

对闵行区第七届人大第六次会议 第 0706158 号代表建议的会办意见

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

区发改委：

陈峻代表提出的“关于营造良好的营商环境工作的建议”的代表建议已收悉，现将会办意见告知如下：

依托“一网通办”一体化政务服务平台，进一步优化营商环境，区政务服务中心已成立一支专业的线上帮办服务团队，开通线上帮办事项共 85 个涉及 19 家单位。年累计提供线上人工帮办 1 万余人次，线上帮办上年度一分钟响应率 99.66%，年度好评率 99.92%。设立 3 门“12345”为企业服务热线并保持高效接诉，年累计咨询量达 1.5 万人次。同时，为深入窗口一线，区领导及各政务服务单位领导带头，与企业“面对面”交流，“零距离”听取意见建议。上年度开展各级领导帮办“陪办”34 人次，发现和解决问题 27 个。通过线上线下服务的融合，落实企业的诉求得到有效的反馈，打破信息壁垒，提升企业获得感。

下一步，将继续加强线上帮办人员队伍建设。协调各主管部门调配具有较强专业能力的人员，充实帮办服务后台支

撑力量。确保分工明确，责任到人。全力提升线上帮办服务“年度一分钟响应率、年度好评率”等各项指标水平。结合市、区两级 2025 年度“一网通办”改革工作要点，坚持从企业视角出发，选取高频、难点的事项、聚焦差评事项、以及创新工作进行领导帮办、陪办，完成《2025 年闵行区领导干部“陪办”工作方案》的制定印发，并跟踪督促各责任单位做好领导干部帮办工作。同时，加强线下政务服务多元化帮办工作一体化推进，延伸政务服务触角，拓展重点园区政务服务点位，为企业提供服务支撑，致力打造优质、高效、便捷的政务服务环境。

以上意见供你单位统一答复代表时参考。



闵行区政务服务中心

2025 年 2 月 24 日

会办单位通讯地址: 闵行区秀文路 600 号 邮政编码: 201199

联系人姓名: 朱亚琴

电话: 18017101766