

# 县财政机关税收柔性执法优化的对策

黄彦芳

江西省泰和县财政局, 中国·江西 吉安 343700

**【摘要】**在现代治理体系下, 税收执法的科学性与人性化愈发重要。税收柔性执法作为一种更具人性化、注重沟通与协作的执法理念与方式, 逐渐受到关注。本研究在分析当前县财政机关税收柔性执法的现状与问题基础上, 分别从重塑执法理念, 筑牢思想根基; 健全制度体系, 规范执法行为; 提升人员素质, 打造专业队伍; 融合纳税服务, 优化执法体验; 强化监督评估, 保障执法公正等方面提出了县财政机关税收柔性执法优化的对策, 由此期望促进县财政机关税收执法工作更加科学、高效、和谐, 实现税收征管与纳税人权益保护的平衡发展。

**【关键词】**县财政机关; 税收柔性执法; 问题; 优化对策

## 引言

县财政机关作为基层税收管理的重要力量, 直接面对广大纳税人, 是税收政策落地的“最后一公里”, 其执法方式直接影响着税收征纳关系的和谐与稳定。长期以来, 传统刚性执法模式在保障税收强制力与权威性方面功不可没, 然而随着经济社会结构的复杂化、市场主体的多元化以及纳税人法治意识与权利意识的增强, 这种单一依赖强制手段的执法方式逐渐暴露出易引发纳税人抵触情绪、损害征纳关系、降低税收遵从度等问题。税收柔性执法作为一种更加注重以人为本、强调沟通与服务的执法理念和方式, 强调在依法依规前提下, 融入人文关怀与协商沟通元素, 以更具弹性、温和的方式开展税收征管工作, 契合了新时代税收治理现代化的内在要求。因此, 对县财政机关税收柔性执法问题进行探讨和研究具有重要的现实意义和价值。

## 1 县财政机关税收柔性执法的现状与问题

### 1.1 县财政机关税收柔性执法的现状

近年来, 伴随税收法治化进程加速与服务型政府理念的渗透, 部分县财政机关积极探寻税收柔性执法新路径, 取得了阶段性进展。首先, 在税收宣传层面, 部分县财政机关摒弃过往晦涩难懂的专业术语灌输, 而采用案例解析、图文并茂的宣传手册、生动有趣的线上短视频等多元形式, 深入社区、企业、学校等场所, 将税收知识通俗化、趣味化传播, 切实提升了纳税人对税收政策的认知度与理解度, 从源头上增强了纳税人的税法遵从意识。其次, 在

执法实践方面, 部分县财政机关面对轻微税收违法违规行为, 改变了传统的单一处罚的局限, 而尝试前置警示提醒、约谈辅导等柔性举措, 如针对首次发生小规模税务申报逾期的企业, 税务人员先行电话沟通提醒, 告知补报流程与逾期后果, 指导企业及时纠错, 而不是直接开具罚单, 既纠正了其违法行为, 又避免过度惩戒给企业带来经营负担与负面心理影响, 一定程度上缓和了征纳矛盾, 优化了税收营商环境<sup>[1]</sup>。

### 1.2 县财政机关税收柔性执法中存在的问题

#### 1.2.1 执法理念革新举步维艰

尽管税收柔性执法理念渐入人心, 但在部分税务人员脑海中传统刚性执法思维仍根深蒂固。一方面, 部分县级财政机关税务人员长期习惯于行政指令主导、强制执法兜底的工作模式, 将税收执法简单等同于“收税”与“处罚”, 而忽视了纳税人作为独立法律主体的权利诉求与情感反馈, 缺乏主动倾听、平等协商解决问题的意愿。另一方面, 部分税务人员对柔性执法内涵存在误解, 认为柔性执法就是“软弱执法”, 担心运用柔性手段会削弱税收执法权威、纵容违法行为, 致使在实际工作中犹豫畏缩, 不敢大胆运用柔性执法方式, 而错失了很多化解矛盾、优化征纳关系的良机。

#### 1.2.2 制度供给匮乏与执行混乱并存

当前, 县财政机关税收柔性执法仍缺乏一套严谨、细致且具有可操作性的制度框架。首先, 从适用范围界定看, 没有具体明确何种税收违法情节、何种纳税人信用等级、

何种行业特点等情形下适合采用柔性执法,导致基层税务人员判断标准模糊,时而过度谨慎不敢运用,时而随意滥用而失去尺度。其次,就程序规范而言,柔性执法警示约谈前准备材料、谈话记录格式与留存要求等各环节流程缺失统一规定,税务检查中柔性询问技巧与证据采集规范,以及后续跟踪回访周期与内容等都无章可循,仅凭执法人员个人经验行事,很容易引发执法不公、程序不规范等风险。最后,监督考核机制空白,柔性执法成效难以精准量化评估,存在干多干少、干好干坏一个样,无法有效激励税务人员积极践行柔性执法,也不利于及时发现纠正执法偏差。

