广东省地方标准

《政务服务中心适老化适残化建设规范》

**编**

**制**

**说**

**明**

**《政务服务中心适老化适残化建设规范》标准起草工作组**

**2024-4-12**

广东省地方标准

《政务服务中心适老化适残化建设规范》

（征求意见稿）编制说明

# 一、编制背景、目的和意义

中国的老龄人比例正在增加，根据国家统计总局近年的统计结果来看，近十年中国总人口从2012年的135922万人增长到2021年的141260万人，增长率仅为3.93%，而65岁以上人口则从2012年的12777万人增长到2021年20056万人，增长率为57.0%，增幅明显高于总人口的增幅。65岁以上老人占比也从2012年9.4%增长到了2021年的14.2%。人口老龄化日渐严重。子女、社会乃截至国家的责任和负担也会越来越重，所以现阶段加大对中老年人的关注也变得越来越重要。另外，据中国残联最新统计的数据显示，2020年2月，中国有8500万残疾人，约占中国总人口的比例的6.21%。残疾人的需求也应该需要被社会重视起来。

在国家层面，2020年11月24日，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》第六条提出：便利老年人办事服务。要求优化“互联网+政务服务”应用。依托全国一体化政务服务平台，进一步推进政务数据共享，优化政务服务，实现社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取等老年人高频服务事项便捷办理，让老年人办事少跑腿。各级政务服务平台应具备授权代理、亲友代办等功能，方便不使用或不会操作智能手机的老年人网上办事。设置必要的线下办事渠道。医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项，应保留线下办理渠道，并向基层延伸，为老年人提供便捷服务。实体办事大厅和社区综合服务设施应合理布局，配备引导人员，设置现场接待窗口，优先接待老年人，推广“一站式”服务，进一步改善老年人办事体验。对于优化老年人的政务服务提出明确要求，无论是网上政务服务大厅还是作为政务服务主要渠道的线下实体大厅，在具体的硬件、软件设置配置上均应做到适合老年人、残疾人等特殊群体，为其提供相应便利化服务。

部分省市也出台了提高老年人生活质量和为老年人提供服务的政策。如浙江省2018年4月发布《浙江省人民政府办公厅关于加强老年人照顾服务工作的实施意见》（浙政办发〔2018〕32号），其中第四条提到：提升公共服务单位为老服务质量。全面落实老年优待政策，鼓励与老年人日常生活密切相关的各类服务单位和服务窗口为老年人提供优先、便利、优惠服务。老年人凭各类能证明其年龄的合法证件按规定享受相关优待。为满足老年人、残疾人的办事需求,对政务服务机构提出了要求。如上海市2021年6月开始实施《上海市无障碍环境建设与管理办法》，其中第三十五条（政务服务）有指出：行政服务中心、社区事务受理服务中心等政务服务机构应当为残疾人、老年人等社会成员提供必要的无障碍服务，并优先办理相关事项。

人口老龄化加剧，必然也会导致政务服务对象年龄层上升，且为了让残疾人能够在力所能力的范围自行办理政务服务事项，政务服务的线上线下渠道应充分考虑弱势群体的办事需求，为老年人和残疾人提供更便捷的政务服务。面对老年人和残疾人的视力差、听力弱、行动不便等问题，政务服务需要从线下线上两个渠道，在硬件和软件两个方面给老年人和残疾人提供便捷服务。然而，目前各地出台的政策只是对优化政务服务适老和适残性提出了要求，并未做出明确的规定和指导，也没有出台相应的规范。本标准从政务服务中心适老化、适残化的服务进行规范，实现以下三个作用：

一是满足老年人和残疾人的政务服务需求。为日渐严重的人口老龄化带来的老年人政务服务需求做铺垫，同时帮助残疾人更好的办理政务服务事项。

二是提高政务服务中心服务质量。政务服务中心服务质量的提升主要来源于办事人体验感的提升，让老年人和残疾人享受到更贴心的服务质量是提升政务服务中心办事体验感的一个重要手段。

三是规范政务服务中心建设和制度建设。适老化和适残化本身就政务服务中心建设和制度建设的一部分，在过去并未被单独提出，随着政务服务事业发展的需求，适老性化和适残化成为了政务服务中心建设的更高追求。

# 二、标准编制的原则

在编制过程中，主要遵循了以下的原则：

（一）本标准的编制以相关法律法规为基本前提，以国家信息化的相关文件精神为依据，以政务服务中心相关规划为依据。

（二）本标准在编制过程中，充分考虑了《关于印发广东数字政府线上服务平台及市、县（区）政务服务中心适老化、适残化改造工作指引的通知》提出的要求，标准的内容以适老化适残化的实际需求为基础。

（三）本标准充分考虑了当前政务服务工作的发展需要，考虑了政务服务中心应当具备先进性、成熟性和保障性。

（四）本标准应确保信息的完整性、确保信息内容可以满足老年人和残疾人的需求。

# 三、编制思路和依据

* 《国务院办公厅关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(国办发〔2020〕45号）
* 《国办电子政务办关于便利老年人办事服务有关事项的通知》(国办电政函〔2020〕124号）
* 《关于印发广东数字政府线上服务平台及市、县（区）政务服务中心适老化、适残化改造工作指引的通知》（粤政数函〔2022〕187号）
* GB/T 10001.9—2021 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
* GB 50763—2012 无障碍设计规范

# 四、标准的制定过程

（一）启动阶段

2023年7月，由广东省政务服务和数据管理局提出，并组织成立标准起草组负责标准起草工作。标准起草组成员由广东省标准化研究院、惠州市政务服务和数据管理局、广州市政务服务中心、江门市政务服务和数据管理局、广州市番禺区政务服务数据管理局组成。

（二）起草阶段

2024年1月，由广东省标准化研究院组织参与单位（惠州市政务服务和数据管理局、广州市政务服务中心、江门市政务服务和数据管理局、广州市番禺区政务服务数据管理局）开展标准起草组内部征求意见，标准起草组成员就标准的结构和内容进行研究，并提出修改意见，根据起草组提出的修改建议，形成标准征求意见稿。

# 五、标准主要内容

第1章 范围。本文件规定了线上线下无障碍政务服务的总体要求、实体大厅无障碍服务、网上办事无障碍服务等内容。

本文件适用于各级政务服务中心、政务服务网上办事大厅、政务服务自助服务终端、政务服务移动终端等为老年人和残疾人等特殊人群提供便利化的无障碍服务。

第2章 规范性引用文件。本文件共引用了如下规范性行文件： GB/T 10001.9—2021 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号GB 50763—2012 无障碍设计规范

术语和定义。本标准未规范术语和定义。

第4章 总体要求。各级政务服务中心适老适残化的总要求。

第5章 基本要求。包括无障碍标识、无障碍停车位、无障碍通道、无障碍楼梯、台阶、盲道、无障碍出入口和无障碍卫生间的要求。

第6章 功能服务区适老化适残化要求。包括咨询导办区、窗口服务区、休息等候区、申报辅导区、爱心接待室和24小时自助服务区。

# 六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准符合现行法律、法规和强制性国家标准、行业标准、地方标准的要求。

# 七、贯彻标准的要求和措施建议

本标准拟作为推荐性地方标准，为政务服务中心适老化适残化的规划、设计、建设依据。标准发布后，建议在全省政务服务中心、便民服务中心、便民服务站推广应用，由广东省政务服务和数据管理局统一组织宣传、贯彻和实施。

标准起草工作组

2024年4月12日