

东莞市政务服务数据管理局

东政数函〔2022〕61号

关于对东莞市十七届人大一次会议第 20220379号代表建议回复意见的函

尊敬的鲁宇代表：

您好！您提出的东莞市十七届人大一次会议代表建议第20220379号《重视解决老年人群体互联网时代数字鸿沟问题的建议》提案收悉。经认真研究，结合会办单位意见，现将办理结果答复如下：

一、主要工作措施

（一）建设老年友好办事环境

一是“一键预约”与“绿色通道”相结合。推出“i莞家”预约系统长者版，适应老年人视力，对预约栏目进行了整合，调整放大字体，使操作界面更简洁、预约操作更便捷。同时，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。二是“一证通行”与“协助核验”相结合。针对不常用智能手机的老年人，东莞改造市级政务服务大厅入口闸道，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。针对部分老年人不会使用智能手机，无法自行出示粤康码的情况，政务服务大厅提供人工查询服务，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。三是“代办帮办”与“适老配置”相结合。在软层面服务上，政务服务大厅配备“志愿服务专员”“敬老服务专员”，为老年人等提供“一对一”服务，提供现场咨询引导和办事协助；如遇到长者不会填写资料的情况，在符合法律法规要求及长者同意前提下，协助对方准备表格、填写资料、提交办理；针对长者电子支付费用的困难，政务服务大厅保留现金支付传统选项，让长者面对面无忧支付，如遇确需电子缴费的业务，在经办人同意的情况下，窗口工作人员可代为缴费，让长者享受友好的办事体验。在硬层面设施上，针对长者的特殊需求，中心配备老花镜、放大镜、助听器等便民物资，供市民免费使用；针对腿脚不便利的办事人员，大厅设置了无障碍停车位、无障碍通道、无障碍卫生间等，也提供轮椅免费租借服务；遇行动不便或坐着轮椅前来办理业务的老年人、残障人，会引导至空间宽敞、环境舒适的洽谈室，由服务专员提供一对一的业务办理服务。

（二）打造“菜单式”智慧养老服务网络

2020年5月，智慧养老服务平台“居家养老自助下单服务”正式上线。一方面，91间居家养老服务运营主体已进驻智慧养

老服务平台，通过管理系统建立服务项目和价格清单，为有需求的老年人制定服务项目套餐，并主动指导居家养老服务资助对象或其家属学习使用智能手机及有关应用。居家养老服务资助对象或其家属可借助手机微信端(APP 端)，按需自主选择服务项目。另一方面，“居家养老自助下单服务”保留了传统服务方式，服务资助对象可通过“平安铃”以语音通话的方式进行服务下单。系统将根据老年人需求进行智能匹配和自动派单，服务人员将根据手机微信端(APP 端)派发的服务订单开展上门服务，完成服务后通过手机及时上传照片、定位、服务时间等完成线上“打卡”。

“平安铃”呼叫中心作为线下服务与跟踪的枢纽，通过随机抽样 50% 服务单的方式开展电话回访工作，了解老年人对服务质量的意见和建议，逐单形成服务评价，为运营主体改善服务水平提供有力支撑。截至 2022 年 5 月，智慧养老服务平台完成了服务订单 447.90 万张，服务评价满意率达 98.95%，日均订单达 5440 单，单次服务平均服务时长超 61 分钟，有效构建“菜单式”居家养老服务网络。

(三) 完善居家养老服务体系

一是优化居家养老服务资助对象范围。2021 年 4 月 2 日《东莞市居家养老服务管理办法(修订)》正式实施，将服务资助范围优化拓宽为各年龄段的失能老年人和特殊困难老年人，实现经济困难的老年人全覆盖。服务资助对象可享受生活照料、卫生清

洁、助餐配餐、文化娱乐、精神慰藉、“平安铃”等服务。二是推进困难老年人家庭适老化改造工程。2020年6月，印发《东莞市困难老年人家庭适老化改造项目实施方案》，通过政府、慈善组织、企业等多方力量，由养老服务产业有关企业提供技术支撑及改造建设，为困难老年人提供住房安全性和无障碍设施等方面的改造。项目计划实施三年，2020年由市慈善会为1200户困难老年人家庭提供每户最高3000元的资助；2021年印发《东莞市民政局关于将“东莞市困难老年人家庭适老化改造项目”项目纳入“民生大莞家”项目管理的通知》，由市慈善会为414户困难老年人家庭提供每户最高3000元的改造资助。结合《东莞市居家养老服务管理办法（修订）》，将特困、低保、低收入家庭中的户籍老年人纳入改造资助范围，实现经济困难的老年人家庭适老化改造资助全覆盖。三是推进康复辅助器具产业试点建设。制定了《东莞市康复辅助器具产业第二批国家综合创新试点申报方案》并于2021年2月20日以市政府名义报省民政厅审定，请求民政部同意将东莞作为康复辅助器具产业第二批国家综合创新试点，推动我市康复辅助器具产业关键技术和环节的创新发展，培育一批康复辅助器具重点企业和品牌产品，将康复辅助器具产业打造成为经济转方式、调结构、稳增长的新动力、新优势和新的增长点。

（四）营造养老防诈骗的氛围

一是及时有效开展动态报道，加强普及宣传。围绕全市各地举行的相关宣传活动，通过广播、电视新闻栏目，引导老年人学会智能操作，以及辨别防范网络虚假宣传、诈骗广告等。二是加强策划，聚焦辨别防范网络虚假宣传、诈骗广告等，推出专题报道。通过《平安东莞》《法庭内外》《法治一线》等栏目，聚焦引导老年人学会智能操作，以及辨别防范网络虚假宣传、诈骗广告等，在东莞阳光网、知东莞 APP 等网络平台推出网络图文、网络直播等相关宣传产品。三是推出公益宣传片。从国家、省市公益宣传片库，收集整理《信息时代拉上老人的手》《警惕老年人保健品推销陷阱》《关爱老人“智能”有温度》等公益宣传片在广播电视滚动播出，引导老年人学会生活必须的智能操作，以及辨别防范网络虚假宣传、诈骗广告。

二、下一步工作计划

接下来，我们将持续提升服务品质不断聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，及时改正基层中因智能技术应用影响老年人获取正常服务的措施加强正面宣传和舆论监督，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚，为老年人提供更周全、更贴心更直接的便利化服务，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难。

诚挚感谢人大代表对老年人“数字鸿沟”问题的关注和建议，我们将通过本次提案办理工作，进一步推进适老化工作的建设和

完善。如仍有疑问，可在收到函件后与我局政务建设科林璇敏同志（联系电话：22835526）或黎颖瑶同志（联系电话：22835930）联系。

专此答复。

东莞市政务服务数据管理局

2022 年 7 月 11 日