

福建省长汀县发展和改革局文件

汀发改综〔2025〕26号

办理结果：A类

关于长汀县政协十五届四次会议 第20251034号提案办理情况的答复

曾辉委员：

首先，衷心感谢您对我县营商环境建设工作的高度关注和鼎力支持！您在《加强高效办成“一件事”宣传 打造长汀优质营商环境》中精准指出我县在“一件事”集成服务宣传方面还存在不足，并提出加强宣传力度、提升服务知晓率的宝贵建议，这对我县优化政务服务具有重要指导意义。对此，我局高度重视，立即会同县行政服务中心管委会共同研究，现将办理情况答复如下：

一、谋篇布局，构建责任体系

制订《“高效办成一件事”宣传计划》，明确宣传的主题目的、内容、渠道和方式，确保宣传工作的有序进行。召开了“一件事”事项套餐牵头单位参加的“高效办成一件事”宣传专题会

议，明确了各牵头单位的宣传任务、宣传内容、宣传形式、宣传地点，指定具体负责人按时间节点完成并反馈。

二、双管齐下，打造宣传矩阵

线上线下多维发力。**线上**，在《便民长汀》《微长汀》微信公众号推送办事信息、咨询电话、办事地点、事项二维码、操作流程、办事指南；及时总结改革经验，其中，开办交通运输企业“一件事”在全市率先落地，交通运输、开办餐饮、企业破产、新生儿出生等“一件事”信息被《人民号》《新福建》《闽西新闻网》等中央、省、市媒体采用宣传报道40余次。《一件事、一次办！残疾人服务再升级》和《龙岩：首张县级“大件运输一件事”集成许可证发出》编入福建省“高效办成一件事”专刊；**线下**，一是利用县行政服务中心、分中心、乡镇便民中心政务服务大厅LED屏播放“一件事”宣传视频和标语。二是设立“高效办成一件事”专窗、综窗，一方面在政务服务中心大门入口处公布“高效办成一件事”办理窗口地址及咨询电话，一方面在窗口和导办台摆放“高效办成一件事”桌牌、事项二维码、三折页和过塑版《办事指南》，让前来办事的群众一目了然，方便取阅。在大厅显眼处摆放“高效办成一件事”办事指引易拉宝，统一为县中心、分中心、乡镇制作易拉宝展架30个，制作三折页和过塑版《办事指南》1000余张。三是开展“高效办成一件事”进法院、进医院、进园区、进社区、进商户“五进”宣传活动。破产“一件事”从法院源头开展宣传，通过“政府+法院+律所”三方合作，精准进行宣传引导。在县妇幼保健院等三家医院及各乡镇

卫生院定向宣传新生儿“一件事”，提升新生儿“一件事”知晓率。聚焦企业生命周期，借助园区企业服务中心，将开办餐饮店、企业信息变更、企业注销等涉企服务8项“一件事”，向200多家企业和商户讲解和宣传，引导企业申办“一件事”，助力企业高质量发展。向村居发放2000余张“高效办成一件事”宣传折页，如，大同镇结合“一乡一品”农村综合文化节开展“高效办成一件事”宣传活动，工作人员在活动现场答疑解惑，向群众和企业详细介绍新生儿出生、退休、残疾人服务、办社保卡服务“一件事”的办理途径、操作流程，及时掌握用户实际需求，进一步增强群众参与度。此外，交通运输“一件事”在汽车站宣传，“高效办成一件事”办事指引在城区公交站点宣传，营造全民关注、积极参与的浓厚氛围。

三、夯实基础，提升服务能力

一是打造专业化服务队伍。始终将队伍建设作为提升服务效能的根本抓手，多措并举提升工作人员业务素养和服务能力。在政务服务大厅一楼设立“高效办成一件事”综窗，在各牵头部门设立专窗，配备专门人员，打造专业化服务队伍。

二是编撰标准化工具手册。创新编制《“高效办成一件事”标准化服务指南》，系统整合25个项“高效办成一件事”的“政策依据-办理流程-材料清单-常见问题”四维要素，形成窗口服务的“百科全书”，确保导办、综窗、专窗人员“一册在手、业务精通”。

三是开展多元化培训实践。采用系统培训和现场指导的方式

加强人员培训。组织 3 期“理论+实操”沉浸式培训，以会代训、情景模拟等方式强化学习效果。同时，为解决乡镇便民服务中心窗口人员业务水平较低的问题，县行政服务中心组织业务人员到基层面对面、手把手对窗口人员进行指导、培训，补齐乡镇业务水平较低的短板。此外，组织开展窗口工作人员业务水平测试，采取面对面问答和实际操作相结合的方式，覆盖了行政服务中心管委会、入驻政务服务中心窗口单位和分中心的 23 个单位的窗口人员，共计 169 人次参加测试，确保培训成果转化为服务实效。

通过多方位宣传，提高了企业和群众的知晓度和参与度，有效推动了“高效办理一件事”的落地生根。截止目前，共办理“高效办成一件事”1.19 万件。下一步，我县将继续加大“高效办成一件事”的宣传力度，充分发挥“高效办成一件事”改革牵引作用，为优化营商环境注入强劲动力。再次感谢您对营商环境建设工作的关心和支持，恳请继续监督指导，共同谱写长汀县高质量发展新篇章！

领导署名：张世雄

联系人：蔡小红

联系电话：18959030766

长汀县发展和改革局

2025 年 7 月 22 日

抄送：县政协提案委员会，县政府督查室。
