

优化税收服务提高税收征管质量和效率

侯宝珍

(西安外事学院, 710077)

摘要: 税收征管的质量与效率与进行相关税收工作过程中税务机关提供的税收服务有着极为紧密的联系, 无论是税收征管的税
前, 税种还是税后都要依赖税收服务的运转, 可以说税收服务是整个国家税收征管模式中最为重要的基石。税收服务的质量对税收
征管的质量与效率都会产生极大的影响, 在不断建设完善税收征管模式的过程中我们需要对相关的税收服务进行不断优化, 帮助税
收人与政府机关之间的关系变得更加和谐, 也确保税收工作可以更顺利地展开。

关键词: 税收服务; 税收服务优化; 税收征管; 税收征管质量; 税收征管效率

引言

税收服务最早是从西方国家兴起的, 其内涵在于国家在征税的过程中需要借助于一些措施或者途径来帮助辅助纳税人更好的完成自身的税收义务, 从某种程度上讲, 税收服务相当于国家征税机构对纳税人的一种配合, 只有在服务过程中帮助纳税人对相关服务更加满意了, 纳税人对于税法的遵从度才会更高。我国在不断对税收征管模式进行改革完善的过程中也在不断强化税收服务的质量, 期望能够通过税收服务的优化来帮助国家税收征管的工作可以开展得更顺利。

一、优化税收服务可以帮助提升税收征管的效率与质量

(一) 公共财政理论

所谓的公共财政理论指的是国家以及政府在帮助进行整个社会运转的过程中为社会民众提供的资源分配活动或者因此进行的其他经济活动。公共财政是和当前的市场经济足够契合的一种财政模式。落实公共财政的最大目的是为了能够更好地满足社会公众的各项需求, 使得整个经济市场能够更加平稳地运转下去。在这一过程中, 政府也是有着其非常重要的工作的, 那就是借助于征收一定的税款再将其合理支出出去来帮助纳税人可以享受到这些公共服务与产品。

无论是从历史的经验还是从当前的税收征管现状来看, 我国的征税机关在税收征管这项工作开展的过程中一直是处于一个相对强势的地位的, 日常征管工作往往只重视税款的征收, 但对于这一过程中的服务确实有所忽视的^[1]。那么在公共财政理论的观点下, 当前的这种税收征管模式就是不够健康的, 只有优化税收服务, 才能更好地获得可支配的公共财政支出, 更好地为社会服务。

(二) 税收遵从理论

税收遵从简单地对其理解就是纳税人配合征税机关及时足额缴纳自身应缴的税额。但从经济学的角度来讲, 所有个体在面对自身利益的过程中都习惯于为自身谋取最大的利益所得, 因此在实际进行税收的过程中难免会有纳税人会钻空子, 有意或者无意地去少缴税收款。于是就出现了税收过程中的不遵从现象。尤其是当纳税人在进行税款缴纳的过程中没有获得高质量税收服务时, 这种不遵从现象会更严重。

因此, 根据税收遵从的相关理论, 国家的税收征管机构在进行税收征管工作开展的过程中需要根据所服务对象的不同来为其提供不同的税收服务, 比如说, 在面对存在严重不遵从问题的纳税人的过程中需要采取加强征管, 严格执法的措施, 而如果是本身就依法纳税, 遵从税收征管的纳税人则应该注重对其进行税收服务的优化, 确保纳税人能够对相关的税收事项更清楚。

二、我国税收服务的当前现状

(一) 税收服务组织体系不健全

我国当前关于税收服务的组织体系仍然是不够健全的, 这一点使得征管机构以及纳税人在税收征管工作中需要付出的成本高了, 同时无法保障税收征管的效率。

根据国家在税务征收方面的要求, 社会各地区都应该建立专门进行税收服务的机构及单位, 并且还需要围绕这些单位进行税收服

务组织体系的建设, 最终要能够确保无论是纵向, 还是横向上税收征管工作都能够在这些机构以及相关服务的支撑下, 顺利开展。但从当前我国税收服务机构的架构情况来看, 还是存在一些不完善之处, 无法完全适应当前税收服务工作的需求。

在进行税收服务开展的过程中需要大量的高质量税收服务工作者, 这些人才的加入是税收服务得以顺利开展的前提^[2]。尤其是随着税收征管模式不断向着信息化的方向发展, 社会对于税收服务人才在综合素养方面的要求变得越来越高, 相关服务人员必须对税收服务工作有足够的了解, 同时精通税收征管的各项业务, 对法律政策, 各种信息化的税收技能都必须掌握纯熟。但从目前来看, 很多税收服务人员是达不到这一标准的。

