

# CHÍNH SÁCH VỀ ĐĂNG KÝ, HOẠT ĐỘNG VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HỖ TRỢ ĐẠI LÝ THUẾ - KINH NGHIỆM CỦA MỘT SỐ QUỐC GIA

Nguyễn Thị Lệ Thúy\*

Ngày nhận: 25/9/2014

Ngày nhận bản sửa: 22/10/2014

Ngày duyệt đăng: 4/11/2014

## Tóm tắt:

*Bài viết tập trung nghiên cứu chính sách đăng ký, hoạt động và cung cấp dịch vụ hỗ trợ đại lý thuế tại một số quốc gia như Úc, Nhật Bản, Hoa Kỳ, Anh và Canada. Bài học kinh nghiệm từ các điển hình nói trên cho xây dựng chính sách phát triển đại lý thuế tại Việt Nam bao gồm: (1) Chính sách cần theo sát quan điểm “đại lý thuế là khách hàng”; (2) Hai mục tiêu ưu tiên là đảm bảo thông tin cho đại lý thuế và đảm bảo sự tuân thủ của đại lý thuế trong đăng ký và hành nghề; (3) Những giải pháp căn bản là xây dựng bộ tiêu chuẩn nghề đại lý thuế; đào tạo bắt buộc hàng năm đối với đại lý thuế; cung cấp diễn đàn tư vấn thuế; công thông tin trực tuyến và hỗ trợ chuyên môn cho đại lý thuế; công thông tin dành riêng cho người nộp thuế và đại lý đại diện của họ; tư vấn, tham gia của cơ quan thuế cùng đại lý thuế nhằm cải thiện dịch vụ.*

**Từ khóa:** dịch vụ tư vấn thuế, đại lý thuế, đăng ký và hoạt động của đại lý thuế, chính sách.

## **Policies on registration, operation and support service provision for tax agents– international experiences**

### *Abstract:*

*This article studies the policies for registration, operation and support service provision for tax agents in a number of countries such as Australia, Japan, USA, UK and Canada, then provides policy recommendations on how to develop tax agents in Vietnam. Lessons drawn include: (i) Policies should follow the view "the tax agents are customers "; (ii) Two prior objectives of the policy are to ensure the information resource for tax agents and the compliance of tax agents in registration and operation; (iii) The basic solutions are to set the professional standards of tax agents; provide mandatory annual training for tax agents; provide forums for tax advice; set online portals and professional support for tax agents; set portal dedicated to taxpayers and their representatives agents; cooperation in consultation and participation with tax agents in order to improve services.*

**Key words:** tax advice service, tax agent, registration of tax agent, operation of tax agent, policy.

## 1. Đặt vấn đề

Đại lý thuế là cá nhân/tổ chức có chức năng cung cấp dịch vụ làm thủ tục về thuế cho người nộp thuế bao gồm đăng ký thuế, khai thuế, nộp thuế, quyết toán thuế, khiếu nại về thuế, lập hồ sơ đề nghị miễn thuế, giảm thuế, hoàn thuế và thậm chí là đại diện cho người nộp thuế trước cơ quan thuế (OECD, 2008). Giá trị cốt lõi của đại lý thuế là hướng dẫn người nộp thuế hiểu đúng và thực hiện đầy đủ quyền

lợi nhằm hạn chế những rủi ro vi phạm luật pháp. Với sự hỗ trợ của đại lý thuế, người nộp thuế sẽ có cơ hội giảm thiểu thời gian tuân thủ thuế. Đại lý thuế còn giúp cơ quan thuế giảm gánh nặng tư vấn, hỗ trợ cho người nộp thuế và giảm chi phí hành chính thuế.

Tại Việt Nam, Luật Quản lý thuế được ban hành năm 2006 đã tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động của đại lý thuế. Là cầu nối trung gian giữa người nộp

thuế và cơ quan thuế, đại lý thuế đã góp phần chia sẻ gánh nặng với cơ quan thuế trong quản lý thuế, giúp người nộp thuế thuận lợi hơn trong tuân thủ chính sách thuế. Tuy nhiên, năm 2012, Việt Nam mới có 105 đại lý thuế, số người được cấp chứng chỉ hành nghề dịch vụ thuế là 1.250, trong đó chỉ có 243 người làm việc trong các đại lý thuế. Theo Hội tư vấn thuế Việt Nam, năm 2011, khảo sát 40 trên 87 đại lý thuế đang hoạt động cho thấy rõ tình hình hoạt động của đại lý thuế (Tổng cục thuế, 2012a). Số đại lý có doanh thu từ dịch vụ thủ tục về thuế chiếm 65%, số đại lý không có doanh thu từ hoạt động này chiếm 20%, số đại lý chưa có doanh thu về mọi hoạt động chiếm 15%. Xét nhóm đại lý có doanh thu về dịch vụ thuế, 27% đại lý có doanh thu 100%, 30,8% đại lý có doanh thu từ 50% trở lên và 42,2% đại lý có doanh thu dưới 50% (Tổng cục thuế, 2012a). Theo Tổng cục thuế (2014), đến hết tháng 4/2014, số lượng đại lý thuế đủ điều kiện hoạt động là 169. Như vậy, số lượng đại lý thuế của Việt Nam quá ít ỏi, doanh thu từ dịch vụ thuế còn hạn chế, trong khi Chiến lược cải cách hệ thống thuế Việt Nam 2011- 2020 (Thủ tướng Chính phủ, 2011) xác định, năm 2015 sẽ có 3.000 và đến năm 2020 có 8.000 đại lý thuế hỗ trợ người nộp thuế. Việc đảm bảo số lượng và chất lượng dịch vụ đại lý thuế cho người nộp thuế là mục tiêu ưu tiên. Do vậy Nhà nước cần có các chính sách tạo khuôn khổ và hỗ trợ hoạt động của đại lý thuế.

