

提升税务机关信誉的途径

薛钢 郭扬虎 徐林斌

税务机关作为政府公共收入具体执行机构之一，它的信誉度将直接影响社会公众(纳税人)对政府的看法，从而影响政府信誉及至社会信誉的形成和提升。更为重要的是，现行税务的确还存在着许多亟需完善的地方，在这种背景下，加强税务机关信誉建设十分必要。

1. 牢固树立为纳税人服务的工作宗旨

社会主义市场经济要求改变原有的税收征纳观念，使税务机关与纳税人之间的关系由以前的管理者与被管理者转变为服务者与被服务者的关系。角色的转换为税务机关信誉的建

设奠定了坚实的基础，但为纳税人服务决不能简单理解为建服务大厅、送微笑、搞承诺，而应注意提高为纳税人服务的质量和层次。具体讲，就是要切实搞好税收法规的宣传，让纳税人明明白白地承担税收义务；要充分维护纳税人的权益，不以执法为名，滥用征税权力，侵害纳税人在人身、财产、经营等方面的合法权益；要努力提高自身素质，为纳税人缴纳税款创造便利条件；要积极为纳税人解决在生产经营过程中的困难，为他们出谋划策、排忧解难，密切征纳关系。

2. 完善税务机关工作业绩的考核、评价体系

在实践中，基本上都是将税务机关的税收收入的完成情况作为税务机关工作的基本目标，以收入的多寡作为考核税务机关工作业绩的主要指标。这种指标体系的单一性不利于税务机关信誉建设的形成和判断，带来了一些负面影响。因此，政府部门和税务机关自身必须重新确定其税收工作的管理考核目标，当然，这里所说的重新确定并不是不考虑税收收入因素，但至少应该将其他多个因素都补充进来综合考虑。其中重要的一个指标应该是依法行政水平，将法律遵从程度作为建设税务机关信誉的重要因素，以促进税收行政行为的有效性、合法性，而且这也符合依法治税、依法治国的要求。

3. 提高税务机关行政效率，减少纳税人奉行成本

首先，结合征管改革，尽快建立科学、合理的税务机关行政体系。设置税务机关内部机构应当以税收法治为中心，适应税收征管信息化、专业化的需要，按照集中征收、方便申报、利于稽查的原则设置。通过行政执行制度的合理制衡，使税收工作规范、高效，有效杜绝由于权力失衡所造成的税收收入流失和成本非正常增长。其次，应考虑到今后经济发展的

复杂化，将信息技术融于税务行政执法的全过程，用现代化的征管手段装备税务机关，全面建立起以信息技术为支持的税务行政执法体系、考核体系、责任追究体系。最后，结合科学合理的岗位责任制度，调动税务执法人员的积极性和责任感，通过建立完善的培训、考核、任用和岗位管理等一系列制度，鼓励与推动税务执法人员学习税法、财会、计算机、外语等业务知识，增强其治税能力和法制观念，保证征税权力的合法履行。

4. 推进税务行政民主化、法制化进程，提高依法治税水平

首先，建立参与型的税收决策机制。包括：一是税收决策中公民的知情权和建议机制，使纳税人通过制度化的渠道将自身利益问题转化为政策问题。二是税收决策中的公民协商、咨询和听证制度，税务机关应在决策过程中通过与公民的对话吸收社会公众的政策观点和意见，充分体现民主决策。其次，实施程序化的税务行政管理机制。推进税务行政管理的民主化，就要让纳税人作为相对自主的力量参与税务行政管理过程之中，从而达到参与和制约税务行政权力的作用。通过税务管理活动的程序化，为公民参与税务管理提供渠道，为纳税人参与、制约税务行政权利提供制度保障，有利于采用“社会监督政府”的形式保证监督的有效性，这是税务行政程序的内在作用机制。最后，推行“以人为本”的税务行政服务机制。应清楚认识新形势下税收关系的新发展，用契约关系代替单一的义务关系。在这种关系中，公民对政府负有依法纳税及遵从公共权力的义务，政府则对公众负有提供所需公共服务的义务。因此，在税务行政中，强调税务机关对纳税人的服务承诺正是这种契约关系的表现形式之一，这也是实现“为纳税人服务”工作宗旨的具体途径。

(作者单位：浙江省宁海县财税局)