

Số: 688/QĐ-TCT

Hà Nội, ngày 22 tháng 4 năm 2013

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động quản lý thuế**

**TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC THUẾ**

Căn cứ Quyết định số 115/2009/QĐ-TTg ngày 28/09/2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thuế trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 732/QĐ-TTg ngày 17/05/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2162/QĐ-BTC ngày 08/09/2011 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011 - 2015 và các đề án triển khai thực hiện Chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 1521/QĐ-TCT ngày 02/11/2011 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về việc phê duyệt Đề án “Xây dựng Hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động quản lý thuế”;

Xét đề nghị của Vụ trưởng, Phó Trưởng ban thường trực Ban Cải cách và Hiện đại hoá - Tổng cục thuế,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này:

1. Danh mục Chỉ số đánh giá hoạt động quản lý thuế (Phụ lục I);
2. Bản hướng dẫn nội dung Danh mục chỉ số đánh giá hoạt động quản lý thuế (Phụ lục II).

**Điều 2.**

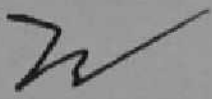
1. Ban Cải cách và Hiện đại hoá chủ trì hướng dẫn, lập kế hoạch, kiểm tra việc triển khai thực hiện Hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động quản lý thuế; tiếp tục nghiên cứu, rà soát, hoàn thiện Hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động quản lý thuế; nghiên cứu xây dựng quy trình đánh giá hoạt động quản lý thuế;

2. Giao các Vụ, đơn vị thuộc Tổng cục Thuế tổ chức thực hiện, thống kê số liệu, tính toán chỉ số, phân tích các yếu tố tác động đến chỉ số đánh giá hoạt động quản lý thuế thuộc lĩnh vực hoạt động được phân công;

3. Giao Cục Thuế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức thực hiện thống kê số liệu, tính toán chỉ số, phân tích các yếu tố tác động đến chỉ số đánh giá hoạt động của đơn vị, lập báo cáo Tổng cục.

**Điều 3.** Hệ thống chỉ số đánh giá hoạt động quản lý thuế nêu tại Quyết định này được thực hiện bắt đầu từ năm 2013.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Chánh văn phòng Tổng cục Thuế, Vụ trưởng-Phó trưởng ban thường trực Ban Cải cách và Hiện đại hoá, Thủ trưởng các Vụ/đơn vị thuộc/trực thuộc Tổng cục Thuế chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.



**Nơi nhận:**

- Như Điều 3
- Đ/c Đỗ Hoàng Anh Tuấn-Thứ trưởng BTC (để b/c);
- Lãnh đạo TCT;
- Cục Thuế các tỉnh/thành phố trực thuộc TW;
- Website Tổng cục Thuế;
- Lưu VT, CC (5b) 100

**TỔNG CỤC TRƯỞNG**



**Bùi Văn Nam**

# PHỤ LỤC I

## DANH MỤC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ THUẾ

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 688 /QĐ-TCT ngày 22 tháng 4 năm 2013)

### I. Nhóm chỉ số đánh giá cấp độ chiến lược

1. Chỉ số thực hiện nhiệm vụ thu NSNN

1.1. Tổng thu nội địa trên GDP

1.2. Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trên tổng thu NSNN

1.3. Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trên dự toán pháp lệnh được giao

2. Chỉ số hiệu quả sử dụng chi phí

2.1. Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế trên Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý

2.2. Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế trên tổng số cán bộ thuế

3. Chỉ số tuân thủ của NNT

3.1. Số tờ khai thuế nộp đúng hạn trên số tờ khai thuế đã nộp

3.2. Số tờ khai thuế đã nộp trên số tờ khai thuế phải nộp

3.3. Số tờ khai thuế không có lỗi số học trên số tờ khai thuế đã nộp

4. Sự hài lòng của NNT

### II. Nhóm chỉ số đánh giá cấp độ hoạt động

1. Chỉ số hoạt động chung

1.1. Số NNT bình quân trên một cán bộ thuế

1.2. Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trừ thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất trên Tổng số cán bộ của cơ quan thuế

1.3. Sự hài lòng của NNT

2. Chỉ số tuyên truyền hỗ trợ

2.1. Số bài viết tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng

2.2. Số lượt NNT được giải đáp vướng mắc tại cơ quan thuế trên số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ

2.3. Số lượt NNT được giải đáp vướng mắc qua điện thoại trên số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ

2.4. Tỷ lệ văn bản trả lời NNT đúng hạn

2.5. Số cuộc đối thoại, lớp tập huấn đã tổ chức trên số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ

2.6. Sự hài lòng của NNT đối với công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT của cơ quan thuế

### 3. Chỉ số thanh tra, kiểm tra

3.1. Tỷ lệ doanh nghiệp đã thanh tra

3.2. Tỷ lệ doanh nghiệp đã kiểm tra

3.3. Tỷ lệ doanh nghiệp thanh tra phát hiện có sai phạm

3.4. Tỷ lệ doanh nghiệp kiểm tra phát hiện có sai phạm

3.5. Số thuế truy thu bình quân một cuộc thanh tra

3.6. Số thuế truy thu bình quân một cuộc kiểm tra

3.7. Số doanh nghiệp đã thanh tra, kiểm tra trên số cán bộ của bộ phận thanh tra, kiểm tra

3.8. Tỷ lệ số thuế truy thu sau thanh tra, kiểm tra trên tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý

3.9. Sự hài lòng của NNT đối với công tác thanh tra, kiểm tra của cơ quan thuế

### 4. Chỉ số quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế

4.1. Tỷ lệ tiền nợ thuế với số thực hiện thu của ngành thuế

4.2. Tỷ lệ số tiền nợ thuế của năm trước thu được trong năm nay so với số nợ có khả năng thu tại thời điểm 31/12 năm trước.

