

王家街发〔2024〕13号

**重庆市渝北区人民政府王家街道办事处  
关于印发《关于创新方法提升王家街道  
中老年人员数字化水平工作方案》的通知**

各村（居）委会：

现将《提升王家街道中老年人员数字化水平创新工作方案》  
印发你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

重庆市渝北区人民政府王家街道办事处

2024年5月23日

（此件公开发布）

# 关于创新方法提升王家街道中老年人员 数字化水平工作方案

为有效落实习近平总书记视察重庆指示精神，在为民服务工作中体现“民生为大”理念，积极有效应对人口老龄化态势，加快提升辖区中老年人数字化水平，特制定本方案。

## 一、工作目标

王家街道地处城乡结合部，属于农村征地开发区域，中老年人员偏多，人口老龄化较为严重。中老年人因文化程度限制和使用技能缺乏，普遍存在不会用电子设备在线上办理类似购买城乡居民合作医疗保险、失业登记、退休人员生存认证等高频事项，这造成政府开发的“渝快办”等很多软件、APP、公众号等线上办事平台使用率不高。中老年人普遍不会使用手机支付功能、网约车出行功能、线上预约挂号等生活服务功能，带来日常生活的极大不便。同时王家街道周边缺乏学习和接受数字技能培训的渠道。

为有效提升中老年人员利用智能手机等电子设备的应用增强线上办事和服务生活的能力，享受科技改变生活的时代红利，王家街道将组织开展中老年人员掌握手机输入法和搜索功能、下载软件等基础功能的培训，以及培训如何通过手机缴纳水、电、气费，如何在线上购买火车票飞机票以及景区门票，如何在线上预约挂号，网约车出行等生活运用类场景，以及如何在线缴纳职工养老保险、城乡居民医疗保险，变更养老待遇账号、线上失业

登记、申请 4050 灵活就业补贴等政务服务事项提升中老年人员的数字化水平。

## 二、主要措施

（一）认真摸排，筛选对象。主要筛选身体健康且日常使用智能手机的中老年人员为培训对象，包括广场舞大妈，楼栋长，村（社）网格员，环卫工人，学校退休教师，机关退休干部，商会退休人员，退休老兵和退休党员等政治觉悟高，在群众中有一定号召力和影响力的人，先把这部分人员培训后，再通过传帮带、邻里互助的形式产生裂变效果。

（二）整合资源，多方参与。积极争取王家学校，社区卫生院、银行、电信、菜鸟驿站等企事业单位参与，结合自身工作内容开展对老年人数字化水平的同步提升；加强街道内部各岗位的沟通协作，利用王家社区精准服务老年人的特色工作以及民政事务岗、文化服务岗开展针对中老年人的活动，同时展开培训。借助王家社区乡情馆，各村（居）办公室，敬老院，基层文化馆，图书馆，结合实际开展适应老年人需求的数字技能培养活动。

（三）丰富形式，拓宽渠道。采取现场集中授课模式，“一对一”手把手教学，实操模拟训练；利用赶场天，在人员集中的农贸市场，茶馆开展宣传培训；树立典型案例，发挥一些“老年网红”的积极示范效应，通过“老年网红”现身说法，激发中老年人的学习激情；通过上门服务的方式，面对面交流培训；加大政策宣传力度，制作简单易懂的操作手册，录制通俗易懂的培训

视频，方便中老年人随时学，反复学。借助王家学校平台，开展“小手拉大手”的学生对身边老年人的“数字反哺”活动，帮助老年人解决生活中遇到的各类实际问题。2024年将开展不低于7次的集中现场培训，每个村（居）开展不低于1次集中现场培训。

（四）发挥优势，结对帮扶。充分利用王家街道“青春王家”学习活动中的年轻人优势，从中优选有责任心，有热情服务中老年人员的同志加入培训队伍；利用便民服务中心优势，调度劳保所市场监管所等驻中心的各岗位同志加入培训队伍；将各村居干部，网格员纳入培训队伍以保障培训活动有效开展。建立“数字导师”与“高龄学生”结对帮扶机制，村居干部以及志愿者与结对老人互留联系方式，在培训活动结束后持续为他们答疑解惑、提供帮助。

### 三、工作要求

（一）加强组织领导。成立以分管领导为组长，便民服务中心负责人为副组长，各岗位，村（居）书记为成员的工作专班，切实解决工作中存在的问题和困难，具体协调指导培训工作开展。

（二）明确工作责任。便民服务中心要加强业务指导，明确工作措施，各岗位、村居要细化职责分工，责任落实到人，倒排工期，定时定量定人完成培训任务。

（三）加强媒体宣传。各村居要注重收集典型案例，加强与宣传部门的沟通联系，及时总结形成高质量稿件，借助媒体正面宣传报道，继承发扬中华民族的传统美德，营造尊老爱老助老的

社会氛围。

附件：王家街道各村居中老年人数字化培训任务分解表

附件

## 王家街道各村居中老年人数字化培训任务分解表

序号	村（居）	培训人数（人）	培训内容	完成时间
1	王家社区	100	1.政务服务：手机下载渝快办、重庆人社，线上购买合作医疗、职工医保、线上预约挂号、亲属医保关联，线上生存验证，线上失业登记，线上职工正常退休申请等； 2.生活运用场景：手机输入法、手写、语音输入，大小写切换，下载 APP,绑定银行卡，线上买菜，线上买火车票、飞机票，订酒店，乘车码运用，线上缴纳水电气费，缴纳话费等。	2024年11月30日
2	碾田社区	100		2024年11月30日
3	观月路社区	50		2024年11月30日
4	荣华村	50		2024年11月30日
5	大屋村	100		2024年11月30日
6	苟溪桥村	100		2024年11月30日
7	玉峰山村	100		2024年11月30日



