

“智慧税务”背景下基层税务局纳税服务优化研究

刘燕蕾

山东理工大学

DOI:10.32629/ej.v8i12.3230

[摘要] 随着信息技术的不断升级发展,税务体系开始将智慧税务建设看成后续工作的关键方向。本文选择基层税务局作为主要研究对象,对其现阶段的纳税服务情况展开了调查分析,识别了其所面临的多方面实际问题,比如纳税服务能力薄弱、未能为纳税人提供强有力的权益保障等,同时揭示了问题的具体成因,包括但不限于应急处置效果差、申诉渠道不顺畅等。基于此,本文为基层税务局制定了包括强化纳税服务能力、加速完成智慧税务建设等在内的多个纳税服务优化对策,以推动其智慧税务管理体系健全程度进一步提升,助力其实现更好的税务服务质效,并促进我国税务工作朝着现代化方向不断发展。

[关键词] 基层税务; 智慧税务; 纳税服务; 管理体系

中图分类号: B848.5 文献标识码: A

Toward Smart-Taxation Excellence: A Study on Enhancing Local Taxpayer Services in China

Yanlei Liu

Shandong University of Technology

[Abstract] With the continuous advancement of information technology, tax authorities have increasingly prioritised the development of smart taxation as a key strategic direction for future work. This paper focuses on grassroots tax bureaus as its primary research subjects, conducting an investigative analysis of their current tax service provision. It identifies multifaceted practical challenges they face, such as inadequate tax service capabilities and insufficient safeguarding of taxpayers' rights. Concurrently, it reveals specific root causes of these issues, including but not limited to ineffective emergency response mechanisms and obstructed appeal channels. Based on this, the paper formulates multiple optimisation strategies for grassroots tax bureaus, encompassing measures such as strengthening tax service capabilities and accelerating the completion of smart tax system construction. These aim to further enhance the robustness of their smart tax management systems, assist them in achieving better quality and efficiency in tax services, and promote the continuous modernisation of China's tax administration.

[Key words] grassroots taxation; smart taxation; taxpayer services; management system

数字经济已成为国际竞争核心领域,“数字中国”建设推动税收治理向数字化转型。总书记强调,数字技术与数字经济是重要机遇,我国税务部门需顺势打造智慧税务体系,突破传统服务模式,惠及广大纳税人。2015年《互联网+税务》战略首次明确“智慧税务”目标;2021年“十四五”规划将其纳入税务现代化核心,《关于进一步深化税收征管改革的意见》提出通过大数据等技术实现服务、监管、风控精准化;2022年便民办税春风行动推动其与“非接触式办税”融合。《2024年政府工作报告》要求以群众需求为导向,税务部门正借力数字技术构建“智能、数字、个性、精准、多元”的纳税服务体系,智慧税务“四梁八柱”已初步建成。“一网通办”等模式推广下,基层税务部门如

何健全智慧税务体系,成为亟待解决的课题,本文将通过案例研究展开分析。

1 问卷调查

本研究以基层税务局纳税服务优化为核心设计问卷。以Z县纳税人作为主要调查对象,覆盖不同行业、规模及办税类型。问卷发放采用线上和线下结合的方式。共发放问卷500份,回收有效问卷468份,有效回收率为93.6%。

2 基层税务局纳税服务存在的问题

2.1 纳税服务能力不足

首先,纳税服务响应速度慢,紧急情况应对滞后。调查显示,仅28.73%的纳税人认为涉税问题“妥善解决”,27.61%的被调查

者反馈未有效解决, 41.32%指出税务人员无法第一时间应对紧急情况, 导致办税流程受阻, 与纳税人及时求助诉求相悖, 办税效率与满意度偏低。其次, 应急预案制定与执行欠妥。预案内容笼统无针对性、存在漏洞未覆盖全部风险点, 难以指导实际操作; 且缺乏周期性演练更新, 无法适配现实状况, 在特殊问题下难以有效应对。最后, 税务人员专业性、应急能力弱。部分人员专业知识储备不足、应用不熟练, 涉税问题处理准确度低, 无法为纳税人提供完整解释, 也不主动协作解决问题; 应急经验欠缺导致紧急情况时冷静不足、判断失误, 既无法有效处置问题, 还易引发纳税人不满, 损害税务局形象。

2.2 纳税人合法权益缺乏保障

首先, 异议申诉途径不足。纳税人对基层税务局申诉机制的满意度不足50%, 一方面官方渠道未提供清晰申诉指南与流程图, 纳税人难以精准找到申诉途径; 另一方面电话等申诉渠道常占线, 阻碍诉求传递。其次, 申诉处理效率低下。工作人员对申诉内容理解不深、信息传递不准, 且责任部门获取信息滞后, 导致申诉处理缓慢甚至被搁置, 无法及时保障纳税人权益。最后, 处理过程缺乏公正、透明。部分税务人员处理时主观倾向明显, 结果欠公正; 部分申诉未获重视, 纳税人有被漠视感。同时纳税人无法知晓处理进度与结果, 难以监督, 既易滋生不当行为, 也降低了税务机关公信力。

