

市资规局推出上门办、陪护办、代理办等举措,构建适老化服务链——

# 面向“银发族”做优“大服务”

13日上午9点,市不动产登记中心小分队来到市区郭里园新村,为卧床在家的徐文英老人办理过户手续。近半小时过去,看着自己的心愿达成,徐文英不停地向工作人员招手:“谢谢你们啊!”

近年来,市自然资源和规划局聚焦老年办事群体,积极探索政务服务适老化工作,推出上门办等“五办”服务模式,力求为老年人提供亲情式、精细化的一站式服务。日前,市资规局《优化政务服务环境 自然适老尊老爱老》入选2023年度全省老龄工作十佳案例,南通唯一。

## “五办”服务满足银发需求

徐文英今年91岁,近一年来因身体原因只能卧床,“别说出门,连起身都困难”。其家人表示,老人想把房子50%的产权过户给孙子,但相关手续必须由老人签字,这让他们有些犯难。经过咨询,家人了解到市不动产登记中心可以为80岁以上或行动不便老人上门办理业务,随即预约了上门办服务。

13日,市不动产登记中心小分队如约来到徐文英家中。老人听力、视力不佳,很久没有握笔写字。面对这些情况,工作人员先用南通话与她交流,确认过户意愿,然后坐在床边耐心陪她练习签名,最后指导她在相应空白处签字。手续完成后,老人及其家人不停地向工作人员致谢,“谢谢你们帮忙解决了一件大事”。

“银发族”一直是市资规局窗口重点关注的对象。在该局行政服务和不动产登记两块窗口主要职能中,老年办事群体占比三成左右。为进一步做优窗口适老化工作,市资规局出台窗口敬老助老适老政务服务工作方案,“五办”服

务成为最核心的要求。

除了上门办,窗口还为老年人提供陪护办、宽时办、容缺办和代理办服务。市资规局服务处处长王浩介绍,对有需要的老人,工作人员提供全程陪同、引导服务。针对老年人生活作息,窗口实行先时、加时和延时服务。如果非关键性材料存在欠缺或瑕疵,工作人员将一次性告知,经老年人书面承诺进行容缺受理,等拿证时补齐手续即可。此外,除必须本人到场的业务,其他高频事项可由老人亲属等代办。

## 细节着手打通办事堵点

在适老化服务链上,每一个看似不起眼的细节,都在无形中影响着老年人的办事体验。部分老年人对信息的接受度较低、言行较为迟缓、智能设备使用不便,还有部分老年人书写存在困难。针对这些问题,窗口部门多措并举,努力为“银发族”打通办事的堵点与难点。

王浩介绍,窗口日常安排熟悉南通话的工作人员专职坐班,方便与老人沟通交流;配备便民箱和应急药箱,提供放大镜、老花镜、应急药品等物资;提供适老服务事项办事指南,对关注度较高的业务问题和流程作出通俗解读,并用大号字体打印,方便老年人阅读;保留现金、银行卡等传统支付方式,并为有智能设备且有电子支付意愿的老年人提供指导。

工作中,窗口工作人员丁成接触了不少老年人,她认为,多点倾听和耐心是做好服务的关键。“有些老人会事无巨细地介绍办证的前因后果,在这个过程中,我们要帮助他们抓重点。办业务时,我们尽量用通俗易懂的语言让老年人理解为什么要办、怎么办。同时,我们会主动提供咨询电话,

方便与老人家属沟通联络”。

“我们经常思考,如果自己是老人,会有什么需要?”王浩说,“我们在办事指南的基础上,为老年人推出了服务卡,将一张从审核者角度出发的1、2、3罗列清单,变成了从被服务者角度出发的第一、二、三步流程指引,更加贴合现实的业务办理需要。”

## 筑起权益保障的“防火墙”

在为徐文英老人办理手续前,市不动产登记中心工作人员向她提出了一系列问题:“您知道今天办什么事吗?您家住在哪?您要过户给谁?”得到清晰回答后,工作人员才正式开始签字流程。究其原因,市资规局不动产登记中心工农路办事处主任王建东表示,适老化服务不仅要保证老年人的便利,更要保障他们的权益。

