

东莞市政务服务和数据管理局

东政数函〔2024〕16号

(A类)

东莞市政务服务和数据管理局关于东莞市十七届人大四次会议第20240229号建议答复的函

张耀洪代表：

您提出的《关于进一步健全“不叫不到、随叫随到、综合查一次》（第20240229号）建议收悉，经研究对“建议二：探索建立“随叫随到”机制。由市有关部门牵头，联合相关部门搭建24小时在线服务平台，设立专门的及时响应队伍，及时反馈企业需求和问题，以便各部门更好地为企业服务。”现答复如下：

一、工作开展情况

（一）搭建企业直通车机制

12345热线为企业和群众提供“7×24小时”政务咨询、民生诉求、投诉举报、效能监督、建言献策等服务。通过整合涉企服务资源，建立重点企业服务平台，完善营商环境专线，分级分类服务全市企业。搭建诉求直达市领导的企业直通车。借鉴人民网留言办理模式，在粤政易搭建平台，甄选1000多家符合东莞产业导向的重点企业，开通诉求、建议直达市领导的办事渠道，为

企业解决募投供地、调容调规、资金申报等五大类 16 项难题。健全企业直通车工作机制。持续开展市领导挂点、企业服务专员等领导干部挂点服务工作，畅通企业诉求反馈渠道，强化分级、分类、分行业处置，完善企业诉求快速反馈与跟踪督办等工作机制，提升诉求办理质量。开设市场主体诉求响应服务专区。落实《广东省进一步强化市场主体诉求响应服务工作方案》要求，制定我市实施方案，依托 12345 热线平台开设市场主体诉求响应服务专区，覆盖全市 170 多万市场主体，提供贯穿企业发展全生命周期的政策咨询、纾困解难、政策兑现、主动问需等“一站式”服务。优化营商环境服务专线。联动发改、工信等部门，聚焦营商环境评价指标体系，共建企业政策知识库，选拔 30 多名业务骨干，打造企业全生命周期服务专线，实现企业咨询“一次性”解答、诉求“一体化”响应。

（二）组建企业服务队伍

市政数局组织政务企业服务队伍，设置企业服务优先窗口，推动涉企业务“应进尽进”，实现政务办理、政策兑现、业务咨询、项目代办、诉求反馈等线下企业服务全覆盖。配合市工信局开展企业服务专员机制 2.0 建设，通过整合企业直通车、“企莞家”、12345 营商环境专线等渠道，依托 12345 热线工单中台，汇聚各类企业诉求，对接“企莞家”平台集中展示，方便企业自主查询，随时掌握诉求处理进度。

二、下一步工作

下来，市政数局将进一步推进“企莞家”企业综合服务体系建设，整合并畅通企业诉求反馈渠道，建立健全企业诉求反馈长效机制，不断强化企业服务意识和能力，为企业提供便捷、高效的服务，助推营商环境持续优化。

专此答复，诚挚感谢您对市政务服务和数据管理局工作的关心和支持。

东莞市政务服务和数据管理局

2024年7月8日

（联系人：方丽荷，联系电话：13926809992）