

黄山市民政局

关于对政协黄山市第八届委员会第四次 会议第 225 号提案的答复

民盟黄山市委：

贵委在市政协八届四次会议期间提出的《关于社区应积极完善并指导老年群体适应“数字黄山”的建议》（第 225 号）收悉，经研究办理，现答复如下：

一、推进智慧养老平台建设

采取以租代建+运营模式，委托江苏苏州一家公司开发建设市级养老服务综合信息管理平台。2024 年 1 月，市民政局已同黄山鑫三强信息科技有限公司签订黄山市智慧养老平台租赁协议，在全市范围内推广使用黄山市智慧养老平台。平台包含特殊困难老年人探视走访、老年助餐服务、高龄预警等模块，通过信息手段，在探视走访、高龄津贴发放、老年助餐服务等方面为老年人提供便捷高效的服务。

二、打造智慧养老示范工程

根据省民政厅、省经济信息化厅、省财政厅开展智慧养老示范工程创建部署，市民政局指导区县认真申报创建。黄山圣天地养老产业发展有限公司成功申报第二批智慧养老示范工程，屯溪区昱中街道柏树街社区养老服务中心、休宁县海阳镇居家养老服务中心成功申报第三批智慧养老示范工程。智慧养老中心通过已建成的智慧养老系统和智慧健康产品（智能血压仪、血糖仪等）及智慧安全产品（智能定位手环、智能防摔仪、居家安防设备等）设备，为老年群体提供转接服务、老年人呼叫定位、居家养老、慢病管理、看护护理等一系列智慧养老便民服务。

三、完善社区嵌入式养老服务

打造社区嵌入式养老服务机构（综合体）。为更好满足社区老年人养老服务需求，在省民政厅指导下，我市建设集机构养老服务、助餐服务、医养结合服务、日间照料服务、智能化服务、居家上门服务等6项基本服务的社区嵌入式养老服务机构（综合体）。机构原则上需设置“三区一平台”（即机构服务区、多功能区、助餐区和智能服务平台），依托智慧养老平台及呼叫中心、终端设备，为养老机构入住老年人和居家老年人提供健康监测、紧急呼叫救援、智能安防等服务。目前，我市已建成4家，到2026年，将实现所有城市街道和未设街道的区县全覆盖。

四、开展老年数字教育

一是整合教育资源。坚持资源整合、多元并举，最大限度调动社会力量和可利用资源发展老年教育事业。全市共建立老年学校818所，提供超9万余个老年学位。同时，积极探索“学校+

基地”新模式，有效拓展校外活动场地。并结合农村老年学员居住分散、集中困难导致学习不便等难题，多措并举开办家庭教学点，拓宽“老有所学”新路径。**二是**丰富课程设置。结合实际开设一批老年人喜闻乐见、体现地域特色的课程，通过“学习+”赋能模式助力银发一族追梦筑梦圆梦，进一步充实老年人的晚年生活和精神寄托。如开设智能设备普及与培训等相关课程，组织志愿者及中国电信、中国移动等通讯公司，在社区内开展智能手机、平板电脑等智能设备的使用培训课程，内容涵盖基本操作、健康监测 APP、智慧出行、在线购物、视频通话等，帮助老年人跨越数字鸿沟。开展系列数字素养提升活动，如开设微信、支付宝、健康码使用讲座，以及防范网络诈骗的知识普及，提高老年人的网络安全意识。

五、优化数字政务服务

一是优化“数字”服务。依托“皖事通办”平台，积极拓展政务服务平台适老化功能和场景。依托“皖事通办”平台，实现授权代理、亲友代办等功能升级，解决老年人、残疾人等特殊群体在办事过程中遇到的突出困难，满足不同群体的差异化需求。同时，打造暖心服务专区，为老年人群体提供更周全、更贴心、更便捷的政务服务。持续提升皖事通 app 操作便捷性，推出皖事通“关怀模式”。优化皖事通交互界面，上线“关怀模式”，字体更大，界面更简洁，提升界面交互友好性和操作便捷性。**二是**强化便民服务。在市区县政务中心设立帮办代办窗口，为老年人提供咨询引导、全程陪办、协助填表、免费复印等服务，并在 24 小时自助服务区，安排专人指

导老年人使用自助设备，享受便捷的数字服务。推动便民服务向社区延伸。推进全市乡镇（街道）便民服务中心综合窗口改革，通过设置“综合窗口”“专项窗口”等模式，推行“一窗受理、综合服务”。指导区县开展网格员队伍政务服务业务培训，推进村（社区）代收代办，为老龄弱势群体和偏远村组群众提供上门服务。

下一步，我们将认真吸纳贵委提出的宝贵意见，积极完善和引导老年人适应“数字黄山”。**一是在全市加速推进黄山市智慧养老平台使用，以“数字”手段为老年人提供高质量服务。****二是继续推行养老服务“数字化”建设。**2025年，将继续建成社区嵌入式养老服务机构5家。**三是将扩大老年教育资源供给，持续推进智慧教学，架起老年群体融入数字时代的桥梁，进一步满足老年人的精神文化需求，提高老年人的生活质量，提升老年人的幸福感和获得感。**

希望贵委一如既往地关心重视支持我市养老事业发展。

办复类别：A类

联系单位：黄山市民政局

联系电话：2355259



抄：市政协提案委、市政府办公室意见建议科。