



VCCI

# ĐÁNH GIÁ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUẾ

Mức độ hài lòng của doanh nghiệp năm 2019




Tháng 11, 2019



# ĐÁNH GIÁ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUẾ

Mức độ hài lòng của doanh nghiệp năm 2019



Tháng 11, 2019



# MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	10
TÓM TẮT .....	11
<b>1. GIỚI THIỆU CHUNG .....</b>	<b>14</b>
1.1. Bối cảnh .....	15
1.2. Mục tiêu .....	16
1.3. Phương pháp nghiên cứu .....	16
1.3.1. Bảng hỏi.....	16
1.3.2. Chọn mẫu.....	17
1.3.3. Phương thức thu thập dữ liệu .....	17
1.4. Đặc điểm của các doanh nghiệp phản hồi .....	17
1.5. Cấu trúc báo cáo.....	21
<b>2. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP .....</b>	<b>22</b>
2.1. Tiếp cận thông tin về TTHC thuế .....	23
2.2. Thực hiện TTHC thuế.....	25
2.2.1. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế.....	25
2.2.2. Mức độ dễ dàng khi tiến hành một số TTHC thuế cụ thể.....	28
2.2.3. Đánh giá sự hỗ trợ của Cơ quan Thuế.....	32
2.3. Dịch vụ thuế điện tử.....	33
2.3.1. Mức độ phổ biến của thủ tục thuế điện tử với doanh nghiệp.....	34
2.3.2. Mức độ thuận tiện khi thực hiện dịch vụ thuế điện tử.....	35
2.3.3. Khó khăn khi nộp thuế điện tử.....	37

2.4. Hóa đơn điện tử.....	39
2.4.1. Mức độ phổ biến của hóa đơn điện tử.....	39
2.4.2. Kênh thông tin để tìm hiểu về hóa đơn điện tử.....	41
2.4.3. Trở ngại khi triển khai hóa đơn điện tử.....	41
2.5. Công tác thanh tra, kiểm tra thuế và giải quyết khiếu nại, khiếu kiện về thuế.....	43
2.5.1. Thanh tra, kiểm tra thuế.....	43
2.5.2. Giải quyết khiếu nại, khiếu kiện về thuế.....	52
2.5.3. Quản lý thuế dựa trên đánh giá mức độ rủi ro.....	54
2.5.4. Doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro.....	59
2.6. Sự phục vụ của cán bộ ngành thuế.....	62
2.6.1. Kỷ cương và tác phong làm việc.....	62
2.6.2. Thái độ phục vụ của công chức thuế.....	65
2.6.3. Chi phí ngoài quy định trong thực hiện TTHC thuế.....	66
<b>3. CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP.....</b>	<b>72</b>
<b>4. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ CỦA DOANH NGHIỆP.....</b>	<b>74</b>
4.1. Kiến nghị của doanh nghiệp.....	75
4.2. Tổng hợp những khó khăn được doanh nghiệp phản ánh trong khảo sát.....	76
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>80</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>84</b>

# DANH MỤC HÌNH VÀ BẢNG

## HÌNH

Hình 1.1. Chức danh người trả lời.....	18
Hình 1.2. Khu vực kinh tế của doanh nghiệp.....	18
Hình 1.3. Loại hình doanh nghiệp.....	19
Hình 1.4. Số năm hoạt động của doanh nghiệp.....	19
Hình 1.5. Lĩnh vực sản xuất kinh doanh chính của doanh nghiệp.....	20
Hình 1.6. Quy mô của các doanh nghiệp phân theo vốn điều lệ và doanh thu.....	20
Hình 2.1. Nhận định của doanh nghiệp về tiếp cận thông tin TTHC thuế.....	23
Hình 2.2. Nhận định của doanh nghiệp về tiếp cận thông tin TTHC thuế theo khu vực kinh tế.....	24
Hình 2.3. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế.....	25
Hình 2.4. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế theo thành phần kinh tế.....	26
Hình 2.5. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế theo ngành nghề sản xuất kinh doanh chính.....	26
Hình 2.6. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế theo quy mô doanh nghiệp.....	27
Hình 2.7. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế.....	28
Hình 2.8. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế theo khu vực kinh tế.....	29
Hình 2.9. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế theo quy mô của doanh nghiệp.....	30
Hình 2.10. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế theo số năm hoạt động của doanh nghiệp.....	30
Hình 2.11. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế theo ngành nghề sản xuất kinh doanh chính của doanh nghiệp.....	31
Hình 2.12. Đánh giá của các doanh nghiệp về mức độ hỗ trợ của cơ quan thuế.....	32
Hình 2.13. Đánh giá của các doanh nghiệp về mức độ hỗ trợ của cơ quan thuế theo vùng.....	33
Hình 2.14. Mức độ dễ dàng thực hiện dịch vụ thuế điện tử.....	35
Hình 2.15. Mức độ đồng ý của doanh nghiệp với từng nhận định về nộp thuế điện tử.....	36
Hình 2.16. Nhận định về nộp thuế điện tử từ doanh nghiệp.....	37
Hình 2.17. Những khó khăn khi nộp thuế điện tử của doanh nghiệp.....	38
Hình 2.18. Lý do doanh nghiệp chưa từng nộp thuế điện tử.....	38
Hình 2.19. Kiến thức của doanh nghiệp về quy định áp dụng hóa đơn điện tử.....	40
Hình 2.20. Những kênh thông tin mà doanh nghiệp tiếp cận để tìm hiểu chính sách hóa đơn điện tử.....	41

Hình 2.21. Những nguyên nhân mà doanh nghiệp chưa sẵn sàng áp dụng hóa đơn điện tử.....	42
Hình 2.22. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế theo khu vực kinh tế .....	43
Hình 2.23. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế, phân theo số năm hoạt động.....	43
Hình 2.24. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế ngành nghề sản xuất kinh doanh chính.....	44
Hình 2.25. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế theo quy mô doanh nghiệp .....	44
Hình 2.26. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế theo vùng.....	45
Hình 2.27. Những cơ quan tiến hành kiểm tra, thanh tra thuế doanh nghiệp .....	46
Hình 2.28. Đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế .....	46
Hình 2.29. Đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế theo khu vực kinh tế.....	47
Hình 2.30. Đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế theo quy mô doanh thu.....	48
Hình 2.31. Đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế theo số năm hoạt động của doanh nghiệp .....	49
Hình 2.32. Lựa chọn khiếu nại hoặc khởi kiện khi không đồng ý với quyết định truy thu hoặc xử phạt về thuế .....	52
Hình 2.33. Lựa chọn khiếu nại hoặc khởi kiện khi không đồng ý với quyết định truy thu hoặc xử phạt về thuế .....	52
Hình 2.34. Lựa chọn của doanh nghiệp khi không đồng ý với quyết định truy thu hoặc xử phạt vi phạm hành chính về thuế theo vùng.....	53
Hình 2.35. Lý do không khiếu nại, khởi kiện.....	53
Hình 2.36. Lý do không khiếu nại, khởi kiện theo vùng .....	54
Hình 2.37. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về phương thức quản lý rủi ro của ngành thuế trong công tác kiểm tra, thanh tra thuế.....	55
Hình 2.38. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo khu vực kinh tế. ....	56
Hình 2.39. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo ngành nghề sản xuất, kinh doanh chính.....	56
Hình 2.40. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo số năm hoạt động của doanh nghiệp.....	57
Hình 2.41. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo quy mô doanh thu của doanh nghiệp .....	57
Hình 2.42. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo quy mô vốn điều lệ của doanh nghiệp .....	58

Hình 2.43. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo vùng.....	58
Hình 2.44. Doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro.....	59
Hình 2.45. Tỷ lệ doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro là cao hoặc rất cao, phân theo khu vực kinh tế.....	60
Hình 2.46. Tỷ lệ doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro là cao hoặc rất cao, phân theo nhóm ngành kinh tế.....	60
Hình 2.47. Tỷ lệ doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro cao/ rất cao theo quy mô doanh thu và theo vốn điều lệ.....	61
Hình 2.48. Doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro theo số năm hoạt động.....	61
Hình 2.49. Doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro theo vùng kinh tế.....	62
Hình 2.50. Đánh giá về kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế.....	63
Hình 2.51. Đánh giá về kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế phân theo thành phần kinh tế của doanh nghiệp.....	63
Hình 2.52. Đánh giá về kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế theo vùng.....	64
Hình 2.53. Đánh giá về kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế phân theo nhóm ngành nghề kinh doanh chính của doanh nghiệp.....	65
Hình 2.54. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp với công chức thuế tại các bộ phận của cơ quan thuế.....	65
Hình 2.55. Mức độ hài lòng về công chức tại các bộ phận chức năng của cơ quan thuế phân theo thành phần kinh tế của doanh nghiệp.....	66
Hình 2.56. Doanh nghiệp có chi trả chi phí ngoài quy định khi thực hiện TTHC thuế?.....	67
Hình 2.57. Tình trạng chi trả chi phí ngoài quy định, phân chia theo khu vực địa lý.....	67
Hình 2.58. Tỷ lệ doanh nghiệp chi trả chi phí ngoài quy định chia theo khu vực kinh tế.....	68
Hình 2.59. Tỷ lệ doanh nghiệp chi trả chi phí ngoài quy định chia theo số năm hoạt động....	68
Hình 2.60. Tỷ lệ doanh nghiệp chi trả chi phí ngoài quy định theo nhóm ngành kinh doanh.....	69
Hình 2.61. Doanh nghiệp thường chi trả chi phí ngoài quy định cho bộ phận nào?.....	69
Hình 3.1. So sánh đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp, giữa năm 2019 và năm 2016.....	73
Hình 4.1. Kiến nghị đối với cơ quan thuế.....	75



**BẢNG**

Bảng 2.1. Nhận định của doanh nghiệp về tiếp cận thông tin TTHC thuế theo khu vực địa lý .....	24
Bảng 2.2. Tỷ lệ doanh nghiệp thuận lợi khi thực hiện nghĩa vụ thuế (%) .....	28
Bảng 2.3. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá “dễ” hoặc “tương đối dễ” khi thực hiện các thủ tục thuế, phân chia theo vùng địa lý.....	32
Bảng 2.4. Tỷ lệ doanh nghiệp đã thực hiện dịch vụ thuế điện tử trong năm 2018.....	34
Bảng 2.5. Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với từng nhận định về công tác thanh tra, kiểm tra thuế (%).....	49
Bảng 2.6. Tỷ lệ doanh nghiệp bị truy thu thuế sau thanh, kiểm tra (%) .....	50
Bảng 2.7. Tỷ lệ doanh nghiệp bị xử phạt vi phạm hành chính sau thanh kiểm tra (%) .....	51
Bảng 2.8. Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với quyết định thu/xử phạt?.....	51

**TỪ VIẾT TẮT**

DN	Doanh nghiệp
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
FDI	Đầu tư trực tiếp nước ngoài
GTGT	Giá trị gia tăng
MST	Mã số thuế
NN/LN/TS	Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TTHC	Thủ tục hành chính
TNCN	Thu nhập cá nhân
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
VCCI	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam

## LỜI CẢM ƠN

**Báo cáo Đánh giá Cải cách Thủ tục Hành chính Thuế năm 2019 – Mức độ hài lòng của doanh nghiệp năm 2019** là kết quả hợp tác giữa Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) và Tổng cục Thuế (Bộ Tài chính) nhằm phản ánh những đánh giá của cộng đồng doanh nghiệp tại Việt Nam về các thủ tục hành chính thuế cũng như ghi nhận những nỗ lực của các cơ quan chức năng liên quan tới thủ tục hành chính thuế trong năm vừa qua.

Các hoạt động khảo sát và xây dựng báo cáo được thực hiện dưới sự chỉ đạo của TS. Vũ Tiến Lộc, Chủ tịch VCCI, kiêm Phó Chủ tịch Hội đồng Tư vấn Cải cách Thủ tục Hành chính của Thủ tướng Chính phủ. Tham gia phân tích dữ liệu và xây dựng báo cáo này là các chuyên gia tới từ Ban pháp chế VCCI, bao gồm Đâu Anh Tuấn (Trưởng Ban Pháp chế), Phạm Ngọc Thạch, Lê Thanh Hà và Trương Đức Trọng. Báo cáo cũng nhận được sự hỗ trợ trực tiếp của Nguyễn Thị Lệ Nghĩa, Nguyễn Lê Hà và Nguyễn Vũ Quang (Ban Pháp chế, VCCI) trong quá trình tổ chức khảo sát doanh nghiệp.

Quá trình triển khai khảo sát và xây dựng Báo cáo này có sự phối hợp chặt chẽ và hiệu quả từ các chuyên gia của Tổng cục Thuế với nhiều góp ý chuyên môn sâu sắc. Chúng tôi xin chân thành cảm ơn các ông/bà Nguyễn Quang Tiến (Vụ trưởng – Phó trưởng Ban), Hoàng Thị Lan Anh (Phó Vụ trưởng), Nguyễn Quang Sơn, và Đỗ Quỳnh Phương (Ban Cải cách và Hiện đại hóa, Tổng Cục Thuế).

Cuối cùng, chúng tôi xin trân trọng cảm ơn các doanh nghiệp đã dành thời gian quý báu tham gia trả lời khảo sát đánh giá về cải cách thủ tục hành chính thuế trong năm 2019. Những thông tin đầy đủ và khách quan mà các doanh nghiệp cung cấp là những đầu vào quan trọng cho công tác cải cách thủ tục hành chính thuế và quá trình xây dựng và hoàn thiện các chính sách thuế sắp tới, cũng từ đó góp phần tạo dựng môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi cho chính cộng đồng doanh nghiệp tại Việt Nam.

# TÓM TẮT

Khảo sát về mức độ hài lòng trong thực hiện thủ tục hành chính thuế năm 2019 được tiến hành với mẫu 1.727 doanh nghiệp trên toàn quốc, trong đó 89% doanh nghiệp tới từ khu vực kinh tế tư nhân Việt Nam (DN dân doanh). Đa số các doanh nghiệp tham gia khảo sát có quy mô siêu nhỏ, nhỏ và vừa và khoảng 3/4 số doanh nghiệp mới thành lập đi vào hoạt động trong vòng 10 năm gần nhất. Cuộc khảo sát đã thu thập được ý kiến đánh giá của các doanh nghiệp trên nhiều khía cạnh về TTHC thuế, bao gồm việc tiếp cận thông tin TTHC thuế, thực hiện TTHC thuế, sự hỗ trợ của cơ quan thuế và thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại về thuế. Bên cạnh đó, vấn đề tiến hành thuế điện tử, hóa đơn điện tử cũng như đánh giá về thái độ phục vụ của công chức thuế cũng là những nội dung quan trọng được lấy ý kiến từ doanh nghiệp.

## Tiếp cận thông tin về TTHC thuế

Xấp xỉ 90% doanh nghiệp cho biết thông tin về thủ tục hành chính thuế hiện sẵn có, dễ tìm và các biểu mẫu TTHC dễ điền. 76% doanh nghiệp nhận thấy thông tin TTHC thuế dễ hiểu. DNNN đánh giá tích cực nhất về sự thuận lợi trong tiếp cận thông tin trong TTHC thuế trong khi DN FDI đánh giá tính tích cực thấp nhất trong 3 khu vực doanh nghiệp.

## Thực hiện TTHC thuế

8/9 nghĩa vụ thuế nhận được từ 80% đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện từ các doanh nghiệp tham gia khảo sát. Trong đó, thuế giá trị gia tăng, thuế thu nhập doanh nghiệp và thuế thu nhập cá nhân lần lượt đứng đầu về tiêu chí “dễ thực hiện”. Ngược lại, thuế nhập khẩu và thuế xuất khẩu là những nghĩa vụ thuế khó thực hiện nhất. Doanh nghiệp FDI và nhóm các doanh nghiệp dân doanh quy mô nhỏ là những nhóm cảm nhận được mức độ thuận lợi khi thực hiện các nghĩa vụ thuế thấp hơn so với các nhóm doanh nghiệp khác.

Xét về góc độ quy trình thủ tục thuế, trong số 9 quy trình thủ tục được khảo sát, 2 thủ tục dễ thực hiện nhất là nộp thuế (98% doanh nghiệp cho biết dễ thực hiện), và mua, đăng ký, báo cáo sử dụng hóa đơn thuế (94%). Hai thủ tục khó thực hiện nhất là đề nghị miễn, giảm thuế (62%), và hoàn thuế (56%). Các doanh nghiệp mới hoạt động trong vòng 2 năm gần đây gặp khó khăn về thủ tục thuế nhiều hơn các doanh nghiệp đã hoạt động lâu năm.

## Dịch vụ Thuế điện tử

98,4% doanh nghiệp đã “Khai thuế điện tử”, 96,8% doanh nghiệp “đăng ký nộp thuế điện tử” và 92% đã “nộp thuế điện tử”. Khoảng 10,2% doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết đã từng thực hiện “hoàn thuế điện tử”. Trong từng dịch vụ ở ba dịch vụ thuế điện tử kể trên, chỉ có khoảng gần 3% doanh nghiệp cho biết gặp nhiều khó khăn khi tiến hành các thủ tục này. Vấn đề khó khăn chính là tình trạng “Đường truyền dữ liệu tắc nghẽn” thường xuyên xảy ra, bên cạnh việc “tốn kém chi phí để sử dụng chữ ký số”.

## Hóa đơn điện tử

Mức độ hiểu biết của doanh nghiệp về hóa đơn điện tử là khá khác nhau. Doanh nghiệp dân doanh, quy mô nhỏ, địa bàn hoạt động ở khu vực Đông Nam Bộ (không tính TP. Hồ Chí Minh) và khu vực miền núi phía Bắc là những nhóm ít biết đến hóa đơn điện tử hơn các nhóm doanh nghiệp khác.

Các doanh nghiệp hiện nay tiếp cận thông tin về chính sách hóa đơn điện tử qua nhiều kênh khác nhau, trong đó các diễn đàn trên internet và mạng xã hội đang là những kênh quan trọng. Kết quả khảo sát cũng chỉ ra nguyên nhân chủ yếu khiến một số lượng nhất định doanh nghiệp còn chưa sẵn sàng sử dụng hóa đơn điện tử là sự chưa đồng bộ giữa các cơ quan quản lý nhà nước, hạ tầng công nghệ cũng như trình độ kỹ thuật của bản thân doanh nghiệp chưa đáp ứng cho việc triển khai hóa đơn điện tử.

## Sự hỗ trợ của cơ quan thuế

86% doanh nghiệp cho biết cơ quan thuế hỗ trợ hiệu quả và 83% đánh giá sự hỗ trợ của cơ quan thuế là kịp thời. Nhìn chung, doanh nghiệp ở Đồng bằng sông Cửu Long đánh giá tích cực hơn doanh nghiệp các khu vực khác về sự hỗ trợ của các cơ quan thuế ở địa phương mình. Trong khi đó, TP. Hồ Chí Minh là địa phương mà doanh nghiệp đánh giá ít tích cực nhất về sự hỗ trợ của cơ quan thuế so với các khu vực khác trên cả nước, dù vậy tỷ lệ đánh giá tích cực từ doanh nghiệp vẫn đạt trên 75%.

## Thanh tra, kiểm tra và giải quyết khiếu nại, khiếu kiện về thuế

Kết quả khảo sát cho thấy 43% doanh nghiệp cho biết có tiếp đón đoàn thanh, kiểm tra thuế trong năm 2018 và nhìn chung, các doanh nghiệp trả lời khảo sát có đánh giá khá tích cực về nhiều khía cạnh trong công tác thanh kiểm tra. Chẳng hạn, 94% doanh nghiệp cho biết thời gian thanh tra, kiểm tra đúng như văn bản quyết định gửi đến doanh nghiệp, hoặc 93% doanh nghiệp đồng ý rằng họ được giải trình về những vấn đề chưa rõ. Tuy vậy, hai khía cạnh nhận nhiều đánh giá tiêu cực nhất cần có biện pháp cải thiện đó là cách hiểu và áp dụng các quy định về thuế trong quá trình kiểm tra/thanh tra của cán bộ có xu hướng suy diễn bất lợi cho doanh nghiệp (33% doanh nghiệp nhận định), và tồn tại chi phí phi chính thức trong thanh tra kiểm tra (30% doanh nghiệp cho biết). Doanh nghiệp quy mô nhỏ và mới hoạt động trong 2 năm gần đây đánh giá công tác thanh tra, kiểm tra thuế kém tích cực hơn doanh nghiệp ở các nhóm còn lại.

Trong khi 80% doanh nghiệp FDI sẽ khiếu nại hoặc khởi kiện nếu không đồng tình với kết quả truy thu, xử phạt thuế sau thanh, kiểm tra thì lựa chọn pháp lý này chỉ được lần lượt 42% doanh nghiệp dân doanh và 30% DNNN lựa chọn. Ba lý do phổ biến nhất cho tình trạng này là do “lo ngại bị kiểm tra, thanh tra thêm”, “tốn kém chi phí của doanh nghiệp”, và “lo ngại ảnh hưởng đến quan hệ kinh doanh”.

Khảo sát cũng đồng thời tìm hiểu về phương thức quản lý rủi ro trong thanh tra, kiểm tra thuế. 37% doanh nghiệp chưa từng biết đến phương thức này của ngành Thuế và 40% doanh nghiệp biết “chỉ một chút”. Doanh nghiệp dân doanh là nhóm ít có thông tin nhất về chính

sách này với chỉ 22% doanh nghiệp biết đến. Trong số các doanh nghiệp đã biết đến phương pháp quản lý rủi ro trong thanh tra, kiểm tra của ngành thuế, 39% tự nhận diện mức độ rủi ro là “trung bình” và khoảng 4% đánh giá doanh nghiệp mình có rủi ro “cao” hoặc “rất cao”. Điều đáng chú ý là 61% trong tổng số các doanh nghiệp tự nhận diện rủi ro từ trung bình đến rất cao thực tế đã được cơ quan thuế chọn thanh tra, kiểm tra trong năm 2018. Kết quả này phần nào cho thấy hiệu quả của phương pháp quản lý rủi ro khi các cơ quan thuế đã thanh tra, kiểm tra đúng được các doanh nghiệp có rủi ro. Kết quả cũng cho thấy tầm quan trọng của việc tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản lý rủi ro có thể nhận diện. Hệ thống này cần có khả năng phân loại phần lớn các rủi ro cao trong tất cả các chức năng quản lý thuế và cho phép cơ quan Thuế liên kết các kết quả phân loại rủi ro từ các chức năng này với nhau để phục vụ tốt hơn cho công tác quản lý.

### **Sự phục vụ của cán bộ ngành Thuế**

Nhìn chung, các doanh nghiệp trả lời khảo sát có đánh giá tích cực về kỹ cương, tác phong làm việc của công chức thuế. Về khía cạnh có thể làm tốt hơn, công chức thuế cần tiếp tục “giải quyết công việc nhanh chóng” hơn và cần có thái độ xem doanh nghiệp như những “đối tác”. Nhóm doanh nghiệp FDI, doanh nghiệp dân doanh đang hoạt động trong lĩnh vực công nghiệp/chế tạo và ở địa bàn thành phố Hồ Chí Minh là nhóm doanh nghiệp mong muốn thấy một sự cải thiện lớn hơn về kỹ cương, tác phong làm việc từ các công chức thuế.

Kết quả khảo sát đồng thời cũng phản ánh tình trạng chi trả chi phí ngoài quy định khi thực hiện thủ tục hành chính thuế, với khoảng 9% doanh nghiệp thừa nhận đã từng có hành động này và 27% doanh nghiệp khác nói “không biết” hoặc “từ chối trả lời” câu hỏi. Khu vực miền núi phía Bắc và Tây Nguyên là những nơi có tỷ lệ doanh nghiệp trả phí ngoài quy định cao nhất. Đối tượng trả chi phí này cũng phổ biến hơn ở các nhóm doanh nghiệp dân doanh và doanh nghiệp có thời gian hoạt động nhỏ hơn 5 năm. Kiểm tra thuế và thanh tra thuế là hai bộ phận mà số đông các doanh nghiệp thừa nhận đã trả chi phí ngoài quy định.

### **Phương hướng cải thiện**

Trong số 9 nội dung được lấy ý kiến doanh nghiệp, “tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính thuế” được 74% doanh nghiệp lựa chọn, cao nhất trong số các hướng giải pháp đã nêu. Bên cạnh đó, “nâng cao chất lượng các hình thức cung cấp thông tin” nhận được 56% lựa chọn từ doanh nghiệp trả lời khảo sát. Nhiều doanh nghiệp cũng hy vọng ngành Thuế “rút ngắn thời gian và thủ tục hành chính cho các doanh nghiệp tuân thủ tốt pháp luật thuế” (55%) và cho rằng ngành Thuế cần “tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính thuế” (51%).



# **CHƯƠNG 1**

## **GIỚI THIỆU CHUNG**

Trong phần này, báo cáo sẽ trình bày một số vấn đề chung liên quan đến khảo sát gồm: (i) Bối cảnh; (ii) Mục tiêu; (iii) Phương pháp nghiên cứu; (iv) Đặc điểm doanh nghiệp phản hồi; và (v) Cấu trúc của báo cáo.

## 1.1. Bối cảnh

Thực hiện các Nghị quyết của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC), cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, Tổng cục Thuế, Bộ Tài chính đã triển khai nhiều giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, lấy người nộp thuế làm trung tâm cải cách.

Năm 2018, Tổng cục Thuế đã tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách TTHC thuế. Tổng cục Thuế đẩy nhanh tiến độ triển khai và mở rộng thực hiện khai thuế qua mạng và nộp thuế điện tử; hóa đơn điện tử có mã xác thực của cơ quan thuế; hoàn thuế điện tử. Hệ thống khai thuế điện tử đã được triển khai tại 63/63 tỉnh, thành phố và 100% Chi cục Thuế trực thuộc. Đã có 99,93% số doanh nghiệp (DN) đang hoạt động sử dụng dịch vụ khai thuế điện tử; số lượng hồ sơ khai thuế điện tử đã tiếp nhận trong năm là trên 11,8 triệu hồ sơ<sup>1</sup>. Toàn bộ 63 cục thuế địa phương đã triển khai dịch vụ nộp thuế điện tử với kết nối tới trên 50 ngân hàng thương mại. Tính đến cuối năm 2018, số lượng DN đã đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ với cơ quan thuế là 685.578 DN, đạt tỷ lệ hơn 98%. Số lượng DN hoàn thành đăng ký dịch vụ với ngân hàng là 672.609 DN, chiếm tỷ lệ hơn 96% trên tổng số DN đang hoạt động, với số tiền đã nộp ngân sách nhà nước (NSNN) đạt trên 557.697 tỷ đồng với 2.940.678 giao dịch nộp thuế điện tử. Cùng với việc thực hiện thuế qua mạng và nộp thuế điện tử, Tổng cục Thuế cũng đã triển khai ứng dụng hoàn thuế điện tử tại 63 tỉnh, thành phố; xây dựng và triển khai thí điểm hệ thống cấp hóa đơn điện tử có xác thực; triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Dịch vụ nộp thuế đất đai, hộ cá nhân điện tử và dịch vụ nộp lệ phí trước bạ ô tô, xe máy điện tử cũng được triển khai trong năm vừa qua.<sup>2</sup>

Năm 2019 ngành Thuế tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC theo các Nghị quyết của Chính phủ và theo chỉ đạo của Bộ Tài chính. Hiện Tổng cục Thuế đã rà soát, nghiên cứu để trình các cấp có thẩm quyền tiếp tục sửa đổi, bổ sung về thể chế, chính sách nhằm đơn giản hóa TTHC.

Tổng cục Thuế cũng đã thực hiện công khai TTHC tại trụ sở cơ quan thuế và trên trang thông tin điện tử của Tổng cục Thuế theo quy định. Để tiếp tục đơn giản hóa, tạo điều kiện thuận lợi cho người nộp thuế, năm 2019 Tổng cục Thuế đang triển khai thực thi phương án đơn giản hóa 16 TTHC trong lĩnh vực thuế theo chỉ đạo của Bộ Tài chính. Tổng cục Thuế đang đề xuất, trình Bộ Tài chính danh mục 140 TTHC sẽ điện tử hóa từ mức 1 và 2 lên mức 3 và 4 trong năm 2019 - 2020. Đồng thời, Tổng cục Thuế đang triển khai, thực hiện phương án đơn giản hóa chế

1 Tổng cục Thuế (2019). Báo cáo Tổng kết ngành Thuế năm 2018.

2 Cải cách thủ tục hành chính thuế: Lấy người nộp thuế làm trung tâm, Thời báo Tài chính ngày 16/1/2019, truy cập tại <http://thoibaotaichinhvietnam.vn/pages/thue-voi-cuoc-song/2019-01-16/cai-cach-thu-tuc-hanh-chinh-thue-lay-nguoi-nop-thue-lam-trung-tam-66738.aspx>

độ báo cáo theo quy định của Bộ Tài chính về việc cắt giảm, đơn giản hóa điều kiện kinh doanh thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Tài chính”<sup>3</sup>

## 1.2. Mục tiêu

Tiếp nối các cuộc khảo sát doanh nghiệp về mức độ hài lòng trong thực hiện TTHC lĩnh vực thuế do VCCI phối hợp với Tổng cục Thuế và một số đối tác khác tiến hành từ năm 2014 trở lại đây, khảo sát năm 2019 hướng tới mục tiêu tổng thể là đo lường mức độ hài lòng của các doanh nghiệp đối với hiệu quả hoạt động thực hiện và cải cách TTHC của cơ quan thuế, từ đó cung cấp thông tin tham khảo cho cơ quan Thuế tiến hành những cải cách trong thời gian tới. Những mục tiêu cụ thể của nghiên cứu này bao gồm:

- Phản ánh đánh giá của cộng đồng doanh nghiệp về nỗ lực cải cách TTHC nói chung của cơ quan thuế. Đây sẽ là thông tin tham khảo cho các cơ quan nhà nước có liên quan trong hoạch định chính sách, chiến lược phát triển hệ thống thuế.
- Thu thập thông tin của cộng đồng doanh nghiệp đối với một số nỗ lực trọng tâm của ngành Thuế trong thời gian gần đây, như quản lý rủi ro, thủ tục thuế điện tử, và thực hiện hóa đơn điện tử... Những thông tin này sẽ được tổng hợp, phân tích và cung cấp cho cơ quan thuế để có những điều chỉnh chính sách kịp thời, nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu lực thực thi của các chính sách có liên quan, đồng thời giúp giảm thiểu những gánh nặng thực thi của cộng đồng doanh nghiệp.
- Tổng hợp các vướng mắc, kiến nghị từ phía cộng đồng doanh nghiệp đối với việc thực hiện các TTHC thuế. Những kiến nghị này sẽ là gợi ý của doanh nghiệp dành cho cơ quan Thuế trong quá trình cải cách TTHC, nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý thuế.

Cùng với những nội dung nói trên, khảo sát năm 2019 bổ sung thêm một số nội dung, cụ thể bao gồm:

- Đánh giá mức độ thuận lợi trong việc thực hiện một số nghĩa vụ thuế cụ thể.
- Tìm hiểu phản ứng của doanh nghiệp trong trường hợp bị truy thu hoặc xử phạt vi phạm hành chính thuế.
- Nhận biết của doanh nghiệp về việc ngành thuế áp dụng phương thức quản lý rủi ro trong công tác thanh, kiểm tra, cũng như việc tự nhận diện của doanh nghiệp về mức độ rủi ro
- Đánh giá của doanh nghiệp về việc áp dụng hóa đơn điện tử, mức độ sẵn sàng cũng như khó khăn cụ thể mà các doanh nghiệp có thể gặp phải trong quá trình áp dụng.

