

# ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC QUẢN LÝ THUẾ TẠI CHI CỤC THUẾ HUYỆN CHƯƠNG MỸ, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Nguyễn Thị Thùy Dung

ThS. Trường Đại học Lâm nghiệp

## TÓM TẮT

Nghiên cứu đánh giá thực trạng công tác quản lý thuế tại Chi cục thuế huyện Chương Mỹ trên các khía cạnh: Thực hiện nhiệm vụ thu; Công tác quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế; Công tác tuyên truyền hỗ trợ và Công tác thanh tra, kiểm tra. Từ thực trạng công tác quản lý thuế, nghiên cứu đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác quản lý thuế thông qua ứng dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA) dựa trên kết quả điều tra 110 khách hàng nộp thuế của đơn vị. Kết quả mô hình EFA cho thấy có 5 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác quản lý thuế trên địa bàn là: Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế; Kỹ năng cán bộ thuế; Cơ sở vật chất; Hoạt động nghiệp vụ và Hình phạt cưỡng chế. Từ các kết quả đánh giá, nghiên cứu đưa ra một số đề xuất cho việc xây dựng các chính sách và giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý thuế ở chi cục thuế huyện Chương Mỹ.

**Từ khóa:** *Hiệu quả quản lý thuế, phân tích nhân tố khám phá, quản lý thuế.*

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thuế là một trong những chính sách điều tiết kinh tế xã hội quan trọng của mọi quốc gia. Một hệ thống thuế phù hợp có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo ngân sách quốc gia, tạo môi trường công bằng, thuận lợi cho các doanh nghiệp hoạt động. Tuy nhiên, để thuế trở thành công cụ đắc lực trong quản lý kinh tế của Nhà nước thì một mặt cần hoàn thiện bản thân hệ thống thuế, mặt khác cần phải tăng cường công tác quản lý thuế.

Hiệu quả công tác quản lý thuế phụ thuộc trước hết vào đơn vị quản lý thuế, đồng thời cũng phụ thuộc lớn vào các đối tượng nộp thuế. Việc nhận diện chính xác các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác quản lý thuế có ý nghĩa quan trọng trong xây dựng chính sách và các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác quản lý thuế, góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của đất nước và địa phương.

Chương Mỹ là một huyện có điều kiện kinh tế phát triển ở mức thấp, các hoạt động kinh tế cũng như các thành phần kinh tế chủ yếu của huyện phần lớn tập trung vào khối kinh tế tư nhân, cá thể. Do vậy, công tác quản lý thuế

trên địa bàn có nhiều khó khăn, hiệu quả thực hiện trong những năm qua còn chưa cao.

Nghiên cứu này trên cơ sở đánh giá thực trạng, điều tra thực tế và sử dụng mô hình nhân tố khám phá (EFA) để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác quản lý thuế trên địa bàn nhằm đề xuất các định hướng chính sách quản lý thuế hiệu quả hơn trong thời gian tới.

## II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Phương pháp thu thập số liệu

- *Số liệu thứ cấp:* Là các số liệu về tình hình quản lý thuế tại chi cục thuế huyện Chương Mỹ. Các số liệu về thu, thực hiện kế hoạch thu thuế, thanh tra, kiểm tra công tác thuế...được lấy dựa trên các báo cáo của đơn vị nghiên cứu.

- *Số liệu sơ cấp:* Để tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác quản lý thuế, nghiên cứu điều tra mức hài lòng của khách hàng với công tác quản lý thuế tại đơn vị nghiên cứu. Số liệu điều tra 110 mẫu theo phương pháp chọn mẫu (trong đó gồm: 40 người là lãnh đạo doanh nghiệp, 40 người là chủ sở hữu kinh doanh, 30 người là chủ hộ kinh doanh ủy nhiệm thu).

**2.2. Phương pháp phân tích số liệu**

- Nghiên cứu sử dụng các phương pháp tổng hợp, phân tích trong thống kê kinh tế để đánh giá thực trạng công tác quản lý thuế tại đơn vị nghiên cứu.

- Mô hình EFA được sử dụng để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người nộp thuế với đơn vị thu thuế.

