附件2

全省学习借鉴经验材料1

榆林市子洲县瞄准痛点

全面持续优化营商环境

为高质量推进县域经济社会发展，确保“十四五”开好局、起好步，榆林子洲县瞄准发展痛点，对营商环境不断进行自我革命。县委、县政府将2021年确定为“营商环境提升年”，坚持转变政府职能，大力提升服务水平，全面落实中央和省市关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，全县营商环境持续优化。

一是推进任务落实责任化。把优化提升营商环境作为重要的政治任务来抓，成立由县委书记任组长、县长为执行组长的优化营商环境工作领导小组，对全县优化提升营商环境进行统筹谋划、协调指导、督查评估和综合考评。成立优化营商环境“八办四组”（八个办公室、四个工作组），出台《子洲县优化营商环境三年行动方案》《审批不见面办事不求人行动方案》《贯彻落实〈优化营商环境条例〉方案》《聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实实施方案》等文件，设立“办不成事”窗口，畅通投诉举报渠道，健全“好差评”评价结果通报、整改、监督工作机制，形成了高位推动、挂图作战的良好局面，搭起营商环境建设的四梁八柱。

二是促进审批服务便利化。纵深推进“放管服”改革，取消市场主体准入152项前置审批事项，将174项行政审批事项由前置改为后置事项。探索推出“子（只）一次、洲（周）服务”工作机制，成立23人的审批服务代办专班，从项目的规划选址、立项审批、施工建设等方面提供“一条龙”服务。公布网上办理事项757项，网办事项占比达到90.01%。大力提高审批服务效率，企业开办时间压缩至1个工作日内，工程建设项目报建压缩至90个工作日内，不动产登记压缩至3个工作日内，企业信贷压缩至6个工作日内，平均完成一次纳税所需时间压缩至20分钟内。

三是实现政企对接常态化。建立企业达产达效恳谈会、政银企对接会长效机制，清单式限期办理企业提出的问题建议。建立“子商云平台APP”，为在外子商搭建信息交流、共享平台，及时答复企业家提出的问题建议。出台《县级领导干部包抓联系企业精准服务工作实施方案》，24名县级领导干部定期到包抓联系企业开展“点穴式”精准帮扶。

四是推进市场环境法制化。大力推进招投标全流程电子化，规范招投标监管全过程。持续深入开展“扫黑除恶”等专项斗争，充分保障各类市场主体的合法权益。在各乡镇设立12309检察便民服务站，打造裴家湾等一批“枫桥式法庭”新样板。加强诚信子洲建设，积极创建省级文明城市，健全事前信用核查、信用承诺，事中信用评价，事后信用公示、信用奖惩和信用修复等全流程信用监管机制，完善公职人员和行业从业人员诚信档案1.04万份。

五是促进招商引资成果化。完善招商引资优惠政策，探索开展“总部经济”“飞楼经济”“飞地经济”模式，对重大投资项目，成立县级领导牵头的对接专班，协作办理注册、备案、税务、土地预审、环评等相关手续，采取政府挂牌保护和督办管理。2020年10月“子商回归·创业兴县”大会签订的47个项目落地27个，总投资18.5亿元。2021年丝博会签约项目9个，已落地4个，总投资7.1亿元。

全省学习借鉴经验材料2

西安市未央区推行重点企业

“税务管家”服务制度

近年来，未央区以为纳税人“办实事解难题”为出发点和落脚点，以陕西省税务局推出重点项目“税务管家”服务为契机，认真梳理总结北三环大明宫建材实业集团“管家式”税务服务经验，根据重点企业、重点项目个性化服务需求，完善形成规范化的“税务管家”服务机制，让企业最大程度享受服务便利、应享尽享税费优惠政策，在全区28个重点企业项目中复制推广，收到广泛好评。

一、主要做法

（一）选好管家团队，高素质“税务管家”贴身贴心。

未央区税务局成立了由局党委书记、局长任组长的“税务管家”服务工作领导小组，建立重点企业项目责任制，班子成员每人包抓2至3个重点企业项目，指导落实“税务管家”服务制度。通过层层考核，该局精选21名税务干部组建“税务管家”专业化团队，实行“专家+专管“的AB岗管家服务团队。“税务管家”专家成员主要由省市级人才库成员、各科室业务骨干组成，业务水平高，组织协调能力强。专家团成员是重点企业服务对象的首席”税务管家“，专管员是管家服务的特殊B岗，为”税务管家“线下无死角服务形成坚实的组织保障。该局制定完善的培训计划，通过内外部培训，全面提高专家团成员的全税（费）种服务能力，建立起科学有序的专业人才梯队。

