quy trình hoàn thuế sẽ chỉ ra cách thức quy trình hiện hành đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của doanh nghiệp.

- Đội ngũ công chức thuế thực hiện nghiệp vụ: Sự chuyên nghiệp, năng lực và thái độ phục vụ của đội ngũ công chức thuế có ảnh hưởng lớn đến trải nghiệm của doanh nghiệp. Đánh giá mức độ hài lòng với nhân viên thuế sẽ phản ánh cách họ thực hiện nghiệp vụ và tương tác với doanh nghiệp. Cải thiện trong lĩnh vực này có thể nâng cao hiệu quả công tác quản lý thuế và sự hài lòng của doanh nghiệp

- Mức độ tương tác, hỗ trợ của CQT đối với các vướng mắc của doanh nghiệp: Mức độ tương tác giữa CQT và doanh nghiệp cần phải xây dựng trên nền tảng thông tin liên lạc mở và hiệu quả. Sự hài lòng trong chỉ tiêu này cho thấy CQT có cung cấp đủ thông tin, hỗ trợ và giải quyết thắc mắc kịp thời cho doanh nghiệp hay không.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp

1.4.1. Các nhân tố chủ quan

- **Chất lượng nguồn nhân lực thực hiện hoàn thuế:** Là tập thể các cá nhân làm việc tại CQT, có trách nhiệm trực tiếp xử lý các hồ sơ và thực hiện các thủ tục hoàn thuế cho doanh nghiệp. Năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ứng dụng CNTT của họ quyết định tốc độ và chất lượng của quy trình hoàn thuế, cũng như khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh khi hoàn thuế. Công chức thuế tinh nhuệ, có trình độ chuyên môn cao sẽ tăng cường niềm tin và sự hài lòng của doanh nghiệp, đồng thời giảm thiểu phát sinh sai sót, sai phạm.

- **Trình độ quản lý của CQT:** Đề cập đến khả năng lãnh đạo, điều phối và quản lý hoạt động của CQT. Trình độ quản lý tốt sẽ tạo ra các chính sách và quy trình làm việc rõ ràng, hiệu quả, giúp giảm thiểu sự chông chéo lung tung trong phân công nhiệm vụ, gây lãng phí nguồn lực và nâng cao chất lượng dịch vụ hoàn thuế. Trình độ quản lý cao cũng thúc đẩy sự đổi mới, cải tiến quy trình và áp dụng các biện pháp giảm nhẹ rủi ro trong hoàn thuế.

- **Cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ của CQT:** Bao gồm trang thiết bị văn phòng, phần mềm quản lý thuế, và các hệ thống thông tin liên lạc cần thiết cho việc hoàn thuế. Cơ sở vật chất hiện đại và hạ tầng công nghệ tiên tiến hỗ trợ việc tự động hóa, lưu trữ hồ sơ và phân tích dữ liệu, giúp quy trình hoàn thuế trở nên nhanh chóng, chính xác và minh bạch hơn. Điều này không chỉ tăng hiệu suất làm việc cho CQT mà còn cải thiện đáng kể trải nghiệm của doanh nghiệp khi thực hiện hoàn thuế.

1.4.2 Các nhân tố khách quan

- **Hệ thống chính sách về thuế GTGT:** Là tổ hợp các văn bản pháp quy, luật và các văn bản hướng dẫn thi hành hướng dẫn về thu và hoàn thuế GTGT. Hệ thống chính sách rõ ràng và ổn định tạo nền tảng vững chắc cho doanh nghiệp trong việc tuân thủ pháp luật về thuế và đề xuất hoàn thuế. Chính sách thuế GTGT hiệu quả giúp CQT đánh giá và xử lý hồ sơ hoàn thuế ngày một minh bạch và đồng bộ, tăng cường sự công bằng và hiệu quả trong việc quản lý thu và hoàn thuế.

- **Môi trường pháp lý:** Bao gồm tổng thể các quy định pháp luật, chuẩn mực và thực tiễn pháp lý của nhà nước đóng vai trò điều chỉnh mọi hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và chính sách về thuế. Môi trường pháp lý minh bạch và được thi hành nghiêm ngặt sẽ hỗ trợ và là nền tảng để quá trình hoàn thuế diễn ra công bằng, tạo niềm tin vững chắc cho doanh nghiệp. Môi trường pháp lý ổn định cũng tạo điều kiện cho CQT triển khai các quy định về hoàn thuế một cách hiệu quả.

- **Môi trường công nghệ:** Là sự phát triển và áp dụng các CNTT trong việc thu, quản lý và hoàn thuế. Môi trường công nghệ tiên tiến cung cấp cho cả doanh nghiệp và CQT các công cụ để tăng cường sự tương tác, theo dõi và kiểm soát quy trình hoàn thuế một cách hiệu quả.

- **Ý thức thực hiện pháp luật hoàn thuế GTGT của doanh nghiệp:** Đề cập đến sự hiểu biết và các thức thực thi pháp luật của doanh nghiệp đối với các quy định và thủ tục hoàn thuế. Mức độ ý thức và hiểu biết cao của doanh nghiệp dẫn đến quá trình thực hiện hoàn thuế của doanh nghiệp chính xác. Ý thức thực hiện tốt giúp hồ sơ đề nghị hoàn thuế có tính chính xác minh bạch cao, giảm bớt thời gian của việc kiểm tra sâu và

xử lý phức tạp từ phía CQT. Sự chủ động và ý thức tuân thủ của doanh nghiệp góp phần giảm tải gánh nặng cho CQT, giúp cải thiện chất lượng dịch vụ hoàn thuế. Xây dựng ý thức thực hiện tốt pháp luật về thuế của doanh nghiệp là yếu tố quyết định giảm thiểu các hành vi cố tình gian lận hoàn thuế GTGT, trực lợi bất chính từ chính sách hỗ trợ của nhà nước.

- **Trình độ hạch toán kế toán của NNT:** Trình độ hạch toán kế toán của doanh nghiệp phản ánh mức độ quan tâm của người đứng đầu doanh nghiệp tới sức khỏe kinh tế của doanh nghiệp. Hạch toán kế toán sai sót và thực hiện sai chế độ chứng từ hóa đơn dẫn tới sai sót về số tiền thuế GTGT đủ điều kiện hoàn, NNT bị xử phạt các vi phạm về thuế, giảm hiệu quả của quá trình hoàn thuế.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOÀN THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP TẠI CỤC THUẾ TỈNH CAO BẰNG

2.1. Khái quát về Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

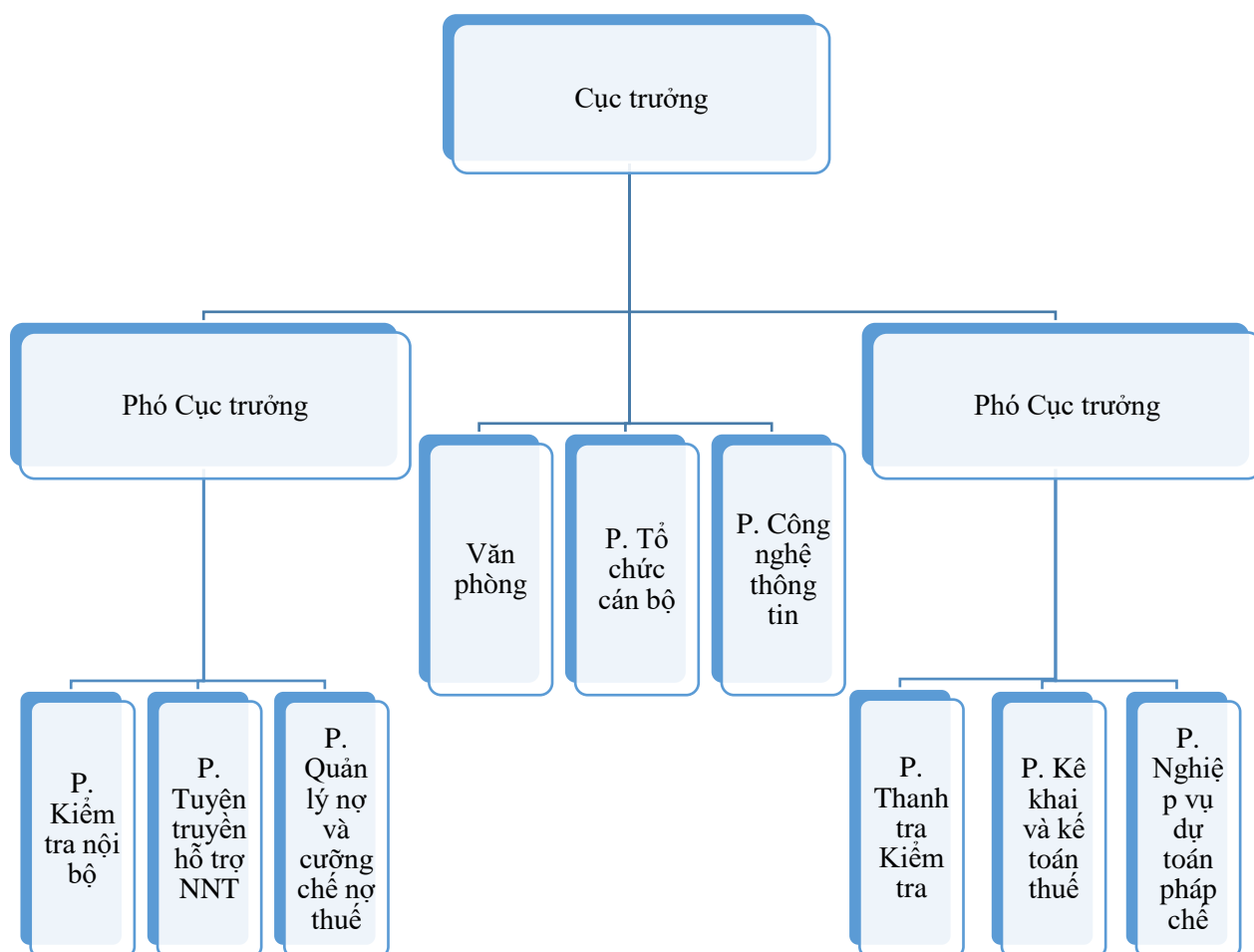
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, đặt trụ sở tại Km5, Khu Đô thị mới, phường Đề Thám, thành phố Cao Bằng, tỉnh Cao Bằng, là một trong số 63 Cục Thuế trên cả nước được thành lập theo quyết định số 314 TC/QĐ-TCCB ngày 21/8/1990 của Bộ trưởng Bộ tài Chính. Quá trình hình thành Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã mở ra một chương mới trong công tác quản lý thuế tại địa phương, với sứ mệnh nâng cao hiệu quả thu thuế và cung cấp dịch vụ hành chính thuế, tiến tới hành chính thuế chất lượng cao cho người dân và doanh nghiệp. Khi mới thành lập, ngành thuế Cao Bằng bao gồm hơn 200 cán bộ công chức, trong đó chỉ có 7 công chức có trình độ đại học, 42 công chức có trình độ trung cấp, và số còn lại là công chức từ bộ đội chuyển ngành chưa qua đào tạo, cho thấy một thách thức lớn về nguồn nhân lực chất lượng cao trong giai đoạn ban đầu.

Trải qua hơn 30 năm xây dựng và phát triển, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã chứng kiến sự thay đổi lớn về quy mô và chất lượng nguồn nhân lực. Đến nay, ngành thuế Cao Bằng có 323 công chức, trong đó trình độ đại học chiếm 78.75%, trình độ trung cấp chiếm 19%, và số chưa qua đào tạo chủ yếu ở bộ phận phục vụ chiếm 2,25%. Sự nâng cao về trình độ của đội ngũ cán bộ công chức đã góp phần quan trọng trong việc đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ chính trị và thách thức trong tình hình mới. Hơn nữa, cơ sở vật chất của ngành thuế cũng được hoàn thiện đáng kể, từ trụ sở văn phòng Cục đến các Chi cục, Đội Thuế đều có địa điểm làm việc khang trang, tạo điều kiện cho cán bộ công chức yên tâm công tác, qua đó nâng cao hiệu suất làm việc và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong lĩnh vực thuế.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Công tác kiện tổ chức toàn bộ máy luôn được ngành quan tâm, Cục Thuế có 09 phòng chức năng chuyên môn hướng dẫn chỉ đạo nghiệp vụ, có 09 Chi cục Thuế huyện, Thành phố, khu vực và hơn 100 Đội Thuế xã, phường luôn theo dõi tình hình kinh doanh trên địa bàn, trực tiếp tham mưu cho lãnh đạo các cấp về công tác quản lý thu thuế.



Hình 2.1. Cơ cấu bộ máy tổ chức của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Nguồn: Cục thuế tỉnh Cao Bằng, 2023

2.1.3. Kết quả hoạt động giai đoạn 2020 – 2023

Giai đoạn 2020 – 2023 là giai đoạn nền kinh tế gặp nhiều khó khăn thách thức do Đại dịch Covid 19 cùng với những diễn biến phức tạp về kinh tế, chính trị trên thế giới. Đầu năm 2022 dịch bệnh covid-19 bắt đầu bùng phát tại tỉnh Cao Bằng, đồng thời những khó khăn do hậu quả của dịch bệnh năm 2021 đã tác động và ảnh hưởng mọi mặt kinh tế-xã hội của tỉnh; tác động đến việc làm, sinh kế, tâm lý của nhân dân, nhất là người lao động, cộng đồng doanh nghiệp; giá cả hàng hoá một số mặt hàng tăng, nhất là giá xăng dầu đã làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và người dân. Trong bối cảnh đó, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã chủ động, tích cực triển khai thực hiện các giải pháp trong công tác thu ngân sách theo chỉ đạo của Bộ Tài chính, Tổng cục Thuế, đặc biệt là các chính sách hỗ trợ người dân và doanh nghiệp chịu ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid – 19; đẩy mạnh cải cách hành chính tạo thuận lợi cho người nộp thuế; đồng thời Cục Thuế nhận được sự chỉ đạo sát sao của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, sự giám sát của Hội đồng nhân dân, công tác phối hợp của các sở, ban, ngành, sự nỗ lực

của cộng đồng doanh nghiệp, người nộp thuế và sự quyết tâm phấn đấu thực hiện nhiệm vụ của toàn thể công chức thuế.

Bảng 2.1. Kết quả thu thuế của Cục thuế tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2020 – 2023

DVT: triệu đồng

TT	Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
1	Thuế GTGT	656.320	521.630	438.120	426.500
2	Thuế TTĐB	2.540	1.422	1.280	1.336
3	Thuế TNDN	92.800	77.002	75.120	72.800
4	Thuế tài nguyên	145.214	120.019	191.938	177.299
5	Thuế TNCN	56.622	62.288	58.133	60.200
6	Thuế bảo vệ môi trường	153.349	149.591	142.144	138.795
7	Thu lệ phí trước bạ	98.281	100.999	102.326	101.325
8	Thu phí-lệ phí	60.943	64.030	62.989	60.328
9	Các khoản thu về đất	383.696	215.717	201.336	198.355
10	Thu xổ số kiến thiết	13.983	14.456	15.326	16.235
11	Thu cấp quyền KTKS, tài nguyên	34.718	49.447	47.133	45.889
12	Thu hồi vốn, LN, LNST	7.444	10.017	8.155	26.238
	Tổng	1.705.910	1.386.618	1.344.000	1.325.300

(Nguồn: Báo cáo tổng kết tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác thuế của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023)

Bảng 2.1 cho thấy bức tranh tổng quan về kết quả thu thuế của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng trong giai đoạn 2020 – 2023, phản ánh sự biến động mạnh mẽ trong hoạt động thu NSNN (NSNN) tại địa phương. Năm 2020, tổng thu NSNN đạt mức cao nhất với 1.705.910 triệu đồng, cho thấy nỗ lực đáng kể của Cục Thuế trong việc thu thuế, đặc biệt là từ các khoản thu về đất đai, đạt mức 383.696 triệu đồng. Tuy nhiên, từ năm 2021 đến 2023, tổng thu thuế đã giảm dần, chỉ còn 1.325.300 triệu đồng vào năm 2023, giảm gần 23% so với năm 2020. Nguyên nhân chính của sự sụt giảm này có thể xuất phát từ những tác động tiêu cực của đại dịch COVID-19 và các biến động kinh tế toàn cầu, làm suy yếu hoạt động sản xuất kinh doanh và khả năng nộp thuế của các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Trong giai đoạn 2020 – 2023, sự biến động của các khoản thu thuế cũng rất đáng chú ý. Chẳng hạn, thuế GTGT đã giảm từ 656.320 triệu đồng năm 2020 xuống còn 426.500 triệu đồng vào năm 2023. Sự suy giảm này có thể phản ánh sự sụt giảm trong hoạt động tiêu dùng và sản xuất, khi doanh nghiệp và người dân phải đối mặt với những

khó khăn tài chính do dịch bệnh và các vấn đề kinh tế khác. Tương tự, thuế thu nhập doanh nghiệp (TNDN) cũng giảm mạnh từ 92.800 triệu đồng năm 2020 xuống còn 72.800 triệu đồng năm 2023, cho thấy sự giảm sút trong lợi nhuận của các doanh nghiệp, có thể do chi phí sản xuất tăng cao và doanh thu bị thu hẹp trong bối cảnh kinh tế khó khăn.

Mặt khác, thu từ thuế tài nguyên có sự biến động mạnh trong giai đoạn này, với sự gia tăng đáng kể từ 145.214 triệu đồng năm 2020 lên 191.938 triệu đồng vào năm 2022, trước khi giảm xuống còn 177.299 triệu đồng vào năm 2023. Sự gia tăng trong thuế tài nguyên có thể được lý giải bởi việc đẩy mạnh khai thác tài nguyên trong giai đoạn phục hồi kinh tế sau dịch bệnh, nhưng sau đó sự suy giảm có thể phản ánh những nỗ lực của địa phương trong việc bảo vệ tài nguyên và môi trường hoặc do các yếu tố về thị trường tài nguyên thay đổi.

Thuế TNCN (TNCN) là một điểm sáng trong bối cảnh chung đầy biến động, với sự tăng trưởng từ 56.622 triệu đồng năm 2020 lên 60.200 triệu đồng vào năm 2023. Điều này cho thấy thu nhập của cá nhân, ít nhất là ở một bộ phận dân cư, vẫn duy trì được sự ổn định hoặc thậm chí tăng lên, có thể do các biện pháp hỗ trợ của chính phủ và chính sách phúc lợi xã hội được duy trì trong giai đoạn khó khăn.