**III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU, THẢO LUẬN**

**3.1. Thực trạng công tác quản lý thuế tại Chi cục thuế huyện Chương Mỹ - Hà Nội**

**3.1.1. Kết quả thu thuế tại Chi cục thuế huyện Chương Mỹ**

Trong công tác quản lý thuế, một trong những nhiệm vụ quan trọng của cơ quan thuế là thực hiện nhiệm vụ thu của các đối tượng nộp thuế. Các đối tượng nộp thuế ở địa phương gồm: các doanh nghiệp, các hộ kinh doanh cá thể và các cá nhân.

Kết quả thu thuế tại Chi cục thuế huyện Chương Mỹ qua 3 năm được thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 01. Kết quả thu thuế tại Chi cục thuế huyện Chương Mỹ qua 3 năm (2010-2012)**

TT	Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	θ <sub>bq</sub> (%)
1	Số kế hoạch thu (triệu đồng)	187.000	237.620	338.340	134,51
2	Số thực hiện (triệu đồng)	209.379	280.652	261.421	111,74
3	Mức hoàn thành kế hoạch thu thuế (%)	111,96	118,10	77,27	

(Nguồn: Chi cục thuế huyện Chương Mỹ, Hà Nội)

Qua bảng 01 cho thấy, nhiệm vụ thu thuế của Chi cục ngày càng nặng nề. Số kế hoạch thu qua 3 năm tăng với tốc độ trên 34%/năm. Số thực hiện mặc dù cũng tăng nhưng mức tăng chậm hơn so với kế hoạch với mức tăng trưởng bình quân chung của cả 3 năm là 11,74%/năm. Tuy nhiên, đáng chú ý hơn cả là năm 2012 mức thu chỉ đạt 77,27% kế hoạch đặt ra. Điều này cho thấy việc thu thuế đang gặp phải những khó khăn nhất định, mà nguyên nhân chủ yếu của xu hướng này là do sự suy thoái chung của nền

kinh tế toàn quốc trong năm 2012, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp, từ đó làm ảnh hưởng đến công tác thu ngân sách Địa phương.

**3.1.2. Kết quả công tác quản lý nợ, cưỡng chế nợ thuế**

Quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác quản lý thuế của chi cục thuế Chương Mỹ. Tổng hợp công tác thu nợ thuế qua 3 năm được thể hiện trong bảng 02.

**Biểu 02. Bảng tổng hợp công tác thu nợ thuế qua 3 năm (2010-2012)**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

TT	Chỉ tiêu	2010		2011		2012		θ <sub>bq</sub> (%)
		Số lượng (tr. đ)	TT (%)	Số lượng (tr. đ)	TT (%)	Số lượng (tr. đ)	TT (%)	
	Tổng số nợ thuế	13.119	100,00	22.362	100,00	58.000	100,00	210,26
a	- Nợ khó thu	2.685	20,47	3.651	16,33	7.345	12,66	165,39
b	- Nợ chờ xử lý	1.109	8,45	2.912	13,02	13.627	23,49	350,53
c	- Nợ chờ điều chỉnh	29.479	0,22	43,5	0,19	4.415	7,61	38,69
d	- Nợ có khả năng thu	9.295	70,85	15.755	70,45	32.613	56,23	187,31

(Nguồn: Chi cục thuế huyện Chương Mỹ)

Kết quả thống kê số nợ thuế cho thấy tình hình nợ đọng thuế diễn ra ngày càng phổ biến với số nợ gia tăng nhanh trên địa bàn Huyện qua 3 năm 2010-2012. Từ 2011-2012, số nợ thuế tăng hơn 2 lần. Trong các khoản mục nợ, tỷ trọng nợ khó đòi và nợ chờ xử lý chiếm tỷ trọng ngày càng cao với mức từ trên 28% năm 2010 tăng trên 36% năm 2012. Đây là những phần ngân sách bị sụt giảm do không có khả năng thu.

Từ phân tích trên cho thấy, hiệu quả công tác quản lý và thu nợ thuế của Chi cục thuế huyện Chương Mỹ còn chưa cao. Nguyên nhân của việc này ngoài yếu tố khách quan là sự suy giảm kinh tế trong năm 2012 làm ảnh hưởng đến công tác thu nợ thuế trong cả 3 năm, còn có yếu tố chủ quan thuộc về đơn vị quản lý thuế, cụ thể như việc áp dụng các biện pháp cưỡng chế cũng như xử lý các vi phạm về thuế của cơ quan quản lý thuế.

