

殷都区优化营商环境工作动态

第 43 期

安阳市殷都区发展和改革委员会

2024 年 11 月 29 日

典型案例 1：殷都区行政审批局 深化综合窗口改革 提升政务服务质效

一、工作背景

党的二十届三中全会提出，要“促进政务服务标准化、规范化、便利化”。政务服务窗口是优化政务服务、提升治理效能的重要一环，是检验营商环境的试金石。殷都区行政审批和政务信息管理局持续深化“综合窗口”改革，推进政务服务标准化规范化便利化建设，全力打造优质高效、规范便捷的政务服务环境，推动营商环境优化提升。

二、主要做法

（一）深化“综合窗口”改革

一是强化设计支撑。打造区级“1+5”（无差别受理综窗+

企业开办、不动产、婚姻登记、公安和税务 5 个专区) 的综合受理模式, 将人社、医保等 27 个部门 1411 项业务纳入无差别综合窗口, 实行“一窗受理、综合服务”。二是规范授权管理。梳理更新各进驻单位内设机构人员名单、事项授权委托书及“三集中三到位”情况统计表, 编制印发政务服务大厅工作手册和工作管理制度, 推动审批授权工作规范化、标准化。三是加强队伍建设。多次开展“业务大讲堂”等系列培训, 围绕业务知识、工作规范、服务礼仪、经验做法等互学互鉴, 提升人员综合素质。同时, 组织综窗人员积极参加政务服务办事员职业技能认定, 推进 10 人“持证上岗”。

(二) 推动政务服务模式创新

一是推进关联事项集成办。深化“高效办成一件事”改革, 健全重点事项清单管理机制和常态化推进机制, 通过规范设置“一件事”综合窗口、成立工作专班、印发实施方案、召开培训推进会、宣传推广等举措, 推动 403 件业务通过“高效办成一件事”模式办结。二是推进容缺事项承诺办。编制公布《殷都区政务服务容缺受理事项清单》, 涉及 10 部门 236 项事项, 可容缺申请材料 271 项, 让服务更暖心。编制公布《殷都区政务服务告知承诺事项清单》, 涉及 10 部门 135 项事项, 可承诺材料 158 项, 让服务更高效。三是推进异地事项跨域办。拓展“异地通办”范围, 与陕西、湖北省内 9 个县(市、区)签订“跨省通办”合作协议, 今年共办件 1318 件。

（三）强化政务服务数字赋能

一是强化电子证照推广应用。编制公布电子证照事项清单，按照“标准统一、应归尽归”原则，督促区直部门及时完成新发证照归集，全区累计向市电子证照平台推送证照数据 67 类 42624 条。二是强化政务数据归集共享。依托市政务信息共享门户，不断加强和规范政务数据资源管理，推动各部门政务数据资源主动共享、按需共享，全区累计发布资源目录 112 条，汇聚数据 665159 条。三是政务服务随时自助办理。设置 24h 政务服务自助区，配备 7 部门 14 台自助服务终端，加强设备日常维护与清单化管理，可办理驾驶证体检、营业执照申领、社保明细查询、税务申报缴费等 40 余项业务，有效缓解企业群众“上班没空办、下班无处办、办事需等待”困境。

三、工作成效

2023 年来，殷都区政务服务中心进驻事项由 1435 项提升至 1962 项，无差别综合窗口纳入事项数量由 894 个提升至 1411 个，政务服务事项办理时限压缩比率 95.69%，综合窗口办件量共计 21 万余件，大厅共收到企业群众感谢信 65 封，锦旗 8 面，进一步提升了办事企业和群众的满意度和获得感，打造营商环境“升级版”。

典型案例 2：殷都区税务局 畅通“税企沟通”渠道 实现便民办税“零距离”

一、工作背景

为进一步优化税收营商环境，落实落细“便民办税春风行动”要求，国家税务总局安阳市殷都区税务局充分发挥税务机关与企业联系紧密的优势，发挥劳模创新工作室示范引领作用，在税收政策宣传、纳税辅导、创新服务上精准发力，取得了显著成效。

