

Số: /TCS12-NVDTPC

Như Thanh, ngày tháng 6 năm 2026

V/v Triển khai tiếp nhận và xử lý vướng
mắc về nghĩa vụ thuế của NNT bằng
phương thức điện tử.

Kính gửi: Quý tổ chức, doanh nghiệp, hộ, cá nhân kinh doanh và nhân dân
trên địa bàn Thuế cơ sở 12 tỉnh Thanh Hóa quản lý.

Thực hiện Công văn số 3383/CV-NVT ngày 25/5/2026 của Cục Thuế về việc
triển khai tiếp nhận và xử lý vướng mắc về nghĩa vụ thuế của NNT bằng phương
thức điện tử.

Nhằm tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số, hiện đại hóa công tác quản lý thuế và
nâng cao chất lượng phục vụ người nộp thuế, Cục Thuế đã triển khai nâng cấp ứng
dụng eTax Mobile và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bổ sung
chức năng tiếp nhận, phân công xử lý và trả lời vướng mắc về nghĩa vụ thuế của cá
nhân trên môi trường điện tử.

Thông qua chức năng này, người nộp thuế có thể chủ động gửi các vướng
mắc, phản ánh liên quan đến nghĩa vụ thuế phát sinh trong quá trình tra cứu, sử
dụng dịch vụ thuế điện tử hoặc khi phát hiện thông tin chưa chính xác. Sau khi tiếp
nhận, hệ thống sẽ tự động hoặc phân công đến đơn vị, công chức có thẩm quyền để
xem xét, xử lý và phản hồi theo đúng quy định.

1. Lợi ích đối với người nộp thuế

Việc triển khai chức năng tiếp nhận, trả lời vướng mắc về nghĩa vụ thuế mang
lại nhiều lợi ích thiết thực:

- Giúp người nộp thuế được hỗ trợ nhanh chóng, thuận tiện, mọi lúc, mọi nơi.
- Tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, hạn chế việc phải đến trực tiếp cơ quan thuế.
- Dễ dàng gửi phản ánh khi phát hiện sai sót về nghĩa vụ thuế hoặc cần được hướng dẫn, giải đáp.
- Theo dõi công khai quá trình tiếp nhận và xử lý vướng mắc trên môi trường điện tử.
- Góp phần nâng cao tính minh bạch, hiệu quả trong công tác phục vụ người nộp thuế.

2. Hướng dẫn gửi và theo dõi phản hồi nghĩa vụ Thuế trên eTax Mobile

HƯỚNG DẪN GỬI VÀ THEO DÕI PHẢN HỒI NGHĨA VỤ THUẾ TRÊN eTax Mobile

QUY TRÌNH GỬI PHẢN HỒI VƯỚNG MẮC VỀ NGHĨA VỤ THUẾ

1 Bước 1:
Khởi tạo phản hồi từ màn hình “Nộp thuế” hoặc “Tra cứu nghĩa vụ thuế”.

Nộp thuế

Tổng số tiền thuế phải nộp xxx.xxx VND

Gửi phản hồi

2 Bước 2:
Nhập nội dung và đính kèm tài liệu chứng minh (nếu có)

Nội dung phản hồi

Đính kèm tài liệu (nếu có)

Chọn tệp tin

W WORD X EXCEL PDF PDF JPG JPG PNG PNG

3 Bước 3:
Xác nhận và hoàn tất gửi tới cơ quan thuế

Gửi phản hồi thành công!
Hệ thống đã gửi tới cơ quan thuế để xử lý.

Đóng

THEO DÕI & TRA CỨU KẾT QUẢ XỬ LÝ

- Nhận diện tình trạng xử lý của CQT qua màu sắc nút “Kết quả”:
 - Đang xử lý:** Nút Kết quả có màu đỏ nghĩa là CQT đang xử lý.
 - Đã trả kết quả:** Nút Kết quả có màu xanh nghĩa là CQT đã có kết quả trả lời. NNT có thể đọc nội dung trả lời và tài liệu đính kèm (nếu có).
- Tra cứu linh hoạt:**
Tra cứu lịch sử phản hồi trong vòng 01 năm (NNT có thể tìm kiếm theo ID khoản nộp, ID Phản hồi hoặc khoảng thời gian).
- Nhận thông báo trực tiếp:**
Khi có kết quả từ cơ quan thuế, ứng dụng eTax Mobile sẽ tự động thông báo cho NNT biết hoặc NNT có thể tra cứu tại chức năng “Thông báo hành chính của CQT”.

Kết quả

Kết quả

ID khoản nộp

ID phản hồi

Khoảng thời gian ~

Tra cứu

- 1 Nhận thông báo trực tiếp:**
Cơ quan thuế đã trả kết quả phản hồi ID: PRO0012346
20/05/2025 10:30

Thông báo hành chính của CQT

Cơ quan Thuế khuyến khích người nộp thuế thường xuyên sử dụng ứng dụng eTax Mobile và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để tra cứu thông tin, gửi vướng mắc khi phát hiện sai sót hoặc cần được hỗ trợ. Việc chủ động tương tác với cơ quan thuế thông qua các nền tảng số sẽ góp phần thực hiện đúng nghĩa vụ thuế, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp và lấy người nộp thuế làm trung tâm.

Đồng thời, kính đề nghị UBND xã chỉ đạo Trung tâm phục vụ hành chính công, các thôn phối hợp cùng cơ quan Thuế để tuyên truyền tới toàn thể Quý người nộp thuế và nhân dân trên địa bàn được biết và thực hiện.

Thuế cơ sở 12 tỉnh Thanh Hoá luôn đồng hành cùng sự phát triển của Quý người nộp thuế trên địa bàn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND xã (P/h tuyên truyền);
- Lãnh đạo TCS12;
- Các Tổ Thuế;
- Lưu: VT; NVDTPC.

**KT. TRƯỞNG THUẾ CƠ SỞ
PHÓ TRƯỞNG THUẾ CƠ SỞ**

Ngô Tiến Dũng