

引“活水”优服务 持续优化税收营商环境

广西南宁市税务部门打造“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”服务新体系，为企业发展提供优良土壤

□ 龚成钰 黄玉翠

好的营商环境就是生产力。近年来，为激发市场主体活力，广西南宁市税务部门聚焦纳税人缴费人“急难愁盼”，推出优化税收营商环境“组合拳”，狠抓退税减税降费政策落地生根，着力提升纳税服务质效，规范提高税务执法水平，为南宁经济社会高质量发展注入动力。

税惠添力 盘活经济提效能

“关键时刻，我们获得了573万元留抵退税款，弥补了我们技改升级的资金缺口。公司扩大研发生产的道路更平坦了！”广西普乐益生物科技有限公司财务负责人韦先生感叹道。该公司是一家饲料用酵母、食用酵母研发生产企业，今年计划对生产线进行升级改造，需投资600余万元，面临较大资金压力。

为及时解决企业困境，南宁市宾阳县税务局根据不同行业、不同风险点对企业进行分型分类，加强政策宣传辅导，对符合留抵退税政策企业实行“一户一档”，让退税款从“纸上”迅速落到“账上”，助力企业扩大生产提效能。得益于此，广西普乐益生物科技公司的资金需求得到及时解决，目前已建成年产5600吨的酵母粉及相关产品生产项目。

研发费用加计扣除政策是加快产业创新发展的“金钥匙”。“2021年我们公司共有13个新产品研发项目，企业研发经费占营业收入比重超4%以上，研发费用加计扣除优惠可以帮助节约更多资金。”南宁市宏彩照明科技有限公司财务人员梁钰梅表示。

为帮助企业更好解决首次申报研

发费用加计扣除遇到的问题，南宁高新技术产业开发区税务局组织“红绿灯”服务专家团队，对企业研发费归集中常出现的风险问题进行提前辅导及判判，为企业提供“红绿灯”服务。

“税务部门的贴心辅导打消了我们的顾虑，让我们少走了许多弯路，轻装上阵。”梁钰梅感叹道，“接下来，我们将会加大投入用于新产品、新技术的研发，不断提升科技创新和产品研发能力。”

今年9月，国家税务总局和财政部联合发布实施继续延缓缴纳部分税费的政策。该政策出台后，国家税务总局南宁市兴宁区税务局通过微信、征纳互动平台等渠道主动向企业宣传政策，辅导企业通过申报自动享受税费缓缴政策。

“公司销售回款期一般在下半年，缓缴政策的接续支持对我们太重要了，这相当于国家给了一笔‘无息贷款’，能有效缓解我们流动资金压力。”南宁市建力水泥制品有限责任公司财务负责人黄晴说。

一笔笔缓缴税费为处在发展关键期的中小微企业注入成长壮大的信心。截至今年10月，南宁市建力水泥制品有限责任公司享受缓缴税费达100多万元。“我们用缓缴的税费购进生产原材料，为接下来的生产销售旺季做好准备，争取全年销售收入有更大提高。”黄晴说道。

“减下去的是税负，提上来的是生产力。为营造‘负担更轻’的税收营商环境，我们全力打好减税降费‘直达易享’攻坚战，落实落细新的组合式税费支持政策，助力税惠“快准稳好”入袋，让资金“活水”精准回流到纳税人手中，帮助市场主体增动力、添活力、减压力。”南宁市税务局总会计师卢洁表示。



为助力中小微企业稳发展，国家税务总局南宁市兴宁区税务局开展便民办税春风专项行动，税务干部辅导纳税人缴费人快享享受退税减税政策红利，激发市场主体活力。

梁卓瑜 摄

服务加码 高效便利优体验

企业能否留得下、稳得住，关键在于是否有良好的营商环境。为让实体经济减负增效，南宁市税务部门线上线下齐发力，打造“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的服务新体系，为企业发展提供优良土壤，助力企业行稳致远。

——线上服务不断升级加码。南宁市税务部门推出“办问协同”服务，组建“12366南宁小呼中心”，对办税需求实施“一体化”调度，实现统一派单、属地答复、接诉即办、即派即办的快速处理；持续拓展“非接触式”办税，提供全程网上办、邮寄办、延期办、预约办等“不见面办税”渠道，有效实现涉税业务100%线上办。

