

BỘ TÀI CHÍNH
CỤC THUẾ

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

Số: 6240/CT-VP
V/v đo lường sự hài lòng của
người nộp thuế đối với sự phục
vụ của cơ quan thuế

Hà Nội, ngày 24 tháng 8 năm 2026

Kính gửi:

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

Năm 2025, Cục Thuế đã ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người nộp thuế (*Quyết định số 1345/QĐ-CT ngày 20/6/2025*) và Quy chế Quản lý, khai thác, sử dụng thông tin đo lường sự hài lòng của người nộp thuế (*Quyết định số 3622/QĐ-CT ngày 12/12/2025*); đồng thời, đã triển khai hoạt động đo lường sự hài lòng của người nộp thuế bằng phương thức điện tử từ tháng 7/2025 trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính” tại địa chỉ <https://dichvucong.gdt.gov.vn>.

Đến nay, việc đo lường sự hài lòng của NNT đã bước đầu ổn định và được coi là một trong những kênh thông tin quan trọng ghi nhận phản hồi từ NNT của cơ quan thuế; đồng thời, đã nhận được hàng trăm nghìn NNT tham gia đánh giá, cho thấy mức độ quan tâm của NNT đối với công tác quản lý thuế của cơ quan thuế cũng như sự tin tưởng về tính khách quan, minh bạch của việc đo lường sự hài lòng (*Năm 2025: Có hơn 250 nghìn NNT tham gia đánh giá định kỳ về sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan thuế, với Chỉ số hài lòng chung là 92,3%^[1] và có hơn 84 nghìn lượt NNT tham gia đánh giá thường xuyên về sự hài lòng đối với công chức và kết quả giải quyết công việc; 8 tháng đầu năm 2026^[2] ghi nhận gần 50 nghìn lượt NNT tham gia đánh giá thường xuyên về sự hài lòng đối với công chức và kết quả giải quyết công việc*). Tuy nhiên, việc triển khai công tác đo lường sự hài lòng của NNT và kết quả chỉ số hài lòng của NNT trong 8 tháng đầu năm 2026 vẫn còn những điểm cần chú ý như:

- Về Chỉ số hài lòng của NNT: Chỉ số hài lòng về thực hiện thủ tục hành chính thuế của toàn ngành trong 8 tháng đầu năm 2026 (là 88,9%) đang thấp hơn so với kết quả NNT đã đánh giá năm 2025 (là 92,9%). Trong đó có một số cơ quan thuế có chỉ số thấp như: CCT TMĐT (75,5%), Huế (75,9%), Lai Châu (79,4%),

^[1] Đã công bố tại Công văn số 1312/CT-VP ngày 05/3/2026 của Cục Thuế

^[2] Số liệu đến 21/8/2026

CCT DNL (80,2%), TP.HCM (80,3%), Bắc Ninh (83,7%), Hải Phòng (84,9%), Cần Thơ (85%), Gia Lai (85,9%), Đồng Tháp (86,8%).

- Về số lượng NNT tham gia đánh giá sự hài lòng: Trong 8 tháng đầu năm 2026, có gần 17 nghìn lượt NNT thực hiện thủ tục hành chính tham gia đánh giá sự hài lòng trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính” tại địa chỉ <https://dichvucong.gdt.gov.vn> và chủ yếu tập trung tại các Thuế thành phố lớn, tuy nhiên số lượt NNT tham gia khảo sát tại các Thuế thành phố này cũng chưa tương xứng với quy mô NNT đang hoạt động tại các địa phương, cho thấy mức độ tham gia của NNT còn khiêm tốn: TP. Hà Nội (7.822 lượt), TP.HCM (2.814 lượt), Đà Nẵng (841 lượt), Đồng Nai (535 lượt), Hải Phòng (417 lượt).

- Về thực hiện Quy chế Quản lý, khai thác, sử dụng thông tin đo lường sự hài lòng của người nộp thuế (Quyết định số 3622/QĐ-CT ngày 12/12/2025): Mặc dù Cục Thuế đã ban hành Quy chế Quản lý, khai thác, sử dụng thông tin đo lường sự hài lòng của NNT, trong đó quy định các nội dung cơ quan thuế khai thác, sử dụng thông tin đo lường nhằm xác định điểm mạnh và hạn chế để xây dựng mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng sự phục vụ; kịp thời ghi nhận các đánh giá “Rất không hài lòng” có phản ánh về thái độ, hành vi không đúng mực của công chức thuế và thông tin phản ánh dấu hiệu tham nhũng, vi phạm pháp luật của cơ quan thuế, công chức thuế để kịp thời chấn chỉnh xử lý, nhưng trong thời gian qua Cục Thuế chưa ghi nhận việc triển khai hoạt động này của các Thuế tỉnh, thành phố và Chi cục Thuế.

