

**TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ TỈNH LÂM ĐỒNG**

Số: /CTLĐO-TTHT

V/v Tuyên truyền triển khai đánh giá
sự hài lòng của người nộp thuế đối với
sự phục vụ của cơ quan thuế các cấp

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Lâm Đồng, ngày tháng năm

Kính gửi:

- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh Lâm Đồng;
- Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Lâm Đồng;
- Hội đồng phối hợp Phổ biến Giáo dục Pháp luật tỉnh Lâm Đồng;
- Báo Lâm Đồng;
- Đài Phát thanh - Truyền hình Lâm Đồng;
- Trung tâm Xúc tiến Đầu tư Thương mại & Du lịch tỉnh;
- Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh (số 2A Trần Hưng Đạo, P3, Đà Lạt);
- Hội Doanh nhân trẻ tỉnh (số 15 Cô Giang, P9, Đà Lạt);
- Liên minh Hợp tác xã tỉnh (số 2A Trần Hưng Đạo, P3, Đà Lạt);
- Trung tâm Tích hợp Dữ liệu và Chuyển đổi số tỉnh.
- Các cơ quan thông tấn, báo chí địa phương và cơ quan thường trú tại tỉnh Lâm Đồng.
- Đài phát thanh - Truyền hình tỉnh Lâm Đồng và các huyện, thành phố Đà Lạt, Bảo Lộc.

- Căn cứ Quyết định 508/QĐ-TTg ngày 23/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt chiến lược cải cách hệ thống Thuế đến năm 2030; Công văn số 2987/TCT-TTHT ngày 11/7/2024 của Tổng cục Thuế về việc triển khai đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế (NNT) đối với sự phục vụ của cơ quan thuế.

- Thực hiện Chương trình phối hợp số 3650/CTPH-MTTQ-CTLĐO ngày 29/10/2021 giữa Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh với Cục Thuế tỉnh Lâm Đồng về tuyên truyền, vận động nhân dân thực hiện pháp luật về thuế trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng giai đoạn 2021-2025.

Trong những năm vừa qua ngành Thuế tỉnh Lâm Đồng không ngừng nâng cao hiệu quả, chất lượng cải cách, hiện đại hóa ngành thuế đáp ứng yêu cầu về công tác quản lý thuế và phục vụ NNT. Nhằm đánh giá khách quan các kết quả đạt được cũng như những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân trong công tác quản lý Thuế nói chung, việc cung cấp dịch vụ công, thực thi chức trách, nhiệm vụ liên quan đến NNT của cơ quan thuế các cấp nói riêng làm cơ sở điều chỉnh, bổ sung kịp thời các giải pháp thực hiện thành công Kế hoạch cải cách hệ thống quản lý thuế đến năm 2025, định hướng 2030 đồng thời góp phần vào việc nâng cao chỉ số Năng lực cạnh tranh (PCI) hàng năm của tỉnh. Cục Thuế tỉnh Lâm Đồng triển khai khảo sát đánh giá như sau:

1. Mục tiêu

- Xác định các nội dung, vấn đề cần cải thiện và biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan Thuế với NNT.

- Bảo đảm tính khả thi đối với các mục tiêu mức độ hài lòng của NNT đến năm 2025 đạt tối thiểu 90%, đến năm 2030 đạt tối thiểu 95%.

2. Yêu cầu

- Thực hiện khách quan, trung thực, không can thiệp vào quá trình lấy ý kiến của NNT.

- Phương thức khảo sát: Bằng hình thức điện tử, ngẫu nhiên, không lựa chọn đại diện NNT để lấy ý kiến.

- Phương tiện khảo sát: Trực tuyến qua đường dẫn hoặc mã QR trên Trang thông tin điện tử, Zalo OA, Fanpage “Cục Thuế tỉnh Lâm Đồng”, Zalo OA “Công hành chính công tỉnh Lâm Đồng”.

- Hình thức truyền truyền: Tuyên truyền, phổ biến trên các phương tiện thông tin đại chúng; các Hội nghị, Hội thảo, gặp gỡ, tiếp xúc và làm việc với Doanh nghiệp, nhà đầu tư; Bộ phận một cửa cơ quan thuế các cấp và Trung tâm hành chính tỉnh, huyện, thành phố; qua thư điện tử, Zalo người nộp thuế theo phân cấp quản lý thuế; các hình thức khác phù hợp.

- Đảm bảo tất cả NNT thuộc phạm vi quản lý biết nội dung công tác khảo sát đánh giá của cơ quan thuế. Số lượng, tỉ lệ % NNT cho ý kiến đánh giá được sử dụng làm chỉ tiêu so sánh, tính điểm triển khai giữa các Cục Thuế trong toàn ngành.

