

新公共管理视角下的税务管理优化路径探索

李飘飘

武汉科技大学 法学与经济学院，湖北武汉，430081；

摘要：近年来，随着世界各国税务管理趋势逐渐加强，要想实现可持续发展战略，唯有加强税务管理。现阶段我国纳税服务体系中依然存在着诸多问题亟待解决。因此，基于新公共管理视角下税务部门应当抓风口契机，适时做出改变。为此，文章针对税务部门税务管理过程中存在的相关问题进行深入分析，由此提出有针对性的优化措施，有助于其不断完善税收管理，进而推动和促进市场经济的稳健发展。

关键词：公共管理；税务管理；优化措施

DOI：10.69979/3029-2700.25.01.090

作为促进社会和经济的重要部分，税务部门保持稳健发展对于我国经济社会发展具有重要意义。新公共管理视角下，税务部门面临复杂多变的现实困境和诸多挑战，如何提升税务管理水平助力市场经济稳步发展，是当前亟待解决的问题。新公共管理视角下的税务管理，既能通过绩效考核增强税务工作人员服务意识，又能通过创新税收服务供给营造良好的营商环境，促使税务部门向服务型转变。因此，税务部门需要不断完善税务管理体系，同时建立健全税务风险指标体系以及加强税务管理信息化建设，为税务管理提供基础性保障，如此才能更好地应对新时代的税务风险。

1 新公共管理视角下税务管理的必要性

合理、科学的税务管理方式是保证税务部门长期稳健发展的关键所在，有助于纳税人合法缴纳税款，对于推动社会经济水平良性发展至关重要^[1]。因此，作为纳税人和税务部门都需要提升对税务管理必要性的认知水平，并结合实际情况，积极了解相关税收优惠、税收法律法规、相关政策等，从而能够有针对性地制定出相关税务策略。与此同时，由于现阶段，受到经济结构的影响，导致我国经济环境较为复杂，并且竞争日渐处于白热化阶段，导致税务政策具有多变性的特征。因此，建立健全税务管理机制，能够有助于企业和纳税人增强自身风险抵御能力。纵观税务部门当前税务管理现状，有针对性地提出相关的改进建议，才能保障其在新时期背景下得以稳健发展。所以，税务部门要具备高度责任感，在助力我国税务事业高质量发展的进程中，需要根据时代变化而作出相应的改变，不断优化税务管理体系，确保其在新公共管理视角下得以稳健发展。比如，在税务部门，通过对税务人员进行信息化管理，同时也要对税务部门管理方式进行优化革新，强化内部控制制度，

使税务部门整体朝着信息技术的管理转型发展。由于当前正处于新时代发展下，传统税务管理制度和管理模式已然无法满足时代发展的相关需求，在面对高速发展的时代背景下，税务部门管理工作同样需要联合信息化技术，如此才能促进税务管理工作高效有序开展。

2 新公共管理视角下税务管理面临的现实问题

2.1 税务管理理念陈旧

现阶段，我国大多数地区税务部门税务管理理念较为陈旧，这对于其在新时期背景下的发展而言是极其不利的^[2]。其中，税务部门管理人员对于税务管理创新优化理念认识度不足，没有意识到税务管理需要与新时代发展需求相契合，进而忽略对税务人员建设管理、风险控制、信息化技术盘活利用等，忽视了长期潜在风险，从而导致税务管理问题不能被深入发掘，问题无法及时整改或整改不到位，导致税务管理形同虚设。在税务管理过程中，税务部门的首要工作就是征税，这就造成了税务部门忽略了纳税人的实际需求，从而造成了税务部门和纳税人之间形成了更多的矛盾和冲突。除此之外，一些税务部门在管理观念上还存在着一些误区，没有把服务型政府的含义弄清楚，并且受到官本位思想的严重影响，这不仅会让税务工作人员在为纳税人提供纳税服务的过程中表现出态度冷漠、言语冲撞等行为，从而降低纳税人对税务部门的好感，同时也会影响到税务管理工作的正常开展，还会因为风险管理意识有待提升，从而忽略建立相应的风险防范体系，进而助长了税务风险发生率，有无法达到依法治税管理的目的。

