

KINH NGHIỆM QUỐC TẾ NHẪM NÂNG CAO DỊCH VỤ HỖ TRỢ THUẾ ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TRONG KỶ NGUYÊN SỐ VÀ CÁC HÀM Ý CHO VIỆT NAM

Âu Thị Nguyệt Liên¹, Hoàng Trọng Hùng^{2*}, Nguyễn Đình Khiêm¹

Ngày nhận bài: 19/02/2025

Ngày nhận bản sửa: 15/03/2025

Ngày duyệt đăng: 28/03/2025

Tóm tắt. Dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế là đề tài được nhiều nhà nghiên cứu và nhà quản lý thuế quan tâm. Trong bối cảnh Việt Nam đang đẩy mạnh chuyển đổi số, nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa trong kỷ nguyên số là thực sự cần thiết. Kết quả nghiên cứu cho thấy xu hướng dịch vụ hỗ trợ thuế gắn với số hoá được áp dụng ở nhiều nước trên thế giới. Trên cơ sở các kinh nghiệm quốc tế, bài báo đề xuất năm hàm ý cho Việt Nam, bao gồm: (1) Khung pháp lý về thuế, (2) Hướng dẫn và hỗ trợ thuế, (3) Tăng cường ứng dụng công nghệ trong dịch vụ hỗ trợ thuế, (4) Hợp tác quốc tế với các nền tảng và (5) Rủi ro về an ninh và quyền riêng tư. Các đề xuất này xuất phát từ tổng hợp tài liệu và kinh nghiệm quốc tế có tính mới trong nghiên cứu so với dịch vụ hỗ trợ thuế được đề cập nhiều từ nghiên cứu định lượng. Bài báo có đóng góp ý nghĩa cấp thiết đối với việc dịch vụ hỗ trợ thuế của Việt Nam gắn với số hoá, theo kịp phát triển dịch vụ hỗ trợ thuế quốc tế nhằm đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Từ khóa: Kỷ nguyên số; DNNVV; Dịch vụ hỗ trợ thuế.

1. Đặt vấn đề

Doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển kinh tế (National Taxpayer Advocate, 2017; OECD, 2015b). DNNVV chiếm hơn 95% số lượng doanh nghiệp (DN) và chiếm tỷ trọng đáng kể trong tổng thu ngân sách nhà nước (NSNN) ở hầu hết các nước trên thế giới (OECD, 2016a). Với kỷ nguyên số, sự tham gia của DNNVV vào nền kinh tế góp phần tận dụng các nguồn lực hiệu quả hơn, mở rộng thị trường và giảm chi phí hoạt động (OECD, 2019).

Xét về quản lý thuế (QLT), kỷ nguyên số mang lại nhiều thách thức đối với cơ quan thuế (CQT) và DNNVV (OECD, 2019; Verbivska và cộng sự, 2023). Dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT được cung cấp thường xuyên nhưng chưa đáp ứng yêu cầu của DNNVV (Âu Thị Nguyệt Liên & Hoàng Trọng Hùng, 2018). Bình quân 42% người nộp thuế (NNT) kê khai sai sót thì chỉ 33% NNT trong số đó phát hiện sai sót sau khi gửi đi, và dịch vụ hỗ trợ thuế chỉ đáp ứng 50% NNT sau khi tương tác với CQT (Bộ Khoa học Công nghệ, 2020). Trong kỷ nguyên số, DNNVV gặp khó khăn trong xác định chủ thể kinh doanh, đối tượng nộp thuế để tuân thủ thuế (Nguyễn Thị Minh Hằng & Nguyễn Quỳnh Anh, 2023; Phạm Khánh Nam, 2021). Dịch vụ công trực tuyến đơn giản hóa nhiều thủ tục qua số hóa, tuy nhiên vẫn còn phức tạp, đặc biệt đối với người không quen công nghệ (Kim

¹Trường Đại học Nguyễn Tất Thành,

²Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, *Tác giả liên hệ, email: hung.hoang@hce.edu.vn;

Liên, 2022). Chuyển đổi số có thể dẫn đến giảm tương tác trực tiếp giữa NNT và cán bộ thuế, giảm khả năng cá nhân hóa hỗ trợ và giải đáp thắc mắc. Rào cản kỹ thuật và hạ tầng cũng là vấn đề cần quan tâm trong kỷ nguyên số khi DNNVV không có đủ nguồn lực đầu tư hạ tầng công nghệ. Tuân thủ thuế trong kỷ nguyên số của DNNVV ở khu vực nông thôn hoặc vùng sâu, vùng xa vẫn là thách thức lớn (Vũ Thị Huyền Trang, 2024). CQT gặp khó khăn trong chia sẻ dữ liệu và đảm bảo an toàn thông tin (Quang Minh, 2024). Sự thiếu đồng bộ trong hạ tầng kỹ thuật giữa các CQT và ngân hàng có thể gây ra khó khăn trong các giao dịch trực tuyến của DNNVV (Vân Phong, 2024).

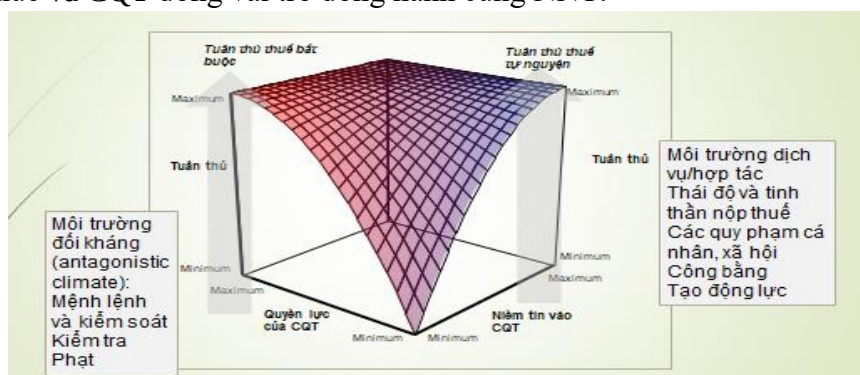
Các nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT đối với DNNVV trước đây chưa tập trung vào bối cảnh kỷ nguyên số, phần lớn là nghiên cứu định lượng, chưa có nghiên cứu tổng hợp tài liệu và với kinh nghiệm từ một số nước trên thế giới về cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế. Do vậy, nghiên cứu này tập trung vào tổng hợp tài liệu và các bài học kinh nghiệm quốc tế nhằm nâng cao dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT đối với DNNVV trong kỷ nguyên số, từ đó đưa ra các hàm ý quản lý và chính sách cho CQT tại Việt Nam.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt trong quản lý thuế

Lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt - Slippery Slope Framework về niềm tin và quyền lực gắn với lý thuyết của Becker (1968) về tội phạm. Lý thuyết này được sử dụng cho QLT hiện đại. Quyết định tuân thủ thuế dựa trên sự hợp lý của tiêu chuẩn xã hội và công bằng; mối quan hệ giữa NNT và CQT và đạo đức thuế (Kirchler, 2007). Sự hợp tác gắn với niềm tin giữa NNT và CQT với môi trường dịch vụ hỗ trợ thuế, đạo đức thuế, các quy phạm và chuẩn mực xã hội và sự công bằng. Từ đó, NNT có xu hướng tự nguyện tuân thủ thuế và CQT đóng vai trò đồng hành cùng NNT.