2.3 纳税人对“智慧税务”认可度低

首先, 认知存在偏差。4.69%的纳税人对“智慧税务”完全不了解, 17.97%的纳税人仅略知一二。虽然税务机关投入资源宣传, 但效果不佳, 纳税人对其定义、功能及优势认知不足, 多持怀疑态度, 亟需加强有效引导。其次, 使用体验欠佳。智慧税务系统稳定性不足、纳税记录难获取等问题, 导致部分纳税人线上业务办理受阻, 需依赖运维或窗口服务; 征纳互动渠道功能不完善、智能化水平低, 便利性不足, 部分纳税人更倾向电话咨询。最后, 信息安全顾虑突出。纳税人对系统安全性存疑, 担心隐私保护措施不到位, 提交个人及体验数据时害怕信息泄露或滥用, 因缺乏安全保障信心, 对智慧税务的信任与认可始终偏低。

2.4 智慧税务建设进度缓

首先, 建设与绩效推进受阻。“新电局”“金税四期”等项目常延期, 整体建设慢; 税务人员未充分运用信息技术与数据分析工具, 数据及复杂业务处理低效, 难以满足纳税人多元化、优质化需求。其次, 创新能力薄弱。税务机关缺乏创新性解决方案, 无法有效应对智慧税务建设中的新问题与新挑战, 竞争力及可持续发展能力弱化。最后, 人才团队不稳且专业不足。人才队伍存在知识经验断层, 稳定性与素养欠佳; 部分人员难适应新技术要求, 无法匹配建设需求。同时队伍凝聚力、工作氛围低迷, 难以激发热情, 进一步阻碍建设进程。

3 成因分析

3.1 应急处置欠佳阻滞办税服务能力

首先, 内部沟通与资源分配问题突出。信息传递系统有缺陷, 部门及岗位间问题传递不及时精准; 职责界定模糊、协作流程

不规范, 易出现责任推诿。办税服务厅人员不足, 高峰期难满足需求, 且资源调度机制不完善, 无法依实时需求灵活调整配置。其次, 预案制定与演练更新有短板。预案未基于全面调研潜在风险与纳税人需求, 内容与现实有偏差; 演练形式化, 未真实模拟突发场景; 预案未随税收政策、业务流程等变化同步优化。最后, 培训与激励机制不健全。培训侧重理论法规, 缺乏业务解决方法及应急技巧培训; 能力评估未将专业与应急能力列为重点, 人岗适配度低; 激励不足也降低了人员提升能力的主动性。

3.2 申诉渠道不畅影响维护纳税人合法权益能力

首先表现为缺少多元化的异议申诉途径。尽管已经建立起了一套完整的异议申诉机制, 但税务局通过官方网站以及各种办公场所为纳税人提供的申诉指南及流程图并不明确, 纳税人无法在第一时间获取所需信息。其次表现为异议申诉处理低效。在纳税人提出申诉的过程中, 税务人员与纳税人之间的沟通经常不够顺畅, 导致税务人员无法对纳税人的申诉内容形成完整、正确的理解, 最终会对处理效率产生负面影响。最后表现为异议申诉处理未能实现应有的公正性。在对纳税人提出的申诉进行实际处理时, 税务局工作人员自身存在的主观偏见会对处理结果产生一定的负面影响, 导致处理结果失去应有的公正性。

3.3 认知、体验与安全隐患

首先表现为缺乏对智慧税务的正确认知。由于缺乏广泛且有效的宣传渠道, 所以始终未能实现预期的信息传播效果。其次表现为智慧税务使用体验不佳。技术维度来看, 智慧税务系统目前还有着多方面的缺陷, 比如稳定性不足, 经常发生系统出错以及网络无法连接等故障, 无法保证纳税人的正常使用。之所以会出现这些问题, 可能在于系统本身的开发质量比较低, 使用的服务性能也不够强大, 且网络带宽有限。最后表现为隐私保护机制不健全。如果出现信息安全事件或者发生隐私泄露问题, 税务机关就很难再获得纳税人的高度信任, 哪怕之后制定并实施一系列改进措施, 但由于此前的不良经历, 纳税人依然会处于较为警惕的状态, 也就很难提高其对系统的认可度。

3.4 缺乏智慧税务方面的技术型人才

首先表现为人才储备与培养不到位。相较于智慧税务建设实际存在的多元化人才需求而言, 一方面, 税务机关现有的干部队伍明显不具备相应的满足能力, 尽管已经涵盖了多个专业的人才, 比如金融以及法律等, 但IT类人才的数量并不充足, 比如Z市税务局的此类人员数量就只有19位; 另一方面, 现阶段的培训内容也存在缺陷。其次表现为人才引进与激励机制不健全。在吸收各类人才时, 由于未能充分考虑智慧税务建设所必需的专业技能, 税务机关始终未能引进足够数量的关键领域专业人才。最后表现为人才留存率较低、发展动力不足。基层税务机关经常会遇到上级部门抽调优秀技术人才的现象, 导致其不得不面临人才流失问题。而愿意留在基层税务机关的一些税务人员往往存在安于现状的特点, 缺乏对新技术的学习热情。

