区政务服务办关于落实便利老年人办事服务

有关工作的通知

各开发区相关单位，各有关部门、各街镇：

为认真落实《市政务服务办关于印发天津市便利老年人办事服务实施方案的通知》（津政服〔2021〕2号）要求，进一步提升老年人申办政务服务的便利化水平，实现兜底兼容双轨运行，现将有关工作通知如下：

一、优化传统服务，确保全面兜底

（一）完善“健康码”通行凭证管理。各级政务服务中心、街镇综合便民服务中心、社区（村）便民服务站以及各类专业办事大厅（中心）要开设“无健康码通道”，做好服务引导和健康核验，通过老年人凭身份证登记、持纸质通行证明等多种方式，丰富老年人进入各级政务服务场所的准入渠道。

（二）畅通政务服务线下办理渠道。对照我区政务服务事项目录，特别是涉及医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等与老年人日常密切相关的政务服务事项，确保线下办理“全覆盖”。

（三）提高现场办理政务服务便利化水平。各级政务服务中心、街镇综合便民服务中心、社区（村）便民服务站以及各类专业办事大厅（中心），要建立健全专门面向老年人的便利化、精细化和人性化服务机制，合理优化现场设施布局，设置现场接待窗口，鼓励提供老花镜、助听器等扶老助老设备；涉及办事费用缴纳的，除提供支付宝、微信等现代智能化收费方式外，必须支持现金、存折和银行卡等传统支付方式，不得以任何理由拒收现金；要配备引导咨询人员，推行帮办领办代办，开通预约办事热线，优先接待老年人；鼓励为高龄等行动不便的老年人提供高频事项上门办理，严禁强制要求老年人必须使用智能设备或网上办事大厅办理业务；充分发挥政务服务“好差评”制度作用，及时汇总解决老年人反映的办事难点堵点问题，增强老年人的办事获得感。

（四）推动高频政务服务事项向基层延伸。以“滨海通办”改革为抓手，实现涉企审批事项在区级、各开发区、各街镇之间通办受理，便民服务事项群众不出社区就近能办。完善“滨海通办+街镇政务服务”体系，推动便民服务事项“滨海通办”迭代升级，扩大通办范围，将养老金领取、待遇资格认证、户籍管理等高频便民服务事项办理权限向基层延伸；探索跨部门多事项同步办理，推动部门内设机构间事项融合，扩展到跨部门事项融合，实现通办“一件事”。

二、加强智能创新，提供适老服务

（一）优化“互联网+政务服务”应用。按照市级统一要求，运用大数据、人工智能等信息技术，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，政务服务平台具备授权代理、亲友代办、一部手机绑定多人等功能，有效推广应用，进一步便利老年人网上办事。

（二）推动政务服务应用适老化改造。鼓励推动与老年人基本生活密切相关的网站、手机App的适老化和信息无障碍改造，针对老年人的特定需求，在字体大小、字体色彩、语音阅读、临时弹窗、文字输入提示等方面，尽可能考虑到老年人在视力和听力等方面的障碍、困难，帮助老年人更加方便、快捷地获取信息和服务，让老年人能用、会用、敢用、想用智能化产品，切实改善老年人的使用体验。

三、工作要求

此项工作涉及部门多，请各有关单位主动作为协同配合，抓好本部门专业办事大厅、办事场所和办理网点便利老年人办事工作，确保推进便利老年人办事服务各项举措做实做细。此外，充分发挥广播电视和网络平台等主流媒体宣传引导作用，多渠道、多形式、多层次宣传推介便利老年人办事服务有关措施，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚。

附件：市政务服务办关于印发天津市便利老年人办事服务实施方案的通知（津政服〔2021〕2号）

2021年2月1日

（联系人：贾华；电话：66897132，15620075466）

（此件主动公开）