

海西：以“高效办成一件事”绘就政务服务暖心画卷

□ 柴达木日报记者 张萍

初冬的海西，高原阳光透过海西州数据局服务大厅的玻璃幕墙，将大厅晒得暖融融的。正值上班时间，市民陈慧匆匆走进大厅，语气里藏不住焦急：“同志，我的身份证丢了，最近回老家乘车得用，这可咋办啊？能加急办吗？”工作人员见状立刻熟练地对接着：“报一下您的身份证号，我先核对信息。”核对信息、采集指纹、拍摄证件照，一套流程一气呵成。短短10分钟，受理凭证就交到了陈慧手中。

近年来，海西州数据局锚定“高效办成一件事”改革核心，将“群众的事当自家事办”的初心，融入流程优化的每一个细节、服务延伸的每一个场景，通过“一把手走流程”与改革部署深度联动，精准破解企业群众办事的堵点痛点难点，让各类事项不仅能办，更实现好办、快办，高效办成，让高效便捷与温情服务在高原大地上同频共振。

打破壁垒让办事更省心

“以前办个体户执照，得先去工商窗口交材料，再跑税务部门，最后还要去刻章备案，排队填表就得耗小半天，少带一份复印件都得折返。”刚拿到营业执照的王芳芝翻着崭新的证件，语气里满是感慨，“现在就一个窗口，材料减了一半，半小时就全办妥了，连税务登记都同步进行！”

这番话，道出了海西州数据局政务服务流程再造的核心成效。要让群众

少跑腿，必先给流程“瘦身”。针对过去“部门壁垒”“信息孤岛”等沉痾顽疾，数据局以高频事项为突破口，精准发力推进流程再造，2024年第二批8个重点事项顺利承接，2025年第一批12个高频事项提前落地，企业开办、不动产登记等核心领域改革成效显著。截至目前，“高效办成一件事”累计办件8933件，平均办理时限较改革前压缩52%；社保、医保、工商等23个部门的187项业务被整合至“综合服务窗口”，彻底终结了“多头跑、反复跑”的历史。

效能倍增让服务更高效

流程“瘦身”的同时，资源整合也让政务服务效能实现倍增。通过“减环节、减材料、减时限、减跑动”的“四减”举措，叠加数据共享实现材料“一次提交、多次复用”，企业和群众办事时间从24个工作日压减至7个工作日，申请材料从8份减至1份，跑动次数从4次减为1次。针对9个低频窗口办件量不足的问题，数据局推行“轮岗制”综合窗口，通过动态调配实现人员利用率提升40%。截至目前，海西州已统筹推进3批次33个事项，其中19个事项实现全省线上办理，12个事项办事指南精准落地。企业信息变更“一件事”中，6个事项合并办理、6种线上系统整合至“青海政务服务网海西站点”，群众从跑6个部门变为进1个专窗，依托集成服务实现“一次办结”；“残疾人服务一件事”专区整合5个事项，将昔日十多个环节的补贴申领流程大幅精简，让特殊群体切

实感受到便利与温暖。

在公共资源交易领域，数据局构建“制度+技术+服务”三维体系，实现工程建设项目、政府采购招投标全流程电子化，招标文件在线获取率、投标文件线上递交率均达100%，纸质材料流转成本降低80%；交易信息“一网通查”平台整合招标公告、中标结果等数据，让市场主体查询效率提升3倍，营商环境持续优化。

贴心服务让办事更舒心

针对群众“上班没空办、下班窗口关”的痛点，数据局推出“午间不断档”预约延时服务，以“预约+延时”双保障破解办事时间冲突难题。218项常用业务支持电话、微信提前预约，窗口严格执行“办完最后一笔业务再下班”制度。上班族马先生就受益于此，他预约傍晚办理社保转移，工作人员一直等到19点才完成业务办理。“本来以为要请假办理，没想到你们特意等我，太贴心了！”马先生的感激之情溢于言表。

智慧服务升级过程中，数据局始终坚守“科技赋能不丢人文关怀”的底线。大厅内36台自助终端涵盖营业执照打印、社保查询等高频业务，年轻人通过扫码登录、人脸识别，几分钟就能办结；配备的AI机器人能秒查办事指南、精准引导窗口，大幅提升服务效率。考虑到老年人等群体的使用需求，窗口人员主动开展巡回服务，帮老人刷证、填表、复印材料，用人工服务的温度弥补技术应用的门槛。78岁的刘建国

办理养老认证时，工作人员全程陪同操作自助终端，还帮他打印结果。大爷的笑容里满是欣慰。

改革深化让民生更提质

高效服务的背后，是全链条保障体系的坚实支撑。作为改革重点领域，医保部门取消消费报销“定点机构盖章”等6项冗余要求，实现企业职工参保“线上秒批”、灵活就业人员缴费“掌上即办”；生育津贴申领“直发个人”时限从15个工作日缩短至8个工作日，医保关系转移“跨省通办”审核时限压缩至7个工作日，异地就医备案“零材料、零跑腿”直接结算率达96%。通过建立与税务、民政等部门的数据共享机制，16项困难群众医保资助服务实现“免申即享”，目前，全州政务服务线上“一网通办”覆盖率达95%，9项“跨省通办”、16项“省内通办”事项全部落地，线下“只进一门”联办率达100%。“以前办慢性病待遇，要跑社区开证明、去医院交材料，生怕漏了啥；现在社区直接通知我待遇生效，一份材料没交！”市民刘桂兰的感慨，正是政务服务“小切口”推动民生“大提升”的生动缩影。