---

3 Như trên.



## 1.3. Phương pháp nghiên cứu

### 1.3.1. Bảng hỏi

Khảo sát 2019 duy trì những nội dung chính của khảo sát 2016 và 2014, nhằm giúp việc đánh giá những nỗ lực cải cách của ngành thuế có tính liên tục, thống nhất. Đó là các nội dung liên quan tới: (1) Tiếp cận thông tin chính sách, pháp luật và thủ tục hành chính thuế; (2) Việc thực hiện các thủ tục hành chính thuế từ khâu đăng ký, thay đổi thông tin đăng ký thuế, khai thuế, khai quyết toán thuế, miễn giảm thuế và hoàn thuế; (3) Thanh, kiểm tra và giải quyết khiếu nại; (4) Sự phục vụ của công chức thuế; và (5) Kiến nghị cải cách thuế trong thời gian tới.

### 1.3.2. Chọn mẫu

Dựa trên danh sách doanh nghiệp đang hoạt động tại Việt Nam, khảo sát 2019 tiến hành lấy mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo vùng. Cụ thể, bao gồm vùng Đồng bằng Sông Hồng, Miền núi phía Bắc, Bắc Trung bộ và Duyên hải miền Trung, Tây Nguyên, Đông Nam Bộ, Đồng bằng Sông Cửu Long. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh được tách ra lấy mẫu như các vùng ở trên, bởi hai thành phố này có số lượng doanh nghiệp tập trung lớn nhất trên cả nước.

Nhằm bảo đảm các doanh nghiệp được lựa chọn mang tính đại diện đối với mỗi vùng, nhóm nghiên cứu tiến hành việc chọn mẫu ngẫu nhiên theo ba nhóm tiêu chí. Cụ thể, đó là theo loại hình doanh nghiệp (doanh nghiệp tư nhân, công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn), thời gian thành lập doanh nghiệp (từ năm 1999 về trước, từ năm 2000 đến 2009 và từ năm 2010 trở lại đây), lĩnh vực hoạt động (sản xuất-chế tạo, thương mại dịch vụ, nông lâm ngư nghiệp, khai khoáng).

Sau khi chọn mẫu và loại trừ nhóm không liên lạc được, có 6.753 doanh nghiệp nằm trong diện gửi phiếu khảo sát. Để thúc đẩy phản hồi, trong quá trình khảo sát VCCI đã lập một nhóm cộng tác viên gọi điện thoại đến từng doanh nghiệp trong diện chọn mẫu để xác nhận địa chỉ trước khi gửi phiếu khảo sát chính thức, cũng như hướng dẫn và giải thích về phiếu điều tra khi doanh nghiệp có yêu cầu.

### 1.3.3. Phương thức thu thập dữ liệu

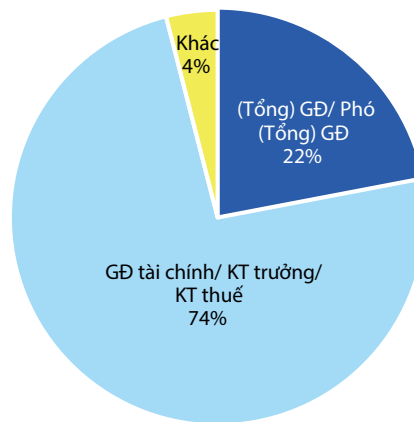
Khảo sát 2019 lựa chọn phương pháp khảo sát doanh nghiệp qua thư, do qua những thử nghiệm và áp dụng từ các cuộc khảo sát do VCCI tiến hành những năm trước cho thấy đây là phương pháp khả thi hơn cả để thu thập số liệu cho nghiên cứu này.

Trước khi tiến hành khảo sát, nhóm nghiên cứu đã tiến hành xây dựng phiếu khảo sát doanh nghiệp. Dự thảo phiếu khảo sát đã nhận được ý kiến đóng góp của các chuyên gia tới từ Tổng cục Thuế và một số chuyên gia là giảng viên đại học, cán bộ nghiên cứu của một số Trung tâm, Viện nghiên cứu, đại diện hiệp hội doanh nghiệp, hiệp hội ngành nghề, và một số chuyên gia độc lập khác.

## 1.4. Đặc điểm của các doanh nghiệp phản hồi

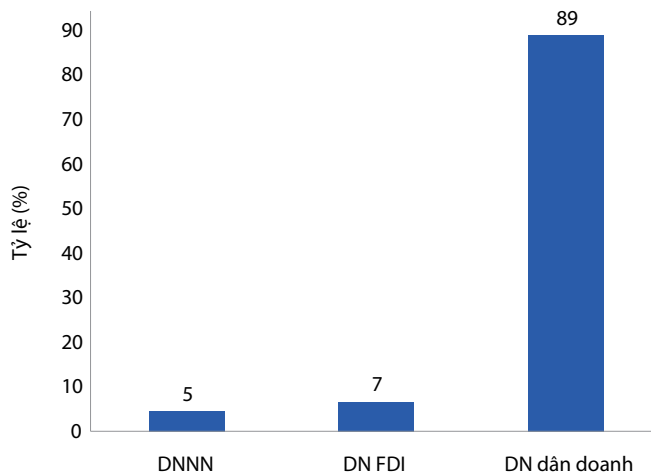
Khảo sát năm 2019 có được sự tham gia từ 1.727 doanh nghiệp, với tỷ lệ phản hồi chung đạt 26%. Với mong muốn nhận được những thông tin sát thực nhất, nhóm nghiên cứu đề nghị người trả lời là lãnh đạo doanh nghiệp phụ trách hoặc cán bộ trực tiếp xử lý công việc liên quan tới lĩnh vực thuế của doanh nghiệp. Kết quả phản hồi cho thấy, trong số các doanh nghiệp phản hồi, có 74% người trả lời là Giám đốc tài chính, kế toán trưởng, kế toán thuế. Kế đến có 22% là những người giữ chức vụ (Tổng) Giám đốc, Phó (Tổng) Giám đốc, những người này có phụ trách lĩnh vực thuế tại doanh nghiệp. 4% người trả lời còn lại là những người giữ chức danh khác, như trợ lý/thư ký giám đốc, nhân viên hành chính.

Hình 1.1. Chức danh người trả lời



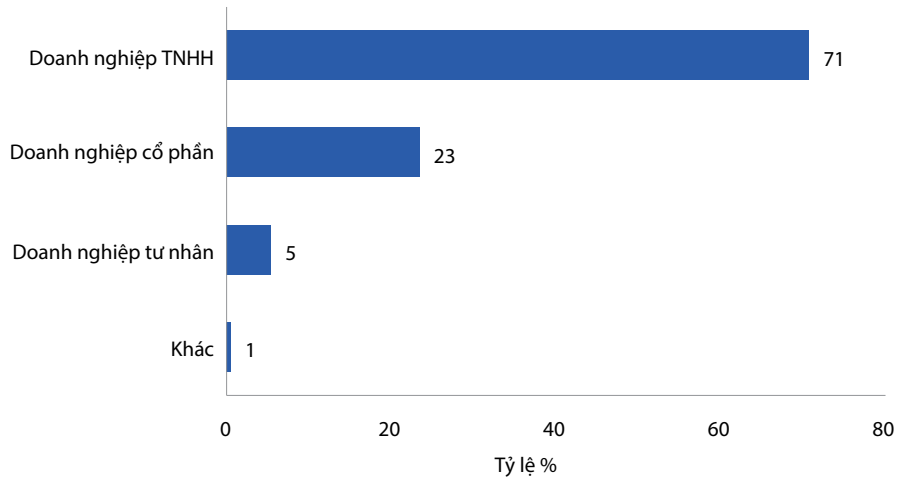
Tham gia khảo sát 2019 có các doanh nghiệp tới từ cả 3 khu vực kinh tế của Việt Nam. Cụ thể, 5% tới từ khu vực doanh nghiệp nhà nước (DNNN), 7% tới từ khu vực doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (DN FDI) và 89% còn lại tới từ khu vực doanh nghiệp tư nhân Việt Nam (DN dân doanh). Cơ cấu phân bố doanh nghiệp phản hồi khảo sát khá tương đồng với tỷ trọng các doanh nghiệp đang hoạt động phân theo thành phần kinh tế.

Hình 1.2. Khu vực kinh tế của doanh nghiệp



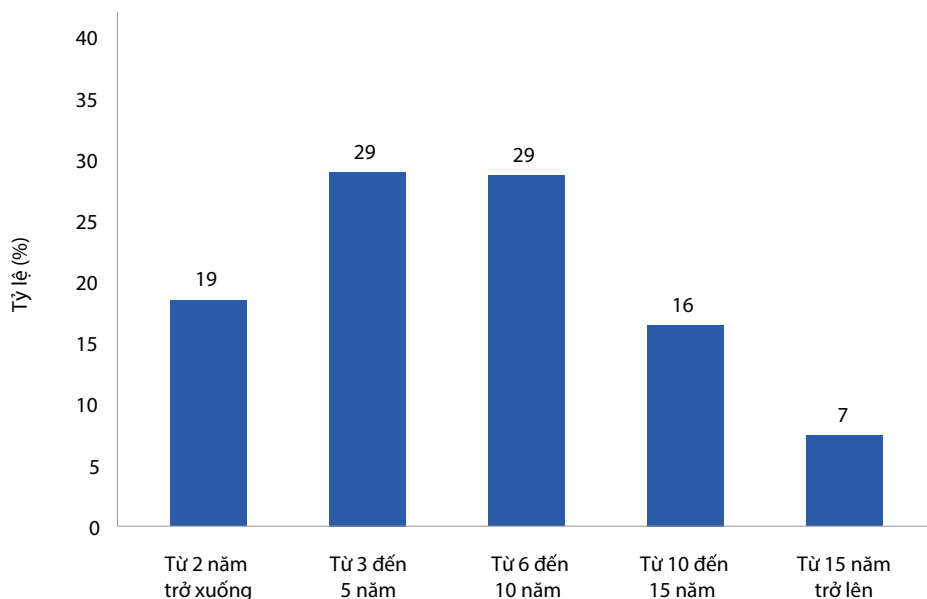
Các doanh nghiệp tham gia khảo sát 2019 bao gồm các loại hình doanh nghiệp chính tại Việt Nam. Cụ thể, có 71% là các công ty trách nhiệm hữu hạn (TNHH), 23% là các công ty cổ phần và 5% là doanh nghiệp tư nhân. Các loại hình khác chiếm khoảng 1% số doanh nghiệp trả lời khảo sát.

**Hình 1.3. Loại hình doanh nghiệp**



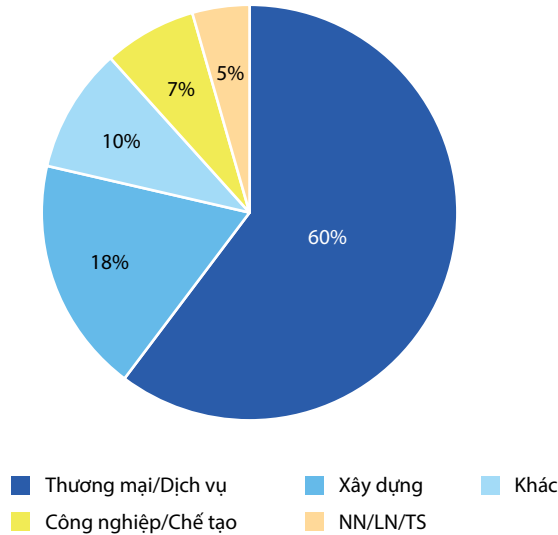
Hình dưới đây thể hiện tỷ lệ doanh nghiệp tham gia khảo sát theo số năm hoạt động. Cụ thể, 19% doanh nghiệp mới đi vào hoạt động trong 2 năm gần đây; các doanh nghiệp có số năm hoạt động từ 3 đến 5 năm, từ 6 đến 10 năm đều chiếm 29% số doanh nghiệp phản hồi; có 16% doanh nghiệp có thời gian hoạt động từ 10 đến 15 năm và 7% còn lại có thời gian hoạt động từ 15 năm trở lên.

**Hình 1.4. Số năm hoạt động của doanh nghiệp**



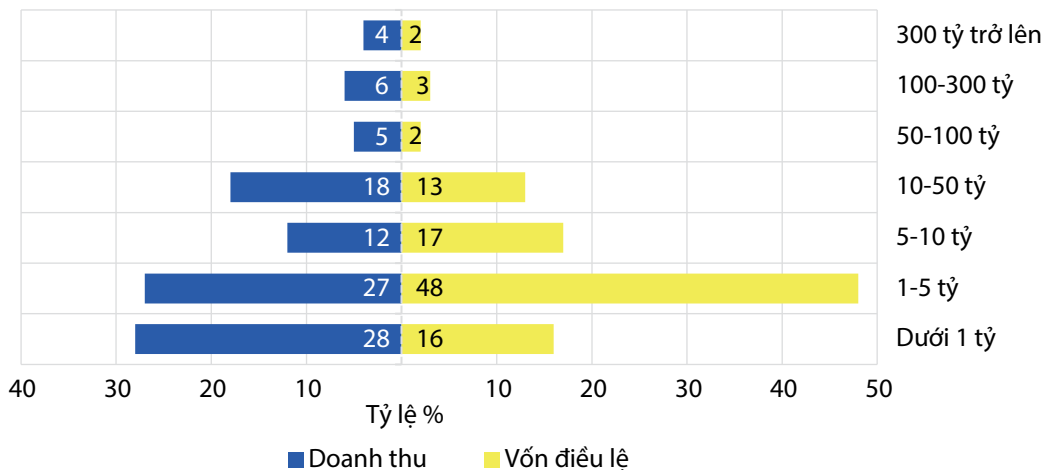
Nhóm lớn nhất tham gia khảo sát là các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ, chiếm 60% tổng số doanh nghiệp. Số lượng các doanh nghiệp trong lĩnh vực xây dựng và công nghiệp/chế tạo lần lượt là 18% và 7%. Có 5% doanh nghiệp phản hồi hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản và 10% còn lại trong các lĩnh vực khác.

**Hình 1.5. Lĩnh vực sản xuất kinh doanh chính của doanh nghiệp**



Phần lớn các doanh nghiệp tham gia khảo sát là các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Cụ thể, xét về quy mô vốn điều lệ, 16% có quy mô vốn dưới 1 tỷ đồng, 48% có số vốn từ 1-5 tỷ, 17% có số vốn từ 5-10 tỷ và 13% có số vốn từ 10-50 tỷ đồng; số doanh nghiệp có quy mô vốn từ 50 tỷ đồng trở lên chỉ chiếm khoảng 7%. Về quy mô doanh thu, 28% doanh nghiệp có doanh thu dưới 1 tỷ đồng, 27% có doanh thu từ 1-5 tỷ đồng, đây là 2 nhóm chiếm tỷ lệ lớn nhất trong số doanh nghiệp phản hồi.

**Hình 1.6. Quy mô của các doanh nghiệp phân theo vốn điều lệ và doanh thu**



Trong số 1.727 doanh nghiệp trả lời khảo sát 2019, có tới 43% doanh nghiệp tới từ TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh. Kế đến, là các doanh nghiệp thuộc khu vực Đông Nam Bộ (13%), Đồng bằng Sông Hồng (12%), Bắc Trung bộ và Duyên hải miền Trung (9%), Miền núi phía Bắc (9%), Đồng bằng Sông Cửu Long (8%) và Tây Nguyên (6%).

### 1.5. Cấu trúc báo cáo

Ngoài phần mở đầu, báo cáo gồm có 3 phần chính. Phần 1. Giới thiệu chung cung cấp thông tin về bối cảnh, mục tiêu, phương pháp khảo sát, đặc điểm doanh nghiệp khảo sát và cấu trúc của báo cáo. Phần 2. Kết quả đánh giá của doanh nghiệp phân tích phản hồi của doanh nghiệp về việc tiếp cận thông tin TTHC thuế, mức độ thuận lợi trong việc thực hiện các TTHC cụ thể, đánh giá về công tác thanh tra, kiểm tra thuế cũng như việc giải quyết khiếu nại, khiếu kiện về thuế. Phần này cũng đánh giá về việc khai, nộp, hoàn thuế điện tử, và việc áp dụng hóa đơn điện tử cũng như về sự phục vụ của cán bộ ngành thuế. Phần 3. Giải pháp cải thiện mức độ hài lòng của doanh nghiệp về TTHC thuế tổng hợp các khó khăn của doanh nghiệp cũng như đề xuất một số giải pháp khắc phục.



# CHƯƠNG 2

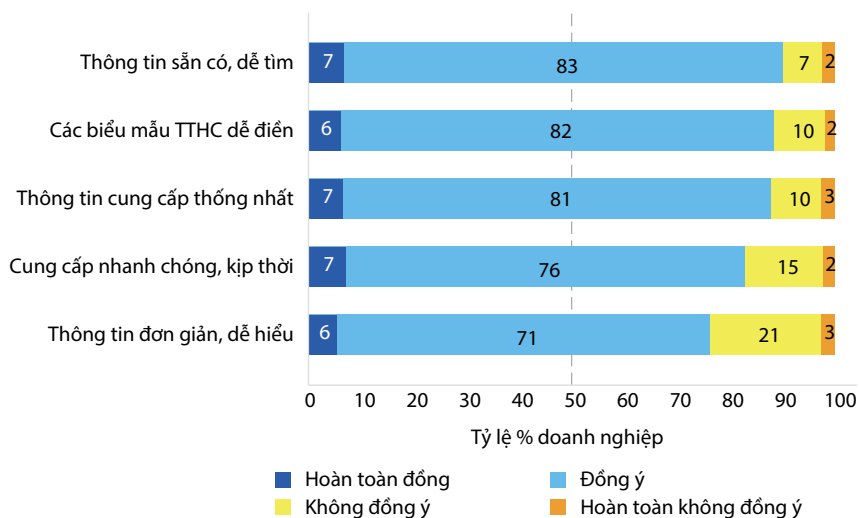
## KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP

Phần 2 của báo cáo cung cấp các phân tích chuyên sâu thực trạng thủ tục hành chính thuế từ góc nhìn của doanh nghiệp. Các phân tích này được tiến hành dựa trên dữ liệu thu thập được trong cuộc khảo sát năm 2019.

## 2.1. Tiếp cận thông tin về TTHC thuế

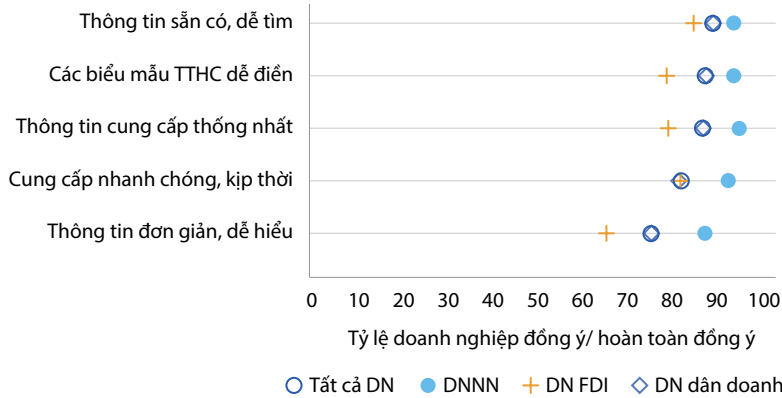
Tương tự kết quả khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp trong thực hiện TTHC thuế mà VCCI đã triển khai từ năm 2016 trở lại đây, việc tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính (TTHC) thuế là tương đối dễ dàng đối với các doanh nghiệp tham gia khảo sát. Với 5 chỉ tiêu đo lường thể hiện ở hình dưới đây theo mức độ đánh giá từ hoàn toàn đồng ý, đồng ý, không đồng ý đến hoàn toàn không đồng ý, hầu hết các doanh nghiệp cho biết việc tiếp cận thông tin là thuận lợi. Cụ thể, có tới 90% doanh nghiệp đồng ý/hoàn toàn đồng ý với nhận định “thông tin về TTHC thuế là sẵn có, dễ tìm”, cao hơn 3 điểm phần trăm so với năm 2016. Tương tự, 88% doanh nghiệp cho biết “các biểu mẫu TTHC dễ điền”, cao hơn so với giá trị 85% của hai năm trước đó. 88% doanh nghiệp đồng ý rằng “thông tin cung cấp là thống nhất”, tỷ lệ này tương đương so với kết quả năm 2016. Nhận định về “thông tin TTHC thuế đơn giản, dễ hiểu” có tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý/hoàn toàn đồng ý thấp nhất, nhưng vẫn có tới 77% doanh nghiệp có đánh giá tích cực, cao hơn 7 điểm phần trăm so với kết quả tương ứng của năm 2016.

**Hình 2.1. Nhận định của doanh nghiệp về tiếp cận thông tin TTHC thuế**



Đánh giá về mức độ thuận lợi trong việc tiếp cận thông tin TTHC có sự khác biệt tương đối rõ nét giữa các doanh nghiệp thuộc các khu vực kinh tế. Trong khi các DNNN có đánh giá tích cực hơn cả, thì các DN FDI là nhóm có mức độ đánh giá thuận lợi thấp nhất, thể hiện ở Hình 2.2.

**Hình 2.2. Nhận định của doanh nghiệp về tiếp cận thông tin TTHC thuế theo khu vực kinh tế**



Hình 2.2 cũng cho thấy ở cả ba nhóm doanh nghiệp, thông tin chưa đủ đơn giản, dễ hiểu là vấn đề lớn nhất. Điều này dễ thấy nhất với nhóm doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài khi có đến khoảng 35% doanh nghiệp thuộc nhóm này phản ánh vấn đề này. Trong khi đó, tình trạng thông tin chưa kịp thời là vấn đề chung của khoảng gần 20% số doanh nghiệp dân doanh và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Ở cả hai vấn đề đã nêu, doanh nghiệp từ khu vực Nhà nước đều hầu như không gặp khó khăn khi tỷ lệ đồng ý với nhận định về tiếp cận thông tin TTHC thuế “nhanh chóng, kịp thời” và “đơn giản dễ hiểu” đều ở khoảng trên dưới 90% doanh nghiệp. Bảng dưới đây thể hiện đánh giá của các doanh nghiệp ở những khu vực địa lý khác nhau về tiếp cận thông tin TTHC thuế (Bảng 2.1).

**Bảng 2.1. Nhận định của doanh nghiệp về tiếp cận thông tin TTHC thuế theo khu vực địa lý**

	ĐB Sông Hồng	Miền núi phía Bắc	Bắc Trung bộ và DHMT	Tây Nguyên	Đông Nam Bộ	ĐB Sông Cửu Long	Hà Nội	TP. Hồ Chí Minh
Cung cấp nhanh chóng, kịp thời	83	91	86	80	82	84	83	79
Các biểu mẫu TTHC dễ điền	88	95	91	90	89	87	88	85
Thông tin cung cấp thống nhất	93	92	86	86	87	87	90	82
Thông tin sẵn có, dễ tìm	83	91	87	89	90	92	74	89
Thông tin đơn giản, dễ hiểu	78	86	81	81	74	83	74	69

Theo đó, nhận định “Các biểu mẫu TTHC dễ điền” nhận được nhiều đánh giá tích cực nhất từ doanh nghiệp trên toàn quốc, với tỷ lệ đồng ý đạt tối thiểu 85% tại thành phố Hồ Chí Minh, tối đa đạt 95% tại vùng miền núi phía Bắc. Nhận định “Thông tin đơn giản, dễ hiểu” có ít doanh nghiệp đồng tình nhất và cũng là nhận định có sự khác biệt lớn nhất giữa doanh nghiệp ở các



vùng miền, với biên độ chênh lệch 17%. Những kết quả này cho thấy ngành Thuế cần có cách thức trình bày thông tin dễ hiểu hơn cho các doanh nghiệp, như hệ thống hóa, trực quan, với các ví dụ cụ thể. Điều này sẽ giúp cho những doanh nghiệp vốn rất bận rộn thời gian có thể nhanh chóng nắm bắt và tuân thủ chính sách và thủ tục hành chính về thuế.

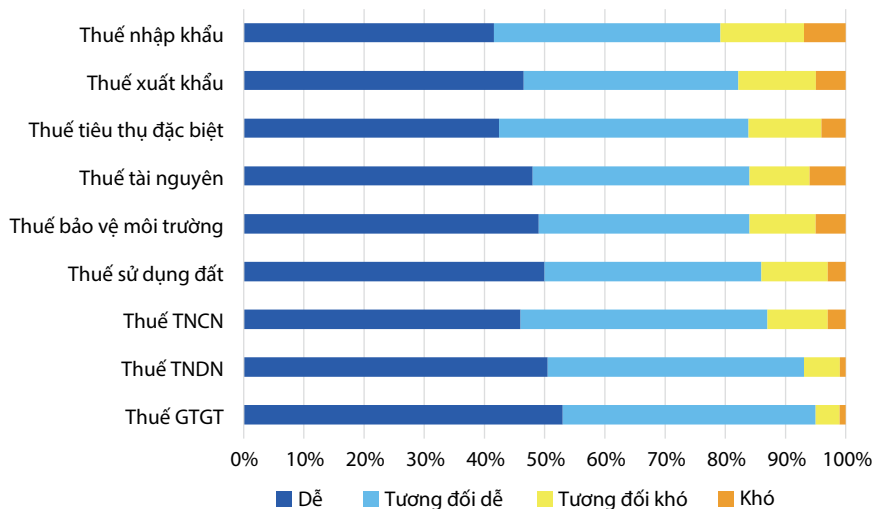
Nhìn chung, việc hệ thống mẫu biểu thủ tục hành chính thuế được ổn định trong giai đoạn từ năm 2016 đến nay đã góp phần tạo sự thuận lợi trong tiếp cận thông tin cho doanh nghiệp như đánh giá trong khảo sát này. Hệ thống mẫu biểu ổn định giúp doanh nghiệp dễ thích ứng, tra cứu, tìm kiếm và nhanh chóng hoàn thành các thủ tục thuế cần thiết.

## 2.2. Thực hiện TTHC thuế

### 2.2.1. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế

Khảo sát 2019 liệt kê 9 nghĩa vụ thuế cụ thể và đề nghị các doanh nghiệp đánh giá mức độ dễ dàng trong quá trình thực hiện, từ mức dễ, tương đối dễ, tương đối khó đến khó. Hình dưới đây thể hiện kết quả đánh giá của doanh nghiệp, sắp xếp theo mức độ dễ/tương đối dễ từ cao xuống thấp. Trong số này, hầu hết các nghĩa vụ thuế được trên 80% doanh nghiệp đánh giá dễ/tương đối dễ thực hiện, chẳng hạn như: thuế giá trị gia tăng (GTGT) (95%), thuế thu nhập doanh nghiệp (TNDN) (93%), thuế thu nhập cá nhân (TNCN) (87%), thuế sử dụng đất (86%). Thuế nhập khẩu và thuế xuất khẩu (do Hải quan quản lý) có tỷ lệ doanh nghiệp dễ thực hiện thấp hơn cả, ở mức xấp xỉ gần 20% doanh nghiệp có khó khăn khi thực hiện.

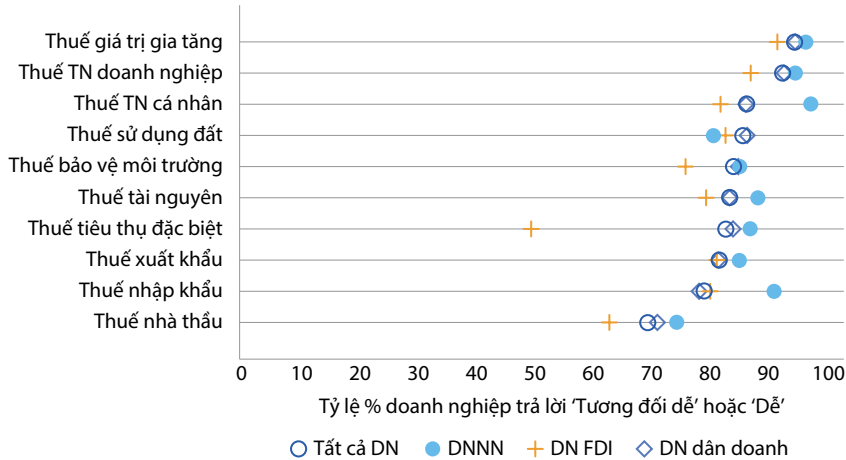
**Hình 2.3. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế**



Hình 2.4 thể hiện đánh giá của doanh nghiệp khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế cụ thể theo thành phần kinh tế. Theo đó, các DNNN vẫn là nhóm có đánh giá tích cực nhất. Trong khi các DN FDI là nhóm có đánh giá khắt khe hơn trên một số nghĩa vụ thuế, đáng lưu ý những đánh giá của nhóm DN FDI là với thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế bảo vệ môi trường thấp hơn đáng kể so với các nhóm còn lại. Bên cạnh đó, khảo sát có xem xét mức độ khó/dễ thực hiện “thuế nhà thầu” - một cách gọi thông thường cho các nghĩa vụ thuế áp dụng cho cho nhà thầu nước

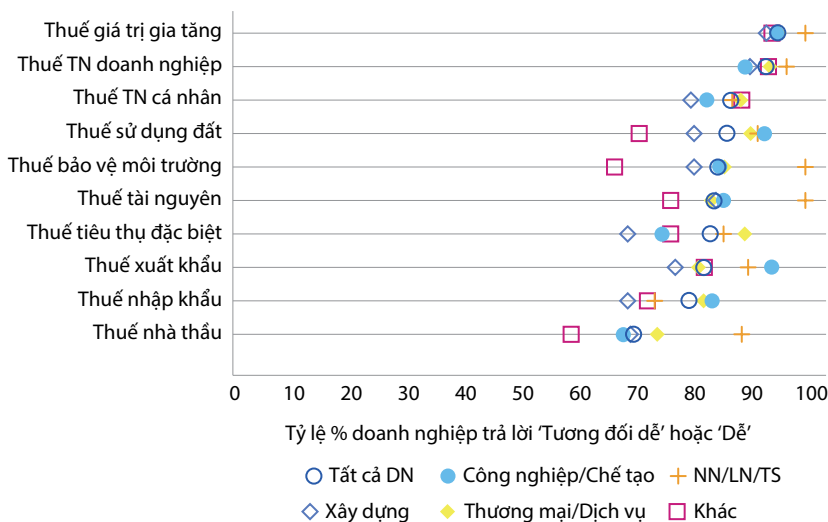
ngoài có doanh thu và thu nhập nhưng không có cơ sở thường trú tại Việt Nam, do doanh nghiệp Việt Nam khấu trừ, kê khai và nộp thuế thay. Kết quả chỉ ra xấp xỉ 30% doanh nghiệp cho biết gặp khó khăn với “thuế nhà thầu”.

**Hình 2.4. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế theo thành phần kinh tế**



Mức độ thuận lợi trong việc thực hiện một số nghĩa vụ thuế không có sự khác biệt đáng kể chia theo nhóm ngành nghề sản xuất kinh doanh, bao gồm thuế GTGT, thuế TNDN và thuế TNCN. Tuy nhiên, với những nghĩa vụ thuế còn lại, mức độ thuận lợi trong việc thực hiện có sự khác biệt đáng kể giữa các nhóm doanh nghiệp, như thuế bảo vệ môi trường, thuế tài nguyên, thuế sử dụng đất, thuế nhà thầu, thuế xuất khẩu và thuế nhập khẩu.

