

南充市房地产管理局

南充市房地产管理局 关于优化政务服务便利老年人办事有关情况的 报告

市政务服务管理局：

为贯彻落实《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》（国办〔2020〕45号）要求，我局采取了多种措施方便老年人办事，现将关措施汇报如下：

一、增添服务配套设施，优化改善服务环境

我局在优化窗口服务上深下功夫，局属交易与权属管理中心、维修资金管理中心、档案馆、高坪办事处、嘉陵办事处、顺庆办事处窗口业务单位，切实提升老年人服务能力和水平为出发点，在便民、利民、惠民方面深入思维，增添服务配套设施设备，减化办事流程、减少收件资料，提高办件效率，提升服务水平为着力点，将交易与权属管理中心二楼房屋交易服务大厅和不动产登记服务大厅连为一体，对顺庆、高坪、嘉陵三区办事处以及维修资金和档案查询服务场所区域增添了服务配套设施，优化和改善

了服务环境，一是印发房屋交易与产权管理、维修资金缴存及使用、档案查询等业务服务指南，增加办事透明度。二是窗口单位统一制作工作胸牌，规范服务，主动接受服务监督。三是业务大厅内增添了空调、电视显示屏、休息桌椅、自动售货机等硬件设施。四是业务大厅内增设了功能分区灯箱、进门温馨提示、地下等待提示线等服务引导标志以及免费 wifi，方便群众办事。五是业务大厅外通过改造，修建停车场，解决办事市民停车难问题。

二、提供现场咨询和指引，为市民解惑释疑

对全局业务窗口单位综合服务大厅设置了现场政策咨询台，配备引导人员，优先接待老年人，为老年人提供政策咨询服务、指引等便利化服务和帮助，优化办事流程，提高老年人办事效率。

三、实行“一窗受理、并行办理”方便快捷

实现了市本级房屋交易、税收征缴、不动产登记“一窗受理、并行办理”。一是服务大厅共设置 8 个综合业务窗口，每个综合业务窗口由一名不动产登记工作人员、一名房管工作人员和两名税务工作人员组成，群众在一个综合窗口能够办理完结房屋交易、缴税和不动产登记业务。二是整合资源，实现房屋交易与登记信息互联互通。市房管局与市不动产登记中心实现了房屋增量数据信息互联互通，建立了“一窗受理”收件流转平台，实现了交易、登记信息及时共享。三是优化流程，实现业务办理“一次叫号、一表申请、一套资料、一次办结”。群众在一个综合窗口递交一套申请资料后，涉及房屋交易备案、税收征缴、不动产登记的资

料在三个部门之间流转，群众不再多头申请、来回跑路。推行“一窗受理”让企业、群众办事更加方便快捷。

四、设置“老弱病残孕”、“上门服务”绿色通道，为老年人提供更加精细化、个性化的办事服务

我局不断优化完善窗口服务，考虑到“老弱病残孕”等特殊群体办事困难，专门设置了“老弱病残孕”、“上门服务”绿色通道，让卧病在床的患者、行动不便的老人即使在医院或者家里也能办理房产交易业务，切实为群众排忧解难。为特殊困难群众提供上门服务，是我局开展优质服务的一项重要内容。近年来，通过加强教育提素质，完善制度强保障，狠抓落实促效能，以党风廉政建设群众满意度评价工作为契机，坚持以全心全意为人民服务为宗旨，解民忧、暖民心，不断优化窗口服务，着力推行预约服务、上门服务、延时服务等一系列便民服务举措，让工作人员多跑路，真正做到手续齐全的立即办、时间不便的预约办、行动不便的登门办，深受服务对象好评。

五、组织开展 PC 端、移动端适老化改造专项行动

近年来，我局始终大力抓好信息化建设，以“让信息多跑路，让群众少跑腿”为奋斗目标，当前我局正结合工作实际和群众需要，不断优化升级信息系统，通过数据共享、开发接口技术手段，开设“南充房管”微信公众号和手机 APP。今后，我局将继续聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，努力实现线上线下服务更加高效协同，努力解决老年人面临的“数字鸿沟”问题，努力提升

智能化、便捷性服务水平，做实做细为老年人服务的各项工作，增进包括老年人在内的全体人民福祉，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