4.3. Tỷ lệ tiền thuế đã nộp NSNN đang chờ điều chỉnh

4.4. Tỷ lệ số hồ sơ gia hạn nộp thuế được giải quyết đúng hạn

### 5. Chỉ số khai thuế, hoàn thuế

5.1. Tỷ lệ doanh nghiệp khai thuế qua mạng trên số doanh nghiệp đang hoạt động

5.2. Số tờ khai thuế bình quân trên một cán bộ bộ phận kê khai và kế toán thuế

5.3. Số tờ khai thuế nộp đúng hạn trên số tờ khai thuế đã nộp

5.4. Số tờ khai thuế đã nộp trên số tờ khai thuế phải nộp

5.5. Số tờ khai thuế không có lỗi số học trên số tờ khai thuế đã nộp

5.6. Số hồ sơ hoàn thuế được giải quyết đúng hạn trên số hồ sơ hoàn thuế phải giải quyết

5.7. Sự hài lòng của NNT đối với công tác quản lý khai thuế, hoàn thuế của cơ quan thuế

### 6. Chỉ số phát triển nguồn nhân lực

6.1. Tỷ lệ cán bộ làm việc tại 4 chức năng quản lý thuế

6.2. Tỷ lệ cán bộ có trình độ đại học trở lên

6.3. Số cán bộ giảm hàng năm trên tổng số cán bộ của cơ quan thuế

6.4. Số cán bộ được tuyển dụng mới trên tổng số cán bộ của cơ quan thuế

6.5. Số cán bộ bị kỷ luật trên tổng số cán bộ của cơ quan thuế  
6.6. Tỷ lệ cán bộ thuế đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở. / *Chanh*

**TỔNG CỤC THUẾ**

## PHỤ LỤC II

### BẢN HƯỚNG DẪN NỘI DUNG DANH MỤC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ THUẾ

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 688 /QĐ-TCT ngày 22 tháng 4 năm 2013)

#### I. Nhóm chỉ số đánh giá cấp độ chiến lược

##### 1. Chỉ số thực hiện nhiệm vụ thu NSNN

Bao gồm 3 chỉ tiêu thành phần và được sử dụng để đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ thu NSNN của ngành thuế:

##### 1.1. Tổng thu nội địa trên GDP

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ đóng góp của ngành thuế, phí nội địa vào NSNN tính trên GDP.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Tổng thu nội địa: Là tất cả các khoản thuế, phí thu được trong năm, bao gồm các khoản: Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý, Tổng số thu khác ngân sách, Thu cố định tại xã.

- GDP: Tổng sản phẩm quốc nội trong năm theo giá thực tế

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ tổng thu nội địa trên GDP} = \frac{\text{Tổng thu nội địa}}{\text{GDP theo giá thực tế}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Tổng thu nội địa
- GDP theo giá thực tế

##### 1.2. Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trên tổng thu NSNN

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ đóng góp của ngành thuế trong việc thực hiện nhiệm vụ thu NSNN, chỉ tiêu này được tính và phân tích nguyên nhân biến động theo từng năm.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý: Là tất cả các khoản thuế, phí ngành thuế thu được trong năm, bao gồm cả thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất.

- Tổng thu NSNN: Gồm các khoản thu từ thuế, phí và các khoản thu NSNN khác

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trên tổng thu NSNN} = \frac{\text{Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý}}{\text{Tổng thu NSNN}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý
- Tổng thu NSNN

### **1.3. Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trên dự toán pháp lệnh được giao**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá công tác lập dự toán thu ngân sách và năng lực thu thuế của cơ quan thuế, tiêu chí này được dùng để phân tích nguyên nhân biến động theo từng năm.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý: Là tất cả các khoản thuế, phí ngành thuế thu được trong năm, bao gồm cả thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất.
- Dự toán pháp lệnh được giao: Là dự toán thu được Bộ Tài chính giao tương ứng (bao gồm cả các khoản: thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất).

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trên dự toán pháp lệnh được giao} = \frac{\text{Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý}}{\text{Dự toán pháp lệnh được giao}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý
- Dự toán pháp lệnh được giao

## **2. Chỉ số hiệu quả sử dụng chi phí**

Bao gồm 2 chỉ tiêu thành phần, phản ánh hiệu quả sử dụng chi phí của ngành thuế. Cụ thể:

### **2.1. Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế trên Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý**

*Mục đích sử dụng:* Đo lường mối tương quan giữa chi phí phải bỏ ra với số thực thu vào NSNN của ngành thuế, đánh giá hiệu quả sử dụng chi phí.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế: Là tổng chi phí được cấp theo dự toán không bao gồm chi đầu tư xây dựng cơ bản, chi mua sắm hiện đại hoá trang thiết bị.
- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý: Là tất cả các khoản thuế, phí ngành thuế thu được trong năm, bao gồm cả thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất.

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế trên Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý} = \frac{\text{Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế}}{\text{Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý}} \times 100\%$$

### Số liệu thống kê:

- Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế: Là tổng chi phí được cấp theo dự toán không bao gồm chi đầu tư xây dựng cơ bản, chi mua sắm hiện đại hoá trang thiết bị (số được cấp theo dự toán).

- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý.

## 2.2. Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế trên tổng số cán bộ thuế

*Mục đích sử dụng:* Xác định mức chi phí hoạt động bình quân cho một cán bộ thuế hàng năm, đánh giá hiệu quả sử dụng chi phí.

### Nội hàm tiêu chí:

- Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế: Là tổng chi phí được cấp theo dự toán không bao gồm chi đầu tư xây dựng cơ bản, chi mua sắm hiện đại hoá trang thiết bị.

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17/11/2000 của Chính phủ (Nghị định 68) hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá.

### Công thức tính:

$$\text{Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế trên tổng số cán bộ thuế} = \frac{\text{Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế}}{\text{Tổng số cán bộ thuế}}$$

### Số liệu thống kê:

- Tổng chi phí thường xuyên của ngành thuế: Là tổng chi phí được cấp theo dự toán không bao gồm chi đầu tư xây dựng cơ bản, chi mua sắm hiện đại hoá trang thiết bị (số được cấp theo dự toán).

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế:

+ Số công chức, viên chức thuế trong biên chế

+ Số lao động hợp đồng theo Nghị định 68

## 3. Chỉ số tuân thủ của NNT

Bao gồm 3 chỉ tiêu thành phần, phản ánh mức độ tuân thủ của NNT. Cụ thể:

### 3.1. Số tờ khai thuế nộp đúng hạn trên số tờ khai thuế đã nộp

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ tuân thủ về thời gian nộp tờ khai thuế của NNT trong năm.

### Nội hàm tiêu chí:

- Số tờ khai thuế nộp đúng hạn: Là số tờ khai thuế chính thức NNT đã nộp lần đầu đến cơ quan thuế đúng thời hạn quy định của Luật quản lý thuế (chỉ tính đối với tờ khai thuế GTGT và TNDN đã nộp đúng thời hạn từ 01/01 đến 31/12/Năm đánh giá).