4 基层构建智慧税务管理体系优化对策

4.1 提升纳税服务能力

一是要优化内部沟通机制。打造一套完善且高效的内部信息交流系统,实现对纳税人问题的及时、准确传递,以确保各有关部门能够顺利获得所需信息,还要对不同部门应当承担的纳税服务职责进行清晰界定,并建立起规范且顺畅的协作流程。二是要健全应急预案体系。不仅要针对不同类型的潜在紧急情况与突发事件进行全方位评估,并以风险的发生概率以及影响程度为关键依据对预案内容进行合理细化,还要对预案进行定期更新,以便对税收政策以及业务流程的动态始终保持较高的适应性。三是要强化税务人员培训。既要培训内容进行调整与不断完善,也要提供包含不同类型紧急情况案例分析在内的、全面且系统的应急处理提升课程;此外,还要制定并实施合理的能力评估体系。

4.2 保障纳税人合法权益

一是要拓宽申诉渠道。要将设置于税务局官方网站以及相关办公场所的申诉指南与流程图替换成更为清晰且详尽的版本,也要对电话线路以及网络平台等进行合理有效优化。二是要提高申诉处理效率。对税务人员进行严格且专业的沟通技巧培训,要对内部信息流转机制进行不断改进,建立起清晰且密切的跨部门衔接流程。三是要提高处理的公正性。要制定并实施监督评估机制,对申诉处理结果是否具备应有的公正性进行严格的周期性评估。

4.3 提高纳税人对“智慧税务”认可度

一是要强化宣传推广。不仅要包括对包括社交媒体以及办税服务厅宣传栏等在内的多元化宣传渠道进行充分利用,以便对智慧税务信息进行更大范围的传播;同时也要面向各类纳税人量身打造个性化宣传内容。二是要优化使用体验。要通过对功能设计的有效优化,使征纳互动渠道功能得到补充与完善,更加符合纳税人的操作习惯并更好地满足其实际需求。三是要健全隐私保护机制。可以通过对包括加密存储以及访问控制等在内的各种先进隐私保护技术的引入与应用,结合对信息获取、使用以及共享等不同环节规章制度的不断完善,实现对智慧税务系统信息技术建设水平的进一步提升。

4.4 加快智慧税务建设进度

一是要强化项目管理与资源调配。要组建一支专业水平比较高的项目管理团队,也要对资源分配进行合理有效优化,以业务需求为关键依据,对各方面资源进行适时、合理调整,以保证项目的实际实施能够严格遵循既定计划。二是要积极培养并大力引进优秀技术人才。建立健全人才引进机制,通过对薪酬待遇的提升以及职业发展机会的丰富,对外部优秀技术人才,比如计

算机网络人才以及数据分析人才等,进行强烈吸引与广泛引进。三是要加强人才梯队建设。不仅要制定并实施健全的知识传承制度,借助多元化方式,不断推动各代税务人员对相关知识以及经验的有效传承,防止发生断层现象。

5 结语

本文围绕基层税务局展开了有关纳税服务实际问题的分析探讨,指出了其所面临的纳税服务能力不足、异议申诉渠道不畅等问题,同时对问题成因进行了挖掘,最终针对智慧税务管理体系给出了一系列优化对策,必须提升服务能力以及保障纳税人权益等,希望能够为基层税务机关提供有效助力,推动其更好地完成智慧税务管理体系建设,进而促进我国税务工作的可持续发展,使纳税人享受到更加优质的服务。

[参考文献]

- [1]黄泰岩.体现数字经济时代要求 推进中国式现代化[N].光明日报,2023-08-22.
- [2]《关于进一步深化税收征管改革的意见》[Z].中共中央办公厅、国务院办公厅,2021.2024年政府工作报告[R].中央人民政府,2024-3-12.
- [3]魏升民,李平.2023年税收征管与纳税服务研究综述[J].税务研究,2024(3):40-48.
- [4]郑浩生,陈嘉雄,梁健莹.“放管服”改革背景下纳税服务实践经验及优化对策——基于G省的调查分析[J].地方财政研究,2024(2):79-87.
- [5]廖莉,张纪宇,李欣.中国式现代化视域下智慧税务生态建设路径探析[J].税务研究,2023(12):125-130.
- [6]邓汝宇,高阳.税收征管数字化转型升级的全球浪潮——2023年税收征管数字化高级别国际研讨会综述[J].国际税收,2023(12):29-34.
- [7]王鲁宁,陈忠.智慧税务建设理论供给及实践路径研究[J].国际税收,2023(10):61-67.
- [8]孙红梅,燕晓春,谢宗炜.国家税务总局税收科学研究所课题组,《支持发展中国家税收征管数字化》报告纵深及对我国的启示[J].国际税收,2023(8):69-74.
- [9]孙书润,辛静杨,马华亮,等.基层税收现代化建设的实践现状及发展路径[J].税务研究,2023(8):29-34.

作者简介:

刘燕蕾(2000--),女,汉族,河南省平顶山市人,硕士研究生,研究方向:税务风险管控。