

伊川县人民政府推进政府职能转变 和放管服改革协调小组办公室文件

伊放管服组办〔2021〕24号

关于印发《关于落实便利老年人办事服务措施 方案》的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，县直有关部门：

《关于落实便利老年人办事服务措施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

2021年12月26日

关于落实便利老年人办事服务措施方案

根据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》等文件精神要求，积极畅通老年人、残疾人办事渠道，不断提升老年、残疾群众幸福感、获得感。

一、加大宣传，提高思想认识

充分利用“微信工作群”“朋友圈”等各种网上宣传途径，积极倡导关爱老年人、重残疾等群体，同时还要求以提升老年人等群体获得感和幸福指数为目标，以更加耐心、细心的工作态度，为特殊群体提供无微不至的服务。

二、大力推行政务服务“网上办”、“预约办”、“自助办”

为全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，避免人员聚集，减少办事群众停留时间，切实保障广大办事群众的身体健康，推行“网上办、预约办、自助办”和快递送服务，群众可以通过“河南政务服务网”“豫事办”“洛快办”等多种网上途径办理相关业务。同时实行急办事项预约办理工作机制，所有证照类业务办理成功后，可提供证照邮寄到家服务。

三、开辟绿色通道，确保办事渠道畅通

1、在接待老年人、残疾人等群体时，遇到不会操作手机申领“健康码”的群众，除了积极指导申领“健康码”外，

视情况在测量体温登记后，由专人负责对接代办帮办，或通过绿色通道办理，满足特殊群体办事需求，有效解决“老年健康码危机”等问题。

2、在一楼大厅设置老年人事项综合受理窗口、咨询帮办窗口，由工作人员专门为老年人、残疾人等特殊群体提供咨询、帮办、代办等服务，同时在中心一楼自助服务区配备专门业务指导人员，为群众提供全程业务办理指导。

3、一楼大厅进驻商业银行一家，缴费自助机两台，进一步方便了群众现金收缴费业务。

四、持续开展“减证便民”行动在下步工作中，通过对进驻政务服务平台事项进行全面梳理、优化，不断梳理并建立老年人、残疾人办理的高频事项清单，稳步推进更多事项下沉镇、村两级政务服务中心，真正做到“就近办”，更好的满足群众需求。