南开区解决老年人运用智能技术困难

2022年工作要点

为贯彻落实《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》《天津市解决老年人运用智能技术困难工作举措的通知》文件精神，根据全市2022年度切实解决老年人运用智能技术困难工作要点安排，结合我区实际，制定本工作要点。

一、持续推动自查自纠和预期引导，完善传统服务

1.优化“健康码”核验方式，方便老年人“无码通行”。常态化疫情防控期间，全区二级及以上公立医疗机构要全部在楼宇入口处设置标识明显的“老年人无扫码入院绿色通道”，办事大厅、菜市场、公园、文体场馆要在出入口处设置无健康码通道，大型商超要在出入口处设置服务台、咨询台，配备值守人员，为不使用智能手机的老年人和其他特殊人群提供健康码相关服务。（责任单位：卫健委、城管委、商务局、文化和旅游局、政务服务办、体育局，完成时限：持续推进）

2.广泛调研不同层次和不同群体老年人出行需求，推广类型多样的出行服务。充分发挥社区“学雷锋”志愿服务岗、新时代文明实践站作用，帮助老年人学习使用智能手机查询公交出行信息，协助老年人使用本市96880出租汽车电召业务等。（责任单位：各街道办事处，完成时限：持续推进）

3.优化就医服务，保障老年人健康权益。开展“以群众就医需求为导向 持续提升患者就医感受”专项行动，精准查找老年人在看病就医方面的难点堵点。各医疗机构必须保留挂号、缴费、打印检验报告等人工窗口，推行通过身份证、社保卡、医保电子凭证等多介质办理就医服务，鼓励在就医场景中应用人脸识别等技术，便利老年人线上线下就医和健康管理。组织区内定点医疗机构开通异地就医联网结算，确保外地参保老年患者来津异地就医无障碍。（责任单位：卫健委、医保局，完成时限：持续推进）

4.优化老年人消费服务体验。鼓励有条件的商超等商业网点，有针对性地增加老年用品销售比重，在使用支付宝、微信等无接触现金支付的同时，保留使用现金结算功能，为老年人员购物提供便利。在A级旅游景区和公共文化场馆保留人工窗口和电话专线，为老年人提供预约、咨询、购票等服务，景区内消费不得拒收现金。鼓励中介机构建立健全老年人服务机制，持续完善线下服务方式，对于部分适合线上办理的事项，采用电话、视频指导和代理、上门服务等多种方式满足老年人特殊需求。（责任单位：商务局、文化和旅游局、市场监管局，完成时限：持续推进）

5.完善突发事件应急处置预案，帮助老年人有效应对突发事件。持续修订完善自然灾害类、安全生产类突发事件信息研判机制，强化协调处置力度，定期组织街道、社区向老年人宣传紧急避难场所的位置及功能。突发应急事件后，注重对老年人的物资供应与后续保障，维护老年人生命安全和合法权益。（责任单位：应急管理局、各街道办事处，完成时限：持续推进）

6.完善服务事项线下办理渠道，为老年人提供便捷服务。严格落实天津市便利老年人办事服务实施方案，实现服务事项线下办理“全覆盖”，完善社保经办服务进社区，将高频事项权限下放到各街道党群服务中心，方便老年人就近办理。在政务服务大厅专设敬老绿色通道窗口，针对部分适合线上办理的事项，为有需求老年人提供全程帮办、代办服务、上门服务。（责任单位：政务服务办、人社局、各街道办事处，完成时限：持续推进）

7.推进老年人公共法律服务和法律援助工作，深化“法律惠民生”品牌建设。加大社区民警入户走访力度，联合居委会，充分利用党员活动、楼长会等时机进行反诈宣传，帮助老年人下载国家反诈中心APP及关注反诈中心公众号，多途径消除老年人受骗隐患。（责任单位：司法局、公安南开分局，完成时限：持续推进）

二、兼顾老年人使用特点和需求，升级智能服务

8.完善“互联网+政务服务”，提升政务办理便捷度。配合“津心办”APP做好南开“旗舰店”中老年人相关查询搜索等服务功能。拓宽数据共享领域，实现通过数据对比，完成退休人员养老待遇资格认证。拓展完善社保全程通办和线上“打包办”，促进线上智能化服务和传统线下经办服务融合。（责任单位：政务服务办、人社局，完成时限：持续推进）

9.支持鼓励相关行业企业对“银发”服务平台的开发、推广和应用，以智慧手段服务于老人的情感关怀、健康咨询、生活服务等方面。不断优化互联网医疗服务平台的界面设计和服务功能，简化网上办理流程，为老年人提供语音引导、人工咨询等服务，方便老年人使用。（责任单位：科技局、卫健委，完成时限：持续推进）

10.推动智慧平安社区建设，对社区孤寡老人等重点帮扶对象进行预警监测，做到风险提前预警、问题联排联控。（责任单位：公安南开分局、各街道办事处，完成时限：持续推进）

三、强化服务意识和保障措施，营造良好社会氛围

11.按照市级部门相关部署，推动将“智慧助老”作为全民终身学习活动周的一项重要活动。鼓励老年大学与社区、养老机构合作，举办丰富多彩的智能设备教学与培训，扩大开展智能手机应用教育的覆盖面，进一步提升老年人对智能设备的操作能力。（责任单位：教育局、民政局，完成时限：持续推进）

12.广泛宣传报道我区切实解决老年人运用智能技术困难的实际举措和具体成效，大力营造良好舆论氛围。积极开展促进老年人融入智慧社会的正面宣传，用好互联网和自媒体平台，发挥政务新媒体矩阵、网络文明志愿者队伍的舆论导向作用，弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚，切实做到让老年人在运用智能技术有困难时，不会操作有人教、没有手机有人帮、行动不便有人助、办事不畅有人管。（责任单位：区发改委、区委宣传部、网信办、融媒体中心，完成时限：持续推进）

四、加强联席会议成员单位协同作用，做好组织保障

13.充分发挥南开区切实解决老年人运用智能技术困难联席会议作用，加强部门间横向协同协作，成员单位每半年要结合部门职责认真梳理相关工作情况，形成工作总结报至联席会议办公室，打造职责清晰、责任明确、齐抓共管的工作格局。（责任单位：南开区切实解决老年人运用智能技术困难联席会议各成员单位，完成时限：持续推进）

14.加大自身领域老年人运用智能技术困难负面案例自查力度，对已查实的问题，做到“两个立即”，即：对能够采取应对措施予以解决的问题立即整改；对个别不能马上做到的事项，要有情况说明、细化方案和实施步骤，并立即适当引导公众预期。（责任单位：南开区切实解决老年人运用智能技术困难联席会议各成员单位，完成时限：持续推进）