

张政管办字〔2020〕18号

## 张店区政务服务管理办公室 关于优化政务服务方式进一步便利老年人 办事服务的通知

各镇政府、街道办事处，区政府各有关部门，有关单位：

为落实国务院办公厅《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）、《国办电政函〔2020〕124号文件》和省政府办公厅通知要求，进一步优化政务服务方式，便利老年人办事服务，现将有关事项通知如下：

### 一、提高思想认识

便利老年人办事服务是国务院、省政府提出的解决老年人运用智能技术困难的一项重点工作，旨在帮助老年人解决在出行、就医、消费、办事的过程中面临的不会上网、不会使用智能手机、不会网络支付、不会使用APP等“数字鸿沟”问题，让老年人更

好地共享信息化发展成果。各镇政府、街道办事处，区政府各有关部门，有关单位要切实增强做好该项工作的紧迫感和责任感，采取扎实措施，明确时限要求，确保取得预期成效。

## 二、重点工作任务

(一)优化提升线下办事渠道，为老年人提供现场咨询、指引等便利化服务。到2020年底，各镇政府、街道办事处，区政府各有关部门，有关单位要在现有政务服务线下办理渠道的基础上，优化线下办事服务，便利老年人办理涉及医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、生活缴费等与日常生活密切相关的服务事项。实体办事大厅和社区综合服务设施要合理布局，配备引导人员，设置现场接待窗口，优先接待老年人，为老年人提供咨询、指引等便利化服务和帮助，进一步优化办事流程，推广“一站式”服务，大力推行政务服务“一件事一次办”，进一步改善老年人办事体验。各政务服务大厅涉及相关费用缴纳的，办事窗口要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。

(二)持续推动高频政务服务向基层延伸，便于老年人就近办事。到2021年底前，各镇政府、街道办事处，区政府各有关部门，有关单位要推动人社、医保高频事项办理向基层延伸，便于老年人就近办、一次办。鼓励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。

(三)完善“健康码”管理，不得将“健康码”作为进入办事场所的唯一通行凭证。各政务服务大厅不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证，到2020年底前，实现老年人等群体可凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施进入各级政务服务大厅，推动各类政务服务场所为不使用智能手机的老年人设立“无健康码通道”，并做好服务引导和健康核验。依托全国一体化政务服务平台实现“健康码”互通互认，群众凭全国一体化政务服务平台“健康码”无异常信息或各地“健康码”绿码均可进入各政务服务大厅，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。

(四)优化“互联网+政务服务”应用，让老年人办事少跑腿。各镇政府、街道办事处，区政府各有关部门，有关单位要依托全国一体化政务服务平台，进一步推进政务数据共享，让老年人办事少跑腿。到2021年3月底前，各政务服务平台要具备授权代理、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。到2021年底前，积极运用大数据、人工智能等信息技术，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。

(五)推动政务服务应用适老化改造，便于老年人便捷操作使用。各级务服务平台要抓紧组织开展 PC 端、移动端适老化改造专项行动，使其更便于老年人获取服务。到 2021 年底前，各政务服务平台要完成界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能优化工作。鼓励为老年人提供大字版、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。

### 三、强化组织保障

一是要加强组织领导。各镇政府、街道办事处，区政府各有关部门，有关单位要按照职责分工细化工作任务，明确时间表、路线图，建立工作台账，将各项工作措施落实落细。二是加强督促检查。张店区政务服务管理办公室将强化检查指导，对有关工作开展和落实情况予以通报。三是加强宣传解读。各镇政府、街道办事处，区政府各有关部门，有关单位要充分利用政府网站、政务新媒体、线上线下政务服务大厅等多种宣传方式，不断提高公众认知度和应用水平，及时总结有益做法和成功经验，加强对便利老年人办事服务的宣传和解读。