- Số tờ khai thuế đã nộp: Là số tờ khai thuế chính thức NNT đã nộp lần đầu đến cơ quan thuế trong kỳ (chỉ tính đối với tờ khai thuế GTGT và TNDN đã nộp từ 01/01 đến 31/12/Năm đánh giá).



*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ tờ khai thuế nộp đúng hạn} = \frac{\text{Số tờ khai thuế đã nộp đúng hạn}}{\text{Số tờ khai thuế đã nộp}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số tờ khai thuế đã nộp đúng hạn, bao gồm:
  - + Số tờ khai thuế GTGT đã nộp đúng hạn
  - + Số tờ khai thuế TNDN đã nộp đúng hạn
- Số tờ khai thuế đã nộp, bao gồm:
  - + Số tờ khai thuế GTGT đã nộp
  - + Số tờ khai thuế TNDN đã nộp

### **3.2. Số tờ khai thuế đã nộp trên số tờ khai thuế phải nộp**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ tuân thủ về thời gian nộp tờ khai thuế của NNT trong năm.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số tờ khai thuế phải nộp: Là số tờ khai thuế NNT phải nộp đến cơ quan thuế theo quy định của Luật quản lý thuế (chỉ tính đối với tờ khai thuế GTGT, thuế TNDN phải nộp từ 01/01 đến 31/12/Năm đánh giá).
- Số tờ khai thuế đã nộp: Là số tờ khai thuế chính thức NNT đã nộp lần đầu đến cơ quan thuế trong kỳ (chỉ tính đối với tờ khai thuế GTGT, thuế TNDN đã nộp từ 01/01 đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ tờ khai thuế đã nộp} = \frac{\text{Số tờ khai thuế đã nộp}}{\text{Số tờ khai thuế phải nộp}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số tờ khai thuế đã nộp, bao gồm:
  - + Số tờ khai thuế GTGT đã nộp
  - + Số tờ khai thuế TNDN đã nộp
- Số tờ khai thuế phải nộp, bao gồm:
  - + Số tờ khai thuế GTGT phải nộp
  - + Số tờ khai thuế TNDN phải nộp

### **3.3. Số tờ khai thuế không có lỗi số học trên số tờ khai thuế đã nộp**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ tuân thủ trong kê khai thuế của NNT trong năm.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số tờ khai thuế không có lỗi số học: Là số tờ khai thuế chính thức NNT đã nộp lần đầu đến cơ quan thuế trong kỳ, qua kiểm tra ban đầu của cơ quan thuế không phát hiện có lỗi số học trên tờ khai (chỉ tính đối với tờ khai thuế



GTGT, thuế TNDN đã nộp từ 01/01 đến 31/12/Năm đánh giá).

- Số tờ khai thuế đã nộp: Là số tờ khai thuế chính thức NNT đã nộp lần đầu đến cơ quan thuế trong kỳ (chỉ tính đối với tờ khai thuế GTGT, thuế TNDN đã nộp từ 01/01 đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ tờ khai thuế không có lỗi số học} = \frac{\text{Số tờ khai thuế không có lỗi số học}}{\text{Số tờ khai thuế đã nộp}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số tờ khai thuế không có lỗi số học, bao gồm:

+ Số tờ khai thuế GTGT không có lỗi số học

+ Số tờ khai thuế TNDN không có lỗi số học

- Số tờ khai thuế đã nộp, bao gồm:

+ Số tờ khai thuế GTGT đã nộp

+ Số tờ khai thuế TNDN đã nộp

#### 4. Sự hài lòng của NNT

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá sự hài lòng của NNT đối với các dịch vụ về thuế do cơ quan thuế thực hiện.

*Phương thức thực hiện:* Đánh giá thông qua điều tra xã hội học.

## II. Nhóm chỉ số đánh giá cấp độ hoạt động

### 1. Chỉ số hoạt động chung

Bao gồm 3 chỉ tiêu thành phần, được sử dụng để đánh giá hoạt động chung của cơ quan thuế hàng năm. Cụ thể:

#### 1.1. Số NNT bình quân trên một cán bộ thuế

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ, khối lượng công việc mà một cán bộ cơ quan thuế phải đảm nhiệm.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số NNT đang hoạt động: Là số NNT đã được cấp mã số thuế đang hoạt động sản xuất kinh doanh (tính đến 31/12/Năm đánh giá). Chỉ thống kê NNT là doanh nghiệp đang hoạt động và hộ sản xuất kinh doanh đang hoạt động (NNT thuộc các nhóm khác tạm thời không tham gia tính toán chỉ tiêu này).

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Số NNT bình quân trên một cán bộ thuế} = \frac{\text{Số NNT đang hoạt động}}{\text{Tổng số cán bộ của cơ quan thuế}}$$

*Số liệu thống kê:*

- Số NNT đang hoạt động, bao gồm:
  - + Số doanh nghiệp đang hoạt động
  - + Số hộ sản xuất kinh doanh đang hoạt động
- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế, bao gồm:
  - + Số công chức, viên chức thuế trong biên chế
  - + Số lao động hợp đồng theo Nghị định 68

### **1.2. Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trừ thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất trên Tổng số cán bộ của cơ quan thuế**

*Mục đích sử dụng:* Cung cấp thông tin về kết quả thu NSNN (trừ thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất) bình quân trên một cán bộ của cơ quan thuế, so sánh chung trong toàn ngành.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trừ thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất: Là tất cả các khoản thuế, phí ngành thuế thu được trong năm, trừ đi: thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất.

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\frac{\text{Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trừ thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất trên Tổng số cán bộ thuế}}{\text{Tổng số cán bộ của cơ quan thuế}} = \frac{\text{Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trừ thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất}}{\text{Tổng số cán bộ của cơ quan thuế}}$$

*Số liệu thống kê:*

- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý trừ thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất.
- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế, bao gồm:
  - + Số công chức, viên chức thuế trong biên chế
  - + Số lao động hợp đồng theo Nghị định 68

### **1.3. Sự hài lòng của NNT**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá sự hài lòng của NNT đối với các dịch vụ về thuế do cơ quan thuế thực hiện.

*Phương thức thực hiện:* Đánh giá thông qua điều tra xã hội học.

