

贯彻

《税收征管法》

优化为纳税人服务

○ 战卫华



新《税收征管法》对税务机关规范税收执法行为、优化税收服务、保护纳税人合法权益提出了明确要求，将从严治队的工作要求上升到一个法律的高度，成为依法治税、规范税收执法行为的一个重要组成部分。税务机关作为党和政府联系纳税人的桥梁和纽带，其服务质量的高低直接反映党和政府的形象。只有切实做好为纳税人服务工作，体现法治、公平、文明、效率的新时期治税思想，使纳税人真正感受到税务机关的优质服务，才能不断增强纳税人的依法纳税意识，提高其依法纳税水平。

### 做好为纳税人服务工作的几个原则

(一) 具体有形化原则。纳税人的需求是具体的，为纳税人服务的工作也必须具体化。要抓住与纳税人切身利益密切相关的事情，从细微处入手，解决纳税人在税法学习、纳税咨询、税务管理、发票领用、纳税认定、纳税评估、税款征收、纳税检查、减免退税、行政复议、法律救济等方面遇到的问题，积极为纳税人排忧解难，使纳税人真正感受到税务机关的优质服务。

(二) 互动效应原则。开展为纳税人服务工作，内容上要尊重纳税人的选择，实施中要强化纳税人的参与，效果上要注重纳税人的评价，形成税务机关的服务工作与服务对象之间的良性互动。

(三) 注重导向性原则。税务机关是国家税收行政执法机关，不是一般的社会服务中介组织，对纳税人的需要，既要热情服务，又要正确引导；既要充分尊重又不能简单盲从；既要优化服务，又要依法办事。开展为纳税人服务工作要抓住重点，服务大局，但不能包打天下，面面俱到。要根据税收法律法规、行政规章以及规范性文件的要求，在坚持征纳双方法律地位平等的前提下，明确征纳双方的权利和义务，不能搞“保姆式”的服务，要明晰纳税主体责任。在服务工作中要研究纳税人履行纳税义务的实际情况，区别纳税人的需求，起到应有的导向作用。

(四) 注重社会化原则。为纳税人服务，不仅是税务机关的职责，也是全社会的责任。除了党和政府、国家权力机关、司法机关等部门和社会各界的支持外，还要发挥好税务代理社会中介的作用。要建立税务机关无偿服务与社会中介组织有偿服务相结合的税收服务体系，充分运用社会资源，形成全社会大力推动、促进和培育税收服务发展的良好局面。

### 进一步做好为纳税人服务工作的途径和措施

各级税务机关要更新服务理念，在管理创新、服务创新、制度创新、手段创新等方面做深入的探索，不断拓宽服务领域，深化服务层次，规范服务程序。

(一) 建立为纳税人服务的工作机制，推动为纳税人服务制度体系的建立和完善

维护纳税人合法权益的一个重要途径就是推动为纳税人服务工作的法律、政策的制订和完善。税务机关要发挥好自身作为党和

政府联系纳税人的桥梁和纽带的作用,积极向党政机关、国家权力机关反映纳税人的意愿和呼声。深入调查研究,了解纳税人的需求和状况,成为党和政府的纳税人信息库,为相关法律和政策的出台提供依据。积极推动有关部门将事关纳税人发展的服务要求纳入社会经济发展的总体规划。切实履行好维护纳税人合法权益的职责,在制定政策及征管制度、办法时,认真考虑如何方便纳税人的问题,切实减轻纳税人的负担。根据新《税收征管法》及实施细则的规定,适应为纳税人服务实际工作情况的需要,要适时制定实施税务机关为纳税人服务工作规范、纳税人权益保护管理办法、纳税人欠税公告办法、纳税人信息提供办法等。在强化征管手段、规范税收执法行为的同时,及时掌握纳税人相关信息,不断加大税收征管和服务的力度,及早制定并执行纳税信誉等级制度,使之成为社会信用体系的重要组成部分。

(二) 努力提高为纳税人服务的能力

税务机关为纳税人服务的能

力,关键在于富有成效的服务手段和健全的服务体系。各级税务机关要强化服务手段,构建以税务机关和社会中介组织为依托,以服务项目和活动为载体,以科技加管理为基础的税收服务体系,扩大为纳税人服务工作的覆盖面和有效性。

1. 强化组织依托。在新形势下,税务机关要进一步调整、完善、巩固现有的组织结构,发挥它们在为纳税人服务中的作用。同时,要发挥税务学会、财政学会、注册会计师协会、注册税务师协会以及会计师事务所、税务师事务所、律师事务所、财经院校、科研机构等涉税社会团体、中介服务组织的特殊作用。

2. 强化服务观念,增加服务项目。要牢固树立税收服务观念,按照新《税收征管法》及实施细则的要求,把纳税服务作为行政执法行为的组成部分去落实,充分尊重和保护纳税人权利,做好宣传送达、咨询辅导,税务登记、表票供应等项涉税服务工作。继续发挥好办税服务厅为纳税人服务的窗口作用。坚持文明办税“八公开”制度,进一步建立健全包括限时服务、首问负责、政务

公开以及文明礼貌在内的服务规范和服务质量考核评价体系。充分利用税务系统已开通的全国统一的税务咨询服务12366专线电话资源,在突出实用、便利和效率的同时,还要注重规范性。专线电话要将纳税人需要查询的内容严格按照政策规定预先录制在语音信箱内,使纳税人咨询得到的信息规范可靠,避免因少数税务人员素质较差而导致政策解答的不一致和不规范的问题。还要进一步发掘现有税务机关所属的各级税务专业期刊、网站、院校、培训中心等服务资源,为纳税人提供更多的服务。

3. 丰富服务载体。近年来,税务机关围绕为纳税人服务工作,推出了许多有效的服务载体,如每年举办税法宣传月活动,有关税收宣传的电视剧、税收论坛、税收讲座、文艺演出等等,受到了纳税人的广泛欢迎。在此基础上,要不断拓展新的服务载体,突出活动的服务特点,丰富活动的内容。同时,要把税法宣传作为税务机关和税务人员法定职责和义务,健全和完善制度,确保落实和规范服务。通过服务制度化、规范

化、经常化,深化服务的层次,避免税法宣传上的短期行为。

4. 规范税务代理。近年来,税务代理事业得到健康迅速发展,今后要完善制度,加强监管,规范税务代理行为,使税务代理真正成为介于税务机关和纳税人之间的独立、公正的社会中介组织,以适应优化为纳税人服务的需要,充分发挥其在维护国家税收利益和纳税人合法权益等方面的积极作用。

(作者单位:山东省威海市高新区国税局)

