

安北政数〔2023〕12号

安阳市北关区政务服务和大数数据管理局 关于进一步优化政务服务便利老年人办事 服务的工作方案

根据《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》（国办发〔2020〕45号）、《关于切实便利老年人办事服务的通知》（国办电政函〔2020〕124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》文件要求，为进一步统筹疫情防控和便民服务事项落实，做实做细老年人日常生活涉及的高频事项服务工作，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利服务，结合我区实际，制定本实施方案。

一、畅通线下办事渠道，提供老年人专属服务

（一）保留线下现金缴费方式。政务服务大厅要提供并支持现金和银行卡支付服务，不得以任何文件、通知、声明、告示等为由，停止现金收取服务，拒收办事群众现金。

（二）充分发挥政务服务“好差评”制度作用。开设“我为老年人服务献一策”栏目，推动解决老年人反映较为集中的办事难点、堵点问题，增强办事老年人群体的获得感。

（三）设置老年人、残疾人紧急事项服务窗口。梳理建立老年人办理的高频事项清单，让老年人少走几步路，多省一点心。

（四）提升老年人办事体验。完善政务服务大厅老年人及特殊群体办事设施设备，设置老年人及特殊群体“爱心专座区”，配备老花镜、轮椅、医药箱、口罩、雨伞、饮水机等服务用品，规范办事引导指示标志，在“爱心专座区”放置杂志书籍等，以供老年人在等候业务办理时阅读。

（五）开设“老年人绿色通道”。发挥政务服务大厅导办人员及志愿者的作用，建立相关工作机制，为老年人提供咨询引导、预约服务、全程陪办、复印打印等全流程“一对一”帮办代办服务，确保老年人办事“一站式”办结。

（六）完善大厅服务应急预案。进一步完善老年人健康突发问题应急预案，强化工作人员应急知识培训，在政务服务大厅配备医药应急箱，确保老年人在办事过程中突发疾病时，工作人员能及时果断采取有效措施，降低损伤程度。

二、建立健全便利老年人办事的服务制度

为进一步优化政务服务，满足老年人群体办事服务需求，规范服务行为，提供更周全、更贴心、更直接、更温馨的便利化服务，依据中央、省、市、区等有关便利老年人办事服务规定，分别从咨询辅导、帮办代办、“优先办”、“一次办好”、多种服务方式、“就近办”、上门服务、“异地办”、专属服务设施、网上办事、应急预案、诉求机制、责任追究等方面制定了便利老年人办事的服务制度。（附于文后）

三、让老年人办事少跑腿，实现授权代理、亲友代办、一部手机绑定多人等功能

（一）提升网上服务支撑能力。区直各部门单位、各乡镇街道要依托河南一体化政务服务平台，持续推进政务数据信息共享，积极运用大数据、人工智能等信息，通过后台数据比对等方式，基本实现社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取等涉及老年人高频使用的政务服务事项由系统自动办理，方便老年人办事。

（二）拓宽群众预约办理渠道。采用电话预约（2263630）、网上预约等智能技术让老年人办事少跑腿。各政务服务平台迭代升级部门功能，要具备授权代理、亲友代办、一部手机绑定多人等，为不便、不使用或者不会操作智能手机的“老年人”网上办事。

四、扩展优化政务服务平台应用适老化改造

积极根据老年人使用习惯，进一步优化医保、社保、民政、生活缴费等网上办事平台界面，开发内容朗读、字体放

大、语音辅助等功能，让老年人也能轻松享受到网上办事的便利。

五、推动高频政务服务事项向基层延伸，建立健全上门服务机制

（一）结合基层“互联网+政务服务”体系建设。对已经实现网办的适老事项，保留线下办事窗口。

（二）梳理一批养老、医保、社保、户籍等老年人高频办理事项，逐渐纳入全省通办范围。

（三）基本实现养老金领取、待遇资格认证、户籍办理等高频事项办理委托、下放至镇（街道）便民服务中心，并逐步延伸至村（社区）便民服务中心。

（四）扩大乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站点的服务范围，为老年人提供代缴水费、电费、天然气费、采暖费，持续推进公共服务事项就近办理。

（五）针对不同年龄段的老人，建立健全上门服务的机制、范围、流程等，发挥社区、村干部与网格员作用，为行动不便的居家老年人提供上门帮办代办等服务，让老年人足不出户就能办事。

安阳市北关区政务服务和大数据管理局

2023年1月29日

北关区政务服务和大数据管理局

2023年1月29日