## **2. Chỉ số tuyên truyền hỗ trợ**

Bao gồm 6 chỉ tiêu thành phần, phản ánh chất lượng, hiệu quả công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT của cơ quan thuế. Cụ thể:

## 2.1. Số bài viết tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá việc thực hiện công tác tuyên truyền về thuế qua các phương tiện thông tin đại chúng hàng năm.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số bài viết tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng: Là tổng số bài viết, tiểu phẩm do cơ quan thuế trực tiếp thực hiện hoặc phối hợp với các cơ quan truyền thông thực hiện đã đăng trên các phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài, truyền hình, trang thông tin điện tử,...) trong năm đánh giá.

*Số liệu thống kê:*

- Số bài viết tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng

## 2.2. Số lượt NNT được giải đáp vướng mắc tại cơ quan thuế trên số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá khối lượng công việc giải đáp vướng mắc của NNT trực tiếp tại cơ quan thuế mà một cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ đã thực hiện.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số lượt NNT đã phục vụ: Là toàn bộ số lượt tổ chức, cá nhân đã được giải đáp vướng mắc trực tiếp tại cơ quan thuế trong năm đánh giá.

- Số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ: Là tổng số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận tuyên truyền hỗ trợ của cơ quan thuế (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

Số lượt NNT được giải đáp vướng mắc tại cơ quan thuế trên số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ =  $\frac{\text{Số lượt NNT đã phục vụ}}{\text{Số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ}}$

*Số liệu thống kê:*

- Số lượt NNT đã phục vụ: số liệu chỉ tiêu này được lấy từ Báo cáo kết quả công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT

- Số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận tuyên truyền hỗ trợ của cơ quan thuế

## 2.3. Số lượt NNT được giải đáp vướng mắc qua điện thoại trên số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá khối lượng công việc giải đáp vướng mắc của NNT qua điện thoại mà một cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ đã thực hiện.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số cuộc điện thoại NNT gọi đến: Là toàn bộ số cuộc điện thoại tổ chức, cá nhân đã gọi đến cơ quan thuế đề nghị được giải đáp về thuế trong năm đánh giá.

- Số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ: Là tổng số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận tuyên truyền hỗ trợ của cơ quan thuế (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

Số lượt NNT được giải đáp vướng mắc qua điện thoại trên số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ =  $\frac{\text{Số cuộc điện thoại NNT gọi đến}}{\text{Số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ}}$

*Số liệu thống kê:*

- Số cuộc điện thoại NNT gọi đến
- Số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận tuyên truyền hỗ trợ của cơ quan thuế

#### **2.4. Tỷ lệ văn bản trả lời NNT đúng hạn**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá chất lượng (tính đúng hạn) trong việc trả lời bằng văn bản của cơ quan thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số văn bản trả lời NNT đúng hạn: Là số văn bản thuộc thẩm quyền cơ quan thuế đã trả lời NNT đúng thời hạn quy định của Luật Quản lý thuế trong năm đánh giá.

- Số văn bản phải trả lời NNT: Là số văn bản thuộc thẩm quyền cơ quan thuế phải trả lời NNT trong năm đánh giá.

*Công thức tính:*

Tỷ lệ văn bản trả lời NNT đúng hạn =  $\frac{\text{Số văn bản trả lời NNT đúng hạn}}{\text{Số văn bản phải trả lời NNT}}$

*Số liệu thống kê:*

- Số văn bản trả lời NNT đúng hạn
- Số văn bản phải trả lời NNT

#### **2.5. Số cuộc đối thoại, lớp tập huấn đã tổ chức trên số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ hỗ trợ NNT thông qua hình thức đối thoại, tập huấn của cơ quan thuế trong năm đánh giá.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số buổi đối thoại, lớp tập huấn đã tổ chức: Là toàn bộ số buổi đối thoại, lớp tập huấn do cơ quan thuế đã tổ chức trong năm đánh giá.

- Số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ: Là tổng số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận tuyên truyền hỗ trợ của cơ quan thuế (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

Số buổi đối thoại, lớp tập huấn đã tổ chức trên số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ =  $\frac{\text{Số buổi đối thoại, lớp tập huấn đã tổ chức}}{\text{Số cán bộ của bộ phận tuyên truyền hỗ trợ}}$

*Số liệu thống kê:*

- Số buổi đối thoại đã tổ chức
- Số lớp tập huấn đã tổ chức
- Số công chức, viên chức ~~làm~~ làm việc tại bộ phận tuyên truyền hỗ trợ của cơ quan thuế

## **2.6. Sự hài lòng của NNT đối với công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT của cơ quan thuế**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá sự hài lòng của NNT đối với công tác tuyên truyền hỗ trợ NNT do cơ quan thuế thực hiện trong năm đánh giá.

*Phương thức thực hiện:* Đánh giá thông qua điều tra xã hội học.

### **3. Chỉ số thanh tra, kiểm tra**

Bao gồm 9 chỉ tiêu thành phần, được sử dụng để đánh giá chất lượng, hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra tại trụ sở NNT của cơ quan thuế trong năm đánh giá. Cụ thể:

#### **3.1. Tỷ lệ doanh nghiệp đã thanh tra**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá khối lượng công việc thanh tra doanh nghiệp mà cán bộ thanh tra thuế đã thực hiện trong năm đánh giá.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm: Là số doanh nghiệp đã hoàn thành thanh tra trong năm (Bao gồm: số doanh nghiệp thanh tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá + số doanh nghiệp bắt đầu thanh tra và hoàn thành trong năm đánh giá).

- Số doanh nghiệp đang hoạt động: Là số doanh nghiệp đã được cấp mã số thuế đang hoạt động sản xuất kinh doanh (tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ doanh nghiệp đã thanh tra} = \frac{\text{Số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm}}{\text{Số doanh nghiệp đang hoạt động}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm, bao gồm:
  - + Số doanh nghiệp thanh tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá
  - + Số doanh nghiệp bắt đầu thanh tra và hoàn thành trong năm đánh giá
- Số doanh nghiệp đang hoạt động

#### **3.2. Tỷ lệ doanh nghiệp đã kiểm tra**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá khối lượng công việc kiểm tra tại trụ sở NNT mà cán bộ kiểm tra thuế đã thực hiện trong năm đánh giá.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm: Là số doanh nghiệp đã hoàn

thành kiểm tra trong năm (Bao gồm: số doanh nghiệp kiểm tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá + số doanh nghiệp bắt đầu kiểm tra và hoàn thành trong năm).

