# 浅析我国纳税服务存在的问题及其对策

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-04-27

*\" 论文关键词：纳税服务 税收管理 论文摘要：纳税服务是税收管理发展到一定水平，服务主体为满足服务对象履行纳税义务和行使税收权利的需要而形成的税收行政行为，是现代税收管理的基础性工作，也是当前深化征管体制改革的关键环节。因此探究我国目前纳...*

\"

论文关键词：纳税服务 税收管理

论文摘要：纳税服务是税收管理发展到一定水平，服务主体为满足服务对象履行纳税义务和行使税收权利的需要而形成的税收行政行为，是现代税收管理的基础性工作，也是当前深化征管体制改革的关键环节。因此探究我国目前纳税服务存在的问题，健全我国纳税服务体系对于提高我国税收征管工作质量有着重要的意义。

随着依法治国、加快社会主义市场经济建设步伐的进程，以德治国，以德治税、社会主义精神文明建设中各项创建活动的深入开展，特别是在实践“三个代表”思想的税收工作实践中，各级税务部门已充分认识到加强为纳税人服务工作，不但是依法治税的必然要求，而且是税务部门自身所固有的、本质的责任和义务，是税务系统精神文明建设、税收文化建设的重要内容，是建设良好的税收环境，融洽税收征纳关系，提高税收征管效率的良好途径，也是构建“诚信税务”、“服务型机关”的必然要求。

一、我国目前纳税服务存在的问题

(一)服务缺位与越位，服务与管理脱节。服务缺位是指因税务机关执法不到位或者程序不规范，手续繁杂，致使纳税人合法权益难以得到切实保障或承受不应有的人力、物力和精神上的负担。主要表现在：因税务人员素质不高，办事效率低下导致纳税人为办理同一纳税事项而多次往返，久拖不决；因税收工作流程不规范，存在程序繁杂、手续繁琐、票表过多的问题，加重了纳税人的负担，增加税收成本；因税收政策不完善影响各种优惠政策的落实；因税收法制不完备，使纳税人不能享受同等的国民待遇。服务越位是指超越法律规定的义务范畴，越权提供不合法的“服务”，以及将不属于纳税服务范畴的内容作为纳税服务提供给纳税人。如有的税务部门仍然存在擅自减免税或扩大税收优惠范围的现象。

服务加管理是现代税收的管理方式，但二者并不是简单的相加，服务与管理不是分裂的，而是作为统一的整体相互渗透、相互补充、相互促进。在实际工作中往往将管理(执法)与服务对立起来，一提到管理就忽视为纳税人的服务，容易发生侵犯纳税人权利的情况。一提到服务就弱化管理，导致“疏于管理、淡化责任”情况的发生。

(二)纳税服务信息化程度低。税收信息化是将现代信息技术广泛应用于税务管理与服务中，深度开发利用信息资源，提高管理与服务水平，并由此推动税务部门业务重组、流程再造，进而推进税务管理现代化建设的综合过程。目前在税收信息化建设中存在一些误区：一是重技术轻管理。许多部门热衷于购买高档的硬件设备，盲目开发软件，而对整个业务系统性研究不够，没有创新管理方式、优化业务流程和组织结构，结果只是利用现代化的技术手段去重复、模仿传统的业务处理流程，没有有效地利用信息资源。二是重系统本身的应用，轻数据资源的管理利用。有的地方更多地是以信息系统来替代手工操作，却对数据资源管理和信息资源的有效挖掘和利用重视不足。三是轻视信息资源整合及一体化建设。现阶段的税收信息化建设已经涵盖了从征管到行政管理、辅助决策等各个方面，但这些部分的信息化建设仍然是各自为政，信息资源没有实现充分共享，没有形成合力。\"

(三)纳税服务的社会化程度低。我国当前的纳税服务主要是由税务部门来提供，纳税人办理涉税事务主要直接面对的还是税务部门。如上所述税务部门的信息化程度较低，集中处理信息，为纳税人提供多层次、全方位纳税服务的能力有限，对于诸多日常的税收征收管理工作仍然需要通过办税服务大厅的形式，对纳税人实施传统的面对面的管理与服务。另外，经济社会尚未发展到相当水平，对社会化纳税服务的需求不足，缺乏推动纳税服务社会化发展的外部动力。社会中介服务机构市场化程度不足，其发展和竞争不充分，所提供的有偿纳税服务对纳税人缺乏吸引力。

二、优化我国纳税服务的对策

(一) 服务要求制度化。要把国家赋予纳税人的权利和义务以及税务机关应为纳税人提供的法定服务等内容以法规形式公诸于众，将纳税服务工作纳入税务机关行政行为的范畴，充分尊重纳税人，使其享有的知情权、隐私权、申请减税、免税、退税权、陈诉权、申辩权、行政复议权、行政诉讼权、控告和检举权、要求回避权、请求国家赔偿权、委托税务代理权、索取完税凭证权等能够落到实处，保障其合法权益。在此基础上，制定统一的纳税服务制度，形成实际的、刚性的工作标准。实行考核评价机制，量化纳税服务工作，在内部考核的基础上，征询纳税人的满意程度，加强监督考核，切实规范服务行为。

(二)服务手段信息化。通过加快税务信息化建设，构建纳税服务信息化平台，降低税收成本，为纳税人提供优质服务。在信息化建设方面一是完善纳税服务的公共服务平台，以12366服务热线、电子税务网络为载体，运用网上电子申报系统、网上税务局信息管理等系统，为纳税人提供全方位、功能强大的多元化、个性化、开放式的纳税服务。二是完善税收管理平台，推广运用纳税申报电子信息采集系统、发票管理系统、一般纳税人认定管理系统、增值税纳税评估管理、计算机稽核、协查等管理系统，实现税务管理信息系统的一体化，提高工作效率，节约纳税人纳税成本。三是完善信息交换平台，推进税库银企的一体化建设，拓宽申报缴税渠道，实现部门间信息共享，提高管理和服务效率。

(三)服务过程社会化。一是充分发挥税务代理的作用，把税务代理作为纳税服务的延伸加以鼓励和引导。二是得到全社会的支持和配合，建立起一个全社会的纳税服务网络，更好地提高服务质量和实效，从而提高纳税人对税法的自觉遵从度，保证国家的税收权益。此外，优化纳税服务还要求服务内容的系统化。主要包括税收环境服务、税收信息咨询服务、程序性服务、救济服务等四个环节的内容。纳税服务是整个社会公共服务系统的一部分。优化纳税服务是一项涉及多方面的长期工程。税务部门作为优化工作的主体，应做出科学合理的规划，并遵循预定的目标和相关原则，不断改进和完善纳税服务的内容和措施，维护纳税人的合法权益，提高税收工作效率。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！