

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

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

Số: /UBND-KTTC

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2025

V/v phối hợp thực hiện công tác triển khai đo lường sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan Thuế và đẩy mạnh triển khai ứng dụng eTax Mobile.

Kính gửi:

- Thuế tỉnh Thanh Hóa;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Báo và Phát thanh, truyền hình Thanh Hóa;
- UBND các xã, phường.

Hiện nay, ngành Thuế đang tập trung triển khai một số nhiệm vụ trọng tâm trong công tác quản lý thuế và hỗ trợ người nộp thuế, gồm: (1) Triển khai đo lường sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan Thuế; (2) Đẩy mạnh triển khai ứng dụng eTax Mobile. Để các nhiệm vụ nêu trên được thực hiện đồng bộ, hiệu quả, phù hợp với mô hình chính quyền địa phương hai cấp và đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước trong giai đoạn hiện nay, trên cơ sở tham mưu, đề xuất của Thuế tỉnh Thanh Hóa tại Công văn số 4769/THO-NVDTPC ngày 17/12/2025, Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo như sau:

1. Về triển khai đo lường sự hài lòng của người nộp thuế

1.1. Thuế tỉnh Thanh Hóa

- Thực hiện tốt vai trò là cơ quan đầu mối trong tổ chức triển khai khảo sát, đo lường tổng thể sự hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan Thuế trên địa bàn tỉnh theo quy định, đảm bảo việc triển khai đồng bộ, đạt hiệu quả cao, giúp cơ quan Thuế kịp thời nhận diện những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế trong quá trình phục vụ người nộp thuế, làm cơ sở để điều chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người nộp thuế làm trung tâm.

- Phối hợp với các cơ quan truyền thông, địa phương, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh, đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến về việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người nộp thuế thông qua Trang thông tin điện tử, các tài khoản mạng xã hội chính thức của cơ quan Thuế, các chương trình hỗ trợ, đối thoại với người nộp thuế và các hình thức hiệu quả khác, đảm bảo người nộp thuế nắm bắt được thông tin và tích cực tham gia khảo sát.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; kịp thời chấn chỉnh các tồn tại, hạn chế, nâng cao trách nhiệm, tinh thần, thái độ, tác phong phục vụ của đội ngũ

công chức Thuế trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp; tập trung giải quyết dứt điểm các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người nộp thuế theo đúng quy định của pháp luật.

1.2. UBND các xã, phường tăng cường công tác tuyên truyền, vận động người nộp thuế trên địa bàn tham gia khảo sát, đánh giá trung thực, khách quan, phản ánh đúng thực tế mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ của cơ quan Thuế; chủ động tổ chức lồng ghép nội dung tuyên truyền trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và tại các buổi tiếp xúc, đối thoại với người dân, doanh nghiệp.

1.3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chỉ đạo các đơn vị thuộc phạm vi quản lý phối hợp với cơ quan Thuế trong công tác tuyên truyền, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức và hộ kinh doanh trên địa bàn tiếp cận các chủ trương, chính sách pháp luật về thuế; khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người nộp thuế theo quy định.

1.4. Báo và Phát thanh, truyền hình Thanh Hóa tăng cường tần suất, thời lượng và đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, phổ biến đến người dân, doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh trên địa bàn tỉnh về việc tham gia khảo sát đo lường tổng thể mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với sự phục vụ của cơ quan Thuế trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính”.

2. Phối hợp chỉ đạo đẩy mạnh triển khai ứng dụng eTax Mobile

2.1. Thuế tỉnh Thanh Hóa tiếp tục thực hiện tốt vai trò là cơ quan đầu mối, chủ trì tổ chức triển khai ứng dụng eTax Mobile trên địa bàn tỉnh; chủ động theo dõi, đánh giá, tổng hợp và báo cáo kết quả thực hiện theo quy định; đồng thời, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế trong việc tiếp cận, khai thác hiệu quả ứng dụng eTax Mobile và các ứng dụng dịch vụ thuế điện tử khác của ngành Thuế; tổ chức hướng dẫn cài đặt, sử dụng ứng dụng và cung cấp đầy đủ, kịp thời các tài liệu hướng dẫn cần thiết, đảm bảo thuận tiện, dễ sử dụng đối với người nộp thuế.

2.2. UBND các xã, phường phối hợp chặt chẽ với cơ quan Thuế trong công tác tuyên truyền, phổ biến việc sử dụng ứng dụng eTax Mobile thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, hệ thống truyền thông cơ sở và các nền tảng mạng xã hội phù hợp; khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn gương mẫu sử dụng ứng dụng eTax Mobile; chủ động phân công công chức phối hợp với cơ quan Thuế cung cấp tài liệu, hỗ trợ cài đặt và hướng dẫn sử dụng ứng dụng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công khi cần thiết; đồng thời, tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, vận động người dân, hộ kinh doanh thực hiện đăng ký, kê khai thuế điện tử, nộp thuế điện tử thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng thông tin điện tử của Cục Thuế, các kênh giao dịch điện tử của ngân hàng và ứng dụng eTax Mobile của ngành Thuế.

2.3. Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông, nhà mạng trên địa bàn tỉnh tiếp tục đầu tư mở rộng, phát triển hạ tầng, nâng cao chất lượng dịch vụ phủ sóng mạng di động (3G/4G/5G), đảm bảo phủ sóng

100% các thôn, bản trên địa bàn tỉnh, nhất là tại các khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa, tạo điều kiện thuận lợi để người dân sử dụng hiệu quả các ứng dụng, dịch vụ trên môi trường mạng.

2.4. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với Thuế tỉnh Thanh Hóa tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, truyền thông về việc sử dụng ứng dụng eTax Mobile trong thực hiện nghĩa vụ thuế bằng phương thức điện tử, bảo đảm thông tin được truyền tải rộng rãi, dễ tiếp cận.

2.5. Báo và Phát thanh, truyền hình Thanh Hóa tăng cường, đa dạng hóa nội dung và hình thức tuyên truyền trên các loại hình báo chí, phát thanh, truyền hình nhằm hỗ trợ người nộp thuế là cá nhân trên địa bàn tỉnh kịp thời nắm bắt, dễ dàng tiếp cận và sử dụng hiệu quả ứng dụng eTax Mobile.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những vấn đề vượt thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị, cá nhân kịp thời phản ánh về Thuế tỉnh Thanh Hóa để được hướng dẫn hoặc tổng hợp, tham mưu, báo cáo Cục Thuế, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Cục Thuế;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KTTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Quang Hùng