Việc nghiên cứu kinh nghiệm của các quốc gia đi trước là cần thiết để rút ra được những bài học trong hoạch định chính sách phát triển đại lý thuế tại Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng dữ liệu thứ cấp bao gồm các tài liệu đã được công bố của các nhà nghiên cứu, các tổ chức OECD, WB, cơ quan thuế các quốc gia, Tổng cục thuế và Chính Phủ. Các thông tin thu thập được phân tích theo phương pháp phân tích hệ

thống, mô tả và so sánh.

## 2. Cơ sở lý thuyết

Các nghiên cứu chính sách đối với đại lý thuế đang được phát triển theo ba hướng. Hướng thứ nhất tập trung vào nhận thức của người nộp thuế, cơ quan thuế đối với vai trò của đại lý thuế và khuyến nghị các giải pháp hỗ trợ đại lý thuế, như nghiên cứu của Niemiowski và Wearing (2003), Wenzel (2002). Hướng thứ hai đặt trọng tâm vào khía cạnh tiêu cực của đại lý thuế và đề xuất chính sách đảm bảo tính trung thực của tác nhân này, như nghiên cứu của Smailes và McDermott (2010), Goodall (2011).

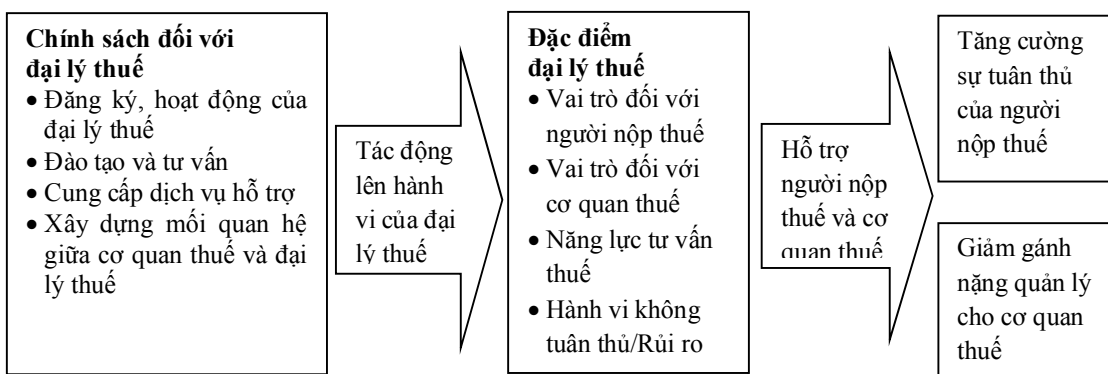
Hướng thứ ba kết hợp chính sách tăng cường vai trò và chính sách hạn chế các hành vi tiêu cực của đại lý thuế (OECD, 2008). Chính sách đối với đại lý thuế vì thế bao gồm đăng ký và hoạt động của đại lý thuế, đào tạo đại lý thuế, tăng cường mối quan hệ giữa cơ quan thuế và đại lý thuế, cung cấp dịch vụ hỗ trợ đại lý thuế.

Bài viết này tập trung vào nghiên cứu kinh nghiệm của một số quốc gia về chính sách đăng ký, hoạt động của đại lý thuế và chính sách cung cấp dịch vụ hỗ trợ đại lý thuế.

## 3. Kinh nghiệm về chính sách đăng ký và hoạt động của đại lý thuế

Chính sách về đăng ký, hoạt động của đại lý thuế là công cụ quan trọng đảm bảo vai trò và hạn chế rủi ro từ đại lý thuế. Có hai xu hướng chủ yếu về chính sách này ở các quốc gia. Thứ nhất, các đại lý thuế tự đăng ký và tự quản lý trong khuôn khổ chung được quy định khá chặt chẽ bao gồm các tiêu chuẩn đạo đức và tiêu chuẩn nghề nghiệp do các hiệp hội nghề nghiệp đặt ra. Ví dụ, các đại lý thuế ở Anh tự quản lý bởi các tổ chức nghề nghiệp ở một mức độ nhất định (UK National Audit Office, 2010).

Hình 1: Khung lý thuyết



Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Xu hướng thứ hai là cơ quan thuế xây dựng một số quy định về đăng ký và hoạt động của đại lý thuế. Các quy định đối với đại lý thuế có thể được thể chế hóa trong Luật thuế thu nhập như trường hợp của Canada, Ấn Độ, Malaysia, hay Luật quản lý thuế như trường hợp của Nam Phi. Một số quốc gia đã có luật riêng cho hoạt động của đại lý thuế như Ba Lan, Áo, Singapore, Hàn Quốc, Úc và Hoa Kỳ (OECD, 2008).