Nguồn: Kirchler và cộng sự (2008)

Hình 2.1. Mô hình Khung sườn dốc trơn trượt trong quản lý thuế hiện đại

Hình 2.1. làm rõ mô hình Khung sườn dốc trơn trượt trong QLT của Kirchler và cộng sự (2008). Quyền lực của CQT gắn với môi trường của sự đối kháng, kiểm soát, mệnh lệnh, kiểm tra, xử phạt gắn với tuân thủ thuế bắt buộc. Ngược lại, QLT với niềm tin, môi trường dịch vụ và sự hợp tác nhằm hỗ trợ cho NNT gắn với xu hướng tuân thủ thuế tự nguyện. Lý thuyết Khung sườn dốc trơn trượt trong kỷ nguyên số được vận dụng trong cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế cho NNT.

2.1.2. Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Theo OECD (2000), DNNVV có số lượng ít lao động, ví dụ ở Mỹ là 500 người, ở Châu Âu là 200 - 250 người. Ở Việt Nam, quy định số lao động ở DNNVV từ 10 - 200 người.

DNNVV ở Việt Nam phần lớn có quy mô nhỏ và siêu nhỏ, hiệu quả kinh doanh thấp cần cơ quan quản lý nhà nước hỗ trợ, chiếm hơn 98% tổng số DN, đóng góp 31% tổng thu NSNN, 45% GDP và tạo công ăn việc làm cho hơn 5 triệu người (Phùng Thế Đông, 2019). Chính Phủ đã có nhiều chính sách hỗ trợ DNNVV như tiếp cận tín dụng, quỹ bảo lãnh tín dụng, dịch vụ hỗ trợ thuế, dịch vụ kế toán, tư vấn và pháp lý, mặt bằng sản xuất, cơ sở kỹ thuật, công nghệ, cơ sở ươm tạo, khu làm việc chung, phát triển nguồn nhân lực, thông tin và mở rộng thị trường (Quốc Hội, 2017).

2.1.3. Kỷ nguyên số

Phương thức kinh doanh số mới được sử dụng đối với tài sản và dịch vụ trong kỷ nguyên số (Nguyễn Thị Minh Hằng & Nguyễn Quỳnh Anh, 2023). Giao dịch trực tuyến tác động tích cực đến nền kinh tế và tạo ra cơ hội mới tăng hiệu quả tài sản, giảm giá và cung cấp dịch vụ tốt hơn cho cả nhà cung cấp và người tiêu dùng (OECD, 2019). Giá trị gia tăng vượt trội từ mô hình kinh tế số như liên kết sản xuất, không cần sở hữu công nghệ sản xuất với chi phí thấp hơn (Phạm Khánh Nam, 2021). Các trụ cột cơ bản của kỷ nguyên số bao gồm hiệu ứng mạng lưới, nền tảng đa chiều và xây dựng lòng tin. Nền kinh tế trong kỷ nguyên số chủ yếu dựa vào công nghệ số và gắn với thể chế công nghệ, sự quan tâm của xã hội đến tài nguyên môi trường và mức độ đô thị hóa và toàn cầu hóa (Phạm Khánh Nam, 2021).

Hình 2.2. cho thấy các hoạt động kinh tế trong kỷ nguyên số gồm (1) vận chuyển, (2) chỗ ở ngắn hạn, (3) giao hàng, (4) dịch vụ gia đình, (5) dịch vụ vay ngang hàng và (6) huy động vốn cộng đồng và thương mại điện tử ngang hàng. Đây cũng là những hoạt động kinh doanh chính của nền kinh tế trong kỷ nguyên số theo quy định QLT (OECD, 2019).



Hình 2.2. Các ví dụ về kỷ nguyên số

Nguồn: OECD (2019)

Loại hình phổ biến của kinh tế số như cho thuê tài sản Uber, Grab..., cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, cung cấp lao động tự do và bán hàng trực tiếp cho người tiêu (Phạm Khánh Nam, 2021). Sự sẵn sàng của DNNVV gắn với kỹ thuật số vẫn còn hạn chế nên chuẩn bị và hướng dẫn DNNVV chuyển đổi là vô cùng cần thiết (Lestantri và cộng sự, 2022). Ở Việt Nam, lĩnh vực như vận tải (Grab, Be), lưu trú (Airbnb) và dịch vụ giao hàng (Now, Gojek) phát triển mạnh mẽ trong kỷ nguyên số. Mô hình kinh tế này góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và tạo việc làm, nhưng cũng là thách thức về quản lý và pháp lý (Nguyễn Thị Hải Hà, 2023).

2.1.4. Dịch vụ hỗ trợ thuế trong kỷ nguyên số

Dịch vụ hỗ trợ thuế là dịch vụ công của CQT nhằm hỗ trợ NNT thực hiện chính sách pháp luật về thuế. CQT hướng dẫn và cung cấp thông tin NNT thực hiện tuân thủ thuế (IRS, 2018). CQT cần đảm bảo hệ thống dịch vụ đăng ký thuế, khai thuế, nộp thuế, hay báo cáo thuế thực hiện kịp thời, nhanh chóng (Chen, 2010). Dịch vụ hỗ trợ thuế xem NNT là khách hàng chứ không phải là đối tượng sai phạm (Gangl và cộng sự, 2013). Dịch vụ hỗ trợ thuế được phân loại theo nhiều cách khác nhau (Âu Thị Nguyệt Liên & Hoàng Trọng Hùng, 2018). Theo loại hình NNT, dịch vụ hỗ trợ thuế cá nhân hay DN. Theo sử dụng dịch vụ, dịch vụ hỗ trợ thuế (1) với hình thức giao dịch, tương tác hay thông tin; (2) với nguồn thông tin chính sách pháp luật thuế theo sắc thuế như thuế giá trị gia tăng, thuế thu nhập cá nhân và (3) với ứng dụng công nghệ thông tin có dịch vụ trực tuyến và không trực tuyến (IRS, 2018; OECD, 2007a,2010a) phát triển cùng với dịch vụ offline được cung cấp tại trụ sở CQT (IRS, 2006).

Ở các quốc gia phát triển, CQT với cơ sở hạ tầng về thuế phát triển, dịch vụ hỗ trợ thuế online được tự động hoá phân tích số liệu phát hiện lỗi và không tuân thủ (Dhaliwal và cộng sự, 2023). Dịch vụ hỗ trợ thuế tập trung vào việc thu thập thông tin, quan sát được với lỗi từ trung ương đến địa phương và chất lượng thông tin phụ thuộc nhiều vào phương thức quản lý và thực thi tại chỗ của CQT (Bird, 2015). Đặc biệt trong kỷ nguyên số rất cần cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế số hoá đáp ứng yêu cầu thực tế (Dhaliwal và cộng sự, 2023; Hamilton, 2021). Khung pháp lý thuế quản lý mô hình kinh tế số trong QLT (Phạm Minh Quốc, 2023), hay sự thượng tôn pháp luật, công khai minh bạch, hướng đến hiệu quả và chủ động tuân thủ thuế (Trần Ngọc Linh, 2022).