- Số doanh nghiệp đang hoạt động: Là số doanh nghiệp đã được cấp mã số thuế đang hoạt động sản xuất kinh doanh (tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ doanh nghiệp đã kiểm tra} = \frac{\text{Số doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm}}{\text{Số doanh nghiệp đang hoạt động}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số doanh nghiệp đã kiểm tra, bao gồm:
  - + Số doanh nghiệp đã kiểm tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá
  - + Số doanh nghiệp bắt đầu kiểm tra và hoàn thành trong năm đánh giá
- Số doanh nghiệp đang hoạt động

### **3.3. Tỷ lệ doanh nghiệp thanh tra phát hiện có sai phạm**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá chất lượng, hiệu quả công tác thanh tra thuế, đánh giá mức độ tuân thủ pháp luật thuế của NNT.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số doanh nghiệp thanh tra phát hiện có sai phạm: Là số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm và kết quả thanh tra doanh nghiệp có sai phạm.
- Số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm: Là số doanh nghiệp đã hoàn thành thanh tra trong năm (Bao gồm: số doanh nghiệp thanh tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá + số doanh nghiệp bắt đầu thanh tra và hoàn thành trong năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ doanh nghiệp thanh tra phát hiện có sai phạm} = \frac{\text{Số doanh nghiệp thanh tra phát hiện có sai phạm}}{\text{Số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số doanh nghiệp thanh tra phát hiện có sai phạm
- Số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm, bao gồm:
  - + Số doanh nghiệp thanh tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá
  - + Số doanh nghiệp bắt đầu thanh tra và hoàn thành trong năm đánh giá

### **3.4. Tỷ lệ doanh nghiệp kiểm tra phát hiện có sai phạm**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá chất lượng, hiệu quả công tác kiểm tra tại trụ sở doanh nghiệp

### *Nội hàm tiêu chí:*

- Số doanh nghiệp kiểm tra phát hiện có sai phạm: Là số doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm và kết quả kiểm tra doanh nghiệp có sai phạm.

- Số doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm: Là số doanh nghiệp đã hoàn thành kiểm tra trong năm (Bao gồm: số doanh nghiệp kiểm tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá + số doanh nghiệp bắt đầu kiểm tra và hoàn thành trong năm đánh giá).

### *Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ doanh nghiệp kiểm tra phát hiện có sai phạm} = \frac{\text{Số doanh nghiệp kiểm tra phát hiện có sai phạm}}{\text{Số doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm}} \times 100\%$$

### *Số liệu thống kê:*

- Số doanh nghiệp kiểm tra phát hiện có sai phạm
- Số doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm, bao gồm:
  - + Số doanh nghiệp kiểm tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá
  - + Số doanh nghiệp bắt đầu kiểm tra và hoàn thành trong năm đánh giá

### **3.5. Số thuế truy thu bình quân một cuộc thanh tra**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá chất lượng, hiệu quả công tác thanh tra thuế

### *Nội hàm tiêu chí:*

- Tổng số thuế truy thu sau thanh tra: Là toàn bộ số thuế doanh nghiệp bị truy thu sau thanh tra của tất cả các doanh nghiệp đã thanh tra trong năm.

- Số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm: Là số doanh nghiệp đã hoàn thành thanh tra trong năm (Bao gồm: số doanh nghiệp thanh tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá + số doanh nghiệp bắt đầu thanh tra và hoàn thành trong năm đánh giá).

### *Công thức tính:*

$$\text{Số thuế truy thu bình quân 1 cuộc thanh tra} = \frac{\text{Tổng số thuế truy thu sau thanh tra}}{\text{Số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm}}$$

### *Số liệu thống kê:*

- Tổng số thuế truy thu sau thanh tra
- Số doanh nghiệp đã thanh tra trong năm, bao gồm:
  - + Số doanh nghiệp thanh tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá
  - + Số doanh nghiệp bắt đầu thanh tra và hoàn thành trong năm đánh giá

### **3.6. Số thuế truy thu bình quân một cuộc kiểm tra**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá chất lượng, hiệu quả công tác kiểm tra thuế



*Nội hàm tiêu chí:*

- Tổng số thuế truy thu sau kiểm tra: Là toàn bộ số thuế doanh nghiệp bị truy thu sau kiểm tra của tất cả các doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm.

- Số doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm: Là số doanh nghiệp đã hoàn thành kiểm tra trong năm (Bao gồm: số doanh nghiệp kiểm tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá + số doanh nghiệp bắt đầu kiểm tra và hoàn thành trong năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Số thuế truy thu bình quân 1 cuộc kiểm tra} = \frac{\text{Tổng số thuế truy thu sau kiểm tra}}{\text{Số doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm}}$$

*Số liệu thống kê:*

- Tổng số thuế truy thu sau kiểm tra

- Số doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm, bao gồm:

+ Số doanh nghiệp kiểm tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá

+ Số doanh nghiệp bắt đầu kiểm tra và hoàn thành trong năm đánh giá

### **3.7. Số doanh nghiệp đã thanh tra, kiểm tra trên số cán bộ của bộ phận thanh tra, kiểm tra**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá khối lượng công việc đã thực hiện của cán bộ bộ phận thanh tra, kiểm tra thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số doanh nghiệp đã thanh tra, kiểm tra trong năm: Là số doanh nghiệp đã hoàn thành thanh tra, kiểm tra trong năm (Bao gồm: số doanh nghiệp thanh tra, kiểm tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá + số doanh nghiệp bắt đầu thanh tra, kiểm tra và hoàn thành trong năm đánh giá).

- Số cán bộ của bộ phận thanh tra, kiểm tra: Là tổng số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận thanh tra, kiểm tra của cơ quan thuế (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Số doanh nghiệp đã thanh tra, kiểm tra trên số cán bộ của bộ phận thanh tra, kiểm tra} = \frac{\text{Số doanh nghiệp đã thanh tra, kiểm tra}}{\text{Số cán bộ của bộ phận thanh tra, kiểm tra}}$$

*Số liệu thống kê:*

- Số doanh nghiệp đã thanh tra, kiểm tra trong năm, bao gồm:

+ Số doanh nghiệp thanh tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá

+ Số doanh nghiệp bắt đầu thanh tra và hoàn thành trong năm đánh giá

+ Số doanh nghiệp kiểm tra năm trước nhưng hoàn thành trong năm đánh giá

- + Số doanh nghiệp bắt đầu kiểm tra và hoàn thành trong năm đánh giá
- Số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận thanh tra, kiểm tra của cơ quan thuế.

