# 高米店街道：关爱老人“绿色通道”，帮办代办“高兴办”

北京市大兴区高米店街道处于北京城区丰台区和郊区大兴区的交界地带，很多西城区、海淀区老居民退休后选择来高米店养老，街道居民有七成以上都是老年人。为进一步加强政务服务窗口服务质量，加强适老化服务，针对目前办理业务的老年人的特殊性，为避免老年人排队等候时间长、填表慢、网办操作困难，温馨设置休息区，并安排“高兴办”帮代办专员为老年人协助操作手机电脑网上办理，帮助填表，耐心讲解需要准备的材料，认真做好协助和引导服务，对材料齐全的老年人开设“老年人绿色通道”，设置“关爱老人绿色通道”窗口提示牌，为前来办理业务的老年人提供优质服务，全面提升老年人办事体验，进一步打造“敬老爱老”绿色窗口。

适老化“绿色通道”友好服务，旨在通过更加人性化的服务方式，让老年群体在办理政务事项时能够享受到更加便捷、高效的服务。该“绿色通道”主要分为两大类：一类是“大厅服务绿色通道”，另一类是“上门服务绿色通道”。

老年人从走进政务服务大厅，到办完业务离开，全程享受到“高兴办”帮代办专员手把手的“大厅服务绿色通道”贴心服务。在这里，老年人不再需要为复杂的办事流程而烦恼，也不再需要为找不到窗口而焦急。“高兴办”帮代办专员会主动上前询问老年人的需求，引导他们到绿色窗口办理业务，并在办理过程中由专人进行全流程的帮助和指导。此外，对于老年人来说，智能设备的操作往往是一个难题。为此，“高兴办”帮代办专员还会带领老年人感受政务网办的智能与便捷，教他们如何使用自助服务终端、如何在线预约、查询办理进度等，让老年人也能享受到科技带来的便利。

除了“大厅服务绿色通道”外，中心还针对不方便到达大厅的老年群体推出了“上门服务绿色通道”。高米店街道有一支由“街道+社区”经验丰富的政务服务工作人员组成的“高兴办”帮办代办小分队，他们会根据老年人的需求，主动上门为老年人提供政务帮办代办服务。无论是办理社保、医保等日常业务，还是咨询政策、申请救助等复杂事项，小分队都会一一为老年人解答疑惑、提供帮助。这种上门服务的方式，不仅解决了老年人出行不便的问题，还让他们在家就能享受到贴心的政务服务。

为了确保适老化“绿色通道”的顺利运行，高米店街道政务服务中心还加强了人员培训和设施建设。在人员培训方面，中心定期组织工作人员学习老年人服务知识、沟通技巧等，提高他们的专业素养和服务水平。在设施建设方面，政务服务中心对大厅进行了适老化改造，增设了“老年人优先”窗口、无障碍通道、轮椅、拐杖、老花镜、手写板等设施，为老年人提供更加舒适、便捷的办事环境。

自适老化“绿色通道”友好服务实施以来，高米店街道政务服务中心已经为众多老年群体提供了优质的服务。许多老年人表示，通过这一“绿色通道”，他们办理政务事项变得更加轻松、方便，感受到了来自政府和社会的关爱与温暖。此外，中心还将加强与社区、养老机构等单位的合作，共同为老年群体提供更加全面、细致的政务服务。

未来，高米店街道政务服务中心将继续深化适老化“绿色通道”建设，不断创新服务模式，提升服务质量。相信在不久的将来，“高兴办”这一品牌将成为大兴区乃至北京市政务服务的一面亮丽旗帜，为更多老年人带来便捷与幸福。

北晚在线2024-6-21