### **3.1. Luật dịch vụ đại lý thuế của Úc**

Dịch vụ đại lý thuế ở Úc phát triển khá mạnh mẽ. Năm 2012, Úc có khoảng 23.000 đại lý thuế và 6.000 đại lý tư vấn báo cáo kinh doanh đăng ký hoạt động. Các đại lý thuế đã chuẩn bị 70% bản khai thuế cho cá nhân và 90% bản khai thuế cho doanh nghiệp (ATO -Cơ quan thuế Úc, 2012a). Kết quả này là sản phẩm của chính sách đăng ký và hoạt động của các đại lý thuế của Úc, được văn bản hóa trong Luật dịch vụ đại lý thuế 2009; Quy định dịch vụ đại lý thuế 2009, với nội dung chủ yếu sau:

*Quy định thành lập Ban quản lý các cơ sở hành nghề thuế (TPB):* Ban này có trách nhiệm đăng ký hoạt động cho đại lý thuế và đại lý tư vấn báo cáo kinh doanh; đảm bảo các đại lý duy trì các kỹ năng và kiến thức cần thiết; điều tra các khiếu nại của khách hàng đối với đại lý; điều tra vi phạm luật đại lý thuế; áp đặt biện pháp trừng phạt hành vi không phù hợp với luật đại lý; phát hành tài liệu hướng dẫn và hỗ trợ việc thực hiện các chức năng nói trên (ATO, 2009).

*Quy định về đăng ký:* Theo ATO (2009), cá nhân/tổ chức đăng ký cung cấp các dịch vụ đại lý thuế thu phí phải đáp ứng quy định về nhân sự, tiêu chuẩn về trình độ tối thiểu và kinh nghiệm. TPB cũng có thể áp đặt một số điều kiện về giới hạn đăng ký một số dịch vụ, một số luật thuế hoặc một số lĩnh vực mà đại lý thuế có thể cung cấp. Những điều kiện này bao gồm trình độ, kinh nghiệm mà cá nhân/tổ chức làm dịch vụ đang sở hữu.

*Bộ quy tắc ứng xử chuyên nghiệp:* Bộ quy tắc được ATO ban hành nhằm quản lý đạo đức và nghề nghiệp của đại lý thuế, là những tuyên bố về những quy tắc ứng xử chuyên nghiệp của đại lý thuế: sự trung thực và tính toàn vẹn; sự độc lập; bảo mật và năng lực của đại lý thuế. TPB có thể ban hành các hướng dẫn thực hiện và giải thích các quy tắc này (ATO, 2009).

*Hình phạt vi phạm quy tắc ứng xử:* Khi đại lý

thuế vi phạm quy tắc ứng xử, TPB có thể thực hiện một hoặc nhiều biện pháp trong một khoảng thời gian nhất định: 1) cảnh báo bằng văn bản; 2) bắt buộc thực hiện một yêu cầu cụ thể như hoàn thành một khóa học đào tạo theo trình tự; 3) yêu cầu một đại lý thuế khác giám sát đại lý vi phạm; 4) đình chỉ đăng ký; 5) chấm dứt đăng ký của đại lý thuế. TPB có thể sử dụng các biện pháp mạnh tay hơn ngăn ngừa sự vi phạm hoặc yêu cầu sự tham gia của tòa án. Hệ thống các biện pháp đa dạng giúp TPB phản ứng tốt đối với vi phạm của đại lý thuế (ATO, 2009).

### **3.2. Chính sách điều tiết ngành dịch vụ khai thuế của Hoa Kỳ**

Năm 2009, sau khi kiểm tra toàn diện lợi ích và vấn đề liên quan tới việc thiết lập các tiêu chuẩn đối với các tổ chức/cá nhân làm dịch vụ khai thuế, cơ quan thu nội địa Hoa Kỳ (IRS) đã thay đổi căn bản chính sách điều tiết ngành dịch vụ khai thuế nhằm tạo điều kiện tốt hơn cho người nộp thuế, cơ quan thuế và ngành dịch vụ này. Đến nay, Chính sách này đã hoàn thiện hơn, gồm quy định đăng ký, yêu cầu đào tạo liên tục, tiêu chuẩn đạo đức bắt buộc đối với cá nhân/tổ chức làm dịch vụ khai thuế có thu phí (IRS Oversight Board, 2012), cụ thể như sau:

*Thành lập phòng đăng ký và cấp mã đăng ký* cho người làm dịch vụ khai thuế. Theo IRS Oversight Board (2012), đến cuối năm 2011 đã có 750.000 cá nhân được cấp mã đăng ký.

*Quy định kiểm tra năng lực* của người làm dịch vụ trước khi được cấp đăng ký hành nghề bao gồm kiểm tra các kiến thức cơ bản và sự tuân thủ thuế. Ngoài ra, người làm dịch vụ phải hoàn thành 15 giờ đào tạo chuyên môn liên tục hàng năm mới được hành nghề.

*Quy định giám sát trình độ* của người làm dịch vụ thông qua chương trình đào tạo liên tục. Chương trình này được các trung tâm đào tạo liên tục về nghề thuế cung cấp với sự giám sát chặt chẽ của IRS. Các quy định này bắt đầu được thực hiện từ 2012.

