

# Hiện đại hóa quản lý thuế Thách thức phải đối mặt

**Xuất thân là cựu quan chức cao cấp của ngành thuế Anh quốc, Ian Pretty hiện nay là Phó Chủ tịch phụ trách Thuế & Phúc lợi của Tập đoàn Capgemini, khu vực công toàn cầu. Với nhiều năm làm việc với nhiều cơ quan thuế trên thế giới và cùng họ tìm cách đổi mới và hiện đại hóa công tác quản lý thuế, Ian Pretty đã đúc kết được nhiều kinh nghiệm hữu ích. Bắt đầu từ số này, Tạp chí Thuế giới thiệu loạt bài viết của tác giả Ian Pretty để giới thiệu cho độc giả biết thêm thông tin về sự thay đổi của các cơ quan quản lý thuế ở một số quốc gia trên thế giới. Bài viết đầu tiên này sẽ khái quát 4 thách thức phải đối mặt khi các quốc gia tiến hành cải cách thuế.**



**IAN PRETTY**

Phó Chủ tịch phụ trách Thuế & Phúc lợi  
Tập đoàn Capgemini, khu vực công toàn cầu

## Làm thế nào để tăng cường tuân thủ

Thuế là nguồn thu chủ yếu và các cơ quan quản lý phải đảm bảo được trang bị đầy đủ công cụ để có thể tối đa hóa số thu đến mức khả thi nhất. Trong thực tiễn, có một số đối tượng nộp thuế kém tuân thủ hơn những người khác, và điều đó dẫn tới “độ lệch” giữa số thuế lẽ ra phải thu với số thực thu. Quá trình toàn cầu hóa càng khiến cho việc xử lý hành vi không tuân thủ và tác động tới nguồn thu từ thuế của một quốc gia trở nên khó khăn hơn. Về cơ bản, khi hoạt động kinh tế ngày càng được toàn cầu hóa thì việc chuyển vốn và tránh thuế càng trở nên dễ dàng. Với những nền kinh tế tăng trưởng nhanh như Việt Nam, sự xuất hiện của nhóm doanh nhân có thu nhập cao trong xã hội cùng với nền kinh tế chủ yếu còn dựa vào tiền mặt, đồng nghĩa với việc tránh thuế càng có khả năng xảy ra hơn.

## Về việc xử lý hành vi không tuân thủ

Ở Anh, cơ quan thuế và hải quan - Her Majesty Revenue and Customs (HMRC) đã ứng dụng các giải pháp nghiệp vụ thông tin tiên tiến để giải quyết hành vi không tuân thủ của đối tượng nộp thuế. Bằng cách kết hợp và sử dụng nhiều nguồn dữ liệu khác nhau, cơ quan thuế có thể phát hiện rủi ro tránh

thuế. Điều đó giúp cho đội ngũ thanh tra, kiểm tra thuế có khả năng lựa chọn đối tượng chính xác hơn so với phương pháp lựa chọn ngẫu nhiên truyền thống, nhờ đó sẽ tăng cường mức độ tuân thủ. Tuy nhiên, các giải pháp công nghệ không phải là cách duy nhất để xử lý hành vi gian lận và tránh thuế. Cơ quan bảo hiểm xã hội của Anh hiện đang áp dụng một cách tiếp cận khác để giảm khả năng gian lận và sai sót với các mẫu biểu và quy trình nghiệp vụ, nhờ đó nâng cao tỷ lệ tuân thủ.

## Tăng cường hiệu quả của bộ máy tổ chức

Việc giảm chi phí quản lý không có cách gì khác ngoài việc đổi mới các quy trình nghiệp vụ truyền thống để xử lý nhanh hơn, tốt hơn, ít tốn kém công sức và tiền bạc hơn. Càng ngày các cơ quan thuế phải xử lý khối lượng dữ liệu càng lớn, nhưng hầu hết vẫn phụ thuộc vào các quy trình thủ công. Nhưng nếu tự động hóa các quy trình này, cơ quan thuế có thể bố trí nguồn nhân lực để tập trung vào những hoạt động quan trọng hơn, tập trung phòng chống tránh thuế. Tự động hóa, cùng với việc sử dụng các phương pháp trực tuyến để nhập dữ liệu sẽ cho phép lập hồ sơ rủi ro tốt hơn, phát hiện rủi ro hiệu quả hơn và nhờ đó, hỗ trợ nhiều hơn các hoạt động quản lý tuân thủ.

