

政务服务适老化 温馨便捷暖人心

重阳节，又称重九节、晒秋节、“踏秋”，为每年的农历九月初九日，是中国的传统节日。庆祝重阳节一般包括出游赏秋、登高远眺、观赏菊花、遍插茱萸、吃重阳糕、饮菊花酒等活动。在1989年正式将农历九月九日定为老人节，倡导全社会树立尊老、敬老、爱老、助老的风气。



随着数字化改革的不断深入和智慧政务的加速推进，“网上办、掌上办、自助办”逐步成为新常态，很多老年人因缺乏对现代科技的适应力而被迫成为“数字弱势群体”。对此南浔区政务办坚持传统服务与智能服务相结合，多措并举为老年人提供更便利、更贴心的暖心服务。

一畅通办理通道，让老年人办事无障碍。设立老年人绿色通道，不再将“健康码”作为进入行政服务中心的唯一通行凭证，通过为老年人登记姓名、身份证号码、电话号码等信息，确认体温正常、佩戴口罩后进入大厅。同时，将老年人优待证等老年人高频事项在下放至镇级便民服务中心基



基础上，全面下沉至全区所有村社便民服务中心，并建立区镇村上下联动模式，以帮代办服务机制为抓手，让老年人足不出户享受“保姆式”服务。

二保留传统服务，让老年人办事无鸿沟。保留原有窗口办事渠道、人工咨询导办等传统线下办事方式，提供“浔小方”帮帮团一对一政策咨询、填表辅导、流程提醒等服务。对于愿意网上办事的老年办事群众，窗口设有协办人员，主动提供一对一线上指导服务。做好“浙里办”适老化服务的“长者关怀专区”推广，让老年人轻松搭上“数字快车”，同时为老年人保留使用现金、银行卡等传统支付方式。



三创新特色服务，让老年人办事无烦恼。提供“老年人优先”服务，70周岁以上的老年人可不取号直接优先办理，“得小方”窗口引导员为老年人提供“关怀模式”引导服务。对忘记带身份证的老年人，帮助其通过人脸识别，获取身份证明，方便老年人办事。部分窗口对年老体弱、住院治疗、行动不便等特殊群体，指导亲友家属代办帮办，积极开展电话预约、上门等贴心服务，为高龄、空巢、失独、困难、残疾等行动不便且有需求老年人提供“上门帮办一条龙”服务，让老年人“一次都不跑”，就能办成事。

