

# Giải pháp phát triển dịch vụ thuế điện tử ở Việt Nam

TS. Vương Thị Thu Hiền

**T**rong thời gian qua, chương trình xây dựng và triển khai mô hình dịch vụ thuế điện tử của ngành thuế ở Việt Nam đã đạt được một số kết quả bước đầu quan trọng:

- Xây dựng được hạ tầng kỹ thuật hiện đại, hệ thống mạng xuyên suốt từ Trung ương tới 64 Cục Thuế và hơn 600 Chi cục Thuế trên cả nước, thiết lập được hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử về thuế thống nhất về đối tượng nộp thuế, quản lý thuế, quản lý ấn chỉ, chính sách thuế... góp phần tích cực cho công tác tra cứu, phân tích thông tin, thanh tra, kiểm tra thuế, hoạch định chính sách thuế...

- Trang thông tin điện tử ngành Thuế (<http://www.gdt.gov.vn>) được xây dựng nhằm cung cấp thông tin về hệ thống văn bản pháp qui, thủ tục thuế, hỗ trợ tra cứu thông tin đăng ký thuế, hoá đơn, chứng từ, tình trạng doanh nghiệp ... Tính đến nay đã có hơn 67 triệu lượt truy cập kể từ ngày 1/6/2004 và đã hỗ trợ rất nhiều cho người nộp thuế trong quá trình thực hiện nghĩa vụ thuế của mình.

- Ngành thuế đã triển khai ứng dụng công nghệ thông tin vào kê khai thuế trên cơ sở sử dụng công nghệ mã vạch hai chiều nhằm hỗ trợ người nộp thuế kê khai thuế nhanh

chóng và chính xác. Dịch vụ này được triển khai thí điểm từ năm 2006, và mở rộng phạm vi áp dụng trên toàn quốc từ năm 2008, tới nay đã áp dụng đối với hầu hết người nộp thuế (NNT) là các doanh nghiệp.

- Ngành thuế đã ứng dụng công nghệ thông tin để các đối tượng nộp thuế có thể nộp tờ khai thuế qua mạng trên cơ sở sử dụng chữ ký số. Việc kê khai thuế qua mạng đã góp phần thay đổi cơ bản thủ tục kê khai thuế, đem lại hiệu quả thiết thực cho cả doanh nghiệp cũng như cơ quan thuế. Đối với cơ quan thuế góp phần giảm nhân lực, thời gian tiếp nhận tờ khai, tự động hoá xử lý tờ khai thuế; giảm chi phí lưu trữ, thuận lợi trong tra cứu tờ khai phục vụ công tác quản lý thuế... Đối với người nộp thuế giảm được chi phí và thời gian, nhân lực thực hiện nghĩa vụ kê khai; tiết kiệm giấy tờ; giảm chi phí lưu trữ ... Dịch vụ này được triển khai thí điểm từ năm 2009 cho gần 1.500 doanh nghiệp tại 4 cục thuế là Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Bà Rịa - Vũng Tàu với hơn 20.000 tờ khai thuế hàng tháng của các

loại thuế được truyền qua mạng thay thế thủ tục kê khai giấy. Năm 2010 - 2011 nâng cấp và triển khai mở rộng cho khoảng 20.000 doanh nghiệp tại 19 Tỉnh, Thành phố và theo lộ trình đến năm 2012 - 2015 sẽ triển khai áp dụng cho tất cả các tỉnh và thành phố còn lại. Đã có gần 1.600 doanh nghiệp được cấp chứng thư số công cộng phục vụ cho việc kê khai thuế qua mạng.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong trao đổi thông tin giữa ngành thuế với hệ thống Kho bạc, Hải quan, Tài chính và Ngân hàng đã hỗ trợ cho NNT giảm thủ tục và thời gian nộp thuế cho doanh nghiệp và người dân. Đây được coi là dự án cải cách toàn diện quy trình nghiệp vụ thu nộp tiền thuế vào NSNN, tạo điều kiện thuận lợi cho người nộp thuế và nâng cao hiệu quả công tác quản lý thu thuế trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại. Mục đích của quy trình này: Quy định các quy trình, thủ tục thu, nộp tiền thuế và các khoản thu khác vào Ngân sách Nhà nước, tạo thuận lợi cho người nộp thuế và hỗ trợ công tác kế toán thu