Để thực sự cải thiện hiệu quả bộ máy tổ chức, các cơ quan thuế cần

xem xét kỹ lưỡng cơ cấu tổ chức xem các dịch vụ nào cần tiếp tục cung cấp và dịch vụ nào có thể loại bỏ. Họ cũng cần xem xét thực trạng kiến trúc CNTT và khả năng của hệ thống CNTT trong việc đem lại những thay đổi nhằm cải thiện dịch vụ hỗ trợ và tăng cường tuân thủ của người nộp thuế. Kể từ năm 2000, Cục Thu nội địa Hoa Kỳ - Internal Revenue Service (IRS) đã thừa nhận việc tự động hóa các quy trình xử lý theo lô, chính là chìa khóa để tăng cường hiệu quả của ngành thuế. Trong những năm gần đây, IRS đã đầu tư mở rộng kê khai điện tử cho đa số các loại tờ khai và nộp thuế, đồng thời xây dựng các hệ thống chuyển đổi tờ khai giấy thành tờ khai điện tử, nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho cơ sở sản xuất kinh doanh dịch vụ thực hiện tốt nghĩa vụ với NSNN. Điều đó có nghĩa là, cơ quan thuế có trách nhiệm phải tìm nhiều giải pháp hỗ trợ người nộp thuế.

Kinh nghiệm cho thấy, tuyệt đại đa số người dân ở các nước đều muốn tuân thủ tốt, do đó cải thiện các dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế sẽ giúp họ thực hiện tốt nghĩa vụ thuế. Do đó, thách thức với cơ quan thuế không phải chỉ đơn thuần là đẩy mạnh mức độ tuân thủ của người nộp thuế, mà quan trọng hơn phải là tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho họ tuân thủ. Một mặt, đây là vấn đề công nghệ và quy trình nghiệp vụ.

# Capgemini

CONSULTING. TECHNOLOGY. OUTSOURCING

**Đ**ược thành lập từ năm 1967, Capgemini là tập đoàn IT lớn nhất châu Âu trụ sở chính đặt tại Paris - Pháp và có khoảng 90.000 kỹ sư làm việc trên hơn 30 quốc gia chủ yếu tại các khu vực Bắc Mỹ, châu Âu và châu Á Thái Bình Dương.

Capgemini hoạt động chủ yếu trên 4 lĩnh vực chính: tư vấn, công nghệ, hỗ trợ kỹ thuật và các dịch vụ hỗ trợ nội địa chuyên nghiệp.

Capgemini còn có quan hệ sâu sắc với cơ quan thuế các nước trên toàn thế giới. Với hơn 1,8 tỷ USD doanh thu từ cơ quan thuế các nước trên toàn cầu trong năm 2009, Capgemini hiện là nhà tư vấn và dịch vụ CNTT hàng đầu thế giới về công nghệ quản lý thuế.

Việc thiết lập một giao diện dễ dàng, nhanh chóng và thân thiện với người sử dụng để nộp tờ khai (ví dụ qua mạng internet) sẽ cải thiện dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế. Mặt khác, hỗ trợ người nộp thuế còn đòi hỏi phải thay đổi về thái độ phục vụ trong các cơ quan quản lý thuế, trong đó, phát hiện và giảm thiểu các hành vi không tuân thủ là nhiệm vụ cốt lõi của cơ quan thuế. Tuy nhiên, coi trọng người nộp thuế và cung cấp dịch vụ chất lượng cao hơn cũng là một cách để gia tăng số thu.

