

瑶海区税务局纳税服务现状及对策分析

◆王珂

(安徽财贸职业学院 安徽合肥 230601)

摘要:瑶海区税务局常年处在纳税服务工作的第一线,担任着实施税收管理,落实税收政策,维护纳税人的合法权益等职责,基层税务局服务质量的高低直接决定着税务部门在纳税人中的形象和地位,进而会影响到国家税收政策能否得到贯彻落实。本文结合笔者所在基层税务局纳税服务挂职工作的实践经历,找出基层纳税服务中所存在的薄弱和不足等环节,以期增强纳税服务的水平和纳税人的遵从意愿,实现税务服务部门与纳税人的和谐关系,最终实现共赢。

关键词:税务;纳税服务;对策分析

对于税务基层部门而言,如何去做好纳税的服务工作,不仅是建设服务型政府、营造和谐的税收征纳关系的要求,同时也是降低税收成本,提高税收征管质量的内在要求。以笔者所在的瑶海区税务局为例,为不断优化纳税服务工作,该局在提高纳税人满意度等方面做了许多努力,提高了税务部门的形象。

1 服务现状

目前,瑶海区税务局的服务现状如下:

1.1 队伍建设方面

为了达到纳税服务的高质高效,办税员中,第一学历普遍达到了大专文凭,为保证服务团队的年轻,活力,平均年龄不超过30岁。同时,为了提高服务人员的技能水平,该局还经常开展形式多样的业务技能培训,主要包括税收法律知识,计算机的操作与应用,税务规章制度,财务与会计知识等。

1.2 优化服务方面

为了保证落实纳税服务质量,严格按照服务的标准和规范开展纳税服务,同时,从纳税人的角度出发,不断简化合并办税流程,缩短办税时间,精简办税所需资料,拓展各种办税渠道。

1.3 手段多样化方面

瑶海区税务局为方便纳税人纳税,采取了多种纳税渠道,有银行扣款,现场缴纳,委托代征,使用库税银联网缴纳,POS机刷卡支付等方式,同时,瑶海区税务局为了使纳税人能够享受到如同在家办税的便利,还在办税大厅里为前来办税的人员提供了笔、纸、计算机、打印机、雨伞、无线网络、饮水机等便民设备。提高了服务的质量和效率,方便了纳税人。

1.4 服务监督方面

为推进纳税人的权益保护工作,瑶海区税务局采取办税公开的制度,通过设置纳税投诉热线,问卷调查等活动,及时掌握纳税人的需求和对服务质量的评价,从而有针对性的对服务工作进行改进,不断完善和提高。

2 存在问题

当前,税收管理正朝着科学化、精细化的方向发展,和建设服务型政府的要求以及纳税人不断提高的服务需求相比,基层税务部门的服务还有很大的发展和提升的空间。

2.1 服务理念不深入

从纳税人的角度出发,由于长期处在被动管理的地位,纳税普遍缺乏权益意识,不能有效的使用法律武器维护自身的权益,造成纳税人只能容忍、顺应税务部门的服务质量低下,效率低下的现状。为了改变这种状况,税务部门要从自身着手,牢固的树立以纳税人为主体的服务理念,改变工作的主导方向,变以满足自身征税需求为主为满足纳税人的服务需求为主。这样才能提高服务水平,提高工作效率。

2.2 考评机制落后

瑶海区税务局对其服务人员的评价主要集中在服务的态度、效率、语言、着装等方面,没有深入的涉及到服务的个性化、规范化。因此,这样的评价标准无法进行有效的统计和量化分析,使得纳税服务的评价流于表面,所以要健全全新的纳税服务质量的评价制度,健全纳税服务质量评价指标体系,就必须对评价的对象、内容以及方法等指标统一的进行量化分析,从而提高评价系统的科学性和客观性,最终实现服务质量、效率的改进和提升。

2.3 办税平台性能不佳

为提高办税质量和服务效率,瑶海区税务局为其办税大厅的计算机上安装多款应用软件,包括金税系统,扫描认证客户端,发票发售客户端等,同时,在外端连接了扫描仪,加密服务器等设备,但是随着软件,外设等逐年升级和换代,造成机器反应速度变慢,使得业务办理迟缓,降低了服务水平,同时,由于维护不够及时,更降低了服务效率。

3 对策分析

3.1 税企关系不到位

从税务人员的角度来说,现代纳税服务理念和纳税服务意识的缺乏,以及对纳税人合法权益的认识不足,共同导致税务机关对纳税人缺乏服务意识。但从根本上来讲,主要还是因为税企双方的权利与义务关系没有调整到位。税企双方对于权利和义务的认识需要一个不断适应、磨合的过程,双方的关系会不断的细化、规范,而税务机关要发挥主导作用,主动沟通,以制度和规范来推动、保证税企关系的正常发展。

3.2 信息的沟通有效性不足

对税企双方而言,信息沟通的渠道是单方向的,一方主动索取,另一方被动提供,信息得不到有效的沟通。其主要原因在于,税务部门的主动性不足。这需要税务部门有针对性的根据纳税人的需求主动收集,精确分析,只有这样,沟通才更加有效。税务部门所面临的另一个情况是:纳税人的数量急剧增多,政策的变化频繁造成业务量的剧增。传统的点对点催缴,点对点宣传使得弊端突现,比如:人手不足,效率低下,覆盖面窄,时效性差,宣传效果差等现象。针对此种情况,税务部门要主动增加沟通的方法,渠道,有针对性的对纳税人需求进行收集,细化分析,掌握主动,才能赢得先机。

3.3 适应性的调整不足

随着国家对经济政策的不断调整,使得非国有企业的数目急剧增长,其中,小微企业、初创企业的数量更是呈现井喷式增长的态势。再加上电子商务的快速发展,各种新生的经营方式与交易方式大量出现,使得税务机关的管理对象不断朝多元化发展,对纳税人的管理难度以及复杂程度成倍提高。但是,目前税务机关在层级、职能划分、组织结构等方面的设置还存在诸多的不合理,尚未达到最优化的配置,因此在面临不断涌现出的新情况时,难免出现修修补补,疲于应付的情况,这也直接影响到了各种政策的实施效果。

由此,通过深入发现和剖析当前瑶海区税务系统纳税服务存在的矛盾和问题,可以看到我国基层税务机关面临着较大的转型压力,基层税务机关在税收制度、征管资源、手段有限的条件下,必须通过改善纳税服务来促进税收征管的质量及效率,这项工作任重道远,需要不断从自身、纳税人、外部环境三方面采取综合措施来改,才能服务于我国市场经济发展、公共财政体系完善、以及税收制度变革的需要。

参考文献:

- [1]安志信:《基层国税局纳税服务研究》[D].长安大学优秀硕士论文, 2015/7
- [2]牟静:《莱芜市莱城区国税局纳税服务问题研究》[D].山东大学优秀硕士论文, 2015/10
- [3]李娟:《曲靖经开区国税局优化纳税服务研究》[D].云南财经大学优秀硕士论文, 2016/5
- [4]金戈:《吴中区国税局纳税服务存在的问题与对策研究》[D].苏州大学优秀硕士论文, 2015/5

作者简介:王珂,1987年4月,女,安徽宿州,茂荫财金学院,讲师,硕士研究,税收理论与政策。

本项目为安徽财贸职业学院“内涵提升全员行动计划”科学研究基金资助项目(2017nhwrc28)。