

Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2000 ở Tiền Giang Giảm 50% thời gian hoàn thuế

Đối với toàn ngành, Tiền Giang không phải là Cục Thuế đầu tiên đưa hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vào quản lý. Tuy nhiên, nếu xét ở góc độ vận dụng sáng tạo để mang lại hiệu quả cao cho công tác quản lý và tiện ích lớn cho doanh nghiệp thì nơi đây thực sự nổi bật mang tính điển hình tiên tiến, nhất là trong bối cảnh toàn ngành đang nỗ lực đẩy mạnh cải cách và hiện đại hóa hệ thống thuế.

 THANH MAI

Động lực

Trên lý thuyết, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (QLCL) theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vào quản lý là việc xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, dựa trên các quy định của pháp luật, nhằm tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ, đảm bảo từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công. Với các tính năng ưu việt là tạo ra một phương pháp làm việc mới khoa học và hiệu quả, trong đó mọi hoạt động của cơ quan được cụ thể hóa bằng quy trình tác nghiệp; trách nhiệm và bổn phận của từng công chức được xác định rõ ràng, chi tiết; việc xử lý, lưu trữ, truy xuất tài liệu, hồ sơ được dễ dàng, nhanh chóng, chính xác; xóa bỏ tình trạng xử lý công việc mang tính cảm quan, cục bộ, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết công việc, đáp ứng yêu cầu chính đáng ngày càng cao của người nộp thuế..., hệ thống ISO 9001:2000 thực sự là công cụ cần thiết và đắc lực để ngành thuế chuẩn hóa công tác quản lý, đẩy nhanh nỗ lực cải cách và hiện đại hóa hệ thống thuế nhằm tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý và tạo điều kiện thuận lợi để người nộp thuế hoàn thành tốt nghĩa vụ với NSNN.

Nhận thức sâu sắc ý nghĩa này,

từ tháng 2/2006, Cục Thuế tỉnh Tiền Giang đã chủ động nghiên cứu xây dựng và áp dụng Hệ thống QLCL theo TCVN 9001:2000 vào công tác quản lý tại cơ quan Văn phòng Cục Thuế. Sau khi được Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng cấp giấy chứng nhận vào cuối năm 2006, Cục Thuế đã tiếp tục nghiên cứu, tìm tòi để chuẩn hóa và bổ sung, nâng cấp mô hình, nhờ đó, đến năm 2009 hệ thống QLCL mà Tiền Giang áp dụng được nâng lên TCVN ISO 9001:2008 để mở rộng diện áp dụng cho 9/10 Chi cục Thuế trong tỉnh.

Với tiêu chuẩn này, căn cứ qui định của pháp luật, Cục Thuế Tiền Giang đã chủ động xây dựng những qui trình xử lý công việc cụ thể, thống nhất giữa các bộ phận về thời gian giải quyết công việc, mẫu biểu... Việc thực hiện nghiêm túc Hệ thống TCVN trên tinh thần cầu thị, sáng tạo đã cho phép toàn ngành rút ngắn thời gian giải quyết ở nhiều khâu công việc, trong đó tiêu biểu nhất khâu hoàn thuế khi việc xử lý hồ sơ đã giảm từ 15 ngày làm việc theo quy định xuống chỉ còn 7 ngày làm việc trên thực tế. Miêu tả về quy trình nhiều sáng tạo này, Phó Cục trưởng Cục Thuế Tiền Giang Nguyễn Tấn Lộc cho biết, để tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, cơ quan thuế đã nghiên cứu để xây dựng quy trình giải quyết hoàn thuế gồm 4 bước