Ngoài ra, thu từ các khoản phí, lệ phí và các nguồn thu khác cũng có những thay đổi đáng chú ý. Thu lệ phí trước bạ đã tăng nhẹ từ 98.281 triệu đồng năm 2020 lên 101.325 triệu đồng vào năm 2023, cho thấy một số hoạt động mua bán, chuyển nhượng tài sản vẫn tiếp tục diễn ra dù có khó khăn chung. Tuy nhiên, thu từ phí - lệ phí và thu từ xổ số kiến thiết đều duy trì ở mức khá ổn định trong giai đoạn này, cho thấy các hoạt động này ít bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế.

Đáng chú ý, thu từ các khoản thu về đất đã giảm mạnh từ 383.696 triệu đồng năm 2020 xuống còn 198.355 triệu đồng năm 2023, một sự sụt giảm gần 50%. Sự giảm sút này có thể phản ánh sự chững lại trong thị trường bất động sản hoặc việc giảm bớt các dự án đầu tư công và tư nhân trong lĩnh vực đất đai do những bất ổn kinh tế.

2.2. Bộ máy hoàn thuế giá trị gia tăng tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng

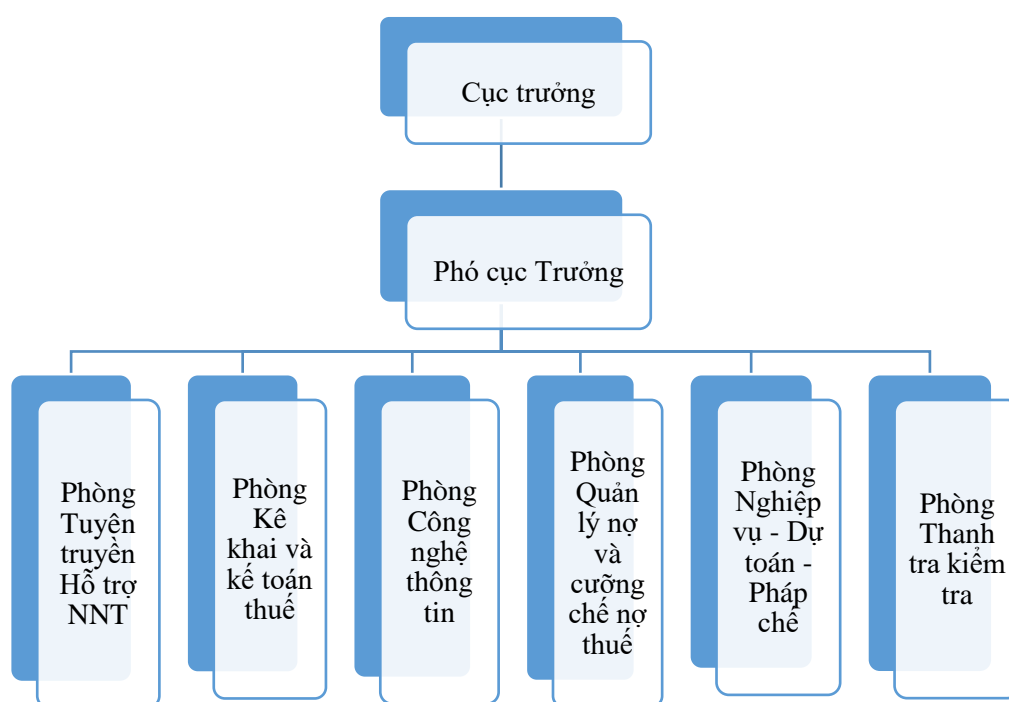
Cục Thuế tỉnh Cao Bằng chịu trách nhiệm tổng thể trong việc hoàn thuế GTGT, bao gồm việc công bố, công khai quy trình và đảm bảo quy định được thực hiện chính xác, công khai, minh bạch. Các phòng chuyên môn như Phòng Tuyên truyền, Phòng KK&KTT, Phòng Quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế, Phòng Thanh tra - Kiểm tra, và phòng Nghiệp vụ - Dự toán - Pháp chế, Phòng CNTT đều đóng góp vào quy trình này.

Phòng Tuyên truyền hỗ trợ NNT có nhiệm vụ tuyên truyền về các quy định hoàn thuế để NNT hiểu rõ và tuân thủ, đồng thời làm giảm khả năng xảy ra nhầm lẫn và sai sót trong việc chuẩn bị và nộp hồ sơ.

Phòng KK&KTT đảm nhận việc kiểm tra và xác nhận tính chính xác của hồ sơ hoàn thuế trước, ban hành quyết định hoàn thuế nếu hồ sơ đáp ứng đầy đủ các điều kiện hoàn trước kiểm sau theo quy định. Thực hiện phân loại hồ sơ hoàn thuế, dự toán Ngân sách hoàn thuế và thực hiện các báo cáo liên quan.

Phòng Quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế có trách nhiệm theo dõi và quản lý các khoản nợ thuế, đảm bảo rằng hoàn thuế chỉ được thực hiện khi NNT không còn nợ thuế.

Phòng Thanh tra - Kiểm tra có nhiệm vụ thực hiện các cuộc kiểm tra trước hoàn thuế, thanh tra kiểm tra sau hoàn thuế để đánh giá tính đúng đắn của các quyết định hoàn thuế và đề xuất sửa đổi bổ sung các chính sách hoàn thuế phù hợp với từng giai đoạn phát triển kinh tế, đảm bảo hài hòa lợi ích quốc gia và sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.



Hình 2.2. Bộ máy hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2023

Phòng Nghiệp vụ - Dự toán - Pháp chế thực hiện thẩm định hồ sơ hoàn thuế, giám sát hoàn thuế theo quy trình.

Phòng CNTT có nhiệm vụ hỗ trợ về mặt kỹ thuật trong quá trình thực hiện hoàn thuế trên hệ thống điện tử.

Bảng 2.2. Đặc điểm của nguồn nhân lực trong bộ máy hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2020 - 2023

Đơn vị: Người, %

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tổng số công chức	18	100	18	100	20	100	21	100
Cơ cấu theo giới tính								
Nam	10	55,56	8	44,44	9	45,00	8	38,10
Nữ	8	44,44	10	55,56	11	55,00	13	61,90
Cơ cấu theo trình độ học vấn								
Sau đại học	2	11,11	3	16,67	3	15,00	4	19,05
Đại học	14	77,78	13	72,22	14	70,00	15	71,43
Khác	2	11,11	2	11,11	3	15,00	2	9,52
Cơ cấu theo độ tuổi								
Dưới 30 tuổi	5	27,78	6	33,33	8	40,00	8	38,10
Từ 30 - dưới 40 tuổi	7	38,89	7	38,89	7	35,00	8	38,10
Từ 40 - dưới 50 tuổi	4	22,22	3	16,67	3	15,00	4	19,05
Từ 50 tuổi trở lên	2	11,11	2	11,11	2	10,00	1	4,76
Cơ cấu theo kinh nghiệm làm việc								
Dưới 3 năm	4	22,22	4	22,22	6	30,00	6	28,57
Từ 3 - dưới 5 năm	7	38,89	7	38,89	7	35,00	7	33,33
Từ 5 - dưới 10 năm	5	27,78	5	27,78	5	25,00	5	23,81
Từ 10 năm trở lên	2	11,11	2	11,11	2	10,00	3	14,29

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

Bảng 2.2 cung cấp thông tin chi tiết về đặc điểm nguồn nhân lực trong bộ máy hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng từ năm 2020 đến 2023, từ đó cho thấy sự thay đổi và diễn biến trong cơ cấu của cán bộ nhân viên theo giới tính, trình độ học vấn, độ tuổi, và kinh nghiệm làm việc. Số lượng cán bộ nhân viên tăng từ 18 người năm 2020 lên 21 người vào năm 2023, phản ánh nỗ lực của Cục Thuế trong việc tăng cường nguồn lực để đáp ứng nhu cầu công việc ngày càng cao. Tuy nhiên, sự chênh lệch giữa số lượng nhân viên nam và nữ cho thấy một xu hướng nữ giới chiếm ưu thế, đặc biệt là sự tăng

lên của tỷ lệ nhân viên nữ từ 55,56% năm 2020 lên 61,90% vào năm 2023, trong khi tỷ lệ nhân viên nam giảm.

Về trình độ học vấn, số lượng cán bộ có trình độ sau đại học tăng từ 2 người năm 2020 lên 4 người vào năm 2023, cho thấy Cục Thuế đã và đang chú trọng vào việc nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ công chức, góp phần nâng cao chất lượng công tác thuế. Cơ cấu theo độ tuổi và kinh nghiệm làm việc cũng cho thấy sự trẻ hóa đội ngũ, với tỷ lệ nhân viên dưới 30 tuổi tăng từ 27,78% năm 2020 lên 38,10% vào năm 2023, cùng với sự gia tăng nhân viên có kinh nghiệm dưới 3 năm. Sự chuyển biến trong cơ cấu trình độ học vấn và kinh nghiệm làm việc cho thấy Cục Thuế đang trong quá trình chuyển đổi và đổi mới, đòi hỏi việc tiếp tục đầu tư vào đào tạo và phát triển kỹ năng cho công chức để đảm bảo rằng mọi nhân viên đều có đủ năng lực để thích nghi và đáp ứng với các thách thức mới trong công tác thuế.

2.3. Tình hình hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

2.3.1. Tình hình thực hiện nội dung hoàn thuế giá trị gia tăng

2.3.1.1. Xác định đối tượng và các trường hợp được hoàn thuế GTGT

Các trường hợp hoàn thuế giá trị gia tăng được quy định tại Điều 13 Luật Thuế giá trị gia tăng 2008 (sửa đổi, bổ sung năm 2013, 2014, 2016) bao gồm: Các cơ sở kinh doanh nộp thuế giá trị gia tăng (GTGT) theo phương pháp khấu trừ được hoàn thuế trong một số trường hợp: khi có số thuế GTGT đầu vào chưa được khấu trừ từ 300 triệu đồng trở lên cho dự án đầu tư mới; khi hàng hóa, dịch vụ xuất khẩu có số thuế GTGT đầu vào chưa được khấu trừ từ 300 triệu đồng trở lên; khi chuyển đổi sở hữu, sáp nhập, hợp nhất, chia, tách, giải thể, phá sản, chấm dứt hoạt động có số thuế GTGT nộp thừa hoặc chưa được khấu trừ; người nước ngoài mua hàng tại Việt Nam mang theo khi xuất cảnh; chương trình, dự án sử dụng ODA không hoàn lại hoặc viện trợ không hoàn lại, viện trợ nhân đạo; đối tượng hưởng quyền ưu đãi miễn trừ ngoại giao; và theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên. Các quy định này đảm bảo sự minh bạch và công bằng trong việc hoàn thuế GTGT, hỗ trợ hoạt động kinh doanh và phát triển kinh tế.

Tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng, việc xác định đối tượng và các trường hợp được hoàn thuế GTGT được thực hiện đúng nguyên tắc nhằm đảm bảo sự công bằng và tuân thủ pháp luật. Các quy định về hoàn thuế được áp dụng một cách minh bạch, từ doanh nghiệp xuất khẩu cho tới các trường hợp chuyển đổi doanh nghiệp, giải thể hoặc phá sản, đều được xử lý một cách chính xác và kịp thời. Điều này giúp tăng cường niềm tin của doanh

nghiệp đối với CQT, góp phần vào việc tạo lập môi trường kinh doanh lành mạnh và ổn định. Trong quá trình xác định đối tượng và các trường hợp đủ điều kiện hoàn thuế GTGT, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đôi khi gặp phải những khó khăn như việc phân biệt các hoạt động kinh doanh phức tạp, dẫn đến nguy cơ nhầm lẫn hoặc sai sót. Điều này được phản ánh qua một số trường hợp doanh nghiệp không rõ ràng về điều kiện hoàn thuế, khiến việc tiếp nhận, phân loại và kiểm tra xử lý hồ sơ hoàn thuế của CQT trở nên khó khăn.

Bảng 2.3. Số lượng hồ sơ hoàn thuế GTGT theo các đối tượng khác nhau

Đơn vị: Hồ sơ

STT	Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
1	Hoàn thuế GTGT dự án đầu tư mới	36	41	45	52
2	Hoàn thuế GTGT đối với hoạt động xuất khẩu	20	23	25	22
3	Hoàn thuế khi chuyển đổi, sáp nhập, giải thể hoặc chấm dứt hoạt động	2	3	2	5
4	Hoàn thuế khi xuất cảnh	0	0	0	0
5	Hoàn thuế các chương trình và dự án sử dụng vốn ODA không hoàn lại hoặc viện trợ không hoàn lại, viện trợ nhân đạo	15	16	6	17
6	Hoàn thuế đối tượng hưởng ưu đãi miễn trừ ngoại giao	0	0	0	0
7	Hoàn thuế theo điều ước quốc tế	0	0	0	0
Tổng		73	83	78	96

Nguồn: Cục thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

Từ năm 2020 đến năm 2023, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng có sự tăng trưởng số lượng hồ sơ hoàn thuế GTGT, từ 73 lên 96 hồ sơ, với đa số là hồ sơ hoàn thuế từ dự án đầu tư và doanh nghiệp xuất khẩu. Đặc biệt, hồ sơ hoàn thuế từ dự án đầu tư chiếm ưu thế rõ ràng, với một sự tăng trưởng từ 36 lên 52 hồ sơ, trong khi hồ sơ từ doanh nghiệp xuất khẩu cũng ghi nhận mức tăng từ 20 lên 25 hồ sơ trước khi nhẹ giảm xuống còn 22 hồ sơ. Trong khi đó, số lượng hồ sơ từ các doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi, sáp nhập, giải thể hoặc chấm dứt hoạt động, cũng như từ các chương trình và dự án sử dụng vốn ODA không hoàn lại, mặc dù ít hơn nhưng vẫn có mặt, lần lượt với 6 và 17 hồ sơ. Nổi bật trong bối cảnh này là sự vắng mặt hoàn toàn của hồ sơ hoàn thuế từ người nước ngoài và đối tượng hưởng ưu đãi miễn trừ ngoại giao, điều này cho thấy sự tập trung của

Cục Thuế vào các đối tượng chủ chốt trong nền kinh tế địa phương và phản ánh đúng đắn sự ưu tiên của chính sách thuế.

2.3.1.2. Hồ sơ hoàn thuế GTGT

Tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, việc kiểm soát chặt chẽ hồ sơ hoàn thuế GTGT là nỗ lực không ngừng nhằm đảm bảo sự tuân thủ và minh bạch trong quy trình xử lý thuế. Hồ sơ hoàn thuế bao gồm nhiều loại giấy tờ cần thiết như Giấy đề nghị hoàn thuế, bản sao hợp đồng, bản tóm tắt hợp đồng, và giấy ủy quyền, cùng với bảng kê chứng từ nộp thuế. Mỗi loại giấy tờ này phải được kiểm tra cẩn thận để xác minh tính xác thực và đúng đắn của thông tin, đồng thời đảm bảo rằng mọi yêu cầu hoàn thuế tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật. Các nỗ lực này của Cục Thuế không chỉ thể hiện sự nghiêm túc trong quản lý thuế mà còn làm tăng cường sự tin tưởng từ phía NNT, qua đó góp phần vào việc xây dựng một hệ thống quản lý thuế ổn định và hiệu quả tại tỉnh Cao Bằng.

Trong quá trình kiểm tra và xử lý hồ sơ hoàn thuế GTGT, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã phát hiện một số sai sót và thiếu hồ sơ, vấn đề thường gặp là sự không đầy đủ của chứng từ và thông tin không chính xác trên các giấy đề nghị hoàn thuế. Các thiếu sót này thường bao gồm việc thiếu xác nhận của cơ quan có thẩm quyền, bản sao hợp đồng không rõ ràng, hoặc bảng kê chứng từ nộp thuế không được lập đúng mẫu quy định. Nguyên nhân của những sai sót này đến từ sự hiểu biết chưa đầy đủ về quy định từ phía NNT, hoặc do sự chậm trễ trong việc cập nhật các thông tư, quyết định mới từ CQT. Điều này không chỉ gây trở ngại cho quá trình hoàn thuế mà còn tạo ra áp lực thêm cho CQT trong việc đảm bảo tính chính xác và công bằng trong việc quản lý thuế.

Số liệu bảng 2.4 cho thấy, số lượng hồ sơ hoàn thuế GTGT nộp lên đã có xu hướng tăng nhẹ từ 73 lên 96 hồ sơ, điều này phản ánh sự tăng trưởng trong hoạt động kinh doanh và sự nhận thức về quyền lợi hoàn thuế của các doanh nghiệp. Tuy nhiên, một phần hồ sơ không đáp ứng đủ điều kiện để hoàn thuế cũng có sự biến động, với tỷ lệ hồ sơ không đầy đủ điều kiện dao động từ 9,6% lên đến 10,8% trong năm 2021, trước khi giảm nhẹ xuống còn 10,3% vào năm 2022 và sau đó tăng trở lại lên 12,5% vào năm 2023. Sự biến động nhỏ trong tỷ lệ hồ sơ không đủ điều kiện cho thấy có những nỗ lực từ phía Cục Thuế trong việc hướng dẫn và hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thiện hồ sơ, nhưng cũng phản ánh những thách thức vẫn còn tồn tại trong công tác hoàn thuế GTGT. Phản ánh nhận thức về quy định pháp luật liên quan đến hoàn thuế của một bộ phận Người nộp thuế còn hạn chế, việc tuyên truyền và cập nhật thông tin cho người nộp thuế, cũng như cần thiết phải cải thiện và đơn giản hóa quy trình nộp hồ sơ hoàn thuế.

Bảng 2.4. Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế GTGT không đủ điều kiện để hoàn thuế tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Đơn vị: Hồ sơ, %

STT	Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
1	Tổng số lượng hồ sơ nộp hoàn thuế	73	83	78	96
2	Số lượng hồ sơ không đáp ứng đầy đủ điều kiện	7	9	8	12
3	Tỷ lệ hồ sơ không đầy đủ điều kiện (%)	9,6	10,8	10,3	12,5

Nguồn: Cục thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

2.3.1.3. Xác định số thuế GTGT được hoàn

Xác định giá trị gia tăng được hoàn thuế tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng là một quá trình phức tạp, thực hiện qua nhiều bước kiểm tra và đối chiếu chính xác để đảm bảo rằng các yêu cầu hoàn thuế đáp ứng đủ điều kiện theo quy định. Từ việc đối chiếu hồ sơ đề nghị hoàn thuế với số liệu thuế GTGT tổng hợp đến thông báo yêu cầu giải trình và bổ sung thông tin, mỗi giai đoạn đều cần sự chính xác tuyệt đối và chuyên môn sâu về lĩnh vực quản lý thuế.

