

通城县优化营商环境工作领导小组办公室

通城县政务服务和大数据管理局

关于解决老年人、残疾人等特殊群体“办事难”问题进一步推动便民利企措施 落实落细的工作方案

各乡、镇人民政府，县直各单位：

近期，我省两起老年人“办事难”事件引发媒体和舆论广泛关注，省委、省政府高度重视，应勇书记、王晓东省长分别作出重要批示，要求深刻吸取教训，举一反三，切实把以人民为中心的发展思想落到实处。为进一步转变工作作风，强化服务意识，提高工作效率，充分考虑老年人、残疾人等特殊办事群体的实际需求，切实解决特殊群体“办事难”问题，切实维护老年人在信息时代下的合法权益，帮助老年人

跨越“数字鸿沟”，提升特殊群体获得感、幸福感、安全感。经县优化营商环境工作领导小组研究同意，决定在全县范围内开展为期一个月的专项整治活动。现制定如下工作方案：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，认真贯彻落实习近平总书记关于作风建设的重要论述和应勇书记在省委优化营商环境专题会上的讲话精神，把开展作风建设、强化服务意识活动作为开展以案为鉴推动利企便民措施落实落细重要内容，组织开展老年人、残疾人等特殊办事群体“办事难”专项整治活动，补短板、强弱项、疏堵点，千方百计让市场主体和办事群众享受最优质的服务，持续优化我县营商环境。

二、整治范围

全县各医疗卫生机构、银行网点、汽车客运站（所）、县政务服务中心、各乡镇、村（社区）便民服务厅（室）；县公安局便民分中心、县公安局交警车管办事大厅、县公积金中心、县残联、县退役军人事务局、各乡镇未进驻便民服务中心的站、所等。

三、整治内容

1、“健康码”出行问题。是否对没有或不会操作智能手机的老年人等特殊群体开通办事“快速通道”“绿色通道”，采取查验身份证、社保卡、老年卡等有明确信息登记的证照，方便快捷进入办事大厅。

2、**缴费方式问题。**清查本单位收费服务事项，是否支持多种缴费方式(现金、刷卡、手机支付)，对市场主体和办事群众尤其是特殊办事群体是否有专人指引，对提供灵活方便的缴费方式是否有常态化措施。

3、**排队等候问题。**清查办事窗口是否有站着排队等候办事现象，是否制定免排队措施和极端气候条件下便民利民举措。

4、**服务不优问题。**是否安排志愿者、帮代办人员、村(社区)网格员向老年人提供等候优先、全程导引、代办帮办、延时办理、上门服务等优待服务；窗口工作人员是否有大局意识和主动服务意识，是否始终恪守“店小二精神”，落实“首问负责制”“一次性告知制”，让老年人少跑腿，一次办成。

5、**办事不便利问题。**清查办事指南、办理流程及申请材料告知单上是否存在老年人看不懂、不易懂、不知道如何办等问题，是否制定有专门措施，配置轮椅、放大镜、老花镜、急救箱等物品供老年人及特殊群体免费使用。

6、**政务服务事项就近办问题。**清查社保、医疗、民政、生活缴费等特殊人群高频政务服务事项是否向基层延伸、下放乡镇、村(社区)，是否提供预约办、上门办、自助办、就近办等措施，是否实现了民生事务全城通办、就近能办、一次办成。

四、实施步骤

1、**自查自纠阶段**(12月21日--12月27日)。各乡镇，

县优化营商环境工作领导小组各成员单位要结合工作实际，围绕专项整治内容，开展自查自纠，深入查找并纠正自身存在的问题和不足。

2、整改落实阶段(12月28日—1月10日)。针对自查自纠和征求意见中发现的问题，深刻剖析问题根源，研究制定整改措施，建立整改台账，明确整改项目、整改目标、整改责任，逐项逐件抓好整改落实。做到整改不到位不放过，群众不满意不放过，问题不消号不放过，整治范围内的各单位整改落实情况要于2021年1月10日前报县政务服务和大数据管理局。联系人：柳雄兵，联系电话：4354900。邮箱：137728141@qq.com

3、检查督办阶段(1月11日—1月20日)。县优化营商环境工作领导小组办公室与县政务服务和大数据管理局将通过日常投诉受理和明察暗访等形式，检查老年人、残疾人等特殊办事群体“办事难”问题落实情况，并及时予以通报。

五、工作要求

1、加强领导、落实责任。各单位要切实加强组织领导，主要领导和分管领导要督促抓、具体抓、针对薄弱环节，细化工作举措，强化推进措施，确保工作落实。

2、纠建并重、完善机制。各单位要严格工作标准，重点是在加强自查的同时，加大整改力度，切实纠正存在的问题，着力加强制度建设，构建长效工作机制。

3、强化力度、严肃问责。各单位要严肃对待省、市、

县有关优化营商环境政策落实不到位等方面的线索，加大快查快办力度，对标省、市、县规定，严肃追责问责。

通城县优化营商环境工作领导小组办公室

通城县政务服务和大数据管理局

2020 年 12 月 21 日

