



税务干部培训系列丛书

Nashui Fuwu Shiwu

纳税服务实务

鞠志倩 著

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

税 税务干部培训系列丛书

Nashui Fuwu Shiwu

纳税服务实务

鞠志倩 著

© 鞠志倩 2015

图书在版编目 (CIP) 数据

纳税服务实务 / 鞠志倩著. —大连: 东北财经大学出版社, 2015. 1
(税务干部培训系列丛书)

ISBN 978-7-5654-1589-0

I. 纳… II. 鞠… III. 税收管理—中国 IV. F812.423

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 148723 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连美跃彩色印刷有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm×240mm

字数: 178 千字

印张: 8 插页: 1

2015 年 1 月第 1 版

2015 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑: 孙晓梅 石建华

责任校对: 刘咏宁

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-1589-0

定价: 32.00 元

税务干部培训系列丛书编审委员会

主任委员：佟俊海

副主任委员：郭 江

委员（以姓氏笔画为序）：

王化敏	王占锋	王奇志	王宝田	付立红
刘 宇	吕春生	曲 川	佟俊海	张久慧
张永刚	张亚明	张秀梅	张昱东	张紫东
张雅君	周亚县	周家才	敖 汀	郭 成
郭 江	崔晓妍	梁亚红		

总 序

为推进税务干部教育培训质效的提升，引导和激励教师结合税收工作实际编撰高品质的参考资料，自 2012 年起，辽宁税务高等专科学校安排专项资金用以资助教师出版培训教材。即将出版的《税务干部培训系列丛书》便是 2014 年学校资助的项目。三年来，此类教材已出版 16 部，其中多部教材在教育培训中发挥了重要作用。在经历了初步的探索与实践之后，我们有必要进行回顾与沉淀，以利在总结中前行，在思考中提升。为此，欣然命笔，权作且行且思之悟。

成人培训有其特有的规律，税务干部的教育培训更需要在遵循成人学习规律的基础上不断强化其专业性、针对性与实效性。在实践中我们普遍感到，一些与税收工作紧密相连的业务课程单纯依靠教师讲授是远远不够的，税务干部急需与之相配套的参考教材。从普通教育上讲，教材建设是一个学科发展的基础性工程，对专业人才的培养十分重要，优秀的具有鲜明特色的专业教材甚至可以影响几代人，其所发挥的社会辐射力或学术影响力是巨大的。从成人教育培训上讲，尽管由于政策和形势的变化等不确定因素较多，很难使一部教材成为经久不衰的经典，但其及时补充培训课堂知识的功能始终无法替代，与培训教学相互辉映、相得益彰的功效始终持续久远。

培训是需要内化于心、外化于形的。培训教材就是这种融知识与方法的学习、掌握、巩固、提高于一体的良好载体。培训教材不是课堂教学的简单复制，它更着力于普及知识、教授方法、夯实基础、复习训练等效能的发挥。同时，培训教材又不脱离教育培训和税收工作的实际，既要有实例的丰富与贴切，还要有理论的归纳与升华。

实践证明，一部好的培训教材，定然承担了上述特殊使命，进而收到事半功倍的效果。正是基于这种考虑，学校下定决心，资助教师出版培训教材。这一方面可以把教师从诸多繁杂的事务性工作中解脱出来，潜心研撰；另一方面也可在全校引领科研之风，形成正向激励。从几年来的实际效果看，这种引导与激励达到了预期目的。

即将出版的这套丛书，既有理论探索，也有案例分析。虽然书中的理论探讨还有很大的提升空间，案例分析可能还存在争议，但这些都是作者大胆探索、积极尝试、不断创新的结果。其来源于税收实践、解决实际问题的目标定位会使学习者寻找和发现工作中的不足，对相关理论知识进行理性思辨，进而不断改进和提升工作质效。