（二）建好工作机制，便利化“税务管家”规范服务。

未央区税务局深入完善服务机制，细化工作任务标准，确保任务落实落地。该局印发了《关于推行重点企业项目“税务管家”服务制度的通知》和《重点企业项目“税务管家”工作指引》，明确税务事项办理和税费优惠政策享受过程中“税务管家”的工作职责和业务标准，“税务管家”根据工作指引，结合重点项目个性化需求，既有规定动作，也有自选项目，为纳税人提供政策精准推送、线上精心辅助、线下精细协助的便捷化高质量服务。通过《重点企业项目“税务管家”工作台账》，详细记录每个重点企业项目涉税涉费事项办理、发票领用、税款申报等情况，完整呈现“管家”们主动实施全方位宣传税收优惠政策，全流程协助企业办理涉税事项，全效能跟踪税收红利落实等服务的具体时间、项目内容、诉求解决，责任落实等，确保重点企业项目服务标准精准落实、精细到位

（三）主动搭建平台，智能化“税务管家”全天在线。

重点企业项目开办（工）初期，该局第一时间明确“税务管家”服务成员，并通过钉钉平台“智能外呼”和12366短信平台，向重点企业项目法人、财务负责人、办税人员发送 “管家“名单、联系方式，为重点企业项目带来良好的税收营商环境初体验。“税务管家”随后通过电话等方式与纳税人主动联系，为重点企业项目送上“税务管家”联系卡等资料，搭建服务桥梁，开通服务接口。企业项目开业（工）后，坚持“不见面多沟通、无请求不打扰”的原则，定期通过电话、微信、钉钉等渠道了解纳税人涉税需求，精准推送符合重点项目纳税人的税收优惠政策，线上辅助纳税人办税，解决纳税人在业务办理过程中遇到的信息系统、业务操作等问题，实现远程帮办、问办结合。

（四）靶向解决问题，个性化“税务管家”精准赋能。

解决重点企业项目“急、难、愁、盼”的涉税难题是“税务管家”工作的一项非常重要的工作内容。该局建立完整的“税务管家”疑难问题服务“智团“会商制度，根据”税务管家“服务需要，随时召开问题分析会。”税务管家“智团成员为该局各职能科室分管局领导和科室负责人，属于局内部门协调能够解决的，会议当天提出解决方案，由”税务管家“在1个工作日内处理解决。局内无法解决的，由智团责任成员单位负责上报市局，并在收到市局回复的当日，反馈“税务管家”回复重点企业项目服务对象。”税务管家“定期跟踪重点企业项目了解行业特征、项目特点、工作进度和企业诉求，通过与重点企业项目开展座谈交流，听取企业涉税需求，着力解决大型项目报表填报，特殊项目印花税、房土两税税费优惠政策判定及落实等税务难题，集中开展了个税上门集中汇算、困难商户送票上门、税银贷产品助力发展等专项活动，提供了“点对点“的私人订制“一揽子”服务，靶向解决企业困难，助力重点企业项目“突破瓶颈”高质量发展。

二、取得成效

纵向对比，“税务管家“强力助推重点企业项目健康发展。新冠肺炎疫情爆发后，北三环大明宫建材家居批发基地商户经营受到严重影响，关门退租商户不断出现。”管家“始终积极关注疫情变化和该企业及商户经营情况，印制大量优惠政策宣传页，为5000余商户挨家挨户送政策，及时提供便利化办税措施和减税降费相关政策，精准解读和帮扶，2020年通过”税务管家“绿色通道，该基地自身享受减免税费804万元，商户享受减免税费约3亿元，切实解决了商户疫情之后的困难阶段，扶助重点企业和关联小微企业渡过难关。在”税务管家“的关心和支持下， 2020年6月，基地人流车流就恢复到以往正常水平，为基地恢复经营提供了底气和信心。疫情期间基地向红十字会捐款500万，减免商户租金约5000万，形成了良好而广泛的社会影响。在政策指引下，”税务管家“持续加力，牵头区金融办及多家银行深入基地商户开展”税银互动“活动，想方设法解决商户融资难题，截止2021年6月，协助商户办理包含纳税信用等在内的各类贷款1.3亿元，为基地经济动能换挡提速发挥了关键作用。