——办税做“减法”，速度做“加法”。继“五税合一”综合申报推行后，

南宁市税务部门线上全面推行企业所得税、财产行为税“十一税合一综合申报”，在广西率先实现纳税次数压缩至3次/年，税费办理跑出加速度。

“过去申报要对不同税种进行申报填写、提交和缴款，重复流程多，一不小心就会漏报和错报。现在只需在网上系统填一张表，数据自动带出，前后几分钟就申报完了，效率高真！”南宁纵横时代建设投资有限公司办税员杜女士开心地说。

——线下便民办税体验更有感。南宁市税务部门借鉴“枫桥经验”，推出“先解决问题再说”机制，在办税服务厅设立“1号窗”，第一时间倾听纳税人缴费人办税缴费中遇到的堵点、难点和槽点，及时收集纳税人意见建议，兜底解决疑难问题，实现从办理业务向解决问题转变，从无差别服务向个性化、精细化转变。

“多亏你们‘1号窗’的同志，问题

一下子就找到了，果然是解决纳税人‘急难愁盼’的好手！”10月21日，南宁市鑫和达建材租赁部的王女士反映无法通过电子税务局申报2022年第三季度增值税及附加税费。南宁市兴宁区税务局“1号窗”税务干部立即帮助查找无法申报原因，并辅导王女士顺利办理了申报业务，有效化解疑难涉税问题。

——春风化雨助企向阳生长。为助力中小微企业稳发展，南宁市税务部门实施“春雨润苗”专项行动暨“一起益企”中小企业税费服务专项行动，推行“一室一厅一路绿灯”为小微企业“送政策、优体验、助成长”。其中，“一室”即在全市各县(市、区)设置16个“春雨润苗”工作室，进驻园区、商会、市场等，做到诉求收集快速响应、重点行业重点帮扶，提升便民服务满意度和体验感；“一厅”即微税厅，缩短距离优体验，办税速度更快。

例如，在南宁·中关村，南宁高新技术产业开发区税务局主动走进园区内设置微税厅，为纳税人提供“就近办、一站办、马上办”服务。“微税厅就在我们公司对面，走几步就能办理涉税业务，太方便了。”广西永恒投资有限公司永恒朗悦会议中心分公司办税人廖女士说。

信用监管 柔性执法促公平

法治是最好的营商环境。为规范税收监管执法，南宁市税务部门创新推出“纳税健康码”和“纳税信用培植计划”，构建以信用为基础的新型税收监管机制，营造更加公平有序的市场环境，让各类市场主体安心经营、放心投资、快速发展。

“我对于税务知识了解不多，以往一有疑惑就往税务局跑。现在有了

‘纳税健康码’，在我家就可以通过码的颜色来判断是不是有逾期未办事项，安心多了。”在税务人员的辅导下，南宁市程程针织批发商行的黄老板很快熟悉了“纳税健康码”的功能。

为发挥守信激励的正向效应，南宁市税务部门在全国率先推广“纳税健康码”。通过对184个涉税数据进行运算、集成数据形成信用值的方式对企业精准画像，生成每个企业的专属健康码，用绿、橙、红三种颜色动态展示纳税人信用和风险的综合情况。截至目前，“纳税健康码”的使用记录已超过10万车次，可有效支撑南宁市34万企业纳税人7×24小时服务，有效培育和激发了市场主体活力。

优质的纳税信用是企业长远发展的“金字招牌”。为营造依法诚信纳税的良好税收环境，南宁市税务部门推行“纳税信用培植计划”，以信用监管为主线，对纳税人和涉税中介实施信用培植计划。该培植计划中包含了对纳税人提供“一码通行、首违保信、精细培育”三个方面的纳税信用培植措施，“信用培植”有效为企业发展赋能添劲，激励广大企业向上、向好、向优发展。

广西三品王餐饮管理有限公司是一家本土优质企业，因发票管理漏洞导致纳税信用评定失分，2014-2015年度纳税信用等级被评为D级。针对这一情况，南宁青秀山风景区税务局为企业量身定制“纳税信用升级锦囊”，堵住发票管理漏洞，帮助该公司在2017-2020年等年度荣获纳税信用“4连A”荣誉。“优质的纳税信用让我们在办税时获得了最优最快的‘纳税服务套餐’，让我由衷感受到诚信纳税带来的自豪感。”广西三品王餐饮管理有限公司财务经理邱经理说道。