在本套丛书即将付梓之时，写下这些文字，一则向作者们取得的科研成果表示祝贺；二则向全身心投入到税务教育培训科研工作的教师们表示由衷的敬意和感谢；三则对学校科研工作特别是教材建设工作进行回顾、反思，并坚信我们的教育培训工作定会百尺竿头，更进一步！

是为序。

侯俊海

前 言

纳税服务是当前税务机关的核心业务，也是税收工作的热门话题。对于纳税服务，人们存在不同理解。从形式上看，纳税服务与全社会倡导的文明执法、热情服务相关联，与建设服务型政府、推进政务公开相匹配，与科学发展、和谐进步相融合。但在实际工作中，若满足于从这些形式的角度去观察纳税服务、理解纳税服务，显然是单薄的。我们必须针对税务机关日常纳税服务工作的实际，本着“务实、创新、规范”的原则，紧紧围绕税务机关各层面、各相关岗位人员在纳税服务过程中“应做什么、如何做”这条主线，对纳税服务工作实践进行更深入的思考。正是基于这种考虑，我们在长期学习、反复酝酿的基础上，编著了这本《纳税服务实务》，试图在纳税服务的理性思考和实践认识上实现一次突破。

全书共分为六章。第一章为纳税服务的基本原理，重点阐述了纳税服务的概念及内涵、纳税服务的原则及主要内容，从基本原理上找准纳税服务的定位；第二章为纳税服务的瓶颈制约，瞄准了纳税服务的基层实践需求、国地税联合办税、解决纳税非对称性的矛盾等关键点和突破口，力求打破瓶颈，将纳税服务引向更宽阔的视野和更宽广的领域；第三章为纳税服务的凝聚内核，剖析了以纳税人权益为核心、以纳税人需求为导向、以纳税信用风险管理为基础等问题，以此增强纳税服务的凝聚力；第四章为纳税服务的优化路径，归结为在税收征管中创新税法宣传、加快纳税服务平台建设、强化信息化支撑，力求选择纳税服务的最优路径；第五章为纳税服务的推动力量，提出了加强纳税服务能力培养、打造纳税服务品牌、推广税收执法服务标准化、纳税服务绩效考评，推进纳税服务工作向可持续发展目标迈进；第六章为纳税服务与税收管理，解读了正确处理税收管理与服务的关系、客户关系管理与管理服务型税务机关、优化纳税服务与强化税源管理、优化纳税服务与提升税务稽查质量、优化大企业纳税服务等问题，旨在将纳税服务的落脚点归集到税收管理这一原点上来。

我们编著本书的目的是填补目前全国税务系统没有一本系统、全面、统一的纳税服务培训用书的空白。满足税务系统日常纳税服务培训工作的需要，是我们一个

简单的初衷和美好的愿望。本书在撰写过程中，得到了许多领导、专家和热心人士的鼓励和支持，他们提出了很多有价值的指导意见，江苏省国、地税局纳税服务处，宁夏回族自治区地税局纳税服务处，广西壮族自治区国、地税局纳税服务处，辽宁省国税局纳税服务处，青岛市国税局纳税服务处等单位为本书的成稿提供了宝贵的资料；大连市国税局纳税服务处齐丽丽、辽宁税务高等专科学校付力红等对本书的完善提出了宝贵意见，在此一并表示衷心的感谢！在撰写过程中，我们参考了国内外有关方面的资料，恕不一一注明，特此致谢。

虽然我们搜集了很多资料，在撰写中也下了很多苦功，但离纳税服务工作的实际需要和广大税务工作者以及纳税人的心理需求还有很大差距，还需要做进一步的探索和努力。由于知识水平和研究能力所限，书中的疏漏之处在所难免，敬请读者不吝赐教，批评指正。