Ưu điểm của quy trình này là việc đảm bảo tính minh bạch và chính xác, giúp tránh sai sót và gian lận thuế, đồng thời phản ánh đúng mức độ tuân thủ của người nộp thuế. Tuy nhiên, khó khăn cũng đồng thời xuất hiện do đặc thù của từng hồ sơ và tính chất đa dạng của các trường hợp hoàn thuế, đôi khi dẫn đến việc cần phải giải quyết nhiều vấn đề phức tạp liên quan đến việc đối chiếu, xác minh thông tin, áp dụng nhiều văn bản quy phạm pháp luật của nhiều lĩnh vực ngành nghề đa dạng. Đặc biệt, quy trình này càng trở nên khó khăn hơn khi phải đối mặt với các hồ sơ không đầy đủ hoặc không chính xác, yêu cầu phải tiến hành các bước giải trình và bổ sung thông tin, xác minh nguồn gốc hóa đơn và hàng hóa, kéo dài thời gian xử lý và tăng khối lượng công việc cho công chức thuế, tăng rủi ro trong xử lý hồ sơ hoàn thuế. Điều này không chỉ làm chậm quy trình hoàn thuế mà còn tạo áp lực lên CQT trong việc đáp ứng các yêu cầu và thời hạn theo đúng quy định.

Bảng 2.5 từ Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cho thấy sự tăng trưởng đều đặn trong giá trị thuế GTGT đề xuất hoàn từ năm 2020 đến 2023, với số liệu tăng từ 60,13 tỷ đồng lên 100,25 tỷ đồng. Tuy nhiên, giá trị thuế GTGT thực tế được hoàn sau phê duyệt lại cho thấy sự chênh lệch, với tỷ lệ phê duyệt hoàn thuế từ 82,22% năm 2020 lên cao nhất là 91,11% vào năm 2022 và giảm nhẹ xuống 87,22% vào năm 2023. Sự biến động này

phản ánh khả năng của Cục Thuế trong việc đánh giá và xác nhận đúng đắn các yêu cầu hoàn thuế, cũng như khả năng của doanh nghiệp trong việc chuẩn bị hồ sơ đầy đủ và chính xác. Số thuế GTGT không đủ điều kiện hoàn thuế giai đoạn 2020-2023 là 40,34 tỷ, chiếm 12,97% tổng số thuế đề nghị hoàn.

Bảng 2.5. Số thuế GTGT được hoàn và tỷ lệ giá trị thuế GTGT được hoàn của doanh nghiệp tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng

Đơn vị: Tỷ đồng, %

STT	Chỉ tiêu	Tổng	2020	2021	2022	2023
1	Thuế GTGT đề nghị hoàn (tỷ đồng)	311,1	60,1	70,5	80,1	100,2
2	Thuế GTGT đủ điều kiện hoàn theo quy định (tỷ đồng)	270,8	49,4	60,8	73,0	87,4
2.1	Tỷ lệ thuế GTGT đủ điều kiện hoàn (%)		82,2	86,2	91,1	87,2
3	Thuế GTGT không đủ điều kiện hoàn (tỷ đồng)	40,3	10,6	9,7	7,1	12,8
3.1	Tỷ lệ thuế GTGT không đủ điều kiện hoàn (%)		17,7	13,7	8,8	12,7

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

Lý do của việc thuế GTGT không được hoàn bao gồm: lập hồ sơ đề nghị hoàn thuế không đúng đối tượng hoàn thuế, hồ sơ hoàn thuế không đảm bảo đáp ứng các quy định về hoàn thuế (không đáp ứng về hóa đơn chứng từ đủ điều kiện khấu trừ thuế GTGT đầu vào). Nguyên nhân xuất phát từ quy định chặt chẽ của quy trình hoàn thuế, sự hiểu biết chưa đủ về quy định hoàn thuế từ phía doanh nghiệp, hoặc do các vướng mắc pháp lý chồng chéo chưa được giải quyết kịp thời. Tỷ lệ cao của thuế số được hoàn theo quy định cho thấy nỗ lực và cải thiện liên tục từ CQT và NNT nhằm tối ưu hóa quyền lợi cho NNT và nâng cao năng lực quản lý thuế của CQT. Tuy nhiên, con số 12,97% số thuế không đủ điều kiện hoàn cho thấy, cần tiếp tục đẩy mạnh công tác hoàn thuế GTGT tại doanh nghiệp nhằm thu hẹp giá trị thuế GTGT không được hoàn, tăng thêm nguồn tài chính hợp pháp cho doanh nghiệp tiếp tục thực hiện tái đầu tư.

2.3.1.4. Thanh tra, kiểm tra sau hoàn thuế giá trị gia tăng

Hoạt động kiểm tra, thanh tra công tác hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, bộ phận Thanh tra - Kiểm tra chịu trách nhiệm chính trong việc xác minh, đánh

giá tính chính xác và tuân thủ pháp luật của quyết định hoàn thuế. Mục đích của hoạt động này là để đảm bảo tính minh bạch, chính xác, và tuân thủ đúng các quy định pháp luật hiện hành. Quá trình kiểm tra và thanh tra bao gồm việc phân tích và đánh giá các tài liệu từ NNT, như báo cáo tài chính, hóa đơn GTGT, các chứng từ khác liên quan và hồ sơ pháp lý đến khoản thuế GTGT đã được hoàn. Thực hiện thu hồi hoàn thuế GTGT trong trường hợp hoàn thuế sai quy định.

Nội dung cụ thể của công tác kiểm tra và thanh tra bao gồm việc xác định nguồn gốc của các số liệu trong hồ sơ hoàn thuế, đánh giá tính xác thực của các hóa đơn và chứng từ, và kiểm tra các hạch toán sổ sách kế toán. Các bước thực hiện này cũng đi kèm với việc chuẩn bị và sử dụng các cơ sở hạ tầng như phòng văn bản đầy đủ điều kiện, đảm bảo rằng toàn bộ quy trình được tiến hành một cách suôn sẻ và không gặp trở ngại về mặt lưu trữ hay quản lý thông tin. Đối với người nộp thuế, họ được khuyến khích chuẩn bị kỹ lưỡng các tài liệu liên quan, từ hóa đơn GTGT đến các bằng chứng của các hoạt động kinh doanh có liên quan, để quá trình thanh tra và kiểm tra diễn ra nhanh chóng và hiệu quả. Các phát hiện từ hoạt động thanh tra, kiểm tra này sẽ được sử dụng để cải thiện hệ thống hoàn thuế, đề xuất các biện pháp ngăn chặn gian lận thuế, và hỗ trợ người nộp thuế trong việc tuân thủ tốt hơn các quy định về thuế GTGT.

Bảng 2.6. Kết quả hoạt động kiểm tra, thanh tra hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	Tổng giai đoạn	2020	2021	2022	2023
1	Kiểm tra trước hoàn thuế						
1.1	Số lượng doanh nghiệp được kiểm tra	Doanh nghiệp	214	43	48	55	68
1.2	Số thuế GTGT đề nghị hoàn	Tỷ đồng	258,8	49,8	55,2	66,6	86,9
1.3	Số thuế GTGT không được hoàn	Tỷ đồng	40,3	10,6	9,7	7,1	12,8
2	Kiểm tra sau hoàn thuế						
2.1	Số lượng doanh nghiệp được kiểm tra	Doanh nghiệp	92	21	25	23	23
2.2	Số thuế GTGT đã hoàn	Tỷ đồng	52,2	10,2	15,3	13,4	13,2
2.3	Số thuế GTGT truy hoàn	Tỷ đồng	8,7	1,8	2,1	2,4	2,3
2.4	Tiền phạt	triệu đồng	491	98	124	131	138

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

Bảng 2.6 thể hiện kết quả của các hoạt động kiểm tra và thanh tra hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng từ năm 2020 đến 2023, cung cấp cái nhìn chi tiết về hiệu quả của công tác kiểm tra thuế tại địa phương này. Có thể thấy, số lượng doanh nghiệp được kiểm tra trước hoàn thuế có xu hướng tăng qua các năm, từ 43 doanh nghiệp năm 2020 lên đến 68 doanh nghiệp vào năm 2023, cho thấy sự tăng cường hoạt động kiểm tra của Cục thuế để đảm bảo tính minh bạch và tuân thủ pháp luật thuế. Tương tự, số thuế GTGT được đề nghị hoàn cũng tăng đáng kể từ 49,865 tỷ đồng năm 2020 lên đến 86,994 tỷ đồng năm 2023, phản ánh nhu cầu tăng cao về hoàn thuế từ các doanh nghiệp. Đáng chú ý, mặc dù có sự tăng trưởng trong số thuế GTGT được đề nghị hoàn, nhưng số thuế GTGT không được hoàn cũng tăng lên qua các năm, từ 10,960 tỷ đồng năm 2020 lên đến 12,812 tỷ đồng vào năm 2023, cho thấy sự chặt chẽ hơn trong quy trình kiểm tra và đánh giá điều kiện hoàn thuế của Cục thuế. Trong phần kiểm tra sau hoàn thuế, số lượng doanh nghiệp được kiểm tra duy trì ổn định từ năm 2022 đến 2023, nhưng số thuế GTGT truy hoàn và tiền phạt có xu hướng nhẹ tăng, từ 1,86 tỷ đồng truy hoàn, xử phạt 98 triệu năm 2020 lên 2,36 tỷ đồng truy hoàn và xử phạt 138 triệu đồng năm 2023 cho thấy sự hiệu quả của hoạt động thanh tra kiểm tra sau hoàn thuế trong việc phát hiện, ngăn chặn và xử lý gian lận hoàn thuế. Qua đó, bảng số liệu phản ánh sự nỗ lực và chặt chẽ trong công tác kiểm tra, thanh tra sau hoàn thuế của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, góp phần cải thiện quy trình hoàn thuế và tăng cường tuân thủ pháp luật thuế.

2.3.2. Tình hình áp dụng quy trình hoàn thuế giá trị gia tăng

Tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, quy trình hoàn thuế GTGT được thực hiện theo quy trình hoàn thuế do Chính phủ quy định, từ việc tiếp nhận hồ sơ hoàn thuế đến chi hoàn thuế và quá trình hậu kiểm. Công chức thuế tiếp nhận và phân loại hồ sơ hoàn thuế của NNT gửi đến CQT để phân loại trường hợp hoàn thuế, xác định số thuế được hoàn và khoản nợ cần bù trừ. Mặc dù quy trình này thiết lập khuôn khổ minh bạch, tuy nhiên không khỏi gặp phải khó khăn, chẳng hạn như việc xử lý hồ sơ phức tạp hoặc đôi khi gặp sự chậm trễ do các thủ tục kiểm tra và thẩm định cần thời gian. Điều này đòi hỏi NNT có hiểu biết về pháp luật hoàn thuế và tuân thủ quy định trong khi CQT liên tục nỗ lực để giảm thiểu thời gian và tăng cường hiệu quả, cũng như đảm bảo rằng các quyết định hoàn thuế được công khai và cuối cùng là việc giám sát chặt chẽ sau hoàn thuế để duy trì tính minh bạch và trách nhiệm giải trình.

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ hoàn thuế: Sau khi nhận được hồ sơ đề nghị hoàn thuế của người nộp thuế (NNT), Phòng KK&KTT tiếp nhận và xác minh tính hợp lệ của hồ sơ thông qua hình thức điện tử hoặc trực tiếp. Dữ liệu từ bảng 2.3 cho thấy số lượng hồ

sơ hoàn thuế GTGT nộp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã tăng từ 73 hồ sơ năm 2020 lên 96 hồ sơ năm 2023. Điều này phản ánh khối lượng lớn hồ sơ cần xử lý, đặc biệt trong các kỳ cao điểm hoàn thuế, có thể vượt quá khả năng xử lý nhanh chóng của CQT. Tỷ lệ hồ sơ không đáp ứng đầy đủ điều kiện cũng biến động nhẹ, tăng từ 9,6% năm 2020 lên 12,5% năm 2023, cho thấy thách thức trong việc phân loại và tiếp tục quy trình hoàn thuế. Mặc dù tỷ lệ này thể hiện sự cần thiết của việc cải thiện quy trình xử lý, nhưng nó cũng minh chứng cho nỗ lực của Cục Thuế trong việc tối ưu hóa công tác kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ để đảm bảo hiệu quả và tính hợp lệ của các hồ sơ hoàn thuế.

Bước 2: Phân loại hồ sơ hoàn thuế: Phòng KK&KTT là bộ phận phụ trách phân loại hồ sơ dựa trên các tiêu chí cụ thể để xác định hồ sơ nào thuộc diện hoàn thuế trước kiểm tra sau, hồ sơ nào thuộc diện kiểm tra trước hoàn thuế sau.

Bảng 2.7. Tình hình phân loại hồ sơ hoàn thuế tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng

Đơn vị: Hồ sơ

TT	Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
1	Hồ sơ hoàn thuế trước kiểm tra sau	22	25	19	23
2	Hồ sơ kiểm tra trước, hoàn thuế sau	43	49	51	61
	Tổng	65	74	70	84

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

Bảng 2.7 cho thấy tình hình phân loại hồ sơ hoàn thuế tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng giai đoạn 2020 - 2023, với tổng số hồ sơ hoàn thuế tăng dần qua các năm, từ 65 hồ sơ năm 2020 lên 84 hồ sơ năm 2023.

Bước 3: Xác định số thuế GTGT được hoàn:

Đối với hồ sơ hoàn thuế trước kiểm tra sau, công chức Phòng KK&KTT sẽ xem xét và tính toán số thuế GTGT thực tế được hoàn dựa trên hồ sơ và ban hành quyết định hoàn thuế trước kiểm tra sau theo quy định. Bộ phận Thanh tra kiểm tra xác định số thuế GTGT đủ điều kiện hoàn thuế đối với hồ sơ kiểm tra trước hoàn sau, và các hồ sơ kiểm tra sau hoàn thuế.

Bảng 2.8 thể hiện tình hình xác định số thuế GTGT được hoàn tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng trong giai đoạn 2020 - 2023, cho thấy sự gia tăng liên tục về số thuế GTGT được đề nghị hoàn và số thuế GTGT thực tế được hoàn. Cụ thể, số thuế GTGT được đề nghị hoàn tăng từ 5.851 triệu đồng năm 2020 lên 11.150 triệu đồng vào năm 2023, cho thấy nhu cầu hoàn thuế của các doanh nghiệp ngày càng tăng cao. Tương ứng, số thuế GTGT được hoàn cũng tăng từ 4.850 triệu đồng năm 2020 lên 9.580 triệu đồng năm

2023, cho thấy sự nỗ lực của Cục Thuế trong việc đáp ứng nhu cầu hoàn thuế của doanh nghiệp. Tuy nhiên, số thuế GTGT không được hoàn cũng tăng từ 1.001 triệu đồng năm 2020 lên 1.570 triệu đồng năm 2023, phản ánh việc kiểm tra, thẩm định và loại trừ những khoản không đủ điều kiện hoàn thuế cũng được thực hiện chặt chẽ hơn. Sự gia tăng này có thể xuất phát từ những yếu tố như việc phát hiện các sai sót hoặc kê khai không chính xác của doanh nghiệp, hoặc do thay đổi trong các quy định về hoàn thuế. Điều này cho thấy Cục Thuế tỉnh Cao Bằng không chỉ nỗ lực trong việc hoàn thuế mà còn đảm bảo tính chính xác và minh bạch trong quá trình này.

Bảng 2.8. Xác định số thuế GTGT được hoàn

Đơn vị: Tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
1	Thuế GTGT đề nghị hoàn (tỷ đồng)	60,1	70,6	80,1	100,3
2	Thuế GTGT đủ điều kiện hoàn theo quy định (tỷ đồng)	49,4	60,9	73,0	87,4
3	Thuế GTGT không đủ điều kiện hoàn (tỷ đồng)	10,7	9,7	7,1	12,8

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

Bước 4: Xác định số tiền nợ thuế, tiền phạt, tiền chậm nộp: Việc xác định các khoản nợ thuế, tiền phạt, và tiền chậm nộp sẽ được tiến hành để bù trừ với số thuế GTGT được hoàn. Trong quá trình kiểm tra sau hoàn thuế, số thuế GTGT đã hoàn nhưng bị truy hoàn là 8,78 tỷ đồng trong giai đoạn 2020-2023, với số tiền thuế truy hoàn từ 1,86 tỷ đồng năm 2020 tăng lên 2,36 tỷ đồng năm 2023. Đồng thời, tiền phạt cũng tăng từ 98 triệu đồng năm 2020 lên 138 triệu đồng năm 2023. Bước này đảm bảo rằng chỉ số thuế thực sự đủ điều kiện hoàn được xác định sau khi đã khấu trừ các khoản nợ của người nộp thuế đối với NSNN (NSNN). Khó khăn ở đây bao gồm việc xác minh thông tin từ các hệ thống dữ liệu khác nhau, như hệ thống quản lý thuế và hệ thống của cơ quan hải quan, và đôi khi là sự cập nhật chưa kịp thời thông tin nợ thuế, khiến quá trình bù trừ phức tạp và khó kiểm soát. Việc phải đối chiếu và xác minh thông tin chính xác để đảm bảo việc hoàn thuế là hợp pháp và công bằng, đòi hỏi sự chính xác và kỹ năng tổng hợp thông tin của công chức thuế, đồng thời đảm bảo không bỏ sót hoặc tính sai các khoản nợ thuế và tiền phạt cần bù trừ.

Bước 5: Đề xuất hoàn thuế: Sau khi số tiền thuế được xác định, phiếu đề xuất hoàn thuế sẽ được lập bởi Phòng KK&KTT (trường hợp hoàn thuế trước kiểm tra sau)

hoặc được lập bởi Phòng Thanh tra - Kiểm tra thuế (trường hợp kiểm tra trước hoàn thuế sau) sau đó gửi lên người có thẩm quyền phê duyệt. Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế GTGT được giải quyết đúng hạn tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đạt 100% vào năm 2020 và 2021, giảm xuống 90,9% vào năm 2022, và tăng lên 97,1% vào năm 2023 đối với kiểm tra trước hoàn thuế. Điều này cho thấy chất lượng của phiếu đề xuất hoàn thuế có sự ảnh hưởng lớn đến tiến độ và tính chính xác của quá trình hoàn thuế. Mặc dù tỷ lệ giải quyết đúng hạn cao, vẫn có những hồ sơ bị chậm trễ, phản ánh thách thức trong việc đảm bảo phiếu đề xuất hoàn thuế không có sơ sót. Sự phụ thuộc hoàn toàn vào chất lượng của phiếu đề xuất hoàn thuế đòi hỏi sự cẩn thận và chính xác từ phía các công chức thuế, vì bất kỳ sơ sót nào trong việc lập đề xuất cũng có thể dẫn đến việc hoàn thuế sai, ảnh hưởng đến uy tín của CQT và quyền lợi của người nộp thuế.

