

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**TRẦN THỊ HOÀNG THẢO**

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN,  
HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TẠI CHI CỤC THUẾ  
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG  
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

TRẦN THỊ HOÀNG THẢO

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN,  
HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TẠI CHI CỤC THUẾ  
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh  
Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

*Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Văn Bá Thanh*

THÁI NGUYÊN - 2016

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn ***“Hoàn thiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương”*** là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do Tổng cục Thuế, Cục Thuế Hải Dương, UBND TP Hải Dương, Chi cục Thuế TP Hải Dương cung cấp và do cá nhân tôi thu thập từ các báo cáo của Ngành thuế, sách, báo, tạp chí Thuế, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố ... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Ngày tháng năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Trần Thị Hoàng Thảo**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Hoàn thiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý Đào tạo Sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn PGS.TS. Văn Bá Thanh.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Cục Thuế Hải Dương; Chi cục thuế Thành phố Hải Dương; cán bộ các Đội thuế phường, xã Chi cục Thuế thành phố Hải Dương.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Trần Thị Hoàng Thảo**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ.....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn .....	4
5. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG</b>	
<b>TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TRONG</b>	
<b>CƠ CHẾ TỰ KHAI TỰ NỘP THUẾ.....</b>	5
1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế	
trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế. ....	5
1.1.1. Khái niệm và vai trò của thuế .....	5
1.1.2. Phân loại thuế .....	8
1.1.3. Đặc điểm của thuế.....	9
1.1.4. Chức năng của thuế.....	10
1.2. Khái niệm và đặc điểm về hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp	
thuế trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế. Kinh nghiệm của một số	
nước trên thế giới và ở Việt Nam.....	12
1.2.1. Khái niệm và đặc điểm về cơ chế tự khai, tự nộp thuế .....	12
1.2.2. Điều kiện để thực hiện cơ chế tự khai, tự nộp thuế.....	20
1.2.3. Ưu điểm của cơ chế tự khai, tự nộp.....	22
1.2.4. Hạn chế của cơ chế tự khai, tự nộp.....	23

1.2.5. Đổi mới hoạt động thanh tra - dịch vụ tuyên truyền, hỗ trợ và hướng dẫn nhằm đáp ứng yêu cầu của cơ chế tự khai, tự nộp .....	24
1.2.6. Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế ở một số nước trên thế giới và ở Việt Nam.....	25
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>36</b>
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu .....	36
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	36
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	36
2.2.2. Phương pháp tổng hợp, xử lý số liệu .....	39
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	40
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	40
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TRONG CƠ CHẾ TỰ KHAI TỰ NỘP TẠI CHI CỤC THUẾ THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG.....</b>	<b>41</b>
3.1. Đặc điểm chung về Thành phố Hải Dương .....	41
3.1.1. Điều kiện tự nhiên của thành phố Hải Dương .....	41
3.1.2. Tình hình phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Hải Dương.....	42
3.1.3. Tình hình cơ bản của Chi cục thuế Thành phố Hải Dương.....	44
3.1.4. Cơ cấu tổ chức của Chi cục Thuế TP Hải Dương.....	44
3.2. Thực trạng hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương .....	49
3.2.1. Thực trạng hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương.....	49
3.2.2. Thuận lợi và khó khăn của hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương.....	51
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ NNT .....	53
3.3.1. Chủ trương, chính sách và luật pháp của nhà nước .....	53
3.3.2. Tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT của cơ quan thuế .....	54

3.3.3. Sự phối hợp giữa cơ quan thuế và các đơn vị có liên quan .....	56
3.3.4. Cơ sở vật chất và năng lực của đội ngũ cán bộ cơ quan thuế .....	57
3.3.5. Khả năng nhận thức của NNT .....	58
3.4. Kết quả điều tra về công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế thành phố Hải Dương .....	59
3.4.1. Kết quả điều tra về công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục thuế Thành phố Hải Dương .....	59
3.4.2. Kết quả điều tra đối với cán bộ thuế thực hiện công tác TT, HT tại cơ quan thuế, thời gian là năm 2013 .....	61
3.4.3. Kết quả điều tra về công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT .....	61
3.4.4. Kết quả điều tra mức độ thỏa mãn của NNT về chất lượng công tác TT, HT NNT .....	67
3.4.5. So sánh kết quả điều tra đánh giá về công tác TT, HT NNT giữa cán bộ thực hiện công tác TT, HT tại cơ quan thuế và nhân viên làm kế toán thuế tại doanh nghiệp .....	85
3.5. Đánh giá chung công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong việc thực hiện cơ chế TKTN thuế tạo Chi cục thuế TP Hải Dương .....	86
3.5.1. Những mặt đã làm được .....	86
3.5.2. Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân .....	88
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG</b>	
<b>TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ NGƯỜI NỘP THUẾ TẠI CHI</b>	
<b>CỤC THUẾ THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG .....</b>	
4.1. Quan điểm hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương .....	92
4.2. Định hướng, mục tiêu hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương .....	92
4.2.1. Định hướng hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương .....	92

