



湖北省枣阳市

深化改革为高质量发展注入强大动能

今年以来，湖北省枣阳市贯彻落实党中央和省市委各项改革决策部署，紧紧围绕“建设副中心、做强东翼支撑、实现百强进位”目标要求，突出抓好基础性、关键性改革，用改革的办法和思维解决发展难题、破除发展瓶颈、汇聚发展优势、增强发展动力。多项国家和省级试点项目在枣阳先行先试，重点领域和关键环节改革取得突破性进展，政府服务效能不断增强，营商环境进一步优化，群众和经营主体满意度持续提升，为枣阳高质量发展提供了强大改革动能和体制机制保障。

枣阳市行政审批局——

擦亮三个服务品牌 提升惠企利民质效



近年来，枣阳市以擦亮“网上办、就近办、暖心办”3个政务服务品牌为抓手，推进政务服务更加标准化、规范化、便利化，推动“高效办成一件事”落地落实，服务质效显著提升。

——擦亮“网上办”品牌，政务服务提速度。枣阳已完成“多网合一”改造，打通镇（办、区）便民服务中心12个业务审批网络，政务服务网络省市县乡村五级联通、一网通办。运用联通的系统平台完成“一事联办”主题事项网上办件4381件，落实惠企政策“免申即享”，为1834家企业兑现惠企政策资金8348万元。枣阳市行政审批局借助系统数据，创新“无感审批”改革，解决办证手续繁杂、证件超期和超期处罚等问题，以“无感审批”办理审批109件。在全省率先建成“鄂汇办”APP县级旗舰店，首批上线“图书馆一码通”“招落服”“一事联办”和“枣阳旅游”4个应用专区，810项政务服务事项网上办，200多项高频事项掌上办、自助办，1074项审批服务事项智能查。

——擦亮“就近办”品牌，政务服务拓深度。以方便和服务群众办事为导向，枣阳市将社保、医保、卫健、民政、残联、市场监督管理等部门企业群众经常办

理、基层能有效承接的政务服务事项，以委托受理、授权办理、帮办代办等方式，下沉镇级办理事项38项、下沉村级办理事项13项，先后办理个体工商户登记、社保卡更换、镇村群众异地就医备案、残疾人两补、新生儿落户等下沉事项业务4万多件。巩固与深圳福田区、山东聊城经开区和乐陵市等地跨省通办，新建鄂豫两省枣阳市、新野县、桐柏县、唐河县、随县、宜城市、襄州区等7县市（区）50公里政务服务圈。目前，“跨省通办”共办理事项3461件，“全省通办”共办理4550件。

——擦亮“暖心办”品牌，政务服务升温度。枣阳在市、镇（办、区）和村（社区）政务服务场所设立“帮代办”窗口，为企业和群众帮办代办项目审批、医保养老和低保等服务事项，接待咨询3000多人次，办结事项600多件。民政部门残疾人两补、低保对象认定、特困人员认定、临时救助对象认定等高频事项，由村（社区）每月统计并受理后，在镇（办、区）统一代办，为群众提供便利。枣阳市政务服务中心改“大厅办”“等着办”为“上门办”“主动办”，上门办证350多人次，下乡送证250多件次。

枣阳市税务局——

探索新型治理模式 让好政策落地见效

2023年，枣阳市税务局主动探索新时代“枫桥经验”基层税收治理模式，以市第一税务分局（办税服务厅）为试点创建新时代“枫桥式”税务分局。围绕办税服务厅职能转型升级，聚焦咨询“零时差”、辅导“零距离”、办税“零等候”、投诉“零产生”、矛盾“零出厅”、风险“零发生”目标，走好落实政策最后一公里，建强服务群众“前沿第一线”。第一税务分局荣获2023年“全国青年文明号”，改革经验入选中国改革2023年度地方全面深化改革典型案例。



以“制治”为出发点，办税格局全面优化。抓住纳税人缴费人进厅先到咨询台的办事习惯，枣阳市税务局将办税服务作为精准响应办税缴费需求的关键环节和一道“分水岭”，确保70%的业务咨询和简单业务能通过办税服务快速解决。他们将窗口人员分流充实到办税服务团队，16个办税窗口精简为8个，其中4个综合窗口、3个潮汐窗口、1个免叫号快办窗口。