công việc với thời gian ấn định. Bước 1: Người nộp thuế (NNT) đến bộ phận "một cửa" của cơ quan thuế để nộp hồ sơ và được kiểm tra tính pháp lý (thông tin định danh, mẫu biểu quy định) của hồ sơ. Sau đúng 1 ngày làm việc, bộ phận "một cửa" có trách nhiệm tiếp nhận và chuyển ngay cho bộ phận kê khai thuế, nếu hồ sơ đầy đủ, còn nếu hồ sơ chưa đầy đủ thì trả ngay cho NNT, đồng thời hướng dẫn NNT bổ sung những chỉ tiêu theo qui định. Bước 2: trong vòng 4 ngày làm việc, hồ sơ chuyển đến Phòng Kế khai thuế để phân loại (hồ sơ hoàn thuế trước, kiểm tra sau hay kiểm tra trước, hoàn thuế sau), kiểm tra đối chiếu với qui định hiện hành và với cơ sở dữ liệu trong chương trình quản lý thuế (chỉ tiêu 42, sổ theo dõi thu nộp, sổ nợ thuế tổng hợp...), trên cơ sở đó xác nhận sổ nợ thuế của NNT với bộ phận quản lý nợ thuế. Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định thì bộ phận kê khai lập phiếu đề nghị hoàn thuế và lệnh đề nghị hoàn trả khoản thu NSNN. Bước 3 là phần việc thẩm định hồ sơ hoàn thuế với thời hạn là 1 ngày làm việc. Bước 4, cũng trong 1 ngày, bộ phận chức năng trình Ban lãnh đạo phê duyệt để chuyển hồ sơ sang kho bạc, kết thúc toàn bộ quy trình. Phó Cục trưởng Nguyễn Tấn Lộc cũng nhấn mạnh: "sở dĩ Tiền Giang rút ngắn được đến hơn 50% thời gian giải quyết hoàn thuế so với quy định là



Thành phố Mỹ Tho

Ảnh: ST

do tất cả các khâu công việc đều thực hiện thống nhất, có sự sắp xếp thời gian một cách khoa học giữa các bộ phận, đồng thời có sự quan tâm chỉ đạo sát sao của lãnh đạo từng bộ phận. Đây cũng là yếu tố tiên quyết đảm bảo sự thành công cho bất cứ nỗ lực cải cách nào”.

Kết quả

Sau 4 năm áp dụng hệ thống QLCL theo TCVN 9001:2008, Cục Thuế Tiền Giang đã ghi nhận kết quả khả quan trong lĩnh vực xử lý hoàn thuế, đem lại những thuận lợi tối ưu cho các doanh nghiệp trên địa bàn. Năm đầu áp dụng ISO (2006), cơ quan thuế giải quyết 119 hồ sơ hoàn thuế với số tiền hoàn là 94.466 triệu đồng, thì đến năm 2007, các con số tương đương là 151 hồ sơ và 130.889 triệu đồng; năm 2008 là 193 hồ sơ và 204.596 triệu đồng; năm 2009 là 293 hồ sơ và 259.782 triệu đồng. Kết quả này đã được sự giám định và công nhận của 4 đơn vị là Đoàn Kiểm toán Nhà nước khu vực IV, Đoàn Thanh tra Nhà nước, Đoàn kiểm tra hoàn thuế của Tổng cục Thuế và Đoàn Kiểm toán Nhà nước khu vực IX. Điều đáng mừng là không chỉ mang lại lợi ích cho doanh nghiệp, việc áp dụng hệ thống QLCL vào công tác giải quyết hoàn thuế đã tạo điều kiện để cơ quan thuế rà soát và kiến nghị với Bộ Tài chính giám 14 thủ tục trong số 26 thủ tục liên quan đến việc hoàn thuế ban hành theo Quyết định số

1902/QĐ-BTC ngày 10/8/2009. Và hơn cả là trách nhiệm công vụ, trình độ văn hóa cũng như kỹ năng ứng xử với NNT của CBCC được hoàn thiện và nâng cao, đồng thời cơ sở vật chất được đầu tư nâng cấp để hình ảnh công sở thuế ngày càng hiện đại, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của NNT.