4.2.2. Mục tiêu hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương.....	94
4.3. Các giải pháp, kiến nghị hoàn thiện hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế trong cơ chế tự khai, tự nộp thuế tại Chi cục Thuế Thành phố Hải Dương .....	96
4.3.1. Các giải pháp cụ thể .....	96
4.3.2. Kiến nghị.....	101
<b>KẾT LUẬN</b> .....	103
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	105
<b>PHỤ LỤC</b> .....	107



## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	CHỮ VIẾT TẮT	NGUYÊN NGHĨA
1	CCHC	Cải cách hành chính
2	CQT	Cơ quan thuế
3	CP	Cô phân
4	DN	Doanh nghiệp
5	ĐTNT	Đối tượng nộp thuế
6	HTX	Hợp tác xã
7	NNT	Người nộp thuế
8	NSNN	Ngân sách Nhà nước
9	TP	Thành phố
10	TPHD	Thành phố Hải Dương
11	TKTN	Tự khai tự nộp
12	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
13	TTHT	Tuyên truyền hỗ trợ
14	UBND	Ủy ban nhân dân
15	VAT	Thuế giá trị gia tăng

## DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ

### **Bảng:**

Bảng 2.1.	Phân phối tần số người trả lời.....	38
Bảng 2.2.	Các đơn vị điều tra .....	39
Bảng 3.1.	Kết quả công tác tuyên truyền qua các năm.....	60
Bảng 3.2.	Kết quả công tác hỗ trợ NNT qua các năm .....	60
Bảng 3.4.	Kết quả điều tra trình độ chuyên môn, thâm niên công tác.....	61
Bảng 3.5.	Đánh giá về nội dung tuyên truyền tại Chi cục Thuế TP Hải Dương ....	62
Bảng 3.6.	Đánh giá về hình thức tuyên truyền tại Chi cục Thuế TP Hải Dương ....	63
Bảng 3.7.	Đánh giá về công tác giải thích pháp luật về thuế tại Chi cục Thuế TP Hải Dương .....	64
Bảng 3.8.	Đánh giá về công tác tư vấn thủ tục hành chính thuế tại Chi cục Thuế TP Hải Dương.....	65
Bảng 3.9.	Đánh giá về những khó khăn của công tác TT,HT tại Chi cục Thuế TP Hải Dương .....	66
Bảng 3.10:	Số lượng phiếu điều tra phát ra thu về.....	68
Bảng 3.11:	Kết quả điều tra về trình độ chuyên môn của nhân viên kế toán thuế ở doanh nghiệp .....	68
Bảng 3.12:	Kết quả điều tra độ tuổi bình quân và thâm niên công tác .....	69
Bảng 3.13:	Loại hình doanh nghiệp, ngành nghề, vốn kinh doanh .....	69
Bảng 3.14:	Đánh giá nội dung của công tác tuyên truyền .....	70
Bảng 3.15:	Đánh giá về hình thức tuyên truyền.....	73
Bảng 3.16:	Đánh giá về công tác Giải thích pháp luật về thuế .....	76
Bảng 3.17:	Đánh giá về tư vấn thủ tục hành chính .....	79
Bảng 3.18:	Đánh giá về lợi ích doanh nghiệp nhận được sau khi TT,HT .....	82
Bảng 3.19:	Tổng hợp kết quả điều tra về công tác TT, HT NNT .....	85

### **Sơ đồ:**

Sơ đồ 3.1.	Cơ cấu tổ chức Chi cục Thuế TP Hải Dương.....	46
------------	---	----