*Quy định về giám sát đăng ký của người làm dịch vụ* bằng hình thức gửi thư trực tiếp cho các cá nhân đang cung cấp dịch vụ nhưng chưa tuân thủ quy định đăng ký và tiêu chuẩn nghề nghiệp theo chính sách mới, trong đó thông báo về các quy định mới, hướng dẫn việc đăng ký mã số và hướng dẫn các dịch vụ hỗ trợ. Theo Theo IRS Oversight Board (2012), năm 2011, IRS đã gửi thư đến cho hơn

100.000 người làm dịch vụ khai thuế. Bên cạnh đó, để xác định các “cá nhân kê khai thuế ma” (là những người không ký vào các bản khai thuế do họ khai), IRS quy định gửi thư cho người nộp thuế thông báo về yêu cầu đăng ký của các nhân làm dịch vụ với cơ quan thuế và yêu cầu ký vào các bản khai thuế. IRS còn có các quy định gặp gỡ trực tiếp với người làm dịch vụ vi phạm nhiều lần các lỗi kê khai.

### **3.3. Luật kế toán thuế công ở Nhật Bản**

Nhật Bản xác nhận Kế toán thuế công là một nghề nghiệp về thuế có điều kiện, được điều tiết và giám sát bởi Cơ quan thuế quốc gia (NTA) theo Luật kế toán thuế công năm 1951 và được sửa đổi mới nhất vào năm 2005. Mục tiêu của Luật kế toán thuế công là thúc đẩy sự tuân thủ tự nguyện của các chuyên gia về thuế một cách độc lập và vô tư theo nguyên tắc tự đánh giá. Theo quy định, một cá nhân muốn tham gia nghề trung gian thuế cần đăng ký hành nghề Kế toán thuế công với Liên hiệp hội kế toán thuế công Nhật Bản và sẽ được giám sát bởi NTA (OECD, 2013).

Điểm chính của Luật kế toán thuế công bao gồm các quy định về: (1) ngăn chặn tổ chức/cá nhân tư vấn trốn thuế hoặc bất cứ hành vi tương tự nào khác; (2) ngăn chặn hành vi ứng xử không phù hợp; (3) bảo mật thông tin cho người nộp thuế; (4) chấp hành tiêu chuẩn nghề nghiệp do các hiệp hội kế toán thuế công và Liên hiệp hội kế toán thuế công ban hành. Các quy định trong Luật kế toán công cho phép NTA quyền xử phạt các hành vi sai trái của người hành nghề, trong khi đó các hiệp hội kế toán công cũng được phép đình chỉ đăng ký hoạt động của những tổ chức/cá nhân hành nghề nếu thiếu những yêu cầu về trình độ chuyên môn.

Bất cứ một hành vi vi phạm các quy định của Luật dù vô tình hay cố ý sẽ bị trừng phạt bởi NTA bằng các biện pháp khiển trách; đình chỉ hoạt động (một hoặc nhiều năm); chấm dứt hoạt động. Do các hoạt động của Kế toán thuế công để được công nhận chỉ cần có đủ điều kiện hành nghề nên vì vậy hai hình phạt sau đặc biệt mạnh mẽ trong việc điều chỉnh các hành vi của các cá nhân/tổ chức hành nghề.

OECD (2013) đã khẳng định rằng hệ thống Kế toán thuế công ở Nhật Bản đã xây dựng được sự tin tưởng của cộng đồng đối với hoạt động tư vấn thuế, đồng thời cải thiện sự tự trọng cũng như nhận thức của các cá nhân/tổ chức hành nghề về một nghề nghiệp độc lập và khách quan. Theo OECD (2013),

“Luật Kế toán thuế công sau hơn 50 năm triển khai đã chứng tỏ là động lực cho xây dựng mối quan hệ hợp tác bền vững giữa hệ thống Kế toán thuế công với NTA. Hệ thống kế toán thuế công đã đóng vai trò là xương sống trong mối quan hệ giữa người nộp thuế, tư vấn thuế và NTA”.

## **4. Kinh nghiệm về chính sách cung cấp dịch vụ hỗ trợ đại lý thuế**

Ở nhiều quốc gia, đại lý thuế được xem như là một loại khách hàng đặc biệt cung cấp những cơ hội cho cơ quan thuế tăng cường sự tuân thủ của người nộp thuế. Nhận thức vai trò của các đại lý thuế, một số cơ quan thuế đã và đang từng bước phát triển một chính sách khá toàn diện hỗ trợ các đại lý thuế, điển hình là Anh, Úc và Canada.

### **4.1. Chính sách hỗ trợ đại lý thuế ở Anh**

Năm 2008, Cơ quan thuế và hải quan Vương quốc Anh (HMRC) đã giới thiệu sáng kiến mới để cải thiện kinh nghiệm và dịch vụ cho đại lý thuế nhằm tăng cường vai trò then chốt và đáp ứng những mối quan tâm của các đại lý thuế. UK National Audit Office (2010) đã tổng kết một số sáng kiến hỗ trợ đại lý thuế của HMRC, cụ thể:

*Giải pháp về đường dây điện thoại chuyên dùng cho đại lý thuế.* Mục đích của dịch vụ này là để xử lý các cuộc gọi từ đại lý thuế về thuế thu nhập cá nhân, phương pháp trả thuế thu nhập cá nhân và bảo hiểm. Các cuộc gọi về đường dây này sẽ được ưu tiên tư vấn bởi các chuyên gia có ít nhất 12 tháng kinh nghiệm. Dịch vụ này đã được thí điểm vào năm 2007 và áp dụng rộng rãi ở Anh vào năm 2008.

*Giải pháp quản lý tài khoản đại lý:* HMRC hỗ trợ các đại lý thông qua “nhà quản lý tài khoản đại lý”. Nhiệm vụ của nhà quản lý này là truyền thông các thông điệp chính cho các đại lý và hỗ trợ các vấn đề mà họ không thể giải quyết được thông qua các kênh hỗ trợ khác.