ngân sách nhanh chóng, chính xác. Thống nhất dữ liệu số thu về thuế và các khoản thu khác của người nộp thuế giữa cơ quan Thuế - Kho bạc Nhà nước - Hải quan - Tài chính. Hỗ trợ việc theo dõi tình trạng thu, nộp tiền thuế và các khoản thu khác chính xác, kịp thời.

- Ứng dụng công nghệ thông tin kết hợp giữa mã số Đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế tại bộ phận “một cửa” đã giảm đáng kể thủ tục và thời gian kê khai cho người nộp thuế.

- Hệ thống Kiosk thông tin hỗ trợ tra cứu nghĩa vụ kê khai, nộp thuế, số thuế còn phải nộp của người nộp thuế có tính ứng dụng cao, hỗ trợ NNT khi cần tra cứu các thông tin liên quan đến việc thực hiện nghĩa vụ thuế của mình. Sự hoạt động của hệ thống Kiosk thông tin thuế giúp người nộp thuế có thể chủ động tra cứu các thông tin về chính sách thuế, thông báo của cơ quan thuế và đặc biệt là các dữ liệu về thuế của chính doanh nghiệp mà cơ quan thuế đang quản lý để người nộp thuế có thể đối chiếu, rà soát thông qua những thao tác tra cứu đơn giản, đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin của người nộp thuế.

Tuy nhiên bên cạnh những kết quả đạt được, qua quá trình thực hiện các đề án áp dụng dịch vụ thuế điện tử tại Việt Nam trong thời gian qua còn tồn tại những hạn chế cơ bản:

- Khung pháp lý điều chỉnh các hoạt động liên quan đến hoạt động đăng ký thuế qua mạng cũng như đối với các giao dịch điện tử trong phát triển dịch vụ thuế của cơ quan thuế chưa thật hoàn thiện và đồng bộ, vì vậy sẽ tác động đến tiến trình cũng như các hình thức áp dụng dịch vụ thuế điện tử trong thời gian qua. Hệ thống các văn bản pháp lý hiện tại đã tương đối đầy đủ, tuy nhiên vẫn còn thiếu các quy định cụ thể để thực hiện dịch vụ thuế điện tử một cách đồng bộ. ví dụ như quy định tờ khai thuế điện tử là như thế nào, tờ khai thuế điện tử được lưu trữ và quản lý tại cơ quan Thuế và tại người nộp thuế để có thể sử dụng và đối chiếu khi cần; thủ tục để người nộp thuế sử dụng phương thức kê khai thuế điện tử và việc sử dụng các giải pháp an toàn bảo mật phải được cụ thể hoá...

Các nội dung như đăng ký thuế, nộp thuế, hoàn thuế,... hiện vẫn đang gặp nhiều khó khăn do điều kiện thực hiện cần phải có sự phối hợp của các cơ quan khác như đơn vị quản lý đăng ký kinh doanh, kho bạc, ngân hàng, do đó sẽ cần có các quy trình nghiệp vụ tương ứng, có tính liên kết giữa cơ quan Thuế và các đơn vị có liên quan.

- Phạm vi áp dụng dịch vụ thuế điện tử còn hạn chế. Cho đến thời điểm hiện nay, việc triển khai dịch vụ thuế điện tử mới chỉ được áp dụng trên phạm vi hẹp của một số tỉnh,

thành phố và chỉ đối với các công việc cơ bản như kê khai thuế, tra cứu thông tin. Còn rất nhiều khâu trong mô hình dịch vụ thuế điện tử còn chưa được hoàn thiện như đăng ký thuế điện tử, cưỡng chế nợ, thanh tra, kiểm tra, hoàn thuế, quản lý thuế đối với các giao dịch điện tử.