Dịch vụ hỗ trợ thuế tại Việt Nam hiện nay

Ở Việt Nam, dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT là tuyên truyền chính sách pháp luật thuế và hỗ trợ NNT. Hỗ trợ qua điện thoại, qua email, qua văn bản trả lời hay hỏi trực tiếp tại CQT, các phần mềm hỗ trợ trực tuyến và không trực tuyến, các trang thông tin điện tử, báo chí, truyền hình, phát thanh cung cấp thông tin về thuế là các loại hình dịch vụ hỗ trợ thuế (Tổng Cục Thuế, 2020,2023,2024). Gắn với sự phát triển của kỷ nguyên số, CQT tại Việt Nam đã tăng cường dịch vụ hỗ trợ thuế qua nhiều kênh thông tin nhằm đa dạng hóa loại hình dịch vụ hỗ trợ thuế đến NNT (Tổng Cục Thuế, 2023,2024). Nghiên cứu tại Việt Nam về chất lượng dịch vụ thuế theo mô hình SERVPERF (Parasuraman và cộng sự, 1988) cho thấy mức độ đánh giá tính đáp ứng của chất lượng dịch vụ thuế của CQT được đánh giá thấp nhất (Âu Thị Nguyệt Liên và cộng sự, 2020), sự đáp ứng của chất lượng

dịch vụ hỗ trợ thuế vẫn chưa theo kịp với yêu cầu của NNT (Âu Thị Nguyệt Liên và cộng sự, 2020). Yêu cầu dịch vụ hỗ trợ thuế cần phải được số hoá, tuy nhiên một số NNT gặp khó khăn do không quen công nghệ (Kim Liên, 2022). DNNVV gặp phải rào cản kỹ thuật và hạ tầng do không đủ nguồn lực đầu (Vũ Thị Huyền Trang, 2024) hay gặp khó khăn trong tiếp cận thông tin dữ liệu chia sẻ và đảm bảo an toàn thông tin (Quang Minh, 2024). Sự thiếu đồng bộ về hạ tầng kỹ thuật giữa các CQT và bên thứ ba gây khó khăn với các giao dịch trực tuyến (Vân Phong, 2024). Nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất cũng như chất lượng nguồn nhân lực là cần thiết nhằm gia tăng dịch vụ hỗ trợ thuế, cải tiến cơ cấu tổ chức hỗ trợ DN hướng đến nâng cao tuân thủ thuế tự nguyện được ứng dụng tại nhiều nước trên thế giới (Âu Thị Nguyệt Liên & Hoàng Trọng Hùng, 2019).

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu và nội dung, nghiên cứu thực hiện phương pháp đánh giá tài liệu có hệ thống để tổng hợp các nghiên cứu hiện có, từ đó nắm bắt toàn diện và đánh giá tất cả các nghiên cứu có liên quan về một chủ đề cụ thể. Phương pháp này giảm thiểu sự thiên vị để có cách nhìn tổng quan tin cậy và toàn diện (Okoli, 2015). Phương pháp phân tích nội dung được nhóm tác giả áp dụng để tiến hành tổng quan tài liệu một cách có hệ thống, nhằm xác định và đánh giá dịch vụ hỗ trợ thuế và hệ thống hoá kinh nghiệm quốc tế các nước. Nghiên cứu này được chia thành bốn bước: (1) phát triển các câu hỏi nghiên cứu; (2) chọn cơ sở dữ liệu, từ khóa và phạm vi thời gian; (3) thu thập, sàng lọc dữ liệu; và (4) hiển thị kết quả và phân tích thông tin. Câu hỏi nghiên cứu được đặt ra đối với dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT tại Việt Nam cần nâng cao thể nào trong kỷ nguyên số hiện nay. Nghiên cứu chọn cơ sở dữ liệu là các bài báo có về dịch vụ hỗ trợ thuế trong nước và quốc tế trong khoảng thời gian từ 2018 đến nay. Nghiên cứu tiến hành sàng lọc dữ liệu có liên quan và tiến hành phân tích thông tin. Đây chính là phương pháp mới trong nghiên cứu dịch vụ hỗ trợ thuế so với các nghiên cứu định lượng trước đây và các nghiên cứu trong nước cũng chưa có nghiên cứu nào thực hiện theo phương pháp này. Kết quả nghiên cứu đã tổng hợp và hệ thống hoá kinh nghiệm quốc tế nhằm nâng cao dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT đối với DNNVV trong kỷ nguyên số và các hàm ý quản lý và chính sách cho CQT tại Việt Nam.

3. Kinh nghiệm quốc tế nhằm nâng cao dịch vụ hỗ trợ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa trong kỷ nguyên số

3.1. Tổng quan nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT trong kỷ nguyên số

Dịch vụ hỗ trợ thuế là một trong các chức năng QLT được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm. Chất lượng dịch vụ thuế và các yếu tố của nó là kỳ vọng trong công tác QLT (Jofreh & Rostami, 2014) gắn với yếu tố tâm lý (Mustapha & Obid, 2014), tính tiện lợi và quyền riêng tư (Carlos Pinho và cộng sự, 2011). Bên cạnh đó, dịch vụ hỗ trợ thuế còn được đánh giá thông qua sự hài lòng (Jofreh & Rostami, 2014), khả năng tiếp cận thông tin (Anita và cộng sự, 2017) và tuân thủ thuế (Awaluddin & Tamburaka, 2017). Trong kỷ nguyên số 4.0, dịch vụ hỗ trợ thuế có yêu cầu mới như dịch vụ trực tuyến (Respati, 2020), dịch vụ hiệu quả, dễ sử dụng, minh bạch (Kiptum, 2024), đơn giản hoá quy trình tuân thủ thuế (Dharmayanti, 2023; Eneh và cộng sự, 2022) và gắn với niềm tin vào Chính phủ

(Kirui và cộng sự, 2024). Tổng hợp nghiên cứu có liên quan đến dịch vụ hỗ trợ thuế từ năm 2018 đến 2025 được thể hiện ở Bảng 3.1.