3. Đối tượng

- Đối tượng được đánh giá: Cơ quan thuế các cấp; công chức, viên chức thuế các cấp.

- Đối tượng cho ý kiến đánh giá: NNT là doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, hộ kinh doanh; NNT thuộc diện quản lý trực tiếp hoặc NNT có thực hiện thủ tục hành chính thuế với Cục Thuế, Chi cục Thuế tại thời điểm đánh giá.

4. Thời gian và thời điểm đánh giá

- Thời gian: Trong quý 3/2024, kết thúc ngày 30/9/2024.

- Thời điểm: Từ 01/01/2024 đến thời điểm được đánh giá.

5. Tổ chức triển khai

5.1. Đối với cơ quan Thuế

- Tạo mẫu phiếu khảo sát đánh giá bằng hình thức điện tử, tạo Mã QR, đường dẫn (*link*) khảo sát; xử lý, hỗ trợ những vướng mắc trong quá trình thực hiện khảo sát của NNT, tổng hợp kết quả khảo sát báo cáo Tổng cục Thuế theo quy định.

- Tuyên truyền nội dung (*mẫu khảo sát*), hình thức (*Mã QR, đường dẫn khảo sát*) trên Trang thông tin điện tử <http://lamdong.tct.vn>, Zalo OA, Fanpage “Cục Thuế tỉnh Lâm Đồng”, Zalo OA “công Dịch vụ công tỉnh Lâm Đồng” và gửi đến cơ quan thuế các cấp, công chức thuế toàn ngành; các cơ quan, ban, ngành, cơ quan thông tấn báo chí phối hợp trong công tác triển khai và tuyên truyền đến NNT thực hiện khảo sát.

- Các Phòng quản lý, các Chi cục thuế theo phân cấp quản lý và công chức ngành thuế Lâm Đồng với trách nhiệm “*Mỗi công chức thuế là một tuyên truyền viên*” thực hiện gửi, chia sẻ nội dung, hình thức khảo sát qua Zalo, Facebook, thư điện tử, ... đến NNT biết, thực hiện.

5.2. Đối với các cơ quan, ban ngành: Để việc triển khai khảo sát đánh giá đạt hiệu quả. Cục Thuế tỉnh Lâm Đồng đề nghị:

- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh phối hợp các tổ chức thành viên, các đơn vị trực thuộc triển khai tuyên truyền đến NNT theo Chương trình phối hợp số 3650/CTPH-MTTQ-CTLĐO ngày 29/10/2021;

- Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Lâm Đồng phối hợp truyền thông trên các kênh tuyên truyền của tỉnh;

- Hội đồng phối hợp Phổ biến Giáo dục Pháp luật tỉnh Lâm Đồng phối hợp tuyên truyền, phổ biến đến người nộp thuế theo hình thức phù hợp;

- Báo Lâm Đồng, Đài Phát thanh - Truyền hình Lâm Đồng, cơ quan thông tấn báo chí thường trú tại tỉnh Lâm Đồng viết bài, đưa tin theo hình thức phù hợp;

- Trung tâm Xúc tiến Đầu tư Thương mại & Du lịch phối hợp tuyên truyền đến các doanh nghiệp, tổ chức trên địa bàn tỉnh;

- Hiệp hội Doanh nghiệp, Hội Doanh nhân trẻ tỉnh Lâm Đồng tuyên truyền, phổ biến đến các hội viên biết, thực hiện;

- Liên minh Hợp tác xã tỉnh Lâm Đồng tuyên truyền, phổ biến đến các thành viên biết, thực hiện;

- Trung tâm Tích hợp Dữ liệu và Chuyển đổi số tỉnh hỗ trợ đăng lên Trang Zalo OA “*Cổng hành chính công tỉnh Lâm Đồng*”;

5.3. Đường dẫn (Link) hoặc Mã QR khảo sát

- Phiếu đánh giá của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế:
<https://forms.gle/4ERj8n9aS3xknjXh7>



**TỔNG CỤC THUẾ
CỤC THUẾ TỈNH LÂM ĐỒNG**

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ CỦA
NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI
VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ
QUAN THUẾ**



Cục Thuế tỉnh Lâm Đồng mong được sự phối hợp của các cơ quan, ban ngành trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng cục Thuế (báo cáo triển khai);
- Sở TTTT (tổng hợp báo cáo UBND tỉnh);
- UBND các huyện, thành phố (phối hợp);
- Các Phòng, VP thuộc Cục Thuế;
- Các CCT trực thuộc;
- Trang Thông tin Điện tử Cục Thuế;
- Lưu: VT, TTHT.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Nguyễn Thị Tuyết Ánh