诚愿纳税服务理论研究成为我们共同关心的课题，诚愿纳税服务理论早日形成具有文化底蕴的完整体系，满足税收事业全面发展的需要。

著者

2014年10月

目 录

第一章

纳税服务的基本原理/1

第一节 纳税服务的概念及内涵/1

第二节 纳税服务的原则/6

第三节 纳税服务的主要内容/6

第二章

纳税服务的瓶颈制约/10

第一节 完善纳税服务的基层实践需求/10

第二节 解决纳税服务非对称性的矛盾/16

第三节 国、地税机关联合办税/21

第三章

纳税服务的凝聚内核/27

第一节 以纳税人权益为核心/27

第二节 以纳税人需求为导向/33

第三节 以纳税信用风险管理为基础/44

第四章

纳税服务的优化路径/49

第一节 创新税法宣传/49

第二节 加快纳税服务平台建设/55

第三节 强化信息化支撑/71

第五章

纳税服务的推动力量/75

- 第一节 加强纳税服务能力的培养/75
- 第二节 打造纳税服务品牌/79
- 第三节 推广税收执法服务标准化/82
- 第四节 纳税服务绩效考评/88

第六章

纳税服务与税收管理/96

- 第一节 正确处理税收管理与服务的关系/96
- 第二节 客户关系管理与管理服务型税务机关/103
- 第三节 优化纳税服务 强化税源管理/108
- 第四节 优化纳税服务 提升税务稽查服务质量/111
- 第五节 优化大企业纳税服务/116



第一章

纳税服务的基本原理

纳税服务是税收征管的重要组成部分，它存在于日常税收征管的各个环节、各个层面，贯穿于税收征管的全过程。纳税服务的质量和效益直接影响着税收征管的质量和效益，更直接影响着征纳关系的改善、纳税人税法遵从度的提升以及服务型税务机关的建设。因此，理清纳税服务的基本内涵并加以深入探讨，有着深远的意义。

第一节 纳税服务的概念及内涵

一、纳税服务的概念

纳税服务最早产生于20世纪50年代的美国。其基本含义是：征税主体通过各种途径、采取各种方式为纳税人服务。随着西方政府改革运动中新公共管理理论的形成，主张以市场机制改造政府、提高公共服务品质的新公共管理模式已成为我国行政管理体制改革的样板，如建设“服务型政府、创新型政府”的提出。为了与政府职能转换相适应，我国税务部门的纳税服务理论也在不断发展。2005年10月16日，国家税务总局出台了《纳税服务工作规范（试行）》，对纳税服务的概念进行了界定：纳税服务是指税务机关依照税收法律、行政法规的规定在税收征收、管理、检查和实施税收法律救济过程中，向纳税人提供的服务事宜和措施。

回顾历史，由于受经济体制的束缚、社会发展的局限和官本位思想的影响，不论是我们税收征管理念、税收征管模式还是税收征管活动，都过分强调税收的强制性，突出了税收执法的刚性，而忽视了对纳税人的正当需求的满足和对纳税人合法权益的保障。1990年9月，全国税收征管工作会议提出，把税收征管过程看成为纳税人服务的过程。这是首次在税收征管工作中提出服务的概念。1997年，国务院批复了国家税务总局《关于深化税收征管改革的方案》，确立了“以

纳税申报和优化服务为基础，以计算机网络为依托，集中征收，重点稽查”，首次将服务的理念引入新的征管模式。2001年新修订的《中华人民共和国税收征收管理法》（以下简称《税收征管法》）中，进一步明确了保护纳税人权益、规范税务机关行政行为、为纳税人服务的条款，首次将纳税服务置于法律层面加以规范。后来，国家税务总局批准成立了纳税服务处，这是我国第一个专司纳税服务管理职能的行政管理机构。2008年7月，国家税务总局成立纳税服务司，基层税务机关也相应进行了机构调整。这表明在社会主义市场经济框架下，纳税服务工作已提上税务工作的重要议程。但迄今为止，纳税服务的内涵究竟是什么，还没有完全取得共识。