*Bộ công cụ cho các đại lý:* Đây là công cụ hỗ trợ đại lý kiểm tra thu nhập chịu thuế của khách hàng nhằm đảm bảo chính xác và toàn diện khi khai thuế.

*Sáng kiến học tập:* Nội dung giải pháp này là tổ chức các sự kiện đào tạo cho đại lý thuế và công chức thuế về chính sách mới nhằm đảm bảo sự tuân thủ, đặc biệt là sau khi có các đạo luật mới về tài chính và thuế. Trong năm 2009 -2010, HMRC đã tổ chức 49 sự kiện cho đại lý thuế và công chức thuế.

*Diễn đàn cải cách sự tuân thủ:* Là giải pháp tổ chức các diễn đàn định kỳ theo quý về thay đổi hành

vi tuân thủ. Nội dung chủ yếu của diễn đàn là tập trung vào quan điểm và hành vi của các đại lý thuế và khách hàng.

*Diễn đàn trao đổi:* Là một diễn đàn giữa cơ quan thuế và đại diện đại lý thuế nhằm cải thiện các hoạt động của cơ quan thuế. Các cuộc gặp gỡ ở cấp địa phương chủ yếu là giữa cán bộ thuế và các đại lý, trong khi diễn đàn cấp quốc gia bao gồm cả các đại diện từ các tổ chức, hiệp hội về thuế và thường được tổ chức hàng quý.

*Công thông tin tự phục vụ:* Sau khi khảo sát rộng rãi nhu cầu của các đại lý thuế, HMRC triển khai giải pháp này vào 8/2010. Những đại lý thuế đã đăng ký có thể có quyền và sự truy cập vào công thông tin này bao gồm cả những phương tiện truy cập sửa đổi mã số thuế và quản lý thanh toán hiệu quả hơn.

#### **4.2. Chính sách hỗ trợ, tư vấn và tham gia của Úc**

ATO đã có một lịch sử lâu dài về cung cấp một cách toàn diện sự hỗ trợ và dịch vụ ở các cấp độ khác nhau cho đại lý thuế. Năm 2011, ATO đã nỗ lực nâng tiêu chuẩn dịch vụ sau khi nhận được đánh giá về hoạt động của ATO giai đoạn 2010 -2011 (ATO, 2012b). Dựa trên sự tham vấn và nghiên cứu đại lý thuế, ATO đã lập Kế hoạch hành động nghề thuế giai đoạn 2011- 2015 vào đầu năm 2012. Ba mục tiêu mấu chốt của Kế hoạch là: (1) cải thiện các dịch vụ hỗ trợ người hành nghề thuế; (2) tăng cường hiệu lực hoạt động tư vấn và tham gia của cơ quan thuế; (3) cam kết các hành động tuân thủ nhằm đảm bảo một sân chơi bình đẳng cho những người hành nghề thuế. Một số giải pháp được ATO cung cấp là:

*Giải pháp hỗ trợ người hành nghề thuế:* Giải pháp này nhằm hỗ trợ và ảnh hưởng gián tiếp lên người nộp thuế thông qua những trung gian thuế. ATO (2012a) tin rằng khi có những công cụ phù hợp và sự hỗ trợ tích cực, người hành nghề thuế có thể đảm bảo khai thuế đúng thời điểm và họ sẽ tác động tích cực đến hành vi tuân thủ của khách hàng. Các chính sách hỗ trợ bao gồm (1) cải thiện sự tiếp cận dịch vụ điện thoại cao cấp, tư vấn kỹ thuật của chuyên gia thuế, hỗ trợ quản lý mối quan hệ của người hành nghề thuế với khách hàng; (2) cải thiện quá trình giải quyết khiếu nại cho người hành nghề thuế; (3) tăng cường sự truy cập vào các dịch vụ và các công cụ trực tuyến; (4) cải thiện các chức năng công thông tin trực tuyến; (5) duy trì và tăng cường dịch vụ trước kê khai với quan điểm tạo điều kiện dễ dàng hơn cho người nộp thuế và người hành nghề

thuế; (6) xuất bản rộng rãi hướng dẫn thực hành và tờ rơi cho người hành nghề thuế; (7) thực hiện theo từng giai đoạn chương trình nộp hồ sơ thuế mới với sự phối hợp với các nhóm tư vấn nộp hồ sơ của ATO (ATO, 2012a).

ATO đã triển khai chương trình nộp hồ sơ thuế điện tử vào năm 2013, áp dụng cho người hành nghề thuế và người nộp thuế. Năm 2014, ATO sẽ làm việc sát sao hơn với chuyên gia thuế để hỗ trợ người hành nghề thuế chuyển sang chương trình mới dễ dàng hơn, đồng thời họ tự đánh giá về thực thi chương trình mới.