Bước 6: Thẩm định hồ sơ hoàn thuế: Sau khi hồ sơ đề xuất hoàn thuế được lập, bộ phận thẩm định hồ sơ hoàn thuế thuộc Phòng Nghiệp vụ dự toán pháp chế tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng tiếp nhận và tiến hành thẩm định. Công việc cần thực hiện bao gồm việc xác minh tính chính xác của các tài liệu và số liệu thuế được hoàn. Số thuế GTGT đủ điều kiện hoàn tăng từ 49,435 tỷ đồng năm 2020 lên 87,442 tỷ đồng năm 2023, trong khi số thuế GTGT không đủ điều kiện hoàn biến động từ 10,690 tỷ đồng năm 2020 giảm xuống 7,124 tỷ đồng năm 2022, rồi tăng lên 12,812 tỷ đồng năm 2023. Quá trình thẩm định đòi hỏi tính chính xác cao, vì bất kỳ sai sót nào không được phát hiện kịp thời cũng có thể dẫn đến quyết định hoàn thuế sai, gây hậu quả nghiêm trọng, thậm chí có thể bị truy tố, khởi tố trong những trường hợp đặc biệt nghiêm trọng. Khó khăn ở đây là việc đánh giá sự phù hợp giữa hồ sơ với các quy định pháp lý, đặc biệt khi công chức thẩm định không được trực tiếp kiểm tra hồ sơ hoàn thuế mà chỉ dựa vào các tài liệu và số liệu đã được nộp. Điều này yêu cầu công chức thẩm định phải có kỹ năng phân tích cao và hiểu biết sâu rộng về pháp luật thuế để đảm bảo quá trình thẩm định diễn ra minh bạch và chính xác, bảo vệ quyền lợi của người nộp thuế và duy trì uy tín của CQT.

Bước 7: Giám sát hồ sơ hoàn thuế: Bước giám sát được thực hiện bởi cấp quản lý cao hơn (cấp Tổng cục Thuế), nhằm đảm bảo quy trình hoàn thuế tuân thủ đúng các quy định liên quan. Quá trình giám sát hồ sơ hoàn thuế có cơ quan tiếp nhận khiếu nại từ phía doanh nghiệp, tình hình khiếu nại về hoạt động hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã tăng từ 4 khiếu nại năm 2020 lên 8 khiếu nại năm 2023, phản ánh nhu cầu về một hệ thống giám sát hiệu quả để phát hiện sai sót và đảm bảo chất lượng quy trình. Mặc dù tỷ lệ khiếu nại được giải quyết đạt 100% trong suốt giai đoạn 2020-2023, việc tăng số lượng khiếu nại vẫn cho thấy có những vấn đề cần được giải quyết kịp thời. Vương mắc ở bước giám sát này là cần có một hệ thống giám sát hiệu quả để phát hiện

sai sót, đồng thời cần sự phối hợp tốt giữa các phòng ban, đặc biệt khi phát hiện cần sự điều chỉnh bổ sung của hồ sơ đề nghị hoàn thuế. Việc giám sát không chỉ đảm bảo quy trình hoàn thuế tuân thủ đúng các quy định pháp lý mà còn góp phần nâng cao uy tín của CQT và sự hài lòng của người nộp thuế đối với dịch vụ công.

Bước 8: Ban hành quyết định hoàn thuế: Dựa trên kết quả thẩm định và giám sát, Lãnh đạo Cục Thuế hoặc người được ủy quyền sẽ ký và ban hành quyết định hoàn thuế. Điểm khó khăn của bước này là quyết định phải được đưa ra dựa trên sự chính xác tuyệt đối của tất cả các khâu thuộc quy trình. Ban hành quyết định hoàn thuế sai dẫn tới hậu quả nghiêm trọng, buộc phải trả giá bằng sinh mệnh chính trị và quyền tự do công dân khi trách nhiệm của việc gây thất thoát NSNN đều thuộc về công chức thuế dù là vô tình hay cố ý.

Bước 9: Lập lệnh hoàn thuế:

Khi quyết định hoàn thuế đã được ban hành, lệnh hoàn thuế được gửi sang Kho bạc Nhà nước để tiến hành chi trả số tiền hoàn thuế. Khó khăn ở đây bao gồm việc đảm bảo rằng tất cả các quyết định hoàn thuế đã được ghi nhận đúng trong các sổ sách kế toán và số tiền thuế được hoàn được chuyển chính xác và an toàn đến tài khoản của NNT mà không có sai sót hay nhầm lẫn nào.

Bước 10: Kiểm tra, thanh tra sau hoàn thuế đối với người nộp thuế:

Phòng Thanh tra Kiểm tra thực hiện kiểm tra sau hoàn thuế đối với các hồ sơ hoàn trước kiểm sau để xác minh lại tính chính xác và đúng đắn của quá trình hoàn thuế. Dữ liệu cho thấy số lượng doanh nghiệp được kiểm tra sau hoàn thuế duy trì ở mức 21-25 doanh nghiệp mỗi năm từ 2020 đến 2023. Số thuế GTGT đã hoàn nhưng bị truy hoàn trong giai đoạn này cũng cho thấy một sự biến động, từ 1,86 tỷ đồng năm 2020 lên 2,36 tỷ đồng năm 2023, cùng với tiền phạt tăng từ 98 triệu đồng lên 138 triệu đồng. Thách thức chính của bước này là phát hiện và xử lý kịp thời bất kỳ sai phạm nào phát sinh sau khi hoàn thuế, yêu cầu sự chuyên nghiệp và khách quan trong công tác kiểm tra. Quá trình này đảm bảo rằng việc hoàn thuế được thực hiện đúng quy định và không gây thất thoát cho NSNN, đồng thời củng cố niềm tin của người nộp thuế vào sự minh bạch và công bằng của hệ thống thuế.

2.3.4. Phân tích các chỉ tiêu đánh giá hoàn thuế giá trị gia tăng

2.3.4.1. Các chỉ tiêu định lượng

- Số lượng hồ sơ giải quyết hoàn thuế

Số liệu thống kê trình bày trong bảng 2.3 ở trên cho thấy, số lượng hồ sơ giải quyết hoàn thuế trong giai đoạn 2020 – 2023 cũng đã gia tăng từ 73 hồ sơ lên 96 hồ sơ. Điều

này cho thấy được khối lượng hồ sơ và công việc của Cục Thuế gia tăng cùng với đó là hiệu suất công việc cũng được nâng lên.

- Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế bị từ chối

Bảng 2.4 cho thấy tỷ lệ hồ sơ không đủ điều kiện để hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng biến động nhẹ qua các năm từ 2020 đến 2023, với một xu hướng tăng nhẹ từ 9,60% lên 10,8% năm 2021, giảm xuống 10,3% vào năm 2022 trước khi tăng lên 12,5% vào năm 2023. Sự biến động này cho thấy, việc đẩy mạnh hoàn thuế GTGT thực sự cần thiết. Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế cao cho thấy hạn chế trong hiểu biết quy định về hoàn thuế của NNT, dẫn tới quá trình đề nghị hoàn thuế GTGT của doanh nghiệp đã gặp thất bại ngay từ bước đầu tiên, bước nộp hồ sơ đề nghị hoàn thuế. Đẩy mạnh hoàn thuế GTGT cho doanh nghiệp cần bắt đầu từ khâu lập hồ sơ đề nghị hoàn thuế chính xác, đầy đủ, đúng quy định.

- Thời gian giải quyết hồ sơ hoàn thuế

Bảng 2.9. Thời gian giải quyết hồ sơ hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	2020	2021	2022	2023
1	Kiểm tra trước hoàn thuế					
1.1	Số lượng hồ sơ được hoàn thuế	Hồ sơ	43	48	55	68
1.2	Thời gian trung bình	Ngày làm việc	41,25	40,8	39,41	39,26
1.3	Thời gian chậm nhất theo quy định	Ngày làm việc	≤40	≤40	≤40	≤40
2	Kiểm tra sau hoàn thuế					
2.1	Số lượng doanh nghiệp được hoàn thuế	Hồ sơ	21	25	23	23
2.2	Thời gian trung bình	Ngày làm việc	6,12	6,03	5,98	5,76
2.3	Thời gian chậm nhất theo quy định	Ngày làm việc	≤6	≤6	≤6	≤6

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

Bảng 2.9 từ Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cho thấy rõ sự biến động trong thời gian giải quyết hồ sơ hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp qua các năm từ 2020 đến 2023, đặc biệt trong giai đoạn kiểm tra trước hoàn thuế. Cụ thể, thời gian trung bình giải quyết hồ

sơ trong giai đoạn này từ 41,25 ngày làm việc năm 2020 đã giảm dần xuống còn 39,26 ngày làm việc vào năm 2023. Mặc dù có sự cải thiện qua các năm, nhưng thời gian trung bình năm 2020, 2021 vẫn vượt quá thời gian cho phép theo quy định là ≤ 40 ngày làm việc trong suốt kỳ nghiên cứu, tới thời điểm năm 2022, 2023 thời gian giải quyết cuối cùng được rút ngắn và tuân thủ quy định. Sự cải thiện này thể hiện nỗ lực của Cục Thuế trong việc tối ưu hóa quy trình xử lý và nâng cao hiệu quả công tác hoàn thuế, nhưng cũng cho thấy thách thức trong việc giữ cho thời gian xử lý được đồng đều và dưới ngưỡng quy định.

Trong giai đoạn kiểm tra sau hoàn thuế, thời gian trung bình giải quyết hồ sơ là từ 6,12 ngày làm việc năm 2020 giảm xuống còn 5,76 ngày làm việc vào năm 2023, thể hiện một xu hướng tích cực khi tất cả các năm đều tuân thủ thời gian chậm nhất theo quy định là ≤ 6 ngày làm việc. Sự cải thiện liên tục và tuân thủ quy định trong giai đoạn này cho thấy hiệu quả trong việc quản lý và giải quyết nhanh chóng các hồ sơ hoàn thuế sau khi đã hoàn thành, làm giảm thiểu sự chờ đợi của doanh nghiệp và tăng cường sự hài lòng của NNT đối với dịch vụ của CQT. Tuy nhiên, so sánh giữa hai giai đoạn, rõ ràng là thời gian giải quyết hồ sơ trong giai đoạn kiểm tra trước hoàn thuế vẫn còn kéo dài, đặt ra yêu cầu cần thiết cho Cục Thuế tỉnh Cao Bằng phải tiếp tục tìm kiếm giải pháp để cải thiện và tối ưu hóa thêm nữa, nhằm đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ hoàn thuế nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thuế tổng thể.

- Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế GTGT giải quyết đúng hạn

Bảng 2.10 cho thấy một sự cải thiện đáng kể trong tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế giá trị gia tăng (GTGT) được giải quyết đúng hạn tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng từ năm 2020 đến 2023, cả trong giai đoạn kiểm tra trước và sau hoàn thuế.

Đối với nội dung kiểm tra trước hoàn thuế, tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế đúng thời hạn năm 2020, 2021 đạt 100%, năm 2022 có 5 hồ sơ giải quyết chậm khiến cho tỷ lệ giảm xuống 90,9% và tăng lên 97,1% vào năm 2023 khi có 2/68 hồ sơ giải quyết chậm. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn cao cho thấy sự nỗ lực của Cục Thuế trong việc tối ưu hóa quy trình xử lý và giải quyết hồ sơ, từ đó nâng cao hiệu quả công việc và đáp ứng kỳ vọng của doanh nghiệp. Tỷ lệ này phản ánh cam kết mạnh mẽ của Cục Thuế trong việc tăng cường trách nhiệm giải trình và cải thiện dịch vụ khách hàng, từ đó củng cố niềm tin và tăng cường mối quan hệ với doanh nghiệp.

Bảng 2.10. Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế GTGT giải quyết đúng hạn tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	2020	2021	2022	2023
1	Kiểm tra trước hoàn thuế					
1.1	Số lượng hồ sơ được hoàn thuế	Hồ sơ	43	48	55	68
1.2	Số lượng hồ sơ hoàn thuế đúng thời hạn	Hồ sơ	43	48	50	66
1.3	Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế đúng thời hạn	%	100	100	90,9	97,1
2	Kiểm tra sau hoàn thuế					
2.1	Số lượng hồ sơ được hoàn thuế	Hồ sơ	21	25	23	23
2.2	Số lượng hồ sơ hoàn thuế đúng thời hạn	Hồ sơ	20	25	20	23
2.3	Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế đúng thời hạn	%	95,2	100	87,0	100

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

Tuy nhiên, dù đã có sự cải thiện, số lượng và tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế không đúng hạn vẫn còn là hạn chế cần được quan tâm. Nội dung kiểm tra sau hoàn thuế, năm 2022 chỉ đạt 87%. Việc vẫn còn có một số hồ sơ không được giải quyết đúng hạn là điều đáng lưu ý, phản ánh sự cần thiết của việc tiếp tục tìm kiếm cách thức để cải thiện quy trình làm việc và tăng cường sự hợp tác giữa các bộ phận trong Cục Thuế. Sự chậm trễ có thể gây ra các ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và uy tín của Cục Thuế, đặt ra yêu cầu cấp thiết trong việc nâng cao năng lực xử lý và quản lý hồ sơ để đảm bảo mọi hồ sơ đều được giải quyết một cách kịp thời.

- Số tiền thuế GTGT đã hoàn

Số liệu thống kê trong bảng 2.4 ở trên cho thấy, số tiền thuế GTGT đủ điều kiện hoàn thuế có xu hướng gia tăng đáng kể từ 49,4 tỷ đồng (năm 2020) tăng lên 87,4 tỷ đồng (năm 2023). Cùng với đó là tỷ lệ giá trị thuế GTGT đủ điều kiện hoàn thuế (%) cũng có xu hướng tăng nhẹ từ 82,22% lên 87,22%.

- Số lượng khiếu nại về quyết định hoàn thuế

Bảng 2.11 thể hiện tình hình khiếu nại và giải quyết khiếu nại về hoạt động hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng từ năm 2020 đến 2023, cho thấy một xu hướng tăng nhẹ về số lượng khiếu nại qua các năm, từ 4 khiếu nại trong năm 2020 lên đến 8 khiếu nại vào năm 2023.

Bảng 2.11. Tình hình khiếu nại và giải quyết khiếu nại về hoạt động hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	2020	2021	2022	2023
1	Số lượng khiếu nại	Khiếu nại	4	5	5	8
1.1	- Khiếu nại về hồ sơ, thủ tục	Khiếu nại	1	1	2	3
1.2	- Khiếu nại về thời gian thực hiện hoàn thuế	Khiếu nại	2	3	2	3
1.3	- Khiếu nại về thái độ của nhân viên	Khiếu nại	1	1	1	2
1.4	- Khiếu nại về số tiền hoàn thuế	Khiếu nại	0	0	0	0
2	Số lượng khiếu nại được giải quyết trong thời hạn	Khiếu nại	4	5	5	8
3	Tỷ lệ khiếu nại được giải quyết	%	100	100	100	100

Nguồn: Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, 2020 – 2023

Sự tăng này chủ yếu đến từ các khiếu nại về hồ sơ, thủ tục và thời gian thực hiện hoàn thuế, cùng với thái độ của nhân viên, cho thấy các vấn đề mà doanh nghiệp thường gặp phải trong quá trình hoàn thuế. Đặc biệt, khiếu nại về hồ sơ và thủ tục tăng từ 1 khiếu nại năm 2020 lên 3 khiếu nại vào năm 2023, cùng với khiếu nại về thời gian thực hiện hoàn thuế và thái độ của nhân viên cũng cho thấy một số bất cập cần được chú trọng và cải thiện.

Mặc dù số lượng khiếu nại có tăng qua các năm, nhưng điều đáng chú ý và tích cực là tỷ lệ khiếu nại được giải quyết đều đạt 100% trong mọi năm, từ năm 2020 đến 2023. Điều này cho thấy Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã rất chú trọng và hiệu quả trong việc giải quyết các khiếu nại của doanh nghiệp, đảm bảo mọi vấn đề đều được xử lý kịp thời và một cách công bằng. Sự giải quyết nhanh chóng và hiệu quả của các khiếu nại không chỉ giúp giảm thiểu sự bất hài của doanh nghiệp mà còn góp phần tăng cường niềm tin và mối quan hệ giữa người nộp thuế và CQT. Tuy nhiên, sự gia tăng số lượng khiếu nại qua các năm cũng là một dấu hiệu cho thấy cần có những cải tiến liên tục trong quy trình làm việc, đặc biệt là trong việc xem xét và tối ưu hóa các thủ tục hoàn thuế để giảm thiểu nguyên nhân gây ra khiếu nại từ phía doanh nghiệp.

2.3.4.2. Các chỉ tiêu định tính

Để đánh giá một cách khách quan hoạt động hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, tác giả tiến hành khảo sát đối với 100 doanh nghiệp có làm

thủ tục hoàn thuế trong giai đoạn 2020 – 2023. Số lượng phiếu thu về hợp lệ là 97 phiếu. Các phiếu thu về hợp lệ được mã hóa và nhập vào phần mềm để thực hiện các bước phân tích, thống kê mô tả.

- Thủ tục, hồ sơ hoàn thuế

Bảng 2.12 phản ánh mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với hồ sơ và thủ tục hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng trong năm 2023, từ đó cung cấp cái nhìn tổng quan về hiệu quả của quy trình hoàn thuế từ góc độ người nộp thuế. Cụ thể, các chỉ tiêu về danh mục và thủ tục hồ sơ, hướng dẫn hoàn thuế, cũng như sự hỗ trợ từ Cục Thuế có điểm trung bình lần lượt là 3,38, 3,36, và 3,31, cho thấy mức độ hài lòng ở mức khá, với một số doanh nghiệp cảm thấy thủ tục vẫn còn phức tạp và thông tin chưa đủ rõ ràng. Điều này chỉ ra rằng, mặc dù Cục Thuế đã nỗ lực trong việc cải thiện và đơn giản hóa quy trình, cung cấp hướng dẫn và hỗ trợ cho doanh nghiệp, nhưng vẫn còn đó những rào cản về thủ tục hành chính cần được khắc phục để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp.