从一般意义上讲，纳税服务是指政府各部门或社会中介机构根据国家的法律法规，为保障纳税人依法纳税、维护纳税人合法权益而提供的各项服务的总称。纳税服务是实现公共利益最大化的一种公共服务行为，它有利于节约社会资源，有利于促进社会公平，有利于提高税法遵从度，有利于降低纳税成本。

纳税服务的概念有狭义和广义之分，狭义和广义的纳税服务概念还可以从纳税服务的主体和内容两个角度来分析。

首先，从纳税服务的主体来看，狭义的纳税服务是指税务机关为确保纳税人依法纳税，指导和帮助纳税人正确履行纳税义务，维护其合法权益而提供的服务，即提供服务的主体是税务机关。广义的纳税服务是指提供保护纳税人权益的一切机制和措施，它涵盖了优化税制、完善税政、健全征管、降低纳税成本、提高税务行政效率乃至整个政府效率等方面的内容；既包括税务机关提供的服务，也包括社会中介机构提供的服务，还包括纳税服务志愿者提供的服务。

根据纳税服务的主体不同，可以将纳税服务分为由税务机关提供的公共性质的纳税服务、由社会中介机构提供的商业性质的纳税服务、由纳税服务志愿者提供的公益性质的纳税服务。这三种性质的纳税服务体现了纳税服务的丰富内涵。税务机关提供的纳税服务只是广义纳税服务的一个方面，税务机关提供的是公共服务。而纳税服务领域的工作很复杂，税务机关的纳税服务资源相对有限，筹划和使用好内部资源，整合利用好外部资源，对于提升税务机关的服务能力和水平有着至关重要的作用。

其次，从纳税服务的内容来看，狭义的纳税服务是指提供纳税人在办税过程中所需要的服务；广义的纳税服务还包括税收立法、税收司法在内的全过程服务，所以从广义角度来看，纳税服务称为“税收服务”更为确切。

从现代税收的要求来看，将纳税服务拓展到税收服务更有意义，也更科学。我们应该根据税务机关、税务干部的执法水平、税收征管水平的提高程度，以及社会民主意识的培育程度，分阶段、有步骤地推进不同内容、不同品质的纳税服务。新时代的税收管理工作必须以广义角度来定位纳税服务的范围，即纳税服务应该贯彻于税收立法、税收执法和税收司法全过程，使纳税服务工作的开展既成为强化税务

机关自身建设的有利手段，也成为税收工作发展的有效契机。

二、纳税服务的内涵

（一）纳税服务的本质内涵

深化纳税服务的理论依据在于社会政治的民主性，反映在税收工作领域，就是税收的民主性。从政治民主制度来看，现代社会是民主社会，政府是因公共需要而存在，政府的职责就是提供公共产品，纳税人也正是因为这个目的而纳税，政府只是接受纳税人的委托而筹集公共资源（税收）。作为政府职能部门的税务机关和与税收管理工作相关的其他政府部门，也只是公共服务部门，除了贯彻执行税法之外就没有什么特权；而纳税人是社会的主人，他们为纳税作出了贡献。纳税人与税务机关享有平等的政治地位和人格，纳税人理应得到尊重。税务机关和其他政府部门应将纳税服务作为其职责，以维护纳税人的权益为根本宗旨，加强税收各个环节的民主性。具体地说，在立法环节，要使税收立法更加公正、科学，从源头确保纳税人的权益。这就要求政府广开民主之门，提供更多的通道与机会，让纳税人参政议政、监督政府行政，充分发扬民主。国外的一些先进经验值得我们借鉴。例如，2002年，欧盟为了协调各成员国的公司所得税制，在更大程度上统一税基，由专门机构召开了一次研讨会。这次研讨会特别留出了40个名额，按报名的先后顺序，允许政府机构之外的人士参加讨论。同时还专门开辟了一个网站，广泛发动社会公众讨论税制的修订。这样就能够保证税法更好地体现公共意志，保障纳税人的权益。