Bảng 3.1. Tổng hợp nghiên cứu có liên quan về dịch vụ hỗ trợ thuế

STT	Tác giả	Nước liên quan bối cảnh	Phương pháp	Kết quả nghiên cứu
1	Carlos Pinho và cộng sự (2011)	Portugal	Nghiên cứu định lượng, mẫu khảo sát 351 kế toán doanh nghiệp	Yếu tố chất lượng dịch vụ trực tuyến góp phần vào việc tăng cường sử dụng trang web thuế bởi các kế toán viên chứng nhận. Điều này đặc biệt rõ ràng đối với các đặc điểm của trang web như tính tiện lợi, các tiện ích nghiên cứu, quyền riêng tư và bảo mật, tốc độ và tính dễ dàng khi truy cập.
2	Jofreh và Rostami (2014)	Tehran	Nghiên cứu định lượng, mẫu khảo sát 384 NNT	Sự hài lòng với chất lượng dịch vụ thuế đối với NNT ảnh hưởng đến tất cả các khía cạnh của chất lượng dịch vụ thuế (các yếu tố hữu hình, độ tin cậy, sự đồng cảm, sự bảo đảm, trách nhiệm) có tác động mạnh đến ở mức độ cao nhất. Chất lượng dịch vụ thuế và các yếu tố của nó là điều đáng kỳ vọng.
3	Mustapha và Obid (2014)	Nigeria	Nghiên cứu định lượng, mẫu khảo sát 181 NNT tự kinh doanh	Qua xem xét các đặc tính tâm lý học của các yếu tố chất lượng dịch vụ thuế đối với hiệu quả QLT đối với NNT tự kinh doanh, kết quả cho thấy các yếu tố này hỗ trợ người QLT cung cấp một hệ thống thuế hiệu quả.
4	Anita và cộng sự (2017)	Indonesia	Nghiên cứu định lượng, mẫu khảo sát 230 NNT cá nhân	Chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến (1) khả năng tiếp cận thông tin của NNT; (2) nhận thức của NNT và (3) không ảnh hưởng đến hành vi của NNT.
5	Awaluddin và Tamburaka (2017)	Indonesia	Nghiên cứu định lượng, mẫu khảo sát 98 NNT cá nhân	Chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đáng kể đến sự tuân thủ việc đóng thuế phương tiện cơ giới. Càng có chất lượng dịch vụ tốt đối với NNT tại văn phòng hệ thống một cửa, thì mức độ tuân thủ đóng thuế phương tiện cơ giới của người nộp thuế càng cao.
6	Respati (2020)	Indonesia	Tổng hợp tài liệu	Công tác QLT hướng đến dịch vụ trực tuyến/ dịch vụ kỹ thuật số mang lại lợi ích tiềm năng để củng cố tài chính của chính phủ. Dự án chính phủ điện tử trong dịch vụ thuế là ưu tiên trong nghiên cứu, ban hành chính sách và thực tiễn.
7	Eneh và cộng sự (2022)	Nigeria	Nghiên cứu định lượng, mẫu khảo sát 228 DNNVV	Sự đơn giản của chính sách thuế và chất lượng dịch vụ thuế có tác động lớn đến sự tuân thủ thuế so với mức xử phạt thuế. Nghiên cứu khuyến nghị rằng bất kỳ nút thắt và phức tạp nào trong hệ thống thuế cần được loại bỏ để đơn giản hóa quá trình tuân thủ thuế cho các DNNVV. Mức xử phạt thuế nên được tăng cường, và CQT cần đảm bảo rằng những người vi phạm tuân thủ các yêu cầu cần thiết thông qua các kênh được chỉ định.
8	Dharmayanti (2023)	Nigeria	Nghiên cứu định lượng, mẫu khảo sát 228 DNNVV	Đơn giản về thuế và chất lượng dịch vụ có tác động lớn hơn đến sự tuân thủ thuế so với hình phạt thuế. Bất kỳ nút thắt và phức tạp nào trong hệ thống thuế cần được loại bỏ để đơn giản hóa quá trình tuân thủ thuế cho DNNVV. Hình phạt thuế nên được tăng cường, và CQT cần đảm bảo rằng những người vi phạm tuân thủ các yêu cầu cần thiết thông qua các kênh được chỉ định.
9	Kiptum (2024)	Kenya	Nghiên cứu định lượng, mẫu khảo sát 393 DNNVV	Dịch vụ thuế chất lượng cao và giá trị xã hội của NNT rất quan trọng để cải thiện mức độ tuân thủ của DNNVV. Chính phủ có thể khuyến khích sự tuân thủ cao hơn bằng cách cung cấp các dịch vụ hiệu quả, dễ sử dụng và minh bạch, cũng như thông qua việc đưa các giá trị xã hội vào chính sách và chương trình mục tiêu.
10	Kirui và cộng sự (2024)	Kenya	Nghiên cứu định lượng, mẫu khảo sát 393 DNNVV	Chất lượng dịch vụ thuế, niềm tin vào chính phủ và định hướng giá trị xã hội có ảnh hưởng tích cực đáng kể đến sự tuân thủ thuế. Chất lượng dịch vụ thuế ảnh hưởng đáng kể đến niềm tin vào chính phủ, điều này trung gian hóa mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế. Định hướng giá trị xã hội có tác động điều tiết mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế, niềm tin vào chính phủ và sự tuân thủ thuế, cũng như mối quan hệ gián tiếp giữa chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế thông qua niềm tin vào chính phủ. Các

tác động có điều kiện mạnh hơn ở các mức độ định hướng giá trị xã hội cao hơn.

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả, 2018 – 2025

3.2. Tổng hợp kinh nghiệm quốc tế về dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế trong kỷ nguyên số

3.2.1. Khung pháp lý về thuế đối với DNNVV trong kỷ nguyên số

OECD hướng dẫn quy tắc mẫu chuẩn hóa các yêu cầu báo cáo cho các nền tảng kỹ thuật số. Điều này tăng cường sự minh bạch và xác định nghĩa vụ thuế phù hợp thông qua các nền tảng (OECD, 2020). Đối với DNNVV, dịch vụ hỗ trợ thuế gắn với việc hệ thống chuẩn hóa sự cải thiện và phát triển của DNNVV được xem xét khía cạnh hệ thống và chuẩn mực pháp lý (Verbivska và cộng sự, 2023). Tại Ukraine, CQT xây dựng bộ tiêu chuẩn các hành vi pháp lý chuẩn mực trong lĩnh vực thuế và xác định giới hạn trách nhiệm đối với hoạt động kinh doanh không tuân thủ khuôn khổ QLT (Trush & Kudrenko, 2021). Trong lúc đó, các nước Châu Âu, sự phát triển và hoạt động của các DNNVV trên toàn cầu không can thiệp lẫn nhau với nguyên tắc hợp tác giữa các thực thể kinh doanh và hợp tác cùng nhau (Verbivska và cộng sự, 2023). Khái niệm tuân thủ thuế được xem xét và ban hành đồng bộ với hệ thống các cơ quan quản lý lập pháp và hành pháp (Kuznyetsova và cộng sự, 2022; Verbivska và cộng sự, 2023).

Ở Việt Nam, dịch vụ hỗ trợ thuế liên quan đến xác định chính sách pháp luật thuế ở mức cung cấp văn bản quy phạm pháp luật qua các kênh truyền thông đa dạng (Tổng Cục Thuế, 2023,2024). Việc cung cấp chuyên sâu gắn với việc xác định nghĩa vụ thuế cụ thể vẫn chưa được triển khai, chưa đáp ứng yêu cầu của DNNVV. DNNVV tại Việt Nam gặp khó khăn trong việc xác định chủ thể kinh doanh, xác định quyền đánh thuế trong kỷ nguyên số, trong lúc đó CQT chỉ dừng lại ở việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế tạo thuận lợi và dễ dàng tuân thủ thuế chứ chưa giải quyết được vướng mắc này (Nguyễn Thị Minh Hằng & Nguyễn Quỳnh Anh, 2023; Phạm Khánh Nam, 2021).

3.2.2. Hướng dẫn và hỗ trợ thuế đối với DNNVV trong kỷ nguyên số

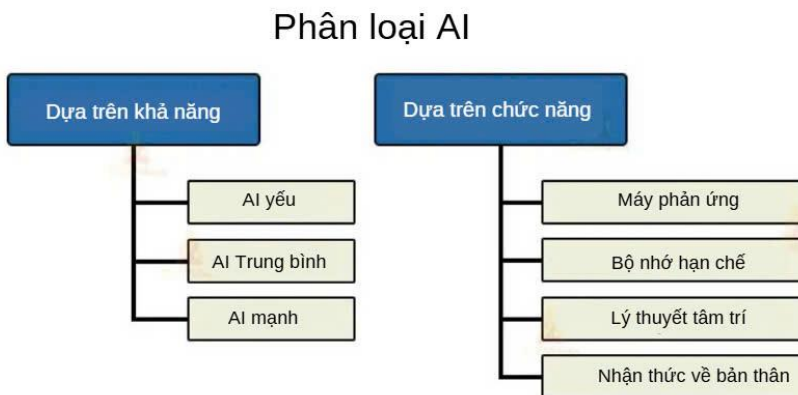
Hướng dẫn và hỗ trợ thuế đối với DNNVV trong kỷ nguyên số là rất quan trọng nhằm giúp DNNVV tiếp cận và hiểu rõ quy định thuế từ đó dễ dàng tuân thủ thuế hơn, tạo môi trường tin cậy lẫn nhau giữa CQT và NNT.

