

编者按:

随着社会老龄化进程加剧,适老服务的社会需求日益迫切。我们如何为老年人营造“更智能、更舒适、更便捷”的生活环境?连日来,记者到市民之家便民服务大厅、银行业务窗口、市道路运输服务中心与安阳公交集团展开了采访。

适老服务 温暖快时代下的慢人群

电话约车+在线年审 出行更便捷

□本报记者 高倩

9月29日,安阳95128电召车平台正式上线运行,我市成为省内首家电召车试点城市。“电召车平台还挺方便的,我们老年人不太会用智能手机,有了电话约车服务,以后出门不用靠孩子接送了。”网友“郭奶奶”是一位独居老人,因为出行不便,平常只在家门口附近的区域活动,只有等孩子有时间了才能带她到远一点的地方逛逛。电召车平台上线后,“郭奶奶”有事出门再也不用凑子女的时间,自己就可以约车出行。

目前,我市95128电召车平台有注册、培训驾驶员1700余人,车辆1300余辆。“现在95128巡游车电召服务还在推广中,拨打电话仅收取市话费用,驾驶员接单后会主动联系约车乘客,双方可以通过电话预约乘车时间与乘车地点。”10月9日,安阳市道路运输服务中心出租科科长孙钦堂告诉记者,“系统刚上线,今后将根据平台使用情况和乘客反馈,逐步完善、解决问题,优化乘车程序,对驾驶员加强培训管理,使95128电召车平台更方便、快捷。”

如果说95128电召车平台让老年人出行更便捷,那安阳公交集团推出的在线年审服务让老年人足不出户就可以办业务。

昨日,记者从安阳公交集团获悉,截至目前,70岁以上高龄老人的老年卡达11万张。此前,公交老年卡年审业务需要市民本人携带相关证件到充值网点进行办理,给老年人带来很多不便。9月26日,安阳公交集团落实“我为群众办实事”实践活动相关要求,借鉴先进地市经验,推出“老年卡线上年审”服务。市民在办理老年卡年审业务时,只要关注微信公众号“安阳公交”,选择“我的服务”点击进入卡片年审板块,然后按照提示添加卡片信息、输入卡号,依次上传身份证及个人正面照片,输入手机号、敬老卡号,点击“申请年审”,2个工作日内审核通过后即可正常使用。

“以往,每年年审时网点都有老年人排队办理业务,今年推出线上年审服务后,任何一台智能手机都可以随时随地办理,如果老年人不会操作,子女也可以代办,非常方便、省时。”安阳公交集团宣传处赵运广说,除了线上年审服务,日常工作中,司乘人员也会严格执行“十六字文明行车规范”,为乘客提供优质服务,在日常出行方面等等老年人,提醒他们上车坐稳扶好、下车注意安全,让他们出行更安全。

志愿服务+适老化设施 助老全方位

□本报记者 邓娴

营业厅、行政便民服务中心不仅是服务群众的纽带,更是展示形象的窗口。在人口老龄化加快的当下,很多老年人需要去营业厅、便民中心办理业务,他们会得到怎样的服务?10月9日,记者进行了相关采访。

在市民之家西一厅,一块老年人服务专区的牌子吸引了记者的注意。记者观察到,这块牌子下靠南墙的位置摆放了一排座椅,几位工作人员正在对服务厅设计装饰。志愿者韩晓霞告诉记者:“这个老年人服务专区即将投入使用,这里除配备必要的硬件设施之外,还为老年人提供‘跑腿’服务,比如填写单子与业务流程的指引、手机操作等。老年人有什么需要我们就帮助什么。”每个厅都有志愿者,都可以为老年人提供“跑腿”服务。

记者观察到,在市民之家西一厅西门口的学雷锋志愿服务站,摆放着两把轮椅,腿脚不灵便的老年人可以使用。“轮椅平时不怎么用得上吧?”对记者的疑问,韩晓霞说:“使用频率蛮高的,昨天就借出去5次。”除了轮椅,写字台上还备有老花镜供老年人使用。在文峰区行政便民服务中心,服务台旁也放着轮椅,门口有工作人员对前来办理业务的老年人进行引导。

记者又到其他营业厅采访,发现无障碍通道、轮椅、老花镜等老年人可能用得到的设施、设备在各营业厅、便民中心都有,大厅中的工作人员会为前来办理业务的老年人提供周到的服务,有些还提供了特色服务。在人民大道供电营业厅,不仅有常见的适老化设施,而且还有扩音器、绿色通道。该营业厅工作人员李东阳告诉记者:“碰到老年人来办理业务,前台的工作人员会打开扩音器,让老年人能够听得清楚。针对那些行动不便的老年人,工作人员会引导他们进入绿色通道直接办理业务,不用等待。”而对一些有特殊需求的老年人,该营业厅会根据情况提供“上门”服务。

营业厅、便民中心的贴心服务让老年人感受到了温暖。在市民之家等待办理业务的老年人李雪芹说:“不管去哪里交费、办业务,服务都很好,有啥需要给人家一说都会帮忙。”设施便捷、服务贴心正在成为便民中心、营业厅的标配,在各家拼服务的节奏中,老年人感受到的是幸福快乐。

让爱老助老成为 全社会共同责任

□本报记者 高咪

随着城市适老服务体系逐渐完善,老年人的生活变得更加便捷。连日来,记者就此采访了一些网友,听听他们怎么说。

在城市中,为老年人提供方便的服务渠道很多。网友“利萍”说:“前段时间,我去银行办理业务,看到大厅里专门设有老年人绿色通道。老年人前来办理业务,不仅有等候专区、爱心座椅,窗口还配置了放大镜、老花镜等助老设施,设施齐全,让人感到十分暖心。”在网友“利萍”看来,越来越多的城市公共服务考虑到老年人的需求,设置了饮水机、应急医药箱、无障碍通道等助老设施,从细节处助老、扶老,为老年人提供舒心、暖心的服务,这样的服务值得点赞。