- Công tác tuyên truyền về các dịch vụ thuế điện tử còn hạn chế, các doanh nghiệp và cá nhân chưa thật sự nhận thức được một cách đầy đủ những lợi ích của dịch vụ thuế điện tử, nên việc hoàn thiện trang thiết bị, cơ sở vật chất và đội ngũ cán bộ của doanh nghiệp chưa hoàn toàn chủ động và sẵn sàng đón nhận các hình thức dịch vụ thuế điện tử do cơ quan thuế cung cấp

- Cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị phục vụ cho hoạt động thuế điện tử chưa hoàn toàn đáp ứng được chương trình hiện đại hoá. Hiện tượng tắc nghẽn đường truyền, mạng thường xuyên bị lỗi. Việc kết nối mạng máy tính mới chỉ đáp ứng ở giai đoạn đầu của tiến trình hiện đại hoá. Thực trạng này đang khiến cho các doanh nghiệp khó có thể đăng nhập để tìm hiểu thông tin cũng như thực hiện công việc kê khai thuế. Hơn nữa, khó khăn trong việc chuẩn hoá các quy trình mẫu biểu kê khai thuế. Đây là vấn đề cơ bản để thực hiện việc kê khai thuế điện tử và là tiền đề cho việc thực hiện các qui trình nghiệp vụ điện tử tiếp

theo. Vì khi đưa các form mẫu kê khai lên mạng thì đòi hỏi tất cả các thông tin, chỉ tiêu trên tờ khai là phải được chuẩn hoá, các chỉ tiêu phải đánh số và hướng dẫn rất chi tiết. Nếu mẫu biểu không chuẩn, hướng dẫn không chuẩn thì chỉ một sai sót có thể ảnh hưởng tới số thu của ngân sách. Ngành thuế đang trong quá trình cải cách, nên các form mẫu thay đổi thường xuyên để thử nghiệm, rút kinh nghiệm rồi lại thay đổi nên rất khó khăn để chuẩn hoá và kê khai thuế qua mạng.

- Vai trò của các tổ chức trung gian trong mô hình áp dụng dịch vụ thuế điện tử còn chưa được chú trọng, do đó sẽ ảnh hưởng đến phạm vi áp dụng cũng như tính hiệu quả của công tác kê khai, nộp thuế... Trong bối cảnh để chuẩn bị cho việc mở rộng ứng dụng khai thuế điện tử, hạn chế tối đa tình trạng sập mạng khi tờ khai thuế được nộp ở ạt cùng một lúc thì cần phải tính đến vai trò của các tổ chức trung gian nhận dữ liệu để chia tải. Các đơn vị này sẽ có giao thức kết nối từ đơn vị trung gian đến cơ quan thuế, giảm thiểu nghẽn mạng.

- Nhiều doanh nghiệp còn băn khoăn về tính bảo mật của thông tin khi sử dụng chương trình thuế điện tử do cơ quan thuế cung cấp. Chưa có các quy định cụ thể về dịch vụ chứng thực điện tử, cung cấp chữ ký điện tử. Do đó có thể ngành thuế phải từng bước nghiên cứu áp dụng, trước hết là khả

năng sử dụng hình thức cung cấp tài khoản và mật khẩu áp dụng giải pháp an toàn cao, tiếp theo sẽ nghiên cứu nâng cấp sử dụng chữ ký số công cộng do các đơn vị được phép cung cấp thực hiện

- Về tổ chức bộ máy nhân sự và trình độ cán bộ: Có rất nhiều khó khăn trong việc đẩy mạnh dịch vụ thuế điện tử liên quan trực tiếp đến yếu tố con người. Số cán bộ thuế hiện nay vừa thiếu lại vừa yếu, cán bộ chuyên sâu về tin học, về mạng còn hạn chế. Hơn nữa, trình độ tin học của người nộp thuế vẫn còn nhiều bất cập, đặc biệt ở các tỉnh.

