

政务服务增值化改革

“微笑指数”通报

(第2期)

萧山区纪委监委
萧山区行政审批服务管理办公室

2024年8月19日

为精确评价政务服务增值化改革成效，及时发现改革堵点，区企业综合服务中心聚焦板块设置规范度、问题解决质效度、日常工作勤廉度、增值改革成效度四个维度，构建政务增值服务“微笑指数”评价体系，每月对线下企服大厅和线上企服平台的增值服务开展评价。

现将7月份工作情况通报如下：

一、总体情况

本月，排名前三名的板块（专区）依次为科创板块（93.7）、开放（新电商）板块（92.3）、金融板块（91.8），排名后三名的板块（专区）依次为人才板块（90.7）、政策板块（90.7）、法治板块（90.6）。

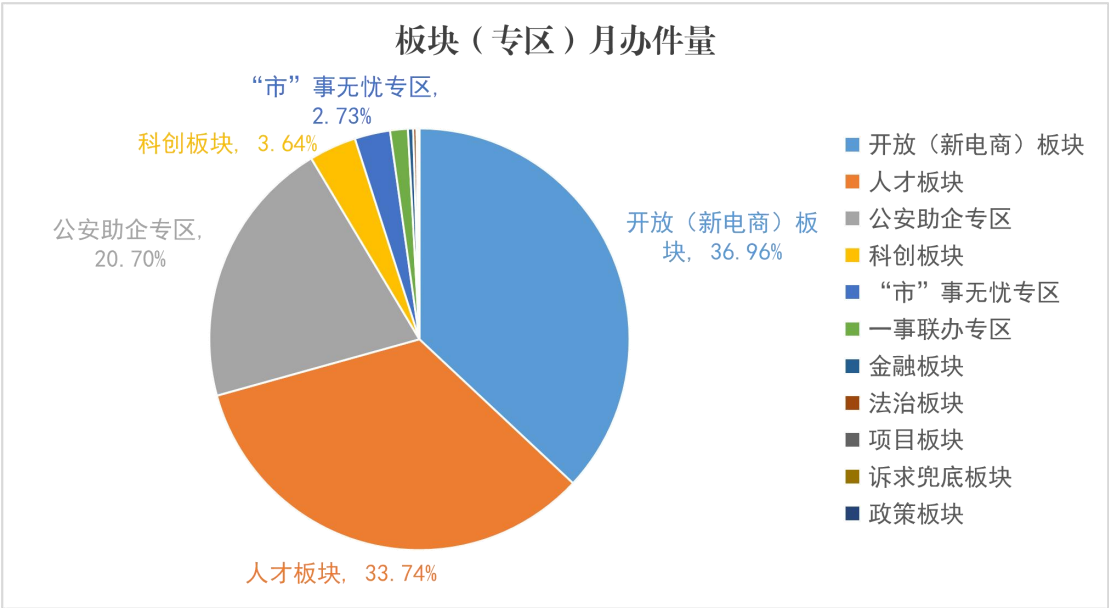
二、诉求问题处置情况

本月，诉求兜底服务板块共受理问题13个，已办结销号13个，其中便民服务问题9个，审批类问题4个，办结率100%，企业群众满意率100%。

三、办件数量统计

本月，企服中心各板块（专区）大厅办件量统计如下：开放

（新电商）板块 6458 件、人才板块 5896 件、公安助企专区 3617 件、科创板块 636 件、“市”事无忧专区 477 件、一事联办专区 238 件、金融板块 70 件、法治板块 44 件、项目板块 25 件、诉求兜底板块 13 件、政策板块 1 件。



四、培训活动统计

本月，共开展培训讲座活动 4 场，分别为法治板块举办《消费者权益保护法实施条例》宣贯讲座，金融板块举办金融知识以及投资者教育活动，开放（新电商）板块举办《“跨无止境 玩转海外”国内电商跨境指南》讲座、新电商监测培训。

五、赋分情况

1. 板块设置规范度。

（1）人员情况。开放板块（新电商）明确部门首席专员，但由政务中心工作人员代替入驻，得 1.8 分；金融板块、科创板块、政策板块、法治板块、“一事联办”专区虽明确部门首席专

员，但未进驻，得 1.7 分；其他板块（专区）得 2 分。

（2）办件数量。法治板块、“一事联办”专区大厅现场办件量未达部门办件量 60%的，按比例予以扣分，各扣 1 分，得 3 分；其他板块（专区）得 4 分。

（3）规范提升。法治板块、金融板块在企服中心开展涉企业业务培训 1 次，各加 0.5 分。开放板块（新电商）开展涉企业业务培训 2 次，加 1 分。

开放（新电商）板块增幅 120%，加 0.3 分，“一事联办”专区增幅 90%，加 0.2 分，诉求兜底板块增幅 85%，加 0.1 分。

金融板块落实轮岗制，安排金融顾问团轮驻企服中心开展服务工作，加 0.2 分；7 月份起法治板块和金融板块每周两次提供现场法律服务和金融顾问服务，各加 0.3 分。

2. 问题解决质效度。科创板块上报案例入选省委改革办 2024 年度第二季度“企呼我应”高效闭环解决典型案例，加 3 分。

3. 日常工作勤勉度。各板块（专区）均满分。

4. 增值改革成效度。“一事联办”专区提供的新材料产业链一类事案例入选第七届政务服务博览会优秀案例库，加 1 分；开放（新电商）板块投稿区企服中心微信公众号并录用发表推文 2 篇，加 0.2 分；法治板块、“市事无忧”专区、金融板块投稿区企服中心微信公众号并录用发表推文 1 篇，各加 0.1 分。

六、排名情况

排名	板块专区	板块设置 规范度	问题解决 质效度	日常工作 勤廉度	增值改革 成效度	总分
1	科创板块	31.7	32	30	0	93.7
2	开放（新电商）板块	33.1	29	30	0.2	92.3
3	金融板块	32.7	29	30	0.1	91.8
4	“市事无忧”专区	32	29	30	0.1	91.1
4	诉求兜底	32.1	29	30	0	91.1
6	公安助企专区	32	29	30	0	91
6	项目板块	31	29	30	0	91
8	“一事联办”专区	30.9	29	30	1	90.9
9	人才板块	31.7	29	30	0	90.7
9	政策板块	31.7	29	30	0	90.7
11	法治板块	31.5	29	30	0.1	90.6

报：赵立明、邵艳、王润东同志，区委办、区府办、区助企专班。

发：区发改局、区科技局、区公安分局、区司法局、区财政局、区商务局、区市场监管局。