### 3.8. Tỷ lệ số thuế truy thu sau thanh tra, kiểm tra trên tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ đóng góp của công tác thanh tra, kiểm tra đối với việc thực hiện nhiệm vụ thu ngân sách của ngành thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Tổng số thuế truy thu sau thanh tra: Là toàn bộ số thuế doanh nghiệp bị truy thu sau thanh tra của tất cả các doanh nghiệp đã thanh tra trong năm.
- Tổng số thuế truy thu sau kiểm tra: Là toàn bộ số thuế doanh nghiệp bị truy thu sau kiểm tra của tất cả các doanh nghiệp đã kiểm tra trong năm.
- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý: Là tất cả các khoản thuế, phí ngành thuế thu được trong năm, bao gồm cả thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất.

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ số thuế truy thu sau thanh tra, kiểm tra} = \frac{\text{Tổng số thuế truy thu sau thanh tra, kiểm tra}}{\text{Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Tổng số thuế truy thu sau thanh tra
- Tổng số thuế truy thu sau kiểm tra
- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý

### 3.9. Sự hài lòng của NNT đối với công tác thanh tra, kiểm tra của cơ quan thuế

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá sự hài lòng của NNT đối với công tác thanh tra, kiểm tra do ngành thuế thực hiện trong năm đánh giá.

*Phương thức thực hiện:* Đánh giá thông qua điều tra xã hội học.

## 4. Chỉ số quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế

Bao gồm 4 chỉ tiêu thành phần, được sử dụng để đánh giá chất lượng, hiệu quả công tác quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế của cơ quan thuế. Cụ thể:

### 4.1. Tỷ lệ tiền nợ thuế với số thực hiện thu của ngành thuế

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá hiệu quả công tác quản lý thu nợ thuế (theo dõi, đôn đốc, cưỡng chế thu nợ thuế...), ý thức tuân thủ của NNT trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế và việc thực hiện mục tiêu chiến lược công tác quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số tiền nợ thuế tại thời điểm 31/12/Năm đánh giá: Là tổng số tiền nợ thuế của tất cả NNT thuộc phạm vi quản lý của cơ quan thuế tính đến thời điểm 31/12/Năm đánh giá.

- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý: Là tất cả các khoản thuế, phí ngành thuế thu được trong năm, bao gồm cả thu từ dầu, thu tiền sử dụng đất.

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ tiền nợ thuế với số thực hiện thu của ngành thuế} = \frac{\text{Số tiền nợ thuế tại thời điểm 31/12/Năm đánh giá}}{\text{Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số tiền nợ thuế tại thời điểm 31/12/Năm đánh giá
- Tổng thu nội địa do ngành thuế quản lý

**4.2. Tỷ lệ số tiền nợ thuế của năm trước thu được trong năm nay so với số nợ có khả năng thu tại thời điểm 31/12 năm trước.**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá hiệu quả công tác theo dõi, đôn đốc việc thu các khoản nợ thuế có khả năng thu nhưng chưa thu được từ năm trước; kết quả việc thực hiện mục tiêu chiến lược công tác quản lý nợ thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số tiền nợ thuế từ năm trước thu được trong năm nay: Là tổng số tiền thuế NNT còn nợ tính đến thời điểm 31/12 từ trước năm đánh giá cơ quan thuế đã thu được trong năm đánh giá.

- Tổng số tiền nợ thuế có khả năng thu tính đến thời điểm 31/12 năm trước bao gồm:

- + Tổng số tiền nợ thuế đến 90 ngày tính đến thời điểm 31/12 năm trước
- + Tổng số tiền nợ thuế quá 90 ngày tính đến thời điểm 31/12 năm trước

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ số tiền nợ thuế từ năm trước thu được trong năm nay} = \frac{\text{Số tiền nợ thuế từ năm trước thu được trong năm nay}}{\text{Tổng số tiền nợ thuế có khả năng thu tại thời điểm 31/12 năm trước}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số tiền nợ thuế từ năm trước thu được trong năm nay
- Tổng số tiền nợ thuế có khả năng thu tại thời điểm 31/12 năm trước, bao gồm:

- + Tổng số tiền thuế nợ đến 90 ngày tính đến thời điểm 31/12 năm trước
- + Tổng số thuế nợ quá 90 ngày tính đến thời điểm 31/12 năm trước

### 4.3. Tỷ lệ tiền thuế đã nộp NSNN đang chờ điều chỉnh

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá việc thực hiện mục tiêu chiến lược công tác quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế, kết hợp đánh giá tính kịp thời, tính chính xác trong việc quản lý, theo dõi nợ thuế của NNT.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Tổng số tiền thuế đã nộp NSNN đang chờ điều chỉnh: Là số tiền thuế NNT đã nộp nhưng có một số sai sót trên chứng từ nộp tiền hoặc chứng từ chậm luân chuyển hoặc thất lạc, ... (trừ các khoản nợ chờ điều chỉnh do có khiếu nại) tính đến thời điểm 31/12/Năm đánh giá, cơ quan thuế đang chờ điều chỉnh theo đúng quy định.

- Tổng số tiền nợ thuế tại thời điểm 31/12/Năm đánh giá: là tổng số tiền nợ thuế của tất cả NNT tính đến thời điểm 31/12/Năm đánh giá.

*Công thức tính*

$$\text{Tỷ lệ tiền thuế đã nộp NSNN đang chờ điều chỉnh} = \frac{\text{Tổng số tiền thuế đã nộp NSNN đang chờ điều chỉnh}}{\text{Tổng số tiền nợ thuế tại thời điểm 31/12}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Tổng số tiền thuế đã nộp NSNN đang chờ điều chỉnh
- Tổng số tiền nợ thuế tính đến thời điểm 31/12/Năm đánh giá

### 4.4. Tỷ lệ số hồ sơ gia hạn nộp thuế được giải quyết đúng hạn

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá việc thực hiện mục tiêu chiến lược công tác quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế, tính kịp thời trong công tác giải quyết hồ sơ gia hạn nộp thuế của cơ quan thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số hồ sơ gia hạn nộp thuế được giải quyết đúng hạn: Là số hồ sơ gia hạn nộp thuế của NNT đã được cơ quan thuế giải quyết đúng thời hạn quy định của Luật quản lý thuế trong năm đánh giá.

- Tổng số hồ sơ gia hạn nộp thuế phải giải quyết: Là số hồ sơ gia hạn nộp thuế năm trước chuyển sang + Số hồ sơ gia hạn nộp thuế nhận được trong năm - Số hồ sơ gia hạn nộp thuế nhận được trong năm nhưng chưa hết hạn giải quyết.