2.2 缺乏监督反馈机制

新公共管理视角下，部分税务部门风险监控机制尚未健全完善，从而导致其税务风险难以实现全方位预防。

税务部门各项税收数据在传输过程中存在着被恶意泄露和窃取的风险，而税收资料属于机密，一旦被恶意泄漏，将会造成难以预估的损失。因此，如果缺乏健全完善的风险监控机制，就无法实现充分监测和有效预防税务数据泄漏的问题，继而难以从根本上保障税务管理工作的安全性，这对于税务部门稳健发展将构成严重威胁。健全的管理制度与精细的权责划分能够有效规范职员行为，梳理税务管理流程，提高税务管理质效。当前，部分税务部门的内控管理机制有待健全，既会因采用粗放的管理模式而导致权责划分有待明确，存在出现问题相互推诿，以及各部门、岗位协同合作效能不佳的现象，影响问题的快速解决与风险的有效防控，又会因缺乏监督反馈机制而无法有效规范和约束职员行为，不能及时掌握、快速解决纳税人存在的疑难问题，降低纳税服务滞后性，进而影响服务型政府的建设。即使是一些税务部门已经健全完善相应的监督反馈机制，但也只是将其束之高阁，并未真正落实执行到位，仅流于表面形式。

2.3 专业人才培养脱节

新公共管理视角下对于税务部门管理人员建设培养提出了更高的需求，要求其既要精通税务管理基础业务能力又要熟练并合理运用税务管理信息化技术的创新复合型人才。在当前绝大部分税务部门中，大多数的税务管理人员都是过去的核算型人才，其中一部分人员的税务管理信息技术掌握水平较差，缺乏税务管理创新发展意识，同时对数据信息处理能力较差，缺少对数字化综合分析的能力。因此，这也制约着税务部门税务管理信息化转型发展，难以利用信息化技术来处理相关的税务管理工作，尚未从传统税务管理工作转变为信息化管理工作。另外，高素质人才是保证税务管理质量和提高税收服务质量的关键依据，特别是税务部门的一线工作人员是与纳税人面对面进行沟通交流的，因此税务人员形象在很大程度上影响着纳税人对于税务部门的印象与认知。目前，一些税务部门忽略了对工作人员进行个人综合素质的培训，并且对工作人员的绩效考评也只是走过场，难以提高工作人员的服务意识和业务水平，容易导致税收管理整体服务质量和平水平大打折扣。此外，随着数字化时代的到来，纳税人对税务服务要求也在不断地向多元化和智能化方向发展，一些税务部门在建设和完善网上在线办税系统和信息交流平台时，忽略了对专业人才的数字化能力和信息化素质的培养，从而导致因操作流程复杂、数据提取不准确而增加税务管理难度。

2.4 服务水平有待提高

基于新时期发展背景下，纳税人的服务需求呈现出多元化的特征，特别是对税务工作人员的服务水平和工作效率的要求越来越高。目前，一些税务部门对服务管理工作并没有给予足够的关注和重视，因而忽略了对工作人员服务意识的培训，从而导致税务工作人员的服务意识比较差，工作能力有待加强，不能很好地满足纳税人提出的多元化涉税业务需求^[3]，从而容易让纳税人对税务部门的服务满意度下降，从而不能积极主动地与税务部门进行合作，最终导致税务管理工作变得更加困难。此外，在全面深化改革的大环境下，尽管税务部门对绩效考核予以了极高的关注与重视，但是，由于绩效考核指标与工作人员实际工作内容并不适配，再加上忽略考核结果的应用，从而导致工作人员积极性和能动性逐渐下降，从而限制了纳税服务效率。

3 新公共管理视角下税务管理优化路径

3.1 建立双方信息反馈

新公共管理视角下主张以客户为导向，这也表明了纳税人与税务部门之间的地位。同时，针对当前新时期积极构建服务型政府进程中，大力提升税务管理质量与服务水平已然成为各地税务部门主要解决的问题。在全面深化改革背景之下，为了更好地满足纳税人的多元化、个性化的服务需求，税务部门要与时俱进，适时作出改变，把握新公共管理理念内涵，将管理实际和发展需求有机结合在一起，有针对性地将新公共管理理念和方法融入其中，以创新优化为目标，结合丰富的管理经验，充分认识到纳税人的服务需求，从而构建起征纳双方的信息反馈机制，将税务信息及时有效地传递给纳税人，并根据纳税人的满意度，根据不同情况进行差别化的需求管理和服务。具体如下，第一，为了解决由于信息采集方式相对落后造成的纳税人无法按时完成纳税义务的问题，税务部门应将纳税人的需求作为目标，依托在线信息交流平台，主动与纳税人建立起征纳双方的信息反馈机制，增强税务部门和纳税人的交流透明化和时效性，从而转变传统税收管理方式存在的信息沟通壁垒，进而有效提高信息交流与传递质量，有助于纳税人及时发现存在的税务风险。第二，税务部门应充分发挥纳税人主体作用，树立“以纳税人为本”的服务理念，利用线上调查、线下走访等方式，全方位地了解对纳税人的实际需求，从而能够为纳税人提供精细化、个性化、差异化的定位服务，以此增强纳税人对于税收部门的公信力和满意度。