### 3.1.3. Kết quả công tác thanh tra, kiểm tra

Thanh tra, kiểm tra thuế là biện pháp tác động vào kinh tế và ảnh hưởng tới tâm lý qua đó sẽ tác động đến hành vi nộp thuế của người nộp thuế. Thanh kiểm tra là một trong các chức năng đảm bảo hiệu quả cho công tác quản lý. Việc thanh tra, kiểm tra có góp phần nâng cao hiệu quả quản lý thuế hay không phụ thuộc vào các yếu tố như: nội

dung, phương pháp, kỹ năng cán bộ thuế, sự theo dõi sát sao đối tượng nộp thuế,...

Tại Chi cục Thuế Chương Mỹ công tác thanh tra, kiểm tra được thực hiện thường xuyên. Với các đơn vị nộp thuế, mỗi năm tiến hành thanh tra khoảng 15% - 20% số đơn vị. Nội dung thanh tra chủ yếu là hồ sơ quyết toán thuế, kiểm tra sau hoàn thuế. Với các hộ kinh doanh, việc thanh tra, kiểm tra tiến hành định kỳ mỗi năm 2 lần.

Nhờ vào các hoạt động thanh tra, kiểm tra mà nhiều sai phạm trong nộp thuế, kê khai thuế trên địa bàn được kịp thời phát hiện. Tuy nhiên, do những hạn chế về con người, phương tiện mà cách thức thanh tra, kiểm tra còn đơn giản, chưa thường xuyên nên tình trạng trốn thuế, nợ thuế vẫn còn nhiều.

### 3.1.4. Kết quả công tác tuyên truyền thực hiện nghĩa vụ thuế

Tuyên truyền hỗ trợ là một hoạt động đảm bảo đầu vào cần thiết cho công tác quản lý thuế. Đây là một trong những nội dung quan trọng trong công tác quản lý thuế, góp phần nâng cao ý thức cho người nộp thuế.

Trong những năm qua, Chi cục thuế Chương Mỹ đã có nhiều hình thức tuyên truyền về thuế cho các đối tượng trên địa bàn, kết quả bảng 03

**Bảng 03. Kết quả thực hiện công tác tuyên truyền về thuế huyện Chương Mỹ, Hà nội (2010-2012)**

TT	Hình thức hỗ trợ	ĐVT	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	θbq (%)
1	Trả lời văn bản	lượt	34	37	19	74,75
2	Phát tờ rơi	lượt	2	2	2	100
3	Băng rôn, khẩu hiệu	lượt	2	2	5	158,11
4	Hỗ trợ qua điện thoại	lượt	446	514	607	116,66
5	Tư vấn trực tiếp tại cơ quan thuế	lượt	597	687	812	118,42
6	Hội thảo, hội nghị		4	4	5	111,80
7	Lớp tập huấn	lớp	8	5	17	145,77

(Nguồn: Đội Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế - Ấn chỉ)

Mặc dù việc đánh giá hiệu quả công tác tuyên truyền là một việc làm khó khăn, xong qua thực tiễn cho thấy các hoạt động tuyên truyền càng được thực hiện thường xuyên, thì ý thức và nhận thức về nghĩa vụ nộp thuế của

người dân càng cao. Từ số liệu ở bảng 03 cho thấy, công tác tuyên truyền đã được Chi cục thuế của Huyện áp dụng hầu hết các giải pháp, trong đó hỗ trợ qua điện thoại và tư vấn trực tiếp nhận được sự quan tâm của đông đảo đối

tượng nộp thuế. Kết hợp với kết quả thu thuế ở bảng 01 và kết quả thu nợ thuế ở bảng 02 thì thấy rằng, công tác tuyên truyền cũng đã mang lại hiệu quả nhất định, nhất là trong việc tuyên truyền, cập nhật và phổ biến các chính sách mới về thuế đến từng đối tượng nộp thuế.

**3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý thuế tại chi cục thuế huyện Chương Mỹ**

Có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả

công tác quản lý thuế. Các nhân tố này gồm các nhân tố chủ quan của cơ quan thuế và các nhân tố khách quan bên ngoài. Trong nghiên cứu này chủ yếu tìm hiểu các nhân tố liên quan đến hoạt động quản lý thuế của bản thân cơ quan thuế.