*Giải pháp về tư vấn và tham gia:* Theo Australian Government (2014), ATO sẽ tiếp tục theo sát nhu cầu của người hành nghề thuế nhằm quản lý sự phát triển hệ thống thuế và lương hưu cũng như những biến động môi trường có thể tác động lên người hành nghề thuế và khách hàng của họ. ATO cũng đã tổ chức nhiều diễn đàn tư vấn thuế nhằm xác định các vấn đề hệ thống thuế và lương hưu, cùng các tư vấn thuế thiết kế các giải pháp cải thiện. Trong năm 2014, ATO sẽ triển khai các giải pháp: (1) cải thiện mức độ tham gia cùng với người hành nghề thuế qua các diễn đàn tư vấn hiệu quả hơn và truyền thông có khả năng tiếp cận tốt hơn, đúng nội dung và thời điểm hơn; (2) tăng cường sự tham gia tư vấn để tiếp nhận các quan điểm của người hành nghề thuế ở các khu vực, đặc biệt là khu vực nông thôn; (3) tiếp cận trực tiếp 3000 người hành nghề thuế để thu thập thông tin phản hồi thông qua chương trình nghiên cứu của ATO; (4) tổ chức thực hiện hơn 40 cuộc tư vấn độc lập với 400 người hành nghề thuế để cùng thiết kế cách tiếp cận về tuân thủ của ATO và những đổi mới quản lý hành chính thuế và hưu bổng; (5) thu nhận thông tin phản hồi từ những người hành nghề thuế và sử dụng chúng để minh chứng cho những cải thiện quản lý thuế; (6) thường xuyên thảo luận với các doanh nghiệp lớn về tư vấn kế toán, với những tổ chức tư vấn thuế lớn về vấn đề tuân thủ và tìm kiếm các giải pháp hợp tác để thúc đẩy sự tham gia của người nộp thuế.

#### **4.3. Giải pháp “Công thông tin dành cho đại diện khách hàng” ở Canada**

Với trách nhiệm xử lý một số lượng lớn bản khai thuế, cơ quan thuế ở nhiều quốc gia đã từng bước cung cấp các dịch vụ trực tuyến chuyên môn hóa để hỗ trợ các đại diện thuế. Điển hình là giải pháp “Công thông tin dành cho đại diện khách hàng” ở Canada.

Theo Canada Revenue Agency (2012), đó là một dịch vụ thông tin thuế trực tuyến an toàn được cung cấp cho những đại diện thuế đã đăng ký. Những người sử dụng dịch vụ này bao gồm tư vấn thuế, doanh nghiệp trả lương cho lao động, các cá nhân đại diện khai thuế cho các thành viên gia đình và bạn bè họ. Phạm vi truy cập của đại diện thuế phụ thuộc vào thẩm quyền mà khách hàng cho phép như chỉ được phép xem thông tin, xem và thay đổi thông tin, hoặc giới hạn truy cập vào một số tài khoản của khách hàng.

Đại diện thuế có thể được quyền truy cập vào hầu hết thông tin ở tài khoản kinh doanh và tài khoản cá nhân của khách hàng. “Công thông tin dành cho đại diện khách hàng” cũng cung cấp các công cụ để đại diện thuế xem các bản kê và bản ghi chi tiết các giao dịch của khách hàng. Khách hàng là chủ doanh nghiệp có thể cho phép các đại diện thay mặt họ sử dụng các công cụ trong tự để xem các giao dịch có sẵn trên “Tài khoản kinh doanh” và “Tài khoản cá nhân”. Ngoài ra, công thông tin này còn có các dịch vụ nhấn tin để trao đổi thông tin trực tuyến hai chiều giữa khách hàng và đại diện thuế của họ.

Dịch vụ nói trên đã chứng tỏ sự đóng góp đáng kể vào hệ thống dịch vụ tự chọn ở Canada. Số cá nhân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ đã tăng đáng kể, từ 468.000 tài khoản cá nhân và 11.000 tài khoản doanh nghiệp năm 2008 đã lên đến 1,2 triệu tài khoản cá nhân và hơn 3,2 triệu tài khoản doanh nghiệp vào năm 2011 (OECD, 2012).

Năm 2012, dịch vụ này giới thiệu thêm hình thức “Chuyển số liệu tài khoản điện tử”, cho phép người nộp thuế và đại diện thuế chuyển số sách và các bản ghi giao dịch theo hình thức điện tử thông qua “Tài khoản kinh doanh”. Phương pháp chuyển dữ liệu này là để phục vụ cho mục đích kiểm toán, đồng thời giảm số lần người nộp thuế phải đến gặp cơ quan kiểm toán. Phương pháp này khá linh hoạt và người gửi có thể gửi dữ liệu từ bất kỳ nơi nào trên thế giới.

Ngoài ba điển hình nói trên, một số quốc gia khác cũng đã có chính sách cung cấp những dịch vụ hỗ trợ cơ bản nhất cho các đại lý thuế. Trung Quốc có các giải pháp về diễn đàn tư vấn thuế chính thức hàng năm, chính sách kê khai thuế linh hoạt về địa điểm, có website và các bản thông báo riêng cho các tư vấn thuế. Malayxia cũng tổ chức diễn đàn tư vấn thuế, dịch vụ hỗ trợ chuyên môn cho tư vấn thuế, truy cập trực tuyến vào hồ sơ khách hàng. Các dịch

vụ tương tự cũng phổ biến ở Ấn Độ và Singapore.

## **5. Thực trạng chính sách về đăng ký, hoạt động và cung cấp dịch vụ hỗ trợ đại lý thuế ở Việt Nam**

Việt Nam đã bước đầu có chính sách về đại lý thuế, được quy định trong điều 20 của Luật quản lý thuế 2006 và Thông tư hướng dẫn về hành nghề dịch vụ làm thủ tục về thuế năm 2012. Tuy nhiên, nhìn một cách tổng thể, Chính sách ở Việt Nam chủ yếu là về đăng ký, hoạt động của đại lý thuế, chưa thực sự có chính sách hỗ trợ đại lý thuế.