二、主要做法

（一）精准答疑辅导，助力新电子税务局推广。殷都区税务局劳模创新工作室积极响应相关工作部署，开展对内答疑培训、对外宣传辅导工作，通过举办师资培训班，开展内部答疑培训。为保障新电局顺利上线，殷都区税务局劳模创新工作室举办全区电子税务局师资培训班，采用线下讲解与线上咨询相结合的方式，对业务骨干进行培训，做到培训全流程、人员全覆盖、难题现场答。同时，在办税服务大厅设立新电局专项辅导责任岗，对辖区内的涉税中介开展辅导培训，通过观看视频和实例展示讲解新电局的相关操作，详细解答涉税中介服务人员的疑问，确保听得懂、看得明、记得牢。

（二）开设专家课堂，面对面讲政策。结合“便民办税春风行动”，开展了企业所得税汇算纳税人培训辅导活动，共邀请了100余户企业进行线上、线下等多渠道培训。培训围绕企业所得

税汇算清缴问题须知、优惠政策梳理、申报流程以及所得税汇算中常见问题等四个模块，高新技术企业、科技型中小企业认定管理、研发费加计扣除享受条件、归集范围及申报操作等方面进行了讲解。精准回应企业关心的重点、难点和堵点问题，帮助纳税人理清思路，找准方向，助推企业所得税汇算清缴工作开展，为和谐税收打下坚实基础。

（三）云税直播“面对面”，便民办税“零距离”。在今年6月份，集中开展2023年度企业所得税和个人所得税汇算清缴培训，依托税收云平台，采用“云税直播”的模式辅导纳税人，针对辖区内纳税人聚焦关心的疑难问题重点讲解、辅以案例，让纳税人理解更深入、掌握更透彻，帮助企业精准便捷、更全面的掌握税收优惠政策，助力企业复工复产期间夯实税收知识基础。让纳税人“少走路”，便利纳税人随时、随地学，拿起手机就能学，利用“微时间”见缝插针学，足不出户、零接触顺利完成企业所得税和个人所得税汇算清缴。

三、工作成效

今年区税务局安排专人专岗接受12366投诉转办、12345市长热线等投诉事项转办，建立投诉台账，并实现限时办结，有诉即办。目前，共受理12366投诉转办159件，12345市长热线225件。聚焦税收政策，使用“税企沟通”平台开展在线答疑，12期可视答疑实现访问次数27433次，访问人数13845人，广受纳税人、缴费人好评。清理新欠税5444万元，陈年旧欠1606万元，新欠税余额占当期税收比重为0.7%，在全市名列前茅。

坚持信用赋能 提升监管效能

殷都区市场监管局持续强化信用监管，通过全面推行“智慧化+信用化”监管、深入开展信用约束行动、纵深推进“双随机、一公开”监管，持续推动监管方式转变，促进监管效能有效提升。

一是推进涉企信息归集，推动信用信息共享。依托国家企业信用信息公示系统和安阳县信用信息共享平台，依法归集公示经营主体行政许可、行政处罚、抽查检查结果及产品质量监督抽查等信息，在企业上市、政府采购、工程项目招投标、企业融资、评先选优等资格审查和评定活动中作为重要参考，实施信用约束和失信联合惩戒，使失信者“一处失信、处处受限”。截至目前，全区在国家企业信用信息公示平台归集行政处罚、行政许可等各类信息 180424 条。

二是破解“多头执法”病灶，构建联合执法机制。在市场监管领域全面推行部门联合“双随机、一公开”监管模式，深化“综合查一次”，强化联合联动机制。并对同一行业领域经营主体的多部门多个监管事项，加强归并整合，以部门联合双随机抽查的方式，实施一揽子检查，实现“进一次门、查多项事”，最大程度实现“应联尽联、能联必联”，营造“有事必应、无事不扰”的综合监管新常态。今年以来，全区共实施部门联合抽查检查 64 次，涉及部门 20 余个。

三是实施差异化监管，有效提升监管的精准性和科学性。以信用风险为导向，建立了“信用+双随机”、“双随机+N”的新型监管机制，进一步提升监管效能，更好激发市场主体活力。按照企业风险系数高低不同，以不同比例开展差异化监管，对餐饮、食品、药品等重点行业、重点领域实施分级分类监督管理，风险等级低的企业适当降低抽查比例和频次抽查，推进监管既“无处不在”又“无事不扰”。目前覆盖监管领域 32 个，基本实现主要行业领域全覆盖，

