

政务信息

第 44 期

山丹县人民政府办公室编

二〇二五年十二月五日

- 县政务服务中心：以体验官架起连心桥 以零距离赋能新服务
- 县妇联：多措并举 让“娘家关怀”落地见效
- 县卫生健康局：加快紧密型医联体建设 赋能县域医疗服务能力提升

县政务服务中心：以体验官架起连心桥 以零距离赋能新服务

今年以来，县政务服务中心聚焦“优化营商环境全面提升年行动”任务，以“政务服务体验官”等活动为抓手，把群众的“急难愁盼”确立为政务服务的“优化方向”，把企业的“诉求心声”转化为营商环境的“升级动力”，将“政务服务体验官”打造成听民声、解民忧、促提升的关键载体，构建起“便民利企、闭环整改、长效提质”的政务服务新生态。

制度筑基,构建全流程闭环体验体系。围绕让体验官真参与、真监督,让问题真发现、真解决的核心目标,搭建起“招募—体验—反馈—整改—评估”的全链条工作机制,让体验官工作有章可循、有据可依。组织开展“政务零距离服务新体验”主题活动,精心筛选 20 名体验官,特邀住建、民政、社保等部门领导干部参与体验监督,邀请 34 名企业家代表以“政务服务体验官”和“营商环境社会监督员”身份,做政务服务的“阅卷人”,形成“内部专业力量+跨部门视角”队伍结构,确保从不同维度发现政务服务中的潜在问题。至目前,共组织开展“政务服务体验官”活动 4 场次,发现解决问题 30 余条,政务服务效能持续提升。

聚焦痛点,以沉浸体验破解办事难题。坚持“便民利企”原则,探索推出大厅窗口延时服务和双休日、节假日“不打烊”预约服务,群众通过事先预约,在双休日、节假日内办理社保缴费、不动产登记、营业执照申领等高频政务服务事项 2300 余次,由“无人受理”变为“如约办理”,切实解决了群众“上班没时间办、下班没地方办”的难题。为靶向破解反复跑、多头跑痛点问题,创新打造“山小驹”帮办代办服务团队,印发《帮办代办服务制度》,精细梳理形成涵盖“跨域通办”、“跨部门综办”、网上注册申报、“高效办成一件事”等帮办清单,明确事项帮办流程、材料规范与办理时限,设立专属服务专区,配备专职帮办人员 5 名、轮值服务人员 5 名,确保办事有人帮、马上办。针对残疾人等特殊群体,提供“上门对接+全程代跑”服务,累计协助特殊群众办理业务 86

人次，跟踪服务重点项目 16 个，服务效率大幅提升。至目前，“山小驹”帮办代办服务专区累计服务企业群众 5300 余人次，帮办事项办结率、群众满意度达 100%。

改革创新，以“微改革+效能提升”驱动服务升级。将体验官反馈问题作为改革“风向标”，通过不定期召开体验官座谈会、政务服务“体验日”活动，收集企业群众“急难愁盼”问题，推出工程建设项目联审联验等“微改革”举措，依托工改系统整合部门审批权限，实行“一套材料、一次受理、同步审批、联合验收”，大幅缩短了项目审批时间，全流程审批时间压减至 34 个工作日内，为企业发展、项目落地节省了宝贵时间。将社保医保服务归并分设“综合受理窗口”，群众“取一次号、办所有事”，养老保险转移等业务时限压缩 60%，让服务既“专业”又“贴心”。针对法拍房过户办理涉税业务数据信息不完整问题，联合县税务局、县不动产登记中心召开联席会议，创新推出“税务+不动产跨部门历史数据共享”机制，设置“法拍、继承房产业务”办理专窗，安排专人负责涉税问题解答、数据查询协调，帮助群众快速办理过户手续。今年以来，共计完成法拍房转移登记 1 笔、法院强制过户转移登记 133 笔，让群众少操心、不揪心。（县政务服务中心 徐阳）