### Một số giải pháp

**Thứ nhất,** Cần phải có sự chỉ đạo thống nhất của Chính phủ và hình thành một Portal của Chính phủ. Ngoài ra cũng cần phải có sự gắn kết nội dung các dịch vụ điện tử của các ngành, đơn vị; thiết lập giao dịch điện tử giữa các quốc gia, khu vực trên thế giới và hoàn thiện khung pháp lý về giao dịch điện tử của Việt Nam. Một khuôn khổ pháp lý hiện đại và vững chắc sẽ là nền tảng quản lý hoạt động thu thuế có hiệu quả, tạo điều kiện cho quá trình thực hiện dịch vụ thuế điện tử. Cần có quy định người nộp thuế phải cung cấp thông tin dạng điện tử (số hoá) và có qui định cụ thể về sử dụng thông tin điện tử của các cơ quan có liên quan tới thuế. Ban hành qui định pháp lý về đăng ký thuế qua mạng cũng như hoàn thiện

các thủ tục pháp lý khai thuế qua mạng, qua tổ chức VAN cho phép triển khai mở rộng hệ thống kê khai thuế qua mạng. Đồng thời, tham gia đề xuất xây dựng khung pháp lý về trao đổi thông tin, giao dịch điện tử trên Internet. Khi đã có khung pháp lý về giao dịch điện tử, ngành thuế sẽ phát triển các dịch vụ trao đổi thông tin hai chiều giữa cơ quan thuế và người nộp thuế, triển khai rộng các dịch vụ trực tuyến về nộp tờ khai, bản kê hoá đơn.

Cần tiến hành bổ sung, sửa đổi các văn bản qui phạm pháp luật về kế toán điện tử, chứng từ điện tử, về trách nhiệm cung cấp dữ liệu điện tử cho cơ quan thuế của NNT; về quy chế trao đổi thông tin, dữ liệu giữa các cơ quan thuộc và trực thuộc Chính phủ, nhất là các cơ quan quản lý liên quan đến công tác quản lý thu thuế.

**Thứ hai,** về cung cấp thông tin hỗ trợ NNT. Trong quá trình tiến tới mô hình phát triển dịch vụ thuế điện tử, ngành thuế sẽ hình thành một bộ máy hỗ trợ NNT từ trung ương tới địa phương, quy định về chức năng, nhiệm vụ, quy trình hoạt động. NNT cũng sẽ được hỗ trợ thông qua nhiều hình thức khác nhau, qua hình thức thuế điện tử và thông qua việc đa dạng hoá môi trường hoạt động, tăng cường áp dụng công nghệ thông tin và viễn thông.

- Nâng cấp trang thông tin điện tử để cung cấp đầy đủ các văn bản pháp qui, thủ tục thuế,

tạo điều kiện thuận lợi nhằm hỗ trợ cho NNT có thể thực hiện tốt nghĩa vụ của mình.

- Xây dựng hệ thống cung cấp thông tin thuế qua SMS về mã số thuế, tình trạng doanh nghiệp, hoá đơn.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền để người nộp thuế sử dụng KIOSK thuế.

- Xây dựng hệ thống hỗ trợ tập trung của ngành thuế cho phép cung cấp trực tuyến tập trung toàn diện các thông tin cho NNT.

- Nghiên cứu triển khai phần mềm dịch vụ điện tử thuế đóng gói e-service với đầy đủ các tính năng: đăng ký, khai, nộp, tra cứu, đối chiếu nghĩa vụ thuế.

- Xã hội hoá công tác hỗ trợ NNT, phối hợp với các doanh nghiệp phần mềm xây dựng hệ thống tư vấn chính sách thuế. Cung cấp các dữ liệu hỗ trợ cho NNT hoặc tích hợp vào các ứng dụng chuyên môn của doanh nghiệp.