营商环境没有最好，只有更好。据介绍，今后南宁市税务部门将继续推出更多利企便民措施，以更高标准优化税费服务、更实措施落实退税减税降费政策、更精确要求规范税收执法，全力打造无疆的税收营商环境，切实把党的二十大精神转化为推动经济社会高质量发展的强大动力。

以“一流服务”打造“一流环境”

湖南桂阳县健全“三项机制”、推行“三大举措”、开展“三项行动”，全力打造“审批最简、准入最宽、服务最优、效率最高、费用最省、监管最规范”一流营商环境

□ 本报记者 邢成敏

工程建设项目实行“一窗并联办理”、企业开办实行“一套流程办完”、财产登记实行“一站集成办结”……以“一流服务”打造“一流环境”，以“真心实意”换取企业“称心如意”，这是湖南省郴州市桂阳县着力打造一流营商环境的缩影。

近年来，桂阳县全面落实“三高四新”战略定位和使命任务，争当郴州打造“一极六区”排头兵，持续深化优化营商环境攻坚行动，政策化、事项化、清单化推进优化营商环境工作，全力打造“审批最简、准入最宽、服务最优、效率最高、费用最省、监管最规范”的一流营商环境。2021年，桂阳县在全省营商环境第三方评估排名中排全省第8位、全市第1位，获省政府营商环境真抓实干奖励表彰。截至今年8月底，全县新增企业1076户、新增个体工商户8101户，市场主体数量位居全市前列。

健全“三项机制” 营造良好政策环境

健全协调机制。桂阳县成立以县委书记任组长，县委副书记、县长李志强任组长的县优化营商环境领导小组，把营商环境作为“一把手”工程来抓。建立县优化营商环境指标长工作机制，将省营商环境评价19个指标明确县级领导和县直单位责任人、责任单位，构建各责任部门定期调度优化营商环境指标体系。

健全服务机制。发布“1+7”一揽子惠企政策，开展优化营商环境帮扶企业专项行动，安排县级领导、县直机

关部门下沉到200余个重点企业和项目，帮助企业解决实际困难。开发服务企业的自动化信息平台，建立惠企政策自动推送和企业网上诉求自动分类交办处置机制，搭建政企服务沟通的桥梁。

健全考核机制。把优化营商环境纳入县委、县政府重点工作绩效考核范围，并开设固定的营商环境监测点，出台《桂阳县优化营商环境考核评价办法》，对优化营商环境实行最严格考核、最高规格的表彰奖励，其中先进个人最高奖励达10,000元。

推行“三大举措” 建设高效政务环境

坚持“清单式”管理。桂阳县梳理“一件事一次办”“全市通办”“跨省通办”具体事项，不断精简、压缩办理环节和时限。围绕个人、企业、项目三个生命周期，拓展“一件事一次办”范围，实现251件高频事项“跨省通办”，主动对接蓝山、新田等邻近县市扩大“跨省通办”范围，完成首例户口迁移“跨省通办”。

坚持“非接触式”审批。提升项目投资便利度，所有投资项目全部纳入在线审批监管平台进行线上办理、网上公示、批文在线打印。提升企业融资便利度，搭建常态化“银企对接平台”，推广电子营业执照在企业开办中的应用。提升企业纳税便利度，率先在全市完成厅式自助办税终端接入模式切换工作试点，1月-8月，“非接触式”办税占比达90.11%，累计受理留抵退税230户，退税金额合计1.82亿元。

坚持“体验式”服务。设立“办不

成事窗口”和“一把手流程”，桂阳县、县政府主要领导和部门单位“一把手”到政务服务中心各窗口开展“走流程、解难题、优服务”活动，推进办事流程优化再造，切实解决企业和群众办事的难点、痛点、堵点。设立园区政务服务中心，梳理县本级赋权事项需求和赋权方式，通过“直接赋权”“委托行使”“服务前移”“审批直报”四种方式，赋予桂阳高新区行使118项县权权限，真正实现“园区事园区办”。推行“帮代办”和“5+X”工作日模式服务，安排专人对企业申报事项提供保姆式“一对一”贴心帮办代办服务，企业设立登记时间压缩至0.5个工作日内，开办首套公章刻制实现零成本。

开展“三项行动” 营造公平市场环境

开展惠企纾困行动。桂阳县印发支持重点企业和重点建设项目复工复产“一揽子”政策，全县领导干部深入企业抓调度、抓对接、抓服务，助推企业复工复产。开展金融“暖春行动”，加强政银企对接，全县金融机构通过“暖春行动”累计走访对接企业606家，摸排融资需求18.57亿元，新发放贷款13.54亿元。