请各单位将工作落实情况加盖公章后，将扫描件连同电子版于 1 月 6 日前通过淄博市协同办公系统报政务服务管理办公室。协同办公邮箱：张店区行政审批服务局。

联系人：邹 兵

联系电话：2273977

附件：便利老年人办事服务工作措施分工任务表

淄博市张店区政务服务管理办公室

2020年12月30日

附件

## 便利老年人办事服务工作措施分工任务表

序号	工作措施	牵头部门、单位	责任部门、单位	完成时限	备注
1	优化线下办事服务，便利老年人办理涉及医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等与日常生活密切相关的服务事项。	区行政审批服务局	淄博市医疗保障局张店分局、区人力资源和社会保障局、区民政局、区信访局、淄博市公安局张店分局、区水利局、区住房和城乡建设局等部门单位分工负责，各镇政府、街道办事处	2020年12月底	
2	实体办事大厅和社区综合服务设施合理布局，配备引导人员，设置现场接待窗口，优先接待老年人，为老年人提供咨询、指引等便利化服务和帮助，进一步优化办事流程，推广“一站式”服务、“一件事一次办”，进一步改善老年人办事体验。	区行政审批服务局	淄博市医疗保障局张店分局、区人力资源和社会保障局、区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区信访局、区司法局、区退役军人局、区总工会、区党史与地方志等部门单位分工负责，各镇政府、街道办事处	2020年12月底	

3	各政务服务大厅涉及相关费用缴纳的, 办事窗口要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。	区行政审批服务局	淄博市医疗保障局张店分局、区人力资源和社会保障局、区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区信访局、区司法局、区退役军人局、区总工会、区党史与地方志等部门单位分工负责, 各镇人民政府、街道办事处	2020年 12月底	
4	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。	区行政审批服务局	淄博市医疗保障局张店分局、区人力资源和社会保障局、区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区司法局等部门单位分工负责, 各镇人民政府、街道办事处	2020年 12月底	

5	<p>完善“健康码”管理,不得将“健康码”作为进入办事场所的唯一通行凭证。老年人等群体可凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施进入各政务服务大厅,推动各级各类政务服务场所为不使用智能手机的老年人设立“无健康码通道”,并做好服务引导和健康核验。</p>	<p>区行政审批服务局、区卫生健康局</p>	<p>淄博市医疗保障局张店分局、区人力资源和社会保障局、区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区信访局、区司法局、区退役军人局、区总工会、区党史与地方志等部门单位,各镇政府、街道办事处</p>	<p>2020年 12月底</p>	
6	<p>依托全国一体化政务服务平台实现“健康码”互通互认,群众凭全国一体化政务服务平台“健康码”无异常信息或各地“健康码”绿码均可进入各政务服务大厅。</p>	<p>区卫生健康局、区大数据局、区行政审批服务局</p>	<p>淄博市医疗保障局张店分局、区人力资源和社会保障局、区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区信访局、区司法局、区退役军人局、区总工会、区党史与地方志等部门单位,各镇政府、街道办事处</p>	<p>2020年 12月底</p>	



7	各政务服务平台要具备授权代理、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。	区行政审批服务局、区大数据局	淄博市医疗保障局张店分局、区人力资源和社会保障局、区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区信访局、区司法局、区退役军人局、区总工会、区党史与地方志等部门单位分工负责,各镇政府、街道办事处	2021年 3月底	
8	积极运用大数据、人工智能等信息技术,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。	区大数据局、区人力资源和社会保障局、区行政审批服务局	淄博市医疗保障局张店分局、区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区信访局、区司法局、区退役军人局、区总工会、区党史与地方志等部门单位分工负责,各镇政府、街道办事处	2021年 12月底	

9	<p>推动政务服务应用适老化改造, 便于老年人便捷操作使用。各政务服务平台要完成界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能优化工作。鼓励为老年人提供大字版、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。</p>	<p>区大数据局、 区人力资源和 社会保障局、 淄博市医疗保 障局张店分 局、区行政审 批服务局</p>	<p>区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区信访局、区司法局、区退役军人局、区总工会、区党史与地方志等部门单位分工负责, 各镇人民政府、街道办事处</p>	<p>2021 年 12 月底</p>	
10	<p>持续推进高频政务服务向基层延伸, 便于老年人就近办事。推动社保、医疗高频事项办理向基层延伸, 便于老年人就近办、一次办。</p>	<p>区行政审批服 务局</p>	<p>淄博市医疗保障局张店分局、区人力资源和社会保障局、区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区信访局、区司法局、区退役军人局、区总工会、区党史与地方志等部门单位分工负责, 各镇人民政府、街道办事处</p>	<p>2021 年 12 月底</p>	

11	鼓励为行动不便的老年人提供高频事项上门服务,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。	区行政审批服务局	淄博市医疗保障局张店分局、区人力资源和社会保障局、区税务局、淄博市自然资源局张店分局、区民政局、淄博市公安局张店分局、区信访局、区司法局、区退役军人局、区总工会、区党史与地方志等部门单位分工负责,各镇政府、街道办事处	2021年 12月底	
----	---	----------	--	---------------	--