随着智能化服务广泛应用,扫码出行、网上办事、掌上预约成为民众生活的“标配”,如何帮助老年人跟上数字化生活节奏,成为服务部门需要探索的问题。网友“毋女士”告诉记者,她刚在手机上为父母办理了公交卡年审业务,整个过程方便快捷,免去了排队的烦恼,父母再也不用为公交卡年审跑路了。网友“毋女士”认为,让老年人跨越“数字鸿沟”,不仅要转变观念、与时俱进地推出线上服务,还应该让服务更人性化、更贴心,例如线上开辟老年专窗、一对一指导,远程协助老人办事,只有真正用心有情,才能让老年人感受到温暖。

网友“yyds”说:“要把老年人的实际需求放在第一位,通过智能化手段的运用,让老年人也能搭上互联网快车,获得便利。例如相关服务部门积极推动网上办、掌上办、自助办等适老服务,特别是水、电、气收费、社保缴纳等基本公共服务,也可以实现一部手机绑定多人、远程代办等功能,即便子女不在身边,老年人也能完成日常生活的业务办理。”

采访中,很多网友表示,适老服务是一项系统工程,需要社会各方面共同努力。老年大学、社会培训机构以及志愿者队伍可发挥积极作用,引导、教会老人们适应数字化生活,熟悉智能化服务。相关部门在保留传统通道、线下服务的同时,应积极探索更加简单、便捷的智能服务,完善智能技术应用。此外,全社会还要营造尊老敬老的良好氛围,通过各方努力切实为老年人的生活带来便利,增强他们的安全感、幸福感和获得感。

图①志愿者会为前来办理业务的老年人提供帮扶
(本报记者 邓娴 摄)

图②市民之家的老年人服务专区
(本报记者 邓娴 摄)

图③工作人员帮助老年人用手机办理业务
(周颖 摄)



安阳网上市民之家
网址http://www.avsmzi.gov.cn/

本版由本报新闻评论部与安阳网上市民之家联办

不动产抵押登记多久办结

网友“孙先生”咨询:安阳不动产登记中心抵押权登记当日办结,何时发放不动产登记证明?

市不动产登记中心回复:为进一步优化营商环境,提高不动产登记效率,更好地服务企业和群众,自2020年11月13日起,安阳市主城区不动产登记办理时限进一步压缩。抵押登记(含最高额抵押登记、一般抵押登记)办理时限由3个工作日压缩至1个工作日办结,申请人拿到受理单1个工作日后在不动产登记大厅36号、37号窗口领取不动产登记证书(证明),如果没时间领证,申请人可以申请EMS邮寄速递不动产证书免费送达服务。

如何补办营业执照

网友“强哥”咨询:营业执照丢失去哪里补办?需要带啥手续?

安阳县政府回复:依据市场监管总局《企业登记提交材料规范》第61条,营业执照遗失补领、换发申请需要提交规范的《增、减、补、换发证照申请书》,报纸公告样张(已在国家企业信用信息公示系统公示营业执照作废声明的不需提交,注:营业执照作废声明填报功能请登录“河南省企业登记全程电子化服务平台”进行录入),领取纸质版营业执照的须缴回营业执照正、副本或全体股东签字盖章的承诺书(营业执照正、副本全部遗失的),到发照登记机关办理。

公租房5年后可否买卖

网友“桃子”咨询:公租房租够5年后,承租人是否可以买断?

市住房和城乡建设局回复:公租房是政府提供的保障性住房,是面向符合规定条件的城镇中等收入住房困难家庭、新进就业无房职工和在城镇稳定就业的外来务工人员出租的保障性住房。目前,我市没有出台可以买断的政策,公租房严禁买卖,请广大群众切莫被虚假信息欺骗,不信谣、不传谣。

(本报记者 高倩 整理)



东方王府东门道路 预计明年完工

网友“古月先生”咨询:文峰区灯塔路东方王府东门的路什么时候能修好?

文峰区政府回复:雨污水管道施工已完成,该工程预计明年6月底完工。

辨别律师真伪看执业资格

网友“xixi”咨询:本人想请律师,应当如何辨别律师真伪?

市司法局回复:律师只有取得河南省司法厅核发的《律师执业证》才能够获准执业,找律师时可以查看律师是否持有《律师执业证》,也可以登录律师官方网站或者到律师主管部门进行查询。

医保卡解锁 可到相关窗口办理

网友“孔女士”咨询:医保卡密码输错被锁定如何解锁?

市人力资源和社会保障局回复:社会保障卡解锁可以前往市民之家东厅2楼或劳动保障服务中心东1楼进行办理。

(本报记者 高倩 整理)

自建房如何办理不动产证

网友“张先生”咨询:本人是殷都区水冶镇村民,家中自建房只有土地使用证,如何办理不动产证?

国外驾驶证如何转换 国内驾驶证

网友“小宇先生”咨询:在国外申办的驾驶证能在安阳转换为国内的驾驶证吗?

我市何时开通异地就医 网上备案

网友“杨先生”咨询:我市什么时候开通异地就医网上备案?

海河大道何时修通

网友“王先生”咨询:海河大道光明路至兴泰路路段何时能修通?

(本报记者 高倩 整理)



网友点题
WANGYOU DIANTI