Bảng 2.12. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với hồ sơ, thủ tục hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Biến quan sát	Mức độ hài lòng (%)					Điểm TB
	1	2	3	4	5	
Danh mục, thủ tục hồ sơ hoàn thuế GTGT rất đơn giản, dễ thực hiện	8,2	11,3	37,1	20,6	22,7	3,38
Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cung cấp hướng dẫn hoàn thuế giá trị gia tăng một cách rõ ràng.	5,2	15,5	39,2	18,6	21,6	3,36
Cục Thuế tỉnh Cao Bằng luôn sẵn lòng hỗ trợ doanh nghiệp mọi vấn đề liên quan đến hoàn thuế giá trị gia tăng.	7,2	12,4	41,2	20,6	18,6	3,31
Hệ thống thông tin điện tử thuận tiện, dễ sử dụng	0,0	0,0	30,9	36,1	33,0	4,02

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát, 2023

Tuy nhiên, điểm sáng trong bảng là chỉ tiêu về hệ thống thông tin điện tử, với điểm trung bình đạt 4,02, cho thấy mức độ hài lòng cao từ phía doanh nghiệp. Sự thuận tiện và dễ sử dụng của hệ thống thông tin điện tử đã được đánh giá cao, phản ánh sự thành công của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng trong việc áp dụng CNTT để cải thiện dịch vụ và tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong quá trình hoàn thuế GTGT. Điều này không

chỉ giúp giảm thiểu thời gian và công sức của doanh nghiệp trong việc nộp hồ sơ mà còn góp phần cải thiện đáng kể sự hài lòng tổng thể đối với quy trình hoàn thuế. Cần lưu ý, để tiếp tục nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp, Cục Thuế cần tập trung vào việc khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong các thủ tục và quy trình, đồng thời tiếp tục phát triển và hoàn thiện hệ thống thông tin điện tử, nhấn mạnh sự tiện ích và hiệu quả làm việc.

- Quy trình hoàn thuế

Số liệu khảo sát trong bảng 2.13 cho thấy, mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với quy trình hoàn thuế tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, năm 2023, thông qua bốn biến quan sát khác nhau. Điểm nổi bật là mức độ dễ dàng trong việc tiếp cận thông tin về quy trình hoàn thuế GTGT được đánh giá cao với điểm trung bình đạt 4,04, cho thấy Cục Thuế đã thành công trong việc cung cấp thông tin một cách minh bạch và dễ hiểu cho người nộp thuế. Điều này phản ánh sự hiệu quả của hệ thống thông tin, giúp doanh nghiệp dễ dàng nắm bắt các quy định và thủ tục cần thiết cho việc hoàn thuế, qua đó giảm thiểu những rắc rối và thời gian chờ đợi không cần thiết.

Bảng 2.13. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với quy trình hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Biến quan sát	Mức độ hài lòng (%)					Điểm TB
	1	2	3	4	5	
Tốc độ xử lý hồ sơ hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng từ khi nhận hồ sơ đến khi hoàn tất là rất nhanh.	12,4	15,5	33,0	34,0	5,2	3,04
Mức độ dễ dàng trong việc tiếp cận thông tin về quy trình hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	0,0	0,0	26,8	42,3	30,9	4,04
Hiệu quả của hệ thống trực tuyến trong việc nộp và xử lý hồ sơ hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	0,0	12,4	36,1	38,1	13,4	3,53
Độ chính xác của việc kiểm tra và xác nhận tính đúng đắn của hồ sơ hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	8,2	13,4	34,0	35,1	9,3	3,24

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát, 2023

Tuy nhiên, mức độ hài lòng về tốc độ xử lý hồ sơ, hiệu quả của hệ thống trực tuyến, và độ chính xác trong việc kiểm tra và xác nhận hồ sơ lần lượt đạt điểm trung bình 3,04, 3,53, và 3,24, cho thấy vẫn còn những hạn chế trong quy trình hoàn thuế cần được cải thiện. Sự không hài lòng này có thể xuất phát từ việc chậm trễ trong quá trình xử lý hồ sơ, các vấn đề kỹ thuật liên quan đến hệ thống trực tuyến, hay sự không chính xác trong

kiểm tra hồ sơ, điều này không chỉ gây bất tiện cho doanh nghiệp mà còn làm ảnh hưởng đến uy tín và hiệu quả của CQT trong mắt người nộp thuế. Điều này đặt ra yêu cầu cấp bách cho Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cần tập trung vào việc tối ưu hóa quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ trực tuyến, và đảm bảo độ chính xác trong xử lý hồ sơ, nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp và cải thiện tổng thể hiệu quả hoạt động hoàn thuế.

- Đội ngũ công chức thực hiện nghiệp vụ

Số liệu khảo sát về đội ngũ công chức thực hiện nghiệp vụ hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cho thấy, trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của cán bộ nhân viên được đánh giá cao nhất với điểm trung bình 3,88, phản ánh một đội ngũ công chức thuế có trình độ và khả năng chuyên môn tốt, đủ sức đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật và nghiệp vụ trong quy trình hoàn thuế.

Bảng 2.14. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với Đội ngũ công chức thực hiện nghiệp vụ hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Biến quan sát	Mức độ hài lòng (%)					Điểm TB
	1	2	3	4	5	
Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của công chức thực hiện hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	0,0	5,2	33,0	30,9	30,9	3,88
Thái độ phục vụ và tinh thần trách nhiệm của công chức thuế trong quá trình hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thuế GTGT	11,3	16,5	30,9	33,0	8,2	3,10
Khả năng giải đáp thắc mắc và cung cấp thông tin chính xác về hoàn thuế GTGT của đội ngũ công chức	5,2	12,4	39,2	20,6	22,7	3,43
Tốc độ và hiệu quả công việc trong việc xử lý và hoàn thành hồ sơ hoàn thuế GTGT của cán bộ nhân viên	12,4	18,6	30,9	34,0	4,1	2,99

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát, 2023

Tuy nhiên, các chỉ tiêu khác như thái độ phục vụ và tinh thần trách nhiệm, khả năng giải đáp thắc mắc và tốc độ, hiệu quả công việc trong xử lý hồ sơ lại cho thấy mức độ hài lòng thấp hơn, với điểm trung bình lần lượt là 3,10, 3,43 và 2,99. Sự không hài lòng này có thể xuất phát từ việc công chức thuế chưa thể hiện được thái độ phục vụ tốt và tinh thần trách nhiệm cao, hoặc có thể doanh nghiệp cảm thấy thời gian giải quyết hồ sơ còn chậm, cùng với việc thông tin cung cấp chưa đầy đủ hoặc không chính xác. Điều

này đặt ra yêu cầu cho Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cần tiếp tục cải thiện và tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ, bao gồm cả việc tăng cường kỹ năng giao tiếp, nâng cao tinh thần trách nhiệm và tốc độ xử lý công việc của đội ngũ công chức thuế, nhằm tối ưu hóa sự hài lòng của doanh nghiệp và đảm bảo quy trình hoàn thuế diễn ra một cách suôn sẻ và hiệu quả.

- Mức độ tương tác của CQT đối với các doanh nghiệp

Bảng 2.15 thể hiện mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với mức độ tương tác của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, qua đó cung cấp cái nhìn toàn diện về quan hệ giữa CQT và doanh nghiệp trong quá trình hoàn thuế GTGT. Trong số các biến quan sát, "Cục Thuế tỉnh Cao Bằng gửi thông báo và cập nhật quy định, thủ tục hoàn thuế GTGT mới một cách thường xuyên tới các doanh nghiệp" và "Các dịch vụ trực tuyến của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cung cấp sự tiện lợi và dễ dàng trong việc tương tác và xử lý các vấn đề hoàn thuế GTGT" nhận được mức độ hài lòng cao nhất với điểm trung bình lần lượt là 4,05 và 4,09, phản ánh sự hiệu quả của việc cập nhật thông tin và dịch vụ trực tuyến, giúp doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận và áp dụng các quy định mới một cách kịp thời.

Tuy nhiên, mức độ hài lòng về việc "Thông tin hoàn thuế GTGT được cung cấp qua các kênh truyền thông của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng" và "Tính kịp thời và hiệu quả của phản hồi từ Cục Thuế tỉnh Cao Bằng khi họ cần giải quyết vấn đề hoặc khiếu nại" lại cho thấy sự không hài lòng từ phía doanh nghiệp, với điểm trung bình thấp hơn là 2,80 và 3,27. Điều này cho thấy, mặc dù CQT đã nỗ lực trong việc cải thiện tương tác với doanh nghiệp qua các dịch vụ trực tuyến và cập nhật thông tin, nhưng việc truyền đạt thông tin qua các kênh truyền thông và phản hồi kịp thời cho các vấn đề hoặc khiếu nại của doanh nghiệp vẫn cần được tăng cường và cải thiện. Điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc xây dựng một hệ thống truyền thông hiệu quả và đáng tin cậy giữa CQT và doanh nghiệp, cũng như việc tăng cường chất lượng dịch vụ khách hàng để đảm bảo mọi thắc mắc và khiếu nại được giải quyết một cách kịp thời và hiệu quả, từ đó nâng cao sự hài lòng và tạo dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa hai bên.

Bảng 2.15. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với mức độ tương tác của CQT đối với các doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Biến quan sát	Mức độ hài lòng (%)					Điểm TB
	1	2	3	4	5	
CQT thường xuyên tổ chức các cuộc gặp gỡ với doanh nghiệp để giải đáp mọi thắc mắc liên quan đến hoàn thuế GTGT	12,4	25,8	30,9	22,7	8,2	2,89

Biến quan sát	Mức độ hài lòng (%)					Điểm TB
	1	2	3	4	5	
Thông tin hoàn thuế GTGT được cung cấp qua các kênh truyền thông của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng	15,5	23,7	33,0	20,6	7,2	2,80
Cục Thuế tỉnh Cao Bằng gửi thông báo và cập nhật quy định, thủ tục hoàn thuế GTGT mới một cách thường xuyên tới các doanh nghiệp.	0,0	0,0	28,9	37,1	34,0	4,05
Tính kịp thời và hiệu quả của phản hồi từ Cục Thuế tỉnh Cao Bằng khi họ cần giải quyết vấn đề hoặc khiếu nại.	10,3	16,5	25,8	30,9	16,5	3,27
Các dịch vụ trực tuyến của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cung cấp sự tiện lợi và dễ dàng trong việc tương tác và xử lý các vấn đề hoàn thuế GTGT.	0	0	28,9	33,0	38,1	4,09

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát, 2023

2.4. Đánh giá thực trạng về hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

2.4.1. Kết quả đạt được

- Bộ máy hoàn thuế GTGT: Bộ máy hoàn thuế GTGT của Cục Thuế đã được cải thiện mạnh mẽ thông qua việc phân công rõ ràng nhiệm vụ cho từng phòng chuyên môn, từ tuyên truyền, hỗ trợ doanh nghiệp, kiểm tra và xác minh hồ sơ, đến quản lý nợ thuế và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật. Sự chuyên nghiệp và hiệu quả của đội ngũ công chức đã đóng góp vào việc rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và tăng cường sự hài lòng từ phía doanh nghiệp.

- Về áp dụng các nguyên tắc hoàn thuế GTGT

Trong việc áp dụng nguyên tắc hoàn thuế GTGT, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã chứng minh được hiệu quả thông qua việc chặt chẽ xác định đối tượng hoàn thuế. Nguyên tắc này đảm bảo rằng chỉ các giao dịch thực sự tạo ra giá trị gia tăng mới được xem xét cho hoàn thuế, góp phần ngăn chặn việc lợi dụng chính sách để hoàn thuế không chính đáng. Sự minh bạch và công bằng trong quy trình này đã được cải thiện đáng kể, tạo nên sự tin cậy từ phía doanh nghiệp đối với CQT.

- Về thực hiện nội dung hoàn thuế: việc thực hiện nội dung hoàn thuế tại Cục Thuế đã thể hiện kết quả đạt được qua việc phân loại chính xác hồ sơ hoàn thuế để thực hiện quy trình hoàn thuế. Xác định chính xác số thuế GTGT đủ điều kiện hoàn và thực hiện hoàn trả các khoản thuế GTGT đủ điều kiện cho NNT. Các biện pháp kiểm soát đầu vào và thẩm định, giám sát hoàn thuế, hậu kiểm đã được tăng cường để đảm bảo tính minh bạch và công bằng, góp phần vào việc cải thiện tình hình quản lý thuế và tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp tại địa bàn.

- Về thực hiện quy trình hoàn thuế GTGT

Thực hiện quy trình hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cũng đã chứng kiến những tiến bộ vượt bậc, với việc tổ chức định kỳ các buổi làm việc với doanh nghiệp để giải đáp thắc mắc, cung cấp thông tin và hướng dẫn cụ thể về các quy định và thủ tục mới. Sự nỗ lực này không chỉ giúp doanh nghiệp hiểu rõ và tuân thủ quy định một cách dễ dàng hơn mà còn thúc đẩy mối quan hệ hợp tác giữa hai bên, từ đó nâng cao hiệu quả hoàn thuế.

- Việc thực hiện các biện pháp đẩy mạnh hoàn thuế GTGT: Các biện pháp đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng (GTGT) tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã mang lại những kết quả đáng kể. Việc số hóa quy trình hoàn thuế, thông qua hệ thống khai thuế điện tử và dịch vụ eTax, đã giúp tự động hóa các quy trình, giảm thiểu sai sót và nâng cao hiệu quả quản lý hoàn thuế. Kết quả là thời gian xử lý hồ sơ hoàn thuế được rút ngắn, từ 41,25 ngày làm việc năm 2020 xuống còn 39,26 ngày làm việc vào năm 2023, và mức độ hài lòng của doanh nghiệp về hệ thống thông tin điện tử đạt 4,02 điểm. Đồng thời, hoạt động thanh tra, kiểm tra sau hoàn thuế cũng được đẩy mạnh, với số thuế GTGT truy hoàn và tiền phạt tăng từ 1,86 tỷ đồng và 98 triệu đồng năm 2020 lên 2,36 tỷ đồng và 138 triệu đồng vào năm 2023, phản ánh sự nghiêm ngặt và hiệu quả trong công tác kiểm tra sau hoàn thuế. Những nỗ lực này đã giúp nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi hơn cho doanh nghiệp trong việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ thuế.

- Về kết quả hoàn thuế GTGT: số liệu thống kê từ các bảng 2.3, 2.9, 2.10, và 2.11 đã phản ánh những tiến bộ đáng kể. Đặc biệt, số lượng hồ sơ giải quyết hoàn thuế đã tăng từ 73 lên 96 hồ sơ từ năm 2020 đến 2023, cho thấy sự gia tăng về khối lượng công việc cũng như năng suất và hiệu quả công việc của Cục Thuế. Mặt khác, thời gian giải quyết hồ sơ trong giai đoạn kiểm tra sau hoàn thuế đã giảm xuống, với mọi năm đều tuân thủ thời gian quy định, phản ánh nỗ lực trong việc tối ưu hóa và cải thiện quy trình làm việc. Đồng thời, tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế GTGT được giải quyết đúng luôn ở mức cao,

điều này thể hiện cam kết và nỗ lực của Cục Thuế trong việc tăng cường trách nhiệm giải trình và cải thiện mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Đáng chú ý, mọi khiếu nại được giải quyết kịp thời với tỷ lệ 100% qua mỗi năm, minh chứng cho sự chú trọng đối với việc xử lý công bằng và hiệu quả các vấn đề phát sinh. Kết quả khảo sát trong bảng 2.12 và bảng 2.13, mức độ hài lòng cao về hệ thống thông tin điện tử với điểm trung bình 4,02 và việc tiếp cận thông tin về quy trình hoàn thuế đạt điểm trung bình 4,04 là minh chứng cho sự thành công của Cục Thuế trong việc áp dụng CNTT và cung cấp thông tin minh bạch, dễ hiểu cho người nộp thuế. Điều này không chỉ giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian và công sức mà còn cải thiện đáng kể sự hài lòng tổng thể đối với quy trình hoàn thuế. Bên cạnh đó, tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn và tỷ lệ khiếu nại được giải quyết 100% qua mỗi năm là bằng chứng cho thấy sự chú trọng và hiệu quả trong xử lý công việc và giải quyết khiếu nại của Cục, qua đó củng cố niềm tin và mối quan hệ với doanh nghiệp.

2.4.2. Hạn chế

- Bộ máy hoàn thuế GTGT: khả năng đánh giá và nhận diện rủi ro gian lận trong các hồ sơ của công chức thuế là chưa cao. Điều này yêu cầu sự cải thiện trong đào tạo và nâng cao năng lực cho đội ngũ công chức thuế, để họ có thể thực hiện công tác kiểm tra và đánh giá một cách chính xác và hiệu quả hơn, góp phần vào việc phát hiện và ngăn chặn gian lận thuế, từ đó củng cố niềm tin của xã hội vào hệ thống quản lý thuế.

- Về áp dụng các nguyên tắc hoàn thuế GTGT

Trong quá trình áp dụng các nguyên tắc hoàn thuế GTGT, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng gặp phải một số hạn chế đáng chú ý. Điển hình, sự kéo dài trong quy trình kiểm tra hồ sơ đầu vào do NNT cung cấp giải trình chậm và không chính xác, cũng như thủ tục luân chuyển hồ sơ giữa các bộ phận gây mất thời gian. Điều này thể hiện rõ ràng qua tỷ lệ hồ sơ không đủ điều kiện hoàn thuế, hồ sơ kiểm tra trước hoàn thuế có thời gian kéo dài so với quy định. Thêm vào đó, sự thiếu thống nhất trong cách xử lý và giải quyết hồ sơ giữa các phòng chuyên môn tại Cục Thuế cũng là một hạn chế, cùng với khả năng đánh giá và nhận diện rủi ro gian lận còn hạn chế.

- Về thực hiện nội dung hoàn thuế

Cục Thuế gặp phải thách thức trong việc đánh giá và xác định chính xác đối tượng và số tiền hoàn thuế. Thời gian kiểm tra sau hoàn thuế chỉ có 6 ngày là không đủ để đánh giá tất cả hồ sơ đề nghị hoàn thuế, không đủ thời gian xác minh nguồn gốc hàng hóa đầu vào, dẫn đến khả năng bỏ sót hoặc không kiểm tra kỹ các trường hợp cần xem xét, tăng yêu cầu miễn trừ trách nhiệm cho công chức thanh tra kiểm tra sau hoàn thuế.