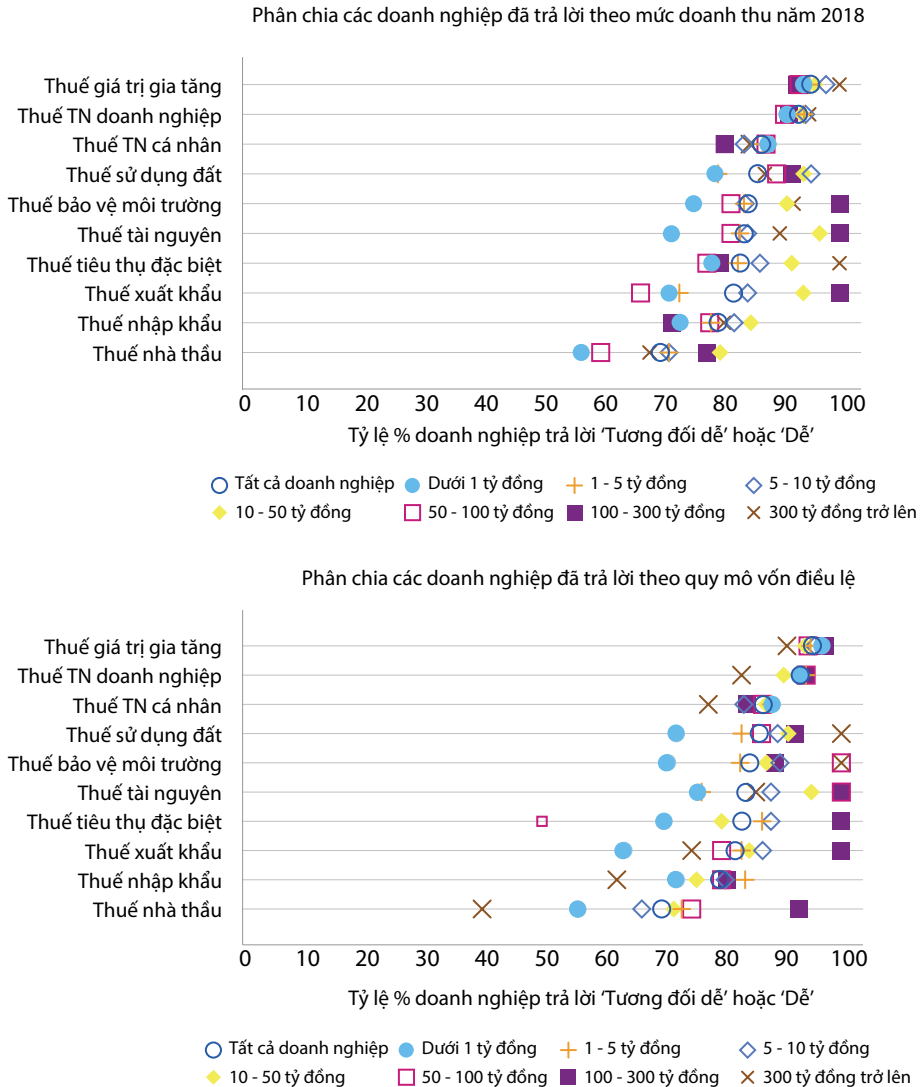
**Hình 2.5. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế theo ngành nghề sản xuất kinh doanh chính**



Hình 2.6 thể hiện mức độ thuận lợi khi thực hiện các nghĩa vụ thuế theo quy mô doanh nghiệp. Nhóm doanh nghiệp có quy mô nhỏ thường có tỷ lệ đánh giá dễ thực hiện thấp hơn các nhóm

còn lại. Điều này cho thấy các doanh nghiệp có quy mô nhỏ cần đến sự hỗ trợ tích cực hơn nữa từ phía cơ quan thuế; theo đó thì các mẫu biểu tờ khai thuế, các báo cáo thuế cũng cần được đơn giản hóa hơn, cơ quan thuế có thêm các chương trình hỗ trợ trọng tâm trọng điểm hơn để phù hợp với năng lực trình độ của nhóm doanh nghiệp này.

**Hình 2.6. Mức độ dễ dàng khi thực hiện một số nghĩa vụ thuế theo quy mô doanh nghiệp**



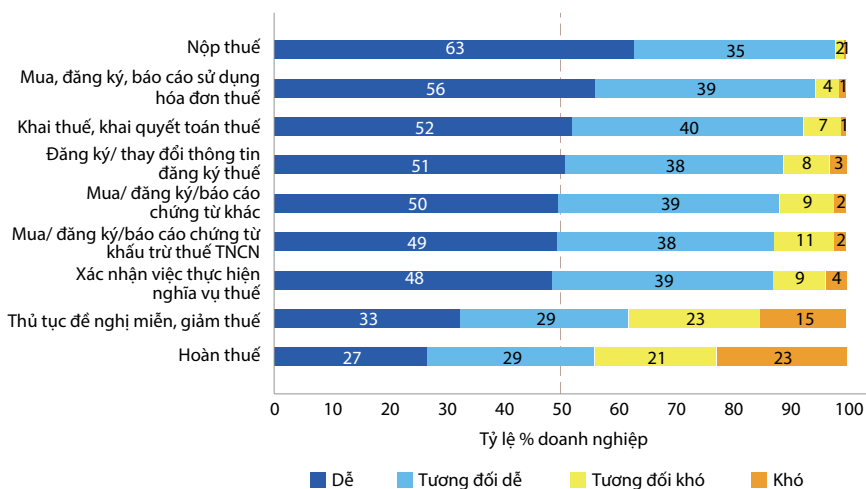
Đánh giá về mức độ dễ dàng khi thực hiện những nghĩa vụ thuế có sự khác biệt nhất định theo vùng. Các doanh nghiệp ở TP. Hồ Chí Minh dường như dễ dàng nhất khi thực hiện các loại thuế GTGT, Thuế TNDN, TNCN và gặp khó khăn hơn với thuế sử dụng đất, thuế tài nguyên, thuế xuất khẩu và thuế nhà thầu. Tương tự, Tây Nguyên là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp ít gặp thuận lợi hơn các vùng khác khi thực hiện các loại thuế bảo vệ môi trường và thuế tiêu thụ đặc biệt.

**Bảng 2.2. Tỷ lệ doanh nghiệp thuận lợi khi thực hiện nghĩa vụ thuế (%)**

Nghĩa vụ thuế	Cả nước	ĐB Sông Hồng	Miền núi phía Bắc	Bắc Trung bộ và DHMT	Tây Nguyên	Đông Nam Bộ	ĐB Sông Cửu Long	Hà Nội	Tp. HCM
Thuế TN cá nhân	87	83	86	89	88	84	90	87	89
Thuế TN doanh nghiệp	93	92	96	93	93	95	93	92	92
Thuế bảo vệ môi trường	85	92	84	78	71	81	92	94	77
Thuế giá trị gia tăng	95	92	95	96	97	97	94	94	96
Thuế nhà thầu	70	78	82	71	75	59	75	77	59
Thuế nhập khẩu	80	79	73	83	81	83	79	80	78
Thuế sử dụng đất	86	91	86	91	92	81	91	85	71
Thuế tiêu thụ đặc biệt	83	95	82	82	80	83	86	81	80
Thuế tài nguyên	84	88	84	73	92	81	100	86	72
Thuế xuất khẩu	82	86	78	86	85	82	89	83	74

**2.2.2. Mức độ dễ dàng khi tiến hành một số TTHC thuế cụ thể**

Khảo sát năm 2019 đề nghị các doanh nghiệp đánh giá mức độ dễ dàng khi thực hiện 9 thủ tục hành chính thuế. Cụ thể, đó là: (1) đăng ký/thay đổi thông tin đăng ký thuế; (2) khai thuế, khai quyết toán thuế; (3) nộp thuế; (4) đề nghị miễn, giảm thuế; (5) hoàn thuế; (6) mua, đăng ký, báo cáo sử dụng hóa đơn thuế; (7) mua, đăng ký, báo cáo sử dụng chứng từ khấu trừ thuế thu nhập cá nhân; (8) mua, đăng ký, báo cáo sử dụng chứng từ khác về thuế; và (9) xác nhận việc thực hiện nghĩa vụ thuế. Hình sau đây thể hiện kết quả đánh giá của doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC thuế cụ thể, sắp xếp theo tỷ lệ đánh giá dễ/tương đối dễ từ cao xuống thấp.

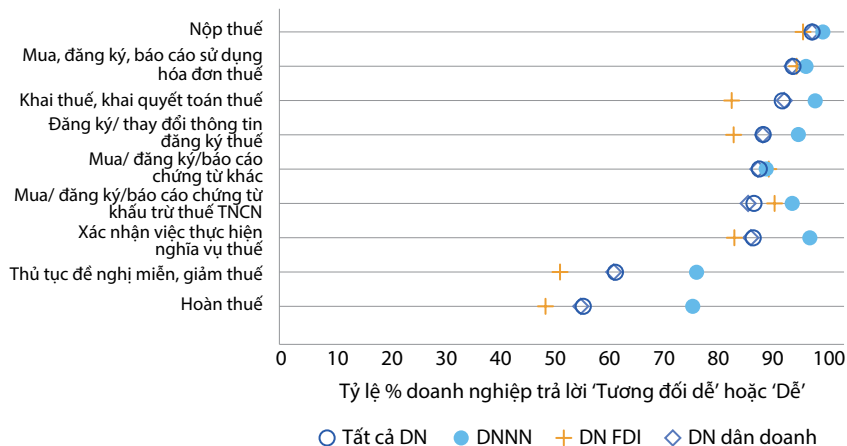
**Hình 2.7. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế**

Ba TTHC được DN đánh giá là dễ/tương đối dễ cao nhất bao gồm nộp thuế (98%), mua, đăng ký, báo cáo sử dụng hóa đơn thuế (95%), và khai thuế, khai quyết toán thuế (92%). Những thủ tục có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá là dễ thực hiện thấp nhất là thủ tục đề nghị miễn, giảm thuế (62%) và hoàn thuế (56%).

Kết quả đánh giá của hầu hết các TTHC nêu trên đều được đánh giá tích cực hơn hoặc tương đương so với năm 2016 ngoại trừ “thủ tục đề nghị miễn, giảm thuế” (giảm 7 điểm phần trăm) và “thủ tục hoàn thuế” (giảm 4 điểm phần trăm) so với năm 2016.

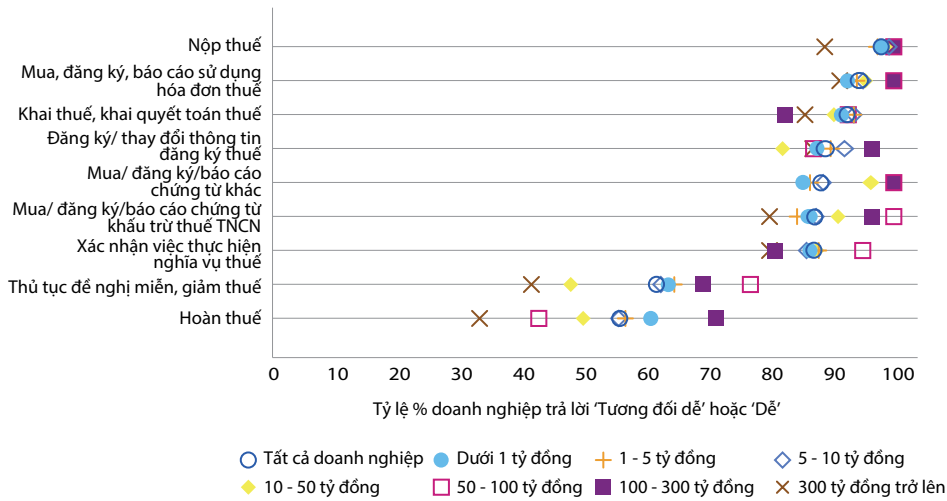
Kết quả khảo sát 2019 cho thấy các DNNN tiếp tục là nhóm có đánh giá tích cực hơn cả về mức độ dễ dàng trong việc thực hiện các TTHC thuế. Ngay cả với những thủ tục có mức độ đánh giá chung thấp như thủ tục đề nghị miễn, giảm thuế hoặc hoàn thuế, thì đây vẫn là nhóm có tỷ lệ đánh giá tích cực vượt trội (gần 80%), trong khi với các DN FDI, tỷ lệ đánh giá dễ chỉ xung quanh mức 50%.

**Hình 2.8. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế theo khu vực kinh tế**



Hình sau thể hiện kết quả đánh giá mức độ dễ dàng trong thực hiện TTHC thuế của các doanh nghiệp theo quy mô vốn điều lệ. Đáng lưu ý, nhóm DN có quy mô trên 300 tỷ đồng có tỷ lệ đánh giá dễ dàng thấp hơn các nhóm còn lại khi thực hiện thủ tục nộp thuế, mua, đăng ký, báo cáo sử dụng hóa đơn thuế, mua, đăng ký, báo cáo chứng từ nộp thuế TNCN, xác nhận nghĩa vụ nộp thuế, thủ tục đề nghị miễn, giảm thuế và thủ tục hoàn thuế.

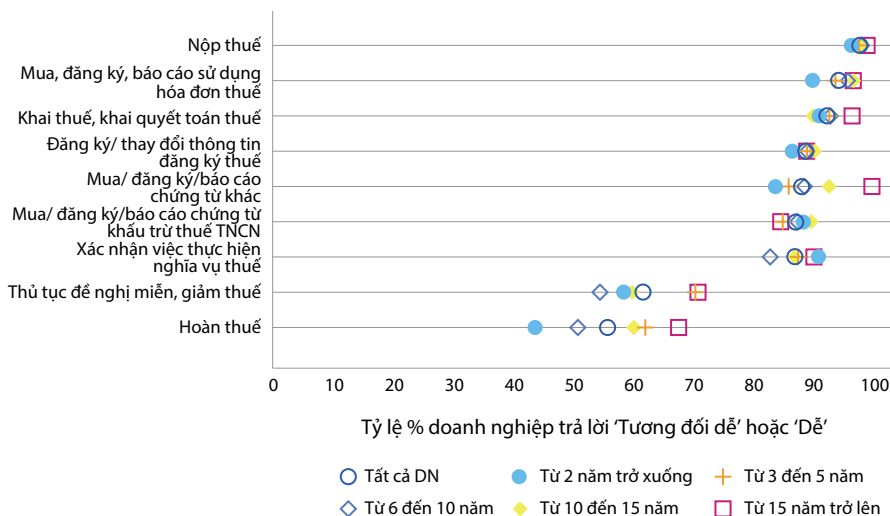
**Hình 2.9. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế theo quy mô của doanh nghiệp**



Nhóm doanh nghiệp có quy mô vốn từ 100-300 tỷ đồng là nhóm có mức độ hài lòng cao đối với nhiều TTHC thuế, ngoại trừ thủ tục khai thuế, khai quyết toán thuế và xác nhận nghĩa vụ nộp thuế. Các doanh nghiệp có quy mô vốn dưới 1 tỷ đồng là nhóm ít hài lòng hơn cả về thủ tục mua, đăng ký, báo cáo chứng từ khác và thủ tục mua, đăng ký báo cáo sử dụng hóa đơn thuế.

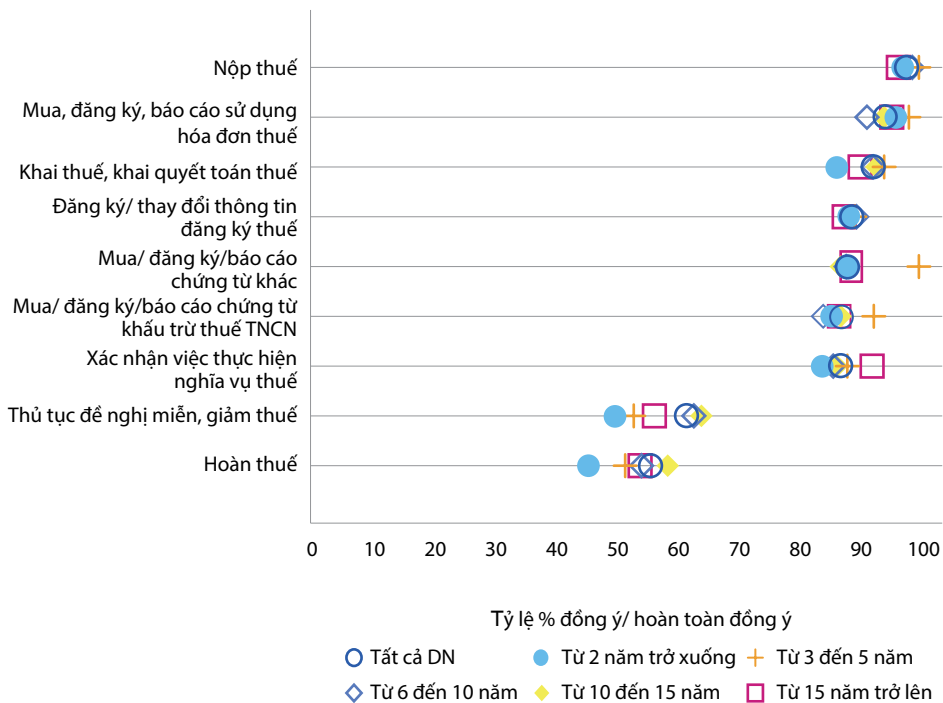
Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế có sự gia tăng theo số năm hoạt động của doanh nghiệp. Cụ thể, trong hầu hết các TTHC (trừ thủ tục mua, đăng ký, báo cáo chứng từ khấu trừ thuế TNCN, xác nhận việc thực hiện nghĩa vụ thuế), nhóm doanh nghiệp có từ 2 năm hoạt động trở xuống có tỷ lệ đánh giá dễ thấp nhất. Các doanh nghiệp có thời gian hoạt động từ 10 năm trở lên thường là nhóm có tỷ lệ đánh giá dễ thực hiện cao hơn cả.

**Hình 2.10. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế theo số năm hoạt động của doanh nghiệp**



Phân theo ngành nghề sản xuất kinh doanh chính, thì đánh giá của các doanh nghiệp không có sự khác biệt nhiều đối với một số thủ tục như nộp thuế, mua, đăng ký, báo cáo sử dụng hóa đơn thuế, đăng ký, thay đổi thông tin đăng ký thuế. Song với các TTHC thuế còn lại, sự khác biệt là tương đối rõ rệt. Các doanh nghiệp trong lĩnh vực công nghiệp, chế tạo là nhóm có tỷ lệ đánh giá mức độ dễ dàng thấp hơn các nhóm còn lại trong việc thực hiện thủ tục đề nghị miễn, giảm thuế và hoàn thuế.

**Hình 2.11. Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế theo ngành nghề sản xuất kinh doanh chính của doanh nghiệp**



Đánh giá về mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế phân chia các doanh nghiệp đã trả lời theo vùng kinh tế cho thấy một số điểm đáng lưu ý. Mức độ dễ dàng trong việc nộp thuế, mua, đăng ký, báo cáo sử dụng hóa đơn thuế và khai thuế, khai quyết toán thuế có sự khác biệt theo vùng không đáng kể. Tuy Thủ tục hoàn thuế được đánh giá là ít thuận lợi nhất trong số các thủ tục được đánh giá, tuy nhiên, doanh nghiệp ở Hà Nội, TP.Hồ Chí Minh cũng gặp khó khăn hơn so với các vùng khác (tương ứng là 43% và 49%). Doanh nghiệp ở Hà Nội cũng gặp khó khăn hơn các vùng khác khi thực hiện một số TTHC như hoàn thuế, đề nghị miễn, giảm thuế, đăng ký, thay đổi thông tin đăng ký thuế. Trong khi đó, thủ tục xác nhận thực hiện nghĩa vụ thuế là vấn đề của nhiều doanh nghiệp tại TP. Hồ Chí Minh (Bảng 2.3).

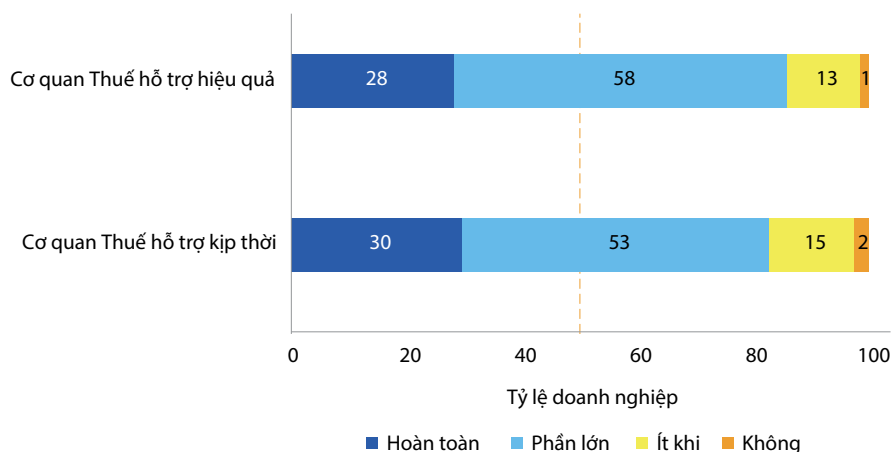
**Bảng 2.3. Tỷ lệ % doanh nghiệp đánh giá “dễ” hoặc “tương đối dễ” khi thực hiện các thủ tục thuế, phân chia theo vùng địa lý**

Thủ tục thuế	Cả nước	ĐB sông Hồng	Miền núi phía Bắc	Bắc Trung bộ và DHMT	Tây Nguyên	Đông Nam Bộ	ĐB Sông Cửu Long	Hà Nội	TP. Hồ Chí Minh
Hoàn thuế	56	53	61	72	67	51	72	43	49
Khai thuế, khai quyết toán thuế	92	93	92	95	94	94	93	91	91
Mua, đăng ký, báo cáo chứng từ khác	88	97	95	93	80	89	90	82	83
Mua, đăng ký, báo cáo sử dụng hóa đơn thuế	94	97	97	94	95	94	97	92	95
Mua/đăng ký/báo cáo chứng từ khấu trừ thuế TNCN	87	86	96	91	92	83	95	84	84
Nộp thuế	98	99	97	99	98	99	98	97	98
Thủ tục đề nghị miễn, giảm thuế	62	57	71	68	61	60	79	48	58
Xác nhận việc thực hiện nghĩa vụ thuế	87	93	89	89	86	89	95	83	82
Đăng ký/thay đổi thông tin đăng ký thuế	89	88	96	92	92	93	93	79	92

**2.2.3. Đánh giá sự hỗ trợ của Cơ quan Thuế**

Khảo sát 2019 tiếp tục đề nghị các doanh nghiệp đánh giá về mức độ hỗ trợ của cơ quan thuế trong trường hợp có gặp khó khăn khi thực hiện TTHC thuế. Kết quả cho thấy các doanh nghiệp đánh giá rất tích cực về sự hỗ trợ của cơ quan thuế. Cụ thể, 86% doanh nghiệp cho biết cơ quan thuế hỗ trợ hiệu quả và 83% đánh giá sự hỗ trợ của cơ quan thuế là kịp thời.

**Hình 2.12. Đánh giá của các doanh nghiệp về mức độ hỗ trợ của cơ quan thuế**



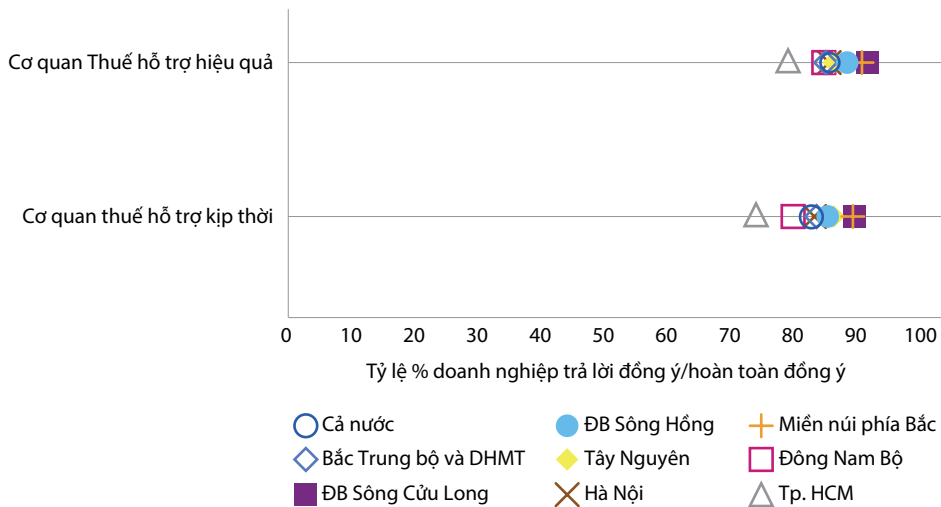


Hình sau thể hiện kết quả đánh giá về mức độ hỗ trợ của cơ quan thuế theo vùng. Đồng bằng sông Cửu Long tiếp tục là nơi nhận được những đánh giá tích cực hơn cả. TP. Hồ Chí Minh có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá sự hỗ trợ của cơ quan thuế là hiệu quả và kịp thời thấp hơn đáng kể các vùng còn lại, song cũng nhận được trên 75% phản hồi tích cực của doanh nghiệp.

“Nhiều khi có vấn đề vướng mắc về chính sách thuế, hoặc kê khai thuế, chúng tôi không được cán bộ thuế giải đáp kịp thời. Nếu có thì các giải đáp cũng thường chung chung, không trúng vấn đề mà chúng tôi cần hỗ trợ. Cách giải quyết vấn đề đôi khi còn theo hướng bất lợi cho doanh nghiệp.”

Một doanh nghiệp ở TP. Hồ Chí Minh.

**Hình 2.13. Đánh giá của các doanh nghiệp về mức độ hỗ trợ của cơ quan thuế theo vùng**



### 2.3. Dịch vụ thuế điện tử

Dịch vụ thuế điện tử là hình thức thực hiện các giao dịch về thuế như khai thuế, nộp thuế và hoàn thuế trực tiếp qua mạng với cầu nối là Cổng thông tin điện tử của cơ quan thuế. Đây là hình thức tận dụng được phát triển của khoa học, công nghệ và đã được nhiều quốc gia trên thế giới triển khai.

Tại Việt Nam, khai thuế điện tử được ngành Thuế bắt đầu triển khai từ năm 2009, nộp thuế điện tử triển khai năm 2014 và hoàn thuế điện tử được chính thức áp dụng kể từ năm 2017. Thời gian gần đây, Tổng cục Thuế tiếp tục phát triển và áp dụng hệ thống mới cho Dịch vụ thuế điện tử (eTax) để thay thế hệ thống Khai thuế điện tử (nhantokhai.gdt.gov.vn) và nộp thuế điện tử (nophthue.gdt.gov.vn). Điều này được kỳ vọng sẽ tiếp tục tạo thuận lợi cho doanh nghiệp nộp thuế và tiết kiệm thời gian, cũng như chi phí tuân thủ thủ tục hành chính về thuế.

Từ đầu năm 2018, Tổng cục Thuế đã rất chú trọng thực hiện các dự án ứng dụng công nghệ thông tin, đặc biệt là đã đẩy nhanh tiến độ triển khai và mở rộng thực hiện khai thuế qua mạng

và nộp thuế điện tử; hóa đơn điện tử có mã xác thực của cơ quan thuế; triển khai hoàn thuế điện tử nhằm thực hiện được các mục tiêu mà Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017 của Chính phủ, Nghị quyết 19-2018/NQ-CP ngày 06/6/2018 và Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử đã giao<sup>4</sup>.

Nhằm tìm hiểu đánh giá của doanh nghiệp về dịch vụ thuế điện tử, khảo sát 2019 tiếp tục xem xét mức độ phổ biến của thủ tục thuế điện tử đối với doanh nghiệp cũng như thu thập ý kiến nhận xét về mức độ thuận tiện và khó khăn khi áp dụng thủ tục thuế điện tử trong thực tiễn.

### 2.3.1. Mức độ phổ biến của thủ tục thuế điện tử với doanh nghiệp

Thực hiện thủ tục thuế điện tử được hầu hết doanh nghiệp trong khảo sát tuân thủ. Dữ liệu từ khảo sát cho thấy 98,4% doanh nghiệp đã “Khai thuế điện tử”, 96,8% doanh nghiệp “đăng ký nộp thuế điện tử” và 92% đã “nộp thuế điện tử”. Khoảng 10,2% doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết đã từng thực hiện “hoàn thuế điện tử” (Bảng 2.4).

Những số liệu này khá tương đồng với một báo cáo của Tổng cục Thuế vào tháng 1/2019 về cải cách thủ tục hành chính thuế năm 2018<sup>5</sup>. Theo đó, số lượng hồ sơ khai thuế điện tử tiếp nhận trong năm 2018 là 11,8 triệu hồ sơ; số lượng giao dịch nộp thuế điện tử là 3,1 triệu; và 7.339 doanh nghiệp tham gia hoàn thuế điện tử trong năm.

Kết quả khảo sát phản ánh sự dịch chuyển mạnh mẽ sang các hình thức kê khai và nộp thuế qua mạng của cộng đồng doanh nghiệp trong thời gian gần đây.

**Bảng 2.4. Tỷ lệ doanh nghiệp đã thực hiện dịch vụ thuế điện tử (%) trong năm 2018**

	Tỷ lệ “Có thực hiện” trong tổng số DN (%)	Phân theo thành phần kinh tế (%)		
		DNNN	DN FDI	DN dân doanh
Khai thuế điện tử	98.4	98.7	97.4	98.4
Đăng ký nộp thuế điện tử	96.8	94.9	93.9	97.1
Nộp thuế điện tử	92.00	89.8	92.1	92.1
Hoàn thuế điện tử	10,2	22,1	22,6	8,7

Nếu phân theo thành phần kinh tế, doanh nghiệp thuộc khu vực nhà nước đứng đầu về tỷ lệ khai thuế điện tử (98,7%). Trong khi đó, nhóm tích cực hơn với đăng ký nộp thuế điện tử cũng như nộp thuế điện tử là các doanh nghiệp dân doanh, với tỷ lệ sử dụng lần lượt là 97,1% và 92,1%. Đối với hoàn thuế điện tử, 22,6% doanh nghiệp FDI đã thực hiện, cao nhất trong các thành phần kinh tế. Cụ thể, tỷ lệ này cao hơn khoảng 0,5 điểm % so với doanh nghiệp Nhà nước và gấp gần 3 lần tỷ lệ tương ứng của doanh nghiệp dân doanh.

4 Tổng Cục Thuế (2019). Báo cáo tổng kết ngành Thuế năm 2018.

5 Cải cách thủ tục hành chính thuế: Lấy người nộp thuế làm trung tâm, Thời báo Tài chính Việt Nam, ngày 16/1/2019. truy cập tại <http://thoibaotaichinhvietnam.vn/pages/thue-voi-cuoc-song/2019-01-16/cai-cach-thu-tuc-hanh-chinh-thue-lay-nguoi-nop-thue-lam-trung-tam-66738.aspx>

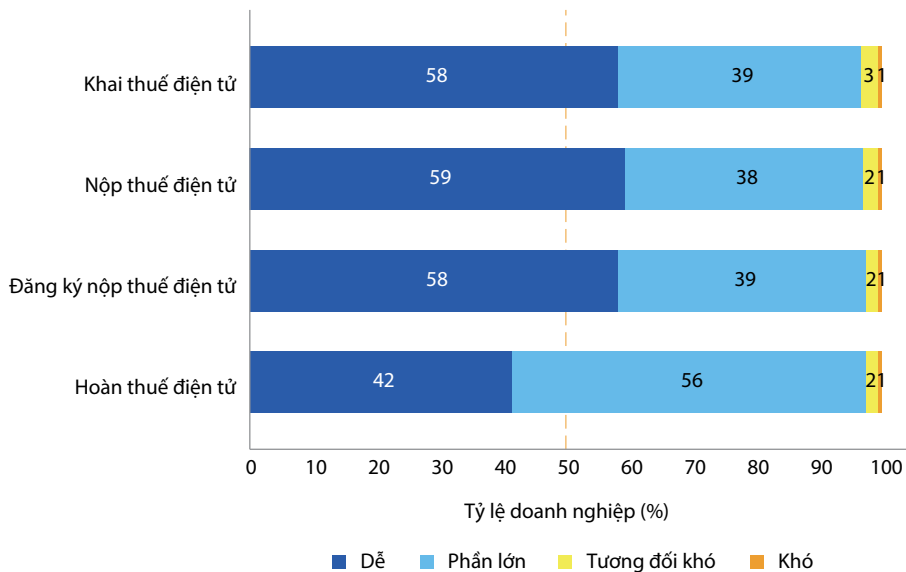
Trong số các nhóm ngành nghề, nông nghiệp/lâm nghiệp/thủy sản là nhóm ngành có tỷ lệ doanh nghiệp nộp thuế điện tử cao nhất (98,4%), tiếp đó là Công nghiệp/Chế tạo (93,1%). Các nhóm ngành còn lại đều đã có trên 90% doanh nghiệp nộp thuế điện tử.

