



# 重庆市江津区政务服务管理办公室 关于印发《江津区便利老年人办事服务十条措施 (修订)》的通知

津政务服务办发〔2021〕20号

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，有关单位：

为进一步优化政务服务，便利老年人办事，根据《重庆市人民政府办公厅关于切实便利老年人办事服务的通知》要求，结合我区实际情况重新修订了《江津区便利老年人办事服务十条措施》，现将修订后的《江津区便利老年人办事服务十条措施》印发给你们，请认真贯彻落实。

重庆市江津区政务服务管理办公室

2021年9月3日



## 江津区便利老年人办事服务十条措施（修订）

一、灵活设置线下办事服务渠道。全区各级政务服务部门、公共服务单位、镇（街道）、村（社区）确保设置必要的线下办事服务渠道，整合资源并灵活管理，运用“政务服务+邮政”、“政务服务+银行”等模式，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政务服务事项。

二、优先为老年人开通服务“绿色通道”。全区各级实体办事大厅应合理布局，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、指引等便利化服务帮助，优化办事流程，推广“一站式”“一窗式”服务，大力推行“一件事一次办”。

三、支持老年人用现金缴纳相关费用。全区各级实体办事大厅涉及缴纳相关费用的，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。

四、推动高频政务服务事项就近办理。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基层延伸，区级相关部门要加大放权力度，将与群众密切相关的事项下放到镇（街道）及村（社区）办理，便于老年人就近办。

五、为老年人提供全程代办及上门服务。全区各级实体办事



大厅要建立代办员队伍，为老年人提供全程代办服务，代办服务主要涉及民政、医保、社保及水、电、气等高频事项。各镇（街道）要联合村（社区）建立居家老年人特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体服务机制，定期上门提供社保、医保及水、电、气等高频事项爱老惠老服务，实现老年人办事“不出门”“少等候”“零投诉”。

六、设置老年人“无‘健康码’通道”。全区各级实体办事大厅不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证。疫情期间，大厅应设立“老年人无‘健康码’通道”，针对无法使用“健康码”的部分老年人，由大厅志愿者和工作人员采取查验有效身份证件、纸质通行证明、有效期内核酸检测报告等形式进行健康核验，并造册登记后，老年人即可进入。

七、提升老年人办事体验感和满意度。完善全区各级办事大厅老年人设施设备，设置老年人“爱心服务专区”，免费提供轮椅、放大镜、老花镜、急救箱、充电器、饮用水、雨伞等物品使用。优化大厅路引标志，方便老年人快速找到办事窗口，制作老年人通俗易懂的“大字版”办事指南、资料清单，尽可能方便老年人阅读和理解。各级办事大厅要组建服务老年人爱心志愿队，给予老年人更多的帮助和关爱，提升老年人的办事体验感和满意度。

八、加快推进网上办事平台适老化改造。优化“渝快办”平



台，推出老年人服务专区，具备授权代理、亲友代办等功能。推进社保待遇资格认证、津贴补贴领取等老年人高频事项由系统自动办理。加快电脑端、移动端适老化改造，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、方言版、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。

九、广泛开展老年人运用智能技术培训。镇（街道）、村（社区）要通过专题讲座、院坝会等多种形式，组织开展老年人运用智能技术培训，对老年人常用的“渝康码”使用、医保社保线上办理、水电气线上缴费、“渝快办”运用等技术进行宣传讲解，切实解决老年人运用智能技术困难。

十、建立老年人意见建议收集反馈机制。充分发挥政务服务“好差评”、政务服务特邀监督员制度作用，通过走访调研、问卷调查、电话回访等形式，广泛收集老年人办事服务的意见建议，及时回应老年人关切关注的问题，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。

本措施自印发之日起施行，原《重庆市江津区政务服务管理办公室关于印发江津区便利老年人办事服务十条措施的通知》（津政务服务办发〔2021〕2号）同时废止。