从税收文明进步的角度看，纳税服务建设也是非常必要的。现代文明税收必须建立起税务机关与纳税人的双向责任机制，这种机制的理想目标是贯彻民主和法治精神，建设科学透明的税制体系、低成本高效率的征管运行机制、亲情化的服务机制、有效的社会监督机制、鲜明的道德约束机制、稳定的文化运行机制，以及与现代政治文明、精神文明协调发展的现代税收文明。以“法治、公平、文明、效率”为四大价值理念的现代税收文明要求向纳税人提供优质的纳税服务。这种机制主张，要在税收制度和税收管理中凸显人文关怀，使征税成为人性化的公共服务，使纳税成为现代社会的文明生活方式。用公共财政的理论来论证，就是要提供各种参与和监督的机制和途径，让纳税人充分了解和监督税收资金的去向。这既可以保障纳税人的权益，又可以提高纳税人的纳税意识，改善治税局面。

（二）纳税服务的主体内涵

传统观念认为，纳税服务的主体就是税务机关。有人甚至认为，只有与纳税人直接打交道的基层税务机关，才是纳税服务的主体。我们认为，这是一种片面的、狭隘的认识。从法学的角度来看，主体一般是指权利、义务的承受者。那么，在纳税服务活动中，权利、义务的承受者究竟是谁呢？从理论上讲，凡是依法可以享受纳税服务的组织和个人，都是纳税服务的权利主体。这不仅是指纳税人，还包括代

扣代缴义务人、纳税担保人以及税务代理人。凡是依法应当提供纳税服务的组织和个人，都是纳税服务的义务主体。这个主体既可以是官方的，也可以是民间的；既可以是无偿的，也可以是有偿的。具体而言，官方的纳税服务义务主体，主要包括立法机关、司法机关、税务机关和其他有关政府部门及其工作人员；民间的纳税服务义务主体，主要包括税务师事务所等社会中介机构及其工作人员。明确纳税服务的主体内涵，无论是在理论研究上还是在实际工作中，都具有很重要的现实意义，特别是在完善纳税服务的法律制度中，更应当明确界定纳税服务的主体。主体不明，必然导致职能不清。该享有的权利，就会因为没有主体资格而得不到伸张；该追究的责任，也会因为没有明确对象而得不到落实。

（三）纳税服务的时代内涵

我国政治经济形势的发展对税收征管提出了新的更高的要求：一是随着社会主义市场经济体制的确立，我国政府职能发生了根本性的转变。这就要求税收征管必须严格按照依法治国方略，规范执法行为，为促进市场竞争营造公平的外部环境。二是多种经济成分和利益主体并存，要求税收征管自觉尊重纳税人的权益，进一步提高行政执法和服务的水平与质量。三是税源结构和经营方式具有多样性，要求税收征管必须在加强税源监控的前提下，合理配置现有征管资源，实行集中征收、重点稽查，最大限度地提高税收征管效率。四是税源状况不断变化，面临经济全球化和税收征管属国化冲突、经济跨区域化和税收征管属地化冲突。这就要求税收征管必须符合国际惯例，征管制度和程序更加规范、透明。五是社会经济规模和企业经营范围迅速扩大，电子商务和跨国经营大量出现，传统的手工作业已经不能适应这种新变化。这就要求税收征管必须充分运用现代技术手段，建立统一高效的税收网络和征管机制。

以上背景和要求折射出税收征管深层次的问题：一是传统征管方式与现代征管理念不相适应，一味强调完成税收任务，难以落实依法治税。二是税收征管方式与税源管理的变化不相适应。这表现为征管程序不完善，税收管理员属地划片管户，难以满足税源变化的需要，征管资源配置不合理，征管质量评价考核体系不科学。三是信息获取应用水平与信息管税要求不相适应。这表现为税收征管数据管理机制不健全，外部涉税信息获取缺少法律支撑，信息的整理和深度分析利用不足，缺乏统一、系统的风险预警指标体系、评估模型和支撑平台。四是机构职责设置与专业化要求不相适应，机构职责交叉非常严重。五是制度体系建设与税收征管改革发展要求不相适应。

