

洪山区优化营商环境工作简报

第 11 期

洪山区优化营商环境领导小组办公室

2023年11月10日

多措并举创新服务 不断提升会计服务软环境

洪山区财政局把提升优化营商环境作为一切工作的出发点和落脚点，在创新服务举措，提高服务效率，提升服务质量上下功夫。

多措并举，畅通领证渠道。积极联系中国邮政开通快递邮寄。会计人员可以通过线上申请、快寄到家，全程网办，做到让申领人“零跑腿”；做好现场领取审核工作。做到专人服务，仔细核对，耐心解答，签字确认，既保证服务工作的周到，又确保发放工作的严谨。开创“送证上门”服务。根据我区大学多，考证人员多的特点，由专人积极与大学有关部门联系，统计核对大学生考证开信息，将证书送到大学开展送证上门的服务。

形式多样，创新会计咨询服务。开通会计咨询云服务平台。通过云客服平台系统的“语音应答”功能引导会计人员进行自助服务，提高会计服务效率。通过“示忙”功能让咨询人员了解到

电话使用状态和电话排队情况，避免产生不必要的误解。通过“未接来电查询”及时对未接听到的电话进行回复反馈。增加微信咨询群。在会计咨询量暴增的会计技术资格考试期间，增加微信咨询群，收集整理会计人员问题并一一予以解答，有效地弥补电话咨询量有限的不足。

需求导向，提供细致贴心服务。以群众需求为导向，规范工作言语和行为，做到解答政策多问一句话，服务群众多搭一把手。帮助到现场的会计人员照看小孩；为身怀六甲的孕妇开通快速通道；及时通知将身份证等物品遗落在现场的会计人员取回自己的物品……热心为会计人员提供一切力所能及的服务。

（区财政局供稿）

帮代办服务让项目开上“快车道”

近日，中石化青菱加油站项目在审批过程中因面临审批手续多、流程复杂、工期紧张、跨部门多环节等问题，可能影响开工计划。洪山区行政审批局通过进一步深化工程领域审批制度改革，搭建市、区、街道三级帮代办平台，加快推进项目帮办代办服务工作，帮助企业仅填写一份“帮办代办申请表”即享受全程帮代办服务，顺利完成项目审批。

专人专办，细致服务。洪山区行政审批局工作人员在了解到

相关情况后，主动邀请企业填写“帮办代办申请表”，通过帮办代办专业团队主动出击，提前介入，为项目提供一对一、“保姆式”式帮办代办服务。审批局帮代办专业团队运用三级帮代办平台，主动联系市级帮代办专员，协调解决企业与区应急管理局、区建设局关于《洪山区自然资源和规划局规划方案协审征求意见函》的问题，并积极对接街道帮代办专员，与区发改局等八个部门进行沟通协调，为项目综合要求清单联合盖章事宜提速。

多证齐发，便捷提速。9月26日，区审批局协同规划部门为该项目同时发放了《建设用地规划许可证》《建设工程规划许可证》《建筑工程施工许可证》，整个流程仅用时五天，整体办理效率提升了83.3%，大大缩减了办事人的跑动次数和办理时间，减少了项目成本，真正做到了为企业减负，为项目建设提速。

窗口前移，协同高效。市、区、街道三级帮代办平台畅通企业群众办事渠道，突破跨地域、跨层级、跨部门限制，将服务窗口前移，打造“审批服务站”，将各部门分开办、独立办转变为现在的协同办、联合办、同步办，让企业少跑路，服务多跑路，整个环节推动项目早落地、早开工、早投产。

洪山区行政审批局帮代办服务将继续以企业自主选择、自愿委托为原则，以便民利企为出发点，以推动工程建设领域审批制度改革高质量发展、实现高效能为导向，不断提高政务服务质量和便利化水平，努力打造全环节便利、全链条监管、全方位服务、