Số liệu phân tích dựa trên kết quả điều tra 110 mẫu là những đối tượng nộp thuế chính của đơn vị với các biến số được xác định như trong bảng sau:

**Bảng 04. Thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác quản lý thuế của Chi cục thuế Chương Mỹ**

TT	Thang đo	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
I	Điều kiện cơ sở vật chất của chi cục thuế (VC)					
1	Trụ sở của Chi cục ở vị trí thuận lợi cho Chi cục (VC1)					
2	Các phòng làm việc được bố trí khoa học, thuận tiện cho người nộp thuế liên hệ làm việc (VC2)					
3	Văn phòng Chi cục được trang bị đầy đủ trang thiết bị (VC3)					
4	Hệ thống thông tin hiện đại (VC4)					
II	Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế (TT)					
1	Công tác tuyên truyền chính sách, pháp luật thuế là chính xác, kịp thời (TT1)					
2	Việc giải đáp thắc mắc là dễ hiểu (TT2)					
3	Hình thức tuyên truyền hỗ trợ là đa dạng (TT3)					
4	Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ là rất cần thiết (TT4)					
5	Thủ tục hành chính thuế là nhanh chóng (TT5)					
6	Các phòng ban của Chi cục Thuế có sự phối hợp chặt chẽ, nhất quán (TT6)					
III	Tổ chức hoạt động nghiệp vụ Chi cục thuế (NV)					
1	Thông tin về thuế của doanh nghiệp là minh bạch (NV1)					
2	Cơ sở dữ liệu của Chi cục Thuế đầy đủ, rõ ràng (NV2)					
3	Trang web của Chi cục thuế đầy đủ thông tin cần thiết (NV3)					
4	Thời gian làm việc của Chi cục thuế phù hợp					
III	Tổ chức hoạt động thanh kiểm tra (KT)					
1	Mỗi cuộc kiểm tra thuế đều có nội dung và phương pháp phù hợp (KT1)					
2	Cán bộ kiểm tra có kỹ năng và thái độ tốt (KT2)					
3	Công tác kiểm tra, theo dõi là thường xuyên, chính xác (KT3)					
IV	Hình thức cưỡng chế và hình phạt (HP)					
1	Các hình thức cưỡng chế là công bằng, linh hoạt (HP1)					
2	Việc xử lý các vi phạm về thuế là rõ ràng, minh bạch (HP2)					
3	Các hình phạt và hình thức cưỡng chế phát huy tác dụng (HP3)					
V	Kỹ năng cán bộ thuế (CB)					
1	Thái độ làm việc của cán bộ thuế là tận tình, thân thiện (CB1)					
2	Trình độ chuyên môn của cán bộ thuế là phù hợp (CB2)					
3	Cán bộ thuế tạo được lòng tin với người nộp thuế (CB3)					
4	Cán bộ thuế có kỹ năng tốt trong việc hướng dẫn doanh nghiệp sử dụng phần mềm khai thuế (CB4)					
5	Cán bộ thuế sử dụng tốt các phần mềm quản lý thuế (CB5)					
VI	Mức độ hài lòng chung (CLQL)					
1	Doanh nghiệp luôn tin vào các quyết định thuộc quyền lợi và nghĩa vụ của mình do Chi cục Thuế ban hành (CLQL1)					
2	Có tin tưởng vào cơ quan thuế (CLQL2)					
3	Có thực sự hài lòng với sự phục vụ của cán bộ thuế (CLQL3)					

Chú thích: 1- hoàn toàn không đồng ý; 2- đồng ý một phần; 3- không có ý kiến; 4- đồng ý; 5- rất đồng ý

Dựa trên số liệu điều tra, Kết quả phân tích EFA được thu được như sau:

- *Kết quả kiểm định chất lượng thang đo*

Kết quả kiểm định Cronbach Alpha cho các biến, ta thu được kết quả thể hiện trên bảng 05

**Bảng 05. Các biến đặc trưng và thang đo chất lượng tốt**

Stt	Thang đo	Biến đặc trưng	Cronbach Alpha
1	VC	VC1, VC2, VC3, VC4	0,812
2	TT	TT1, TT2, TT3, TT4, TT5, TT6	0,842
3	HP	HP1, HP2, HP3	0,605
4	CB	CB1, CB2, CB3, CB4, CB5	0,803
5	CLQL	CLQL1, CLQL2, CLQL3	0,678

Kết quả kiểm định cho thấy trị số Cronbach Alpha tổng thể của các thang đo này đều lớn hơn 0,6. Như vậy, số liệu điều tra trong nghiên cứu này là phù hợp cho phân tích EFA