横向对比，“税务管家“全面促进重点企业项目更好发挥“六稳六保”社会效用。2021年以来，未央区重点企业项目“税务管家”共培训辅导重点项目19户次，解决重点企业项目重要难题8项。第一时间提供了诊疗收入征税类型判定、个人所得税预扣预缴、电子发票接受方常见问题解读、学校项目免税政策等政策咨询类问题；组织专家团开展了重点项目事业单位企业所得税填报辅导、特殊项目土地增值税清算、印花税减免业务难点认定、百万元及以上最高开票限额许可等新业务、疑难点征收管理和优化服务行动，为重点企业项目解决了关键性税收难题，让区内经济和涉及的从业者持续焕发新活力，助辖区税收营商环境持续优化，为未央区发展带来更大吸引力。

全省学习借鉴经验材料3

安康市石泉县“四优一减”方便企业

获得水电气

为进一步优化提升营商环境，方便企业获得水电气服务，不断强化水电气生产要素保障，降低企业运营成本，石泉县以“四优一减”（优服务、优报装、优缴费、优报修、减成本）为抓手，创新开展“服务水电气，利企直通车”主题活动，制定出台系列配套制度措施，增强了水电气供应企业的服务意识，有效提升了企业办事获得感满意度，为壮大做强县域实体经济提供了有力支撑。

一、主要做法

（一）优服务，用户体验全面提升。制定服务水电气一次性告知书，方便服务对象一目了然掌握办理水电气相关前置审批事项、行业政策、价格政策等；制定收费事项目录和明细清单，明确设计费用，安装材料数量、价格、施工费用，使服务对象“明明白白”消费；实行服务承诺，水电气供应企业通过电视台、公共电子显示大屏对维护市场公平竞争、坚持“三不指定”原则、政策措施落实、服务流程、服务时限等内容向社会公开承诺，接受社会监督；积极开展服务对象满意度调查，倒逼水电气企业进一步提升服务质量。活动开展以来，服务对象满意度达100%。

　　（二）优报装，办理流程全面优化。一是“源头介入，主动服务**”**，全面摸排新落地企业，主动深入一线收集“水电气”服务需求，建立需求台账清单，并将需求交办水电气服务企业，依据台账定期督促通报。二是“集中踏勘，联合审批”，涉及外线施工项目，组织水电气服务企业或设计施工单位，规划、道路、交通、绿化等相关审批部门，集中开展现场踏勘，评估周边介入条件，确定最优方案。三是“同步协调，一次办成”，实行“四个一”报装工作模式（一次申请、一次开挖，一次施工，统一验收），强化事前事中事后监管，全程跟踪督办，有效减少办理时限。四是“服务企业，跟踪包联”，安排专人紧密对接服务对象，提供“一对一，点对点”优质报装服务。活动开展以来，有效解决企业服务需求23起。

（三）**优缴费，便利水平极大改善。**开通微信公众号、微信，支付宝电子支付平台、大力推广使用智能 IC 卡表、网上 APP 缴费，推出线上缴费、在线咨询和信息查询等服务，真正实现企业群众“零跑路”。活动开展以来，累计在线咨询和信息查询2000余条，智能电表已实现全覆盖，智能燃气表已推广1100户。

（四）优报修，用户保障全面升级。建立24 小时故障报修制度，全方位提供业务咨询、故障报修、事故抢险、投诉举报等综合服务。打造“网格化”服务片区，公布片区负责人联系电话，建立服务对象微信群、qq 群，切实加强沟通联系，确保即时响应用户需求。推行“一单到底”故障维修服务，接到服务对象故障报修后，确保24小时内处理完毕。活动开展以来，解决问题67起。

（五）减成本，经营效益稳步增长。创新推出企业用户安装预算优惠、按比例奖励用气、垫资安装租赁使用、安装分期付款等一系列优惠政策，强化各项要素保障，进一步降低企业运营成本，促使企业经营效益稳步增长。活动开展以来，累计减少企业运营成本120余万元。

二、取得成效

（一）办事效率明显提高。通过优化办事流程，整合办理事项、压减审批时限，强化监督检查，大幅提高了办事效率，目前用水报装平均时间压减了4天，用电报装平均时间压减了6天，用气报装平均时间压减了3天。

（二）市场活力有效激发。“服务水电气，利企直通车”活动的开展，一系列优惠政策的实施，有效降低了企业运营成本，全面激发了市场潜在活力，为助力受疫情影响企业恢复生产提供了坚实保障。今年以来助力复工复产企业13家，建成投产企业15家。

（三）企业获得感满意度显著提升。通过“源头介入、主动服务”的工作机制，从被动受理到主动服务的转变，切实提升了企业获得感。由向水电气三家服务企业申请报装变为一张水电气需求表即可申请报装并享受水电气三家服务企业提供的“一对一，点对点”跟踪服务，极大提升了企业的满意度。真正实现了全程“零跑路、零审批、零拖延”。