Ví dụ điển hình về việc tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người nộp thuế tuân thủ có thể thấy ở những nước như Thụy Điển và Hà Lan. Ở những nước này, cơ quan thuế đã chuẩn bị tờ khai thuế khai sẵn cho người nộp thuế. Bằng cách sử dụng dữ liệu thông minh từ các cơ quan khác trong chính phủ, đơn vị sử dụng lao động, ngân hàng... cơ quan thuế có thể xác định chi tiết số thuế phải nộp của từng đối tượng, nhờ đó giảm được gánh nặng hành chính vốn đã tồn tại từ lâu khi nộp tờ khai thuế theo phương pháp truyền thống.

Khó khăn trong việc tăng cường dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế còn thể hiện ở chỗ, thu hút và giữ chân được các doanh nghiệp (và số đóng góp ngân sách của họ) ở trong nước. Một cơ quan thuế thân thiện với người nộp thuế và hướng tới dịch vụ

sẽ thuyết phục các doanh nghiệp đến làm ăn kinh doanh, và nhờ đó sẽ thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Trong tất cả những thách thức chính nêu trên, công nghệ đóng vai trò chủ chốt. Do đó, cơ quan thuế cần tìm cách khai thác các công nghệ mới để giải quyết những khó khăn, nâng cao hiệu quả của bộ máy tổ chức và đẩy mạnh dịch vụ hỗ trợ tuyên truyền. Quy mô công nghệ, đặc biệt ở các nước đang tăng trưởng nhanh như Việt Nam, sẽ giúp nâng các cơ chế thuế lên một tầm cao mới, trong đó các cơ quan thuế hoạt động với yêu cầu cao hơn, tiên tiến và linh hoạt cao. Các tiến bộ công nghệ vừa là động lực vừa là nhân tố quyết định hiện đại hóa.

### Đề ra chiến lược CNTT đúng đắn

Cơ quan thuế ở các nước đang phát triển cần xác định lộ trình chiến lược về công nghệ để đảm bảo có đúng công nghệ cần thiết để thích nghi với môi trường hoạt động ngày càng phức tạp. Các cơ quan này cũng phải xem xét từ góc độ tổng quan kiến trúc công nghệ toàn ngành, các cách tiếp cận để có được dịch vụ công nghệ, và nhu cầu cần có các dịch vụ CNTT linh hoạt, nhằm giải quyết các thách thức chủ yếu trong khi vẫn kiểm soát được chi phí đầu tư cho công nghệ. Trong những năm gần đây, cơ quan thuế của Úc - Australia Taxation Office

(ATO) đã triển khai chương trình cải cách để giải quyết thách thức về công nghệ. ATO gặp khó khăn trong việc tăng cường tuân thủ và cung cấp dịch vụ hướng tới người nộp thuế do hệ thống CNTT hiện tại không đáp ứng yêu cầu. Vì nhiều cấu phần trong hệ thống của họ đã có từ thập niên 1970. Kể từ năm 2003, ATO đã triển khai chương trình cải cách mang tên Chương trình thuận lợi hóa, cá nhân hóa và giảm chi phí. Một nền tảng công nghệ mới cho toàn ngành đã cho phép ATO đáp ứng được những thay đổi trong chính sách và pháp luật thuế, cũng như những biện pháp của Chính phủ trong tương lai. Việc tăng cường năng lực nhờ giải pháp công nghệ đã đem lại dịch vụ có chất lượng cao hơn cho người nộp thuế, giúp người dân Australia tuân thủ tốt hơn.

Như vậy, trong quá trình hiện đại hóa, các cơ quan thuế trên thế giới cần giải quyết bốn thách thức chính bao gồm: Đẩy mạnh tính tuân thủ; Nâng cao hiệu quả bộ máy tổ chức; Cải thiện các dịch vụ hỗ trợ lấy người nộp thuế làm trung tâm, và CNTT. Bốn thách thức này đan xen lẫn nhau, do đó phải được giải quyết mang tính tổng thể. Quá trình hiện đại hóa thành công sẽ đem lại số thu tăng lên, hiệu quả của bộ máy tổ chức cao hơn và dịch vụ hỗ trợ cho cá nhân và doanh nghiệp sẽ tốt hơn. Hơn thế, giải quyết tốt các thách thức này trong quá trình hiện đại hóa còn có ý nghĩa thiết yếu với tăng trưởng và ổn định kinh tế ■



Ảnh minh họa