(二) 税收服务平台体系功能匮乏

随着社会科技力量的不断发展, 我国在税收征管方面进行全面的信息化建设, 当前的很多税收服务都可以借助于信息化的平台来进行。但是这一系统的建设还是存在一些不足之处的, 比如说平台的功能不够齐全, 造成很多纳税人在进行税款申报缴纳的过程中很可能仅仅因为自身的不了解而造成最终未遵从税法及时纳税。

目前我国已经推出的与税收征管工作相关的税收服务平台有自主办税终端, 网上办税厅, 掌上税务局等等, 这些线上平台在税收服务的相关服务方面各有侧重, 但都不够完善。比如说自主办税终端只能进行一些简单的流程查询, 信息公布以及发票发售等服务。而掌上税务相关服务则基本上也仅限于咨询以及投诉, 或者通过电话对纳税人进行依稀通知提醒等。当然网上办税厅是当前功能最为全面的, 但还是有一些涉税业务并没有涉及到, 比如说发票领购, 退税申请等这些仍然都是无法在网络上办理的。

这里不得不重点提及一些 12366 税务服务热线, 很多对税收不够清楚的纳税人在进行咨询的过程中都会优先拨打 12366 服务进行相关问题的咨询。但很多纳税人反馈在进性热线拨打咨询的过程中发现电话始终无法接通, 或者询问了人工一些相对特殊的税收政策, 对方无法回馈, 再转接其他人员则还需要等候非常久的时间。根据当前 12366 服务热线的建设制度, 普通人工仅仅只能解答一些常规税收咨询, 而特殊的问题则需要转接专家, 但专家施行轮班制, 了解透彻的可能也仅仅是某一方面。因此纳税人在进行咨询的过程中往往需要消耗大量的时间, 甚至线上无法解答还是要跑税务局实地咨询。

三、进行税收服务优化

(一) 吸引更多高素质税收服务人才

国家税务机关在进行税收服务机构设置的过程中必须要对当前的信息化技术有高效的利用, 结合足浴信息化的手段去构建扁平化的服务组织, 以便于吸引更多高素质税收服务人才。税收服务系统以及相关的税收体系不断进行信息化网络建设的过程中逐渐对机构的管理层减少了依赖性, 在这样的情况下, 就可以适当地裁剪行政管理人员, 将更多的资源投放到进行服务人才的培养方面, 使得相关的税收服务人员都能够有更加专业化的服务技能^[3]。既要不断进行内部人才的培养, 该需要从外部进行选拔引入, 无论是服务人员还是技术人员等都应该有所涉及, 再通过人才激励机制的构建

来帮助激发所有人才在服务过程中的积极性,从而为税收人提供高质量的税收服务。

(二) 增加更多涉税服务渠道

税务征管系统在进行涉税服务渠道构建的过程中需要按照精简、效能的原则来对一些办事服务的步骤进行简化,提供更多切实有效的服务,以便于税收人能够花费最短的时间去办最多的事情。在健全所有税收服务平台的过程中,税收征管机构必须以信息化作为对税收征管工作进行管理的基础,最终形成一站式的税收服务。也就是税收人直接在平台前端进行涉税事物办理,业务提交之后在后台进行业务处理的分配与处理,同时还可同步对相关的办税质量进行监控。要尽可能地帮助提供更多的涉税服务渠道,比如说要对移动端办税端的开发进行进一步加强,毕竟手机是使用起来更加方便的工具,在可以保障税收人相关信息安全性的前提下,大力推动移动端办税业务的建设,对于税收人的税务办理来讲将会方便很多。

(三) 要有全方位的税收服务绩效评价体系

税收服务绩效评价体系的存在是对所有税收服务人员的一种工作上的督促。因此构建全方位的税收服务绩效评价体系是极为必要的,能够非常程度上的帮助相应的税收服务质量变得更强。在进行该评价体系构建的过程中需要将内部的评价与外部的评价结果结合起来,内部是对税收服务人员的服务是否标准,工作是否到位进行评价,而外部则是对其的服务态度以及服务有效性等进行评价^[4]。税收征管机构要构建多个信息反馈渠道,以便于从外部收集来自于广大税收人的评价,并通过这些服务评价来不断对相关的税收服务进行改进,提升税收服务质量,帮助税收征管的效率与质

量也获得同步提升。

四、结束语

税收征管工作的开展对于国家财政的平稳运转,对于国家服务的有效进行等都是有着极大影响的,因此必须要采取措施帮助税收征管工作可以开展得更加顺利,也促使其质量与效率可以不断获得提升。这一过程中税收服务的质量对于前者是有着极大影响的,某种程度上来讲税收服务质量越高,税收征管工作的质量与效率也才能更高。因此国家税务机关需要采取合理的措施来帮助优化税收服务,比如说聘用培养更多高质量的税收服务人才,进行线上涉税事物办理平台的不断完善构建,建设全面化的税收服务绩效评价体系等等,借助于这些措施来帮助我国的税收服务水准可以不断获得提升,最终使得与之关联紧密的税收征管工作可以从中获得更大益处,从质量以及效率上获得全面升级。