Vương quốc Anh – HMRC phát triển các sáng kiến gắn với kinh tế số cụ thể để hỗ trợ DNNVV bao gồm cung cấp hướng dẫn chuyên biệt cho các cá nhân và DN tham gia trong kỷ nguyên số, bao gồm báo cáo thu nhập, chi phí được phép và các khoản giảm thuế có liên quan. HMRC hợp tác với các nền tảng kỹ thuật số hoá để đảm bảo người dùng nhận được thông tin chính xác về nghĩa vụ thuế, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tuân thủ của DNNVV (OECD, 2023). Thái Lan thực hiện các bước để tích hợp số hoá khung pháp lý về thuế với các quy định nền tảng kỹ thuật số hoá như báo cáo thu nhập nhằm cải thiện việc tuân thủ thuế của người dùng (OECD, 2021). Tổng Cục Thuế Úc (ATO) thực hiện một số chiến lược hỗ trợ DNNVV như: (1) Tài nguyên giáo dục: ATO cung cấp các tài nguyên toàn diện gồm hội thảo trực tuyến và hướng dẫn DNNVV hiểu nghĩa vụ thuế; (2) Chương trình đối chiếu dữ liệu để xác định thu nhập kiểm được thông qua nền kinh tế số của DNNVV và báo cáo chính xác và tuân thủ giữa các DNNVV (OECD, 2019).

Ở Việt Nam, dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT thực tế mới chỉ ở mức tuyên truyền ở từng địa phương, cấp trung ương triển khai các phần mềm trực tuyến (Tổng Cục Thuế, 2023,2024). Vấn đề số hoá để đáp ứng điều kiện kỷ nguyên số còn hạn chế trong việc cung cấp dữ liệu đối sánh hay tài nguyên số hướng dẫn về thuế chưa được triển khai đồng bộ.

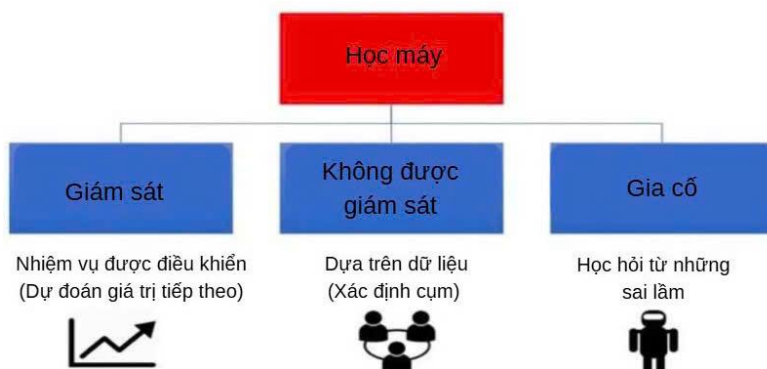
3.2.3. Tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý hỗ trợ thuế đối với DNNVV trong kỷ nguyên số

Áp dụng công nghệ thông tin là yêu cầu quan trọng nhằm giúp CQT theo dõi và giám sát hiệu quả các giao dịch, hỗ trợ DN tốt hơn trong kỷ nguyên số. Tại Đức, CQT đảm bảo ứng dụng công nghệ thông tin các nền tảng trực tuyến đảm bảo có dữ liệu phù hợp cho việc thu thuế như chuyển tiếp dữ liệu như danh tính chủ nhà nhận hàng, số tiền đặt qua đêm hay doanh thu để gửi các cơ quan chức năng (Lê Xuân Tùng, 2021). CQT Úc (ATO) đã xây dựng chương trình so sánh dữ liệu CQT được lấy từ các nền tảng như của Uber và Airbnb để giúp các DN so sánh dữ liệu đảm bảo thông tin được cải thiện tuân thủ thuế. Sáng kiến này nhằm phát hiện thu nhập chưa được kê khai và cải thiện tuân thủ thuế đối với DNNVV (Australian, 2024). OECD hướng dẫn CQT cần có giám sát tốt hơn các giao dịch và đảm bảo thu thuế phù hợp, nhấn mạnh vai trò nền tảng kỹ thuật số tạo điều kiện tuân thủ thuế thông qua tận dụng dữ liệu từ các nền tảng (Dhaliwal và cộng sự, 2023). CQT Úc thực hiện tích hợp trí tuệ nhân tạo - AI (Artificial Intelligence) để cải thiện khả năng tuân thủ thuế và hiệu quả hoạt động. Số hóa, đặc biệt là thông qua AI, giúp tăng cường đáng kể khả năng tuân thủ thuế và hiệu quả hoạt động đối với nền kinh tế số (Belahouaoui & Attak, 2024). Hệ thống thuế Ấn Độ ứng dụng AI trong công tác QLT gắn với dịch vụ hỗ trợ thuế nhằm tăng cường công tác quản lý rủi ro và hỗ trợ NNT thông qua các ứng dụng trực tuyến về thuế (Rathi và cộng sự, 2021). Hình 3.1. cho thấy sự phân loại ứng dụng AI theo khả năng và theo chức năng.



Hình 3.1. Phân loại ứng dụng AI

Nguồn: Rathi và cộng sự (2021)



Hình 3.2. Các loại hình học máy

Nguồn: Rathi và cộng sự (2021)

Học máy (ML) là một loại trí tuệ nhân tạo (AI) cho phép các ứng dụng phần mềm trở nên chính xác hơn trong việc dự đoán kết quả mà không được lập trình rõ ràng để làm như vậy. ML được chia thành ba loại như được thể hiện tại hình 3.2. CQT Hoa Kỳ (IRS) đã khám phá tiềm năng của công nghệ chuỗi khối (blockchain) nhằm nâng cao QLT bằng tính minh bạch và phòng chống gian lận về thuế. Blockchain hợp lý hóa các quy trình thuế và cung cấp dữ liệu giao dịch theo thời gian thực, tạo điều kiện đánh giá thuế chính xác hơn (Kim, 2022). Ở Việt Nam, dịch vụ hỗ trợ thuế đã triển khai số hoá trong việc thu thập thông tin, cung cấp dữ liệu điện tử (Tổng Cục Thuế, 2023,2024), tuy nhiên việc ứng dụng nâng cao liên quan đến AI, học máy vẫn là vấn đề mới đối với dịch vụ hỗ trợ thuế.

3.2.4. Hợp tác quốc tế trong dịch vụ hỗ trợ thuế

Hợp tác quốc tế đối với lĩnh vực dịch vụ hỗ trợ thuế trong kỷ nguyên số mang lại nhiều lợi ích quan trọng, giúp cải thiện hiệu quả QLT và tạo ra một hệ thống thuế minh bạch, hiệu quả. Quá trình số hoá nền kinh tế liên quan đến giao dịch xuyên biên giới phát triển nhanh, theo Liên hiệp quốc – UN cần tích cực thúc đẩy hợp tác quốc tế về thuế nhằm giải quyết thách thức, thúc đẩy bình đẳng và phát triển bền vững (UN, 2024). Ở Anh, HMRC quy định nền tảng kỹ thuật số phải báo cáo thu nhập mà người dung theo quy tắc mẫu của OECD nhằm gia tăng tính minh bạch. HMRC hợp tác với các bên liên quan thông qua các cuộc tham vấn để sửa đổi các chính sách thuế liên quan đến nền kinh tế số đảm bảo hiệu quả và công bằng (UK, 2023). Ở Singapore, Cơ quan thuế nội địa Singapore (IRAS) đã triển khai một số sáng kiến để hợp tác với các nền tảng của kỷ nguyên số. IRAS khuyến khích các DN và người sử dụng lao động sử dụng các phần mềm được tích hợp với hệ thống của CQT để tạo thuận lợi trong việc nộp thuế trực tuyến. IRAS cũng cung cấp thông tin thuế chi tiết cho các nhà cung cấp nền tảng và cá nhân tham gia nền kinh tế số thuận tiện trong việc nắm đầy đủ nghĩa vụ thuế để dàng tuân thủ thuế (IRAS, 2024).