Việc thiếu sự thống nhất trong cách xử lý và giải quyết hồ sơ giữa các bộ phận khác nhau trong Cục Thuế cũng là một hạn chế cần được khắc phục, để đảm bảo tính nhất quán và công bằng trong xử lý hồ sơ hoàn thuế.

- Về thực hiện quy trình hoàn thuế GTGT

Quy trình hoàn thuế hiện tại cho thấy sự không đồng đều trong việc thực hiện theo thời gian quy định, nhất là đối với dự án vốn ODA cần được xử lý trong vòng 3 ngày. Quy trình trải qua nhiều khâu và bộ phận gây ra sự chậm trễ, cần phải được rút ngắn và tối ưu hóa để cải thiện tốc độ xử lý và tăng cường hiệu quả công việc.

- Về các biện pháp đẩy mạnh hoàn thuế GTGT: Việc thiếu đồng bộ trong hệ thống công nghệ và sự phức tạp của quy trình thủ tục hành chính vẫn gây ra sự chậm trễ trong một số trường hợp. Mức độ hài lòng về thủ tục, hồ sơ và thái độ phục vụ của công chức thuế vẫn chưa cao, với điểm trung bình lần lượt là 3,38 và 3,10 điểm. Ngoài ra, mặc dù đã có nỗ lực trong việc đào tạo công chức thuế, nhưng sự thiếu liên tục và đồng bộ trong các chương trình đào tạo dẫn đến việc một số công chức chưa nắm vững các kỹ năng mềm và CNTT. Việc phản hồi kịp thời cho các vấn đề hoặc khiếu nại của doanh nghiệp cũng chưa được cải thiện đáng kể, với điểm trung bình 3,27 điểm, cho thấy cần có thêm nỗ lực để nâng cao dịch vụ khách hàng và tương tác hiệu quả hơn với NNT.

- Về kết quả hoàn thuế GTGT: số liệu từ bảng 2.3 cho thấy tỷ lệ hồ sơ không đủ điều kiện hoàn thuế nhích lên từ 9,60% lên 10,8% sau đó giảm xuống 5,2% trong giai đoạn 2020 đến 2023, chỉ ra rằng vẫn còn những khó khăn trong việc đảm bảo chất lượng hồ sơ hoàn thuế. Thời gian giải quyết hồ sơ trong giai đoạn kiểm tra trước hoàn thuế dù đã giảm nhưng vẫn còn vượt quá thời gian quy định, làm dấy lên mối lo ngại về sự hiệu quả của quy trình làm việc. Thêm vào đó, dù tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn đã cải thiện, nhưng vẫn tồn tại một số trường hợp không tuân thủ thời gian quy định, phản ánh nhu cầu về sự tối ưu hóa và cải thiện thêm quy trình hoàn thuế. Đáng chú ý, số lượng khiếu nại đã tăng lên trong giai đoạn nghiên cứu, mặc dù tất cả đều được giải quyết kịp thời, điều này cũng cho thấy sự cần thiết của việc cải thiện sự minh bạch và hiệu quả trong quy trình hoàn thuế, cũng như cách thức giao tiếp và hỗ trợ doanh nghiệp. Thái độ phục vụ và tinh thần trách nhiệm của công chức chỉ đạt điểm trung bình 3,10, và khả năng giải đáp thắc mắc và cung cấp thông tin chính xác về hoàn thuế đạt 3,43, cho thấy cần cải thiện trong việc nâng cao kỹ năng giao tiếp và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ nhân viên. Đồng thời, thông tin hoàn thuế GTGT được cung cấp qua các kênh truyền thông của Cục Thuế tỉnh Cao Bằng chỉ đạt điểm trung bình 2,80, phản ánh sự không hài

lòng của doanh nghiệp về việc truyền đạt thông tin, cũng như tính kịp thời và hiệu quả của phản hồi từ Cục Thuế trong việc giải quyết vấn đề hoặc khiếu nại đạt 3,27.

2.4.3. Nguyên nhân của hạn chế

2.4.3.1. Nguyên nhân chủ quan

- Hạ tầng công nghệ của ngành thuế dù đã được đầu tư nâng cấp hiện đại hóa xong vẫn chưa đáp ứng kịp yêu cầu kê khai và nộp thuế. Vẫn còn tình trạng thiếu đồng bộ, nâng cấp chưa kịp thời dẫn tới ách tắc, chậm trễ và sai sót trong quá trình kê khai nộp thuế. Hệ thống phân tích rủi ro đã lỗi thời không còn theo kịp các rủi ro về hoàn thuế trong thực tế.

- Về đội ngũ nguồn nhân lực thực hiện hoàn thuế, trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao trong quản lý và xử lý hồ sơ hoàn thuế GTGT. Sự thiếu hụt về kỹ năng và kiến thức chuyên sâu về thuế, đặc biệt là các quy định mới và cập nhật, khiến cho quá trình kiểm tra, xác minh và giải quyết hồ sơ trở nên chậm chạp, không hiệu quả, dẫn đến tình trạng chậm trễ trong hoàn thuế, làm ảnh hưởng đến quyền lợi của NNT.

- Trình độ quản lý của CQT cũng là một nguyên nhân chủ quan dẫn đến hạn chế. Sự thiếu đồng bộ trong triển khai chính sách thuế, thiếu quy chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, gây ra sự lè tè và không thống nhất. Điều này không chỉ tạo ra kẽ hở cho các doanh nghiệp lách luật, chây ì mà còn khiến công tác kiểm tra, giám sát trở nên khó khăn, giảm hiệu quả quản lý thuế và hoàn thuế.

- Công tác tuyên truyền hướng dẫn, hỗ trợ NNT về chính sách thuế còn mang tính hình thức, chưa đi sâu vào chất lượng nội dung tuyên truyền và phục vụ kịp thời theo yêu cầu của NNT.

- Công tác thanh tra kiểm tra hoàn thuế còn nhiều hạn chế, chất lượng thanh tra kiểm tra còn phụ thuộc nhiều vào ý chí chủ quan của công chức thuế, dẫn tới sai sót, sai phạm trong quá trình thực hiện, tạo gánh nặng trách nhiệm pháp lý cho công chức thuế thực hiện công tác thanh tra kiểm tra.

2.4.3.2. Nguyên nhân khách quan

- Chính sách hoàn thuế phức tạp, nhiều quy định ràng buộc thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau dẫn tới yêu cầu để xác định thuế GTGT rất là khắt khe: Phải chấp hành việc sử dụng hóa đơn trong mua bán hàng hóa đối với cả người bán và người mua. Phải thực hiện thống nhất và nghiêm túc chế độ kế toán đối với tất cả các doanh nghiệp.

- Các doanh nghiệp còn thiếu tinh thần tự giác trong việc kê khai và nộp thuế GTGT. Hiểu biết hạn chế về quy định hoàn thuế dẫn tới vi phạm trong kê khai thuế GTG và sai sót, chậm trễ trong hồ sơ đề nghị hoàn thuế.

- Tư tưởng muốn lách thuế, chiếm dụng tiền thuế GTGT, lợi dụng chính sách để trục lợi hoàn thuế. Hiện nay, các doanh nghiệp thường sử dụng những thủ đoạn như: dùng hóa đơn thật, giả lẫn lộn, hóa đơn biến thành hàng hóa lưu thông trên thị trường, hoặc hóa đơn của chính doanh nghiệp, số liệu trên hóa đơn trùng khớp với số liệu doanh nghiệp kê khai, nhưng lại là hóa đơn khống do doanh nghiệp khác làm chứng từ đầu vào để được hoàn thuế. Ngoài ra còn có các trường hợp: lập ra công ty nhưng không dùng để kinh doanh mà chỉ dùng để thực hiện nhiệm vụ hợp thức hóa hàng không có nguồn gốc pháp lý hợp pháp rõ ràng, xuất khẩu toàn bộ để được hoàn thuế 100%. Hoặc hàng của công ty này nhưng lại được một công ty TNHH xuất bán cho một đơn vị khác ở địa phương khác để rồi sau đó, đơn vị lại xuất hóa đơn bán cho công ty. Như vậy, đầu vào của loại hàng hóa không rõ nguồn gốc hoặc nguồn gốc không hợp pháp đã được hợp thức hóa và đủ điều kiện để được hoàn thuế GTGT.

CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOÀN THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP TẠI CỤC THUẾ TỈNH CAO BẰNG

3.1. Định hướng đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

3.1.1. Định hướng hoạt động chung tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Triển khai thực hiện tốt các Nghị quyết, chỉ thị của Chính phủ, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh, các văn bản pháp luật về thuế, các chính sách thuế mới, sửa đổi, bổ sung kịp thời và đúng quy định. bám sát chỉ đạo điều hành của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Bộ Tài chính, Tổng cục Thuế trong công tác quản lý thuế. Thực hiện phát động phong trào thi đua sâu rộng trong toàn Cục Thuế, quyết tâm hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ công tác thuế.

Theo dõi chặt chẽ tiến độ thu NSNN, bám sát diễn biến các nguồn thu, tác động của yếu tố kinh tế - xã hội, chính sách thuế ảnh hưởng đến nguồn thu trong năm, phân tích, đánh giá cụ thể từng địa bàn, từng khu vực, nguồn thu, sắc thuế, xác định rõ các nguồn thu, loại thuế còn thất thu để có giải pháp quản lý hiệu quả. Thường xuyên rà soát, đánh giá để tham mưu, kiến nghị với UBND các cấp giải pháp để tăng cường quản lý nguồn thu; đôn đốc thu kịp thời những nguồn thu còn tiềm năng, các lĩnh vực, loại thuế còn thất thu. Kịp thời đề xuất các phương án chỉ đạo, điều hành thu phù hợp, hiệu quả. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan liên quan để ban hành thông báo tiền thuê đất, tiền cấp quyền khai thác khoáng sản kịp thời. Ban hành giá tính lệ phí trước bạ đối với phương tiện kịp thời, sát với giá trị giao dịch thực tế trên thị trường.

Tăng cường công tác tuyên truyền chính sách thuế, thủ tục hành chính thuế, các quy trình nghiệp vụ quản lý thuế; đổi mới phương thức, phát triển đa dạng, phong phú các hình thức tuyên truyền, đẩy mạnh tuyên truyền trên đài phát thanh, truyền hình, các phương tiện điện tử và trên Trang thông tin điện tử của Cục Thuế; Duy trì chuyên mục “Chính sách thuế và cuộc sống” trên truyền hình tỉnh. Thực hiện tốt công tác hỗ trợ người nộp thuế, đồng thời nâng cao chất lượng công tác hướng dẫn chính sách, pháp luật thuế đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ mới của công tác quản lý thuế, kịp thời triển khai, hướng dẫn để doanh nghiệp trên địa bàn thụ hưởng các chính sách ưu đãi về thuế theo quy định của pháp luật.

Tiếp tục duy trì và mở rộng các dịch vụ thuế điện tử; thực hiện điện tử hóa, số hóa các khâu trong công tác quản lý thuế; đẩy mạnh các giải pháp quản lý hóa đơn điện tử, xây dựng cơ sở dữ liệu chống gian lận trong quản lý, sử dụng hóa đơn điện tử theo chỉ

đạo của Tổng cục Thuế; triển khai hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền theo theo chỉ đạo của Tổng cục Thuế tại công văn số 4517/TCT-DNNCN ngày 05/12/2022.

Tăng cường kiểm tra, giám sát công tác quản lý, kê khai thuế đối với NNT, đảm bảo 100% các tổ chức, cá nhân có hoạt động sản xuất kinh doanh trên địa bàn đều được đưa vào diện quản lý kê khai và nộp thuế. Tăng cường công tác quản lý hoàn thuế, đảm bảo đúng đối tượng, theo đúng chính sách pháp luật thuế, đảm bảo công bằng và tạo môi trường tốt cho kinh doanh của NNT.

Triển khai công tác thanh tra, kiểm tra thuế đối với các doanh nghiệp theo đúng chỉ đạo của Tổng cục Thuế. Thực hiện nghiêm túc các quy trình thanh tra, kiểm tra, quy chế giám sát của đoàn thanh tra, kiểm tra thuế, quy trình nhật ký điện tử...; thực hiện nhập dữ liệu kịp thời, đầy đủ, chính xác vào ứng dụng quản lý thuế tập trung, ứng dụng Thanh tra kiểm tra. Kiểm tra, rà soát chặt chẽ, hồ sơ của NNT trước khi tiến hành thanh tra, kiểm tra tại trụ sở NNT, tăng cường hiệu quả của các cuộc thanh tra kiểm tra tại trụ sở NNT.

Thực hiện tốt các biện pháp quản lý nợ theo đúng quy trình. Đăng tải công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng những trường hợp nợ thuế dây dưa kéo dài theo quy định Luật Quản lý Thuế. Phối hợp chặt chẽ với các sở, ngành liên quan thực hiện tốt kế hoạch thu hồi, xử lý nợ đọng theo chỉ đạo của Ban chỉ đạo chống thất thu Ngân sách tỉnh. Tiếp tục thực hiện khoan nợ thuế, xóa nợ tiền phạt, tiền chậm nộp theo Nghị quyết số 94/2019/QH14.

Tiếp tục thực hiện kiện toàn bộ máy tổ chức theo đúng quy định. Thực hiện luân phiên, luân chuyển, điều động, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại công chức phù hợp với vị trí công việc, đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Cử công chức tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng do UBND tỉnh, Tổng cục Thuế tổ chức nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ công chức. Thực hiện khen thưởng, biểu dương kịp thời đối với những tập thể, cá nhân xuất sắc, những gương điển hình tiên tiến.

3.1.2. Định hướng và mục tiêu đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Để đẩy mạnh quá trình hoàn thuế GTGT cho doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, cần triển khai phương hướng chiến lược bao gồm việc cải cách và tối ưu hóa quy trình làm việc. Đến năm 2025, Cục Thuế phấn đấu rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, tăng cường sự minh bạch và cải thiện khả năng đánh giá và nhận diện rủi ro gian lận thông qua việc đầu tư vào CNTT và đào tạo chuyên môn cho đội ngũ nhân viên. Việc áp dụng các phần mềm kiểm tra tự động, phân tích dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo sẽ giúp phát hiện sớm những hành vi gian lận và rút ngắn đáng kể thời gian kiểm tra hồ sơ, từ đó nâng cao hiệu quả của việc hoàn thuế. Ngoài ra, Cục cũng cần tập trung vào việc xây

dựng một hệ thống đánh giá đối tượng và số tiền hoàn thuế chính xác hơn, giúp giảm thiểu tối đa các trường hợp hoàn thuế không đúng đối tượng và củng cố niềm tin của doanh nghiệp vào hệ thống quản lý thuế.

Mục tiêu đặt ra là đến năm 2025, tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế được giải quyết đúng hạn phải đạt 100%, và thời gian xử lý hồ sơ không vượt quá thời gian quy định, đặc biệt đối với các dự án vốn ODA. Để đạt được điều này, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng sẽ nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua việc cải thiện thái độ phục vụ và năng lực giải đáp thắc mắc của nhân viên, đồng thời cải thiện kênh truyền thông để cung cấp thông tin kịp thời và chính xác hơn cho doanh nghiệp. Việc thiết lập một hệ thống phản hồi nhanh chóng và hiệu quả sẽ giúp giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng và thấu đáo, qua đó cải thiện tỷ lệ sự hài lòng của doanh nghiệp và đạt được sự minh bạch và công bằng trong mọi quy trình hoàn thuế.

3.2. Đề xuất giải pháp đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Xuất phát từ 5 nguyên nhân hạn chế trong công tác hoàn thuế giá trị gia tăng tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, việc chia các giải pháp thành hai nhóm chính là cần thiết để đảm bảo hiệu quả và tính đồng bộ trong cải cách. Nhóm giải pháp thứ nhất tập trung vào việc đảm bảo nguyên tắc công tác hoàn thuế đúng nội dung quy định, nhằm tăng cường sự minh bạch, chính xác và tuân thủ pháp luật trong quy trình hoàn thuế. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro gian lận, nâng cao tính tin cậy của hệ thống và bảo vệ nguồn thu cho ngân sách nhà nước. Nhóm giải pháp thứ hai hướng đến việc đảm bảo các quy trình có ích và có lợi cho các chủ thể trong nền kinh tế, bao gồm cả doanh nghiệp và cơ quan thuế. Những giải pháp này không chỉ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của người nộp thuế mà còn góp phần đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian xử lý và tăng cường hỗ trợ cho doanh nghiệp. Việc chia thành hai nhóm giải pháp rõ ràng như vậy giúp Cục Thuế tỉnh Cao Bằng có thể triển khai đồng thời các biện pháp cải thiện quy trình nội bộ và nâng cao chất lượng dịch vụ, từ đó đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của doanh nghiệp, thúc đẩy hoạt động kinh tế trên địa bàn tỉnh.

3.2.1. Các giải pháp đảm bảo nguyên tắc công tác hoàn thuế giá trị gia tăng đúng nội dung quy định

3.2.1.1. Đẩy mạnh hoạt động thanh tra, kiểm tra sau hoàn thuế giá trị gia tăng tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Kết quả phân tích thực trạng thực hiện biện pháp này cho thấy, mặc dù Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã đạt được những hiệu quả tích cực trong việc sử dụng hệ thống thông tin điện tử để theo dõi, phân tích và đánh giá các hồ sơ hoàn thuế, vẫn tồn tại một số hạn

chế cần khắc phục. Việc áp dụng số hóa và công nghệ hiện đại đòi hỏi đội ngũ nhân viên có kỹ năng và kiến thức chuyên môn cao, gây ra khó khăn trong việc đảm bảo tất cả các công chức đều có đủ năng lực để sử dụng hiệu quả các công cụ mới. Bên cạnh đó, mặc dù số hóa đã giúp cải thiện quy trình, nhưng vẫn cần có sự kiểm tra thực tế tại doanh nghiệp để đảm bảo tính chính xác và đầy đủ của thông tin. Nội dung giải pháp như sau:

- Đào tạo nâng cao kỹ năng cho đội ngũ công chức thanh tra, kiểm tra: Phòng Tổ chức cán bộ sẽ tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin (CNTT) và các công cụ quản lý hiện đại cho đội ngũ công chức thanh tra, kiểm tra. Nội dung đào tạo bao gồm sử dụng phần mềm phân tích dữ liệu, quản lý hồ sơ điện tử, và ứng dụng CNTT trong giám sát thuế. Các khóa học sẽ được thiết kế phù hợp với nhu cầu thực tế, kết hợp lý thuyết và thực hành để nâng cao khả năng ứng dụng. Thời gian thực hiện dự kiến từ quý 3 năm 2024 đến quý 2 năm 2025, với các khóa học kéo dài từ 2-3 tuần mỗi đợt. Kết quả kỳ vọng là đội ngũ công chức thanh tra, kiểm tra sẽ nâng cao năng lực chuyên môn, nắm vững các công cụ quản lý hiện đại. Điều này sẽ giúp tăng cường hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra thuế, đảm bảo quy trình được thực hiện một cách hiệu quả và chính xác hơn.

