

株洲市行政审批服务局文件

株行审字〔2023〕4号

关于《关于推动我市无障碍环境建设的建议》 的答复

市残联：

株洲市人大代表曹全国提出的《关于推动我市无障碍环境建设的建议》已收悉，针对建议中提出的第五点“推进政务服务平台和网上办事大厅信息无障碍建设”，经我局认真研究，现将会办意见函告如下，请一并答复代表。

一是布置“信息无障碍聋听交流系统”。为给语音和听力残疾朋友提供更好的服务，我局在株洲市市民中心一楼大厅布置“信息无障碍聋听交流系统”，让残疾朋友实现“无障碍”交流。打造更贴心、更便利的无障碍政务服务环境。

二是设置“无障碍浏览功能”。我市把株洲市政务服务旗舰店作为网上办事大厅入口，并在其主界面设置“无障碍浏览功能”。通过对设置放大显示界面、增大文字、语音指读等适合特殊群体阅读功能，方便残疾人等特殊群体可以清楚、便捷地了解需办理的政务服务事项内容，让相关政策不仅“看得见”还“听得见”。

三是开设“特殊群体”主题服务。为解决残疾人等特殊群体在办事过程中遇到的困难，帮助其享受更加方便、快捷的政务服务，我市梳理了残疾人等特殊群体高频使用的政务服务事项，在株洲市政务服务旗舰店开设“特殊群体”主题服务。该主题服务提供了涉及医疗、社保、教育、法律等多个应用场景事项办理，其中包括“申领老年人福利补贴、办理残疾人证、办理残疾儿童入学、申领孤儿保障资金、申请最低生活保障”等 26 项具体事项及其他关联服务，切实提升残疾人等特殊群体线上政务服务的体验感。

四是上线诸事达 APP 关爱模式。2021 年重阳节，在诸事达 APP 上推出关爱模式，完成部分与老年人生活息息相关的功能服务接入工作。推出大字体、大图标、高对比度文字的专门版面，集成社保、公积金、医保等高频服务和保健品核验、养老机构查询等特色功能，助力老年人享受智能生活、融入数字时代。后续为便利特殊人群日常生活，

下一步，我们将不断推进政务服务平台和网上办事大厅信息无障碍建设；在诸事达 APP 上线在线听广播、退休待遇资格认证

等特色功能服务。持续优化服务流程，创新服务方式，为残疾人等特殊群体提供更加高效便捷的线上政务服务环境，彰显惠民实效。

承办负责人：程轶辉

承 办 人：唐 海

联 系 电 话：18873362927

株洲市行政审批服务局

2023 年 6 月 27 日