

通 辽 市 民 政 局

关于转发《关于优化民政服务 切实解决老年人运用智能技术困难的通知》的通知

各旗县（市、区）民政局：

现将自治区民政厅《关于优化民政服务 切实解决老年人运用智能技术困难的通知》（内民政发[2021]12）号转发给你们，请各旗县（市、区）要按照《通知》要求，加强与当地有关部门的联系沟通，立即排查涉及老年人的各项民政业务及相关服务机构，建立信息共享、协同推进的工作机制，加大宣传引导力度，不断提高线下民政传统业务经办服务窗口的服务水平的同时，结合老年人的实际需求，帮助、提高老年人对智能技术设备的运用和风险鉴别应对的能力，切实解决老年人智能技术应用困难具体工作。



转各盟市区民政局
做好通知落实的工作。



内蒙古自治区民政厅文件

李双林
3.2

内民政发〔2021〕12号

关于优化民政服务 切实解决老年人 运用智能技术困难的通知

各盟市民政局，满洲里市、二连浩特市民政局：

近日，为切实解决老年人运用智能技术困难问题，国务院办公厅和民政部办公厅分别印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》（国办发〔2020〕45号）和《民政部办公厅关于落实〈关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案〉的通知》（民办发〔2020〕38号）。为全面贯彻落实国务院和民政部的有关要求，现就优化民政服务，切实解决老年人运用智能技术困难有关事宜通知如下：

一、开展排查整治

各地要立即排查涉及老年人的各项民政业务及相关服务机构，确保保留线下办事渠道。没有设置线下办事渠道的，立即整治并设置；已经设置线下办事渠道的，进一步完善措施，优化服务流程，优先为老年人提供便利服务。同时，要组织、引导、便利城乡社区组织、机构和各类社会力量进社区、进家庭，为疫情防控中的居家老年人提供上门服务，满足基本生活需求。2月28日前，各盟市将排查整治等情况报送自治区民政厅。

二、保留传统服务方式（2021年3月15日前落实到位，长期开展）

保留养老服务、高龄津贴、社会组织、婚姻登记、殡葬服务等领域人工办理、现金支付等传统服务方式，督促指导苏木乡镇（街道办事处）依托政务服务大厅、社区服务中心等，安排专人负责受理社会救助、养老服务、高龄津贴等民政业务，优先接待老年人，简化办事流程，切实提高民政业务经办服务窗口的服务水平。进一步建立健全走访探视和关爱服务机构，对经济困难的高龄、空巢、独居、农村牧区留守等重点老年人对象，采取定期走访、主动拨打电话、发放服务事项预约单等传统方式，为有需要的老年人提供上门服务，保障其基本生活需求。

三、提供辅助代办服务（长期开展）

各类民政服务机构、养老服务机构要为老年人在业务办理、事项服务中使用智能设备提供操作讲解和人工辅助，积极提供

物品代购、医疗机构预约挂号、预约叫车等生活代办服务。

四、优化健康信息验证服务(2021年3月31日前落实到位,长期开展)

按照疫情防控相关工作要求,针对老年人到窗口大厅办理民政业务,入院探视、进入社区养老服务机构站点活动等需求,接受有效纸质证明,强化工作人员“健康码”、“行程卡”等信息验证辅助操作。对有外出需求的老年人,养老机构、社区综合服务中心、为老服务组织等可提前帮助查询并制作保存老年人“健康码”、“行程卡”等信息图片,提供给老年人外出出示使用。

五、加大培训力度(2021年9月30日前落实到位,长期开展)

要积极引导社会组织、社区工作者、社会工作者、志愿者等,针对解决老年人应用智能技术困难开展宣传和培训,督促指导养老机构和社区养老服务机构站点,结合老年人实际需求,有针对性地开设培训课程。通过现场讲解、演示操作,编发简易操作手册、视频教程等方式,普及移动支付、网络社交等软件操作,帮助老年人熟悉掌握智能手机使用,提高老年人运用智能技术设备和风险鉴别应对的能力。同时,对民政服务机构工作人员、养老机构护理员、居家上门服务人员等进行智能产品使用培训,提高自身智能产品操作能力水平,更好的培训和帮助服务对象使用智能产品。

六、加快互联网应用适老化改造

对民政门户网站、客户端、业务办理软件等应用进行适老化改造，充分考虑老年人使用习惯和获取信息的需求，优化界面交互操作，提供内容朗读、语音提示、语音辅助等功能，更加便于老年人使用。在全区高龄津贴的申请和资格认定系统中开通亲友代办功能，为老年人申领补贴提供便利。

七、推进新型智能设备应用（长期开展）

配合有关部门做好智慧健康养老试点示范、智慧健康养老产品及服务推广目录等工作。推广在老年人生活及活动场景中，配置应用手势控制、语音控制等简便操作的智能设备、适老化智能康复辅助器具产品。强化突发应急救援“一键呼叫”，健康监测等智能设备的运用，不断提升老年人居家生活的安全性。

八、工作要求

各级民政部门要主动加强与当地发展改革、卫生健康、教育、工信等部门的联系沟通，建立信息共享、协同推进的工作机制，共同开展解决老年人智能技术应用困难具体工作。要加大宣传力度，向社会广泛介绍民政服务领域智能服务和传统服务并举的具体工作内容和方式。倡导家庭子女、亲友关心关爱老年人，辅导帮助老年人熟悉掌握常用智能设备的操作使用；鼓励引导更多社会成员立足工作岗位开展志愿服务，主动帮助老年人解决各类场景中应用智能技术的困难，营造家庭社会共同关爱帮助老年人的良好氛围。各地在推进工作中的典型

经验做法，请及时联系报送自治区民政厅。

内蒙古自治区民政厅

2021年2月18日



主任科员

2021年2月18日

内蒙古自治区民政厅