以“共治”为发力点，服务资源有力充实。枣阳市税务局构建以涉税服务直通点、“店小二”涉税服务专员、商圈服务站为依托的系统共治，税务红色驿站、乡村税费服务站、税务网格员、社会志愿者为主体的社会共治，一事联办、数据共享、公检法税联动、税银互动为抓手的部门共治，智慧办税终端进移动、电信、银行大厅等为内容的税企共治，四位一体、整体联动，让税费服务触角直达基层“神经末梢”，城区“10分钟便利办税圈”基本形成。

以“智治”为主攻点，税费业务轻松快办。聚焦纳税人缴费人便利化办税缴费需求，枣阳市税务局对现有服务资源进行设备升级、格局重构、管理重塑，打造智慧税务体验中心。纳税人可沉浸式体验涉税事项掌上办、网上办，能轻松自助办理发票领取、发票代开、完税证明开具、车购税缴纳等涉税事项。今年以来，纳税人通过智慧税务体验中心，自助办理涉税业务5万余笔。

以“法治”为关键点，税费争议及时调解。枣阳市税务局组建以“三师”人员和业务骨干为核心的“税费争议调解专业团队”，吸纳20余名相关公职人员、专职律师、涉税机构志愿者、企业调解员、村两委委员充实调解队伍，建成税费争议调解中心。大力推广“预防矛盾、厅外化解、当场解决、中心调解、总结提升”5步工作法，完善形成“一般矛盾当场解决、日常矛盾即时处置，焦点矛盾团队调解、重大矛盾集体研究”工作机制。

枣阳市人民法院——

不断转变司法理念 保障公平营商环境

2023年，枣阳市人民法院认真学习贯彻“法治是最好的营商环境”指示精神，全面贯彻落实湖北省委、襄阳市委及上级法院关于法治化营商环境的决策部署，不断转变司法理念，深入开展“法治化营商环境降本增效突破年”活动，努力为经营主体提供更加优质、高效、便捷的司法服务。

提升诉服质量，以更优服务打造惠企营商环境。2023年，枣阳市人民法院在推进纠纷多元化解、降低

解纷时间成本、推行互联网司法模式、指导防范涉诉风险方面取得了积极进展。他们坚持将非诉讼纠纷解决机制挺在前面，创新“法院+工商联”“法院+金融”调解机制，促进涉民营企业纠纷诉前多元化解决。完善“诉前调解+司法确认”模式，诉前调解案件共4320件、司法确认939件。深入推进繁简分流机制改革，确保繁案精审、简案快审，审结涉企案件4163件，其中适用简易程序、小额诉讼程序审理3920件。依托移动微法院、诉讼服务网等司法服务平台，推动全部诉讼事务“一站式”办理，共网上立案6102件、网上开庭637件、网上调解4482次，电子送达7.5万人次。



发挥审判职能，以更大力度保障公平营商环境。目前，枣阳市人民法院已依法严惩各类破坏市场经济秩序的违法犯罪行为，审结刑事案件696件，其中审结合同诈骗、信用卡诈骗等案件4件。依法妥善审理企业涉合同、金融案件，审结涉金融案件1184件，引导金融机构以展期续贷、分期还款协议等方式合理回应企业困境。深化涉企案件质量评查，邀请第三方组成评查专班，对607件涉企及驳回起诉案件进行专项评查，倒逼涉企案件质量提升。优化破产案件审判流程，完善破产案件繁简分流，适用简易程序审结破产案件5件，用时仅38天审结某金属制品公司破产清算案。

延伸司法职能，以更举措营造良好营商环境。枣阳市人民法院创建“诉讼一码通”省级试点，正式上线运行“枣阳法院诉讼一码通”，当事人只需轻松扫码，即可在线享受法律咨询、矛盾调解、司法确认等诉讼服务。目前，平台使用浏览量已达57858次，关注人数达4000余人，网上立案952件，线上答疑300余次。创建营商环境市级试点，成功创建“简易程序、小额诉讼程序立案收费改革”“建立诉前鉴定与诉前调解衔接工作机制”“优化破产财产查询及处置机制”3项市级试点改革项目，切实以“小切口”改革推动营商环境“大提升”。

（数据来源：中共枣阳市委宣传部）