Ở Việt Nam, dịch vụ hỗ trợ thuế đã cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế thông qua các phần mềm hoá đơn điện tử, khai thuế điện tử (Tổng Cục Thuế, 2023,2024), tuy nhiên việc phối hợp thông tin hợp tác quốc tế vẫn còn hạn chế và mới chỉ ở mức cung cấp dữ liệu nội bộ

chưa số hoá. Do đó, yêu cầu hợp tác quốc tế để đảm bảo dịch vụ hỗ trợ thuế phù hợp thông lệ quốc tế vô cùng cần thiết đối với Việt Nam.

3.2.5. *Rủi ro về an ninh và quyền riêng tư trong kỷ nguyên số*

Rủi ro về an ninh và quyền riêng tư trong dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT đối với DNNVV trong kỷ nguyên số là một vấn đề quan trọng. DNNVV phải xử lý và chia sẻ nhiều thông tin với CQT. Thái Lan nhấn mạnh việc thông tin cá nhân cung cấp ra bên ngoài và sử dụng dịch vụ từ người không quen biết là tiềm ẩn rủi ro (OECD, 2021). Thái Lan đã thực hiện các bước để điều chỉnh nền kinh tế số đưa ra giải pháp đối với các mối lo ngại về bảo mật và quyền riêng tư với các quy định rõ ràng cũng như thuật ngữ chung. Thái Lan nhấn mạnh xây dựng các quy định bảo vệ dữ liệu người dùng và đảm bảo trách nhiệm giải trình của nền tảng. Điều này giúp tăng niềm tin của người dùng và đảm bảo phát triển bền vững của DNNVV (Xiao và cộng sự, 2019). Vương quốc Anh đã giải quyết những lo ngại về quyền riêng tư thông qua các biện pháp quản lý gắn với bối cảnh và sự phát triển pháp lý của các nền tảng như Airbnb và Uber. Vương quốc Anh nhấn mạnh cần thiết phải có các quy định rõ ràng để bảo vệ dữ liệu người dùng và đảm bảo trách nhiệm giải trình của nền tảng (Smorto, 2018). Ở Việt Nam, dịch vụ hỗ trợ thuế đã đáp ứng yêu cầu đa dạng cung cấp kiến thức đến DNNVV, các phần mềm ứng dụng được triển khai (Tổng Cục Thuế, 2023,2024). Tuy nhiên mức độ dữ liệu số hoá đến DNNVV vẫn còn hạn chế, việc học tập các bài học kinh nghiệm quốc tế về rủi ro an ninh mạng và quyền riêng tư cần được CQT quan tâm khi cung cấp dịch vụ thuế số hoá nâng cao để bảo vệ DNNVV.

4. **Kết luận và một số hàm ý cho Việt Nam**

4.1. *Một số hàm ý cho Việt Nam*

Qua nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về sự tương đồng giữa DNNVV, một số hàm ý đối với Việt Nam như sau:

Một là, dịch vụ hỗ trợ thuế cần tăng cường ban hành các hướng dẫn quy tắc mẫu nhằm các báo cáo cho các nền tảng kỹ thuật số. Theo đó, CQT cần xây dựng quy tắc mẫu tự động điền thông tin thuế từ các giao dịch nhằm giảm thiểu sai sót và tiết kiệm thời gian cho DNNVV. Phối hợp với các nền tảng số để phát triển và tích hợp biểu thuế trực tuyến đồng thời cập nhật các quy định mới về thuế để các nền tảng số kịp thời điều chỉnh.

Hai là, nâng cao dịch vụ hướng dẫn và hỗ trợ DNNVV nghĩa vụ thuế trong kỷ nguyên số. CQT cần cung cấp video hướng dẫn, bài viết về cách thức khai thuế cho các giao dịch số hoá. Các dịch vụ hỗ trợ thuế 24/7 qua các kênh trực tuyến như chatbox, email hoặc tổng đài hỗ trợ. Xây dựng cổng thông tin thuế quốc gia dành riêng cho kinh tế số, cung cấp thông tin rõ ràng chi tiết về kê khai, nộp thuế. Tăng cường khả năng hỗ trợ giải đáp thắc mắc qua kênh trực tuyến để DNNVV dễ dàng tiếp cận.

Ba là, Nghiên cứu áp dụng công nghệ thông tin gắn với dịch vụ hỗ trợ thuế giúp CQT giám sát và theo dõi hiệu quả các giao dịch trong kỷ nguyên số. CQT cần chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin để thu thập dữ liệu phù hợp với việc thu thuế. Thực hiện tích hợp trí tuệ nhân tạo - AI và blockchain nhằm nâng cao QLT minh bạch và phòng chống gian lận về thuế. AI giúp CQT phân tích hành vi thuế của DNNVV, tự động phát

hiện gian lận về thuế hay không tuân thủ thuế, cảnh báo sớm cho DNNVV hướng đến tuân thủ tự nguyện. CQT cần xây dựng phát triển công cụ hỗ trợ DNNVV phát hiện sớm sai phạm.

Bốn là, Thúc đẩy hợp tác thuế quốc tế toàn diện là yêu cầu cấp bách nhằm giải quyết những thách thức trong kỷ nguyên số đảm bảo quyền thu thuế và phát triển bền vững. CQT cần thiết lập và mở rộng các thoả thuận hợp tác quốc tế với CQT các quốc gia và nền tảng số lớn Amazon, Alibaba, Shopee để trao đổi thông tin giao dịch số xuyên biên giới. Tham gia vào các Hiệp định thuế quốc tế như của OECD, đẩy mạnh thoả thuận chia sẻ dữ liệu về giao dịch số.

Năm là, Chú trọng đến rủi ro về quyền riêng tư và an ninh của DNNVV trong kỷ nguyên số. CQT cần thiết lập và áp dụng các chính sách bảo mật dữ liệu mạnh mẽ, phù hợp với các quy định quốc tế về bảo vệ dữ liệu của DNNVV. Mã hoá dữ liệu khi thu thập, lưu trữ và xử lý thông tin của DNNVV, đảm bảo hệ thống thuế điện tử tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật quốc gia và quốc tế và duy trì tính minh bạch trong xử lý và bảo vệ thông tin DNNVV. Các biện pháp bảo vệ dữ liệu trong quá trình xử lý các giao dịch số về thuế.

