

太仓市行政审批局文件

太行审发〔2021〕1号

关于印发《关于发挥“好差评”制度作用 推出“适老化”服务的工作方案》的通知

各科室，交易中心，政务服务中心，进驻窗口：

为充分发挥政务服务“好差评”制度的作用，推动解决老年人反映较为集中的办事难点堵点问题，现将《关于发挥“好差评”制度作用推出“适老化”服务的工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

附件：《关于发挥“好差评”制度作用推出“适老化”服务的工作方案》

太仓市行政审批局

2021年1月7日

关于发挥“好差评”制度作用 推出“适老化”服务的工作方案

为贯彻落实国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》要求，充分发挥政务服务“好差评”制度的作用，推动解决老年人反映较为集中的办事难点堵点问题，为老年人提供更加精细化、个性化的办事服务，现就推出“适老化”服务提出如下工作方案：

一、推出“先锋导服”保姆式“适老化”服务

1. 推行老年人“一条龙”贴心服务。在政务服务中心开通老年人绿色通道，从进入大厅开始，到办理具体业务，再到“好差评”评价，由“先锋导服”团队提供“一条龙”贴心服务。

2. 开辟老年人“好差评”专区服务。在政务服务大厅一楼设立老年人“好差评”服务专区，提供简化版的“好差评”评价指南和纸质的“好差评”意见评价表，并由先锋导服员辅导老年人进行“好差评”评价。

3. 实行老年人“有质疑”快速响应。“先锋导服”为老年人服务过程中，注意倾听老年人在办理业务、“好差评”评价过程中的“不方便”“不清楚”“不明白”等问题，能够当场答复、予以解决的，现场快速响应；不能快速响应的，第一时间将这些问题作为“差评”意见进行汇总整理、分类整改。

二、推出“12345 热线”关怀式“适老化”服务

1. 接听热线投注“长辈关怀”。在 12345 热线的接听流程上，增加“长辈关怀”对话，接线员在接听中发现对方可能是年龄大的老年人时，及时给予“关怀三问”，即年龄、身体情况及是否需要提供“长辈关怀”帮助，确定答案后进行及时的分类。

2. 诉求分类贴上“长辈标签”。根据接线员与诉求人的沟通，确定诉求人为老年人后，对于此类办件单贴上“长辈标签”，在派发、办理、回复、反馈时予以特别关注。

3. 解决问题使用“关怀通话”。针对一些老年人在“好差评”评价时存在表述不清、记忆模糊等现象，在接到办理单后，由主要负责整改部门邀请老年人加入到“关怀通话”中，全程参与整改过程，实时了解问题整改进度情况，最后邀请老年人对结果进行评价。

三、推出线上平台便捷式“适老化”服务

1. 新增平台“长辈模式”。针对老年人使用线上平台困难的问题，推出线上平台“长辈模式”界面，让老年人自主选择登录。“长辈模式”使用“大字体、语音化、大音量、简化操作步骤、优化交互模式”等方式，提升老年人使用网上平台的体验感，同时也更加方便老年人使用网上平台对政务服务进行“好差评”评价。

2. 实行差评当日回复。根据“好差评”一日一汇总制度，在综合运用物联网、云计算、大数据等技术对“好差评”数据进行跟踪分析和综合挖掘时，对涉及老年人的堵点难点，分门别类由主要

涉及部门当天回复并告知整改回复期限，力求做到不辜负老年人的期盼。

整改进度阶段通报。在网上平台设置“好差评”评价整改流程进度示意图，清晰告知老年人提出的“差评”问题整改全过程和进度，并辅以短信告知方式。最终将问题整改处理意见在承诺期限内通过线上平台和发送短信告知老年人，并请其对整改结果进行评价，不断推进政务服务供给精细化。

抄送：各区分镇行政审批局（为民服务中心）、街道为民服务中心、市档案馆、公安局、民政局、人社局、交运局、医保局、联动中心、海关、税务局、烟草专卖局

太仓市行政审批局办公室

2021年1月7日印发