Dữ liệu cho thấy có tồn tại sự khác biệt về mức độ sử dụng các dịch vụ thuế điện tử giữa doanh nghiệp ở một số mức quy mô doanh thu, quy mô vốn điều lệ hoặc thời gian hoạt động. Tuy nhiên, những khác biệt này tương đối nhỏ và không cho thấy một đặc điểm rõ ràng liên quan đến dùng dịch vụ thuế điện tử.

### 2.3.2. Mức độ thuận tiện khi thực hiện dịch vụ thuế điện tử

Hầu hết các doanh nghiệp tham gia khảo sát 2019 đánh giá các dịch vụ thuế điện tử hiện tại là dễ sử dụng. Khoảng 97% doanh nghiệp cho biết cảm thấy “dễ” hoặc “tương đối dễ” thực hiện các thủ tục khai thuế điện tử, đăng ký nộp thuế điện tử và nộp thuế điện tử. (Hình 2.14).

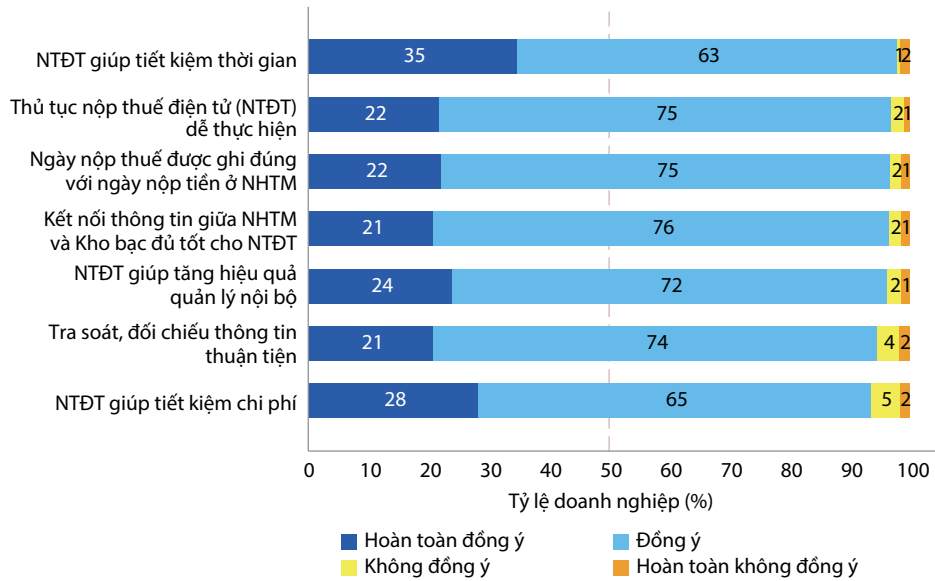
**Hình 2.14. Mức độ dễ dàng thực hiện dịch vụ thuế điện tử**



Hầu như không có khác biệt đáng kể trong đánh giá về mức độ thuận lợi khi dùng dịch vụ thuế điện tử nếu phân chia doanh nghiệp trả lời theo thành phần kinh tế, khu vực địa lý, nhóm ngành nghề, số năm hoạt động hay mức doanh thu năm 2018.

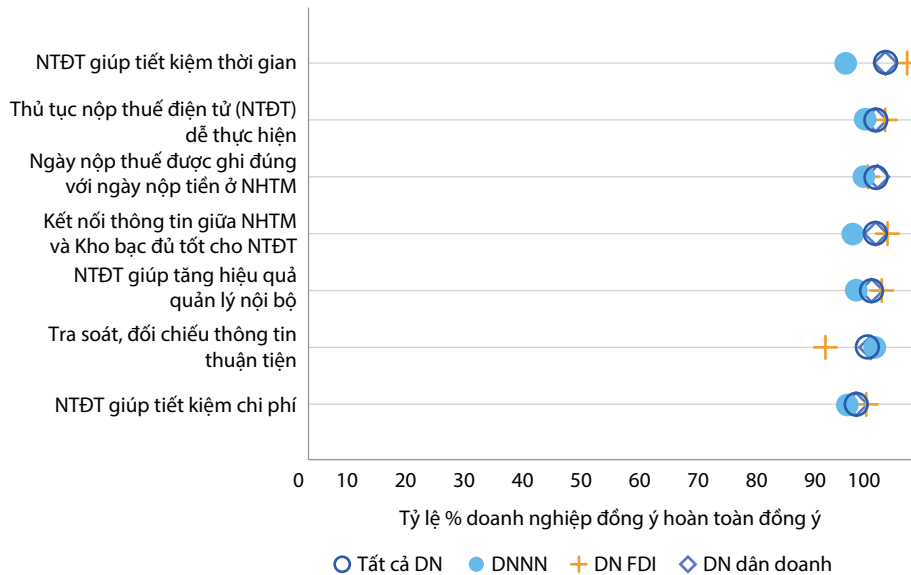
Trong khảo sát, các doanh nghiệp tham gia cũng được hỏi về mức độ đồng ý/không đồng ý với từng nhận định về việc nộp thuế điện tử. Tất cả các nhận định được nêu ra đều có sự đồng thuận cao từ phía người trả lời (trên 90% doanh nghiệp đồng ý). Trong đó, doanh nghiệp đồng ý nhiều nhất với quan điểm cho rằng “Nộp thuế điện tử giúp tiết kiệm thời gian”, “Thủ tục nộp thuế điện tử dễ thực hiện”, và “Ngày nộp thuế được ghi đúng với ngày nộp tiền ở Ngân hàng thương mại” (Hình 2.15).

**Hình 2.15. Mức độ đồng ý của doanh nghiệp với từng nhận định về nộp thuế điện tử**



“Nộp thuế điện tử giúp tiết kiệm thời gian” và “nộp thuế điện tử giúp tiết kiệm chi phí” là hai nhận định nhận có tỷ lệ “hoàn toàn đồng ý” cao nhất đến từ doanh nghiệp, lần lượt ở mức 35% và 28%. Điều này nhấn mạnh lợi ích thiết thực mà dịch vụ thuế điện tử đem lại cho các doanh nghiệp. Sử dụng dữ liệu riêng cho từng nhóm doanh nghiệp phân theo thành phần kinh tế, kết quả chỉ ra sự khác biệt nhỏ về mức độ đồng ý của các nhóm doanh nghiệp với từng nhận định được nêu. Doanh nghiệp Nhà nước dường như “khó tính” hơn khi mà tỷ lệ không đồng ý của nhóm doanh nghiệp này với 6/7 nhận định cao nhất trong số ba nhóm doanh nghiệp. Trong khi đó, “tra soát, đối chiếu thông tin thuận tiện” nhận được ít sự tán thành nhất từ phía các doanh nghiệp FDI, song vẫn có tỷ lệ khoảng 90% đồng ý.

Nhìn chung, kết quả khảo sát chỉ ra tín hiệu rất tích cực về công tác triển khai dịch vụ thuế điện tử. Thủ tục nộp thuế điện tử dễ thực hiện. Kết nối thông tin giữa ngân hàng thương mại với Kho bạc đủ tốt để phục vụ nộp thuế. Ngày nộp thuế cũng được ghi đúng với ngày nộp tiền ở ngân hàng thương mại. Bên cạnh đó, việc tra soát đối chiếu thông tin cũng khá dễ dàng. Các kết quả này tích cực hơn so với năm 2016 ở hầu hết các khía cạnh cho thấy sự cố gắng của ngành Thuế trong việc số hóa các dịch vụ trong một vài năm gần đây. Những thay đổi này giúp tăng hiệu quả quản lý nội bộ, tiết kiệm chi phí và thời gian thực hiện thủ tục hành chính thuế của doanh nghiệp.

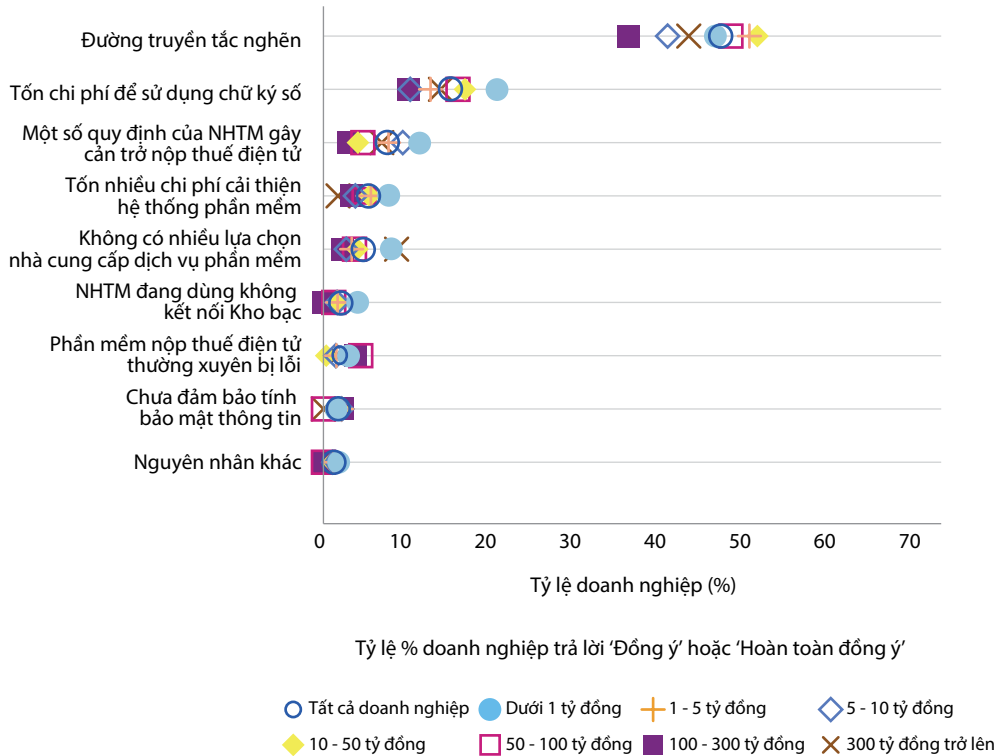
**Hình 2.16. Nhận định về nộp thuế điện tử từ doanh nghiệp**

### 2.3.3. Khó khăn khi nộp thuế điện tử

Nhìn chung, doanh nghiệp đánh giá tích cực về nộp thuế điện tử nhưng bên cạnh đó vẫn tồn tại một số khó khăn khi tiến hành. “Đường truyền dữ liệu tắc nghẽn vào cuối kỳ báo cáo” là vấn đề gây cản trở nhiều nhất với 47% doanh nghiệp từng trải nghiệm điều này. Xếp ngay phía sau là những vấn đề về chi phí sử dụng chữ ký số (15%) và những quy định từ phía ngân hàng thương mại (7%).

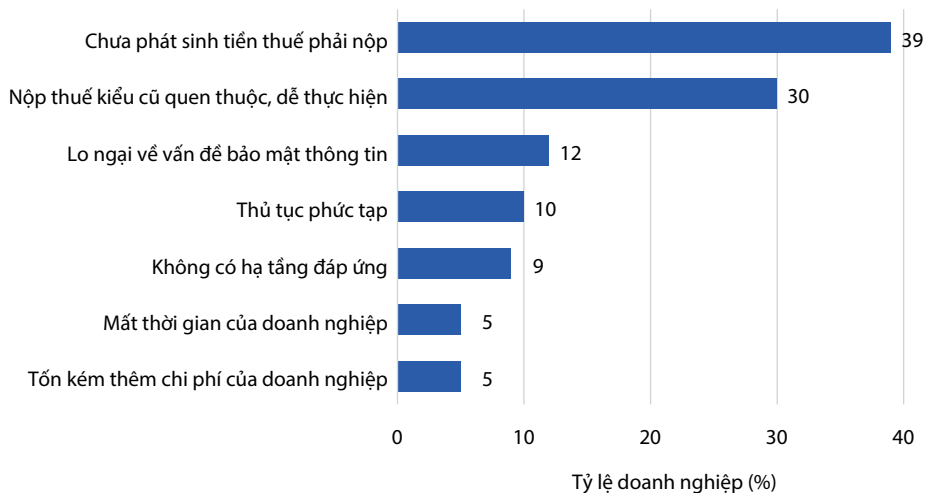
Một số trở ngại còn lại gây khó khăn cho một tỷ lệ doanh nghiệp nhỏ hơn, với 5% hoặc ít hơn doanh nghiệp từng gặp phải vấn đề. Ngoài ra, dữ liệu chỉ ra rằng doanh nghiệp có doanh thu năm 2018 ở mức dưới 1 tỷ đồng gặp khó khăn thường xuyên hơn (Hình 2.17). Trong số 8 loại khó khăn mà doanh nghiệp phản ánh trong khảo sát thì có đến 4 vấn đề khó khăn mà doanh nghiệp thuộc nhóm này gặp nhiều nhất và chủ yếu có liên quan tới khía cạnh chi phí như chi phí sử dụng chữ ký số hay chi phí cải thiện hệ thống phần mềm.

**Hình 2.17. Những khó khăn khi nộp thuế điện tử của doanh nghiệp**



Trong số 138 doanh nghiệp cho biết chưa nộp thuế điện tử, xấp xỉ 40% doanh nghiệp nêu lý do là vì “chưa phát sinh tiền thuế phải nộp” và khoảng 1/3 số doanh nghiệp vẫn quen với phương thức nộp thuế kiểu cũ. Vẫn có một số lượng nhỏ doanh nghiệp lo ngại về bảo mật thông tin, thủ tục thực hiện phức tạp hay tốn kém thời gian, chi phí của doanh nghiệp (Hình 2.18).

**Hình 2.18. Lý do doanh nghiệp chưa từng nộp thuế điện tử**



Trên khía cạnh dịch vụ thuế điện tử nói chung và sử dụng chữ ký số nói riêng, một thực tiễn tốt từ Hà Nội mà các địa phương có thể nghiên cứu là việc hợp tác với doanh nghiệp để ứng dụng ICT vào trong các hoạt động cung cấp dịch vụ công. Cụ thể, UBND thành phố Hà Nội đã hợp tác với VNPT để cung cấp các giải pháp dịch vụ công nghệ thông tin dành cho doanh nghiệp mới thành lập với nhiều ưu đãi như Hóa đơn điện tử VNPT, chữ ký số VNPT CA và VNPT Tax - kê khai thuế điện tử; qua đó, tạo thành quy trình khép kín trong giao dịch Thuế điện tử, đem đến nhiều tiện ích thiết thực trong tiến trình hiện đại hóa hoạt động của doanh nghiệp.

*Tóm lại, doanh nghiệp nhìn chung có nhìn nhận lạc quan về việc triển khai dịch vụ thuế điện tử. Các thủ tục kê khai thuế, đăng ký nộp thuế điện tử và nộp thuế điện tử được xem là dễ thực hiện. Đa số doanh nghiệp nhìn thấy những lợi ích mà quá trình “điện tử hóa” này đem lại. Tuy nhiên, trở ngại chính trong quá trình nộp thuế điện tử là vấn đề hạ tầng thông tin khi mà đường truyền dữ liệu thường xuyên bị tắc nghẽn vào cuối kỳ báo cáo.*

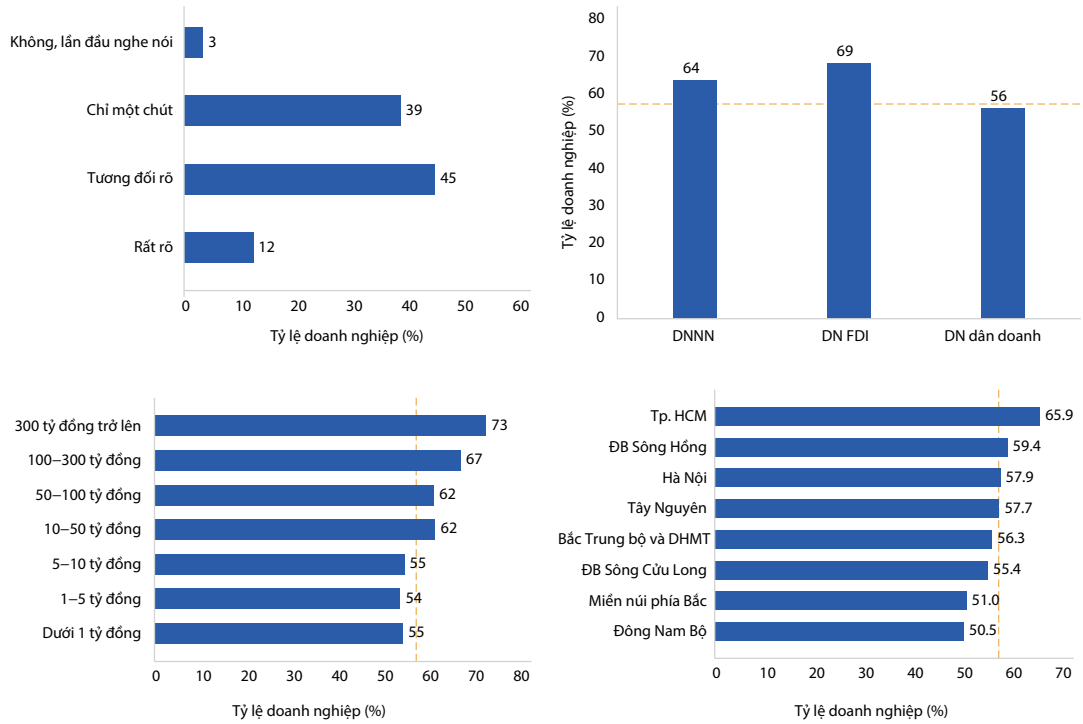
## 2.4. Hóa đơn điện tử

Áp dụng hóa đơn điện tử rộng rãi trong hoạt động của doanh nghiệp là một trong những mục tiêu mà ngành Thuế đang nỗ lực triển khai. Thời hạn đặt ra cho việc hoàn thành chuyển đổi hóa đơn giấy sang hóa đơn điện tử muộn nhất là hết tháng 10/2020 (theo quy định tại Nghị định số 119/2018/NĐ-CP). Hóa đơn điện tử được các cơ quan thuế kỳ vọng sẽ làm minh bạch hơn công tác hạch toán, kế toán, tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp và hạn chế các tiêu cực trong thủ tục hành chính thuế. Với mục tiêu cung cấp thông tin về hiệu quả triển khai hóa đơn điện tử trong thực tiễn, khảo sát 2019 thu thập phản hồi của doanh nghiệp về tình hình áp dụng hóa đơn điện tử và những trở ngại họ gặp phải khi triển khai.

### 2.4.1. Mức độ phổ biến của hóa đơn điện tử

Khoảng 97% doanh nghiệp trả lời rằng họ có biết đến hóa đơn điện tử, nhưng mức độ hiểu biết có khác nhau. Cụ thể, có 12% doanh nghiệp nắm rất rõ và 45% doanh nghiệp biết “tương đối rõ” về hóa đơn điện tử. Số “chỉ biết một chút” là 39% và chỉ có 3% không biết hoặc lần đầu tiên nghe nói tới hóa đơn điện tử thông qua việc tham gia cuộc khảo sát này.

**Hình 2.19. Nhận biết của doanh nghiệp về quy định áp dụng hóa đơn điện tử**



Khi phân tích chi tiết hơn, kết quả chỉ ra sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa tỷ lệ doanh nghiệp nhận biết về hóa đơn điện tử khi doanh nghiệp được chia theo thành phần kinh tế. Doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài hiểu rõ hơn về hóa đơn điện tử (69% doanh nghiệp hiểu tương đối rõ/rất rõ) so với doanh nghiệp Nhà nước (64%) và doanh nghiệp dân doanh (56%).

Tương tự, nếu phân chia các doanh nghiệp trả lời theo khu vực địa lý, khoảng 2/3 số doanh nghiệp ở Tp. Hồ Chí Minh hiểu về hóa đơn điện tử, cao hơn hẳn so với mức trung bình của cả nước (với khoảng 57% hiểu biết hóa đơn điện tử). Trái ngược lại, chỉ 50,5% doanh nghiệp ở Đông Nam Bộ (không gồm Tp. Hồ Chí Minh) biết về hóa đơn điện tử, thấp hơn tỷ lệ tương ứng của doanh nghiệp khu vực miền núi phía Bắc (51%) và thấp nhất trong số các khu vực địa lý được liệt kê (Hình 2.19). Những sự khác biệt này cũng có ý nghĩa thống kê, với mức ý nghĩa 5%.

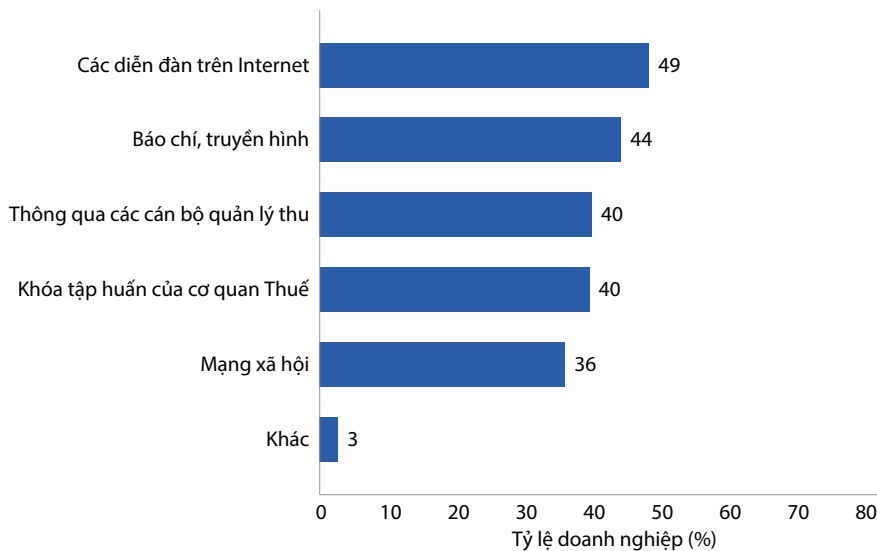
Sự tách biệt rõ ràng giữa các nhóm doanh nghiệp theo quy mô doanh thu đối với hiểu biết về hóa đơn điện tử là một đặc điểm đáng chú ý khác. Nhóm doanh nghiệp có doanh thu năm 2018 dưới 10 tỷ đồng có tỷ lệ nắm bắt rõ/tương đối rõ về hóa đơn điện tử thấp hơn đáng kể so với các nhóm doanh nghiệp ở quy mô doanh thu cao hơn. Vì doanh thu có tương quan với quy mô doanh nghiệp nên có thể suy đoán rằng doanh nghiệp với quy mô nhỏ hiện nay chưa biết rõ hoặc thiếu thông tin về hóa đơn điện tử so với các doanh nghiệp quy mô vừa và lớn.



### 2.4.2. Kênh thông tin để tìm hiểu về hóa đơn điện tử

Doanh nghiệp hiện tại biết đến chính sách hóa đơn điện tử thông qua nhiều kênh thông tin khác nhau. Các diễn đàn trên mạng internet là kênh phổ biến nhất với 49% doanh nghiệp lựa chọn, tiếp sau là kênh “báo chí, truyền hình” (44%). Các kênh thông tin do cơ quan thuế trực tiếp cung cấp như “thông qua cán bộ quản lý thuế” hay “khóa tập huấn của cơ quan thuế” được khoảng 40% doanh nghiệp lựa chọn. Đáng chú ý là 36% doanh nghiệp biết đến hóa đơn điện tử qua “mạng xã hội”. Những kết quả này cho thấy, các hình thức truyền thông qua internet, mạng xã hội đang là kênh thông tin quan trọng của nhiều doanh nghiệp. Do vậy, các cơ quan Thuế ngoài việc triển khai các hình thức truyền thông qua kênh truyền thống, có thể thử nghiệm các cách thức phổ biến thông tin qua các diễn đàn mạng hoặc mạng xã hội.

**Hình 2.20. Những kênh thông tin mà doanh nghiệp tiếp cận để tìm hiểu chính sách hóa đơn điện tử**



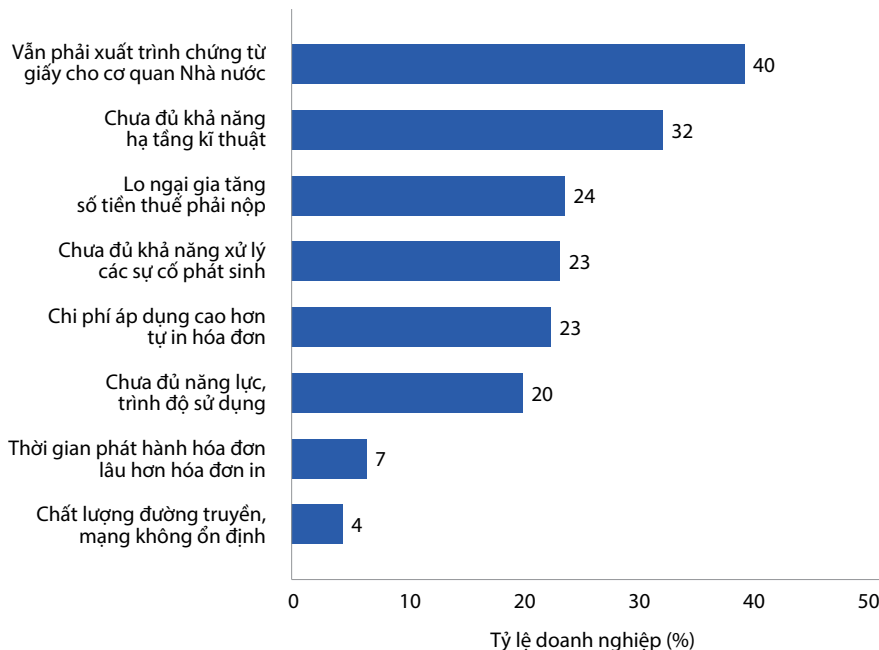
### 2.4.3. Trở ngại khi triển khai hóa đơn điện tử

Trong số các doanh nghiệp tham gia khảo sát, 77% doanh nghiệp có mong muốn dùng hóa đơn điện tử trong giao dịch và 70% trong đó hiện đã sẵn sàng để triển khai. 23% số doanh nghiệp chưa muốn sử dụng hóa đơn điện tử vì nhiều lý do khác nhau.

Hình 2.21 thể hiện 8 lý do chính của việc doanh nghiệp chưa sẵn sàng áp dụng hóa đơn điện tử. Trong đó, lý do quan trọng nhất là doanh nghiệp “vẫn phải xuất trình các chứng từ giấy cho cơ quan Nhà nước khác thực hiện kiểm tra” dù có hóa đơn điện tử (40% lượt lựa chọn). Tình trạng “điện tử hóa nửa vời” nói trên, như đã tồn tại ở khá nhiều lĩnh vực khác, đang khiến các doanh nghiệp lo lắng. Bên cạnh đó, 32% doanh nghiệp cho biết chưa đủ hạ tầng kỹ thuật để thực hiện. Điều này có thể hiểu được do hóa đơn điện tử yêu cầu một hạ tầng tương đối tốt về công nghệ thông tin – viễn thông mà không phải doanh nghiệp nào cũng có thể đáp ứng ngay lập tức. Bên cạnh đó, một số lý do đáng chú ý khác gồm: lo ngại gia tăng số tiền thuế phải

nộp (24%), chưa đủ khả năng xử lý các sự cố phát sinh (23%), chi phí áp dụng cao hơn (23%), và chưa đủ năng lực, trình độ sử dụng (20%).

**Hình 2.21. Những nguyên nhân mà doanh nghiệp chưa sẵn sàng áp dụng hóa đơn điện tử**



Bên cạnh lo lắng về sự chưa đồng bộ của các cơ quan quản lý nhà nước, hầu hết các lo ngại còn lại liên quan đến năng lực sử dụng, vận hành và xử lý sự cố của doanh nghiệp. Điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của công tác tập huấn, hỗ trợ kỹ thuật và tháo gỡ vướng mắc về hóa đơn điện tử. Đây là các nội dung cần có sự quan tâm của cơ quan thuế để có giải pháp phù hợp giải tỏa những lo ngại nói trên và thúc đẩy các doanh nghiệp sử dụng hóa đơn điện tử trong thời gian tới.

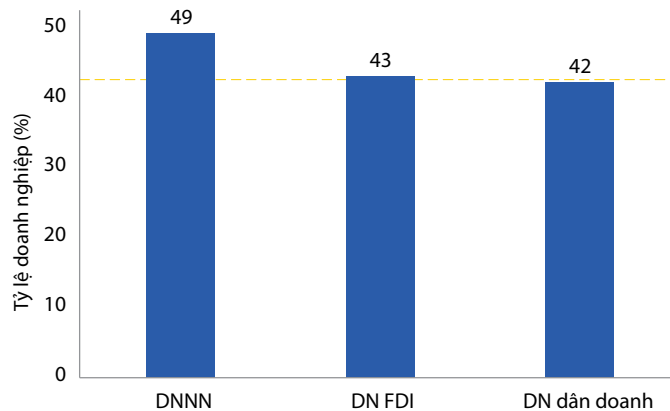
*Tóm lại, kết quả khảo sát cho thấy hầu hết doanh nghiệp đã biết đến hóa đơn điện tử nhưng với mức độ hiểu biết khác nhau. Những doanh nghiệp còn chưa hiểu rõ về hóa đơn điện tử có đặc điểm là doanh nghiệp dân doanh, quy mô nhỏ, địa bàn hoạt động ở khu vực Đông Nam Bộ (không tính Tp. Hồ Chí Minh) và khu vực miền núi phía Bắc. Các doanh nghiệp hiện nay tiếp cận thông tin về chính sách hóa đơn điện tử qua nhiều kênh đa dạng, trong đó đáng lưu ý là các diễn đàn trên mạng Internet cũng như mạng xã hội. Trong khi đó, trở ngại chủ yếu khiến một số lượng nhỏ doanh nghiệp còn chưa dùng hóa đơn điện tử là sự chưa đồng bộ giữa các cơ quan quản lý nhà nước, hạ tầng công nghệ cũng như trình độ kỹ thuật của bản thân doanh nghiệp chưa sẵn sàng cho triển khai hóa đơn điện tử. Điều này đòi hỏi thêm những nỗ lực của cơ quan thuế trong việc phổ biến kiến thức về hóa đơn điện tử và tập huấn kỹ thuật, tháo gỡ vướng mắc cho doanh nghiệp.*

## 2.5. Công tác thanh tra, kiểm tra thuế và giải quyết khiếu nại, khiếu kiện về thuế

### 2.5.1. Thanh tra, kiểm tra thuế

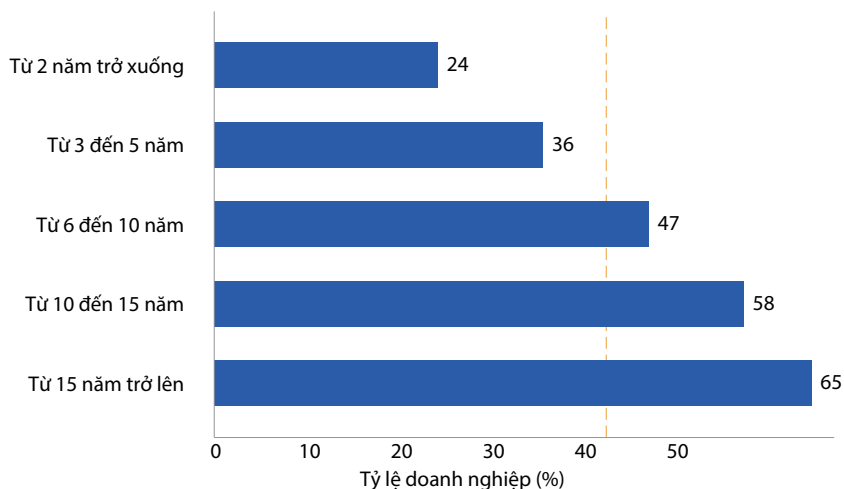
Khảo sát 2019 có đề nghị các doanh nghiệp cho biết liệu họ có phải tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế trong năm vừa qua. Kết quả khảo sát cho thấy, trung bình có 43% doanh nghiệp từng tiếp đón đoàn thanh, kiểm tra thuế. Trong đó, cao nhất là ở nhóm DNNN (49%), kế đến là các DN FDI (43%) và DN dân doanh (42%).

