BỘ TÀI CHÍNH **CỤC THUẾ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 8044 /CT-VP V/v khảo sát đo lường sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan Thuế năm 2026	*Hà Nội, ngày* 27 *tháng* 10 *năm* 2026

Kính gửi:
- Các Thuế tỉnh, thành phố;
- Chi cục Thuế Doanh nghiệp lớn;
- Chi cục Thuế Thương mại điện tử.

Triển khai việc đo lường sự hài lòng của người nộp thuế (NNT) theo Quyết định số 1345/QĐ-CT ngày 20/6/2025 của Cục trưởng Cục Thuế; từ tháng 01/2026, Cục Thuế đã thực hiện việc khảo sát đo lường sự hài lòng của NNT đối với công chức và kết quả giải quyết công việc *(theo 04 nội dung: (1) Công tác hỗ trợ NNT - Mẫu số 02; (2) Việc giải quyết thủ tục hành chính thuế - Mẫu số 03; (3) Công tác kiểm tra thuế - Mẫu số 04; (4) Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý phản ánh và kiến nghị - Mẫu số 05)*. Đây là hoạt động đo lường thường xuyên, liên tục bằng phương thức điện tử trên "Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính" tại địa chỉ https://dichvucong.gdt.gov.vn; người nộp thuế được đánh giá nhiều lần trong năm, theo từng lần thực hiện thủ tục hành chính hoặc trải nghiệm những dịch vụ do cơ quan thuế cung cấp; kết quả đo lường được dùng cho công tác chỉ đạo, điều hành thường xuyên của lãnh đạo cơ quan thuế.

Căn cứ theo Kế hoạch đo lường sự hài lòng của NNT ban hành kèm theo Quyết định số 1345/QĐ-CT ngày 20/6/2025; từ tháng 10/2026, Cục Thuế tiếp tục triển khai việc khảo sát ***"đo lường sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế"*** theo **Mẫu số 01**. Đây là hoạt động đo lường được thực hiện định kỳ 1 lần/năm vào thời điểm cuối năm; mỗi NNT chỉ được đánh giá 1 lần khi tham gia khảo sát trong năm; kết quả đo lường được dùng để xác định mức độ hài lòng của NNT đối với toàn ngành Thuế và từng cơ quan thuế trong năm 2026. Để việc khảo sát sự hài lòng theo **Mẫu số 01** được triển khai đồng bộ và đảm bảo kết quả đo lường phản ánh sát nhất về mức độ hài lòng của NNT, Cục Thuế thông báo và đề nghị các Thuế tỉnh/thành phố và Chi cục Thuế triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Về tiêu chí khảo sát: Để tạo thuận lợi cho NNT tham gia khảo sát "đo lường sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế", Cục Thuế đã rà soát, hoàn thiện các tiêu chí khảo sát đã được ban hành tại Mẫu số 01 kèm theo Quyết định số 1345/QĐ-CT theo hướng đơn giản và giảm bớt các tiêu chí đánh giá để NNT dễ hiểu và tiết kiệm thời gian khi tham gia đánh giá. Số lượng tiêu chí khảo sát theo Mẫu số 01 giảm từ 46 tiêu chí xuống còn 25 tiêu chí ***(Mẫu số 01 dùng đo lường sự hài lòng năm 2026 kèm theo).***

2. Về cỡ mẫu khảo sát: Năm 2026, Cục Thuế không xác định lại cỡ mẫu khảo sát để giao chỉ tiêu tới từng Thuế tỉnh/thành phố và các Chi cục Thuế như năm 2025. Tuy nhiên, để đảm bảo tính đại diện cho mức độ hài lòng của NNT và độ tin cậy của kết quả khảo sát, Cục Thuế đề nghị các Thuế tỉnh/thành phố và các Chi cục Thuế căn cứ vào tổng cỡ mẫu đã giao năm 2025 tại Công văn số 4555/CT-VP ngày 21/10/2025 để làm mục tiêu trong việc tuyên truyền, vận động NNT tham gia khảo sát. Cục Thuế sẽ căn cứ vào cỡ mẫu đã giao năm 2025 để đánh giá kết quả tổ chức triển khai việc đo lường sự hài lòng của các cơ quan thuế năm 2026 *(Do năm 2025, Chi cục Thuế Thương mại điện tử chưa hoạt động, Cục Thuế xác định cỡ mẫu của Chi cục Thuế Thương mại điện tử năm 2026 là tối thiểu 135 NNT tham gia khảo sát)*.

3. Phương thức khảo sát: Việc khảo sát được thực hiện bằng phương thức điện tử trên "Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính" tại địa chỉ https://dichvucong.gdt.gov.vn; gửi email trực tiếp tới NNT; qua eTaxmobile (dự kiến triển khai qua eTaxmobile từ đầu tháng 12/2026).

4. Thời gian thực hiện khảo sát: Thời gian thực hiện khảo sát từ ngày 25/10/2026 đến hết ngày 31/12/2026.

5. Về tổ chức triển khai hoạt động khảo sát: Trưởng thuế tỉnh/thành phố, Chi cục trưởng Chi cục Thuế chỉ đạo tăng cường tuyên truyền, truyền thông hoạt động đo lường sự hài lòng để NNT biết và tham gia khảo sát; hướng dẫn, hỗ trợ NNT tham gia khảo sát đánh giá sự hài lòng; nâng cao chất lượng sự phục vụ của cơ quan thuế; kịp thời xử lý các thông tin ghi nhận từ khảo sát đo lường sự hài lòng theo đúng hướng dẫn tại các Công văn số 2555/CT-VP ngày 18/7/2025; số 2847/CT-VP ngày 31/7/2025; số 3952/CT-VP ngày 19/9/2025; số 6240/CT-VP ngày 24/8/2026; số 7144/CT-VP ngày 25/9/2026 của Cục Thuế.

Trên đây là một số nội dung hướng dẫn về triển khai hoạt động khảo sát "đo lường sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan thuế" theo Mẫu số 01. Cục Thuế đề nghị đồng chí Trưởng thuế tỉnh/thành phố, Chi cục trưởng

Chi cục Thuế khẩn trương tổ chức triển khai, đảm bảo đạt tối thiểu cỡ mẫu được giao tại Điểm 2 Công văn này. Trong quá trình triển khai nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị phản ánh về Văn phòng Cục Thuế (hoặc qua email: nqson@gdt.gov.vn) để tổng hợp xử lý thống nhất.

Cục Thuế thông báo để các Thuế tỉnh/thành phố và Chi cục Thuế biết và thực hiện./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Cục trưởng (để báo cáo);
- Các Phó Cục trưởng (để báo cáo);
- Các Ban/đơn vị thuộc Cục Thuế;
- Lưu: VT, VP (2b).

TL. CỤC TRƯỞNG
CHÁNH VĂN PHÒNG

BỘ TÀI CHÍNH CỤC THUẾ

Đoàn Xuân Toản