

关于印发《关于进一步优化政务服务 便利老年人办事服务工作方案》的通知

巴政办发〔2021〕1号

各县市人民政府，州人民政府各部门、各直属机构，库尔勒经济技术开发区管委会，各园区（开发区）管委会：

现将《关于进一步优化政务服务 便利老年人办事服务工作方案》印发你们，请认真抓好贯彻落实。

巴音郭楞蒙古自治州人民政府办公室

2021年1月13日

《关于进一步优化政务服务 便利老年人 办事服务工作方案》

根据《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）、《关于进一步优化政务服务便利老年人办事服务工作的通知》（新政办明电〔2020〕232号）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、更直接的便利化服务，结合我州实际，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）对政务、医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等与日常密切相关的服务事项，优化线下办理流程、环节，更加便利老年人办理，与线上服务融合发展、互为补充，有效发挥兜底保障作用，保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的线下办理需求，大力推行政务服务“一件事一次办”。（完成时间：2021年1月15日前）

（二）各办事大厅和社区便民中心要建立老年人绿色服务通道制度，设置绿色服务窗口，张贴“老年人优先”、“老年人专座”等标识，窗口、引导台工作人员要主动做好优先接待老年人各项服务工作；参照《政务服务中心服务现场管理规范》（GB/T

36112—2018)的要求,在公共休息区、等待区提供轮椅、放大镜、老花镜等用品,设置防滑地面,做到人性化服务;有条件的地方,可以成立专业服务队伍或综合窗口服务队伍,鼓励配备少数民族语言翻译人员,推行“全程陪办”老年人办理政务服务事项。(完成时间:2021年1月15日前)

(三)各级政务服务大厅涉及费用缴纳的办事窗口,应支持现金和银行卡支付,任何单位不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金。充分发挥政务服务“好差评”制度作用,推动解决老年人反映较为集中的办事难点堵点问题,为老年人提供更加精细化、个性化的办事服务。(完成时间:2021年1月15日前)

二、完善“健康码”管理,便利老年人通行

各级政务服务大厅不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证,办事人员可凭有效身份证登记、纸质证明、“通行行程卡”等替代证明进入各级各类政务服务大厅,实行各地“健康码、行程码互认互用”,无需申领和出示到访地的“健康码”,防止“码上加码”。对因“健康码”管理不当造成恶劣影响的,根据有关规定追究相关负责人的责任。(完成时间:2021年1月15日前)

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)各县市、各有关部门要依托一体化平台,进一步推进

政务服务数据深度挖掘和共享共用，通过老年人简便易用的方式，采用“12345”热线电话预约、网上预约等智能技术，让老年人办事少跑腿。各县市、各部门政务服务平台迭代升级部分功能，要具备授权代理、亲友代办、一部手机绑定多人等功能，方便不使用或不会操作智能手机的老年人网上办事。（完成时间：2021年3月底前完成）

（二）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，便利老年人办事。（完成时间：2021年12月底前完成）

四、扩展优化政务服务平台应用适老化改造

各县市、各部门要抓紧组织研究改进政务服务平台PC端、移动端以方便老年人办事，提出切合实际的改造建议，及时向州人民政府政务服务办反馈，确保自治区政务服务平台顺利完成界面交互、内容朗读、操作提示、语音版、民族语言版、简洁版服务应用，提供相关应用的“关怀模式”“长辈模式”，将无障碍改造纳入日常更新维护。（完成时间：2021年12月底前完成）

五、推动高频政务服务事项向基层延伸，便于老年人就近办事

各县市、各有关部门应推动养老金领取、待遇资格认证、户籍办理等高频事项办理向乡镇、村（社区）延伸，便于老年人就近办、一次办。各级政务服务大厅要积极推行上门服务，为行动

不便的老年人提供高频事项上门办理服务，不得强制要求其必须到政务服务场所使用智能设备办理业务。（完成时间：2021年12月底前完成）

六、抓好便利老年人办事服务工作落实

各县市、各有关部门要按照“三个立即（立即做到、立即整改、立即引导）、三个做好（做好传统方式、做好专用通道、做好人工服务）、三个尽快（尽快出台实施方案、尽快进行个案排查、尽快进行困难上报）”要求，健全机制、明确责任、细化措施、建立台账，确保各项任务有序有力推进。要及时跟踪分析及本县市本部门的相关政策措施实施进展及成效，于2021年1月15日前报自治州人民政府办公室。