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ số hồ sơ gia hạn nộp thuế được giải quyết đúng hạn} = \frac{\text{Số hồ sơ gia hạn nộp thuế được giải quyết đúng hạn}}{\text{Tổng số hồ sơ gia hạn nộp thuế phải giải quyết}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số hồ sơ gia hạn nộp thuế được giải quyết đúng hạn, bao gồm:
- + Số hồ sơ gia hạn nộp thuế nhận được năm trước nhưng chưa hết hạn

giải quyết chuyển sang và đã được giải quyết trong năm đánh giá

+ Số hồ sơ gia hạn nộp thuế nhận được giải quyết đúng hạn trong năm đánh giá

- Số hồ sơ gia hạn nộp thuế phải giải quyết, bao gồm:

+ Số hồ sơ gia hạn nộp thuế năm trước chuyển sang

+ Số hồ sơ gia hạn nộp thuế nhận được trong năm đánh giá

+ Số hồ sơ gia hạn nộp thuế chưa hết hạn giải quyết chuyển sang năm sau

## 5. Chỉ số khai thuế, hoàn thuế

Bao gồm 7 chỉ tiêu thành phần, phản ánh chất lượng hiệu quả công tác, quản lý khai thuế, hoàn thuế của cơ quan thuế. Cụ thể:

### 5.1. Tỷ lệ doanh nghiệp nộp tờ khai thuế qua mạng trên số doanh nghiệp đang hoạt động

*Mục đích sử dụng:* Cung cấp thông tin về số doanh nghiệp nộp tờ khai thuế qua mạng (chỉ tính đối với tờ khai thuế GTGT, thuế TNDN) trong năm đánh giá, kết hợp đánh giá ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác khai thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số doanh nghiệp nộp tờ khai thuế qua mạng: Là số doanh nghiệp đã thực hiện đăng ký nộp tờ khai thuế qua mạng trực tuyến của cơ quan thuế và đã thực hiện kê khai thuế qua mạng (tính đến thời điểm 31/12/Năm đánh giá).

- Số doanh nghiệp đang hoạt động: Là số doanh nghiệp đã được cấp mã số thuế đang hoạt động sản xuất kinh doanh tính đến thời điểm 31/12/Năm đánh giá.

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ doanh nghiệp nộp tờ khai thuế qua mạng trên số doanh nghiệp đang hoạt động} = \frac{\text{Số doanh nghiệp nộp tờ khai thuế qua mạng}}{\text{Số doanh nghiệp đang hoạt động}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số doanh nghiệp nộp tờ khai thuế qua mạng (chỉ tính đối với tờ khai thuế GTGT và thuế TNDN)

- Số doanh nghiệp đang hoạt động

### 5.2. Số tờ khai thuế bình quân trên một cán bộ bộ phận kê khai và kế toán thuế

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ, khối lượng công việc của cán bộ bộ phận kê khai và kế toán thuế đã thực hiện.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số tờ khai thuế đã nộp: Là số tờ khai thuế chính thức NNT đã nộp lần đầu đến cơ quan thuế trong kỳ (chỉ tính đối với tờ khai thuế GTGT, thuế TNDN đã nộp từ 01/01 đến 31/12/Năm đánh giá).

- Số cán bộ của bộ phận kê khai và kế toán thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận kê khai và kế toán thuế của cơ quan thuế (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Số tờ khai thuế bình quân trên một cán bộ bộ phận kê khai và kế toán thuế} = \frac{\text{Số tờ khai thuế đã nộp}}{\text{Số cán bộ thuế của bộ phận kê khai và kế toán thuế}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số tờ khai thuế đã nộp, bao gồm:

+ Số tờ khai thuế GTGT đã nộp

+ Số tờ khai thuế TNDN đã nộp

- Số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận kê khai và kế toán thuế của cơ quan thuế

### **5.3. Số tờ khai thuế nộp đúng hạn trên số tờ khai thuế đã nộp**

Tham chiếu chỉ tiêu 3.1 Mục I

### **5.4. Số tờ khai thuế đã nộp trên số tờ khai thuế phải nộp**

Tham chiếu chỉ tiêu 3.2 Mục I

### **5.5. Số tờ khai thuế không có lỗi số học trên số tờ khai thuế đã nộp**

Tham chiếu chỉ tiêu 3.3 Mục I

### **5.6. Số hồ sơ hoàn thuế được giải quyết đúng hạn trên số hồ sơ hoàn thuế phải giải quyết**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá công tác giải quyết hồ sơ hoàn thuế của cơ quan thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số hồ sơ hoàn thuế được giải quyết đúng hạn trong năm: Là số hồ sơ hoàn thuế của NNT đã được cơ quan thuế giải quyết đúng thời hạn quy định của Luật quản lý thuế trong năm đánh giá.

- Số hồ sơ hoàn thuế phải giải quyết trong năm: Là số hồ sơ hoàn thuế năm trước chuyển sang + Số hồ sơ hoàn thuế nhận được trong năm - Số hồ sơ hoàn thuế nhận được trong năm nhưng chưa hết hạn giải quyết.

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ hoàn thuế được giải quyết đúng hạn} = \frac{\text{Số hồ sơ hoàn thuế được giải quyết đúng hạn trong năm}}{\text{Số hồ sơ hoàn thuế phải giải quyết trong năm}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số hồ sơ hoàn thuế được giải quyết đúng hạn trong năm, bao gồm:

+ Số hồ sơ hoàn thuế nhận được năm trước nhưng chưa hết hạn giải quyết

chuyển sang và được giải quyết trong năm đánh giá

+ Số hồ sơ hoàn thuế nhận được và được giải quyết đúng hạn trong năm đánh giá

- Số hồ sơ hoàn thuế phải giải quyết trong năm, bao gồm:

+ Số hồ sơ hoàn thuế năm trước chuyển sang

+ Số hồ sơ hoàn thuế nhận được trong năm

+ Số hồ sơ hoàn thuế nhận được trong năm nhưng chưa hết hạn giải quyết

### **5.7. Sự hài lòng của NNT đối với công tác quản lý khai thuế, hoàn thuế của cơ quan thuế**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá sự hài lòng của NNT đối với công tác quản lý khai thuế, hoàn thuế do cơ quan thuế thực hiện trong năm đánh giá.

*Phương thức thực hiện:* Đánh giá thông qua điều tra xã hội học.