拆迁安置房和处置不动产是老年人办理频次最高的业务。王建东介绍,办理相关业务的必备条件之一,是老年人要表达出与所办事项相吻合的意愿。如果老年人不会写字,必须口述相关内容,由窗口工作人员录制视频,交由后台审核通过后,才可办理相关手续。如果老人无法表述清楚或存在自相矛盾,即便是直系亲属间的房屋买卖,窗口也无权进行办理。

王建东表示,确认的工序虽然烦琐,但必不可少,是为老年办事群体的合法权益上了一把“安全锁”。作为敬老爱老的主阵地,市资规局窗口不仅要为老年人提供高效的业务服务、便利舒适的办事体验,更重要的是要保障老年人老有所居、老有所依,保障其合法权益不受侵害。

一直以来,市资规局窗口积极探索政务服务适老化工作,不断优化各项业务工作,努力提升老年人办事舒适感、获得感。2023年,窗口先后获得“江苏省敬老文明号”“省工人先锋号”“全省苏小登杯团队一等奖”等荣誉称号。窗口推出的“一对一、多对一”“五办”等自然适老尊老爱老服务获得广泛好评,群众满意度保持在99.5%以上。

本报记者 沈佳颖



真年份 贵州醇 枝江真年份 协办

## 坚定不移沿着正确方向奋勇前行

(上接A1版)必须知重负重、奋发作为,聚焦经济建设这一中心工作和高质量发展这一首要任务,推动经济增量、发展质量、创新能量不断迈上新台阶,把发展的步子迈得更快、更大、更稳,真正扛起经济大市应有的责任担当,努力以一域之光为全局添彩。

要深刻领悟发展新质生产力的重大要求,加快塑造发展新动能新优势。习近平总书记对江苏提出的“四个走在前”“四个新”“4+1”重大任务,都与发展新质生产力紧密相关。要深刻理解总书记提出这一时代课题的深邃考量,聚焦加快发展新质生产力,遵循规律、立足实际,找准切入点、下好先手棋,积极策应和融入江苏“一中心一基地一枢纽”建设,着力建设更高水平国家创新型城市、面向科技前沿的现代工业名城,为江苏加快打造发展新质生产力的重要阵地多挑重担。

要深刻领悟南通在国家重大区域发展战略中的使命任务,奋力打造重要战略支点。习近平总书记要求江苏更好发挥经济大省对区域乃至全国发展的辐射带动力,指出南通现在“左右逢源”,要用好长三角一体化发展的国家战略。南通地处长三角核心区域,多重国家战略在此交叠叠加,在落实国家战略、重构区域经济格局的实践中责任重大。要自觉把南通发展放在联动落实国家战略、服务构建新发展格局的大坐标、大逻辑中去谋划推进,在上海大都市圈、江苏“1+3”重点功能区建设中找准方位、主动作为,加快跨江融合、向海发展,更好发挥沿江向西、沿海向北传导辐射带动作用,奋力打造长三角一体化发展重要支点。



15日,工人在大棚里采摘非洲菊。近日,如皋市平园池村的60亩非洲菊进入采摘期,每天都有近3万枝五彩斑斓的鲜花搭乘着快车驶向全国各地的花卉市场,不仅推动当地特色产业“一路生花”,更激发乡村振兴新活力。

CFP供图

# 海事部门全力服务保障 涉水重大项目踏浪而来



长江下游,碧波奔涌,百舸争流。位于南通段通航段通沙汊道段,距离上游沪苏通大桥约20公里、下游苏通大桥约20公里处,南通“八龙过江”格局中的“第七龙”——苏通第二过江通道水上勘察作业正在火热进行中。为切实保障勘察施工和港口生产“两安全”与“两不误”,南通海事部门超前融入,主动作为,全力服务保障重大工程建设。