开展市场整治行动。加快建设“智慧法院”，首次推行小额诉讼程序调解便捷机制，推行网上立案、跨域立案、网上查询、网上缴费、电子送达等诉讼服务，为市场主体保驾护航。推进市场领域“双随机、一公开”监管制度，除特殊重点领域外，所有行政检查都通过双随机抽查的方式进行，实行“进一次门、查多项事”，全面规范企业事中事后监管。

开展招投标领域突出问题专项整治行动。印发《桂阳县工程建设项目招标投标突出问题专项整治工作方案》，重点突出招标、政府采购代理机构行业秩序专项整治活动，强化代理机构及从业人员监督管理及信用评价，目前已有80余家代理机构纳入桂阳招标投标代理机构监督评价范围。

构筑“三大保障” 打造规范法治环境

开展法治政府建设。全面推进行政执法“三项制度”工作，加强行政执法监督，进一步规范行政执法公示制度、行政执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度。2020年，桂阳县荣获“湖南省法治政府创建示范县”荣誉称号。

加强社会信用体系建设。加强“双公示”数据归集，落实行政许可和行政处罚台账建设，严格7天内数据公示，并将信息录入到全国信用信息共享平台(湖南郴州)。1月-8月，全县上报行政许可、行政处罚、新闻稿三项数据在县区市排名前列。

开展营商环境专项整治。开展优化营商环境执行年活动，组织纪委监委、公检法、市场监管等部门开展优化营商环境专项巡查和营商环境专项整治，定期查处在推进优化营商环境工作中不作为、慢作为、乱作为和工作作风不典型案。继续发挥营商环境投诉中心110作用，对各类营商环境投诉件实行直查快办制。1月-8月，共收到用水、用电、项目推进、惠企政策落实等各类营商环境投诉件56件，办结率100%。

热点聚焦

描绘未成年人保护新画卷

湖南嘉禾县成立未成年人保护工作领导小组，形成“政府负责、民政牵头、部门协同、群团参与、社会联动”运行机制

□ 邓和明 廖小英
□ 本报记者 邢成敏

实现全覆盖。

培育未成年人保护主力军。为充实未成年人保护工作队伍，今年，嘉禾县设立县、乡、村、社会四级未成年人保护工作队伍。县明确民政局未成年人保护办专人负责未成年人保护工作；乡镇设立10名儿童督导员，并选拔一批有文化、有耐心、能担当的优秀社工充实乡镇力量，协助做好儿童工作；村级设立196名儿童主任，并组建“爱心妈妈”团队，定期走访儿童家庭，关注关心关爱儿童，出台儿童主任考核办法，落实儿童主任岗位津贴。社会方面，每年邀请儿童福利领域、心理健康领域专家学者开展定制式儿童督导员、儿童主任能力提升培训，打通未成年人关爱保护“最后一公里”；社会志愿服务组织、社区志愿者自愿发起儿童关爱活动，不定期为未成年人及家庭提供暖心慰问、文体娱乐、课业辅导、替代托管、成长指导、心理支持等专业服务。

构筑未成年人保护主阵地。嘉禾县依托流浪乞讨救助站、社会福利中心构筑县级未成年人关爱保护阵地，确保未成年人监护兜底。依托乡镇现有的新时代文明实践中心、乡镇社工站、社区文化活动中心、社区学校等构筑乡镇未成年人保护工作站，全面打造“15分钟未成年人服务圈”。出台《关于推进嘉禾县未成年人保护工作站建设的通知》，全县建设10个乡镇未成年人保护工作站，负责落实未成年人保护政策、监测儿童风险、履行强制报告、协助维权、提供心理支持等。依托村级农家书屋、老年人活动中心、学校、村居委办公楼等，构筑农村村级留守儿童之家，打造未成年人关爱活动、儿童文体娱乐集中活动平台，全县167个村

“未成年人保护是一项系统工程，要多方协同，聚焦家庭保护、学校保护、社会保护、网络保护、政府保护、司法保护‘六大保护体系’，构建新时代未成年人保护工作格局。”嘉禾县民政局局长贺昌仁介绍，嘉禾县将为未成年人健康成长构筑一道坚强的保护屏障，用心用情用真爱描绘一幅未成年人保护工作新画卷。