

泉州市数字泉州建设办公室

泉数函政务〔2024〕60号

答复类型：B类

关于市政协十三届三次会议 第20244249号 提案的会办意见

市住建局：

《关于加强我市无障碍环境建设 让城市无碍更有爱的建议》（第20244249号）收悉。我单位的办理意见如下：

该建议内容涉及我办的主要是互联网应用无障碍改造方面的内容。近年来，我办在推动全市信息化建设的同时，一直关注并致力于降低我市老弱病残孕等特殊群体的科技生活门槛。

一是特殊群体信息化服务工作已纳入我市数字发展规划。推进线上服务适老化及无障碍改造，提升面向特殊群体的数字化社会服务能力等相关工作已纳入我市“十四五”数字泉州专项规划。此外，培育老年人生活服务新业态，组织开展老年人智能技术教育培训等工作已纳入泉州市智慧城市专项规划。

二是闽政通APP已完成多项无障碍改造。2024年1月，我办根据《福建省人民政府办公厅关于优化提升闽政通APP服务能力工作的通知》工作要求，配合省上顺利完成了闽政通APP的升级优化工作，泉州市作为地市唯一典型案例受邀参与了新版本闽政通APP全省发布会。新版闽政通APP在无障碍服务能力上进行

了大幅提升，具备了长者模式、AI 智能客服、一键呼叫等多项无障碍服务功能，利于特殊人群更便捷地获取和交互信息，提升服务体验。

三是“泉服务”平台已完成适老化改造。我办组织建设的“泉服务”平台作为全市统一掌上政务服务入口，已整合上线市、县两级政务服务与便民服务事项超过 900 项，为包括老年群体在内的民众提供便民服务应用。为进一步提高平台对特殊群体的友好度，我办组织改版上线了“长者模式”专区，对预约挂号、城乡医保缴费、社保服务等多项常用服务进行统一整合，同时通过优化字体大小、加强色彩对比等，进一步优化用户体验，让老年人等特殊群体更加方便地体验线上政务服务。此外，要求入驻“泉服务”的县区服务事项都需要完成适老化改造，设置老年人专区，目前大部分县（市、区）已完成改造。后续，我办也将评估开发通过语音、AI 等数字技术手段，进一步提高“泉服务”平台对特殊群体的服务体验。

领导署名：杨凯扬

联系人：王 玮

联系电话：28388613



（此件主动公开）

抄送：市政府办公室、市政协提案委。