今年是实现“十四五”规划目标任务的关键一年,江海大地涉水工程进入高速建设的“黄金期”,张靖皋长江大桥、崇启公铁长江大桥、苏通第二过江通道等涉水项目既是南通构建“八龙过江”格局、促进跨江融合发展的

关键之举,也是南通释放“区位红利”的重要载体。在南通市委、市政府和江苏海事局的领导下,南通海事局铸牢“主角”意识,积极发挥海事专业优势,持续深化“万事好通”便民举措,全过程服务保障重大工程、船舶海工产业发展,有力助推地方港航经济持续高质量发展。

像爱护自己的眼睛一样保护大桥建设。南通海事部门全过程、全方位参与、服务、保障大桥的施工建设,确保施工和通航“双安全”。大桥施工前期,结合施工水域的通航环境和当下安全形势,海事执法人员积极开展水上安全宣贯,强化从业人员安全意识和提

高从业人员水上技能;大桥建设期间,为保障施工船舶航行安全,南通海事部门按照有关标准对所有作业船舶进行全面的安全检查,消除安全隐患,杜绝船舶“带病”进入施工现场;在施工过程中依托全要素水上“大交管”和信息化监管平台,加强重点工序、重要时段、重要船舶的现场监督管理;在工程建设重要阶段,发挥海事专业优势,调派海巡艇现场维护……通过实行清单化一体式推进,海事部门全力保障工程项目顺利推进。

持续优化营商环境,打造高端船舶海工产业集群。烈日炎炎,在启东海工船舶工业园区,船舶海工建设劲掀“热浪”。南通海事部门以全流程、精细化、联动式的优质服务,保障着一艘艘船舶从这里走向世界。

南通集长江水道与黄金海岸于一身,布局船舶海工产业条件得天独厚,处于世界造船工业中心位置。近五年来,南通海事部门累计保障352艘次新建船舶试航交付,涵盖超大型集装箱船、LNG船、极地邮轮、风电工程船、石油钻井、浮式生产储油平台等20多个类型,助力南通船舶、海工产业规模分别占全国的1/10、1/4,成为海上“大国重器”摇篮。2024年,长江南通段共有38艘新建船出江试航,包含了2艘全球最大24000TEU级集装箱船。据统计,自2023年2月21日“OOCL SPAIN”(东方西班牙)轮出江试航以来,在南

通海事部门服务保障下,共有5艘24000TEU级集装箱船从南通平安试航交付。今年6月7日,第六艘成功完成出坞靠泊作业。

“24000TEU级集装箱船总长达到399.99米,船宽61.3米,水面以上高度63米,受风、流影响较大,且占用大幅通航水域,存在触碰苏通大桥、与上下行船舶频繁交叉会遇、失控等安全风险。”南通海事局指挥中心副主任王剑彬介绍,在此过程中,海事部门精心制定交通组织维护方案,明确出江试航期间维护工作,全力保障南通船企建造的全球最大24000TEU级集装箱船顺利完成出江试航作业。

重大项目接连落地,做好保障服务永无止境。南通海事部门聚焦新造船舶重要日期确认、下水、试航、出坞作业等重要环节,为新造船舶提供优质监管服务。牵头召开通航安全保障方案专家评审会,并会同专家对试航作业可行性和通航安全保障进行严格论证;船舶出江试航期间,海事部门出动海巡艇与执法人员全程开展交通组织维护,VTS中心对试航船舶进行全程重点监控;在经过重点水域时,以“远程协调+现场管控+多地联动”的方式多维度进行有效交通组织,实行“保姆式”“真空”护航,保障试航船舶安全离开长江

江苏段辖区……

当前,南通辖区有张靖皋长江大桥、崇启公铁长江大桥、横港沙10万吨级粮油码头等26个涉水工程项目正在紧张建设中,沿海滩涂光伏也在稳步推进中。后续,南通海事局将继续以“时时放心不下”的责任感,紧盯重点项目,加强重点水域、重点航区监管,落实落细各项安全监管措施和保障措施,全力保障辖区重大工程项目高效推进。

·吴霄云 王军凯·