县妇联：多措并举 让“娘家关怀”落地见效

自全国及省市妇联暖“新”三年行动部署以来，县妇联坚守

“娘家人”初心，紧盯新业态女性群体急难愁盼，通过细化服务对接、优化关爱举措，推动暖“新”服务从“有形覆盖”向“有效覆盖”深度突破。

家庭教育讲座，撑起“事业家庭”平衡伞。针对新业态女性群体工作时间不固定、陪伴孩子时间少、缺乏科学育儿方法等问题，将家庭教育服务主动纳入暖“新”行动重点内容，以“精准化授课、场景化互动、常态化覆盖”为抓手，依托“5·15 国际家庭日”“家庭教育宣传周”等重要节点，联合县教育局组织开展线上线下家庭教育讲座 6 场次，吸引 600 余名行业女性聆听，精准传授科学育儿方法，以“小家”和谐助力“大家”发展。

技能提升培训，打造“创业就业”助推器。以技能提升为切入点，精准对接新业态各行业实际需求，通过“理论+实践”双轨模式，全方位提升新业态女性创业就业能力。联合县人社局组织 30 余名电商从业女性赴陇南观摩学习“小众农产品变知名品牌”的打造路径与直播转化技巧，走“巾帼电商+本地农产”路线，成为巾帼助农的骨干力量。聚焦酒店民宿行业标准化服务流程优化与品质提升、客户体验的精细化设计与个性化服务等业务，组织 80 名学员赴庆阳、敦煌、嘉峪关等地零距离观摩标杆项目成功运营模式、业态创新亮点及客户服务细节，让学员在交流互鉴中汲取先进经验，切实提升专业能力。

特色关爱服务，织密“生活健康”保障网。聚焦外卖、快递、出租车等行业女性需求，精心设置“指尖递爱”“心光同绽”“烘焙

拾趣”三大环节，让 35 名女外卖员既解决冬日出行保暖、安全防护等实际需求，又通过心理疏导和沉浸式体验，帮助女外卖员卸下疲惫、积蓄能量。联合海兰达服饰妇联同步启用“娘家人”暖‘新’角，配备护手霜、针线盒、创口贴等生活健康物品，全方位满足女性从业者日常需求。针对出租车行业女性特性，联合妇幼保健院开展健康讲座，赠送免费妇科体检，切实筑牢健康防护屏障。

（县妇联 李露）

县卫生健康局：紧密型医联体建设 赋能县域医疗服务能力提升

建强医联体聚资源。加强与省级三甲医院协作沟通，引进省级医疗人才来丹坐诊、手术带教，助力特色学科构建，“十四五”期间县域内公立医院同 5 家省级三甲医院形成紧密型医联体协作关系。大力挖掘山丹名医资源，搭建常态化技术引进与学术交流平台，建立王宝玺教授等 6 个山丹籍名医工作站及周文策教授等 9 个医疗专家团队工作站，借力名医资源实现高位对接。签约引进上级专家，推动优质医疗资源持续下沉，确保上级优质医疗资源在县域内“留得住、用得好”。

深化帮扶提实力。用好用活“柔性引才、对口帮扶”政策措施，引入三甲医院医疗专家，累计开展诊疗活动 233 场次，诊疗患者 6822 人次，指导手术 338 台，显著提升本地临床实操水平。以“互

联网+医疗健康”为基础，开展网上问诊、远程医疗等服务，加快推进检查检验结果互认共享，省内外医疗专家手术带教及临床示教达 558 台，教学查房 151 次，远程会诊 153 次，带教医师 30 名。广泛组织学术讲座与培训，举办讲座 96 场次，培训医务人员 742 人次，全方位强化人才专业素养。

提质服务筑根基。依托省级专家常态化驻点帮扶与高水平医疗团队定期引进，县域医疗服务能力得到系统提升，常见病、多发病在县域内的诊治范围持续扩大、诊疗质量稳步提高，群众对本地医疗的认可度与信赖度不断增强。持续开展重点帮扶和医疗服务能力提升行动，围绕关键领域大胆探索创新，二级医疗机构门急诊量同比增加，三、四级手术量增长超过 25%，外转患者比例呈现缓慢下降趋势。通过“公开招聘”和“送出去、请进来”分层培养模式，努力构建“院有名科、科有名医、医有专长”的良好局面，为县域医疗长远发展储备了核心人才。（县卫生健康局 毛莉贵）

发：各乡镇人民政府，县直各部门、企事业及省市驻丹单位。

送：县委、人大、政府、政协领导。

山丹县人民政府办公室

2025 年 12 月 5 日印发