- *Kết quả kiểm định sự phù hợp của mô hình*

Phân tích nhân tố khám phá (EFA) được cho là phù hợp khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

- + Trị số KMO trong khoảng  $0,5 \leq KMO \leq 1$ ;
  - + Kiểm định Bartlett's Test có ý nghĩa thống kê Sig. < 0,05;
  - + Phương sai trích (cumulative % of variance) > 50%.
- Kết quả kiểm định KMO (Kaiser Meyer Olkin) thể hiện bảng 06

**Bảng 06. Kiểm định KMO và Bartlett**

<b>(KMO and Bartlett's Test)</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.690
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	916.987
	df	231
	Sig.	.000

Qua bảng trên ta thấy, KMO = 0,69; thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$ , do vậy, có thể kết luận là phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

+ Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thang đo đại diện

Qua bảng 3.6, kiểm định Bartlett's Test là có ý nghĩa thống kê Sig. = 0,000 < 0,5 điều này cho biết các biến đặc trưng có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

+ Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố được thể hiện qua bảng 07.

**Bảng 07. Tổng phương sai được giải thích  
(Total Variance Explained)**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.786	17.211	17.211	3.786	17.211	17.211	3.424	15.564	15.564
2	3.164	14.381	31.592	3.164	14.381	31.592	2.888	13.127	28.691
3	2.834	12.883	44.475	2.834	12.883	44.475	2.683	12.196	40.887
4	2.185	9.933	54.408	2.185	9.933	54.408	2.632	11.964	52.852
5	1.445	6.567	60.975	1.445	6.567	60.975	1.787	8.123	60.975
6	.939	4.267	65.241						
7	.865	3.931	69.172						
8	.846	3.844	73.016						
9	.753	3.424	76.441						
10	.649	2.952	79.392						
11	.612	2.781	82.174						
12	.567	2.577	84.751						
13	.528	2.399	87.150						
14	.488	2.217	89.367						
15	.449	2.041	91.408						
16	.387	1.760	93.168						
17	.351	1.595	94.763						
18	.301	1.367	96.130						
19	.280	1.274	97.404						
20	.218	.990	98.394						
21	.180	.820	99.214						
22	.173	.786	100.000						

Kết quả phân tích phương sai cho thấy giá trị phương sai trích là 60,97% cho thấy 60,97% sự thay đổi của biến nghiên cứu được giải thích bởi các yếu tố nghiên cứu.

Từ các phân tích trên, có thể kết luận rằng phân tích nhân tố khám phá EFA là phù hợp với tập dữ liệu điều tra của nghiên cứu này.

- Kết quả hồi quy

Trong quy trình phân tích nhân tố khám phá, để xác định mức độ ảnh hưởng của các biến đại diện (biến giải thích) đến nhân tố nghiên cứu (biến được giải thích), các nhân tố được sắp xếp lại dựa trên ma trận nhân tố xoay.

Kết quả phân tích EFA cho thấy 25 biến quan sát đưa vào phân tích EFA được nhóm lại thành 5 nhân tố với 22 biến quan sát.

Sau khi loại bỏ các biến có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5, kết quả thu được cho biết các biến đặc trưng có hệ số tải nhân tố (Factor loading) lớn hơn 0,5. Có 5 cột thể hiện cho 5 nhân tố đại diện cho các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế, đặt tên các nhân tố như sau:

- Nhân tố 1 (Component 1) bao gồm các biến : TT1, TT2, TT3, TT4, TT5, TT6. Đặt tên cho nhân tố này là F1 (Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ)

- Nhân tố 2 (Component 2) bao gồm các biến: CB1, CB2, CB3, CB4, CB5. Đặt tên cho nhân tố này là F2 (Kỹ năng cán bộ thuế)

- Nhân tố 3 (Component 3) bao gồm các biến: VC1, VC2, VC3, VC4. Đặt tên cho nhân tố này là F3 (Điều kiện cơ sở vật chất)

- Nhân tố 4 (Component 4) bao gồm các biến: NV1, NV2, NV3, NV4. Đặt tên cho nhân tố này là F4 (Hoạt động nghiệp vụ)

- Nhân tố 5 (Component 5) bao gồm các biến: HP1, HP2, HP3. Đặt tên cho nhân tố này là F5 (Hình phạt, cưỡng chế)