4.2. Kết luận

Bài báo đưa ra năm hàm ý đối với Việt Nam để nâng cao dịch vụ hỗ trợ thuế đối với DNNVV trong kỷ nguyên số bao gồm: (1) Khung pháp lý về thuế DNNVV, (2) Hướng dẫn và hỗ trợ thuế đối với DNNVV trong kỷ nguyên số, (3) Tăng cường ứng dụng công nghệ trong dịch vụ hỗ trợ thuế đối với DNNVV trong kỷ nguyên số, (4) Hợp tác quốc tế với các nền tảng số đối với DNNVV và (5) Rủi ro về quyền riêng tư và an ninh đối với DNNVV. Các hàm ý xuất phát từ tổng hợp tài liệu và với kinh nghiệm từ một số nước trên thế giới về cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế dựa trên sự hợp tác và niềm tin của CQT trong lúc nhiều nghiên cứu trước đây tập trung vào nghiên cứu định lượng. Đây chính là tính mới của bài báo về dịch vụ hỗ trợ thuế. Nghiên cứu đóng góp ý nghĩa đối với việc dịch vụ hỗ trợ thuế của Việt Nam gắn với số hoá, theo kịp phát triển quốc tế, đáp ứng yêu cầu của DNNVV. Giải pháp về dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT cần ban hành giúp DNNVV dễ dàng thực hiện chính sách thuế ngay từ ban đầu hướng đến tuân thủ thuế tự nguyện./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Anita, J., Tri, R., & Sigit, S.(2017), Analysis of Effect of Knowledge and Service Quality, Accessibility of Information, Awareness and Behavior of Taxpayers and Impact on Satisfaction and Compliance With Taxpayers of Land and Buildings in The City Batam Island Riau Province *International Journal of Business and Management Invention* 6(8), 73-83.
- Australian, T. (2024), How the ATO is watching you more closely. *The Australian*.
https://doi.org/https://www.theaustralian.com.au/subscribe/news/1/?sourceCode=TAWEB_WRE170_a&dest=https%3A%2F%2Fwww.theaustralian.com.au%2Fbusiness%2Fwealth%2Fato-sharpens-its-focus-on-your-data-ahead-of-tax-time-2024%2Fnews-story%2F13bfca7884bd4374f32b5e979722264c&memtype=anonymous&mode=premium&v21=GROUPB-Segment-2-NOSCORE&V21spcbehaviour=append

- Awaluddin, I., & Tamburaka, S.(2017), The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(11), 25-34.
- Âu Thị Nguyệt Liên, & Hoàng Trọng Hùng.(2018), Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam. *Hội thảo khoa học quốc tế - Cách mạng công nghiệp 4.0: Cơ hội và thách thức đối với phát triển kinh tế Việt Nam*, 1(2018), 515-529.
- Âu Thị Nguyệt Liên, & Hoàng Trọng Hùng.(2019), Kinh nghiệm quốc tế trong việc nâng cao tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa và các hàm ý cho Việt Nam. *Hội thảo khoa học quốc tế - Khởi nghiệp và sáng tạo - Cơ hội và thách thức đối với doanh nghiệp Việt Nam*, 1(2019), 189-203.
- Âu Thị Nguyệt Liên, Hoàng Trọng Hùng, Hồ Thị Hương Lan, & Trần Đức Trí.(2020), Chất lượng dịch vụ thuế cho doanh nghiệp: Trường hợp nghiên cứu tại Thừa Thiên Huế. *Tạp chí Đại Học Huế : Kinh tế và Phát triển*, 129(5C), 139-151.
- Becker, G. S.(1968), Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169-217.
- Belahouaoui, R., & Attak, E. H.(2024), Digital taxation, artificial intelligence and Tax Administration 3.0: improving tax compliance behavior – a systematic literature review using textometry (2016–2023). *Accounting Research Journal*, 37(2), 172-191. <https://doi.org/10.1108/ARJ-12-2023-0372>
- Bird, R. M.(2015), Improving tax administration in developing countries. *Journal of tax administration*, 1(1), 23-45.
- Bộ Khoa học Công nghệ. (2020), Cơ quan thuế trong kỷ nguyên số. *Cổng TTĐT Bộ Khoa học Công nghệ*. <https://doi.org/https://mic.gov.vn/co-quan-thue-trong-ky-nguyen-so-197143270.htm>
- Carlos Pinho, J., de Lurdes Martins, M., & Macedo, I.(2011), The effect of online service quality factors on internet usage: the web delivery system of the taxation department. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(7), 706-722.
- Chen, C.-W.(2010), Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study. *Information & Management*, 47(5-6), 308-315.
- Dhaliwal, S. B., Sohail, D., Hafer, K., Azam, S., & Hafer, B.(2023), Digitalization Of Tax Administration: A Review Of The Organization For Economic Co-Operation And Development (OECD) Guidelines. *Accounting & Taxation*, 15(1), 55-81.
- Dharmayanti, N.(2023), The Effect Of Tax Office Service Quality And Taxpayer Income On Land And Building Tax Compliance. *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*, 10, 48-64. <https://doi.org/10.30656/jak.v10i1.4927>

- Eneh, O., Onwuchekwa, J. C., & Okoye, N. J.(2022), Effect of Tax Complexity on Tax Compliance of Small and Medium Scale Enterprises in Bayelsa State. *International Journal of Advanced Academic Research*, 8(2), 72-89.
- Gangl, K., Muehlbacher, S., de Groot, M., Goslinga, S., Hofmann, E., Kogler, C., Antonides, G., & Kirchler, E.(2013), “How can I help you?” Perceived service orientation of tax authorities and tax compliance. *FinanzArchiv: Public Finance Analysis*, 69(4), 487-510.
- Hamilton, B. (2021), *Tax Administration 2021: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*.
- Digital Collaboration, (2024), <https://www.iras.gov.sg/digital-collaboration-for-businesses-employers>
- IRS. (2006), *The Taxpayer Assistance Blueprint Phase 1: "Building on solid foundation"*. T. I. R. Service.
- IRS. (2018), *The Taxpayer Assistance Blueprint: "Tax services improvements "*. D. o. T. Internal Revenue Service.
- Jofreh, M., & Rostami, A.(2014), An Investigation the Effect of Improving Taxpayer Service Satisfaction VAT Department in Tehran. *International Journal of Basic Sciences & Applied Research*, 3(SP), 198-203.
- Kim Liên.(2022), Cơ hội và thách thức đối với ngành thuế trong chuyển đổi số. *Tạp chí Thông tin Truyền thông*, 7(Tháng 7/2022). <https://doi.org/https://ictvietnam.vn/co-hoi-va-thach-thuc-doi-voi-nganh-thue-trong-chuyen-doi-so-19852.html>
- Kim, Y. R. (2022), *Blockchain initiatives for tax administration* (Vol. 69).
- Kiptum, A.(2024), Moderating Role of Social Value Orientation on the Relationship between Tax Service Quality and Tax Compliance among Small and Medium Enterprises (SMEs) in the North Rift Economic Bloc, Kenya. *American Journal of Economics and Business Innovation*, 3, 84-94.
- Kirchler, E. (2007), *The economic psychology of tax behaviour* (1107321174).
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I.(2008), Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210-225.
- Kirui, D., Kapkiyai, C., & Kipruto, A.(2024), Tax Service Quality and Tax Compliance among Small and Medium Enterprises in North Rift Economic Block, Kenya: A Moderated Mediation Model of Government Trust and Social Value Orientation. *Kenya: A Moderated Mediation Model of Government Trust and Social Value Orientation* (July 20, 2024).
- Kuznyetsova, A., Boiarko, I., Rudevskaya, V., & Maslov, V.(2022), Development of business architecture of the banking sector based on publicprivate partnership.
- Lestantri, I. D., Janom, N. B., Aris, R. S., & Husni, Y.(2022), The perceptions towards the digital sharing economy among SMEs: Preliminary findings. *Procedia Computer Science*, 197, 82-91.