全过程高效一流营商环境，切实增强企业群众的获得感和幸福感。

（区行政审批局供稿）

“春雨润苗”全流程护航中小微企业发展提速

今年以来，洪山区税务局围绕“提质效、强赋能、促升级”主题，高效落实各项税费支持政策和创新服务举措，以绵绵春雨滋润小微企业茁壮成长。

划类建档，因企施策“细”服务。洪山区税务局对辖区内中小微企业分型划类，并特别为“专精特新”企业建立成长档案。因企施策，针对性地关注不同企业需求，主动、适时给予扶持帮助。今年以来，洪山区税务局累计专项服务上市后备企业 18 户；为专精特新企业开展纳税信用知识宣传和信用级别跟踪，45 家专精特新企业在 2022 年度纳税信用评价中获评 A 级。为融资困难企业，架起银企对接桥梁，助力 6149 户企业获得纳税信用贷款 43.74 亿元。

专员上门，纾困解难“享”红利。系列税费优惠政策出台后，洪山区税务局对辖区内中小微企业迅速摸排，瞄准重点企业，选派专员服务，精准纾困解难。组建税企网格群 8 个，对外公示 42 部咨询电话，税务专员线上线下累计走访企业 3.73 万户，精

准滴灌优惠政策，助力政策红利快速落地兑现。2023年1-9月，辖区新增减税降费及退税缓税13.83亿元。

部门联动，精准培训“讲”政策。一方面加强内部联动，税务部门、纳服部门、税务所协同联动，组建“红讲师”团队，全面梳理系列税费优惠政策，建立政策适用企业名录，依据企业行业规模定制课件，开展精准培训20余场，惠及纳税人近三千人。另一方面强化外部协同，携手区发改局、区商务局、区市场监督管理局、区行政审批局，走进企业园区、高校开展针对性宣传辅导活动6场，主动联系服务在校创业企业9家，跟踪服务创业筹办企业6家，点对点解决涉税问题7类36个。

问办协同，特色服务“解”难题。上线“厅线联动、问办协同”热线平台，优化“优税通”远程办税咨询程序，打通咨询与办理间的壁垒，让纳税人体验24小时“办中能问”“问中有办”“办问协同”的全新办税模式。今年以来，热线平台共计接听电话124175通，“问办协同”系统工单办件2602件；“优税通”小程序办理业务27609件，处理咨询25861件。

（区税务局供稿）

做好“保姆式”服务 厚植营商环境“沃土”

关山街道始终高度重视优化营商环境工作，瞄准营商环境中的堵

点、痛点、难点，不断深化“放管服”改革，为市场主体提供贴身“保姆式”服务，辖区高质量发展驶入“快车道”。

聚焦降本增效，创新机制激发发展活力。风韵出行是关山街辖区重点两新企业，目前在全国带动了12万人新业态就业。在了解到风韵出行有开展企业党建的工作需求，关山街道组织党建办公室、区域发展办公室等职能科室，帮助企业打造两新企业党建阵地“司机之家”，为网约车司机提供休息、交流、学习的平台，帮助提炼总结“四风四航”党建工作法，将全国154家分公司的3889名流动党员纳入组织管理，实现组织网络与业务网络的“双网叠加”，探索了党建赋能企业发展的新机制。

聚力解忧纾困，破除瓶颈解发展难题。楼宇经济是当前经济发展的新热点，近期街道综合执法中心联合区域发展办公室工作人员赴辖区沈悦国际大厦，送法、送政策上楼，实地讲解了《武汉市户外广告管理办法》《武汉市户外广告设置指引》等相关规章制度，指导企业户外广告设置。同时，还提前介入指导辖区内其他多个大型单位的户外广告，确保广告设置位置合理、内容合规，使户外广告成为装点关山的一抹“亮色”。

聚合政企联动，刚柔并济促发展信心。夜市汇聚着城市的“烟火气”，据了解关山街华罗利广场夜市多次被居民投诉环境脏乱、占道经营。接到投诉后，关山街道组织公共管理办公室、区域发展办公室、纪工委等相关科室工作人员，开展走访调查，以华罗

利广场为试点，出台了夜市管理办法，建立并完善了考核机制，并安排管理员实施监督乱泼油污的状况。同时，在华罗利广场设置了三十二个摊位，并划定了红线，要求附近商户在规划区域和指定时间内摆摊设点经营，并严格遵守卫生保障的四个要求。关山街道坚持城市管理“刚柔并济”，让烟火气“暖”人心而不“恼”人心。

下一步，关山街道将进一步优化服务流程，创新服务举措，以更快的速度、更高的效率、更优的服务，不断提升辖区企业的满意度，打造一流营商环境，助力区域经济高质量发展。

（关山街道供稿）