

# 清远市数字政府线上服务平台及市、县（市、区）政务服务中心适老化、适残化改造工作方案

为深入贯彻《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）和《广东省人民政府关于印发2022年省十件民生实事分工方案的通知》（粤府〔2022〕14号）等文件精神，根据省发展和改革委员会《关于印发〈广东省加快数字化发展2022年工作要点〉的通知》（粤发改高技〔2022〕253号）对“持续推进数字政府建设”的有关要求以及省政务服务数据管理局《关于印发广东数字政府线上服务平台及市、县（区）政务服务中心适老化、适残化改造工作指引的通知》（粤政数函〔2022〕187号）给出的适老化、适残化改造相关规范，结合市委市政府对政务服务平台和政务服务大厅适老化、适残化改造的工作部署，制定本工作方案。

## 一、建设目标

以2022年清远市十件民生实事关于“完成数字政府线上服务平台和市县两级政务大厅适老化、适残化改造”的任务要求为抓手，进一步推动解决老年人、残障人士在运用智能技术方面遇到的困难，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人及残障人士提供更周全、更贴心、更直接

的便利化服务，建立起我市政务服务大厅适老化适残化建设相关标准规范。持续改革创新审批服务方式、推动政务服务场景创新，全面推进“一件事一次办”，推动“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革向“一次不用跑”转变，不断增强群众办事满意度。

## 二、建设内容

### （一）改造政务服务中心设施设备

1. 完善无障碍设施。参照国家标准 GB 50763-2012《无障碍设计规范》相关要求，市、县（市、区）两级政务服务中心在保障现有功能的基础上，优化长者及残障人士办事设施设备，实施出入口坡化处理、铺装盲道、划设无障碍停车位，设置长者及残障人士专业服务窗口、低位服务设施、无障碍电梯、无障碍扶手、无障碍卫生间、无障碍通道等便利化设施。开通“绿色通道”专窗，遇到现场排队等候人数多、申办难等情况时，优先为老年人及残障人士提供咨询、指引、业务办理等“一站式”陪同及辅助服务。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局）

2. 优化自助机操作功能。推动自助机改造，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助、人脸识别认证等功能，提供大字版、语音版、简洁版等政务服务应用，探索“授权办理”“长辈模式”及“关怀模式”等服务模式，方便长者

及残障人士办理政务服务及获取相关信息。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市税务局、市公安局、市人力资源和社会保障局（社会保险基金管理局）、市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局，清远市民卡有限公司）

3. 完善指引标识。参照国家标准 GB 50763-2012《无障碍设计规范》相关要求，在坡道、盲道、无障碍电梯、无障碍卫生间、无障碍停车位及无障碍通道等无障碍设施位置张贴显著性指引标识。未在显著位置的无障碍设施需设置导向标识牌或通过电子显示屏、语音播报等进行位置信息提示。

（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局）

## （二）推进线上服务平台改造

1. 推进移动政务服务应用改造。参照工业和信息化部《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》和国家标准 GB/T 37668-2019《信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》相关技术要求，对进驻粤省事、粤商通等省级移动政务服务平台的服务事项申办端，以及各市、县（市、区）、各部门自建的政务服务类、城市服务类移动互联网应用程序进行适老化、适残化改造。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局）

2. 推进政务服务网站改造。参照工业和信息化部《互联网网站适老化通用设计规范》、国家标准 GB/T 37668-2019《信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》和行业标准 YD/T1822-2008《信息无障碍身体机能差异人群网站无障碍评级测试方法》相关技术要求，对录入政务服务事项管理系统在线申办链接的业务系统申办端，以及有关业务系统与广东政务服务网对接的专题页面进行适老化、适残化改造。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局）

3. 推进政府网站和政务新媒体改造。按照省政府信息与政务公开办公室工作部署及国家标准 GB/T37668-2019《信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》相关要求，有序推进本地政府门户网站和政务新媒体进行适老化、适残化改造。前期已完成改造的政府网站和政务新媒体，要做好与国家标准的衔接，切实提升长者及残障人士的获得感。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市政府办公室政务信息科、市政务服务中心，各县（市、区）人民政府办公室，各县（市、区）政务服务数据管理局）

### （三）优化政务服务供给能力

1. 提供便捷预约、便利通行服务。在现场预约、电话预约、公众号预约、小程序预约等多种预约渠道为长者及残障人士提供特殊便捷预约服务，优化预约界面，通过调整放大

字体及简化操作界面，帮助长者及残障人士便捷预约。开通“便利通道”，为未申领“健康码”或不会使用智能手机的长者及残障人士提供身份证、纸质通行证明等有效证件替代“健康码”服务，做好服务引导和健康核验，切实便利长者及残障人士通行。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局）

2. 推进不见面办理、秒批服务。依托全国一体化政务服务平台，进一步推进政务数据共享，推进更多长者及残障人士相关高频服务事项便捷办理，通过在线实名身份认证、双向快递寄送材料等方式提供不见面办理服务，让长者及残障人士办事少跑腿。推进秒批服务，通过系统自动匹配信息等手段，推进补贴申领、电子卡申办等长者及残障人士相关高频服务实现秒批，提升长者及残障人士办事效率。加快政务大厅进驻部门整建制进驻进程，尽快完成各部门内部科室职能归并工作，将行政审批职能、审批事项和审批人员集中到行政审批科，作为承担该部门所有行政审批职能的唯一对外窗口机构。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局）