这些问题的解决，只有立足于社会经济发展的现实需要，结合既往改革已经取得的成果进行统筹考虑，才是切实可行的选择。

2012年7月，国家税务总局副局长宋兰在全国税务系统深化税收征管改革工作会议上提出了进一步深化税收征管改革的总体要求，即构建以明晰征纳双方权利和义务为前提，以风险管理为导向，以专业化管理为基础，以重点税源管理为着力

点,以信息化为支撑的现代化税收征管体系。

深化税收征管改革,构建现代化税收征管体系,重点是做好纳税服务工作。以维护纳税人合法权益为重点,切实优化纳税服务,提高纳税人满意度和税法遵从度;切实增强税收法律法规与管理措施的透明度和确定性,扎实做好纳税风险提示工作;着力减轻纳税人办税负担,做好纳税人维权工作;重视做好税收法律救济工作,积极促进涉税中介服务发展。

构建现代化税收征管体系对纳税服务工作提出了新的要求:

1. 以标准化建设规范纳税服务工作内容

纳税服务工作的标准化,是指纳税服务的科学化、规范化、系统化、同质化,在实现途径上要突出做好岗位职责、业务流程、目标考核、制度体系等标准化建设。它必须同时具备以下四个前提:一是纳税服务的种类、项目、节点、主体、流程、时限、要求等因素得到基本明确。二是纳税服务的具体要求具有一定的可操作性和可对照性。三是纳税服务的结果容易评价和考量。四是纳税服务赋予服务主体的自由裁量权限和自由发挥空间限定在一定范围之内。

2. 以专业化服务提升纳税服务工作质量

纳税服务工作的专业化,是指根据不同纳税人实行标准化模式下的服务细分策略,完善业务流程,提供有针对性的纳税服务,进而提升纳税服务的质效。经济合作与发展组织(OECD)认为:“传统的税务管理机关忽视了不同纳税人之间的差别,与纳税人打交道的整体考虑不足。当不同的纳税人需要与税务部门进行交涉时,他们之间不能进行很好的协商,从而降低了纳税服务的效率。因此,现代税收管理需要强调以纳税人为中心,要承认不同的纳税人之间存在差别,对企业实行分类纳税服务。”专业化的服务策略包括专业化的服务内容、专业化的服务方法、专业化的服务平台,是多方位的衡量体系,也包括专业化的服务咨询、专业化的服务宣传、专业化的权益保护等。

3. 以信息化手段创新纳税服务工作方式

纳税服务工作的信息化,是指充分运用电子、通讯等现代化科技手段改造税收管理,如推行电子定税、网上报税、电子划款、税银联网、开通12366热线和建立税务网站等,使纳税人和税务机关从繁杂的办税事务中解脱出来,为纳税人提供从税务登记、发票发售、咨询服务、申报缴纳等一系列方便、快捷、经济、高效的服务。利用手机短信、门户网站信息发布与金税工程的数据共享,实现自动催报催缴、纳税咨询等提醒事宜。

4. 以集约化管理提高纳税服务工作效能

纳税服务工作的集约化,是指依靠投入要素效率和效益的提高实现服务供给的增长。投入要素效率和效益的提高一般通过服务流程的再造、投入要素的自身改造、现代高新技术的引进来实现。集约化服务是专业化管理的必然要求,其内涵是各级税务机关要为纳税服务提供保障,整合服务资源。

第二节 纳税服务的原则

根据国家税务总局对纳税服务规划的诠释,纳税服务是指税务机关依据税收法律、行政法规的规定,在税收征收、管理、检查和实施税收法律救济过程中,向纳税人提供的服务事项和措施。正确理解和贯彻落实纳税服务,至少应坚持以下三项原则:

