

特事特办、风雨无阻！ 南湖区数据局（行政审批局） 用“加速度”解民忧、以“人性化”暖民心

■撰稿 徐梦倩 徐冰钰 图片由南湖区数据局(行政审批局)提供

台风过境，风雨来袭，城市按下“慢行键”，但为民服务的政务服务窗口温情不减。在“巴威”台风来袭的那个周末，南湖区数据局（行政审批局）全员待命，为急难群众开辟办事绿色通道。

从台风天一小时极速出证获市民点赞，到暖心上门办证，再到护航学子入学批量加急办件，南湖区政务服务始终立足群众“急难愁盼”，以“加速度”解民忧、以“人性化”暖民心，把便民惠民服务落到实处、细处，持续擦亮南湖政务服务暖心底色。

风雨值守不停歇 极速审批跑出南湖服务“加速度”

为最大限度满足群众办事需求，切实解决特殊时期民生难题，“巴威”台风来袭的那个周末，南湖区数据局（行政审批局）打破常规值守模式，实行在编人员全员在岗，个人事项、企业事项及不动产网签、受理、税务窗口均能正常办理业务，后台审核人员全员到岗待命，全力保障恶劣天气下政务服务“不缺位、不断档、不打折”。

7月12日，台风影响持续，南湖区数据局（行政审批局）依旧敞开24小时自助区大门，高效为群众办理业务。当天上午，该局共顺利办结3笔不动产紧急业务，其中上海市民万女士的办事经历，真切见证了南湖政务服务的硬核效率与优良口碑。



今年50余岁的万女士，在湘家荡锦胤鸣庐购置房产，计划日后定居养老，特意趁着周末从上海驱车赶来办理一手房不动产登记手续。但是，万女士经过多方打听，得知嘉兴有些政务服务窗口因台风天气暂停对外开放。对此，她感到十分忐忑和焦虑，最终决定抱着试一试的



心态来到了该局。

让她意外又感动的是，这里窗口正常开放，工作人员表示，可正常办理各项业务。“不愧是浙江省！服务真的太到位了！”确认可以正常办件后，万女士连连感慨，由衷点赞浙江政务服务的贴心与靠谱。

高效服务，分秒必争。当天上午8点40分万女士抵达该局后，受理服务科科长即刻对接、全程跟进，高效推进办件流程。8点52分窗口完成全部材料受理，9点24分完成税务审核、缴税并提交后台终审，历经两道严谨审核，9点54分便顺利核发不动产权证书。从材料受理到拿证办结，全程仅用一小时，极速审批效率让万女士倍感惊喜。

据了解，南湖区数据局（行政审批局）针对周末时群众的突发、紧急办事需求，也始终坚持灵活响应、贴心处置。今年初以来，该局已累计完成数十笔周末应急办件，每一次坚守、每一次提速，都是对为民服务初心的生动践行，也是用高效值

守为群众撑起便民办事“保护伞”。

暖心服务零距离 精准施策守护民生温度

政务服务无小事，为民解忧无止境。除了应急值守服务，南湖区数据局（行政审批局）始终坚持“想群众之所想、急群众之所急”，聚焦老弱病残特殊群体、民生刚需重点场景，主动跳出窗口、下沉一线，推出上门办证、特事特办、集成联办等一系列暖心便民举措，让政务服务走出柜台、走到群众身边，真正实现“群众少跑腿、服务多跑路”。据了解，今年上半年，该局已累计提供上门便民服务近20项。

不久前，该局收到一个特殊的办事求助。辖区90多岁的王奶奶因病长期住院，身体虚弱、行动不便，常年依靠医疗设备维持身体状态，无法离开医院。老人希望将名下不动产过户至儿子名下，因身体原因无法亲自到场办理，便委托儿子向该局申请上门不动产登记服务。

群众的迫切需求就是服务的冲锋号令。在通过与王奶奶的视频连线确定她能表达自己的真实意愿、了解到她的特殊情况后，该局受理服务科第一时间启动应急便民机制。考虑到老人高龄病重、随时存在身体不适的情况，工作人员优先对接、加急处置，主动联动各个关联部门，提前梳理全部申请材料，完善登记表格、对接审核流程，提前协调各部门工作人员敲定上门时间，全力压缩办理时限，在群众申请次日上午，专程前往嘉兴市第二医院上门服务。

当时王奶奶身处医院抢救室旁的临时病房，时常呼吸不畅，经常需要戴呼吸机，行动十分受限。为最大限度贴合老人身体状况、避免折腾，工作人员就地在病房旁的办公室搭建临时办事点，仔细核对信息、耐心讲解业务细则，全程温柔引导、高效办结，顺利完成不动产转移登记全部手续，圆了老人的心愿。“本来以为这事要搁置很久，没想到你



们专门上门，还这么贴心周到，真的太感谢了！”老人家属对工作人员暖心高效的服务连连致谢。

据悉，每年5月下旬至6月上旬，都是不动产过户、办证业务的高峰期，核心原因便是家长为孩子入学筹备房产、户籍手续。不少家庭因房产未过户、户口未迁入，面临孩子无法顺利入学的难题，焦急万分。针对这一民生刚需，南湖区数据局（行政审批局）精准施策、主动作为，开辟“入学办证绿色通道”，实行加急审批、优先办结，所有入学刚需办证业务均可实现半天内拿证，最大限度为家长、学生排忧解难。

此前，该局了解到，因某房产项目延期交房，导致近30户业主未能及时办理不动产权证，若手续持续延误，将直接影响适龄孩子秋季入学。事关学子求学大事，该局高度重视、特事特办，迅速组建专项服务小组，主动对接企业、梳理业主信息，批量受理、集成审批，一次性为近30户业主集中办理不动产登记业务，全部实现当日办结、当日拿证、当日迁户口落户。高效精准的批量服务，成功解了业主的燃眉之急，让所有适龄孩子顺利完成入学报名、安心入学就读。

同时，为进一步便利市民办事、精简办事流程，南湖区数据局（行政审批局）优化功能布局、打通服务链条，实现服务闭环。群众在三楼办完不动产登记、拿到房产证后，嘉兴市本级居民可直接在四楼办理户口迁移手续，实现“办证+迁户”一站式联办、无缝衔接，免去群众多跑路、多往返的麻烦，大幅提升办事效率和增强群众体验感。