### 1.2.3 执法队伍专业素养有待提升

从县财政机关税务人员队伍现状来看,普遍存在规模庞大、结构多元,整体业务水平与综合素质参差不齐,难以满足税收柔性执法复杂要求等问题。首先,从业务能力方面看,部分基层税务人员对新兴税收政策法规吃不透、捏不准,在面对跨境电商、共享经济等新业态涉税问题时,无法精准解读政策、提供专业指导,削弱柔性执法公信力。其次,部分基层税务人员的沟通协作能力短板较为突出,与纳税人交流时,存在态度生硬、言辞不当、倾听缺失等问题,难以搭建良好的沟通桥梁,常因话不投机而加剧矛盾冲突。再次,在跨部门协作时,协调不畅、信息壁垒现象频发,在与工商、银行等部门联合执法行动中,数据共享不及时、职责划分不明晰,导致柔性执法的协同效应无法有效发挥。最后,部分县级财政机关税务人员法律素养不足,对行政法比例原则、正当程序原则理解过于浅显,不能合理权衡柔性执法边界,时而突破法律底线追求所谓“柔性效果”,而陷入执法违法误区<sup>[2]</sup>。

### 1.2.4 纳税服务与柔性执法协同脱节

纳税服务本应是税收柔性执法的前沿阵地与有力支撑,但现实运作中两者却存在各自为政、衔接不畅的问题。一方面,服务理念上,纳税服务侧重于办税流程便捷、服务设施完善等基础层面,没有深度融入柔性执法所倡导的尊重纳税人主体地位、全程互动沟通理念,服务人员与执法人员之间缺乏信息互通、策略协同意识。另一方面,在业务流程衔接方面,纳税咨询辅导环节没有充分考量柔性执

法前置预防功能,未能依据纳税人风险特征而精准推送个性化合规建议。特别是在税收稽查立案前后,服务与执法转换生硬,没有实现从服务引导规范到执法纠错惩戒的平滑过渡,不仅导致行政资源浪费,还使得纳税人产生突兀感与抵触情绪,而影响税收工作整体效能的提升。

## 2 县财政机关税收柔性执法优化的对策

### 2.1 重塑执法理念,筑牢思想根基

首先,县级财政机关应重视开展多层次培训教育活动,将税收柔性执法理念纳入税务人员入职培训、岗位练兵、专题研修等课程体系,通过专家讲座、案例研讨、模拟执法等多种形式,深入剖析柔性执法内涵、价值与实践技巧,破除传统思维定式,引导税务人员从“管理服从”向“服务合作”观念转变,树立“以人为本、刚柔并济”现代税收执法理念。其次,县财政机关内部要重视强化内部文化熏陶,利用内部宣传栏、工作群、文化活动等载体营造柔性执法文化氛围,分享柔性执法成功范例、传播先进执法理念,激发税务人员职业认同感与使命感,促使其自觉将柔性理念贯穿税收工作始终,形成主动探索、积极实践柔性执法的良好风尚<sup>[3]</sup>。

### 2.2 健全制度体系,规范执法行为

首先,县级财政机关应制定税收柔性执法实施细则,明确适用范围正面清单与负面清单。其中,正面清单应涵盖首次轻微税收违法、受不可抗力影响而导致税务异常、积极配合税务机关自查自纠等情形;负面清单则应限定涉及重大税收违法、恶意偷逃税、严重扰乱税收秩序等行为不适用柔性执法,为基层操作提供清晰指引。其次,要规范柔性执法程序流程,从启动条件审查、审批权限设置、执法步骤细化到文书制作规范、档案管理要求等全流程建模,设立柔性执法案件专档,完整记录执法过程信息,便于监督复查与经验总结,确保每一步都有规可循、有迹可查。最后,要构建监督考核指标体系,围绕柔性执法案件数量、质量、纳税人满意度、执法效果持续性等维度设定量化指标,定期考核评估,将考核结果与绩效奖励、职务晋升挂钩,激励税务人员规范高效开展柔性执法工作,同时及时发现、动态优化制度<sup>[4]</sup>。

