

当一些老年人因不会使用智能设备而办事受限时，政务服务如何更贴心？金水区政务服务便民大厅给老人们提供顶端服务。

“年纪大了，很多流程都不懂。今儿我一进门就出现一个身穿红马甲的同志接待我，真是太照顾我们这些不会用智能手机的老年人了，有人带我填表、取号、到专属窗口办业务，一会儿就办完了，真方便。”前来缴纳养老保险的郑阿姨说。不识字，有人指引；不会使用智能手机，有人帮你；想要学会手机操作，有人教你。走进金水区政务服务便民大厅，只要说出需求，就有穿着醒目的红马甲“金水政务服务志愿者”提供“全程帮办”（如图）。

适应老人个性化需求，金水区政务办坚持传统服务方式和创新服务方式并行，提出“政务服务助老暖心四条”措施，让“慢半拍”的老年人跟上时代发展的脚步：设立老年人专属服务区，老年人专用、“老年人服务专窗”“老年人辅导席”“老年人爱心专座”等一应俱全；开通“老年人服务专线”，提供电话预约服务，做好各项政策解答；配备“适老化”服务设施，在大厅显著位置添置老年人（残疾人）爱心轮椅、老花镜、医药箱等相关设施，全面提升老年群体办事体验感。