## 鄂州市自然资源和规划局关于在政务服务窗口开展“老年人关怀”服务的通知

各分局、机关各科室、局属各单位：

为保障老年人等特殊群体的基本需求，解决老年人“办事难”问题，为老年人等特殊群体提供周到、贴心、便利的服务，提升窗口服务水平，优化营商环境，经研究，决定在政务服务窗口开展“老年人关怀”服务，具体措施如下：

一、提供“优先服务”。设置1个老年人关爱窗口，窗口工作人员为老年人提供简单便捷的业务办理流程。若需要老年人使用网上服务，根据老年人实际情况，采取协助办理等方式帮助老年人办理。因特殊情况老年人不能自主办理的，窗口工作人员主动为其申请帮办代办服务，转交帮办代办专窗工作人员为其办理。

二、优化“一站服务”。安排专人提供老年人引导、咨询服务，对应服务区导办人员帮助老年人取号，指导协助填写相关表格。如老年人有其它需要（如老花镜、轮椅、拐杖等）,由大厅志愿服务站及时提供。

三、开通“咨询服务”。开通电话咨询服务，快速回应老年人关切问题， 切实减少人群聚集，真正方便老年人及特殊群体办事。

四、落实“送达服务”。为了让老年人及特殊群体少跑路，窗口推行审批服务结果快递送达及上门服务等服务模式，将审批结果通过快递公司等方式送达老年人及特殊群体手中，为老年人及特殊群体提供贴心、周到的服务。

五、提升“微笑服务”。加强对窗口工作人员遵章守纪情况、服务态度、办事效率、一次性告知等各个方面的严格要求和管理，落实好温馨服务、微笑服务、礼貌待人要求，增强窗口人员服务意识。

鄂州市自然资源和规划局

2020年12月25日