- Tăng cường kiểm tra thực tế tại doanh nghiệp: Phòng Thanh tra - Kiểm tra sẽ lập kế hoạch chi tiết và triển khai các cuộc kiểm tra thực tế tại các doanh nghiệp trong tỉnh. Các cuộc kiểm tra sẽ tập trung vào việc đánh giá tính chính xác và đầy đủ của thông tin hoàn thuế, bao gồm đối chiếu số liệu, kiểm chứng chứng từ và thực hiện phỏng vấn tại chỗ. Kế hoạch sẽ được xây dựng theo định kỳ, đảm bảo có sự phân công nhiệm vụ rõ ràng và phù hợp với nguồn lực hiện có. Thời gian thực hiện sẽ bắt đầu từ quý 1 năm 2025 và duy trì liên tục để đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm tra. Kết quả mong đợi là giảm thiểu các sai sót và gian lận thuế, đồng thời tăng cường sự tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp. Việc kiểm tra thực tế còn giúp củng cố niềm tin của người nộp thuế vào sự minh bạch và công bằng của cơ quan quản lý thuế.

- Xây dựng hệ thống cảnh báo sớm các dấu hiệu gian lận thuế: Bộ phận CNTT sẽ nghiên cứu và phát triển một hệ thống cảnh báo sớm dựa trên phân tích dữ liệu và các thuật toán thông minh để phát hiện gian lận thuế. Hệ thống này sẽ sử dụng công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI) và phân tích dữ liệu lớn để xác định các dấu hiệu bất thường trong hồ sơ hoàn thuế và giao dịch. Quy trình phát triển sẽ bao gồm thử nghiệm và đánh giá nhằm đảm bảo hệ thống hoạt động hiệu quả trước khi triển khai chính thức. Thời gian dự kiến thực hiện từ quý 4 năm 2024 đến quý 2 năm 2025, với sự hỗ trợ từ các chuyên gia công nghệ và kinh tế. Kết quả kỳ vọng là nâng cao khả năng phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi gian lận thuế, giảm thiểu thất thu ngân sách và bảo vệ nguồn thu

của Nhà nước. Hệ thống này cũng sẽ hỗ trợ công chức thuế trong việc tập trung nguồn lực vào các hồ sơ có nguy cơ cao, tối ưu hóa quá trình kiểm tra và xử lý.

- Tăng cường phối hợp giữa các phòng chuyên môn trong công tác thanh tra, kiểm tra: Phòng Thanh tra - Kiểm tra sẽ chủ trì và tăng cường hợp tác với các phòng khác như Phòng Kế khai & Kế toán thuế, Phòng Công nghệ thông tin, và các phòng chuyên môn liên quan để nâng cao hiệu quả thanh tra. Các bộ phận sẽ chia sẻ dữ liệu và thông tin cần thiết, đảm bảo sự liên lạc thông suốt và cập nhật trong quá trình kiểm tra. Việc phối hợp này sẽ được hỗ trợ bởi các buổi họp định kỳ và sử dụng nền tảng công nghệ để trao đổi thông tin một cách hiệu quả. Thời gian thực hiện dự kiến từ quý 3 năm 2024 và sẽ duy trì liên tục nhằm tạo ra sự đồng bộ trong hoạt động quản lý. Kết quả mong đợi là hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra thuế được nâng cao, đảm bảo quy trình kiểm tra toàn diện và minh bạch hơn. Điều này sẽ giúp Cục Thuế phát hiện và xử lý tốt hơn các vấn đề phát sinh, từ đó xây dựng lòng tin của doanh nghiệp đối với cơ quan thuế

Để thực hiện hiệu quả các giải pháp trên, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cần có sự hỗ trợ về mặt tài chính và kỹ thuật từ Bộ Tài chính, Tổng cục Thuế và các cơ quan liên quan. Ngoài ra, cần có sự cam kết và phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban trong Cục Thuế, cũng như sự hợp tác tích cực từ phía doanh nghiệp. Đồng thời, việc thực hiện các giải pháp cần được giám sát và đánh giá định kỳ để kịp thời điều chỉnh và cải thiện, đảm bảo đạt được mục tiêu đề ra.

3.2.1.2. Cải thiện chất lượng dịch vụ hoàn thuế giá trị gia tăng

Kết quả phân tích thực trạng cho thấy, Cục Thuế tỉnh Cao Bằng gặp phải nhiều hạn chế trong quá trình áp dụng các nguyên tắc hoàn thuế GTGT, từ việc kéo dài quy trình kiểm tra hồ sơ do NNT cung cấp giải trình chậm và không chính xác, đến sự thiếu thống nhất trong cách xử lý và giải quyết hồ sơ giữa các phòng chuyên môn. Thời gian kiểm tra sau hoàn thuế cũng không đủ để đánh giá tất cả hồ sơ đề nghị hoàn thuế, dẫn đến khả năng bỏ sót hoặc không kiểm tra kỹ các trường hợp cần xem xét. Điều này phản ánh sự cần thiết của việc cải thiện quy trình hoàn thuế để đảm bảo tính nhất quán và công bằng. Ngoài ra, trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của đội ngũ công chức thuế còn hạn chế, gây khó khăn trong việc phát hiện và ngăn chặn gian lận thuế. Doanh nghiệp cũng thiếu tự giác trong việc kê khai và nộp thuế GTGT, lợi dụng chính sách hoàn thuế để trục lợi, làm phức tạp thêm công tác quản lý thuế.

- Đơn giản hóa quy trình nội bộ của Phòng KK&KTT thuế: Phòng Kế khai & Kế toán thuế cần rà soát và đánh giá toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ hiện tại để xác định các khâu không cần thiết và có thể loại bỏ. Từ đó, quy trình mới cần được thiết kế để giảm

thiếu các bước thừa và tối ưu hóa dòng công việc. Việc áp dụng công nghệ điện tử sẽ giúp tự động hóa các bước từ tiếp nhận, xử lý đến phê duyệt hoàn thuế, giảm thiểu sự can thiệp thủ công và sai sót có thể xảy ra. Quy trình thử nghiệm sẽ được triển khai từ nay đến cuối năm 2023 để thu thập phản hồi và hiệu chỉnh cần thiết. Sau khi được đánh giá và hoàn thiện, quy trình sẽ được áp dụng rộng rãi từ năm 2024, mang lại sự tiện lợi và hiệu quả cao hơn trong công tác hoàn thuế.

- Phối hợp giữa Phòng KK&KTT và Phòng CNTT: Để đảm bảo sự hiệu quả trong quy trình xử lý hồ sơ và giám sát hoàn thuế, Phòng KK&KTT và Phòng CNTT cần phối hợp chặt chẽ. Việc chia sẻ dữ liệu và tích hợp hệ thống cần được thực hiện với độ bảo mật cao, đồng thời đảm bảo sự nhất quán và dễ sử dụng trong mọi giai đoạn xử lý. Sự hợp tác này sẽ tạo điều kiện cho việc áp dụng hệ thống thông tin điện tử vào kiểm tra và xử lý hồ sơ một cách hiệu quả. Các buổi họp định kỳ và cập nhật sẽ được tổ chức để đảm bảo mọi thay đổi hoặc cải tiến đều được thông báo kịp thời và triển khai đúng kế hoạch.

- Đào tạo chuyên sâu và triển khai: Một chương trình đào tạo dành cho nhân viên từ các phòng ban liên quan sẽ được thực hiện để đảm bảo rằng mọi công chức nắm vững quy trình mới và các công cụ điện tử hỗ trợ. Các khóa đào tạo sẽ bao gồm kỹ năng sử dụng phần mềm quản lý thuế, bảo mật dữ liệu và cách phối hợp công việc giữa các phòng ban. Chương trình đào tạo dự kiến sẽ bắt đầu ngay từ năm nay và kéo dài đến năm 2023, nhằm đảm bảo toàn bộ hệ thống có thể vận hành trơn tru từ năm 2024.

- Đảm bảo tính chính xác trong quy trình kiểm tra sau hoàn thuế: Phòng CNTT sẽ tích hợp hệ thống cảnh báo và kiểm tra vào quy trình để hỗ trợ Phòng Thanh tra - Kiểm tra phát hiện sớm các dấu hiệu gian lận thuế. Việc này giúp công chức có thể kiểm tra hồ sơ kỹ lưỡng hơn, đảm bảo không có sai sót trong quá trình xét duyệt và tránh tình trạng hồ sơ bị từ chối không chính đáng. Cập nhật các thông tin về chính sách và quy định mới liên quan đến hoàn thuế cũng cần được tự động hóa và triển khai kịp thời qua hệ thống.

- Đánh giá và hoàn thiện hệ thống sau thử nghiệm: Trong giai đoạn thử nghiệm từ nay đến cuối năm 2023, các vấn đề phát sinh và phản hồi từ công chức cũng như doanh nghiệp sẽ được thu thập để phân tích. Các cải tiến sẽ được đưa vào hệ thống nhằm nâng cao tính hiệu quả và khả năng sử dụng. Quá trình hoàn thiện sẽ diễn ra vào năm 2024, và hệ thống sẽ được triển khai đồng bộ và toàn diện vào năm 2025, hướng tới mục tiêu hiện đại hóa quy trình hoàn thuế, giảm thời gian xử lý và tăng sự hài lòng của doanh nghiệp.

Để thực hiện giải pháp rút ngắn thời gian hoàn thuế GTGT đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng, một hệ thống quản lý chặt chẽ cùng sự cam kết mạnh mẽ từ lãnh đạo đến cấp cơ sở là cần thiết. Điều này đòi hỏi phải có sự đầu tư đáng kể vào CNTT để cải tiến quy trình làm việc và đảm bảo hệ thống dữ liệu được cập nhật liên tục và sẵn có cho việc kiểm tra, giám sát sự cần thiết của các thủ tục hành chính thủ công và lạc hậu. Ngoài ra, cần có kế hoạch đào tạo cụ thể để nâng cao năng lực của công chức thuế trong việc sử dụng hệ thống mới, cũng như các chính sách khuyến khích và pháp luật rõ ràng để thúc đẩy sự tuân thủ từ phía doanh nghiệp. Sự phối hợp với các cơ quan liên quan như ngân hàng, các cơ quan hành chính khác cũng quan trọng để xác thực thông tin và tối ưu hóa quy trình hoàn thuế. Tất cả những điều này cần được lập kế hoạch chi tiết và triển khai từng bước một, với các mốc thời gian cụ thể hướng tới mục tiêu năm 2025.

3.2.2. Các giải pháp đảm bảo nguyên tắc có ích, có lợi cho các chủ thể trong nền kinh tế

3.2.2.1. Đẩy mạnh hoạt động số hóa đối với hoàn thuế giá trị gia tăng tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng

Kết quả phân tích thực trạng thực hiện biện pháp đẩy mạnh số hóa tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cho thấy, mặc dù việc triển khai các hệ thống khai thuế điện tử và phần mềm quản lý thuế hiện đại đã mang lại nhiều lợi ích như giảm thiểu sai sót và tăng cường hiệu quả quản lý, vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục. Cụ thể, sự phức tạp của quy trình thủ tục hành chính và việc thiếu đồng bộ trong hệ thống công nghệ đã gây ra sự chậm trễ trong một số trường hợp. Mức độ hài lòng về thủ tục, hồ sơ và thái độ phục vụ của nhân viên vẫn chưa cao. Hơn nữa, phản hồi kịp thời cho các vấn đề hoặc khiếu nại của doanh nghiệp cũng cần được cải thiện. Điều này cho thấy cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống công nghệ và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của doanh nghiệp. Các giải pháp cụ thể như sau:

Nâng cấp hệ thống khai thuế điện tử và phần mềm quản lý thuế: Bộ phận CNTT của Cục Thuế sẽ chịu trách nhiệm nâng cấp hệ thống khai thuế điện tử và phần mềm quản lý thuế. Việc nâng cấp này sẽ bao gồm cập nhật các tính năng mới, cải thiện giao diện người dùng và tích hợp các công nghệ bảo mật tiên tiến. Thời gian thực hiện dự kiến từ quý 3 năm 2024 đến quý 1 năm 2025. Kết quả dự kiến là hệ thống sẽ hoạt động mượt mà hơn, giảm thiểu sự cố kỹ thuật và nâng cao trải nghiệm người dùng, đồng thời tăng tính bảo mật và độ tin cậy của hệ thống.

Đơn giản hóa quy trình thủ tục hành chính: Phòng KK&KTT sẽ phối hợp với Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế để rà soát và đơn giản hóa các quy trình thủ tục hành chính liên quan đến hoàn thuế GTGT. Việc này sẽ bao gồm loại bỏ những thủ tục không cần thiết, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và giảm thiểu các yêu cầu về giấy tờ. Thời gian thực hiện dự kiến từ quý 1 năm 2025 đến quý 3 năm 2025. Kết quả dự kiến là giảm bớt gánh nặng hành chính cho doanh nghiệp, tăng tốc độ xử lý hồ sơ và cải thiện mức độ hài lòng của người nộp thuế.

Đào tạo và nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ thuế: Phòng Tổ chức cán bộ sẽ chịu trách nhiệm tổ chức các khóa đào tạo nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ thuế về kỹ năng nghiệp vụ và ứng dụng CNTT trong quản lý thuế. Thời gian thực hiện dự kiến từ quý 2 năm 2025 đến quý 4 năm 2025. Kết quả dự kiến là nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng phục vụ của đội ngũ công chức thuế, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của doanh nghiệp.

Tăng cường tương tác và phản hồi kịp thời cho doanh nghiệp: Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế sẽ thiết lập một hệ thống phản hồi và hỗ trợ trực tuyến để giải quyết kịp thời các vấn đề hoặc khiếu nại của doanh nghiệp. Hệ thống này sẽ bao gồm các kênh liên lạc như hotline, email và chat trực tuyến, đảm bảo phản hồi nhanh chóng và chính xác. Thời gian thực hiện dự kiến từ quý 1 năm 2025 đến quý 2 năm 2025. Kết quả dự kiến là cải thiện mức độ hài lòng của doanh nghiệp về dịch vụ hỗ trợ khách hàng, giảm thời gian chờ đợi và nâng cao hiệu quả giải quyết vấn đề.

3.2.2.2 Đẩy mạnh hoạt động đào tạo công chức thuế

Kết quả phân tích thực trạng thực hiện biện pháp đẩy mạnh đào tạo công chức thuế tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng cho thấy, mặc dù đã có những cải thiện đáng kể trong chất lượng chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của đội ngũ công chức thuế, với số lượng công chức có trình độ sau đại học tăng từ 2 người năm 2020 lên 4 người vào năm 2023 và tỷ lệ cán bộ có trình độ đại học đạt 71,43% năm 2023, vẫn còn tồn tại một số hạn chế. Cụ thể, sự thiếu đồng bộ và liên tục trong các chương trình đào tạo đã dẫn đến việc một số công chức chưa nắm vững các kỹ năng mềm cần thiết, như giao tiếp và xử lý tình huống. Hơn nữa, việc đào tạo về ứng dụng CNTT và quy trình số hóa vẫn chưa đạt được mức độ toàn diện, khiến cho một số công chức gặp khó khăn trong việc sử dụng các hệ thống khai thuế điện tử và phần mềm quản lý thuế. Nội dung giải pháp như sau:

Tổ chức các khóa đào tạo định kỳ về kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống: Phòng Tổ chức cán bộ sẽ phối hợp với Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế để triển khai các khóa đào tạo định kỳ nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống cho

đội ngũ công chức thuế. Các khóa học sẽ tập trung vào việc cải thiện cách tiếp cận với doanh nghiệp, từ việc lắng nghe, giải thích chính sách đến giải quyết các thắc mắc và tình huống phát sinh. Những buổi đào tạo sẽ được tổ chức hàng quý, bắt đầu từ quý 3 năm 2024 và sẽ tiếp tục diễn ra thường xuyên để cập nhật kiến thức và kỹ năng mới. Phương pháp đào tạo sẽ bao gồm mô phỏng tình huống thực tế và các bài tập tương tác để công chức thuế có thể ứng dụng ngay vào công việc. Kết quả mong đợi là đội ngũ công chức sẽ tự tin hơn trong giao tiếp, xử lý các tình huống khó khăn một cách hiệu quả, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của doanh nghiệp khi làm việc với cơ quan thuế.

Đào tạo chuyên sâu về ứng dụng CNTT và quy trình số hóa: Bộ phận CNTT sẽ chịu trách nhiệm tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu để hướng dẫn công chức thuế cách sử dụng các hệ thống khai thuế điện tử và phần mềm quản lý thuế. Các khóa học này sẽ bao gồm việc làm quen với các công cụ quản lý số hóa, cách xử lý dữ liệu và bảo mật thông tin, cũng như tối ưu hóa quy trình làm việc với sự hỗ trợ của CNTT. Thời gian thực hiện dự kiến từ quý 4 năm 2024 đến quý 2 năm 2025, và sẽ được chia thành các đợt đào tạo khác nhau để đảm bảo toàn bộ đội ngũ công chức được tham gia. Kết quả kỳ vọng là công chức sẽ thành thạo trong việc sử dụng các công nghệ số, giúp công việc được thực hiện nhanh chóng, chính xác và minh bạch hơn. Điều này sẽ góp phần nâng cao hiệu suất công việc và giảm thiểu sai sót trong quá trình xử lý hồ sơ thuế.

Xây dựng chương trình đào tạo liên tục và đồng bộ: Phòng Tổ chức cán bộ sẽ thiết kế và triển khai một chương trình đào tạo toàn diện, bao gồm cả các khóa học ngắn hạn và dài hạn để đảm bảo công chức thuế được cập nhật đầy đủ các kỹ năng cần thiết. Chương trình này sẽ bao phủ nhiều khía cạnh khác nhau như nghiệp vụ thuế, kỹ năng mềm (giao tiếp, giải quyết vấn đề), và ứng dụng công nghệ trong quản lý. Việc đào tạo sẽ được thực hiện theo lịch trình đều đặn từ quý 1 năm 2025 và duy trì liên tục, tạo ra một lộ trình phát triển kỹ năng liên tục cho công chức thuế. Kết quả mong đợi là sự cải thiện đáng kể trong năng lực chuyên môn và kỹ năng làm việc, giúp công chức thuế xử lý hồ sơ hiệu quả, nhanh chóng và phục vụ tốt hơn. Điều này sẽ đảm bảo tính chuyên nghiệp và hiệu quả cao trong công tác quản lý thuế, đồng thời tạo dựng niềm tin và sự hài lòng từ phía doanh nghiệp.