四是畅通信用修复通道，助力企业信用重塑。进一步信用修复的条件，推进信用修复程序化、便利化。探索建立“承诺容缺”“即申即办”等信用修复模式，由传统的“材料齐全后再受理”转变为“边受理边完善材料”，符合修复条件的即时修复，大大缩短了办理审批时限。同时，推行“两书同送”机制，主动告知行政处罚相对人行政处罚信息向社会公示的途径、公示期限及信用修复条件等内容，另外还印发了《行政处罚信息信用修复流程指引》，指导失信经营主体重塑信用。今年，帮扶 155 户企业实施信用修复，重塑信用、重返市场。

下一步，殷都区市场监管局将进一步创新监管方式，深化信用赋能，强化服务意识，实施更具现代化、信用化、智慧化和包容性的监管，为经营主体留足发展空间，营造更加有利于创新和公平竞争的良好环境。

重要政策

1. 人民日报：营造市场化、法治化、国际化一流营商环境

党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》（以下简称《决定》），对优化营商环境工作作出了新的部署。重点抓好以下几个方面：一是完善市场准入制度。优化新业态新领域市场准入环境。深入破除市场准入壁垒，推进基础设施竞争性领域向经营主体公平开放，完善民营企业参与国家重大项目建设长效机制。二是维护公平竞争市场环境。加强公平竞争审查刚性约束，清理和废除妨碍全国统一市场和公平竞争的各种规定和做法。规范地方招商引资法规制度，严禁违法违规给予政策优惠行为。建立健全统一规范、信息共享的招标投标和政府、事业单位、国有企业采购等公共资源交易平台体系，实现项目全流程公开管理。三是健全社会信用体系。健全诚信建设长效机制。完善信用信息归集共享机制，夯实社会信用体系数据基础。健全守信激励和失信惩戒机制，拓展信用在行政管理、社会治理、金融服务实体经济、民生保障等方面的深层次应用。加快建立民营企业信用状况综合评价体系，健全民营中小企业增信制度。培育社会信用体系建设市场化社会化力量，支持信用服务市场发展。

重要讲话

1. 省发王凯主持召开深化国有企业改革专题会议

11月22日，省长王凯主持召开深化国有企业改革专题会议，强调要深入学习贯彻习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述，认真落实党的二十届三中全会精神，进一步深化国资国企改革，全面提升国资监管效能，坚定不移做强做优做大国有资本和国有企业。

王凯强调，要聚焦推进国有经济布局优化和结构调整，大力推动国有资本“三个集中”，加快战略性重组和专业化整合，当好长期资本、耐心资本、战略资本。要突出主业、聚焦主业、做大主业，提升企业内在价值、长期价值、战略价值，实现资本积累、技术积累、人才积累、文化积累，确保企业发展行稳致远。要强化国有企业科技创新主体地位，支持国有企业持续增加研发投入，完善产业链上下游、大中小企业协同创新机制，以科技创新带动产业创新，加快培育新兴产业未来产业，积极发展新质生产力。要完善中国特色现代企业制度，优化组织结构，规范治理结构，有效激发国有企业内生动力。要严格国有资产监督管理，强化国有企业穿透式监管，处置低效无效资产，提升国有资产运营效率，促进资产保值增值。要坚决守住安全生产底线，压紧压实企业安全生产责任，提升本质安全水平，当好安全生产的表率。

他山之石

1. 鹤壁市淇县：持续推进不动产登记便利化改革，便民利企服务不断升级

淇县自然资源局不动产登记中心通过压实责任、简化流程、建立信息共享平台等措施，在全省县级层面率先实现“交房即发证”和“一窗通办”。如今，淇县的不动产登记窗口能无差别办理全部业务，办理时限压缩至1个工作日，极大提升了群众办事的便捷性。淇县还创新采用“验登合一”工作模式，将国有建设用地使用权和房屋所有权首次登记事项纳入竣工验收阶段，实现“验收即发证”，将原本需要两三周甚至一个月才能完成的流程压缩至一天。另外，淇县在全市率先实现不动产登记“零费用”，降低企业和群众的登记成本。该县还提供了不动产登记结果免费邮寄服务，将办事取证由“上门取”变为“送上门”，提升政务服务的人性化水平。“家门口办证”在线缴税也得以实现，企业和办事群众可在各开发企业从业端网点完成不动产登记的网上缴税、办证。

本期报：市营商环境和信用建设中心，区委、区政府、区人大、区政协领导

发：各乡（镇）、街道办事处，区优化营商环境成员单位
安阳市殷都区发展和改革委员会

2024年11月29日