**Hình 2.22. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế theo khu vực kinh tế**



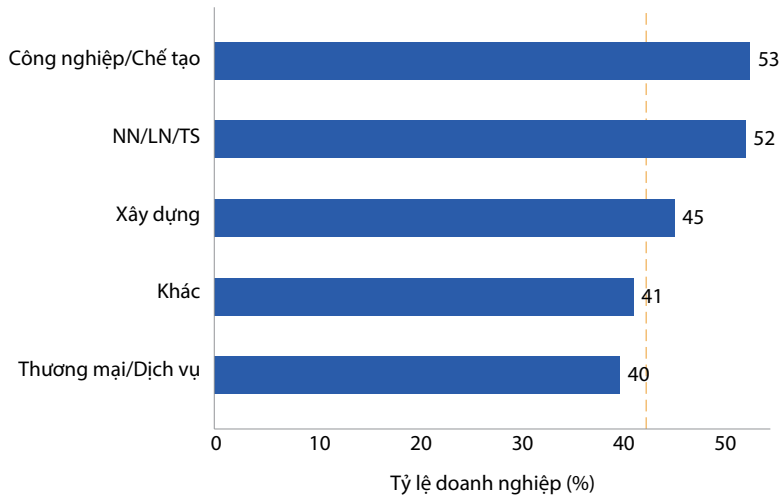
Kết quả điều tra cho thấy tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế có sự gia tăng theo số năm hoạt động của doanh nghiệp. Cụ thể, nếu như với các doanh nghiệp mới thành lập (2 năm trở xuống) chỉ có 24% có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế, thì với nhóm từ 10-15 năm và nhóm từ 15 năm trở lên lần lượt lên tới 58% và 65%.

**Hình 2.23. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế, phân theo số năm hoạt động.**



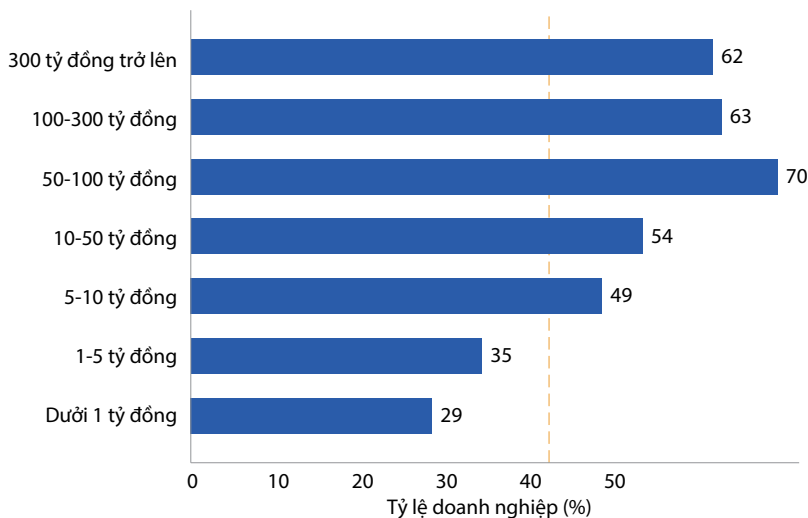
Các doanh nghiệp trong một số ngành có tỷ lệ tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế cao hơn mức trung bình chung. Đó là công nghiệp/chế tạo (53%), nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản (52%), xây dựng (45%). Các doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại/dịch vụ là nhóm có tỷ lệ tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế thấp nhất, song vẫn ở mức 40%.

**Hình 2.24. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế phân theo ngành nghề sản xuất kinh doanh chính**



Quy mô doanh nghiệp lớn hơn dường như kèm theo khả năng bị kiểm tra, thanh tra thuế gia tăng. Cụ thể, trong khi các doanh nghiệp có quy mô vốn điều lệ dưới 1 tỷ đồng, từ 1-5 tỷ đồng lần lượt có 29% và 35% cho biết có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế trong năm vừa qua, thì với các nhóm còn lại, tỷ lệ doanh nghiệp có bị kiểm tra, thanh tra thuế cao hơn đáng kể.

**Hình 2.25. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế theo quy mô doanh nghiệp**

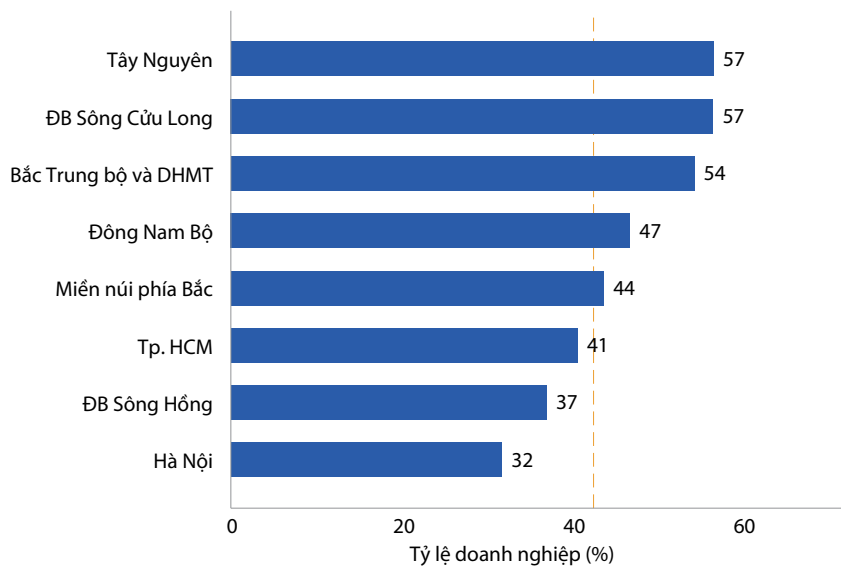


Điều tra cũng cho thấy có sự khác biệt đáng kể giữa các vùng về tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế trong năm vừa qua. Cụ thể, Tây Nguyên và Đồng bằng Sông Cửu Long là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp cho biết bị kiểm tra, thanh tra thuế cao nhất (57%). Một số vùng khác có tỷ lệ doanh nghiệp bị kiểm tra, thanh tra thuế thấp hơn mức trung bình cả nước, đó là TP. Hồ Chí Minh (41%), Đồng bằng Sông Hồng (37%) và Hà Nội (32%).

“Việc thanh tra, kiểm tra cần phải thực hiện một cách minh bạch, công bằng, tôn trọng pháp luật nhằm tránh tình trạng thường thấy xảy ra ở thủ tục này đó là tệ quan liêu, nhũng nhiễu, gây khó dễ cho người nộp thuế, nhất là trong việc cung cấp các hồ sơ tài liệu. Cán bộ thuế cũng cần xem xét thấu đáo khách quan việc giải trình của người nộp thuế.”

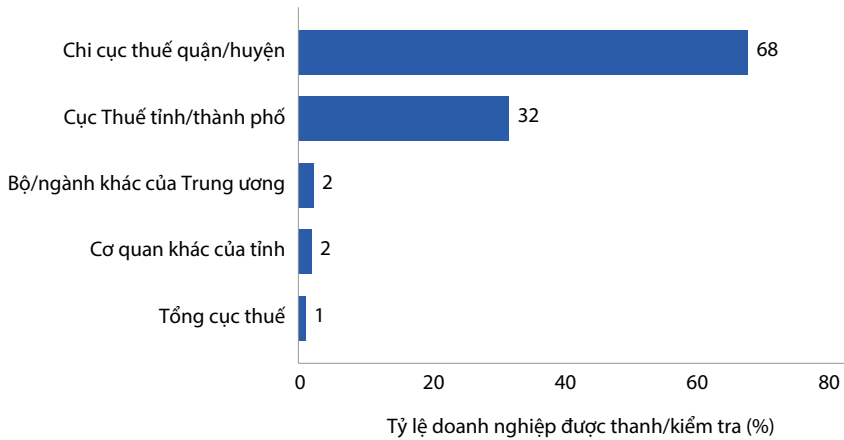
Một doanh nghiệp ở Đồng Nai.

**Hình 2.26. Tỷ lệ doanh nghiệp có tiếp đón đoàn kiểm tra, thanh tra thuế theo vùng**



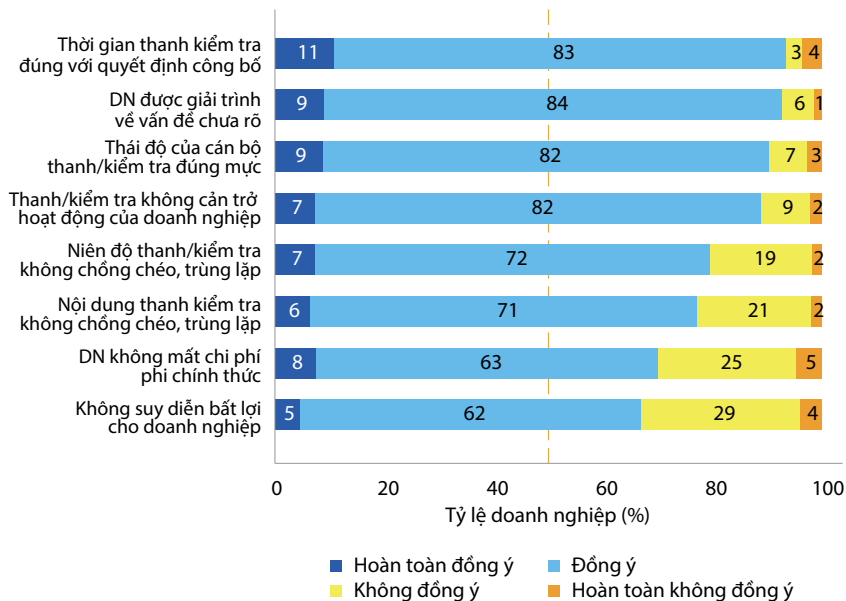
Những cơ quan kiểm tra, thanh tra thuế doanh nghiệp được thể hiện ở hình dưới đây. Theo đó, 68% doanh nghiệp cho biết từng được Chi cục thuế quận/huyện thanh tra, kiểm tra trong năm 2018. Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết được Cục Thuế thanh tra, kiểm tra là 32%. Một số cơ quan khác tiến hành kiểm tra, thanh tra thuế doanh nghiệp như bộ, ngành khác của trung ương (2%), cơ quan khác của tỉnh (2%), hoặc Tổng cục Thuế (1%). Kết quả phân tích cho thấy khoảng 2% doanh nghiệp bị nhiều hơn 1 cơ quan thanh tra, kiểm tra trong năm qua.

**Hình 2.27. Những cơ quan tiến hành kiểm tra, thanh tra thuế doanh nghiệp**



Mặc dù tỷ lệ bị kiểm tra, thanh tra thuế tương đối cao, nhưng các doanh nghiệp vẫn đánh giá khá tích cực về công tác này. Cụ thể, các doanh nghiệp cho biết thời gian kiểm tra, thanh tra thuế đúng với quyết định công bố (94%), doanh nghiệp được giải trình với đoàn kiểm tra, thanh tra thuế về những vấn đề chưa rõ trước khi kết luận kiểm tra, thanh tra thuế được công bố (93%), thái độ của cán bộ đúng mực trong các lần làm việc tại doanh nghiệp (90%), hoạt động kiểm tra, thanh tra không cản trở hoạt động bình thường của doanh nghiệp (89%), niên độ kiểm tra, thanh tra không trùng lặp (80%).

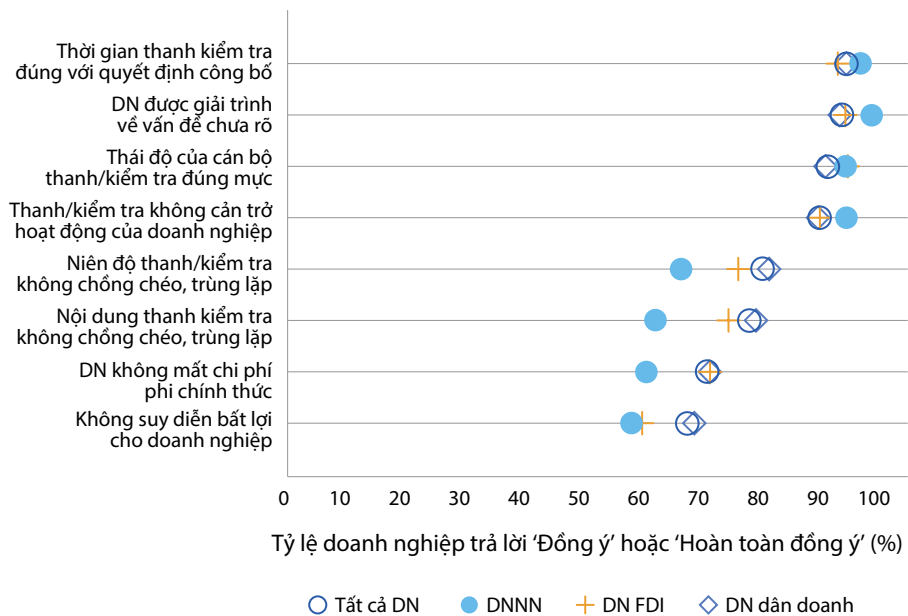
**Hình 2.28. Đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế**



Tuy nhiên, hoạt động kiểm tra thanh tra thuế vẫn cần tiếp tục được cải thiện, khi tỷ lệ doanh nghiệp không đồng ý với các nhận định như “doanh nghiệp không phải mất chi phí không chính thức trong các lần kiểm tra, thanh tra” vẫn lên tới 30% và tỷ lệ đồng ý với nhận định “cán bộ không suy diễn bất lợi cho doanh nghiệp khi áp dụng các quy định” chỉ là 67%. Các giá trị này tính trên tổng số doanh nghiệp trả lời khảo sát.

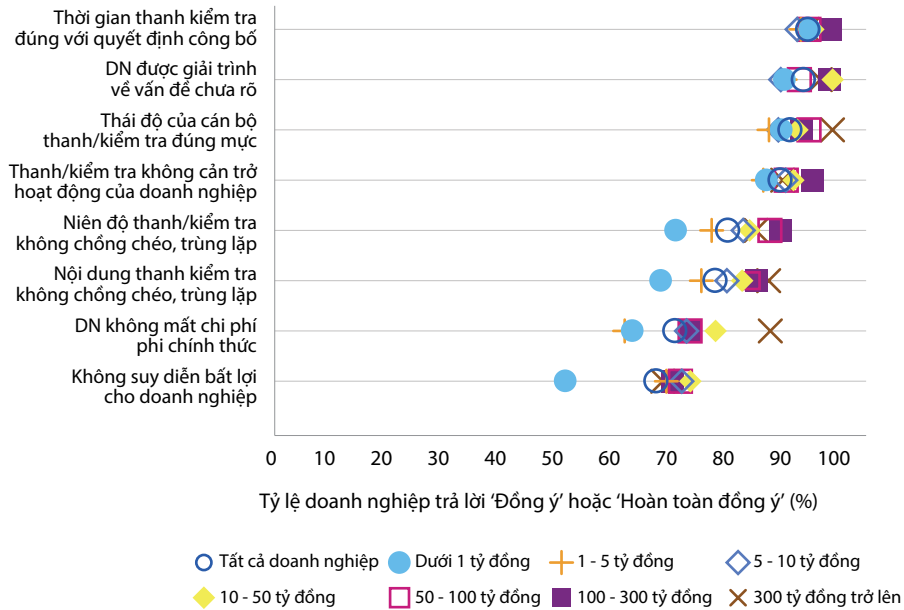
Đánh giá về công tác kiểm tra, thanh tra thuế có sự khác biệt đáng kể giữa các doanh nghiệp theo khu vực kinh tế. Các DNNN là nhóm đánh giá tích cực nhất về các chỉ tiêu như thời gian kiểm tra, thanh tra đúng với quyết định công bố, doanh nghiệp được giải trình về vấn đề chưa rõ, thái độ của cán bộ thanh/kiểm tra đúng mực, thanh/kiểm tra không cản trở hoạt động của doanh nghiệp. Tuy nhiên, đây lại là nhóm có tỷ lệ đánh giá thấp hơn cả về các chỉ tiêu còn lại: niên độ kiểm tra, thanh tra không chồng chéo, doanh nghiệp không bị mất chi phí không chính thức, cán bộ thuế không suy diễn bất lợi cho doanh nghiệp.

**Hình 2.29. Đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế theo khu vực kinh tế**



Các doanh nghiệp có quy mô doanh thu nhỏ là nhóm có tỷ lệ hài lòng về công tác kiểm tra, thanh tra thuế thấp hơn các nhóm còn lại. Cụ thể, các doanh nghiệp có doanh thu dưới 1 tỷ đồng có tỷ lệ đồng ý với một số nhận định về công tác kiểm tra, thanh tra thuế thấp hơn các nhóm còn lại, như hoạt động kiểm tra, thanh tra không cản trở hoạt động bình thường của doanh nghiệp, niên độ kiểm tra, thanh tra thuế không chồng chéo, trùng lặp, nội dung kiểm tra thanh tra không bị chồng chéo, trùng lặp, cán bộ kiểm tra, thanh tra thuế không suy diễn quy định pháp luật bất lợi cho doanh nghiệp và doanh nghiệp không phải mất chi phí không chính thức. Các nhóm doanh nghiệp có doanh thu trên 100 tỷ thường có đánh giá tích cực hơn các nhóm còn lại về công tác thanh kiểm tra thuế.

**Hình 2.30. Đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế theo quy mô doanh thu**



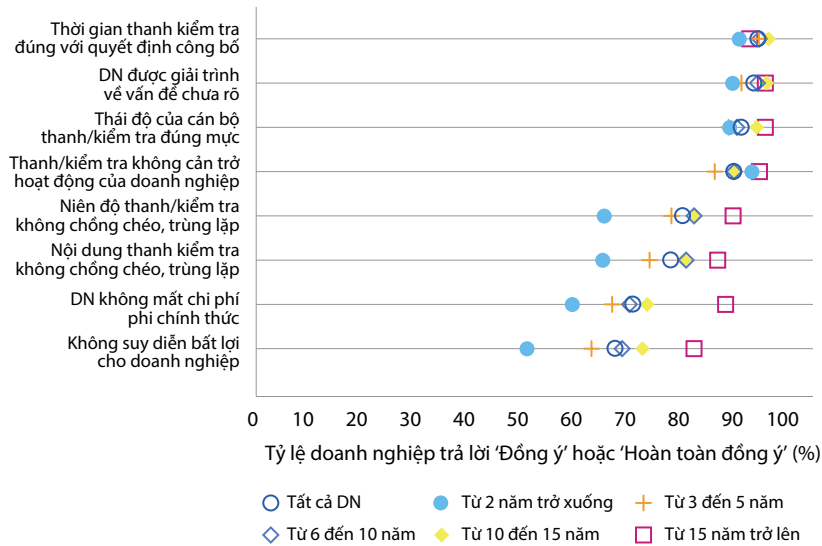
Kết quả khảo sát cho thấy mức độ đánh giá tích cực về công tác kiểm tra, thanh tra thuế gia tăng theo số năm hoạt động của doanh nghiệp. Cụ thể, các doanh nghiệp có 2 năm hoạt động trở xuống là nhóm có tỷ lệ đánh giá thấp hơn các nhóm còn lại đối với công tác kiểm tra, thanh tra thuế. Trong khi đó, nhóm có số năm hoạt động từ 10-15 năm và nhóm có 15 năm hoạt động trở lên là hai nhóm có tỷ lệ đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế tích cực hơn cả.

*“Cần cải thiện công tác thanh kiểm tra thuế, hỗ trợ cho doanh nghiệp biết sai và khắc phục chứ không chỉ truy thu, xử phạt. Trước khi truy thu xử phạt, cơ quan thuế cần cho doanh nghiệp được thoải mái nêu lên những ý kiến giải trình.”*

Một doanh nghiệp ở Bà Rịa – Vũng Tàu.



**Hình 2.31. Đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế theo số năm hoạt động của doanh nghiệp**



Bảng dưới đây thể hiện kết quả đánh giá công tác kiểm tra, thanh tra thuế theo vùng. Khu vực Đồng bằng sông Hồng có điểm số trung bình cao nhất và TP. Hồ Chí Minh có điểm trung bình thấp nhất. Về chỉ số chi tiết, thì tỷ lệ doanh nghiệp được giải trình về vấn đề chưa rõ khi thanh tra, kiểm tra thuế ở TP. Hồ Chí Minh được đánh giá tích cực ở tốt nhất (95%); Thái độ của cán bộ thanh tra kiểm tra đúng mực được đánh giá cao nhất ở Khu vực Đông Nam Bộ, thấp nhất ở Khu vực Tây Nguyên, tương ứng với tỷ lệ là 93% và 88% (Bảng 2.5).

**Bảng 2.5. Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với từng nhận định về công tác thanh tra, kiểm tra thuế theo vùng địa lý (%)**

Nhận định	Cả nước	ĐB Sông Hồng	Miền núi phía Bắc	Bắc Trung bộ và DHMT	Tây Nguyên	Đông Nam Bộ	ĐB Sông Cửu Long	Hà Nội	Tp. HCM
DN không mất chi phí phí chính thức	70	73	67	70	71	70	76	70	67
DN được giải trình về vấn đề chưa rõ	93	90	91	94	93	94	94	91	95
Không suy diễn bất lợi cho doanh nghiệp	67	73	68	75	63	65	66	70	57
Niên độ thanh/kiểm tra không trùng lặp	80	84	84	84	76	75	78	83	72
Nội dung thanh/kiểm tra không trùng lặp	77	82	80	78	78	73	81	81	67
Thanh/kiểm tra không cản trở hoạt động DN	89	91	87	87	89	91	94	89	86

Nhận định	Cả nước	ĐB Sông Hồng	Miền núi phía Bắc	Bắc Trung bộ và DHMT	Tây Nguyên	Đông Nam Bộ	ĐB Sông Cửu Long	Hà Nội	Tp. HCM
Thái độ của cán bộ thanh/kiểm tra đúng mực	90	91	91	90	88	93	89	91	90
Thời gian thanh/kiểm tra đúng với quyết định	94	93	96	96	91	94	94	92	92
Trung bình chung	82	85	83	84	81	82	84	83	78

Doanh nghiệp bị truy thu thuế nhiều nhất thuộc các nhóm doanh nghiệp ở Đông Nam Bộ (không gồm TP. Hồ Chí Minh), là doanh nghiệp dân doanh, thuộc lĩnh vực ngành công nghiệp/ chế tạo, hoạt động lâu năm và thường có quy mô vừa hoặc lớn. Tỷ lệ trung bình cả nước là khoảng 70% doanh nghiệp bị truy thu thuế sau thanh tra, kiểm tra (Bảng 2.4). Tương tự, có đến 70% doanh nghiệp bị xử phạt vi phạm hành chính sau thanh, kiểm tra (Bảng 2.5). Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với quyết định thu/xử phạt rất cao, trung bình khoảng 90% trên toàn quốc (Bảng 2.6).

**Bảng 2.6. Tỷ lệ doanh nghiệp bị truy thu thuế sau thanh, kiểm tra (%)**

Khu vực địa lý	
ĐB Sông Hồng	72
Miền núi phía Bắc	74
Bắc Trung bộ và DHMT	67
Tây Nguyên	72
Đông Nam Bộ	75
ĐB Sông Cửu Long	71
Hà Nội	67
TP. HCM	67
Cả nước	70
Thành phần kinh tế	
DNNN	54
DN FDI	70
DN dân doanh	71
Tất cả doanh nghiệp	70
Lĩnh vực SXKD chính	
Công nghiệp/Chế tạo	78
NN/LN/TS	72
Xây dựng	70
Thương mại/Dịch vụ	72
Khác	57
Tất cả các ngành	70

Số năm hoạt động của doanh nghiệp	
Từ 2 năm trở xuống	47
Từ 3 đến 5 năm	58
Từ 6 đến 10 năm	75
Từ 10 đến 15 năm	81
Từ 15 năm trở lên	86
Tất cả doanh nghiệp	70
Tổng doanh thu 2018	
Dưới 1 tỷ	41
1-5 tỷ	67
5-10 tỷ	80
10-50 tỷ	77
50-100 tỷ	87
100-300 tỷ	91
300 tỷ trở lên	84
Tất cả doanh nghiệp	70
Số vốn đăng ký của DN	
Dưới 1 tỷ	50
1-5 tỷ	70
5-10 tỷ	77
10-50 tỷ	81
50-100 tỷ	81
100-300 tỷ	80
300 tỷ trở lên	71
Tất cả doanh nghiệp	70

**Bảng 2.7. Tỷ lệ doanh nghiệp bị xử phạt vi phạm hành chính sau thanh kiểm tra (%)**

<b>Khu vực địa lý</b>	
ĐB Sông Hồng	74
Miền núi phía Bắc	74
Bắc Trung bộ và DHMT	70
Tây Nguyên	77
Đông Nam Bộ	70
ĐB Sông Cửu Long	68
Hà Nội	65
TP. HCM	68
<i>Cả nước</i>	70
<b>Thành phần kinh tế</b>	
DNNN	60
DN FDI	68
DN dân doanh	71
<i>Tất cả doanh nghiệp</i>	70
<b>Lĩnh vực SXKD chính</b>	
Công nghiệp/Chế tạo	74
NN/LN/TS	78
Xây dựng	70
Thương mại/Dịch vụ	73
Khác	54
<i>Tất cả các ngành</i>	70
<b>Số năm hoạt động của doanh nghiệp</b>	
Từ 2 năm trở xuống	46
Từ 3 đến 5 năm	61
Từ 6 đến 10 năm	75
Từ 10 đến 15 năm	82
Từ 15 năm trở lên	80
<i>Tất cả doanh nghiệp</i>	70
<b>Tổng doanh thu 2018</b>	
Dưới 1 tỷ	45
1-5 tỷ	65
5-10 tỷ	75
10-50 tỷ	78
50-100 tỷ	86
100-300 tỷ	88
300 tỷ trở lên	84
<i>Tất cả doanh nghiệp</i>	70
<b>Số vốn đăng ký của DN</b>	
Dưới 1 tỷ	56
1-5 tỷ	69
5-10 tỷ	73
10-50 tỷ	83
50-100 tỷ	75
100-300 tỷ	80
300 tỷ trở lên	64
<i>Tất cả doanh nghiệp</i>	70

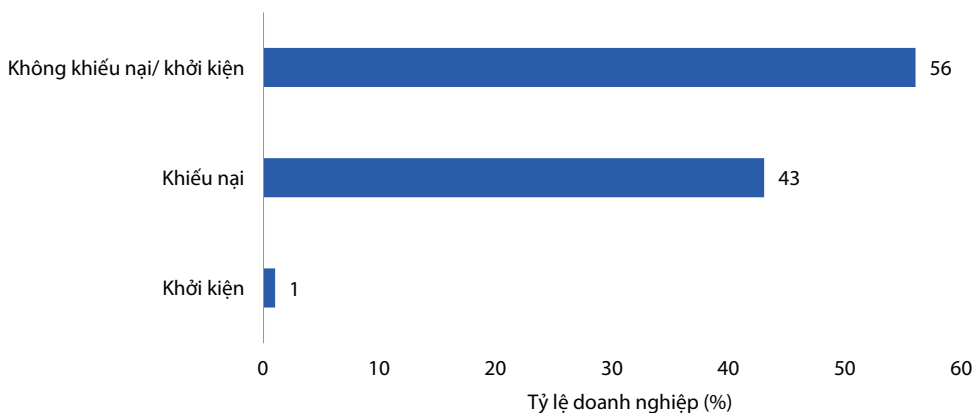
**Bảng 2.8. Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với quyết định thu/xử phạt?**

<b>Khu vực địa lý</b>	
ĐB Sông Hồng	93
Miền núi phía Bắc	92
Bắc Trung bộ và DHMT	92
Tây Nguyên	89
Đông Nam Bộ	85
ĐB Sông Cửu Long	86
Hà Nội	90
TP. HCM	91
<i>Cả nước</i>	90
<b>Thành phần kinh tế</b>	
DNNN	97
DN FDI	91
DN dân doanh	89
<i>Tất cả doanh nghiệp</i>	90
<b>Lĩnh vực SXKD chính</b>	
Công nghiệp/Chế tạo	92
NN/LN/TS	83
Xây dựng	88
Thương mại/Dịch vụ	90
Khác	87
<i>Tất cả các ngành</i>	90
<b>Số năm hoạt động của doanh nghiệp</b>	
Từ 2 năm trở xuống	83
Từ 3 đến 5 năm	90
Từ 6 đến 10 năm	91
Từ 10 đến 15 năm	89
Từ 15 năm trở lên	91
<i>Tất cả doanh nghiệp</i>	90
<b>Tổng doanh thu 2018</b>	
Dưới 1 tỷ	83
1-5 tỷ	89
5-10 tỷ	92
10-50 tỷ	90
50-100 tỷ	91
100-300 tỷ	86
300 tỷ trở lên	93
<i>Tất cả doanh nghiệp</i>	90
<b>Số vốn đăng ký của DN</b>	
Dưới 1 tỷ	87
1-5 tỷ	90
5-10 tỷ	91
10-50 tỷ	89
50-100 tỷ	76
100-300 tỷ	100
300 tỷ trở lên	80
<i>Tất cả doanh nghiệp</i>	90

## 2.5.2. Giải quyết khiếu nại, khiếu kiện về thuế

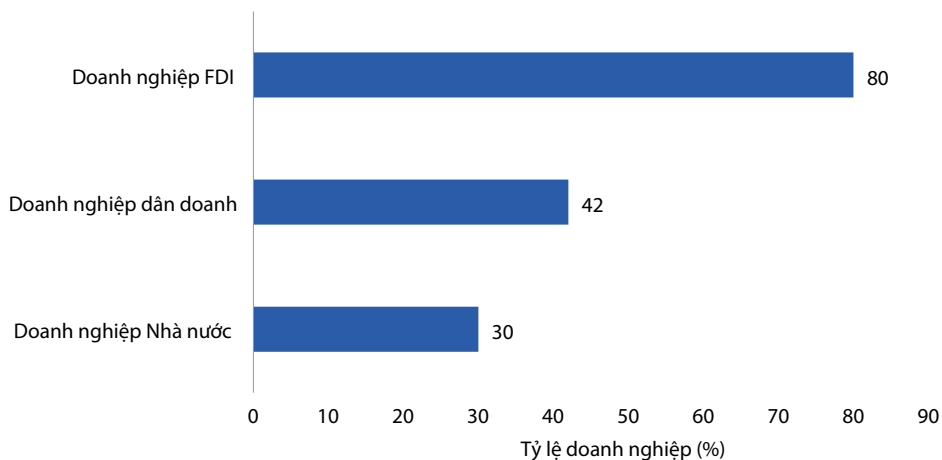
Nếu không đồng ý với quyết định truy thu hoặc xử phạt vi phạm hành chính về thuế, các doanh nghiệp thường có hành động gì? Kết quả điều tra cho thấy có 56% doanh nghiệp cho biết không khiếu nại, khởi kiện, 43% doanh nghiệp lựa chọn phương án khiếu nại. Phương án khởi kiện có rất ít doanh nghiệp lựa chọn, chỉ ở mức 1% số doanh nghiệp trả lời câu hỏi này.

**Hình 2.32. Lựa chọn khiếu nại hoặc khởi kiện khi không đồng ý với quyết định truy thu hoặc xử phạt về thuế**



Lựa chọn tiến hành việc khiếu nại hoặc khởi kiện khi không đồng ý với quyết định truy thu hoặc xử phạt vi phạm hành chính về thuế có sự khác biệt rõ rệt giữa các doanh nghiệp thuộc các khu vực kinh tế khác nhau. Cụ thể, 80% DN FDI sẽ tiến hành khiếu nại, khởi kiện. Với các DN dân doanh, có 42% lựa chọn phương án này. Trong khi đó, chỉ có chỉ 30% DNNN cho biết sẽ theo đuổi phương án khiếu nại hoặc khởi kiện.