一、依法服务原则

《税收征管法》及其实施细则明确规定,税务机关应当为纳税人提供各种形式的纳税服务。纳税服务被界定为税务机关行政行为的组成部分,是促进纳税人依法诚信纳税和税务机关依法诚信征税的基础性工作。作为一种法定的行政行为,对税务机关而言,纳税服务就不是可有可无的,也不能变通执行,而必须依法履行。

二、法律平等原则

首先,纳税人依法纳税,税务机关依法征税,两者相互依存,不存在高低轻重之分。就当前的纳税服务工作来看,已出台的纳税服务举措不能仅从便于管理出发,要切实维护纳税人的权益,真正实现依法管理与优化服务的有机结合。

其次,纳税人依法履行纳税义务,也应当依法享有纳税服务。税务机关在实施纳税服务时,应对所有纳税人一视同仁,不能以纳税人经济规模的大小、缴纳税款的多少等因素搞区别对待,甚至限制或取消纳税人应依法享有的纳税服务。

三、成本效率原则

坚持成本效率原则,就是要寻找征纳过程中经济成本(金钱耗费)和效率成本(时间耗费)的平衡点,在不断降低征纳双方成本的同时,尽可能提高征收效率和纳税效率,力争使征纳双方都少花钱、多办事、快办事、办好事。

第三节 纳税服务的主要内容

纳税服务贯穿于税收工作的全过程,其内容极其广泛,涉及税收工作的各个环节和领域。按照“始于纳税人需求,基于纳税人满意,终于纳税人遵从”的服务宗旨,在实践中要重点做好以下五个方面的工作:

一、提供纳税辅导

随着新形势对税收工作的要求,纳税人对个性化、多样化的纳税服务需求日益迫切。作为一种微观的、深入的服务形式,纳税辅导是实现个性化服务的重要手段。在工作中,要充分利用电子、通讯等现代化手段,通过推行和完善提醒服务、提示服务、辅导服务、预约服务、援助服务等诸多服务形式,为纳税人提供从税务登记、发票发售、咨询服务、申报缴纳等一系列深层次、高质量的纳税辅导服务。

二、严格依法治税

优化服务与严格执法并不矛盾。强调纳税服务绝不是淡化税收执法,相反,严格依法治税才是对纳税人最高层次的服务,两者相互包容、相互促进。

(一) 公平公正执法

公平公正执法意味着对守法经营的保护和对违法经营的打击,是市场经济公平竞争环境的体现。在工作中,推动公平公正执法的有效途径是以公开促公正,以公开促公平。也就是说,对内公开管理和执法情况,增进税务人员的法律意识和责任心,保证依法行政;对外公开办税流程、核定征收情况、税收处罚情况等内容,强化社会监督。

(二) 维护纳税人合法权利

首先,税务机关在执法理念上要实现从“有罪”推论到“无罪”推论的转变,相信纳税人能够依法纳税;工作模式要由监督打击型转变为管理服务型,把工作着力点放到为纳税人提供优质服务上来。其次,要规范税务机关自身的行为,就纳税服务工作而言,当前应特别注意维护纳税人的选择权。纳税人有自主选择纳税服务项目和服务提供者的权利,既可以接受税务机关提供的服务项目,也可以拒绝;既可以接受税务机关的服务,也可以选择中介机构的服务。这个过程不应受外来因素干扰。

(三) 落实执法责任追究

责任追究是保证税务人员依法行政、保护纳税人合法权益的有效防线。从近年来税务人员侵害纳税人合法权益的案例来看,执法责任追究失之于软、失之于松是重要原因。为增强执法责任追究效能,应按照精细化的工作执法责任制规程,对执法活动的目标、任务、要求、程序、时限等因素以及过错的性质、严重程度、社会影响等情况进行梳理归纳,设置客观的量化指标,为实行责任追究提供依据。同时,应运用信息化技术对税务人员的执法过程进行适时监控,及时发现可能存在的执法过错问题,进而实施轻重不同的责任追究。