**Thứ ba**, hoàn thiện cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin phục vụ cho dịch vụ thuế điện tử. Để triển khai được mô hình này, ngành thuế cũng đòi hỏi phải có một hạ tầng công nghệ thông tin và viễn thông gồm một hệ thống ứng dụng thống nhất toàn ngành, đảm bảo cập nhật thông tin kịp thời chính xác; nối mạng Internet với tốc độ và dung lượng cao; hệ thống thiết bị và phần mềm an toàn, bảo mật và ổn định. Ngoài ra cũng cần phải có một

đội ngũ cán bộ tin học đủ về số lượng và năng lực, đảm bảo vận hành, duy trì, bảo trì hệ thống.

- Nâng cấp và hoàn thiện kiến trúc và các chức năng của hệ thống ứng dụng quản lý thuế cốt lõi nhằm đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết đáp ứng yêu cầu của hệ thống ứng dụng thuế điện tử.

- Thuê trung tâm liệu (DC) đáp ứng được các yêu cầu về độ sẵn sàng, an toàn, bảo mật của hệ thống.

- Triển khai trung tâm dự phòng thảm họa

- Sử dụng các hệ thống máy chủ có khả năng xử lý và độ ổn định cao.

- Nâng cấp hệ thống mạng, đường truyền nội bộ.

- Bổ sung, nâng cấp băng thông đường truyền Internet có tốc độ cao, do nhiều nhà cung cấp.

Đối với các giao dịch điện tử nói chung, cần phải có hệ thống xác thực sử dụng và có môi trường thuận tiện, an toàn và đa dạng. Bên cạnh đó, ngành thuế cần phải có sự phối hợp chặt chẽ với Bộ kế hoạch và đầu tư, ngân hàng, kho bạc, hải quan... cải tiến phương pháp đăng ký thuế, nộp thuế qua hệ thống máy tính nối mạng, đồng thời tiếp tục nâng cấp hạ tầng và xây dựng đội ngũ kỹ thuật.

**Thứ tư**, phối kết hợp chặt chẽ với các nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số để hỗ

trợ quá trình điện tử hoá các thủ tục hành chính thuế, giảm dần và tiến tới thay thế phần lớn thủ tục giấy tờ trong thực hiện nghĩa vụ thuế. Một trong những căn cứ xác nhận giá trị pháp lý của bộ hồ sơ thuế và hải quan chính là chữ ký điện tử. Theo đó, các cơ quan tài chính hoặc tổ chức, cá nhân có tham gia giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính với các cơ quan tài chính phải sử dụng chữ ký số (một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng).

**Thứ năm**, đối với đội ngũ cán bộ thuế. Cần tiến hành đào tạo đồng bộ cho cán bộ thuế và cán bộ quản lý cũng như các nhân viên kỹ thuật, bảo dưỡng để có thể đưa các thiết bị hiện đại vào hoạt động một cách hiệu quả, lâu dài. Đội ngũ cán bộ thuế cần được đào tạo có kỹ năng sâu về nghiệp vụ thuế điện tử. Cơ quan thuế có đủ nguồn lực về cán bộ tin học và cán bộ thuế phối hợp với các nguồn lực bên ngoài phân tích, thiết kế và triển khai có hiệu quả các dịch vụ thuế điện tử.

**Thứ sáu**, phát triển dịch vụ thuế điện tử thông qua các tổ chức trung gian như:

- Xây dựng các chuẩn trao đổi dữ liệu điện tử giữa người nộp thuế với các tổ chức trung gian và cơ quan thuế.

- Xây dựng ứng dụng cho phép các tổ chức trung gian giao dịch trực tiếp với một số

ứng dụng trao đổi dữ liệu của Tổng cục thuế. Sử dụng các biện pháp an toàn, bảo mật, phù hợp với thực tế.

