安阳市政务服务和大数据管理局文件

安政数〔2021〕1号

安阳市政务服务和大数据管理局关于做好便利老年人等群体办事服务工作的指导意见

各县（市、区）政务服务和大数据管理局，各级政务服务大厅和专业分厅：

为贯彻落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）、《河南省大数据管理局关于做好便利老年人等群体办事服务工作的通知》等文件精神，根据我市实际情况，特针对做好便利

老年人等群体办事服务工作提出以下意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，深化“放管服”改革，进一步改进政务服务方式，优化工作流程，提高服务水平，建设人民满意的服务型政府，切实推进便利老年人等群体办事服务工作，不断增强老年人等群体的获得感、幸福感。

二、具体措施

（一）拓展办事渠道，完善服务机制

1、专人接待帮代办。针对老人、残疾人、孕妇等群体设置“绿色通道”，安排专人接待并提供现场引导、咨询辅导、注册登陆、填写信息、拍照上传、代办代缴等服务。对外公布专线电话，行走不便的老年人、残疾人等群体可拨打电话预约，由专人引导走电梯通道。

2、高频事项就近办。梳理并建立老年人办理的高频事项清单，如公交卡、独生子女补贴领取等事项向基层延伸，下放到各区行政便民服务中心或者乡镇（街道）、村（社区），便于老年人就近办理；对已经实现网办的事项，仍要保留线下办事窗口。

3、预约登记上门办。明确上门服务的事项清单、范围、受理程序，公布预约电话，针对必须本人办理的特殊人员（卧病

在床、孤寡老人等）提供上门服务、延时服务、预约服务。

4、信息共享简化办。进一步推进政务数据如工商、房产、车辆、户籍、婚姻等信息共享，进一步精简申请材料，优化服务流程，压缩审批时限，实现“一网通办”，让数据“多跑路”，群众“少跑腿”。

（二）优化服务方式，改善配套设施

1、保留传统支付方式。缴费窗口要保留现金、银行卡等支付方式，并建议老年人办理水电气暖等高频缴费事项费用存缴，由银行代扣。

2、完善“健康码”管理。不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证。不会使用智能手机的老年人可凭有效身份证、社保卡、“通信行程卡”、老年卡、社区纸质证明等证照进入政务服务大厅办事。工作人员要做好服务引导和健康核验。

3、推进应用适老化改造。积极推进PC端、移动端适老化改造专项行动，完成界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能优化工作，为老年人提供大字版、语音版、简洁版应用。

4、提高大厅服务水平。大厅要提供轮椅、放大镜、老花镜、急救药等物品，尤其需要准备心脑血管类药品；要设置特殊群体临时休息专区或爱心专座；定期对工作人员进行急救常识培训。

5、规范路线指示标志。要根据工作实际制作字体适合、通

俗易懂的宣传材料和办事指南、资料清单等，在大厅醒目位置进行展示，方便老年人识别和阅读。

（三）收集意见建议，加大宣传力度

要充分发挥政务服务“好差评”制度作用，精准排查老年人、残障群体以及紧急出行办事服务中的难点堵点问题，采取有效措施，提供更加精细化、个性化的办事服务。安阳“市民之家”网站开设“我为老年人服务献一策”栏目，大厅设置意见箱，广泛征集提升老年人、残障人等群体办事服务的意见和建议。同时，通过安阳政务服务网、新闻媒体、实体政务服务大厅、“豫事办”等渠道广泛宣传便利老年人办事的机制、措施等，提升老年人知晓度。

三、工作要求

（一）提高认识，加强领导。要充分认识便利老年人等群体办事服务工作的重要意义，自觉将思想和行动统一到习近平总书记关于加强老龄工作的指示批示精神上来,做到认识到位、部署到位、措施到位、检查到位、落实到位。各单位要加强组织领导，积极主动做好便利老年人等群体办事服务工作。

（二）明确清单，建立台账。要建立任务清单和工作台账，对便利老年人等群体办事服务工作贯彻落实情况及时进行跟踪分析，确保各项措施落到实处。

（三）加强督导，夯实责任。要建立督查工作机制，加大对便利老年人等群体办事服务工作检查指导力度，及时发现问

题、解决问题，逐步优化工作方式，提升服务水平。对落实不力的单位和个人要进行问责。

2021 年 1 月 21 日

安阳市政务服务和大数据管理局办公室　　2021 年 1 月 21 日印发