# 本网-综合资讯

# **四川苍溪：推进无障碍环境建设，让特殊群体有爱无“碍”**

# 近日，为进一步优化政务营商环境，切实解决老年人、残疾人等特殊群体办事不便的问题，苍溪县行政审批局持续开展政务服务无障碍环境建设，通过完善“适老适残”服务环境、加强服务引导、优化办事机制等，推动政务服务下沉，做到“特殊人群特殊办”，营造有温度的政务服务氛围。

# 完善“硬设备”，打造舒适服务环境。优化窗口功能布局，规范办事路线指示标识，设置潮汐窗口、老年人办事接待窗口、办不成事反映窗口、“特殊群体绿色通道”等特色窗口，受理和解决群众办事时遇到的各种“疑难杂症”。在大厅专门配备老视镜、急救箱、轮椅、爱心雨伞等便民用品，等候区配有饮水机、爱心专座，大厅外侧入口处设置无障碍通道，大厅内设置无障碍卫生间、母婴室，着力打造高质量无障碍办事环境，让政务服务有温度、更贴心。

# 优化“软服务”，提升为民服务效能。坚持传统服务与特色服务并行原则，制定“五项特色服务制度”，在大厅窗口为老年人、残疾人等特殊群体除了提供咨询引导、政策解答、协助填表、免费打印复印、扫描录入等基础服务外，创新推出全程陪办、帮办代办、送服务上门特色服务，让群众办事更方便，切实感受到党和政府的关心与关爱。依托全省一体化平台，推进智慧化适老助残改造，在线上同步开设适老助残服务专区，提供大字版、简洁版的政务服务应用，切实让老年人与残障人士享受智慧政务带来的全方位便利，截至目前，共开展各类特色服务600余次。

# 搭建“连心桥”，提档暖心服务模式。梳理全域通办事项30个，建立老弱病残孕等特殊人群重点服务需求清单，将涉及医疗、社保、民政等131个事项需要老年人、残疾人等特殊群体到场办理的政务服务事项下沉到各级便民服务场所，针对一些可集中办理的涉老涉残事项，采取集中时间上门办理方式，尽可能实现特殊群体办事“不出门”“家门口办理”“集中定时”办理。

# 下一步，苍溪县行政审批服务局将继续推动适老适残服务工作，结合老年人和残障人士办事的实际需求破难点、除痛点，进一步精简办事流程，优化政务服务环境，从便民处着手，于细微处用心，用一个个“小举措”为群众办事带来“大温暖”。（李泉蓉）