Chính sách đăng ký, hoạt động của đại lý thuế đã quy định điều kiện hành nghề nhân viên đại lý thuế; điều kiện thành lập đại lý; một số trách nhiệm của đại lý với khách hàng và với cơ quan thuế; các hành vi vi phạm của đại lý, nhân viên đại lý và biện pháp xử lý vi phạm (Tổng cục thuế, 2007). Tuy vậy, các quy định mới ở mức sơ khai mà chưa thực sự có được một sự phân biệt rạch ròi các hình thức tổ chức đại lý, loại hình dịch vụ cung cấp, điều kiện hành nghề ứng với từng dịch vụ và đặc biệt là thiếu bộ tiêu chuẩn nghề dịch vụ đại lý thuế,...

Chính sách hỗ trợ đại lý thuế mới dừng lại ở một số quy định tối thiểu về quyền hạn của đại lý thuế trong quá trình hành nghề như quyền của nhân viên đại lý thuế được tham dự các lớp đào tạo, tập huấn về chính sách thuế, thủ tục về thuế do cơ quan thuế tổ chức; quyền của đại lý thuế được cơ quan thuế cung cấp, hướng dẫn cài đặt và sử dụng các phần mềm thực hiện thủ tục thuế điện tử, được mời tham dự các lớp đào tạo, tập huấn các nội dung, quy định về chính sách thuế, thủ tục về thuế do cơ quan thuế tổ chức (Tổng cục thuế, 2012b).

Có thể thấy rằng để đảm bảo những lợi ích và hạn chế những ảnh hưởng tiêu cực từ đại lý thuế, Việt Nam sẽ cần phải tiếp tục đổi mới căn bản các chính sách đăng ký, hoạt động và hỗ trợ đại lý thuế.

## **6. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam**

Khảo sát kinh nghiệm từ các quốc gia cho phép Việt Nam có được những bài học hữu ích khi xây dựng chính sách đối với đại lý thuế theo mục tiêu Chiến lược cải cách hệ thống thuế đến năm 2020. Bài học bắt đầu việc nhìn nhận quan điểm, mục đích, mục tiêu cho đến các giải pháp chính sách.

*Về quan điểm, cơ quan thuế nhìn nhận đại lý thuế là một loại khách hàng đặc biệt, đóng hai vai (1) tư vấn và hỗ trợ các doanh nghiệp/cá nhân hoàn thành các thủ tục về thuế; (2) hỗ trợ các cơ quan thuế giảm*

thiếu công việc và chi phí quản lý thuế thông qua tư vấn và đảm bảo sự tuân thủ của người nộp thuế. Vì vậy quan điểm coi “đại lý thuế là khách hàng” cần được tuân thủ trong mọi chính sách, quy định đối với đại lý thuế.

Mục đích chính sách phát triển đại lý thuế là đảm bảo sự tuân thủ thuế đúng, đủ và tự nguyện của người nộp thuế. Để thực hiện mục đích đó, *chính sách phát triển cần hướng tới cả hai mục tiêu (1) đảm bảo thông tin cho đại lý thuế nhằm nâng cao kiến thức và kỹ năng của họ trong hỗ trợ, tư vấn và làm thủ tục cho người nộp thuế; (2) đảm bảo tính tuân thủ của đại lý thuế trong đăng ký và hành nghề.* Hai mục tiêu trên sẽ đạt được khi cơ quan thuế coi trọng cả chính sách về đăng ký, hoạt động của đại lý thuế và chính sách cung cấp dịch vụ hỗ trợ đại lý thuế.

Cơ quan thuế có thể *thành lập Ban quản lý đại lý thuế* trực thuộc để quản lý đăng ký và hoạt động của đại lý thuế. Ban quản lý này có đủ thẩm quyền cần thiết để xử phạm những vi phạm của đại lý thuế, cũng như yêu cầu phối hợp từ các bên liên quan.

Về quy định đăng ký, hoạt động, cơ quan thuế có thể cấp cho các đại lý thuế một mã số duy nhất để nhân diện khi liên hệ với cơ quan thuế và khi đệ trình bản khai thuế cho cơ quan thuế. Mặt khác, để trở thành một đại lý thuế được pháp luật công nhận, người tư vấn thuế cần đáp ứng các tiêu chuẩn tối thiểu về năng lực, *các quy định này cần linh hoạt tùy theo loại hình dịch vụ mà đại lý cung cấp.* Cơ quan thuế cần *xây dựng Bộ tiêu chuẩn nghề nghiệp* hay Bộ quy tắc ứng xử chuyên nghiệp của đại lý

thuế, đồng thời ban hành các quy định đảm bảo sự tuân thủ bộ quy tắc nghề nghiệp này. Đảm bảo vai trò của Hiệp hội tư vấn thuế trong việc giám sát và thúc đẩy sự tuân thủ bộ quy tắc nghề nghiệp đối với đại lý thuế.

Chính sách *đào tạo bắt buộc hàng năm* đối với các đại lý thuế là cần thiết nhằm đảm bảo phẩm chất, kiến thức và kỹ năng hành nghề. Cơ quan thuế có thể quy định số giờ đào tạo bắt buộc hàng năm, quy định các kiến thức cần trang bị bổ sung khi có những chính sách, quy định về thuế và quản lý thuế mới.