Thiết lập hệ thống đánh giá và phản hồi sau đào tạo: Phòng Tổ chức cán bộ sẽ thiết lập hệ thống đánh giá và phản hồi sau mỗi khóa đào tạo, bao gồm các khảo sát và phỏng vấn để thu thập ý kiến của công chức tham gia. Hệ thống này sẽ được triển khai từ quý 2 năm 2025. Kết quả dự kiến là có được thông tin phản hồi kịp thời để điều chỉnh và cải

thiện chất lượng đào tạo, đảm bảo các khóa học đáp ứng được nhu cầu thực tế của công chức thuế.

3.2.2.3. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp

Kết quả phân tích thực trạng thực hiện biện pháp này cho thấy, mặc dù Cục Thuế tỉnh Cao Bằng đã đạt được những kết quả tích cực trong việc tuyên truyền và hướng dẫn doanh nghiệp thông qua việc áp dụng số hóa và triển khai các phương tiện truyền thông hiện đại, vẫn còn tồn tại một số hạn chế. Mức độ hài lòng về tính kịp thời và hiệu quả của phản hồi từ Cục Thuế khi giải quyết vấn đề hoặc khiếu nại ở mức thấp cùng với đó là tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng về việc tổ chức các cuộc gặp gỡ và giải đáp thắc mắc cũng chưa cao. Điều này chỉ ra rằng cần tăng cường thêm các hoạt động tương tác trực tiếp và nâng cao hiệu quả hỗ trợ doanh nghiệp. Nội dung giải pháp:

Tăng cường các buổi hội thảo trực tuyến và trực tiếp: Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế sẽ chịu trách nhiệm tổ chức các buổi hội thảo trực tuyến và trực tiếp định kỳ hàng quý, bắt đầu từ quý 3 năm 2024. Các buổi hội thảo này sẽ cung cấp thông tin cập nhật về các chính sách thuế mới, hướng dẫn chi tiết về quy trình nộp thuế và giải đáp thắc mắc của doanh nghiệp. Kết quả dự kiến là nâng cao mức độ hiểu biết của doanh nghiệp về các quy định về thuế, giảm thiểu sai sót trong quá trình kê khai nộp thuế và tăng cường sự tương tác giữa CQT và doanh nghiệp.

Thiết lập hệ thống phản hồi nhanh chóng và hiệu quả: Bộ phận CNTT sẽ triển khai một hệ thống phản hồi trực tuyến để giải quyết kịp thời các vấn đề hoặc khiếu nại của doanh nghiệp. Hệ thống này sẽ bao gồm các kênh liên lạc như hotline, email và chat trực tuyến, đảm bảo phản hồi trong vòng 24 giờ. Thời gian thực hiện dự kiến từ quý 4 năm 2024 đến quý 1 năm 2025. Kết quả dự kiến là cải thiện mức độ hài lòng của doanh nghiệp về tính kịp thời và hiệu quả của phản hồi, từ đó nâng cao niềm tin và sự hài lòng của doanh nghiệp đối với CQT.

Phát triển nội dung hướng dẫn chi tiết và dễ hiểu: Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế sẽ tạo ra các tài liệu hướng dẫn chi tiết và dễ hiểu dưới dạng video, infographic và bài viết trên website chính thức và các mạng xã hội. Thời gian thực hiện dự kiến từ quý 3 năm 2024 và duy trì liên tục. Kết quả dự kiến là doanh nghiệp sẽ dễ dàng tiếp cận và nắm vững các quy trình và thủ tục thuế, giảm thiểu sai sót và tăng cường hiệu quả trong việc tuân thủ các quy định về thuế.

Tăng cường tổ chức các cuộc gặp gỡ trực tiếp giữa CQT và doanh nghiệp: Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế sẽ tổ chức các cuộc gặp gỡ trực tiếp giữa lãnh đạo Cục Thuế và đại diện các doanh nghiệp ít nhất hai lần mỗi năm, bắt đầu từ quý 4 năm

2024. Các cuộc gặp gỡ này nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp trình bày các khó khăn, thắc mắc và nhận được sự hỗ trợ trực tiếp từ CQT. Kết quả dự kiến là tăng cường sự tương tác và hiểu biết lẫn nhau, giúp CQT nắm bắt kịp thời các vấn đề của doanh nghiệp và đưa ra các giải pháp hỗ trợ phù hợp.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Bộ Tài chính

Bộ Tài chính là cải thiện hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu về thuế. Việc này giúp cho cả CQT và người nộp thuế dễ dàng truy cập và xác thực thông tin cần thiết cho quá trình hoàn thuế, từ đó tăng cường hiệu quả và minh bạch trong quản lý thuế.

Nên tăng cường đào tạo và nâng cao năng lực cho công chức thuế, nhất là trong việc sử dụng các hệ thống thông tin, nhận diện và xử lý rủi ro liên quan đến hoàn thuế. Điều này đòi hỏi sự hợp tác chặt chẽ với các tổ chức đào tạo và thực hành, cũng như việc xây dựng một chương trình đào tạo liên tục và bài bản.

Bộ Tài chính cần thiết lập một hệ thống giám sát và đánh giá công tác hoàn thuế, với các chỉ số hiệu suất rõ ràng và mục tiêu cụ thể. Hệ thống này sẽ giúp nhận diện kịp thời các vấn đề và thách thức, cũng như đánh giá hiệu quả của các biện pháp cải tiến đã được thực hiện.

Bộ Tài chính nên khuyến khích và thực hiện các cơ chế đối thoại thường xuyên giữa CQT và cộng đồng doanh nghiệp. Điều này không chỉ giúp cải thiện mối quan hệ giữa hai bên mà còn nâng cao khả năng hiểu biết và tuân thủ pháp luật thuế của doanh nghiệp, góp phần tạo dựng một môi trường kinh doanh lành mạnh và bền vững.

Bộ Tài Chính tăng cường chi Ngân sách cho hoạt động đẩy mạnh hoàn thuế GTGT, tạo môi trường thuận lợi trong công tác đào tạo, hiện đại hóa cơ sở vật chất phục vụ thực hiện quy trình hoàn thuế GTGT.

3.3.2. Kiến nghị đối với Tổng cục Thuế

Thứ nhất, Tổng cục Thuế tăng cường công tác tuyên truyền và hỗ trợ doanh nghiệp về hiểu biết pháp luật về thuế, đặc biệt là trong việc chuẩn bị và lập hồ sơ hoàn thuế. Điều này có thể thực hiện thông qua việc tổ chức các hội thảo, cung cấp tài liệu hướng dẫn chi tiết, xây dựng các chương trình truyền thông về chính sách thuế và tạo điều kiện để doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin và sự hỗ trợ cần thiết.

Thứ hai, cần thực hiện cải tiến các quy trình công tác, áp dụng CNTT hiện đại nhằm tối ưu hóa quy trình xử lý hồ sơ hoàn thuế, giảm thiểu thời gian chờ đợi và nâng

cao hiệu quả công việc, đồng thời cũng tạo điều kiện cho việc kiểm tra, đối chiếu hóa đơn và chứng từ một cách nhanh chóng và chính xác.

Thứ ba, Tổng cục Thuế cần đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra để phòng chống gian lận thuế, đồng thời cần nâng cao khả năng nhận diện và xử lý các rủi ro trong quá trình hoàn thuế, từ đó giúp củng cố niềm tin của công chúng vào hệ thống thuế.

Thứ tư, Tổng cục Thuế cần tăng cường sự minh bạch và thông tin đối thoại giữa CQT và doanh nghiệp, thông qua việc cung cấp thông tin cập nhật thường xuyên trên website và các phương tiện thông tin khác, nhằm giúp doanh nghiệp dễ dàng nắm bắt được các thay đổi và cập nhật trong luật thuế và chính sách hoàn thuế.

3.3.3. Kiến nghị đối với UBND tỉnh

UBND tỉnh cần phối hợp chặt chẽ với CQT để đẩy mạnh công tác truyền thông, giáo dục pháp luật cho doanh nghiệp, giúp NNT hiểu rõ hơn về trách nhiệm và quyền lợi liên quan đến nghĩa vụ thuế.

Khuyến khích việc sử dụng CNTT trong quản lý thuế, và hệ thống thông tin quản lý nhà nước về doanh nghiệp, giúp cải thiện hiệu quả quy trình kiểm tra, thu thập và xử lý dữ liệu thuế, qua đó tối ưu hóa thời gian và tài nguyên.

UBND tỉnh có thể hỗ trợ CQT trong việc cung cấp các nguồn lực cần thiết cho công tác đào tạo nâng cao năng lực công chức thuế, đặc biệt là trong lĩnh vực nhận diện và xử lý rủi ro liên quan đến thuế.

Cuối cùng, UBND tỉnh nên xem xét việc tạo lập một kênh đối thoại hiệu quả giữa CQT và cộng đồng doanh nghiệp, thông qua việc thiết lập hội đồng tư vấn hoặc hội nghị định kỳ, nhằm thúc đẩy sự minh bạch và góp ý xây dựng các chính sách thuế công bằng và hiệu quả.

KẾT LUẬN

Tính cấp thiết của đề án này phản ánh rõ nét nhu cầu thiết yếu phải cải thiện và nâng cao hiệu quả trong quy trình hoàn thuế GTGT cho doanh nghiệp. Xây dựng trên nền tảng lý thuyết vững chắc về hệ thống thuế và các cơ chế hoàn thuế, đề án này nhấn mạnh đến việc áp dụng những phương pháp ứng dụng CNTT hiện đại để giải quyết các vấn đề hiện hành, đồng thời phục vụ lợi ích lâu dài của cả doanh nghiệp và cơ quan quản lý thuế. Đề án nhận diện và đề xuất các giải pháp cải tiến dựa trên phân tích các chính sách và quy trình hiện hành, cung cấp một định hướng chiến lược cho sự phát triển và tiến bộ trong lĩnh vực hoàn thuế tại tỉnh Cao Bằng.

Thực trạng hoàn thuế GTGT tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng trong giai đoạn 2020 - 2023 cho thấy còn nhiều hạn chế cần khắc phục. Mặc dù đã có những cải tiến nhất định nhưng vẫn còn tình trạng chậm trễ, thiếu minh bạch và khó khăn trong quản lý và kiểm tra hồ sơ thuế, điều này không những làm tăng gánh nặng cho doanh nghiệp mà còn gây ra những bất cập trong quản lý thuế.

Các giải pháp và kiến nghị được đề xuất trong đề án nhằm mục tiêu tối ưu hóa quy trình, từ việc nâng cao năng lực của cán bộ thuế, áp dụng CNTT, đến việc cải thiện sự tương tác giữa CQT và doanh nghiệp. Các biện pháp này đều hướng tới việc đơn giản hóa quy trình, nâng cao sự minh bạch và chính xác trong hoàn thuế, đồng thời giảm thiểu thời gian và chi phí cho cả hai bên.

Ý nghĩa của đề án này không chỉ gói gọn trong việc cải thiện cơ chế hoàn thuế mà còn góp phần tạo dựng một môi trường kinh doanh thông thoáng và nâng cao tính cạnh tranh cho các doanh nghiệp. Qua đó, đề án còn thể hiện sự nỗ lực của ngành thuế trong việc đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của việc quản lý thuế hiện đại, góp phần quan trọng vào việc củng cố niềm tin của doanh nghiệp và công chúng vào hệ thống thuế quốc gia.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục Thuế tỉnh Cao Bằng (2020), *Tổng kết tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác thuế năm 2020, nhiệm vụ và giải pháp công tác thuế năm 2021*
2. Cục Thuế tỉnh Cao Bằng (2021), *Tổng kết tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác thuế năm 2021, nhiệm vụ và giải pháp công tác thuế năm 2022*
3. Cục Thuế tỉnh Cao Bằng (2022), *Tổng kết tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác thuế năm 2022, nhiệm vụ và giải pháp công tác thuế năm 2023*
4. Cục Thuế tỉnh Cao Bằng (2023), *Tổng kết tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác thuế năm 2023, nhiệm vụ và giải pháp công tác thuế năm 2024*
5. Nguyễn Thị Thanh Hiền và Phan Thùy Dương (2021), *Giáo trình Thuế*, Nxb. Xây dựng.
6. Nguyễn Việt Hoàng (2021), *Quản lý hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại cục thuế tỉnh Hải Dương*. Luận văn thạc sĩ, Học viện Tài chính.
7. Vũ Thị Hòa và Nguyễn Thị Kim Oanh (2023), *Vai trò của thuế GTGT và nhiệm vụ của doanh nghiệp trong việc kê khai, nộp thuế GTGT*. Tạp chí Kinh tế Châu Á – Thái Bình Dương (tháng 4/2023).
8. Quốc Hội (2019), *Luật số 38/2019/QH14 – Luật Quản lý Thuế*.
9. Quốc Hội (2008), *Luật số 13/2008/QH12 – Luật Thuế Giá trị gia tăng*.
10. Lê Xuân Trường (2010), *Giáo trình quản lý thuế*, NXb. Tài chính.
11. Lương Lê Thủy (2021), *Quản lý hoàn thuế giá trị gia tăng ở Việt Nam*. Luận văn thạc sĩ, Học viện Tài chính.
12. Tăng Nữ Tiểu Trang (2023), *Khấu trừ và hoàn thuế giá trị gia tăng - gian lận và giải pháp khắc phục*. Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ, Số 7 tháng 3 năm 2023.
13. Lê Xuân Trường (2010), *Giáo trình quản lý thuế*, Nxb. Tài chính.
14. Lê Quốc Vũ (2019), *Kiểm tra sau hoàn thuế giá trị gia tăng tại Cục thuế tỉnh Điện Biên*. Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế Quốc dân.
15. Bùi Quang Phát (2023), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng tới thu NSNN tại các địa phương ở Việt Nam*. Luận văn tiến sĩ, Đại học Kinh tế Quốc dân.
16. Phạm Thị Mỹ Linh (2019), *Các nhân tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp Việt Nam: Nghiên cứu trường hợp Thành phố Hà Nội*. Luận văn tiến sĩ, Đại học Kinh tế Quốc dân.
17. Phạm Thị Mỹ Linh (2019), *Nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ thuế trực tuyến của CQT - Nghiên cứu trên địa bàn Hà Nội*. Luận văn tiến sĩ, Đại học Kinh tế Quốc dân.

PHỤ LỤC

Xin chào Quý Ông/Bà.

Hiện nay tôi đang thực hiện đề tài “**Đẩy mạnh hoàn thuế giá trị gia tăng đối với doanh nghiệp tại Cục Thuế tỉnh Cao Bằng**”, xin Ông/Bà vui lòng cung cấp một số thông tin theo những câu hỏi dưới đây.

Xin cảm ơn Ông/Bà đã nhận lời tham gia trả lời phiếu khảo sát của tôi. Cũng xin lưu ý mọi thông tin trung thực do Ông/Bà cung cấp không có quan điểm nào là đúng hay sai và tất cả đều rất có giá trị cho nghiên cứu của cá nhân tôi. Thông tin mà Ông/Bà cung cấp sẽ được tôi sử dụng duy nhất cho mục đích nghiên cứu và sẽ được bảo mật hoàn toàn. Tôi rất mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà !

Mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí dưới đây?

1 – *Rất không hài lòng*; 3- *Bình thường, trung lập* 5- *Rất hài lòng*
2 – *Không hài lòng* 4 – *Hài lòng*

Tiêu chí	Mức độ hài lòng				
	1	2	3	4	5
Thủ tục, hồ sơ hoàn thuế					
Danh mục, thủ tục hồ sơ hoàn thuế GTGT rất đơn giản, dễ thực hiện					
Cục thuế tỉnh Cao Bằng cung cấp thông tin hướng dẫn thủ tục hoàn thuế giá trị gia tăng một cách rõ ràng và dễ hiểu.					
Cục thuế tỉnh Cao Bằng luôn tạo điều kiện và sẵn lòng hỗ trợ doanh nghiệp mọi vấn đề liên quan đến hoàn thuế giá trị gia tăng					
Hệ thống thông tin điện tử ngành thuế thuận tiện, dễ sử dụng					
Quy trình hoàn thuế					
Tốc độ xử lý hồ sơ hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng từ khi nhận hồ sơ đến khi					

Tiêu chí	Mức độ hài lòng				
	1	2	3	4	5
hoàn tất.					
Mức độ dễ dàng trong việc tiếp cận thông tin về quy trình hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng					
Hiệu quả của hệ thống trực tuyến trong việc nộp và xử lý hồ sơ hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng					
Độ chính xác của việc kiểm tra và xác nhận tính đúng đắn của hồ sơ hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng					
Đội ngũ công chức thực hiện nghiệp vụ					
Trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của công chức thực hiện hoàn thuế GTGT tại Cục thuế tỉnh Cao Bằng					
Thái độ phục vụ và tinh thần trách nhiệm của công chức trong quá trình hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thuế GTGT					
Khả năng giải đáp thắc mắc và cung cấp thông tin chính xác về hoàn thuế GTGT của đội ngũ công chức thuế					
Tốc độ và hiệu quả công việc trong việc xử lý và hoàn thành hồ sơ hoàn thuế GTGT của công chức thuế					
Mức độ tương tác của CQT đối với các doanh nghiệp					
CQT thường xuyên tổ chức các cuộc gặp gỡ với doanh nghiệp để giải đáp mọi thắc mắc liên quan đến hoàn thuế GTGT					
Thông tin hoàn thuế GTGT được cung cấp qua các kênh truyền thông của Cục thuế tỉnh					

Tiêu chí	Mức độ hài lòng				
	1	2	3	4	5
Cao Bằng					
Cục thuế tỉnh Cao Bằng gửi thông báo và cập nhật quy định, thủ tục hoàn thuế GTGT mới một cách thường xuyên tới các doanh nghiệp.					
Tính kịp thời và hiệu quả của phản hồi từ Cục thuế tỉnh Cao Bằng khi doanh nghiệp cần giải quyết vấn đề hoặc khiếu nại.					
Các dịch vụ trực tuyến của Cục thuế tỉnh Cao Bằng cung cấp sự tiện lợi và dễ dàng trong việc tương tác và xử lý các vấn đề hoàn thuế GTGT.					