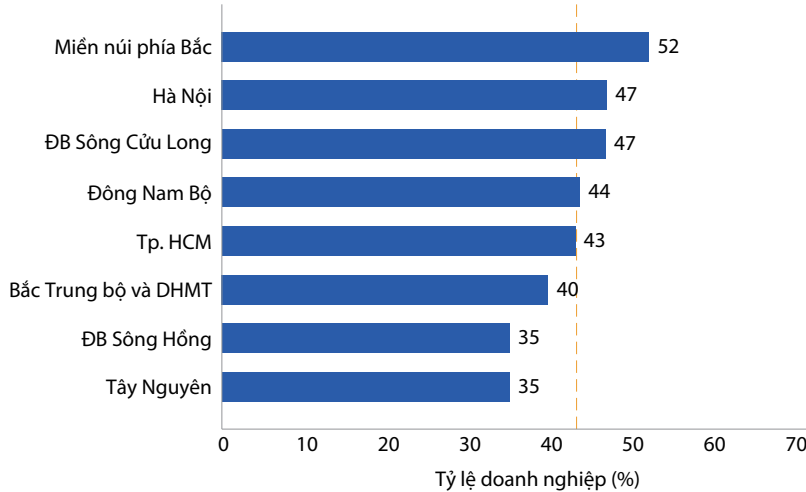
**Hình 2.33. Lựa chọn khiếu nại hoặc khởi kiện khi không đồng ý với quyết định truy thu hoặc xử phạt về thuế**



Việc doanh nghiệp lựa chọn phương án tiến hành khiếu nại hoặc khởi kiện khi không đồng ý với quyết định truy thu hoặc xử phạt vi phạm hành chính thuế có sự khác biệt đáng kể giữa các vùng. Cụ thể, các doanh nghiệp ở vùng Miền núi phía Bắc, Hà Nội và Đồng bằng sông Cửu

Long có tỷ lệ lựa chọn phương án khiếu nại, khởi kiện cao hơn mức chung cả nước. Các vùng như Tây Nguyên, Đồng bằng Sông Hồng là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp lựa chọn phương án khiếu nại, khởi kiện thấp hơn các vùng còn lại.

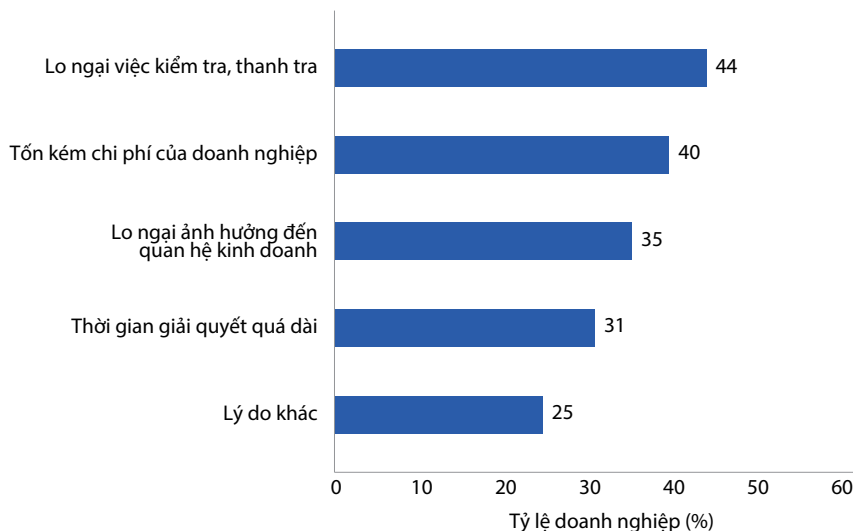
**Hình 2.34. Lựa chọn của doanh nghiệp khi không đồng ý với quyết định truy thu hoặc xử phạt vi phạm hành chính về thuế theo vùng**



Với những doanh nghiệp không khởi kiện, cũng không khiếu nại, thì lý do chính khiến họ lựa chọn phương án này là gì? Kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn là các doanh nghiệp lo ngại việc bị kiểm tra, thanh tra thêm nhiều nội dung khác (44%), tốn kém chi phí của doanh nghiệp (40%).

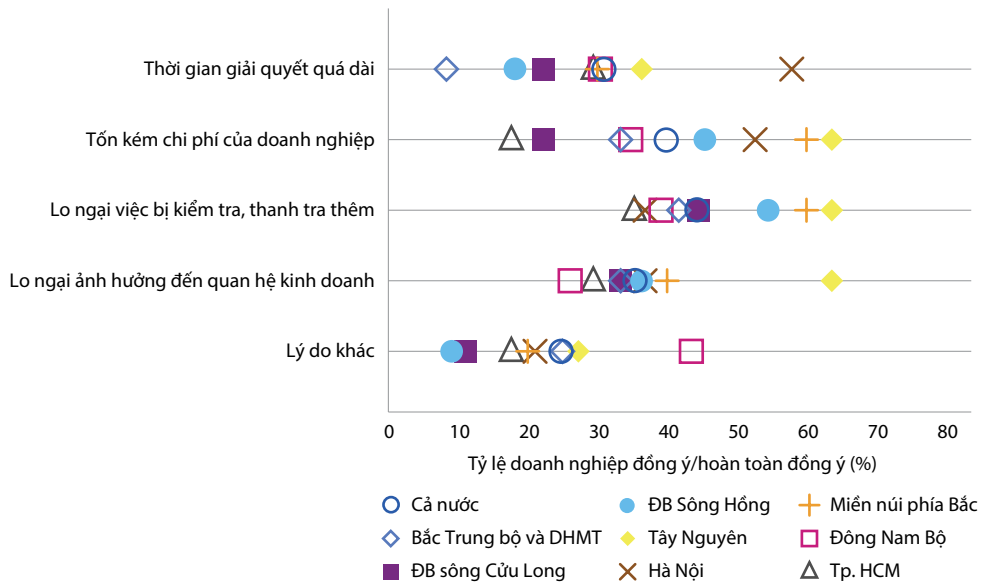
Cũng có tỷ lệ không nhỏ doanh nghiệp lo ngại nếu tiến hành khiếu nại, khởi kiện sẽ ảnh hưởng tới quan hệ của doanh nghiệp với các đối tác kinh doanh (35%) và thời gian giải quyết quá dài (31%).

**Hình 2.35. Lý do không khiếu nại, khởi kiện**



Hình sau đây thể hiện kết quả lựa chọn lý do không khiếu nại, khởi kiện theo vùng. Theo đó, so với các khu vực khác, doanh nghiệp tại TP. Hà Nội lo ngại hơn cả về thời gian giải quyết khiếu nại, khiếu kiện kéo dài. Các doanh nghiệp tại vùng Tây Nguyên lo ngại nhiều hơn các vùng còn lại về việc tổn kém chi phí của doanh nghiệp, lo ngại bị kiểm tra, thanh tra thêm và lo ngại bị ảnh hưởng tới quan hệ với các đối tác kinh doanh. Quản lý thuế dựa trên đánh giá mức độ rủi ro

**Hình 2.36. Lý do không khiếu nại, khởi kiện theo vùng**



**2.5.3. Quản lý thuế dựa trên đánh giá mức độ rủi ro**

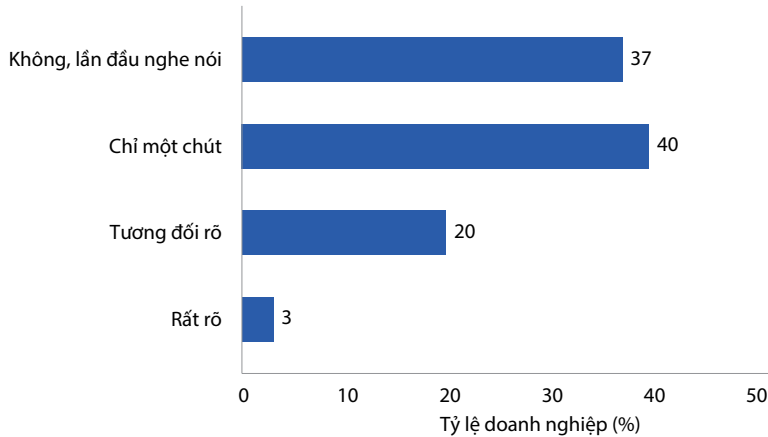
Việc triển khai phương thức quản lý rủi ro trong quản lý thuế nói chung và trong kiểm tra, thanh tra thuế nói riêng đã chính thức được luật hóa tại Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Quản lý thuế năm 2012, Nghị định số 83/2013/NĐ-CP, Thông tư số 204/2015/TT-BTC và một số văn bản hướng dẫn có liên quan. Mục tiêu của là hướng tới việc nâng cao mức độ tuân thủ pháp luật thuế đối với các doanh nghiệp, thông qua phương thức lựa chọn doanh nghiệp kiểm tra, thanh tra khoa học hơn.

Việc phân loại mức độ tuân thủ và xếp hạng rủi ro của doanh nghiệp cho mục tiêu kiểm tra - thanh tra thuế được tiến hành tự động thông qua phần mềm ứng dụng phân tích thông tin rủi ro người nộp thuế phục vụ công tác lập kế hoạch thanh tra của cơ quan thuế. Các tiêu chí đánh giá rủi ro được cơ quan thuế xây dựng trên cơ sở tham khảo kinh nghiệm quốc tế, cho phép đánh giá rủi ro doanh nghiệp khá toàn diện<sup>6</sup> (ví dụ: doanh nghiệp mới thành lập; mức độ tuân thủ; biến động về kê khai thuế; lịch sử kiểm tra - thanh tra thuế; sự thay đổi về trụ sở trong 2 năm đầu hoạt động; dấu hiệu chuyển giá; loại hình doanh nghiệp; tình hình tài chính; tình hình sản xuất kinh doanh v.v). Cơ quan Thuế sẽ căn cứ vào kết quả phân loại rủi ro để tiến hành các hình thức quản lý, giám sát, trong đó có thanh tra, kiểm tra thuế doanh nghiệp. Như

6 Quản lý rủi ro trong kiểm tra - thanh tra thuế là gì? Thời báo Kinh tế Việt Nam, ngày 8/4/2016. Truy cập tại <http://vneconomy.vn/tai-chinh/quan-ly-rui-ro-trong-kiem-tra-thanh-tra-thue-la-gi-2016040811092612.htm>

vậy, bản thân các doanh nghiệp cũng sẽ cần tự mình trang bị những kiến thức về phương thức quản lý rủi ro trong ngành thuế để có thể tuân thủ một cách toàn diện nhằm giảm thiểu các chi phí liên quan đến thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp.

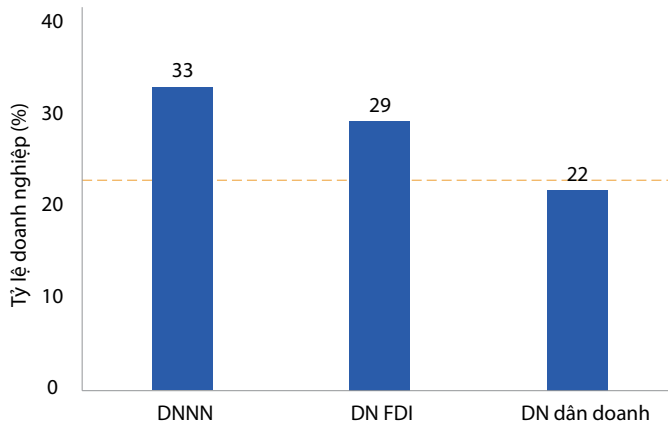
**Hình 2.37. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về phương thức quản lý rủi ro của ngành thuế trong công tác kiểm tra, thanh tra thuế**



Doanh nghiệp tham gia khảo sát năm 2019 được hỏi về mức độ nhận biết các phương thức quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế. Kết quả khảo sát cho thấy tới năm 2019, vẫn có tới 37% doanh nghiệp tham gia khảo sát không biết, hoặc lần đầu tiên nghe nói đến phương pháp này. Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết là đã nắm rất rõ, tương đối rõ về phương thức quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế chỉ là 23%, và có tới 40% doanh nghiệp cho biết họ chỉ biết một chút.

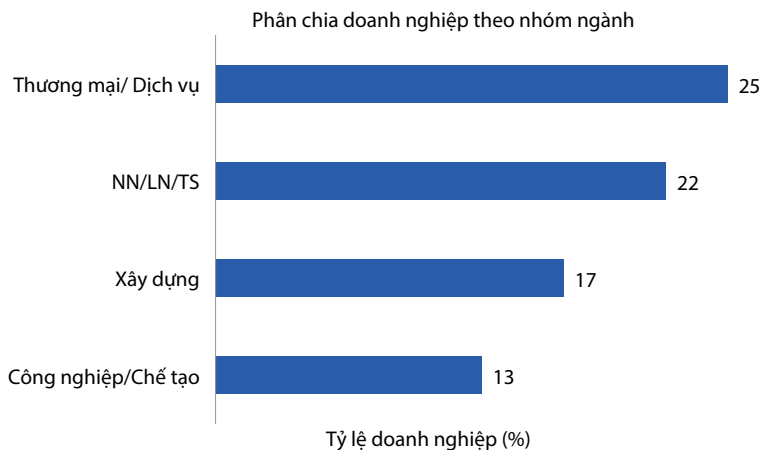
Mức độ nhận biết về phương thức quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế có sự khác biệt giữa các doanh nghiệp thuộc các khu vực kinh tế khác nhau. Cụ thể, các DNNN là nhóm có tỷ lệ cho biết nắm tương đối rõ/rất rõ phương thức này cao nhất (33%), kể đến là các DN FDI (29%) và thấp nhất là các DN dân doanh (22%).

**Hình 2.38. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo khu vực kinh tế.**



Kết quả khảo sát cũng cho thấy tỷ lệ doanh nghiệp nhận biết tương đối rõ/rất rõ về phương thức quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế có sự khác biệt tương đối rõ rệt giữa giữa các nhóm doanh nghiệp có ngành nghề sản xuất kinh doanh khác nhau. Các doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại/dịch vụ có mức độ nhận biết cao hơn mức trung bình (25%). Trong khi đó, các doanh nghiệp trong lĩnh vực công nghiệp, chế tạo và xây dựng là hai nhóm có mức độ nhận biết thấp nhất, lần lượt là 13% và 17%.

**Hình 2.39. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo ngành nghề sản xuất, kinh doanh chính**

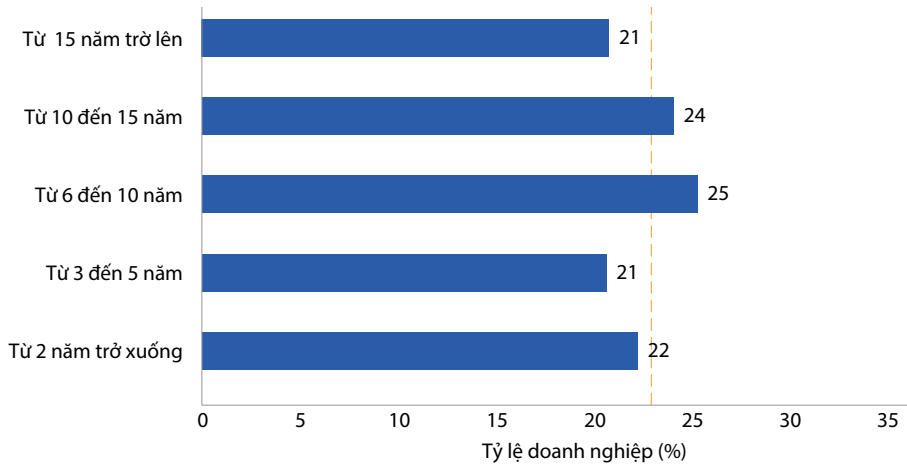


Hình sau đây thể hiện mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra,



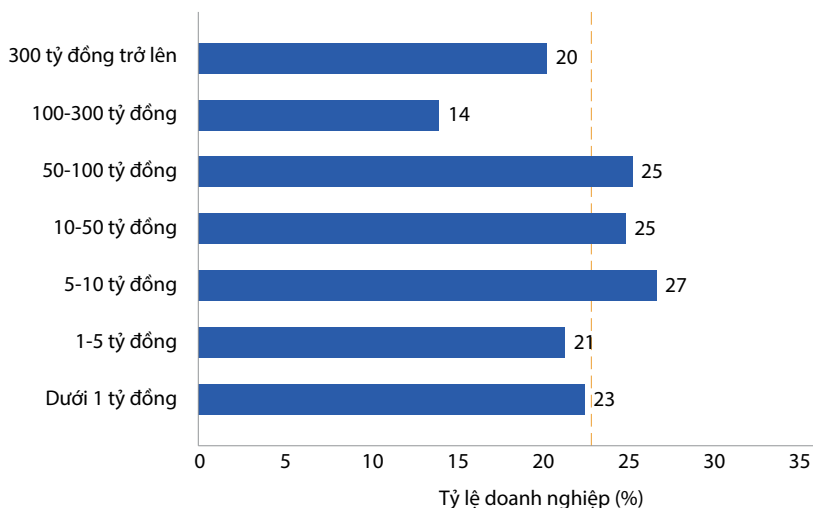
thanh tra thuế theo số năm hoạt động. Dù số năm hoạt động khác nhau, thì mức độ nhận biết của doanh nghiệp là tương đối rõ/rất rõ về phương thức quản lý rủi ro này chỉ xung quanh mức 21-25%.

**Hình 2.40. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo số năm hoạt động của doanh nghiệp**

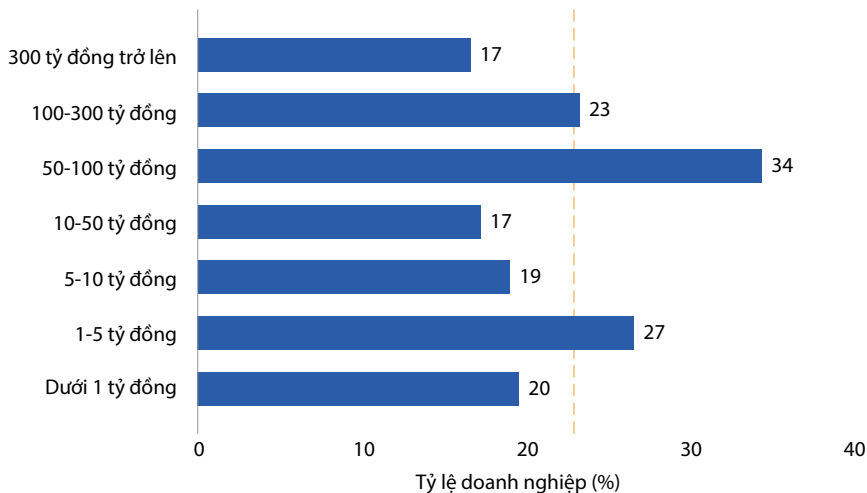


Phân tích mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo quy mô doanh nghiệp cho thấy một số lưu ý. Về quy mô vốn điều lệ, hai nhóm DN có quy mô từ 1-5 tỷ đồng và nhóm có quy mô từ 50-100 tỷ đồng có mức độ nhận biết rõ/tương đối rõ cao nhất. Về quy mô doanh thu, các DN có quy mô từ 5 đến 100 tỷ đồng là nhóm có tỷ lệ doanh nghiệp nắm tương đối rõ/rất rõ phương thức quản lý rủi ro này cao nhất.

**Hình 2.41. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo quy mô doanh thu của doanh nghiệp**

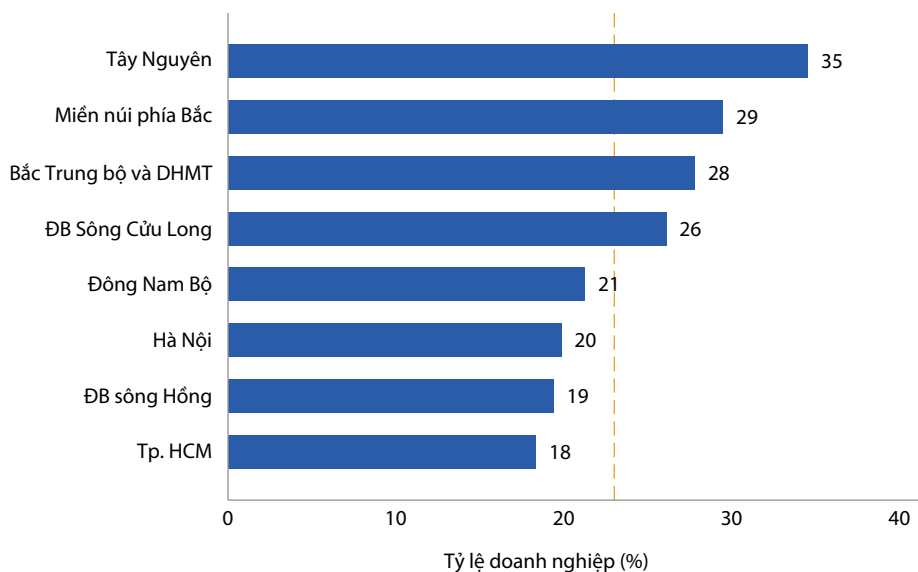


**Hình 2.42. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo quy mô vốn điều lệ của doanh nghiệp**



Mức độ nhận biết phương thức quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo vùng thể hiện ở hình dưới đây. Theo đó, Tây Nguyên, Miền núi phía Bắc, Bắc Trung Bộ và DHMT, Đồng bằng sông Cửu Long là những vùng có tỷ lệ doanh nghiệp nắm tương đối rõ/rất rõ cao hơn cả. Các vùng còn lại có tỷ lệ doanh nghiệp nhận biết rõ/tương đối rõ phương thức này thấp nhất, cụ thể đó là TP. Hồ Chí Minh, Đồng bằng sông Hồng và Hà Nội.

**Hình 2.43. Mức độ nhận biết của doanh nghiệp về quản lý rủi ro trong kiểm tra, thanh tra thuế theo vùng**

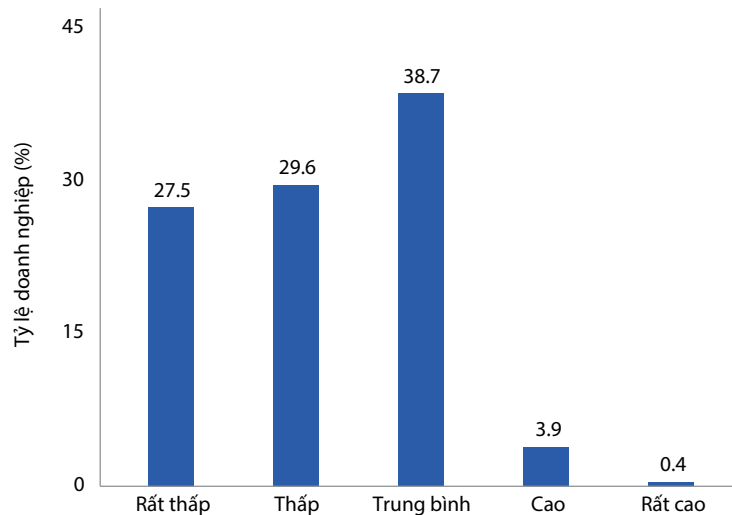


Các kết quả nêu trên cho thấy các cơ quan Thuế cần tăng cường truyền thông về phương thức quản lý rủi ro đến doanh nghiệp, đặc biệt là khuyến cáo về những vi phạm mà doanh nghiệp thường gặp phải khiến họ bị xếp vào nhóm có nhiều rủi ro. Cơ quan Thuế cũng nên khuyến nghị các giải pháp thực tiễn tới để tạo thuận lợi cho các doanh nghiệp tuân thủ tự nguyện và giảm thiểu rủi ro.

#### 2.5.4. Doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro

Dựa trên quy định của ngành thuế về quản lý rủi ro, khảo sát muốn tìm hiểu sự đánh giá của doanh nghiệp về mức độ rủi ro và xem xét mối tương quan giữa kết quả này với thực tế thanh tra, kiểm tra của các cơ quan thuế. Với các mức độ rủi ro nêu ra trong khảo sát từ rất thấp, thấp, trung bình, cao, rất cao, kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn các doanh nghiệp đánh giá họ nằm trong nhóm có rủi ro rất thấp/thấp (57%). Khoảng 39% doanh nghiệp nhận diện mình trong nhóm có mức độ rủi ro trung bình. Chỉ có 4,3% doanh nghiệp cho biết mình có thể nằm trong nhóm có mức độ rủi ro cao/rất cao.

**Hình 2.44. Doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro**

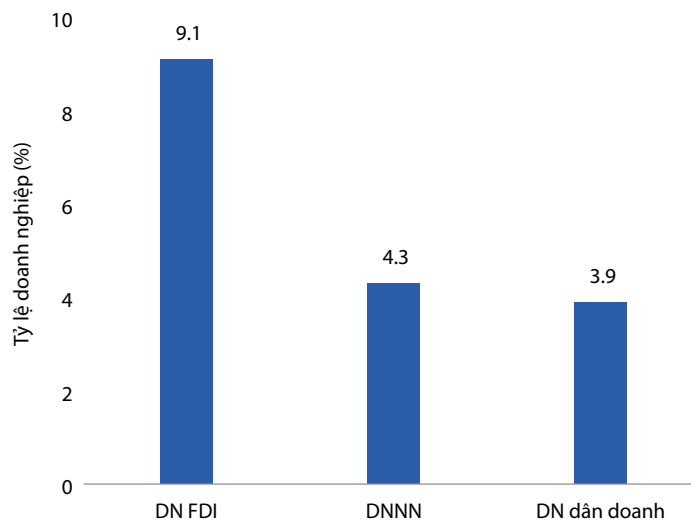


Kết quả phân tích cho thấy 61% doanh nghiệp tự nhận diện rủi ro là “trung bình”, “cao” hoặc “rất cao” thực tế đã bị thanh, kiểm tra. Trong khi đó, 39% doanh nghiệp thuộc các nhóm rủi ro này thực tế không bị thanh, kiểm tra. Phân tích kỹ thuật kết quả này cho thấy sự khác biệt đến 22 điểm phần trăm đó có ý nghĩa thống kê. “Có ý nghĩa thống kê” hiểu một cách đơn giản là khác biệt đó thực sự đến từ cơ chế thanh, tra kiểm tra của ngành thuế chứ không phải là một sự khác biệt ngẫu nhiên. Kết quả là chỉ dấu cho thấy việc thanh tra, kiểm tra thuế trong năm 2018 tương đối đúng đối tượng: doanh nghiệp có mức độ rủi ro cao hơn thì nhiều khả năng bị thanh tra, kiểm tra nhiều hơn (Bảng 2.9).

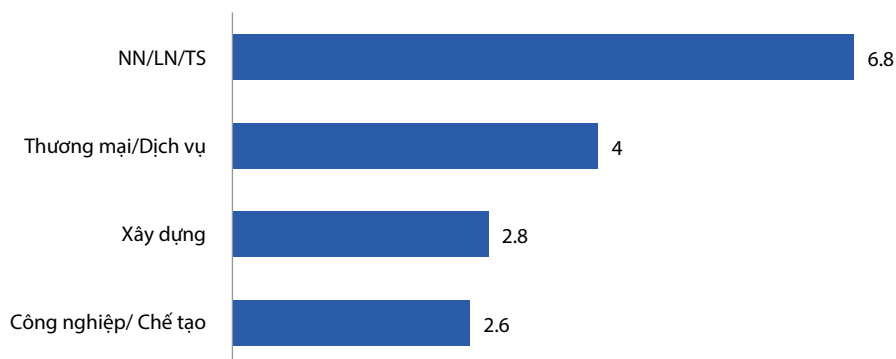
**Bảng 2.9. Mối quan hệ giữa mức độ tự nhận diện rủi ro và thực tế bị thanh tra, kiểm tra**

	Doanh nghiệp có bị thanh tra, kiểm tra trong năm 2018?	
	Không bị thanh, kiểm tra	Có bị thanh, kiểm tra
Doanh nghiệp tự nhận rủi ro ở mức "trung bình", "cao" hoặc "rất cao"	39.0%	61.0%

Bên cạnh đó, việc tách riêng nhóm doanh nghiệp tự nhận diện thuộc nhóm có mức độ rủi ro cao/rất cao cho chúng ta thấy một sự khác biệt đáng kể khác giữa các doanh nghiệp theo khu vực kinh tế. Cụ thể, các DN FDI là nhóm tự nhận diện mức độ rủi ro cao/rất cao lên tới 9,1%, cao hơn hẳn các nhóm còn lại như DNNN (4,3%) và DN dân doanh (3,9%) (Hình 2.45).

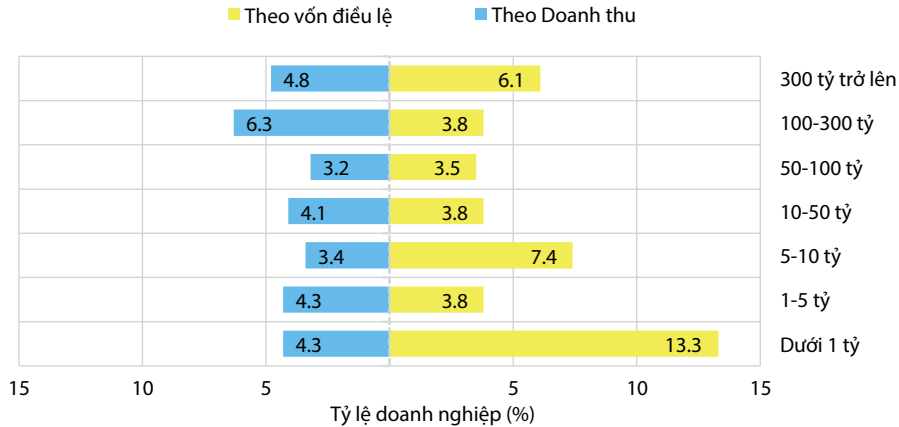
**Hình 2.45. Tỷ lệ doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro là cao hoặc rất cao, phân theo khu vực kinh tế (%)**

Theo ngành nghề, doanh nghiệp thuộc lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản có tỷ lệ nhận diện mức độ rủi ro rất cao/cao có sự khác biệt đáng kể so với các ngành còn lại.

**Hình 2.46. Tỷ lệ doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro là cao hoặc rất cao, phân theo nhóm ngành kinh tế (%)**

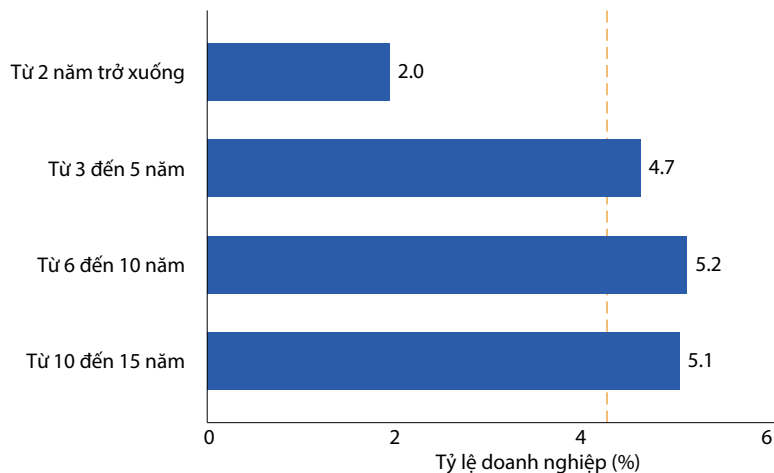
Hình sau đây thể hiện tỷ lệ doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro là rất cao/cao theo quy mô của doanh nghiệp. Về quy mô vốn điều lệ, nhóm có quy mô trên 300 tỷ đồng có tỷ lệ nhận diện rủi ro cao nhất. Về quy mô doanh thu, đó là các nhóm có quy mô từ 100 tỷ đồng trở lên.