## **6. Chỉ số phát triển nguồn nhân lực**

Được sử dụng để đánh giá sự hợp lý trong cơ cấu tổ chức, bố trí sử dụng nguồn nhân lực của cơ quan thuế, sự phát triển nguồn nhân lực của cơ quan thuế. Chỉ số này gồm 6 chỉ tiêu thành phần. Cụ thể:

### **6.1. Tỷ lệ cán bộ làm việc tại 4 chức năng quản lý thuế**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá sự hợp lý trong cơ cấu tổ chức, bố trí sử dụng nguồn nhân lực của cơ quan thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số cán bộ làm việc tại 04 chức năng quản lý thuế: Là số công chức, viên chức thuế làm việc tại 04 chức năng quản lý thuế: Thanh tra, kiểm tra; Quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế; Kế khai và kê toán thuế; Tuyên truyền và hỗ trợ NNT (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ cán bộ làm việc tại 04 chức năng quản lý thuế} = \frac{\text{Số cán bộ làm việc tại 4 chức năng quản lý thuế}}{\text{Tổng số cán bộ của cơ quan thuế}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số cán bộ làm việc tại 4 chức năng quản lý thuế, bao gồm:

+ Số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận tuyên truyền hỗ trợ NNT của cơ quan thuế

+ Số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận thanh tra, kiểm tra của cơ quan thuế

+ Số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế của cơ quan thuế

+ Số công chức, viên chức thuế làm việc tại bộ phận kê khai và kế toán thuế của cơ quan thuế.

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế, bao gồm:

+ Số công chức, viên chức thuế trong biên chế

+ Số lao động hợp đồng theo Nghị định 68

## 6.2. Tỷ lệ cán bộ có trình độ đại học trở lên

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của cơ quan thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số cán bộ có trình độ đại học trở lên: Là số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 có trình độ đại học trở lên không phân biệt loại hình đào tạo (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ cán bộ có trình độ đại học trở lên} = \frac{\text{Số cán bộ có trình độ đại học trở lên}}{\text{Tổng số cán bộ của cơ quan thuế}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số cán bộ có trình độ đại học trở lên, bao gồm:

+ Số công chức, viên chức thuế trong biên chế có trình độ đại học trở lên

+ Số lao động hợp đồng theo Nghị định 68 có trình độ đại học trở lên

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế, bao gồm:

+ Số công chức, viên chức thuế trong biên chế

+ Số lao động hợp đồng theo Nghị định 68

## 6.3. Số cán bộ giảm hàng năm trên tổng số cán bộ của cơ quan thuế

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá sự biến động về nguồn nhân lực của cơ quan thuế. Phục vụ công tác lập kế hoạch sử dụng nguồn nhân lực của cơ quan thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số cán bộ thuế giảm hàng năm: Là số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 không còn công tác tại cơ quan thuế do nghỉ hưu, điều động sang cơ quan khác, xin thôi việc... trong năm đánh giá.

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).



*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ cán bộ giảm hàng năm trên tổng số cán bộ của cơ quan thuế} = \frac{\text{Số cán bộ thuế giảm hàng năm}}{\text{Tổng số cán bộ của cơ quan thuế}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số cán bộ thuế giảm hàng năm
- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế, bao gồm:
  - + Số công chức, viên chức thuế trong biên chế
  - + Số lao động hợp đồng theo Nghị định 68

**6.4. Số cán bộ được tuyển dụng mới trên tổng số cán bộ của cơ quan thuế**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá tỷ lệ nguồn nhân lực kế thừa của cơ quan thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số cán bộ thuế được tuyển dụng mới: Là số công chức, viên chức thuế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 có quyết định tuyển dụng mới hoặc được ký hợp đồng lao động mới và được tiếp nhận vào làm việc cho cơ quan thuế trong năm đánh giá.

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

*Công thức tính:*

$$\text{Tỷ lệ cán bộ được tuyển dụng mới trên tổng số cán bộ của cơ quan thuế} = \frac{\text{Số cán bộ thuế được tuyển dụng mới}}{\text{Tổng số cán bộ của cơ quan thuế}} \times 100\%$$

*Số liệu thống kê:*

- Số cán bộ thuế được tuyển dụng mới
- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế, bao gồm:
  - + Số công chức, viên chức thuế trong biên chế
  - + Số lao động hợp đồng theo Nghị định 68

**6.5. Số cán bộ bị kỷ luật trên tổng số cán bộ của cơ quan thuế**

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ tuân thủ pháp luật, quy định của ngành của cán bộ thuế.

*Nội hàm tiêu chí:*

- Số cán bộ thuế bị kỷ luật: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 bị kỷ luật trong năm đánh giá trên tất cả các lĩnh vực hoạt động, chuyên môn, Đảng, đoàn thể.

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 (hiện có tính đến 31/12/Năm đánh giá).

### Công thức tính:

$$\text{Tỷ lệ cán bộ bị kỷ luật trên tổng số cán bộ của cơ quan thuế} = \frac{\text{Số cán bộ thuế bị kỷ luật}}{\text{Tổng số cán bộ của cơ quan thuế}} \times 100\%$$

### Số liệu thống kê:

- Số cán bộ thuế bị kỷ luật
- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế, bao gồm:
  - + Số công chức, viên chức thuế trong biên chế
  - + Số lao động hợp đồng theo Nghị định 68

### 6.6. Tỷ lệ cán bộ thuế đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở

*Mục đích sử dụng:* Đánh giá mức độ chấp hành quy định của ngành và nỗ lực công hiến đóng góp cho ngành của cán bộ thuế.

### Nội hàm tiêu chí:

- Số cán bộ thuế đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở: Là số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 được cấp có thẩm quyền công nhận đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở năm trước năm đánh giá.

- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế: Là tổng số công chức, viên chức thuế trong biên chế và lao động hợp đồng theo Nghị định 68 (hiện có tính đến 31/12 năm trước năm đánh giá).

### Công thức tính:

$$\text{Tỷ lệ cán bộ thuế đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở} = \frac{\text{Số cán bộ thuế đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở}}{\text{Tổng số cán bộ của cơ quan thuế}} \times 100\%$$

### Số liệu thống kê:

- Số cán bộ thuế đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở năm trước năm đánh giá
- Tổng số cán bộ của cơ quan thuế năm trước năm đánh giá. / *Chanh*

**TỔNG CỤC THUẾ**