Dựa trên kết quả sắp xếp lại nhóm nhân tố này, ta chạy hàm hồi quy, kết quả thu được bảng 08, 09:

**Bảng 08. Tóm tắt mô hình - Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
dimension0	.872a	.760	.749	.50131765	.760	65.942	5	104	.000	1.720

**Bảng 09. Hệ số hồi quy - Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B			Correlations		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Tolerance	VIF	
	1 (Constant)	-4.638E-17	.048				.000	1.000	-.095	.095		
F1	.476	.048	.476	9.912	.000	.381	.571	.476	.697	.476	1.000	1.000
F2	.540	.048	.540	11.241	.000	.445	.635	.540	.741	.540	1.000	1.000
F3	.297	.048	.297	6.183	.000	.202	.392	.297	.518	.297	1.000	1.000
F4	.333	.048	.333	6.936	.000	.238	.428	.333	.562	.333	1.000	1.000
F5	.208	.048	.208	4.331	.000	.113	.303	.208	.391	.208	1.000	1.000

a. Dependent Variable: CLQL

### 3.3 Thảo luận kết quả hồi quy

Nhìn vào bảng 08, mô hình có R<sup>2</sup> điều chỉnh là 0,749, có nghĩa là 74,9% thay đổi của hiệu quả công tác quản lý thuế tại Chi cục Thuế huyện Chương Mỹ được giải thích bởi các biến F1, F2, F3, F4, F5.

Từ kết quả phân tích hồi quy, ta viết lại hàm hồi quy như sau:

$$CLQL = 0,476 * F1 + 0,54 * F2 +$$

$$0,297 * F3 + 0,333 * F4 + 0,208 * F5 - 4.638E^{-17}$$

- Biến F1 có hệ số hồi quy là 0,476 cho thấy là khi chất lượng hoạt động tuyên truyền được đánh giá tăng thêm 1 điểm thì hiệu quả công tác quản lý thuế tăng thêm 0,476 điểm.

- Biến F2 có hệ số hồi quy là 0,54. Điều này có nghĩa là khi kỹ năng cán bộ thuế được đánh



giá tăng thêm 1 điểm thì hiệu quả công tác quản lý thuế tăng thêm 0,54 điểm.

- Biến F3 có hệ số hồi quy là 0,297. Điều này có nghĩa là khi điều kiện cơ sở vật chất chi cục thuế được đánh giá tăng thêm 1 điểm thì hiệu quả công tác quản lý thuế tăng thêm 0,297 điểm.

- Biến F4 có hệ số hồi quy là 0,333. Điều này có nghĩa là khi quy trình tổ chức hoạt động nghiệp vụ của cơ quan thuế được đánh giá tăng thêm 1 thì

hiệu quả công tác quản lý thuế tăng lên 0,333 điểm.

- Biến F5 có hệ số hồi quy là 0,208. Điều này có nghĩa là khi tác dụng các hình thức phạt, cưỡng chế được đánh giá tăng thêm 1 điểm thì hiệu quả công tác quản lý thuế tăng thêm 0,208 điểm.

- Hệ số hồi quy được chuẩn hóa cho biết tầm quan trọng của các biến độc lập trong mô hình. Các hệ số hồi quy chuẩn hoá có thể được chuyển đổi về dạng phần trăm được thể hiện trên bảng 10 như sau:

**Bảng 10. Vị trí quan trọng của các yếu tố**

<b>Biến độc lập</b>	<b>Giá trị tuyệt đối</b>	<b>Tỷ trọng (%)</b>
F1 (Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ)	0,476	25,67
F2 (Kỹ năng cán bộ thuế)	0,54	29,12
F3 (Cơ sở vật chất)	0,297	16,01
F4 (Tổ chức hoạt động nghiệp vụ)	0,333	17,96
F5 (Hình phạt, cưỡng chế)	0,208	11,24
Tổng số	1,854	100%

Như vậy, bằng việc thực hiện các kiểm định có thể khẳng định các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác quản lý thuế tại Chi cục Thuế Chương Mỹ phân theo thứ tự quan trọng là: F2 (Kỹ năng cán bộ thuế); F1 (Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ); F4 (Tổ chức hoạt động nghiệp vụ); F3 (Cơ sở vật chất) và F5 (Hình phạt, cưỡng chế)