**Hình 2.47. Tỷ lệ doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro cao/ rất cao theo quy mô doanh thu năm 2018 và theo vốn điều lệ**

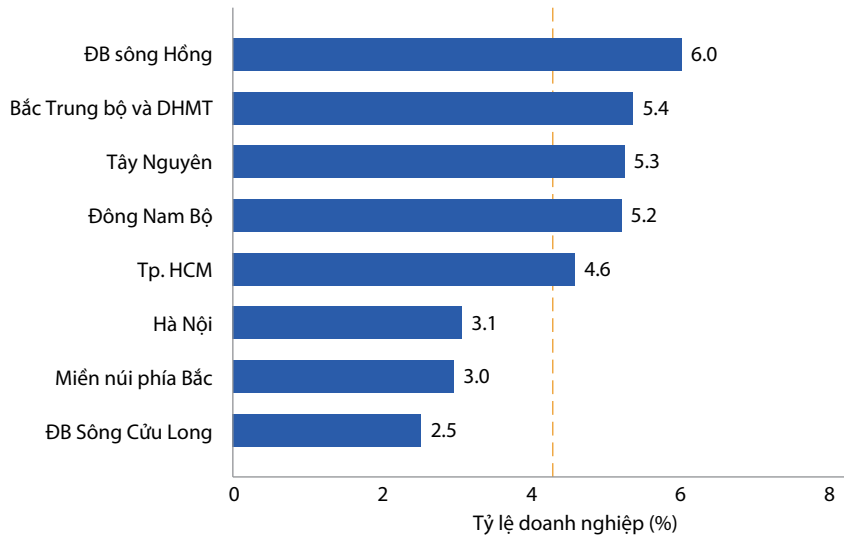


Các doanh nghiệp dưới 15 năm hoạt động có xu hướng tự nhận diện mức độ rủi ro cao/rất cao gia tăng theo số năm hoạt động. Cụ thể, trong khi nhóm có số năm hoạt động từ 2 năm trở xuống chỉ là 2%, thì các nhóm có thời gian hoạt động từ 3-5 năm là 4,7%. Các nhóm có thời gian hoạt động từ 6 năm đến 15 năm có mức độ rủi ro cao/rất cao là trên 5%.

**Hình 2.48. Doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro theo số năm hoạt động**



Phân chia theo vùng kinh tế, có thể thấy các DN trong vùng Đồng bằng Sông Hồng, Bắc Trung Bộ và DHMT và Tây Nguyên là 3 vùng có tỷ lệ doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro cao nhất. Trong khi đó, các doanh nghiệp ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long, Miền núi Phía Bắc, Hà Nội có tỷ lệ nhận diện mức độ rủi ro cao là thấp nhất.

**Hình 2.49. Doanh nghiệp tự nhận diện mức độ rủi ro theo vùng kinh tế**

Các kết quả phân tích nêu trên có thể cung cấp cho các cơ quan Thuế những thông tin phục vụ cho quá trình xây dựng và triển khai quản lý rủi ro. Ngành Thuế cần tiếp tục phát triển tốt hơn hệ thống quản lý rủi ro mà cho phép nhận diện, phân loại và thiết lập được sự liên kết giữa tất cả các chức năng quản lý thuế và thiết lập được sự liên kết giữa tất cả các rủi ro của các chức năng đó để phục vụ tốt hơn công tác quản lý thuế. Việc xây dựng được một hệ thống có liên kết tốt như vậy sẽ góp phần giảm thiểu các chi phí về thanh tra, kiểm tra cho các doanh nghiệp và giảm bớt gánh nặng thực thi pháp luật cho chính các cơ quan thuế.

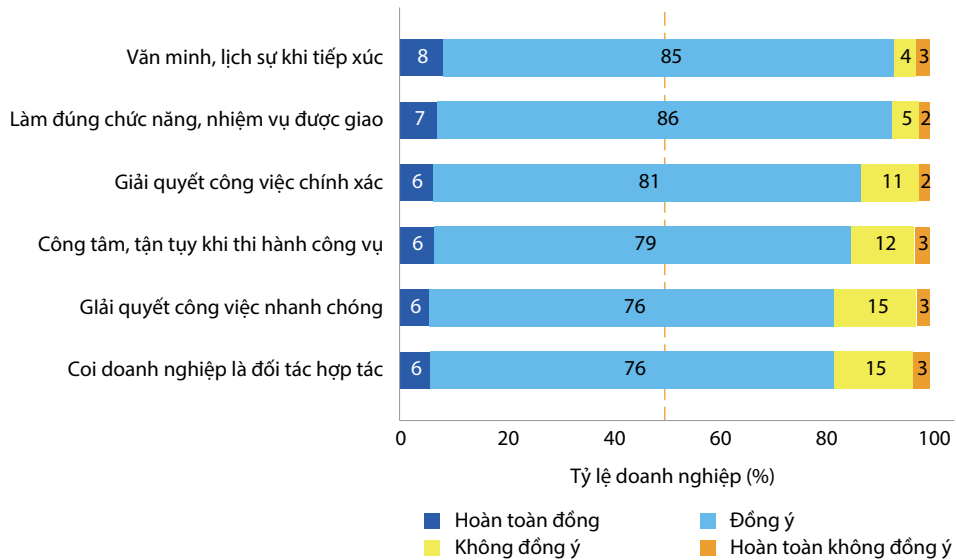
## 2.6. Sự phục vụ của cán bộ ngành thuế

Đánh giá của doanh nghiệp về sự phục vụ của cán bộ ngành thuế là một trong những nội dung quan trọng của khảo sát. Bảng hỏi khảo sát năm 2019 thu thập phản hồi của doanh nghiệp về các khía cạnh: (i) kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế, (ii) mức độ hài lòng với công chức thuế tại từng bộ phận chức năng của cơ quan thuế; và (iii) chi phí ngoài quy định trong thực hiện TTHC thuế.

### 2.6.1. Kỷ cương và tác phong làm việc

Nhìn chung, các doanh nghiệp trả lời khảo sát có đánh giá tích cực về khía cạnh kỷ cương, tác phong làm việc của công chức thuế. Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý/hoàn toàn đồng ý đối với 6 nhận định được nêu ra đều đạt trên 80%, trong đó 93% doanh nghiệp đồng ý rằng công chức thuế “văn minh, lịch sự khi tiếp xúc” và “làm đúng chức năng, nhiệm vụ được giao” (Hình 2.50). Đây cũng là hai tiêu chí có sự cải thiện đáng kể so với kết quả đánh giá tương tự của năm 2016. Tỷ lệ đồng ý giảm dần đối với các nhận định công chức thuế “giải quyết công việc chính xác”, “công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ”, “giải quyết công việc nhanh chóng” và “coi doanh nghiệp là đối tác”. Đáng chú ý, có gần 1/5 số doanh nghiệp không cho rằng công chức thuế “giải quyết công việc nhanh chóng”. Tương tự, gần 20% không đồng ý họ được công chức thuế xem như “đối tác”.

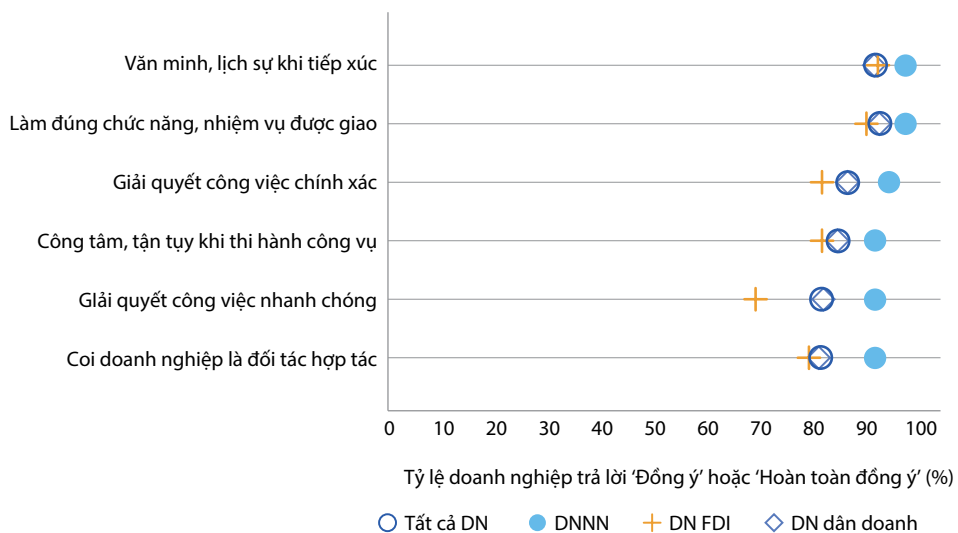
**Hình 2.50. Đánh giá về kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế**



Phân tách doanh nghiệp theo thành phần kinh tế và nhóm ngành kinh doanh, kết quả chỉ ra một số thông tin đáng chú ý khác. Trong khi doanh nghiệp Nhà nước đánh giá cao kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế, doanh nghiệp dân doanh và đặc biệt là doanh nghiệp FDI kém lạc quan hơn đáng kể (Hình 2.51).

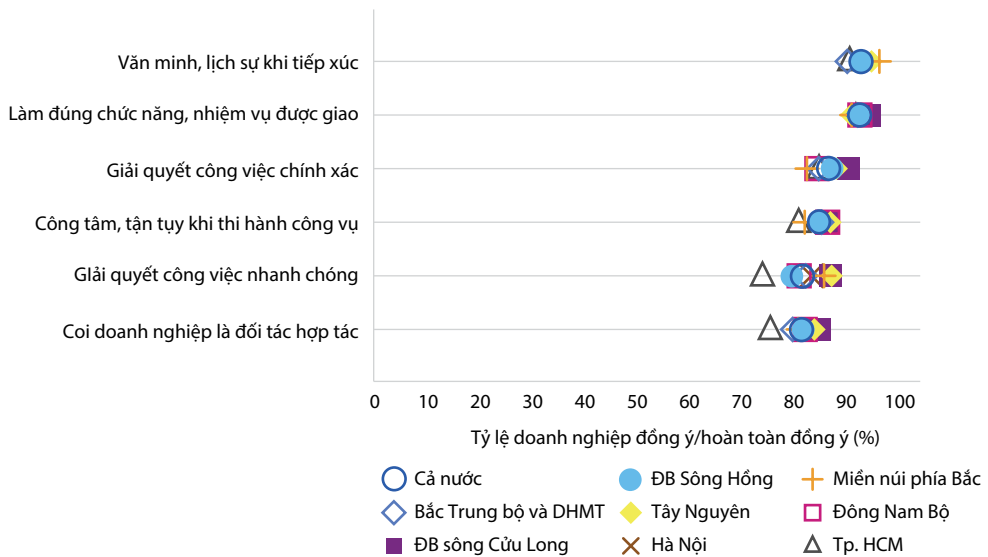
Chỉ xấp xỉ 70% doanh nghiệp FDI đồng ý rằng công chức thuế “giải quyết công việc nhanh chóng”, so với tỷ lệ 82% của doanh nghiệp dân doanh và 92% của doanh nghiệp Nhà nước.

**Hình 2.51. Đánh giá về kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế phân theo thành phần kinh tế của doanh nghiệp**



Phân tích kỹ hơn ba nhận định cuối, kết quả cho thấy doanh nghiệp tại Tp. Hồ Chí Minh ít đồng tình hơn hẳn những doanh nghiệp ở các khu vực khác. Điều này khác với doanh nghiệp ở Hà Nội vì tỷ lệ đồng ý của doanh nghiệp ở Hà Nội không khác biệt đáng kể so với tỷ lệ trung bình của toàn quốc (Hình 2.52). Trái lại, doanh nghiệp ở Đồng bằng sông Cửu Long đánh giá rất tích cực về kỷ cương và tác phong công chức thuế ở địa phương mình khi hầu hết các nhận định đều nhận được sự đồng thuận cao của doanh nghiệp ở khu vực này.

**Hình 2.52. Đánh giá về kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế theo vùng**



Khi phân chia doanh nghiệp theo nhóm ngành chính, doanh nghiệp công nghiệp/chế tạo đánh giá ít tích cực về công chức thuế hơn các ngành nghề còn lại, với tỷ lệ đồng ý thấp nhất ở 5 trong 6 nhận định được nêu ra. Trong khi đó, doanh nghiệp thương mại, dịch vụ có đánh giá tích cực hơn về công chức thuế, đặc biệt là đồng thuận cao với những nhận định “làm đúng với chức năng, nhiệm vụ được giao” và “giải quyết công việc chính xác” (Hình 2.53).



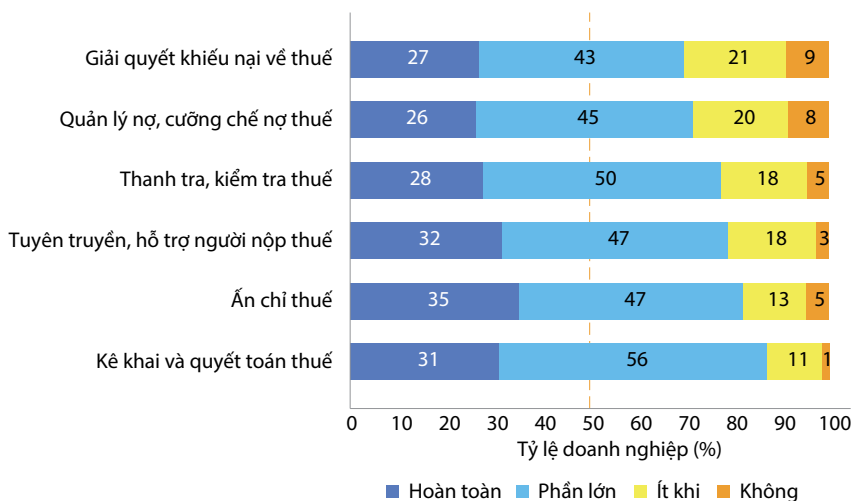
**Hình 2.53. Đánh giá về kỹ cương và tác phong làm việc của công chức thuế phân theo nhóm ngành nghề kinh doanh chính của doanh nghiệp**



**2.6.2. Thái độ phục vụ của công chức thuế**

Các doanh nghiệp trả lời khảo sát có đánh giá khác nhau về công chức thuế ở các bộ phận chức năng cụ thể của cơ quan thuế. Trong khi các bộ phận phụ trách kê khai, quyết toán thuế và ấn chỉ thuế nhìn chung được nhìn nhận tích cực thì còn tồn tại một số lượng đáng kể doanh nghiệp không hài lòng với các bộ phận chức năng giải quyết khiếu nại về thuế và bộ phận quản lý nợ, cưỡng chế nợ thuế. Xấp xỉ 30% doanh nghiệp ít khi hoặc không hài lòng với công chức phục trách hai bộ phận này (Hình 2.54), cao hơn so với tỷ lệ không hài lòng/ít hài lòng với bộ phận thanh tra, kiểm tra thuế (23%).

**Hình 2.54. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp với công chức thuế tại các bộ phận của cơ quan thuế**

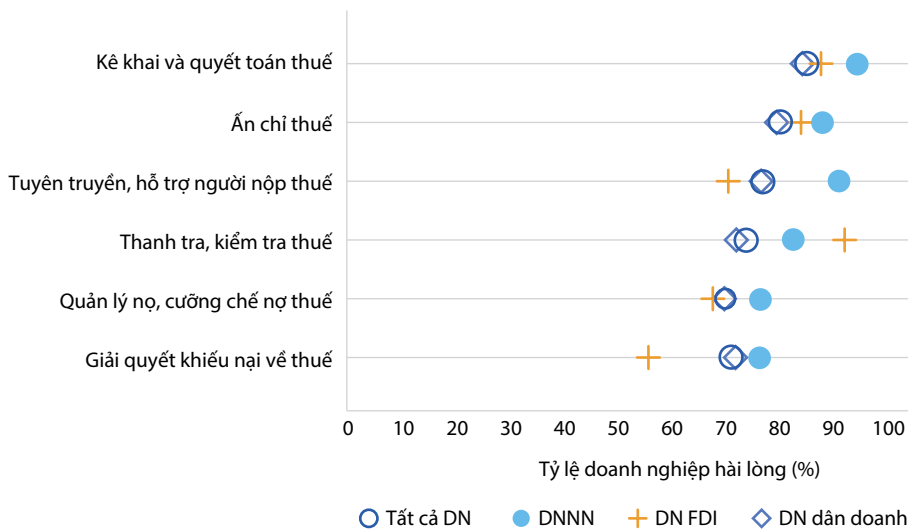


Phân chia doanh nghiệp trả lời theo thành phần kinh tế, doanh nghiệp Nhà nước vẫn là nhóm lạc quan nhất so với doanh nghiệp dân doanh và doanh nghiệp FDI, thể hiện qua tỷ lệ hài lòng cao nhất với công chức thuế ở 5 trong 6 bộ phận chức năng thuế. Đáng chú ý, 90% doanh nghiệp FDI hài lòng về công chức ở bộ phận quản lý, cưỡng chế nợ thuế nhưng lại có đến 40% doanh nghiệp của nhóm này không/ít hài lòng với cán bộ ở bộ phận giải quyết khiếu nại về thuế.

*“Thông báo nợ thuế của cơ quan thuế có những lúc bị sai. Doanh nghiệp đã nộp nợ thuế rồi nhưng cơ quan thuế không cập nhật kịp thời để trừ nợ cho doanh nghiệp dẫn đến vẫn tiếp tục báo doanh nghiệp còn nợ. Khi đó, doanh nghiệp lại phải đến cơ quan thuế trình bày, đi hết phòng ban này phòng ban khác để xác minh. Điều này rất mất thời gian của doanh nghiệp”*

Một doanh nghiệp trả lời khảo sát.

**Hình 2.55. Mức độ hài lòng về công chức tại các bộ phận chức năng của cơ quan thuế phân theo thành phần kinh tế của doanh nghiệp**



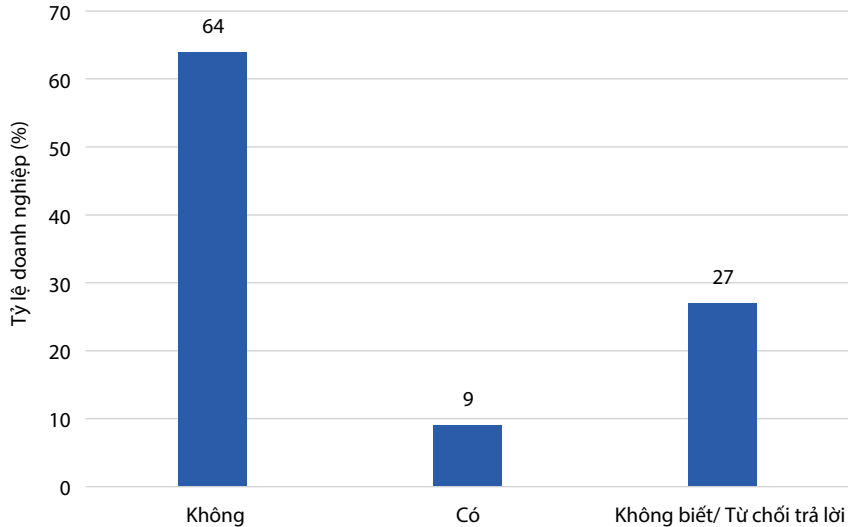
**2.6.3. Chi phí ngoài quy định trong thực hiện TTHC thuế**

Khảo sát năm 2019 tiếp tục tìm hiểu tình trạng chi trả các chi phí ngoài quy định khi tiếp xúc với cán bộ cơ quan thuế. Nội dung khảo sát chỉ thuần túy đánh giá về sự phổ biến của các khoản chi này trong thực hiện thủ tục hành chính thuế mà không đi sâu tìm hiểu nguyên nhân hay mục đích chi trả các khoản ngoài quy định.

Theo kết quả khảo sát, 64% doanh nghiệp cho biết không phải trả chi phí chi phí ngoài quy định khi thực hiện TTHC thuế. Chỉ có 9% thừa nhận có chi trả, trong khi 27% còn lại chọn phương án trả lời “Không biết”. Việc áp dụng thuế điện tử, có thể xem đem lại sự thay đổi quan trọng này vì thực hiện dịch vụ thuế điện tử giúp hạn chế sự tiếp xúc trực tiếp giữa doanh

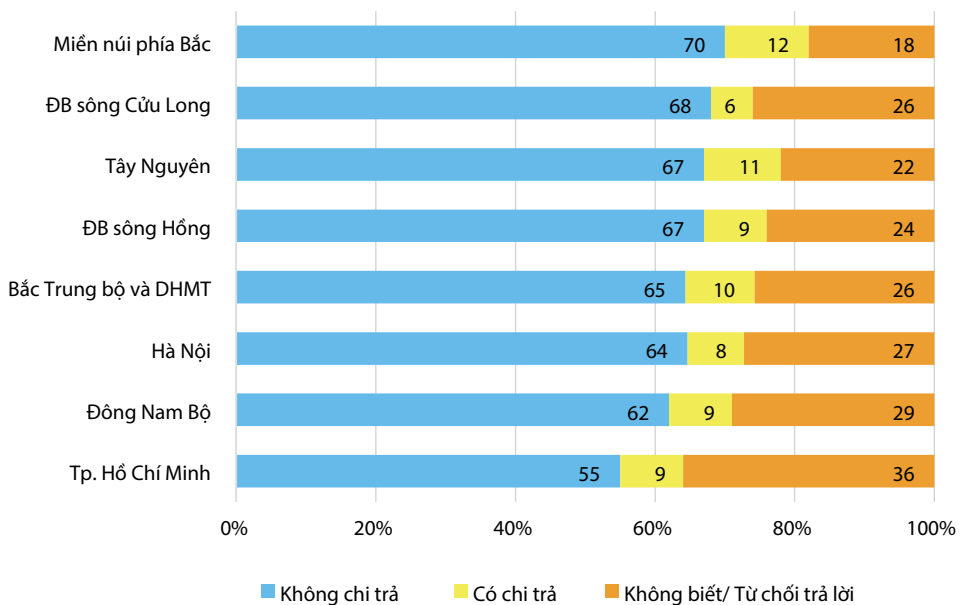
ngiệp và cán bộ giải quyết TTHC, từ đó giúp giảm những phiền hà và các khoản chi phí không chính thức cho doanh nghiệp trong khi thực hiện các TTHC thuế.

**Hình 2.56. Doanh nghiệp có chi trả chi phí ngoài quy định khi thực hiện TTHC thuế?**



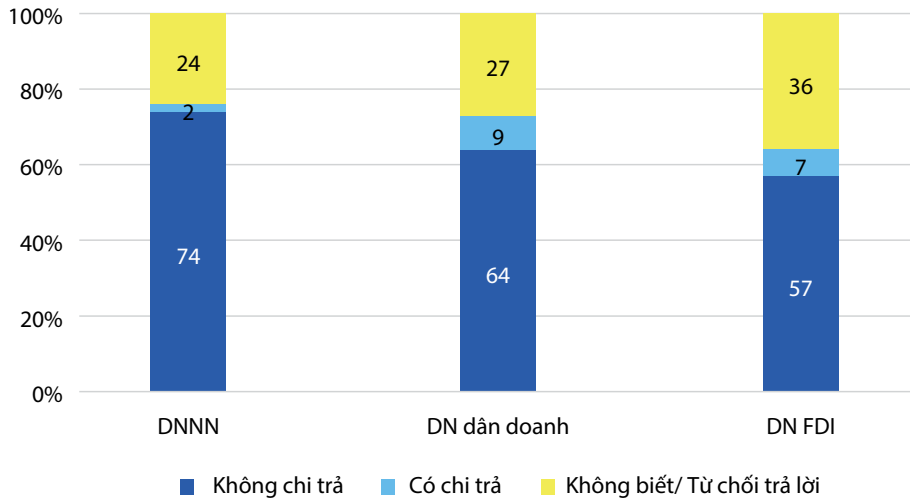
Số liệu khảo sát cũng cho thấy, chi phí ngoài quy định trong thủ tục hành chính thuế phổ biến hơn với doanh nghiệp ở khu vực miền núi phía Bắc (12% doanh nghiệp), Tây Nguyên (11,3%), Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung (9,5%), Đồng bằng sông Hồng – không gồm Hà Nội (9,3%). Các khu vực còn lại, trong đó có Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh có tỷ lệ doanh nghiệp trả chi phí ngoài quy định thấp hơn mức trung bình toàn quốc.

**Hình 2.57. Tình trạng chi trả chi phí ngoài quy định, phân chia theo khu vực địa lý**



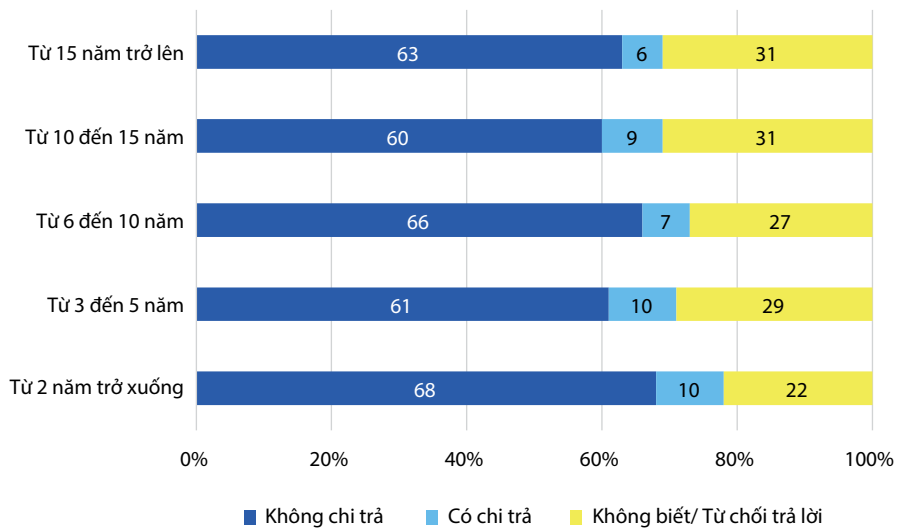
Doanh nghiệp dân doanh là nhóm trả chi phí ngoài quy định nhiều nhất (9,4% số doanh nghiệp). Trong khi đó, chỉ 7,3% doanh nghiệp FDI đã từng làm điều này, và chỉ khoảng 1,5% doanh nghiệp Nhà nước cho biết đã trả chi phí ngoài quy định.

**Hình 2.58. Tỷ lệ doanh nghiệp chi trả chi phí ngoài quy định chia theo khu vực kinh tế**

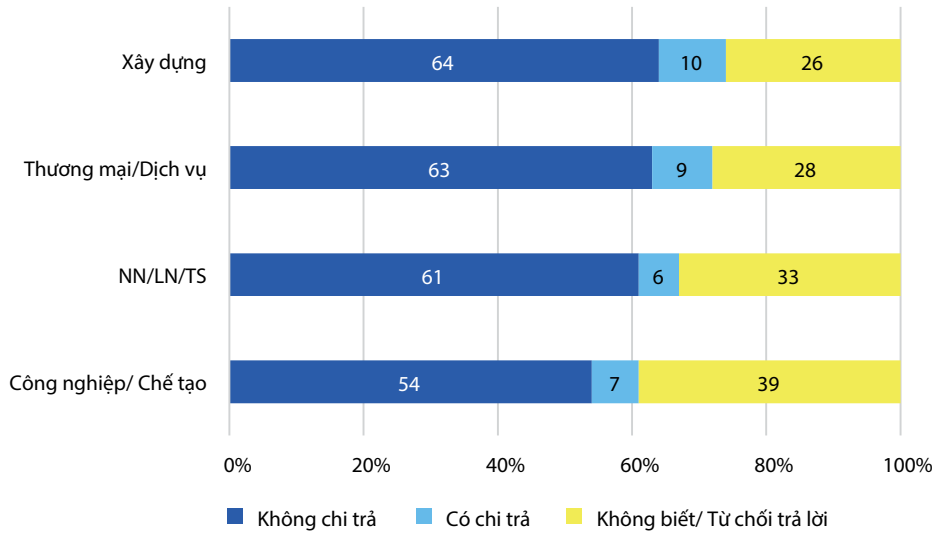


Phân chia theo thời gian hoạt động của doanh nghiệp, những doanh nghiệp có thời gian hoạt động dưới 5 năm có tỷ lệ trả chi phí ngoài quy định cao hơn (xấp xỉ 10%), trong khi chỉ 7,4% doanh nghiệp hoạt động từ 6-10 năm và 9,2% doanh nghiệp hoạt động trên 10 năm là trả chi phí này (Hình 2.60). Trong khi đó, về khía cạnh nhóm ngành, 9,9% doanh nghiệp ngành xây dựng cho biết có trả phí ngoài quy định, cao nhất trong các nhóm ngành, và xếp thứ hai là nhóm ngành thương mại, dịch vụ (9,1%) (Hình 2.61).

**Hình 2.59. Tỷ lệ doanh nghiệp chi trả chi phí ngoài quy định chia theo số năm hoạt động**

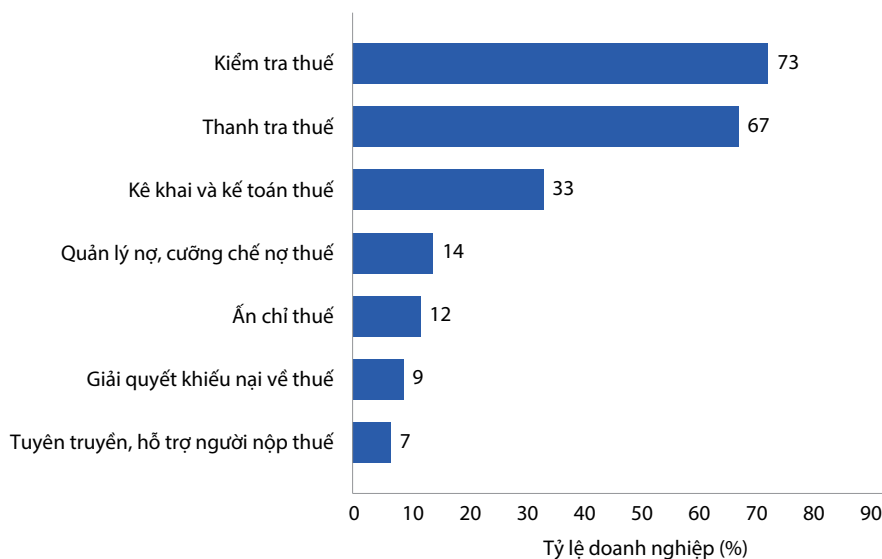


**Hình 2.60. Tỷ lệ doanh nghiệp chi trả chi phí ngoài quy định theo nhóm ngành kinh doanh**



Trong trường hợp phải chi trả chi phí ngoài quy định, doanh nghiệp thường phải chi cho cán bộ thuộc bộ phận nào của cơ quan thuế? Kết quả khảo sát cho thấy kiểm tra thuế và thanh tra thuế là hai bộ phận mà doanh nghiệp thường phải chi trả hơn cả, lần lượt được 73% và 67% số doanh nghiệp lựa chọn. Các giá trị này *tính trong tổng số các doanh nghiệp cho biết đã từng chi trả chi phí ngoài quy định*. Kể đến là bộ phận kê khai và kế toán thuế. Những bộ phận còn lại có tỷ lệ thấp doanh nghiệp từng chi trả chi phí ngoài quy định.

