

河南省大数据管理局

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

各省辖市、济源示范区、各省直管县（市）政务服务和大数据管理机构，省直有关单位：

为贯彻落实《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2020〕43号）、《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）、《关于切实便利老年人办事服务的通知》（国办电政函〔2020〕124号）等文件精神，进一步优化政务服务，经与省直有关部门会商，现就依托河南省一体化政务服务平台，做好便利老年人等群体办事服务有关事项通知如下。

一、拓展办事渠道，完善服务机制，做实便利老年人办事基础

2020年12月底前，各级各部门要按照职责丰富线下办事渠道，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，各级实体办事大厅提供并支持现金和银行卡支付服务，提升“一站

式”服务能力。实体办事大厅和社区综合服务设施应合理布局，设置老年人接待窗口，接待并服务老年人、残障人等群体。要调配合适足量的服务人员，专门为老年人、残障人等群体提供现场咨询辅导、引导和帮办、代办等服务。要优化办事流程，设置老年人“一件事”办事服务场景，大力推行政务服务“一件事一次办”。

2021年3月底前，各级各部门要建立健全并落实便利老年人办事的咨询辅导、现场引导、现场帮办、现场代办等服务机制，使老年人现场办事全程有人帮、服务链接无缝隙。同时，各级各部门要建立健全老年人预约上门办理服务机制，明确上门服务的事项清单、上门服务的范围及预约流程、服务流程等；对于80岁以上的老年人，原则上实行上门服务。上门服务既可以由政务服务机构组织实施，也可以委托居委会（村委会）等基层组织实施。

2021年6月底前，各级综合性实体办事大厅要梳理并建立老年人办理的高频事项清单，结合绿色通道，设置老年人办事综合受理窗口，有条件的可以设置老年人办事综合受理专窗或者老年人服务专区。

二、延伸服务链条，开展主动服务，便利老年人就近办事、“免申即享”

2021年12月底前，各级各部门应实现养老金领取、待遇资格认证、户籍办理等高频事项办理向基层延伸，同时梳理一批养老、社保、医保、户籍等高频事项，纳入全省通办范围，便于老

年人“就近办”、“一次办”，不得强制要求其到政务服务场所使用智能设备办理业务。

2022年12月底前，完善数据、强化共享，依托省一体化政务服务平台实现惠老政策精准推送；相关部门和公共服务单位在老年人所享受待遇领域（如老年乘车卡、独生子女父母退休补助金、高龄补贴等），要简化手续、优化流程，推出一批实行主动发放的服务事项，老年人不用再行申请即可享受；乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站要扩大服务范围，为老年人提供更多的代理代办代缴服务，有条件的乡镇（街道）便民服务中心可以设置老年人办事综合窗口或者专窗。

三、优化“互联网+政务服务”应用，让老年人办事少跑腿

各级各部门要进一步推进政务数据共享，让老年人办事少跑腿。2021年3月底前，各级政务服务平台应具备授权代理、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。

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全程“网上办”、“智能办”，便利老年人办事。

四、完善“健康码”管理，多措施并行，便利老年人进入办事场所

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。2020年底前，实现老年人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。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”绿码均可进入各地政务服务大厅，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。

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

各级政务服务平台应抓紧组织开展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。2021年底前，各级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。各级政务服务场所要配齐必要的老年人服务设施设备，免费提供安全、适用、好用服务。鼓励开设老年人服务专区，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”、“家庭模式”，将无障碍改造纳入日常更新维护。

六、拓展服务关爱，提升老年人生活幸福感

2021年1月底前，拓展政务服务“绿色通道”功能，把老年人、残障人服务及紧急出行等办事需求纳入“绿色通道”服务范围，使办事更加便捷、更加高效、更加温情；各级实体政务大厅、政务服务网要开设“我为老年人服务献一策”栏目，广泛征

集提升老年人、残障人及紧急出行等办事服务能力的意见和建议，以便提升服务能力。充分发挥政务服务“好差评”制度作用，精准排查老年人、残障人及紧急出行等办事服务中存在的难点堵点问题，提供更加精细化、个性化的办事服务。

各地政务服务机构、省直各单位要高度重视便利老年人办事服务工作，明确责任领导，建立任务清单和工作台账，强化工作落实，对本地区本部门的贯彻落实情况及时进行跟踪分析，确保将各项工作做实做细做到位。要通过新闻媒体、河南政务服务网、实体办事大厅、“豫事办”等广泛宣传便利老年人办事的机制、渠道、措施。省大数据局将会同有关方面，加强对各地区各有关部门便利老年人办事服务措施落实成效的督导和通报。各地区各有关部门请于2021年1月15日前报送2020年底有关工作措施的落实情况。

联系人：杜刚强 15839886036 69698120（传真）

邮箱：sdsjj304@163.com

附件：便利老年人办事服务工作措施落实时间表



附件

便利老年人办事服务工作措施落实时间表

序号	工作措施	完成时间
1	各级各部门要按照职责丰富线下办事渠道,为老年人办事提供便利化服务;各级实体办事大厅要提供并支持现金和银行卡支付服务,设置老年人接待窗口,配备服务人员,专门为老年人、残障人等群体提供咨询辅导、帮办代办等服务。	2020年12月底前
2	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。	2020年12月底前
3	拓展政务服务“绿色通道”功能,把老年人、残障人及紧急出行等办事需求纳入“绿色通道”服务范围;各级实体政务大厅、政务服务网要开设“我为老年人服务献一策”栏目。	2021年1月底前
4	各级各部门要建立健全便利老年人办事的咨询辅导、帮办代办等服务机制;针对不同年龄段的老年人,建立健全上门服务的机制、范围、流程等。	2021年3月底前
5	各级政务服务平台应具备授权代理、亲友代办、一部手机绑定多人等功能。	2021年3月底前
6	综合性实体办事大厅要梳理并建立老年人办理的高频事项清单,设置老年人办事综合受理窗口。	2021年6月底前
7	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向基层延伸,同时梳理一批养老、社保、医保、户籍等高频事项,纳入全省通办范围。	2021年12月底前

8	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全程“网上办”、“智能办”。	2021年12月底前
9	推动政务服务应用适老化改造,便利老年人便捷操作使用。	2021年12月底前
10	依托省一体化政务服务平台,实现惠老政策精准推送;简化手续、优化流程,推出一批“免申即享”的服务事项。	2022年12月底前
11	乡镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站要扩大服务范围,为老年人提供更多的代理代办代缴服务。	2022年12月底前