### **3.4. Một số đề xuất định hướng chính sách**

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy để nâng cao hiệu quả công tác quản lý thuế, các giải pháp, chính sách cần tập trung:

- Nâng cao năng lực chuyên môn và thái độ phục vụ của cán bộ thuế: đây là việc làm thường xuyên và hết sức cần thiết đối với một cơ quan, tổ chức nói chung và cán bộ công chức chi cục thuế nói riêng. Để thực hiện tốt công tác quản lý thuế, cán bộ thuế cần được đào tạo bồi dưỡng một số lĩnh vực sau: tuyển mới các sinh viên khá giỏi được đào tạo chuyên ngành tài chính, thuế, có trình độ tin học, ngoại ngữ tốt; thường xuyên như cử cán bộ thuế đi học nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ; mở các lớp tập huấn

về sử dụng các phần mềm, ứng dụng trong lĩnh vực quản lý thuế cho cán bộ viên chức trong chi cục thuế....

- Tích cực tuyên truyền để người nộp thuế thấy rõ nghĩa vụ và trách nhiệm nộp thuế của mình, nâng cao tinh thần tự giác của các đối tượng nộp thuế

- Tăng cường kênh cung cấp thông tin về người nộp thuế, chính sách thuế và các thông tin liên quan để tạo thuận lợi cho người nộp thuế.

- Nâng cấp cơ sở hạ tầng, lựa chọn các hình thức cưỡng chế, xử phạt hợp lý, phù hợp với từng đối tượng để nâng cao hiệu quả công tác quản lý.

### **IV. KẾT LUẬN**

Muốn nâng cao hiệu quả quản lý thuế thì việc thay đổi quan điểm, chiến lược mới về quản lý thuế trong điều kiện hiện nay là điều rất cần thiết, quan điểm quản lý thuế cần thay đổi theo hướng coi đối tượng nộp thuế là khách hàng, cơ quan thuế là cơ quan phục vụ, nghĩa là hướng đến sự hài lòng của người nộp thuế, nhằm đạt mục tiêu tuân thủ thuế cao nhất.



Kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhóm nhân tố có ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý thuế tại Chi cục thuế huyện Chương Mỹ, bao gồm: Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ; Kỹ năng cán bộ thuế; Cơ sở vật chất; Tổ chức hoạt động nghiệp vụ và Hình phạt cưỡng chế, trong đó nhóm nhân tố "Kỹ năng cán bộ thuế" là có ảnh hưởng quan trọng nhất.

Từ kết quả phân tích, nghiên cứu đưa ra được một số gợi ý chính sách trong quản lý thuế ở huyện Chương Mỹ nói riêng và các địa phương có điều kiện tương tự nói chung.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Các báo cáo tổng kết năm 2010; 2011; 2012. Chi cục thuế huyện Chương Mỹ.
2. GS.TS Dương Thị Bình Minh (2005). *Giáo trình Tài chính công*. NXB Tài chính.
3. Quyết định 1521/QĐ-TCT (2011). *Phê duyệt đề án "Xây dựng hệ thống chỉ số đánh giá hiệu quả công tác quản lý thuế"*. Tổng cục thuế.

## **EVALUATING THE EFFECTIVENESS OF TAX MANAGEMENT IN TAX DEPARTMENT IN CHUONG MY DISTRICT, HA NOI**

**Nguyen Thi Thuy Dung**

### **SUMMARY**

This research evaluates the current status of management in Tax Department in Chuong My district through many criterias as follows: Results of implementation of tasks in budget revenues; Public debt management and implementation of tax debts; The propaganda support and inspection work. From the state of tax administration, the study has analyzed the factors affecting the efficiency of tax administration through the application of exploratory factor analysis (EFA) based on the surveys of 110 taxpayers. This EFA model shows that there are 5 groups of factors affecting the efficiency of the tax administration in the area which include: propaganda activities to support the taxpayers; Skills of tax officials; Facilities; Operations and enforcement penalties. Based on the results of the model analysis of factors affecting the efficiency of tax administration, this research provides some solutions to improve the efficiency of tax administration in Tax Department in Chuong My district, Hanoi city.

**Keywords:** *Effective, management in tax, exploratory Factor Analysis, tax Department.*

**Người phản biện** : TS. Nguyễn Thị Xuân Hương  
**Ngày nhận bài** : 08/7/2014  
**Ngày phản biện** : 09/8/2014  
**Ngày quyết định đăng** : 07/9/2014