Để hoạt động đo lường sự hài lòng của NNT bảo đảm thực chất, đạt được mục tiêu, yêu cầu đã đề ra tại Kế hoạch số 1345/QĐ-CT ngày 20/6/2025, Cục Thuế đề nghị các Thuế tỉnh, thành phố và các Chi cục Thuế thực hiện đúng các nội dung hướng dẫn tại Quy chế số 3622/QĐ-CT ngày 12/12/2025, Công văn số 2555/CT-VP ngày 18/7/2025, Công văn số 2847/CT-VP ngày 31/7/2025, Công văn số 3952/CT-VP ngày 19/9/2025 của Cục Thuế; trong đó cần tập trung chỉ đạo triển khai thực hiện tốt các nội dung sau:

1. Tăng cường tuyên truyền hoạt động đo lường sự hài lòng

Chủ động lựa chọn hình thức tuyên truyền việc đo lường sự hài lòng của người nộp thuế như: Thông báo và niêm yết tại trụ sở cơ quan thuế nơi có người nộp thuế đến làm việc, tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh và cấp xã; trên Trang thông tin điện tử của cơ quan thuế, các tài khoản mạng xã hội của cơ quan thuế (Zalo, Facebook...); thông qua các chương trình hỗ trợ, đối thoại và gửi tin nhắn, email tới người nộp thuế và các hình thức phù hợp khác; đồng thời, phối hợp với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng để người nộp thuế biết và tham gia đánh giá sự hài lòng.

2. Hướng dẫn, hỗ trợ NNT tham gia đánh giá sự hài lòng

Chủ động tạo mã QR code (dẫn đến địa chỉ tham gia khảo sát sự hài lòng trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính”) trên các văn bản, quyết định hành chính do cơ quan thuế ban hành có liên quan đến người nộp thuế (Gắn Mã QR trên quyết định kiểm tra, quyết định xử lý vi phạm, quyết định giải quyết khiếu nại...) và áp dụng các hình thức khác phù hợp để người nộp thuế dễ dàng tiếp cận, tham gia khảo sát sự hài lòng sau khi người nộp thuế thực hiện hoặc trải nghiệm những dịch vụ do cơ quan thuế cung cấp

3. Nâng cao chất lượng sự phục vụ của cơ quan thuế

- Chỉ đạo các Phòng, Thuế cơ sở thuộc phạm vi quản lý nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ, giải quyết đúng quy định của pháp luật và đúng thời hạn đối với các thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp; chấn chỉnh tinh thần, thái độ, tác phong của công chức thuế khi giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính và giao tiếp với NNT; giải quyết dứt điểm các phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; giải quyết khiếu nại của NNT đúng quy định của pháp luật.

- Công chức thuế tăng cường tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, sẵn sàng tiếp nhận góp ý từ NNT trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính và trải nghiệm những dịch vụ do cơ quan thuế cung cấp.

4. Kịp thời xử lý các thông tin ghi nhận từ khảo sát đo lường sự hài lòng

- Thường xuyên theo dõi kết quả tham gia khảo sát của NNT trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính” và hệ thống báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của NNT trên ứng dụng của ngành để nắm bắt xu hướng về số lượng NNT tham gia đánh giá, kết quả chỉ số hài lòng theo từng nội dung đánh giá để kịp thời tuyên truyền, hỗ trợ NNT trong quá trình đánh giá sự hài lòng và xác định các giải pháp khuyến khích NNT tham gia đánh giá, cải thiện chỉ số hài lòng của NNT.

- Khi phát hiện các thông tin nóng ghi nhận thông qua đánh giá của NNT (Theo Quy chế số 3622/QĐ-CT ngày 12/12/2025: là những thông tin của người nộp thuế phản ánh lý do khi đánh giá “Rất không hài lòng” về thái độ, hành vi không đúng mực của công chức thuế; thông tin phản ánh dấu hiệu tham nhũng, vi phạm pháp luật của cơ quan thuế, công chức thuế), Thủ trưởng cơ quan thuế phải chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời. Trường hợp cần xác minh danh tính của NNT đã phản ánh thông tin nóng, Thuế tỉnh/thành phố và Chi cục Thuế báo cáo Cục Thuế để cung cấp thông tin NNT nhằm xác minh cụ thể tình huống, sự việc để kịp thời xử lý nhưng không được công khai danh tính NNT đã cung cấp, phản ánh thông tin; Bộ phận, công chức được giao nhiệm vụ kiểm tra, xác minh thông tin là bộ phận, công chức không liên quan đến nội dung phản ánh.

5. Triển khai đo lường sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế năm 2026

Trong thời gian tới (dự kiến từ tháng 10/2026), Cục Thuế tiếp tục triển khai hoạt động khảo sát định kỳ nhằm đo lường sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế năm 2026 (Theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quyết định số 1345/QĐ-CT ngày 20/6/2025). Đề nghị các Thuế tỉnh, thành phố và các Chi cục Thuế tăng cường các hoạt động tuyên truyền, khuyến khích NNT tham gia khảo sát để việc đo lường sự hài lòng đạt kết quả.

Cục Thuế đề nghị các Thuế tỉnh, thành phố và các Chi cục Thuế triển khai thực hiện tốt./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục trưởng (để báo cáo);
- Phó Cục trưởng Lê Long (để báo cáo);
- Chánh Văn phòng (để báo cáo);
- Các Ban thuộc Cục Thuế (để phối hợp);
- Lưu: VT, VP (Tổ HC).

TL. CỤC TRƯỞNG
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Hữu Hùng