参考文献:

- [1] 赵春燕. 电子税务背景下税收服务优化研究[D]. 山西大学, 2020.
 - [2] 刘敏. 我国税务机关购买税收服务问题研究[D]. 山东大学, 2020.
 - [3] 张佳音. 大数据在税收征管中的运用及存在问题研究[C]// 财金观察(2019年第2辑). 2020.
 - [4] 张晓. 优化税收服务探讨[J]. 中国管理信息化, 2020, v.23;No.415(01):149-150.
- 陕西省教育厅 2018 年度专项科学研究计划项目, “一带一路”背景下陕西自贸区税收服务评价及改进研究(18JK1120)

(上接第 186 页)

性且更具层次感的创新创业教材。最后,教育工作的展开离不开管理制度的实施,在创新创业与专业教育展开中,可以将人性化管理与弹性管理充分的结合起来,举几个典型的例子来说,可以设立创业基金来供有创业意向的学生申请,在学生提出休学创业时可给予其支持,这些管理政策都为学生进行创新创业提供了便利性条件,同时又对其作出了一定的管理,有利于学生创新创业实践活动的展开。

(一) 在实践教学及创业指导上做出改变

要提高创新创业及专业教育融合的有效性,就要对当前的创业指导和实践平台建设进行完善,实现实践教学的创新。首先,高校可以在学校内部设置专门机构来为学生提供市场的需求信息,并发布一系列关于国家政策的新闻,让学生可以通过这一途径对各项政策及市场动向产生了解,可以更好的选择创新创业的方向,避免做无用功。其次,高校不单要对学生进行详细的创业指导,还要进行实践平台建设,为学生提供创新创业的发展空间与机会,让其在实践中发挥自身的专业优势并锻炼创新创业能力,实践平台的建设需要与专业的特性结合起来,让学生可以通过虚拟创业来了解创业风险及各项操作。除此之外,高校应该加强与企业之间的合作,将企业作为学生的实训平台,让学生在实践中对各项业务进行学习了解,激发学生的创业热情。

(一) 在教资力量进行加强

在教资力量上的加强与创新对提高创新创业及专业教育的有效性是可以产生促进作用的。首先,高校可以收集整理西方的创新创业教育案例,组织教师进行学习,让其可以将其中的精华部分应用到教学当中,还可以在学校内部设置奖励措施来对教师进行鼓励,比如说,若教师参与到企业的经营管理或者是创业活动中,在其取得一定成果之后可给予其物质奖励及精神奖励,激发其创业热情。其次,高校教师的理论知识比较扎实,可组建专门的小组展开

创新创业指导,引导学生利用专业优势来进行创新创业。最后,高校应该定期组织培训,来提高创新创业专职教师的综合素养,比如说,外聘在创新创业上取得成就的社会人士到学校内部展开讲座,担任学校的创新创业顾问,让教师在学习中对自身的创新创业能力进行提高,实现教资力量上的加强,这些教师可以在教学中起到带动作用,有利于创新创业及专业教育融合有效性的提升。

总结

综上所述,根据时代发展的需要,要进行高等教育改革就必须发展创新创业教育,将之与专业教育有效的融合起来可以促进人才的全面培养,增加教育的纵深度。而要实现这两种教育模式的有效融合,就必须要从教育理念、课程体系及管理制度、实践教学和师资力量等多个方面入手,对现阶段的应用型高校教学工作进行改进,这样才能满足高等教育改革以及社会发展进步的需求。

参考文献:

- [1] 潘玉会. 应用型本科院校创新创业教育与专业教育融合的探索——以天津大学仁爱学院为例[J]. 开封教育学院学报, 2019(10).
- [2] 霍仕武, 周婷婷. 与专业改革融合的创新创业教育体系构建研究[J]. 创新创业理论与实践, 2020(04).
- [3] 徐大伟, 杨智慧. 应用型本科教育下融合式电子商务人才培养模式探索[J]. 文存阅刊, 2020(16).
- [4] 金玉石. 创新创业教育与财务管理专业教育的深度融合[J]. 长春工程学院学报(社会科学版), 2018(02).

项目来源: 山东省高等教育改革与发展研究院 2021 年度创新创业专项课题;

项目名称: “互联网+”背景下, 土木工程专业教育与创新创业教育融合路径的探究

项目编号: YJY2021005