从流程优化时的“换位思考”，到服务渠道的“贴心延伸”，再到细节处的“用心打磨”，海西州数据局把“高效办成一件事”的改革要求，转化为群众可触可感的民生温度。

同宝山：路通山顶破“猫冬”

（上接一版）路况改善后，游客逐渐增多。从开业到2024年10月底，基地累计接待游客近6万人次。然而，四级沙路仍然难以克服冬季冰雪的考验，营地再次陷入“猫冬”的困境。

真正的蜕变，发生在今年。

4月，达玉五谷至同宝山公路全面提升改造工程正式启动。两个月后，由海北州交通运输局实施的达玉五谷至同宝山的13.2公里上山路和温都垭口至将军梁的13.7公里下山路陆续开通。普通轿车和大巴只需半小时便能轻松登顶。

焕然一新的公路，仿佛为同宝山打开了“流量开关”。游客纷至沓来，基地接连实现三项突破：单日游客量超1.88万人次，刷新客流量纪录；单日收入破10万元，营业额大幅提升；连续10天满房，入住率创下新高。

“截至10月中旬，同宝山接待量已突破33万人次。客流高峰时，基地推出的‘邱小姐咖啡’‘邱小姐拉面’等网红单品供不应求。”

好消息接踵而至。为快速缓解交通压力，让更多游客感受同宝山的魅力，温都垭口至将军梁道路于9月23日全面完工。至此，同宝山景区两条主干道全线贯通，形成环线交通网络。

这样的转变，得益于“十四五”以

来青海交通网络的跨越式发展——预计完成公路水路交通固定资产投资930亿元，全省公路通车总里程达9.3万公里。

在这幅宏大的蓝图之中，青海交通全力推动“交通线”向“风景线”、“经济线”转变，围绕“打造国际生态旅游目的地”战略要求，编制印发《青海打造国际生态旅游目的地旅游公路规划纲要》《国际生态旅游目的地青海湖示范区旅游公路建设规划》《青海省旅游公路标识系统方案》，着力构建全省“一芯一环多带”生态旅游公路主骨架，青海湖、柴达木等五个1号交旅融合生态景观大道加快推进，拉脊山、同宝山等10座山峰生态旅游风景道深入实施，北龙山、拉脊山等一批旅游公路成为大众热门打卡地，交通网络与旅游产业实现双向赋能、互促共进。

一条路盘活一座山，一座山带动一座城。基地副总经理刘辉用四个字概括这一变化——快进慢游。

“游客早上从达玉五谷方向上山顶看日出，云海缭绕如仙境；傍晚从温都垭口方向下山，欣赏‘霞光万道，瑞彩千条’的青海湖日落景象。更为深远的是，道路的畅通将同宝山生态旅游景区与金银滩—原子城5A级景区紧密联结，形成‘湖光山色’与‘红

色记忆’相辅相成的黄金旅游线路。”

这条路，正是青海交通赋能旅游发展的鲜活缩影。目前，全省84%的A级景区实现通二级及以上公路，“七彩高原路·大美青海途”旅游公路品牌成功创建，“快进慢游、路景交融”的旅游交通网络基本形成。以海北州交旅融合交通强国试点为突破，“青海湖环湖旅游大道”“梦幻海北旅游环线”入选国家交旅融合发展典型案例，环北龙山旅游风景道、倒湖茶公路、G213乐化高速入选全国2025年度美丽公路项目。

而对叶力毛来说，这张“成绩单”已经具象为身边真真切切的变化：家乡出行条件得到根本改善，“晴天一身土，雨天一身泥”成为历史，日常出行、就医购物更加便利，发展机会也越来越多。

“基地新添的太空舱和帐篷吸引大量游客，连带着本地的牛羊肉、酸奶、油菜花蜜也跟着火了起来。粗略估算，今年基地向周边的老乡们采购了将近40万元的特产，算下来，参与的家庭户户都能增收3万元以上。更让我开心的是，像我一样的年轻人，不用背井离乡，在家乡就能找到新出路。”

这个冬天，同宝山从“猫冬”变成了“忙冬”，每个周末都有近千名游客

专程来赴“破晓之约”。

7时56分，当第一缕金光刺破云层，将远处的山体染成金黄，原子城的轮廓在晨光中渐次清晰。游客的欢呼声中，不远处的小摊前已排起长队，热气腾腾的奶茶、咖啡、玉米供不应求。

“以前冬天基地只留一两人值班，海北供销社超市全天营业额不到20元。现在，周末一天就能收入好几千元！”翻着最新统计数据，基地董事长刘长青眼里满是欣慰：基地营业收入已突破245万元，预计全年将实现收入250余万元。

从昔日“猫冬闲坐”到如今“冬日生金”，景区的火爆出圈，让叶力毛和乡亲们觉得，同宝山的冬天再也不“冷”了。

“这条路，不仅通到山顶，也通向更远的世界。”直播结束，叶力毛望着远处蜿蜒的公路，语气里满是期待：“它会带来更多游客，也会把同宝山的故事带出去。我相信，家乡的发展会一年比一年好！”

话音落下，一轮红日喷薄而出，跃过云海，将璀璨金光洒向连绵山峦，也照亮了那条崭新的彩虹路。叶力毛与乡亲们站在这曙光之中，正满怀希望地奔向一个更加红火、更加明亮的未来。