

东莞市政务服务和数据管理局

关于报送东莞市政协十四届三次会议 第 20240136 号政协提案会办意见的函

市民政局：

《关于东莞市进一步推进社会力量参与居家养老服务体系建设的建议》（20230136 号）收悉，经研究，市政数局提出会办意见如下：

近年来，市政数局持续优化适老政务服务，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，提升服务便利化水平，让老年人办事更快捷、更方便、更高效。

一、优化适老政务服务，提升老年群体办事便利度

一是为老年人提供线上一键预约、线下绿色通道服务。目前“i 莞家”线上预约渠道已完成适老化改造，系统能够通过身份信息自动识别 60 岁以上群众并切换至“长者版”，支持“一键预约”，降低老年人线上预约的难度，进一步提升老年人群体使用体验。同时，各政务服务大厅已设置绿色通道服务，将为有办事需求的 60 周岁以上老年人提供现场号，优先叫号，不断提高服务便利性和舒适性。二是在“莞家政务”自助终端上线高频老

年人业务。目前，全市已累计铺设“莞家政务”自助终端 798 台，上线“敬老优待卡”申办、充值和“高龄津贴”申办等高频老年人业务，方便老年人“足不出村”办成事。同时，“莞家政务”自助终端配置了“老年关怀版”页面，操作和功能更符合老年人办事习惯，进一步改善老年人的办事体验。三是为老年人提供帮办代办服务。配备业务熟练、素质优秀的人员作为帮办代办员，提供“面对面”帮办代办服务，优先为老年人和残疾人提供现场咨询、讲解指引、取号引导、填报资料、复印打印等便利化服务。对导办人员、窗口人员和志愿者开展紧急救护、国家通用手语、导盲、老年人和残疾人的高频政务服务事项等培训，提高工作人员和志愿者的无障碍服务能力。四是加强政务服务大厅适老适残改造。政务服务大厅户外设置宽敞的无障碍停车位、无障碍通道，出入口处进行坡化处理；厅内设有无障碍卫生间、母婴室、安全防滑扶手、紧急求助报警器、低位洗手台等便利化设施；相关无障碍设施设置了标识指引或帮扶电话号码，标识指引清晰易见。同时，大厅配有应急医药箱、自动体外除颤仪、轮椅、拐杖、老花镜、助听器、放大器等便民物资，供有需要的群体免费使用。

二、加强数据共享，支撑各部门开展养老服务

按照广东省数字政府改革建设工作部署，市政数局于 2022 年 5 月部署了广东省数据资源“一网共享”平台东莞分节点，建

设以各数源单位为主体责任的数据共享体系，明确“一网共享”平台是国家、省、市、镇四级数据纵向的以及部门横向互通的唯一平台，实现数据跨地区、跨部门、跨层级高效有序共享。目前“一网共享”平台共有 56 个市级部门、31 个镇街（园区）开展数据编目共享工作，已完成 11005 个数据资源目录的编目挂接；共提供数据服务 13255 个次，满足了 112 个部门 191 个业务系统的数据需求。如，东莞市住房公积金管理中心向广东省人力资源社会保障厅申请了广东省离退休人员养老待遇信息，在申请人办理“提前退休提取住房公积金”事项时，可使用系统判定申请人是否符合提前退休提取要求，减少人工判定的出错率，同时减少申请人需提交的材料，使申请人足不出户即可办理“提前退休提取公积金”业务。

目前，东莞市“一网共享”平台已挂接东莞市养老机构备案信息、东莞市居家养老运营主体信息、东莞市居家养老服务资助对象信息等 127 个“养老”相关数据资源，可为建设老年人数据库提供相关数据支撑。市卫健局通过“一网共享”平台订阅广东省人口基础信息、广东省居民身份证等 80 个数据资源，结合医疗健康服务事项申请人的姓名或身份证号，判断该人员是否符合事项申请条件，通过数据共享提高业务办理便捷性和数据准确性。

下来市政数局将持续推动适老政务服务优化工作，结合老年人办事的实际需求，推出更多有温度的适老服务举措，进一步便利老年人办事。同时，鼓励市民政局、市人社局等部门通过“一网共享”平台挂接和订阅养老服务相关的数据，更便捷高效地开展养老服务。

东莞市政务服务和数据管理局

2024年6月5日

（联系人：数据管理科 梁海亮；联系电话：22830355）