Chính sách dịch vụ hỗ trợ đại lý thuế cần *bắt đầu từ các dịch vụ cơ bản đến dịch vụ cấp cao hơn.* Dịch vụ cơ bản như diễn đàn tư vấn thuế hàng năm để trao đổi giữa cơ quan thuế và đại lý thuế; xuất bản các hướng dẫn thực hành và tờ rơi cho người hành nghề thuế; cung cấp đường dây điện thoại chuyên dùng cho đại lý thuế, thiết lập cổng thông tin trực tuyến và hỗ trợ chuyên môn cho đại lý thuế. Tiếp đến, cơ quan thuế có thể thiết lập cổng thông tin dành riêng cho đại diện thuế của khách hàng khi hệ thống đại lý thuế phát triển hơn.

Cuối cùng, chính sách dịch vụ hỗ trợ đại lý thuế cần hướng đến yếu tố chất lượng. Muốn vậy, cơ quan thuế có thể *tăng cường tư vấn và tham gia cùng đại lý thuế qua các diễn đàn trao đổi* với đại lý thuế, khảo sát ý kiến đại lý thuế về dịch vụ hỗ trợ của cơ quan thuế, tham vấn đại lý thuế tư vấn cho doanh nghiệp lớn để hoàn thiện hệ thống thuế. □

## Tài liệu tham khảo

- Goodall, A. (2011), *Dishonest tax agents: a discussion document*, truy cập ngày 3/4/2014 từ <<http://www.taxjournal.com/tj/articles/dishonest-tax-agents-discussion-document-28902>>
- ATO [Australian Taxation Office] (2009), *Tax Agent Services Act 2009*, ban hành ngày 12 tháng 11 năm 2009, Canberra, Úc.
- ATO [Australian Taxation Office] (2012a), *Compliance Program 2012-2013*, ban hành ngày 12 tháng 2 năm 2012, Canberra, Úc.
- ATO [Australian Taxation Office] (2012b), *Tax practitioner action plan 2011-15*, ban hành ngày 2 tháng 11 năm 2012, Canberra, Úc.
- Australian Government (2014), *Review into the Australian Taxation Office's services and support for tax practitioners*, truy cập ngày 24/10/2014 từ <[http://www.igt.gov.au/content/work\\_program/TOR-ATO-tax-practitioners.asp](http://www.igt.gov.au/content/work_program/TOR-ATO-tax-practitioners.asp)>
- Canada Revenue Agency (2012), *e-Facilitation of compliance: taxpayer services via internet*, CIAT 46 Assembly, Canada Revenue Agency, Ottawa.

- UK National Audit Office (2010), *Engaging with tax agents*, The Stationery Office, London.
- IRS Oversight Board [Internal Revenue Service Oversight Board] (2012), *Annual Report to Congress*, 2011, Washington, DC.
- Smailes, A. và McDermott, P.M. (2010), ‘An admirable safe harbour? Safe harbours from administrative penalty for taxpayers when engaging tax agents and the effects on the uniform penalty system’, *Melbourne University Law Review*, Số 34 kỳ 2 (2010), trang 124 đến 129.
- Wenzel, M. (2002), *Altering norm perception to increase tax compliance*, Centre for Tax System Integrity Research School of Social Sciences Australian National University.
- OECD (2007), ‘The enhanced relationship between revenue bodies, taxpayers and tax intermediaries’, *Tax Intermediaries Study, Working Paper 6*, trang 1 đến 31.
- OECD (2008), *Study into the role of tax intermeriary*, OECD Publishing.
- OECD (2013), *Tax administration 2013*, OECD Publishing.
- Niemirowski, P. và Wearing, A.J. (2003), ‘Tax agents and tax compliance’, *Journal of Australia Taxation*, Tập 6, số 2 năm 2003, trang 166 đến 200.
- Tổng cục thuế (2007), *Luật quản lý thuế và các văn bản hướng dẫn thi hành*, Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội.
- Tổng cục thuế (2012a), *Phát triển đại lý thuế ở Việt Nam: còn nhiều trở ngại*, truy cập ngày 30/3/2014 từ <<http://gialai.gdt.gov.vn/>>
- Tổng cục thuế (2012b), Thông tư số 117/2012/TT-BTC, *hướng dẫn về hành nghề dịch vụ làm thủ tục về thuế*, ban hành ngày 29/7/2012, Hà Nội.
- Tổng cục thuế (2014), *Danh sách đại lý thuế đủ điều kiện hoạt động*, truy cập ngày 30/3/2014 từ <<http://www.gdt.gov.vn/>>
- Thủ tướng Chính phủ (2011), Quyết định số 732/QĐ-TTg, *về phê duyệt Chiến lược cải cách hệ thống thuế Việt Nam 2011- 2020*, ban hành ngày 27/5/2011, Hà Nội.

---

**Thông tin về tác giả:**

\* **Nguyễn Thị Lệ Thúy**, Tiến sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Khoa học quản lý – Đại học Kinh tế Quốc dân

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Quản lý nhà nước, Chính sách công

- Một số Tạp chí đã từng đăng bài viết: Tạp chí Thương mại, Tạp chí Thuế nhà nước, Tạp chí Kinh tế và Phát triển.

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: [pvbao2006@yahoo.com](mailto:pvbao2006@yahoo.com)