- Lê Xuân Tùng.(2021), Kinh nghiệm của một số quốc gia Châu Âu về điều chỉnh pháp luật đối với mô hình kinh tế chia sẻ và bài học tham khảo cho Việt Nam. 6(2021), 58-66.
https://doi.org/http://thuvienlamdong.org.vn:81/bitstream/DL_134679/33914/1/CVv439S062021058.pdf
- Mustapha, B., & Obid, S. N. b. S.(2014), Reengineering Tax Service Quality Using a Second Order Confirmatory Factor Analysis for Self-Employed Taxpayers. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 5(5), 429-434.
- National Taxpayer Advocate. (2017), *2016 Annual Report to Congress*. IRS.
- Nguyễn Thị Hải Hà.(2023), Giải pháp phát triển kinh tế chia sẻ ở Việt Nam. *Tạp chí Tài chính*, 2(Tháng 6/2023).
- Nguyễn Thị Minh Hằng, & Nguyễn Quỳnh Anh.(2023), Quản lý thuế đối với kinh tế chia sẻ ở Việt Nam. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính Kế toán*, 03(236), 10-14.
- OECD. (2000), *Small and medium-sized enterprises: local strength, global reach* (Policy Brief, Issue. OECD.
- OECD. (2007a), *Guidance Note: Improving Taxpayer Service Delivery: Channel Strategy Development* OECD.
- OECD. (2010a), *Survey of Trends and Developments in the Use of Electronic Services for Taxpayer Service Delivery*. OECD.
- OECD. (2015b), *Taxation of SMEs in OECD and G20 Countries* (Vol. 23). OECD Publishing. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.1787/9789264243507-en>
- OECD. (2016a), *Rethinking Tax Services: The Changing Role of Tax Service Providers in SME Tax Compliance*. OECD Publishing. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.1787/9789264256200-en>
- OECD. (2019), *The Sharing and Gig Economy: Effective Taxation of Platform Sellers : Forum on Tax Administration*. OECD Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/574b61f8-en>.
- OECD.(2020), *Model Rules for Reporting by Platform Operators with respect to Sellers in the Sharing and Gig Economy*. OECD.
- OECD. (2021), *SME and entrepreneurship policy frameworks across OECD countries: An OECD Strategy for SMEs and Entrepreneurship - OECD SME and Entrepreneurship Papers*. OECD Publishing. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1787/9f6c41ce-en>
- OECD. (2023), *Communication and Engagement with SMEs: Supporting SMEs to Get Tax Right*. OECD Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/f183d70a-en>
- Okoli, C.(2015), A guide to conducting a standalone systematic literature review. *Communications of the Association for Information Systems*, 37, 3743.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1988), Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Phạm Khánh Nam. (2021), Mô hình kinh tế chia sẻ: các vấn đề quản lý ở Việt Nam. In *Kinh tế Việt Nam trên con đường chuyển đổi số*. Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.
- Phạm Minh Quốc.(2023), Kinh tế chia sẻ - Cơ sở pháp lý và một số đề xuất nhằm thúc đẩy sự phát triển các mô hình kinh tế chia sẻ ở Việt Nam *Tạp chí Công Thương*, 11(Tháng 5/2023).
- Phùng Thế Đông.(2019), Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam phát triển trong giai đoạn hiện nay. *Tạp chí Tài chính*, 1(Tháng 10/2019), 1-8. <http://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh/ho-tro-doanh-nghiep-nho-va-vua-viet-nam-phat-trien-trong-giai-doan-hien-nay-314736.html>
- Quang Minh. (2024), Khó khăn trong quản lý thuế đối với thương mại điện tử. *Cổng Thông tin Điện tử Bộ Tài chính*. https://doi.org/https://www.mof.gov.vn/webcenter/portal/thtk/pages_r/1/chi-tiet-tin-tin-hoc-va-thong-ke?dDocName=MOFUCM316286
- Quốc Hội. (2017), *Luật Hỗ trợ Doanh nghiệp nhỏ và vừa số 04/2017/QH14* ngày 12/06/2017. Hà Nội: Quốc Hội
- Rathi, A., Sharma, S., Lodha, G., & Srivastava, M.(2021), A study on application of artificial intelligence and machine learning in indian taxation system. *Psychology and Education Journal*, 58(2), 1226-1233.
- Respati, N. D.(2020), The Adoption Of E-Government In The Tax Administration: A Scoping Review. *Scientax*, 1(2), 109-130.
- Smorto, G. (2018), Regulating (and Self-regulating) the Sharing Economy in Europe: An Overview. In M. Bruglieri (Ed.), *Multidisciplinary Design of Sharing Services* (pp. 111-126). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-78099-3_8
- Tổng Cục Thuế. (2020), *Báo cáo công tác tuyên truyền hỗ trợ Người nộp thuế năm 2019*. T. C. Thuế.
- Tổng Cục Thuế. (2023), *Báo cáo công tác tuyên truyền hỗ trợ Người nộp thuế năm 2022*.
- Tổng Cục thuế. (2024), *Báo cáo đánh giá hiệu quả hoạt động quản lý thuế đến năm 2023*.
- Trần Ngọc Linh.(2022), Cơ sở lý luận về quản lý thuế đối với doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. *Tạp chí Tài chính Doanh nghiệp*(Tháng 4/2022), 1-10. <https://taichinhdoanhnghiep.net.vn/co-so-ly-luan-ve-quan-ly-thue-doi-voi-doanh-nghiep-co-von-dau-tu-nuoc-ngoai-d29062.html>
- Trush, Y., & Kudrenko, N.(2021), Simplified system of taxation, accounting and reporting of small business entities: current status and features of taxation. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 5(40), 120-126.
- Reporting rules for digital platforms, (2023), <https://www.gov.uk/government/publications/reporting-rules-for-digital-platforms/reporting-rules-for-digital-platforms>

- UN.(2024), International tax cooperation: advancing equality and sustainable development. <https://www.irs.gov/businesses/international-businesses/joint-international-taskforce-on-shared-intelligence-and-collaboration>
- Vân Phong. (2024), Người dân vẫn loay hoay với ứng dụng thuế điện tử. *Tạp chí Kinh Tế Sài Gòn Online*. <https://doi.org/https://thesaigontimes.vn/nguoi-dan-van-loay-hoay-voi-ung-dung-thue-dien-tu/>
- Verbivska, L., Kriuchkova, N., Melnychenko, R., Bak, N., & Yakushko, I.(2023), Taxation strategy for small businesses in the context of digitalization. *Financial & Credit Activity: Problems of Theory & Practice*, 4(51), 66-79.
- Vũ Thị Huyền Trang.(2024), Thúc đẩy chuyển đổi số cho doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam: Bài học từ Singapore. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, 3(Tháng 02/2024). <https://doi.org/https://kinhtevadubao.vn/thuc-day-chuyen-doi-so-cho-doanh-nghiep-nho-va-vua-o-viet-nam-bai-hoc-tu-singapore-28162.html>
- Xiao, B., Lee, Z. W. Y., Lim, E. T. K., & Tan, C.-W.(2019), The sharing economy: promises and challenges. *Internet Research*, 29(5), 993-995. <https://doi.org/10.1108/INTR-10-2019-552>

INTERNATIONAL EXPERIENCE IN ENHANCING TAX SERVICE FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN THE DIGITAL ERA AND IMPLICATIONS FOR VIETNAM

Au Thi Nguyen Lien, Hoang Trong Hung, Nguyen Dinh Khiem

Abstract. Tax support services of tax authorities are a topic of interest totax researchers and tax administrators. In the context of Vietnam promoting digital transformation, studying international experiences on tax support services of tax authorities for small and medium-sized enterprises in the digital era is essentially important. The research results show that the trend of tax support services associated with digitalization is applied in several countries around the world. Based on the international experiences, this paper proposes five implications for Vietnam: (1) Legal framework on tax, (2) Tax guidance and support, (3) Increasing the application of technology in tax support services, (4) International cooperation with platforms and (5) Security and privacy risks. These proposals are derived from the synthesis of papers and international experiences that are new in research compared to tax support services that are often discussed from quantitative research. The article has an urgent contribution to the digitalization of Vietnam's tax support services, keeping up with the development of international tax support services to meet the requirements of small and medium-sized enterprises.

Key words: Digital era; SMEs; Tax support services.