- Tiếp tục hỗ trợ các hình thức nhằm hỗ trợ người nộp thuế khi kê khai thuế điện tử trực tiếp từ người nộp thuế chạy trên các ứng dụng của tổ chức trung gian để nộp tới cơ quan thuế thông qua mạng Internet.

**Thứ bảy,** phối hợp với các cơ quan, ban ngành có liên quan để tiếp tục triển khai dịch vụ thuế điện tử có hiệu quả. Tăng cường phối hợp với các ngành có liên quan, đảm bảo kết nối hệ thống mạng và trao đổi dữ liệu, trợ giúp việc xử lý thông tin thu nộp thuế nhanh, chính xác, góp phần cung cấp thông tin chuẩn xác cho NNT. Nâng cấp, mở rộng

mạng hạ tầng truyền thông thống nhất Bộ Tài chính đảm bảo đáp ứng yêu cầu triển khai các ứng dụng tích hợp có qui mô toàn quốc. Đồng thời, kết nối với các cơ quan Nhà nước qua mạng truyền số liệu để phối hợp quản lý tài chính, tài sản. Tiếp tục phối hợp với Bộ Kế hoạch và đầu tư hoàn thiện và mở rộng hệ thống đăng ký hợp nhất. Đồng thời, hỗ trợ, phối hợp các đơn vị VAN tổ chức, tuyên truyền, hỗ trợ NNT khai thuế điện tử qua VAN. Xây dựng cổng thông tin điện tử cung cấp tập trung, đầy đủ các thông tin thu cho các ngân hàng thương mại để thực hiện thu, nộp thuế điện tử. Bên cạnh đó, triển khai và hỗ trợ các hình thức thu như: tại quầy, qua ATM hoặc qua Internet. Tăng cường hợp

tác với các đối tác công nghệ thông tin trong nước cũng như ngoài nước để kịp thời nắm bắt giải pháp công nghệ thông tin mới, sử dụng nguồn nhân lực kỹ thuật có trình độ để hỗ trợ phát triển, triển khai, hỗ trợ và duy trì hệ thống thuế điện tử của ngành thuế.

**Thứ tám,** cần phát triển hơn nữa Đại lý thuế vì hơn ai hết họ là những người am hiểu chính sách thuế, làm việc chuyên nghiệp và sẽ giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, chi phí, nhất là các chi phí không chính thức. Bên cạnh Đại lý thuế, cần thúc đẩy phát triển dịch vụ tư vấn thuế, nhằm trợ giúp Người nộp thuế giảm được chi phí tiền bạc, thời gian khi họ tham gia thực hiện nghĩa vụ thuế.



## BAO NHIÊU CÁI?



Một sinh viên kiến trúc đi thi vấn đáp. Thầy giáo hỏi tất cả các câu hỏi dễ nhất rồi mà anh ta vẫn không trả lời được.

Thôi thì dù sao cũng là trò mình, thầy hỏi nốt câu cuối:

- Thế theo cậu thì trong phòng này có bao nhiêu cái bóng đèn?

Trò ngẩng đầu lên đếm, không thiếu cái nào:

- Thưa thầy, có 4 cái!

Thầy lắc đầu rút từ trong cặp ra một cái bóng đèn và nói:

- Cậu đếm thiếu, thôi hẹn gặp lại ngày thi lại nhé!

Đến kỳ thi lại, cũng chẳng khá hơn lần trước, sinh viên kiến trúc nọ vẫn tịt ngòi trước tất cả các câu hỏi. Thầy đành chiếu cố câu hỏi như cũ:

- Thế theo cậu thì trong phòng này có bao nhiêu cái bóng đèn?

Lần này, quả thật anh chàng rất tự tin trả lời ngay:

- Thưa thầy, có 5 cái bóng đèn!

Vị giáo sư lắc đầu:

- Cậu lại đếm sai, hôm nay tôi không mang cái nào cả nên chỉ có 4 cái thôi!

Sinh viên nọ đáp ngay:

- Nhưng mà em mang! (vừa nói vừa rút ra trong túi quần 1 cái bóng đèn).