### 2.3 提升人员素质,打造专业队伍

专业的人员队伍是确保柔性执法有效开展的保障,为此县级财政机关首先要重视业务知识培训的更新,建立常态化学习机制,紧跟税收政策变革步伐,针对新业态、新业务开展专项培训,邀请行业专家、业务骨干授课解惑,提升税务人员政策解读与实务操作能力,使其在柔性执法中有底气、敢担当。其次,要着重培养税收人员的沟通协作技能,开设沟通技巧、心理学、人际关系学等课程,通过角色扮演、情景模拟实战演练,提升税务人员语言表达亲和力、情绪安抚能力与矛盾化解能力。再次,要加强跨部门协作演练,与其他涉税部门联合开展应急演练、联合办案,增进团队协作的默契,打通信息共享关节,形成税收共治合力。最后,要强化法律素养培育,定期组织法律知识培训与法律实务研讨活动,使财务人员通过深入学习行政法、税法及相关司法解释等知识,增强法治意识与依法执政能力,确保柔性执法在法治轨道稳健运行。

#### 2.4 融合纳税服务,优化执法体验

县财政机关税收柔性执法的优化,还应该重视通过融合纳税服务,优化执法体验。第一,要优化前置服务预防风险。在纳税服务前端,要嵌入柔性执法元素,依托大数据分析纳税人画像,精准识别潜在税收风险点,主动推送个性化风险提示与合规指南,变事后执法为事前预防,从而帮助纳税人防患未然,减少违法概率,从根源上缓解执法压力。第二,在税收征管核心环节,要整合服务与执法资源,建立“一站式”涉税问题解决机制。当纳税人面临复杂税务难题或轻微违法情形时,税务专员可牵头组成服务执法联合小组,现场办公、联合会诊,综合运用政策辅导、责令整改、信用修复等柔性手段,一次性解决纳税人多头困扰的问题,提升征管效率与纳税人获得感。第三,执法结束后,要持续开展回访复查工作,了解纳税人整改落实情况、对执法工作意见建议,动态调整服务策略。同时,要将柔性执法成效纳入纳税人信用评价体系,对积极改正、诚信纳税企业给予信用加分激励,构建良性互动征纳生态,实现税收治理长效化<sup>[5]</sup>。

#### 2.5 强化监督评估,保障执法公正

县财政机关税收柔性执法的优化,更要重视通过监督评估的强化,保障执法的公正性。首先,要建立健全税务内部督察、审计监督、纪检监察等多维度监督网络,对税收柔性执法全过程进行常态化监督检查,重点审查执法程序合规性、自由裁量权运用合理性、纳税人权益保障有效性等关键环节,及时发现纠正违规操作与不当行为。其次,要拓宽社会监督渠道,通过设立举报信箱、热线电话、网络平台等方式,广泛收集纳税人、社会公众及媒体对税收柔性执法的意见反馈;定期邀请人大代表、政协委员、行业协会代表等参与执法评议活动,借助外部力量客观评估执法工作成效,增强执法透明度与公信力。最后,要定期开展税收柔性执法综合评估,运用数据分析、问卷调查、实地调研等手段,全面衡量执法成本效益、社会满意度、政策目标达成度等核心指标;依据评估结果总结经验教训,针对性调整优化执法策略、完善制度漏洞,形成“监督—评估—改进”良性循环长效机制,持续提升县财政机关税收柔性执法水平。

### 3 结论

综上所述,当前县财政机关税收柔性执法中存在一定的问题,要通过重塑执法理念、健全制度体系、提升人员素质、优化执法体验、强化监督评估等对策,构建起科学高效、刚柔相济的税收征管新格局,为县域经济高质量发展注入强劲税收动力。

#### 参考文献:

- [1] 宗和. 柔性执法宽容无心之失 法理相融促进征纳同心[J]. 税收征纳, 2022 (01): 14-17.
- [2] 陈伟芳. 基层税务机关税收柔性执法问题及对策研究——以S县税务局为例[D]. 西北师范大学, 2024.
- [3] 李波, 王彦平. 创新和优化税收柔性执法方式的建议[J]. 税收征纳, 2022 (01): 11-13.
- [4] 杨奇珂. G市H区税务局税收执法方式优化研究[D]. 中南财经政法大学, 2023.
- [5] 孙雪娇, 赵玉洁. 税收柔性执法对企业合作性税收遵从的影响研究[J]. 管理学报, 2023, 20 (08): 1254-1262.