

东莞市政务服务数据管理局

东政数函〔2021〕16号

关于东莞市十六届人大六次会议代表建议 第20210001号提案办理答复的函

尊敬的田野代表：

您好！您提出的东莞市十六届人大六次会议代表建议第20210001号《关于开展市政窗口单位和公共设施适老化改造的建议》提案收悉。根据市政府《关于做好2020年市政协提案办理工作的通知》精神，收到提案后，我局高度重视，第一时间作出响应，结合会办单位意见，现将办理结果答复如下：

一、关于“对市政窗口单位和公共设施所涉及的身份核验环节进行适老化改造”的建议

（一）政务服务。一是提供人工查询服务。针对部分老年人不会使用智能手机自行出示粤康码的情况，我局改造市民服务中心入口闸道，升级核验系统，推出“一证通行”服务系统，老年人无需使用智能手机，刷身份证即可完成出入登记及粤康码核验。同时，提供人工查询服务，由工作人员现场协助，通过国家政务服务平台小程序的“老幼健康码助查询”功能或系统后台，帮助

老年人进行核验。二是**新增实体卡验证方式**。考虑到老年人不便使用粤康码，在市民中心入口闸道新增实体卡验证方式，办事人刷身份证后进行人证匹配，即可进入市民中心，方便老人通行。三是**设置绿色通道免预约、帮激活**。对于无法使用智能手机或因特殊情况无法成功预约的老年人，各级政务服务大厅设置“绿色通道”，现场为老年人激活加号，让老年人享受“免预约”服务。目前，市民服务中心通过绿色通道现场为老年人激活预约号达679人次，获得前来预约办事老年人的一致好评。四是**配备专员协助办事**。市民服务中心配备“敬老服务专员”，为老年人提供现场咨询和引导，在日常办理过程中，若遇到老年人不会填写资料、不会通过电子渠道进行身份核验的情况，在符合法律法规的要求下，由服务专员给予代办服务；在办事人同意的前提下，由服务专员给予表格填写、资料准备、协助身份核验等一条龙协办服务。

（二）医疗卫生。一是开发多种认证方式的信息收集系统。为减少个人信息、健康状况和流行病学史的重复填报，方便群众就医，避免人群聚集导致疫情传播隐患，市卫生健康局开发了“东莞市医疗机构新冠病毒感染流行病学史问卷管理系统”。系统通过与国家部委、卫生、公安等部门信息系统有效对接，实现有效身份证件号、手机号的身份匹配与相关信息索引，健康码、粤康码、莞e申报码的解码、识别与信息索引，实现“一位居民，多

种认证”，便民利民。二是在全市各公立医院、卫生网点开设专门通道协助就医。全市各公立医院对无智能手机体温正常的老年患者、残疾人患者及无健康码或行程码的患者开设专门通道，配备人员帮助查询健康码、协助手工填写完成流行病学史调查，缩短等候时间，优化老年人就医流程。依托广东省民营诊所（疫情哨点）信息管理系统，各民营诊所、卫生所允许通过医务人员代填、亲属代填等方式协助完成基础信息采集，方便特殊群体看病就医。三是正在推动设立专属渠道。正在推动各公立医院为 70 岁以上的患者提供了专属号源，并开通老年患者挂号绿色通道，老人可以直接现场挂号或由医院工作人员进行信息登记。

二、关于“对市政窗口单位和公共设施所涉及的收费/支付环节进行适老化改造”的建议

针对老年人电子支付费用的困难，市民服务中心保留传统选项“现金支付”，让老年人面对面无忧支付。如遇到确实需要电子缴费的业务，在办事人同意的情况下，由窗口工作人员代为缴费，让老年人享受“友好体验”。在医院门诊、住院部等场所设置老年人优先窗口，老年人在看病过程中挂号收费取药等可通过人工窗口缴纳现金。

三、关于“研究发布针对市政服务设施适老化要求的地方标准和实施规划”的建议

目前，我市已实施多项适老化服务，解决老年人面临的“数

字鸿沟”问题，共享信息化发展成果：如推广不见面审批服务，让老年人办事“一次不跑”。目前，市民服务中心超 700 项业务可通过快递寄递方式办理，全程由政府付费，办事人零跑动，为行动不便的老年人提供不见面办事服务。优化线下办事环境，在政务服务和医疗卫生场所配备服务老年人的物资和设施。包括轮椅、老花镜、日常药物等；设置无障碍厕所和通道；安装了助力扶手，还贴有紧急电话提示；遇到行动不便或坐着轮椅前来办理业务的老年人，由服务专员提供一对一的业务办理服务。推动就近办理，打通老年人办事“最后一公里”。在全市 702 台自助终端机全面上线“敬老优待卡”申办和充值秒批、“高龄津贴”申办等业务，实现老年人足不出村，即可就近完成“敬老优待卡”充值、“高龄津贴”申领等。目前，“敬老优待卡申办（申领、补办）”业务办理 1224 人次，“敬老优待卡”充值次数 16,922 次，“高龄津贴申领”办理 1606 人次。在各智能化办事渠道配备适老化服务。如自助终端机提供语音操作提示，加上工作人员现场协助操作，进一步改善老年人办事体验；参照广东省政务服务网的大字版、无障碍阅读功能，开发上线“莞家政务”微信公众号一键预约及大字版阅读等。东莞市政务服务事项网上可办率 91.37%，全程网办率 71.91%，各级政务服务大厅配备服务人员进行一对一指导线上办理，窗口同时具备全程网办事项的收件能力，允许网办事项在窗口交件。

为帮助解决老年人适应“互联网+政务服务”时代运用智能技术方面的困难，让老年人更好融入“智能时代”，3月2日，我局党支部开展了科技助老与政务服务进社区志愿活动，党支部党员干部、团总支团员青年以及市民服务中心志愿者组成服务团队，分组前往东莞市东城街道东泰社区、南城街道新城社区，通过主动上门和摊位宣传等方式，围绕“互联网+政务服务”热点事项、“粤康码”申领、网上办事服务基本操作等，为老年人提供手把手帮教和面对面宣讲，获得老年人的“点赞”和“好评”。

诚挚感谢田代表对我市开展市政窗口单位和公共设施适老化改造工作的关注和建议，我们将通过本次提案办理工作，进一步推进适老化改造工作的建设和完善，对照国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，认真梳理各类场所规范，升级各项适老化服务，并整理形成标准规范，让老年人在信息化发展中有更多获得感。如仍有疑问，可在收到函件后与我局政务建设科邓嘉豪同志联系，联系电话：15015286136。

专此答复。

东莞市政务服务数据管理局

2021年4月12日