3. 推广帮代办、上门办、延时办服务。推进面向长者及残障人士的亲友代办、授权办理、缴费代办等线上线下帮办代办服务。为行动不便的长者及残障人士提供“一对一”预

约上门办服务，并建立服务台账进行实时动态管理，实现“一帮到底”“全程盯办”。探索开展长者及残障人士相关政务服务“午间不间断”“周六延时服务”“早晚弹性办”等延时办服务，为长者及残障人士办事提供更多便利。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局）

#### （四）加强队伍建设与物资保障

1. 打造优质服务队伍。结合本地实际，培育引进手语翻译、盲文翻译等专业人员，提供全流程“一对一”“保姆式”陪同及辅助服务，指导、帮助长者及残障人士使用智能设备，逐步引导其能用、会用、敢用、想用信息化服务平台。探索建立志愿者服务机制，通过专业培训、规范管理，让志愿者能够熟练操作政务服务中心设备、解答咨询问题，为长者及残障人士提供接送、朗读、复印打印、填写材料等服务。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市残联、市卫生健康局、市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局）

2. 加强物资保障。在政务服务中心等候区设置爱心座椅，提供盲文、有声、大字等形式的个性化办事指南，配备轮椅、老花镜、放大镜、应急医药箱、手语翻译机、盲文显示器、助听器等长者及残障人士相关物资，持续为长者及残障人士提供贴心服务。（牵头部门：市政务服务数据管理局，

配合部门：市政务服务中心，各县（市、区）政务服务数据管理局）

### 3. 落实配套资金与场地改造支持。

建立与数字政府线上服务平台和市县两级政务大厅适老化、适残化改造工作相配套的财政经费保障机制，市财政根据《工作方案》各项改造指标做好配套资金保障。市机关事务局在涉及场地改造等方面给予相应支持。（牵头部门：市政务服务数据管理局，配合部门：市财政局、市机关事务局、市政务服务中心，各县（市、区）人民政府办公室、政务服务数据管理局）

## 三、实施步骤

### 1. 成立专项工作小组

根据《工作方案》各项改造指标，结合我市相关部门职能，成立数字政府线上服务平台及适老化、适残化改造专项工作小组，负责统筹推进改造和验收工作，组成如下：

牵头单位：清远市政务服务数据管理局

责任单位：市府办政务信息科，各县（市、区）人民政府办公室，市政务服务数据管理局、市公安局、市残疾人联合会、市财政局、市人力资源和社会保障局（市社会保险基金管理局）、市卫生健康局、市机关事务局、市税务局、市政务服务中心、各县（市、区）政务服务数据管理局、清远市民卡有限公司。由市政务服务数据管理局及各县（市、区）

政务服务数据管理局负责本地区日常组织协调工作。

2. 建设准备阶段（2022年8月20日前）。根据《工作方案》，细化工作任务，明确责任分工，开展本单位、本县（市、区）适老化、适残化改造工作调研和考察等前期工作，整理收集相关需求，明确大厅建设改造方向和平台功能改造需求。

3. 改造建设阶段（2022年8月20日至9月30日）。根据“工作任务”各项指标规范，完成本地区政务大厅适老化、适残化以及数字政府线上服务平台功能改造工作，进一步提升政务服务大厅助老、助残服务质量。

4. 宣传推广阶段（2022年10月1日至10月31日）。开展数字政府线上服务平台及政务服务大厅适老化、适残化改造应用推广和宣传活动，提高社会认知度和应用面。

5. 总结验收阶段（2022年11月1日至12月20日）。由市政务服务数据管理局牵头，组织成立验收工作小组，根据“工作任务”各项指标对市直、各县（市、区）政务服务大厅适老化、适残化改造工作进行实地验收。

#### 四、有关要求

（一）加强组织领导。市政务服务数据管理局各科室要做好数字政府线上服务平台及政务服务中心适老化、适残化改造组织协调工作。各配合部门要高度重视，精心组织，围绕各阶段工作任务时间节点，制定具体实施方案，确保各项



工作任务落实落细落地。

（二）加强协调配合。市政务服务数据管理局各科室要做好各地区改造进度相关汇报材料的归集工作，市政务服务中心、各县（市、区）政务服务数据管理局作为工作推进的主体，在改造过程中遇到问题要加强沟通，并及时向市政务服务数据管理局相关科室反映。请市政务服务中心、各县（市、区）政务服务数据管理局分别于 8 月 28 日、9 月 28 日、12 月 28 日前将《清远市数字政府线上服务平台及市、县（市、区）政务服务中心适老化、适残化改造工作进度汇报表》报我局，如已提前完成可直接报送工作总结情况。

（三）加强督促指导。市政务服务数据管理局政务督查科牵头，联合其他业务科室加强工作监督，对改造工作成效显著的市、县（市、区）加强激励，对改造进度缓慢的地区加强督促指导，确保《工作方案》正常有效落实。