Kết quả trên từng lĩnh vực quản lý đã kết tinh thành thành tích của cả tập thể khi Cục Thuế Tiền Giang liên tục là đơn vị tiêu biểu hoàn thành tốt nhiệm vụ thu ngân sách và đi đầu trong cải cách thuế. Năm năm 2006, tổng thu nội địa (trừ SXKT) của Tiền Giang là 1.041 tỷ đồng, đạt 113,03% dự toán pháp lệnh thì năm 2007 các con số tương đương là 1.269 tỷ đồng và 111,37% dự toán; năm 2008 là 1.470 tỷ đồng và 107,22% dự toán; năm 2009 là 1.829 tỷ đồng và 126,73% dự toán; 6 tháng đầu 2010 là 1.126 tỷ đồng và 67,95% dự toán.

Mặc dù đã có được những thành công cho riêng mình từ việc áp dụng Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001: 2000, nhưng để việc triển khai nhân rộng trong toàn ngành đạt hiệu quả cao, từ kinh

nghiệm thực tế đã có, Cục Thuế Tiền Giang có 5 đề nghị với Bộ Tài chính và Tổng cục Thuế: Một là, tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống QLCL để đáp ứng yêu cầu thực tiễn đặt ra. Hai là, tăng cường cơ sở vật chất nhất là địa điểm, trang thiết bị phục vụ NNT. Ba là, tiếp tục đẩy mạnh công tác bồi dưỡng, giáo dục, nâng cao kiến thức nghiệp vụ chuyên môn và các kỹ năng phục vụ, ứng xử cho đội ngũ CBCC để đáp ứng được các yêu cầu của NNT. Bốn là, hiện tại tần suất đánh giá duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo quy định mỗi năm 2 lần là quá dày, vừa phức tạp, mất thời gian bởi bản thân mỗi đơn vị áp dụng đã tổ chức đánh giá nội bộ thường xuyên 6 tháng/lần nên đề nghị Bộ Khoa học - Công nghệ nên có quy định chỉ đánh giá duy trì 01 lần/năm để tạo thuận lợi cho đơn vị sử dụng. Năm là, vì tính chất công việc đòi hỏi trình độ chuyên môn cao và sự toàn tâm, toàn ý nên đề nghị cần có chế độ phụ cấp cho những cán bộ công chức chỉ đạo, biên soạn, đánh giá, thư ký chất lượng... để động viên, khích lệ những cán bộ trực tiếp áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng ■

Chi cục Thuế quận 10:

6 tháng đầu năm thu NSNN đạt 561 tỷ đồng

Ngày 05/7/2010 Chi cục Thuế quận 10 (TPHCM) đã tổ chức Hội nghị Sơ kết công tác 6 tháng đầu năm 2010 và triển khai phương hướng thực hiện công tác 6 tháng cuối năm.

Ông Nguyễn Mạnh Khôi, Chi cục trưởng Chi cục Thuế quận 10 cho biết, suy thoái kinh tế và việc thi công chậm các công trình hạ tầng gây ứn tắc giao thông đã tác động tiêu cực đến tốc độ tăng trưởng kinh tế, ảnh hưởng đến sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, hộ kinh doanh trên địa bàn và đặt ra nhiều khó khăn cho công tác thuế. Nhưng do sự chỉ đạo kịp thời của Cục Thuế, Quận ủy, UBND quận cùng với sự phối kết hợp có hiệu quả của hội đồng tư vấn thuế 15 phường, 2 chợ Nguyễn Tri Phương và Hoà Hưng, nên 6 tháng đầu năm, tổng thu NSNN trên địa bàn đạt 561.364 tỷ đồng, bằng 49,50% dự toán pháp lệnh và bằng 140,06% so với cùng kỳ, trong đó các loại thu ổn định là thuế công thương nghiệp, thuế thu nhập cá nhân, lệ phí trước bạ, thuế nhà đất và thu khác.

Nhân dịp này, Chi cục Thuế quận 10 đã tuyên dương 6 tập thể và 10 cá nhân có thành tích xuất sắc trong 5 năm, khen tặng 46 cán bộ đạt danh hiệu 2 Giải 5 năm (2005-2009) và 15 cá nhân có thành tích trong công tác uỷ nhiệm thu thuế.

Nguyễn Sông Hán