3.2 构建风险控制制度

在税务管理过程中，因税收征管过程中信息不对称而导致税款流失的问题日益严重。因此，为提高税务管理水平，有效防控税务风险，应当立足于新公共管理理论，构建风险控制制度^[4]。在新时期背景下，税务部门要实现税务管理转型，就必须建立健全的风险监控机制，确保税务数据安全。因此，在税务部门内部，必须设立专门的税务风险监管部门，严格落实税务风险监督体系并执行，针对潜在的税务风险，进行全面综合分析和研判。比如，在传输税务数据过程中，运用加密技术或其他信息化手段，确保数据安全性，避免出现恶意泄露的风险。此外，税务部门还要注意并预防税务风险，加强税务风险数据管理，一方面要按照税务风险进行分析识别、等级评定、风险应对等开展相应的税务风险管理工作，另一方面又要基于多元视角增加税务信息来源渠道，不断完善税务风险管理信息，如此才可以有效解决存在的信息不对称问题。最后，还需要健全完善信息化税收征管系统，进一步提升与纳税人数据比对效率，以提升税务管理水平。

3.3 加强信息管理应用

在税务管理过程中，税务风险的防范工作是一项关键性工作。在新时期背景下，税务部门要实现管理转型创新发展，需要进一步加强信息化建设管理应用，逐步推进税务管理信息化建设，利用智能分析、大数据等技术，合理应急预案，确保税务部门各项数据的安全性。因此，在内部必须设立专门的税务风险监管部门，严格落实税务风险监督体系并执行，强化对数字税务数据的监测和跟踪，针对潜在的税务风险，进行全面分析和综合研判。在传输数据过程中，运用加密技术或其他信息化手段^[5]，保证税务数据的安全性，避免出现恶意泄露的风险。此外，税务部门还应加强税务管理体系建设，建立税务数据信息保密体系，强化数据信息安全保护，在对税务数据资料和税务工作人员个人档案资料档案进行整理过程时，采用信息化技术手段，保证管理工作高质量开展。另外，在引入智能分析工具的基础上，有助于税务工作人员可建立税务筹划模型，为良好应对现阶段不断变化的市场环境，需保证筹划模型的动态性，使其在实时更新的情况下，使其可以良好适应外部环境的变化。

3.4 强化人才队伍建设

新公共管理背景下，要加强税务部门税务管理优化创新，就需要培养具有信息化税务管理与管理综合能力的创新发展型人才。由此可见，税务工作人员既要积极掌握基本税务专业的知识，同时也要积极学习运用信息化技术，熟练掌握并运用现代化信息技术实现税务部门日常税务管理工作中的数据采集、风险预测、决策预算、绩效考评等不同环节。除此之外，税务部门还需要积极引进高质量复合型人才，进而打造信息化税务管理队伍，通过优化完善工作人员薪酬待遇和绩效考核等方式，不断扩充人才队伍，从而保证高质量税务人才能够长久地留在税务部门，从而实现整体工作的规范化、现代化发展^[6]。

4 结语

综上所述，新公共管理视角下，税务部门对社会、经济的发展起着重要的助推作用。为保证其能提供更高质量的税务服务，助力其长远稳健发展，作为税收部门管理人员需要积极优化完善税务管理工作，针对当前面临的现实问题和不足之处，制定行之有效的优化措施加以解决，确保部门税务工作人员整体素质得以有效提升，使内部管理工作也能够实现改革创新，同时也要积极引入信息化技术并加以应用，保障各项税务工作能够高效开展。

参考文献

- [1]席卫群,吴啸天,朱顺熠.企业科技创新税收优惠政策的效果及优化——基于江西省企业的调查[J].税务研究,2024(1):29-36.
- [2]白彦,徐可,刘浩明.数据要素视角下数字税收制度的设计与衔接[J].税务研究,2024(8):61-65.
- [3]袁俊亮.大数据背景下企业税务管理优化策略探讨[J].现代营销:上,2023(5):22-24.
- [4]张冲.关于企业税务管理优化的几点思考[J].中文科技期刊数据库(全文版)经济管理,2022(10):4.
- [5]王译,郝锦婷.减税背景下塑料企业税务风险管理及优化路径[J].塑料助剂,2024(2):95-98.
- [6]邹战平.基于内控视角下企业税务管理现状与优化[J].经济与社会发展研究,2023:79-82.