

办理答复情况:(1)已经解决或基本解决 (√);(2)正在解决或列入计划逐步解决 ();

(3)因目前条件限制或其他原因需待以后解决 ();(4)留作参考 ()。

公开情况:同意公开 (√)

不宜公开 ()

注释: 在对应格内打 √

辽源市政务数字局

辽政数复字[2021]1号

签发人: 李长祥

对市八届人大六次会议 第16号代表建议的答复

姜伟代表:

您在市第八届人民代表大会第六次会议提出的《关于解决老年人运用智能设备困难问题的建议》收悉,现答复如下:

一、智能设备的应用和普及,进一步的推动了政务服务工作效率,与此同时,老年人使用智能设备确实也受到了关注,针对这一问题,全市各行业以及各相关服务窗口都出台了具有针对性的服务新举措,在使用智能设备的同时安排专人负责引导、帮办、代办服务,解决了老年人的办事需求。

二、针对一些特殊情况的老年人,各级各政务服务部门创新提供多种服务形式,例如:设立老年人绿色通道,投放大量小面额现金,设立无障碍通道、公厕,保留现金与智能支付窗口,对于无智能手机老年人设立“无健康码通道”。在日常事项办理过

程中提供预约服务、延时服务、帮办服务以及上门服务，避免了一些因为智能设备使用引发的不便利情况，及时高效为办事群众提供多种服务，方便了老年人的办理。

三、政数局在未来工作管理中也将持续关注老年人这一特殊群体的服务体验，在完善智能设备的同时，也保障人工服务，为未来辽源市的政务服务工作发挥力量。

辽源市政务服务和数字化建设管理局

2021年5月10日

联系人：李刚

联系电话：13943781761

抄送：市人大人事代表选举委员会

市政府办公室

市人大代表建议办理情况征询意见表

建议类别	委员建议	建议号	16
标 题	关于解决老年人运用智能设备困难问题的建议		
承办单位	辽源市政务服务和 数字化建设管理局	联系人	李刚
面复地点		职 务 联系方式	政务监督管理科科长 13943781761
是否满意	(√) 满意 () 不满意		
说 明			

代表签字: 

2021年5月13日

注：此表由单位负责人当面征求意见后反馈市政府办公室议案科
 邮寄地址：辽源市人民大街 1485 号 市政府办公室议案科
 邮编：136200 联系电话（传真）：3524229