**Hình 2.61. Doanh nghiệp thường chi trả chi phí ngoài quy định cho bộ phận nào?**



*Tóm lại, những kết quả này nhấn mạnh việc cơ quan thuế cần tiếp tục làm tốt hơn công tác cán bộ để đảm bảo kỷ cương và tác phong làm việc của công chức thuế. Nếu cần ưu tiên những nội dung cụ thể để cải thiện, cơ quan thuế nên tập trung vào việc rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Cách nhìn nhận của cán bộ ngành thuế về doanh nghiệp trong thực thi công vụ cũng là điểm cần thay đổi, trong đó việc coi doanh nghiệp như đối tác, như người đồng hành là điều cần thiết trong bối cảnh hiện nay. Kết quả phân tích đồng thời đưa ra gợi ý rằng nhóm doanh nghiệp FDI, doanh nghiệp dân doanh đang hoạt động trong lĩnh vực công nghiệp/chế tạo và ở địa bàn thành phố Hồ Chí Minh là nhóm doanh nghiệp mà cần cơ quan thuế đối xử bình đẳng, và hỗ trợ tốt hơn trong các thủ tục hành chính về thuế.*





# CHƯƠNG 3

## CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP



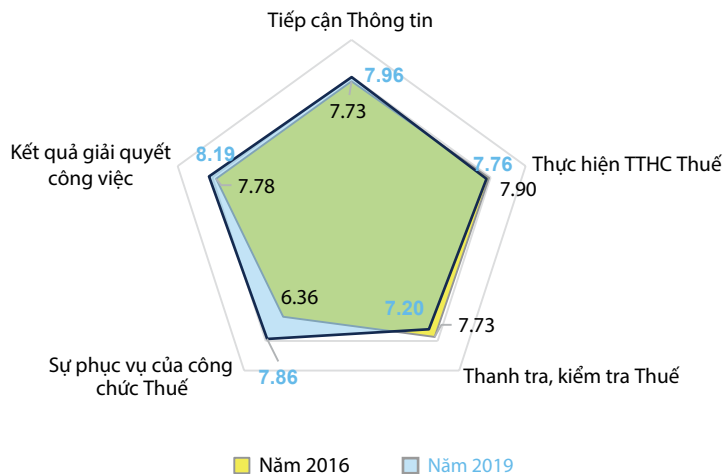
Báo cáo năm nay tiếp tục thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp về thực hiện các thủ tục hành chính về Thuế đối với các cơ quan Thuế nói chung. Chỉ số Đánh giá mức độ hài lòng gồm có 5 chỉ số thành phần là: (1) Tiếp cận thông tin; (2) Thực hiện TTHC Thuế; (3) Thanh tra, kiểm tra Thuế; (4) Sự phục vụ của cán bộ; và (5) Kết quả giải quyết công việc.

Điểm số mỗi chỉ số thành phần kể trên được tính toán từ các chỉ tiêu đánh giá. Chi tiết về hệ thống các chỉ tiêu này được nêu chi tiết trong Phụ lục của Báo cáo này. Các chỉ tiêu được quy đổi về thang điểm từ 1 đến 10 để phục vụ cho việc tính điểm chỉ số thành phần. Kết quả các chỉ số thành phần là căn cứ để tính chỉ số tổng hợp về mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Điểm chỉ số tổng hợp là trung bình cộng điểm các chỉ số thành phần và được quy đổi về thang điểm 100.

Điểm chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp trong Báo cáo năm nay là 77,94 điểm, tăng 2,96 điểm so với kết quả năm 2016. Kết quả các chỉ số thành phần lần lượt là: Tiếp cận Thông tin (7,96); thực hiện TTHC Thuế (7,76); Thanh tra, kiểm tra Thuế (7,20); Sự phục vụ của cán bộ (7,86); Kết quả giải quyết công việc (8,19).

Hình 3.1 thể hiện kết quả các chỉ số thành phần trong tương quan so sánh với kết quả năm 2016. Cải thiện lớn nhất đến từ chỉ số thành phần “Sự phục vụ của công chức Thuế”, tăng khoảng 1,5 điểm. Hai chỉ số thành phần giảm điểm nhẹ là “Thực hiện TTHC Thuế” (-0,14 điểm) và “Thanh tra, kiểm tra Thuế” (-0,53 điểm). Hai chỉ số thành phần còn lại là “Tiếp cận Thông tin” và “Kết quả giải quyết công việc” đều có kết quả tích cực hơn với biên độ chênh lệch nhỏ, lần lượt tăng 0,23 điểm và 0,41 điểm so với năm 2016.

**Hình 3.1. So sánh đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp, giữa năm 2019 và năm 2016**





# CHƯƠNG 4

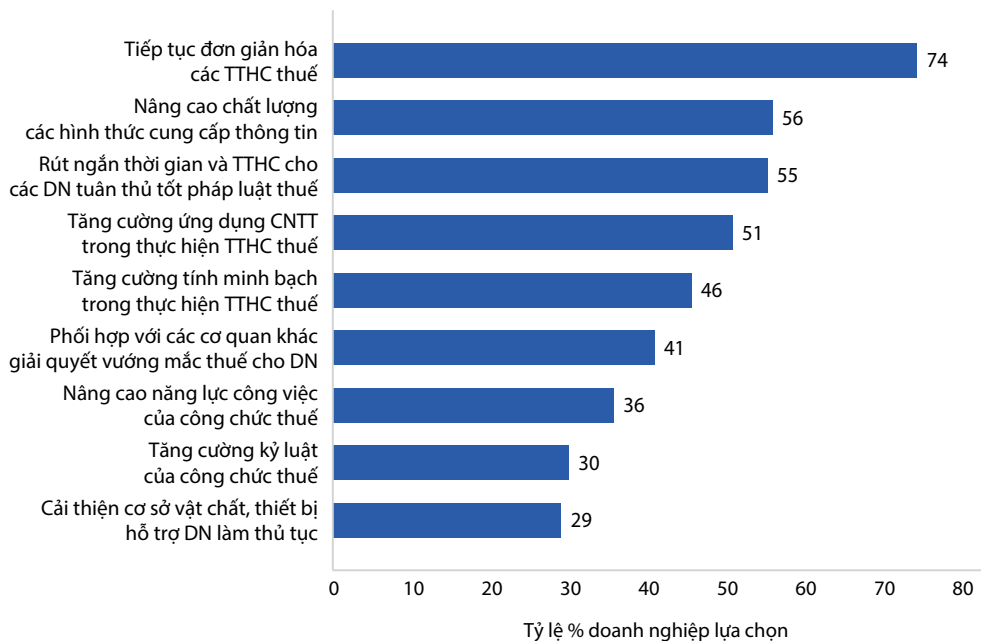
## ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ CỦA DOANH NGHIỆP

Phần 4 của báo cáo tóm tắt một số đề xuất và kiến nghị mà doanh nghiệp nêu ra trong khảo sát. Bên cạnh đó, các vướng mắc cụ thể cũng được tập hợp lại để các cơ quan thuế có giải pháp cải thiện.

#### 4.1. Kiến nghị của doanh nghiệp

Những hoạt động nào mà cơ quan thuế cần triển khai để phục vụ tốt hơn cho các doanh nghiệp? Trong số 9 phương hướng được lấy ý kiến doanh nghiệp, “tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính thuế” được 74% doanh nghiệp lựa chọn. Dù ngành thuế đã liên tục triển khai nhiều hoạt động khác nhau trong những năm gần đây nhằm đơn giản hóa thủ tục thuế, cộng đồng doanh nghiệp vẫn đòi hỏi không ngừng có thêm những cải thiện mới để rút ngắn thời gian và tiết kiệm chi phí tuân thủ. Do đó, hàng năm các cơ quan thuế cần thực hiện rà soát các thủ tục hành chính (bao gồm cả các quy định trong chính sách và quy trình nghiệp vụ), trên cơ sở đó, đề xuất với cấp có thẩm quyền bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung và ban hành các cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính nhằm khuyến khích đổi mới sáng tạo, hỗ trợ khởi nghiệp.

**Hình 4.1. Kiến nghị đối với cơ quan thuế**



Bên cạnh đó, “nâng cao chất lượng các hình thức cung cấp thông tin” nhận được 56% lựa chọn từ doanh nghiệp trả lời khảo sát. Nội dung các thông tin mà cơ quan thuế cung cấp cần dễ hiểu, cụ thể cho từng nhóm đối tượng khác nhau, chi tiết theo từng nhóm thủ tục hành chính và đồng thời, nếu có thể thì hướng dẫn theo nghiệp vụ kinh tế phát sinh của doanh nghiệp, đặc biệt là các thủ tục liên quan đến tính thuế, khai thuế, nộp thuế, hóa đơn thuế... dành cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ, siêu nhỏ. Các văn bản hướng dẫn, trả lời của cơ quan

thuế cho doanh nghiệp cần được tập trung vào vấn đề vướng mắc mà doanh nghiệp hỏi, tránh trả lời chung chung hoặc trích dẫn văn bản pháp quy có nội dung không rõ, làm doanh nghiệp phải hỏi đi hỏi lại nhiều lần hoặc không biết thực hiện như thế nào. Việc tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế cần tiến hành ở tất cả các khâu, các bộ phận, các lĩnh vực thông qua việc đổi mới phương thức, phát triển đa dạng, phong phú các hình thức tuyên truyền. Như đã chỉ ra trong phân tích về hóa đơn điện tử, cơ quan thuế có thể tăng cường việc truyền thông qua các diễn đàn trực tuyến và tận dụng sự phát triển của mạng xã hội để tăng độ phủ sóng của thông tin về chính sách thuế, quy định về thủ tục hành chính thuế. Các cơ quan thuế cần tổ chức đối thoại thường xuyên với người nộp thuế theo quy chế đã ban hành và tuyên dương kịp thời thành tích của các tổ chức, cá nhân có ý thức chấp hành tốt nghĩa vụ nộp thuế, đóng góp số thu lớn cho ngân sách Nhà nước.

Hơn một nửa số doanh nghiệp kiến nghị “rút ngắn thời gian và thủ tục hành chính cho các doanh nghiệp tuân thủ tốt pháp luật thuế” (55%). Tương tự, 51% doanh nghiệp cho rằng cần “tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện thủ tục hành chính thuế”. Điều này đặc biệt quan trọng khi xét đến bối cảnh ngành thuế đang nỗ lực triển khai các giải pháp số hóa dịch vụ công. Để làm được điều đó, ngành Thuế cần mở rộng việc sử dụng hóa đơn điện tử, hóa đơn điện tử có mã xác thực của cơ quan thuế, cũng như tiếp tục đẩy mạnh việc triển khai khai thuế, nộp thuế điện tử; nộp thuế đất đai, nộp lệ phí trước bạ ô tô, xe máy điện tử...

Mặc dù cơ quan thuế đã có nhiều hoạt động cải cách, đơn giản hóa chính sách, mẫu biểu tờ khai thuế... và cũng đã tích cực tuyên truyền, phổ biến, hỗ trợ cho doanh nghiệp nhưng có đến 46% doanh nghiệp mong muốn cơ quan thuế tiếp tục “Tăng cường tính minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính thuế”. Điều này cũng tương đồng với kết quả có đến 48% doanh nghiệp đánh giá ở mức độ Khó/tương đối khó về “Mức độ dễ dàng khi thực hiện TTHC thuế” đối với thủ tục Khai thuế, khai quyết toán thuế. Do đó, cơ quan thuế cần có giải pháp cụ thể, mạnh mẽ hơn nữa để đảm bảo sự minh bạch các thông tin về việc thực hiện các quy định chính sách, thủ tục hành chính thuế, quy trình nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính thuế để dễ dàng, thuận lợi hơn cho cộng đồng doanh nghiệp.

Việc “phối hợp với các cơ quan khác giải quyết vướng mắc thuế cho doanh nghiệp” (41%), “nâng cao năng lực công việc của công chức thuế” (36%) là những kiến nghị quan trọng khác được doanh nghiệp lựa chọn. Khoảng gần 30% doanh nghiệp kiến nghị ngành thuế tiếp tục “tăng cường kỷ cương, kỷ luật của công chức thuế” và “cải thiện cơ sở vật chất, thiết bị hỗ trợ cho doanh nghiệp làm thủ tục”.

## 4.2. Tổng hợp những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp phản ánh trong khảo sát

Bên cạnh những kiến nghị đã nêu, các doanh nghiệp tham gia khảo sát năm 2019 còn phản ánh những khó khăn, vướng mắc có liên quan trong lĩnh vực thuế. Trong số 1.727 doanh nghiệp tham gia khảo sát, có 236 doanh nghiệp đã gửi thêm các phản hồi chi tiết. Dưới đây là tóm tắt một số khó khăn mà doanh nghiệp gặp phải trong việc tuân thủ các thủ tục hành chính về thuế.

### *Về chính sách thuế nói chung*

Hệ thống chính sách thuế hiện nay vẫn bị nhiều doanh nghiệp đánh giá là phức tạp. Điểm phức tạp thứ nhất là có quá nhiều văn bản chính sách về thuế được ban hành bởi các cơ quan Nhà nước. Các văn bản này thường khó hiểu, cách trình bày và truyền thông chưa đủ rõ ràng. Doanh nghiệp phải mất nhiều thời gian nghiên cứu để có thể hiểu được những yêu cầu của các văn bản hướng dẫn. Điểm phức tạp thứ hai là chính sách thuế liên tục thay đổi, nếu doanh nghiệp không chủ động bám sát thường xuyên thì sẽ không kịp thích ứng với chính sách mới. Một số dẫn chứng được doanh nghiệp đưa ra là hiện nay (thời điểm đầu năm 2019), các nội dung về Thuế GTGT đang được quy định/hướng dẫn trong 3 Luật và Luật sửa đổi, 12 Nghị định và Thông tư; Thuế TNDN cũng được quy định/hướng dẫn trong 3 Luật và Luật sửa đổi, 4 Nghị định và 8 Thông tư, chưa kể các văn bản quy định/hướng dẫn về hóa đơn chứng từ, mẫu biểu tờ khai. Bên cạnh các văn bản hướng dẫn về thuế, doanh nghiệp cũng phải tham chiếu/cập nhật các quy định có liên quan khác để tính được đúng số tiền thuế phải nộp, chẳng hạn như quy định về kế toán, khấu hao tài sản, lãi tiền vay, các khoản chi phí khác... được trừ trong chi phí khi tính thuế TNDN. Do đó việc thay đổi chính sách quá thường xuyên được xem là yếu tố có thể kéo theo sự tốn kém về thời gian và phát sinh thêm nhiều chi phí cho doanh nghiệp như tư vấn pháp luật, nâng cấp phần mềm, thay đổi biểu mẫu v.v., đồng thời doanh nghiệp cũng đối mặt với rủi ro là bị phạt do không nắm được hết những thay đổi trong chính sách, thủ tục về thuế.

Một điểm phức tạp khác là việc thực thi chính sách ở các cơ quan thuế còn chưa thống nhất. Một số doanh nghiệp phản ánh giữa các chi cục thuế khác nhau có xảy ra hiện tượng yêu cầu doanh nghiệp nộp các loại tờ khai, văn bản khác nhau dù cùng một loại thủ tục hành chính thuế, trong đó hai loại được nhắc đến nhiều là thủ tục thay đổi địa điểm kinh doanh dẫn đến chuyển đổi cơ quan thuế (Chi cục Thuế) quản lý và thủ tục giải thể doanh nghiệp đóng mã số thuế.

### *Về chuyên môn, thái độ phục vụ và sự hỗ trợ của cán bộ thuế*

Trong số các ý kiến phản hồi từ khảo sát, chuyên môn, thái độ phục vụ của cán bộ cơ quan thuế cũng là điểm cần cải thiện. Doanh nghiệp vẫn phản ánh có tình trạng cán bộ thuế không giải đáp chi tiết các thắc mắc về thuế mà chỉ nói chung chung, không đúng vấn đề, và thái độ chưa thân thiện, cởi mở. Nhiều doanh nghiệp đề nghị cán bộ phòng tuyên truyền - hỗ trợ thuế cần phải có chuyên môn thật tốt để trả lời được cho doanh nghiệp.. Các cán bộ thuế cần làm chủ công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục thuế.

### *Về nộp thuế điện tử*

Một số doanh nghiệp phản ánh hệ thống nộp thuế điện tử quá chậm, rất hay bị lỗi, sử dụng không ổn định. Một số doanh nghiệp đề nghị cơ quan Thuế cần khắc phục các vấn đề kỹ thuật nhanh chóng, giảm thiểu các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống.

Vấn đề đăng ký tài khoản ngân hàng cũng được các doanh nghiệp đề cập tới. Theo đó, mỗi lần doanh nghiệp mở tài khoản ngân hàng là họ lại phải đăng ký với Phòng đăng ký kinh doanh

qua mạng trước. Tiếp đó, họ phải đến nộp trực tiếp, rồi chờ đợi xác nhận. Các doanh nghiệp này phản ánh cách làm này mất nhiều thời gian hơn cho doanh nghiệp so với cách làm cũ trước đây khi đăng ký trực tiếp với cơ quan thuế.

#### *Về sử dụng hóa đơn thuế*

Một số doanh nghiệp cho biết họ không được đặt in hóa đơn hay sử dụng hóa đơn điện tử. Lý do được đưa ra là bởi doanh nghiệp mới thành lập và bị cơ quan thuế xếp vào nhóm “rủi ro” nên phải mua hóa đơn thuế. Việc mua hóa đơn khá khó khăn bởi cán bộ thuế đòi hỏi doanh nghiệp phải xác minh nhiều giấy tờ, chẳng hạn như trường hợp doanh nghiệp đi nhờ địa điểm làm văn phòng, cán bộ thuế yêu cầu phải có hợp đồng thuê nhà để đi xác minh địa điểm kinh doanh xong mới đồng ý cho doanh nghiệp mua hóa đơn. Doanh nghiệp cho rằng việc yêu cầu thêm hợp đồng và xác minh địa điểm như thế chỉ là hình thức, ngành Thuế cần nghiên cứu thay đổi cách thức quản lý để giảm bớt các loại giấy tờ cần xác minh, tiết kiệm thời gian cho doanh nghiệp. Doanh nghiệp cung cấp phản ánh còn cho biết họ chỉ có thể mua cuốn hóa đơn mới một khi cuốn cũ đã viết hết không sót lại tờ nào. Việc chờ đợi để được mua hóa đơn rất lâu do số đông doanh nghiệp phải xếp hàng để đợi đến lượt, dẫn đến việc họ phải nợ hóa đơn của khách hàng; đôi khi là vi phạm quy định vì ngày bán hàng cho khách xảy ra trước khi họ mua được quyển hóa đơn đem về sử dụng.

Bên cạnh đó, đối với trường hợp sử dụng hóa đơn điện tử, một vài trường hợp cho biết họ gặp khó khăn do quy định của cơ quan thuế không rõ ràng và chưa đồng nhất giữa hóa đơn điện tử với hóa đơn giấy. Theo trình tự thì doanh nghiệp tạo lập hóa đơn điện tử và ký số để gửi cho khách hàng, trong đó ngày tạo lập hóa đơn với ngày ký hóa đơn đều được lưu vết trên hóa đơn điện tử. Trong trường hợp ngày lập hóa đơn khác ngày ký hóa đơn thì việc xác định ngày của hóa đơn để kê khai thuế là ngày nào, hóa đơn có được coi là hợp lệ để kê khai, khấu trừ thuế hay không... Doanh nghiệp hỏi thì cơ quan thuế trả lời không thống nhất, một số Cục Thuế còn cho rằng hóa đơn khác ngày ký với ngày lập hóa đơn hoặc hóa đơn không hiển thị ngày ký điện tử trên hóa đơn là hóa đơn không hợp pháp; trong khi văn bản hướng dẫn là Thông tư số 32/2011/TT-BTC của Bộ Tài chính lại không quy định rõ về việc ký này và không coi hóa đơn không có ngày ký là không hợp lệ.

#### *Về thanh tra, kiểm tra thuế*

Hiện tượng những nhiễu, gây khó dễ cho doanh nghiệp của cán bộ kiểm tra, thanh tra thuế vẫn tồn tại, đặc biệt là khi yêu cầu doanh nghiệp cung cấp các hồ sơ, tài liệu. Doanh nghiệp cũng phản ánh có những trường hợp cán bộ thuế không xem xét thấu đáo, khách quan những giải trình được doanh nghiệp cung cấp. Hiện tượng cán bộ thuế chỉ biết trích dẫn văn bản thuế mà không biết các quy định khác có liên quan đến thuế, dẫn đến việc suy diễn bất lợi cho doanh nghiệp còn tồn tại, gây khó khăn và làm mất thời gian của doanh nghiệp để giải thích, cung cấp các văn bản chuyên ngành. Doanh nghiệp mong muốn công tác thanh tra, kiểm tra thuế mang tính tích cực hơn, cán bộ thuế có trình độ rộng hơn để hỗ trợ cho doanh nghiệp biết họ sai ở đâu và khắc phục thế nào chứ không chỉ tìm kiếm sai phạm và truy thu, xử phạt. Một số doanh nghiệp cũng cho biết còn trường hợp cán bộ tiêu cực trong công tác thanh tra,

kiểm tra thuế. Họ đề nghị cơ quan thuế cấp trên nên có những trường hợp đột xuất kiểm tra công vụ các đoàn kiểm tra, thanh tra thuế doanh nghiệp, để phát hiện và hạn chế một số cán bộ thuế gây những nhiễu, “vòi vĩnh” doanh nghiệp.

#### *Về nợ thuế và xử phạt vi phạm hành chính thuế*

Hệ thống đối chiếu nợ thuế hiện tại chưa được nhiều doanh nghiệp đánh giá cao. Thông tin nợ thuế chưa đủ chi tiết, và tương đối khó hiểu với doanh nghiệp. Một số trường hợp phản ánh thông báo nợ thuế của cơ quan thuế thường bị sai sót, số tiền thuế doanh nghiệp đã nộp không được cập nhật kịp thời để trừ nợ cho doanh nghiệp. Điều này làm doanh nghiệp mất thêm thời gian khi phải đi nhiều phòng ban khác nhau của cơ quan thuế để đối chiếu, chứng minh doanh nghiệp không còn nợ thuế. Thậm chí, có doanh nghiệp gặp tình huống sau khi đối chiếu, lập biên bản xong, cán bộ thuế điều chỉnh dữ liệu trên hệ thống nhưng vài tháng sau doanh nghiệp vẫn nhận được thông báo về số nợ cũ do trục trặc kỹ thuật từ cơ sở dữ liệu của cơ quan thuế. Doanh nghiệp cũng kiến nghị cơ quan thuế cần tổ chức các bộ phận có liên quan để giải quyết việc đối chiếu nợ/điều chỉnh số nợ sai cho doanh nghiệp một cách thuận lợi, dễ dàng hơn, tránh tình trạng số của doanh nghiệp đúng, thuế sai mà doanh nghiệp phải đi gặp nhiều phòng ban khác để được xác minh, điều chỉnh.

Ngoài ra, một số trường hợp cơ quan thuế thông báo và ra quyết định xử phạt vi phạm hành chính quá muộn. Có doanh nghiệp cho biết họ nộp chậm 1 ngày tờ khai quyết toán thuế thu nhập cá nhân của năm 2017 do hệ thống đường truyền của cơ quan thuế không ổn định. Thế nhưng, mãi đến tháng 04 năm 2019, doanh nghiệp mới nhận được biên bản vi phạm hành chính về thuế và quyết định xử phạt.

# PHỤ LỤC

## Điểm chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp

Chỉ số thành phần	2019	2016	Chênh lệch
Tiếp cận thông tin	7.96	7.73	0.23
Thực hiện TTHC	7.76	7.90	-0.13
Thanh, kiểm tra	7.20	7.73	-0.52
Sự phục vụ của cán bộ	7.86	6.36	1.50
Kết quả giải quyết công việc	8.19	7.78	0.41
Điểm toàn ngành	77.94	74.98	2.96

## Chỉ số thành phần “Tiếp cận Thông tin”

Chỉ tiêu	Kết quả (%)	Quy đổi điểm số	Nhóm chỉ tiêu	Điểm nhóm chỉ tiêu	Điểm chỉ số thành phần
Thông tin về TTHC thuế sẵn có, dễ tìm	90.21	9.12	Tiếp cận thông tin chung	8.60	7.96
Thông tin về TTHC do CQ thuế cung cấp là thống nhất	86.51	8.79			
Cơ quan thuế cung cấp thông tin cho DN nhanh chóng, kịp thời	82.74	8.45			
Thông tin về TTHC thuế đơn giản, dễ hiểu	78.46	8.06			
Tỷ lệ DN biết rõ/tương đối rõ về quy định áp dụng hóa đơn điện tử	57.69	6.19	Thông tin về hóa đơn điện tử	5.40	
Tỷ lệ DN biết đến quy định về hóa đơn điện tử qua cán bộ quản lý thuế	44.23	4.98			
Tỷ lệ DN biết đến quy định về hóa đơn điện tử qua khóa tập huấn của CQ thuế	44.80	5.03			



**Chỉ số thành phần “Thực hiện TTHC Thuế”**

Chỉ tiêu	Kết quả (%)	Quy đổi điểm số	Nhóm chỉ tiêu	Điểm nhóm chỉ tiêu	Điểm chỉ số thành phần			
Thực hiện TTHC dễ dàng: đăng ký thuế, thay đổi thông tin thuế	92.00	9.28	Thực hiện thủ tục hành chính thuế chung	8.64	7.76			
Thực hiện TTHC dễ dàng: khai thuế, khai quyết toán thuế	93.37	9.40						
Thực hiện TTHC dễ dàng: nộp thuế	97.60	9.78						
Thực hiện TTHC dễ dàng: đề nghị miễn giảm thuế	61.29	6.52						
Thực hiện TTHC dễ dàng: hoàn thuế	60.53	6.45						
Thực hiện TTHC dễ dàng: Mua đăng ký, báo cáo sử dụng hóa đơn thuế	94.52	9.51						
Thực hiện TTHC dễ dàng: thủ tục về chứng từ khấu trừ thuế TNCN	91.38	9.22						
Thực hiện TTHC dễ dàng: Xác nhận nghĩa vụ nộp thuế	88.57	8.97	Thực hiện một số nghĩa vụ thuế cụ thể	8.72				
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế giá trị gia tăng	95.59	9.60						
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế thu nhập doanh nghiệp	92.92	9.36						
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế thu nhập cá nhân	87.50	8.88						
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế tiêu thụ đặc biệt	82.35	8.41						
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế bảo vệ môi trường	83.87	8.55						
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế tài nguyên	85.71	8.71						
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế xuất khẩu	84.62	8.62						
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế nhập khẩu	79.59	8.16						
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế sử dụng đất	90.63	9.16						
Dễ dàng thực hiện nghĩa vụ thuế nhà thầu	75.00	7.75						
Dễ thực hiện thủ tục khai thuế điện tử	97.17	9.75				Thực hiện thủ tục thuế điện tử	9.76	
Dễ thực hiện thủ tục đăng ký nộp thuế điện tử	97.96	9.82						
Dễ dàng thực hiện thủ tục nộp thuế điện tử	97.03	9.73						
Hệ thống đường truyền dữ liệu thường tắc nghẽn vào thời gian thực hiện thủ tục nộp thuế	46.22	5.84	Hạ tầng	5.84				

**Chỉ số thành phần “Thanh tra, kiểm tra Thuế”**

Chỉ tiêu	Kết quả (%)	Quy đổi điểm số	Nhóm chỉ tiêu	Điểm nhóm chỉ tiêu	Điểm chỉ số thành phần
Tỷ lệ DN bị kiểm tra, thanh tra thuế trong năm vừa qua	43.80	6.06	Hoạt động thanh kiểm tra	7.60	7.20
Thời gian kiểm tra, thanh tra thuế đúng với thời gian trong quyết định đã ban hành	94.19	9.48	Chất lượng thanh tra, kiểm tra		
Nội dung kiểm tra, thanh tra chồng chéo, trùng lặp	20.43	8.16			
Niên độ kiểm tra/thanh tra trùng lặp	20.00	8.20			
Thái độ cán bộ kiểm tra, thanh tra đúng mực trong các lần làm việc tại doanh nghiệp	90.61	9.15			
Cách hiểu và áp dụng các quy định về thuế trong quá trình kiểm tra, thanh tra của cán bộ có xu hướng suy diễn bất lợi cho doanh nghiệp	33.78	6.96			
Doanh nghiệp luôn được giải trình về những vấn đề chưa rõ trước khi kết luận kiểm tra, thanh tra được công bố	93.75	9.44			
Hoạt động kiểm tra, thanh tra không cản trở hoạt động bình thường của doanh nghiệp	89.04	9.01			
Không khiếu nại QĐ XPVPHC sau khi bị kiểm tra, thanh tra vì thời gian giải quyết quá dài	29.41	7.35			
Không khiếu nại QĐ XPVPHC sau khi bị kiểm tra, thanh tra do lo ngại bị kiểm tra, thanh tra thêm nhiều nội dung khác	41.67	6.25			

**Chỉ số thành phần “Sự phục vụ của cán bộ, công chức Thuế”**

Chỉ tiêu	Kết quả (%)	Quy đổi điểm số	Nhóm chỉ tiêu	Điểm nhóm chỉ tiêu	Điểm chỉ số thành phần
CBCC thuế văn minh lịch sự khi tiếp xúc	92.76	9.35	Kỷ cương, tác phong làm việc	8.87	7.86
CBCC thuế công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ	86.55	8.79			
CBCC thuế giải quyết công việc nhanh chóng	82.67	8.44			
CBCC thuế giải quyết công việc chính xác	87.70	8.89			
CBCC thuế thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao	92.67	9.34			
CBCC thuế coi doanh nghiệp là đối tác hợp tác	82.16	8.39			
Tỷ lệ DN không phải chi trả chi phí ngoài quy định	64.96	6.85	Liên chính	6.85	

**Chỉ số thành phần “Kết quả giải quyết công việc”**

Chỉ tiêu	Kết quả (%)	Quy đổi điểm số	Nhóm chỉ tiêu	Điểm nhóm chỉ tiêu	Điểm chỉ số thành phần
CQ thuế hỗ trợ hiệu quả khi DN phản ánh khó khăn, vướng mắc	86.42	8.78	Hỗ trợ giải quyết vướng mắc	8.66	8.19
Cơ quan thuế hỗ trợ kịp thời khi DN phản ánh khó khăn, vướng mắc	83.72	8.53			
Hài lòng với bộ phận kê khai, kế toán thuế	88.97	9.01	Mức độ hài lòng với các bộ phận của CQ thuế	8.07	
Hài lòng với bộ phận tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế	78.68	8.08			
Hài lòng với bộ phận quản lý nợ, cưỡng chế thuế	71.91	7.47			
Hài lòng với bộ phận kiểm tra, thanh tra thuế	78.57	8.07			
Hài lòng với bộ phận ấn chỉ thuế	84.42	8.60			
Hài lòng với bộ phận giải quyết khiếu nại về thuế	68.94	7.21			

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

## Báo cáo

Tổng Cục Thuế (2019). “Báo cáo Tổng kết nhiệm vụ công tác thuế năm 2018; Nhiệm vụ, giải pháp thực hiện công tác thuế năm 2019.”

Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, và Tổng Cục Thuế (2017). “Đánh giá cải cách thủ tục hành chính thuế: Mức độ hài lòng của Doanh nghiệp năm 2016”

Tổng Cục Thuế (2019). “Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác thuế 6 tháng đầu năm; Giải pháp thực hiện nhiệm vụ công tác thuế 6 tháng cuối năm 2019”

## Internet

Cải cách thủ tục hành chính thuế: Lấy người nộp thuế làm trung tâm, Thời báo Tài chính ngày 16/1/2019, truy cập tại <http://thoibaotaichinhvietnam.vn/pages/thue-voi-cuoc-song/2019-01-16/cai-cach-thu-tuc-hanh-chinh-thue-lay-nguoi-nop-thue-lam-trung-tam-66738.aspx>

Quản lý rủi ro trong kiểm tra - thanh tra thuế là gì? Thời báo Kinh tế Việt Nam, ngày 8/4/2016. Truy cập tại <http://vneconomy.vn/tai-chinh/quan-ly-rui-ro-trong-kiem-tra-thanh-tra-thue-la-gi-2016040811092612.htm>

Cải cách thủ tục hành chính thuế: Lấy người nộp thuế làm trung tâm, Thời báo Tài chính Việt Nam, ngày 16/1/2019. truy cập tại <http://thoibaotaichinhvietnam.vn/pages/thue-voi-cuoc-song/2019-01-16/cai-cach-thu-tuc-hanh-chinh-thue-lay-nguoi-nop-thue-lam-trung-tam-66738.aspx>





**VOCI**