



中华人民共和国最高人民检察院

[首页](#) | [最高检新闻](#) | [地方动态](#) | [通知公告](#) | [直播访谈](#) | [图片](#) | [专题](#) | [法律规章](#) | [权威发布](#)

最高人民检察院网

## 最高检民政部中国残联联合发布无障碍和适老化检察公益诉讼典型案例

发布时间：2025年09月17日

最高人民检察院 民政部 中国残疾人联合会

### 关于印发《无障碍和适老化检察公益诉讼典型案例》的通知

各省、自治区、直辖市人民检察院、民政厅（局）、残疾人联合会，解放军军事检察院，新疆生产建设兵团人民检察院、民政局、残疾人联合会：

习近平总书记强调：“无障碍设施建设问题，是一个国家和社会文明的标志，我们要高度重视。”2023年9月1日《中华人民共和国无障碍环境建设法》（以下简称《无障碍环境建设法》）施行以来，各级检察机关、民政部门、残联组织坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实习近平总书记关于无障碍环境建设的重要指示精神，围绕无障碍设施建设、信息交流、社会服务等重点领域，加强无障碍环境建设与适老化改造的衔接协同，不断凝聚公益保护合力，逐步推动无障碍环境建设和适老化改造更高质量、更丰富内涵的发展。为充分发挥典型案例的引领示范作用，集中展现《无障碍环境建设法》施行两周年以来检察机关开展无障碍和适老化检察公益诉讼的主要成果，最高人民检察院、民政部、中国残疾人联合会联合选编了一批无障碍和适老化检察公益诉讼典型案例，现印发你们，供参考借鉴。

最高人民检察院 民政部 中国残疾人联合会

2025年9月16日

## 案例一

### 山东省临沂市罗庄区人民检察院督促规范城市公园无障碍设施建设行政公益诉讼案

#### 【关键词】

行政公益诉讼 无障碍设施“五同步” 在建工程 专家评估 确认违法

#### 【要旨】

针对城市公园建设中未落实无障碍设施“五同步”要求，影响残疾人、老年人等特定群体合法权益的情形，检察机关可以通过制发检察建议、提起诉讼等方式督促行政机关履行法定职责，并可以邀请专家对整改效果进行评估。对违法持续时间较长、损害众多特定群体合法权益的案件，行政机关在法庭审理过程中履职整改的，检察机关可以变更诉讼请求，由法院判决确认违法。

#### 【基本案情】

山东省临沂市罗庄区双月湖湿地公园（以下简称双月湖公园）是首批国家级湿地公园，占地76.8万平方米，系周边10万余名群众（含1.7万余名老年人、残疾人）锻炼、休闲的主要场所。2022年2月，该公园启动提升改造工程，连通13个生态游乐小岛，工程虽未验收但已全面向公众开放。公园各入口及景点间、错层台阶处均未按照《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB55019-2021）设计、施工，相关无障碍设施缺失，导致特定群体活动范围局限在0.6万平方米内（占公园陆地面积1.8%），严重影响特定群体平等享受公共休闲空间的权益。

#### 【调查和督促履职】

山东省临沂市罗庄区人民检察院（以下简称罗庄区检察院）在开展无障碍环境建设专项监督活动中发现本案线索，于2023年5月立案调查。经调查查明，双月湖公园提升改造工程的建设单位为临沂市罗庄区住房和城乡建设局（以下简称区住建局）；工程虽未竣工验收，但已于2022年10月向公众开放。经实地勘察及无人机航拍证实，公园内部11处有地面高差，均未设置轮椅坡道或者缘石坡道；有6座桥梁坡度超过8%，既无轮椅坡道也无扶手；有12处台阶踏步高度超过160毫米，6处出入口的坡道宽度小于1.2米；出入口、游览主道有6处缺乏无障

碍标识。检察机关向周边群众发放了200余份调查问卷，57%受访者表示曾在公园内发现过老年人、残疾人等特定群体通行受限情况；83%受访者认为公园应规范无障碍设施建设。

2023年6月2日，罗庄区检察院向区住建局制发检察建议，督促其按照无障碍设施工程建设标准依法依规进行整改。同年8月7日，区住建局书面回复已制定整改方案并将争取资金尽快整改。因整改方案行政审批程序复杂、耗时较长等客观原因，罗庄区检察院于同年9月6日依法作出中止审查决定。

### 【诉讼过程】

罗庄区检察院经多次跟进调查，发现区住建局始终未实质性整改，案涉违法行为持续存在，遂于2024年4月8日依法恢复审查。罗庄区检察院认为，区住建局在公园改造过程中违反《中华人民共和国无障碍环境建设法》《中华人民共和国老年人权益保障法》《中华人民共和国残疾人保障法》等相关规定以及《无障碍设计规范》（GB50763-2012）、《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB55019-2021）等国家标准，未落实无障碍设施“五同步”要求，导致老年人、残疾人等通行受限，损害了特定群体合法权益。

2024年7月11日，罗庄区检察院依法向罗庄区人民法院提起行政公益诉讼。8月8日，法院公开开庭审理了本案，罗庄区检察院邀请区残联、民政等部门代表观摩庭审。在诉讼期间，区住建局制定了整改方案并完成施工。检察机关协同残联组织专家评估后确认，案涉问题已全部整改到位。鉴于区住建局依法履行职责而使诉讼请求全部实现，但前期违法行为持续时间较长，罗庄区检察院依法变更诉讼请求，由法院判决确认行政行为违法。8月23日，法院判决确认区住建局怠于履行监督管理职责的行为违法。

2025年3月，罗庄区检察院协同区残联邀请清华大学无障碍发展研究院相关专家开展“回头看”，对无障碍设施整改提升进行专业指导。2025年5月，双月湖公园先后被确定为区慈善公园、区无障碍公园以及全市无障碍公园建设示范点。

### 【典型意义】

城市公园是残疾人、老年人等特定群体活动的重要公共场所。《无障碍环境建设法》第十二条规定，无障碍设施应当与主体工程同步规划、同步设计、同步施工、同步验收、同步交付使用。对于尚未竣工验收但已向公众开放的建设项目无障碍设施缺失问题，检察机关可以通过制发检察建议、提起诉讼等方式推动行政机关及时整改。检察机关提起行政公益诉讼的案件，行政机关在审理阶段依法履职并全部实现诉讼请求，但对于违法情形持续时间较长等确有必要确认违法的，检察机关可以变更诉讼请求，由法院判决确认违法。

## 案例二

### 陕西省人民检察院督促实施公共服务类App无障碍改造行政公益诉讼案

#### 【关键词】

行政公益诉讼磋商 无障碍信息交流 公共服务App 检测评估

#### 【要旨】

针对公共服务类移动互联网应用程序（以下称App）不符合国家信息无障碍标准，影响视力残疾人和老年人获取信息和办理业务的问题，检察机关通过磋商，厘清行政机关监管职责和App管理单位的主体责任，邀请视力残疾人代表全程参与，推动相关App的无障碍和适老化改造，保障特定群体平等获取信息权益。

#### 【基本案情】

据统计，2023年陕西省的视力残疾人已达14万余人。利用财政资金建立的陕西社会保险、陕西医保App，存在非文本链接、非文本控件、非文本内容无替代文本及用途说明，无法通过旁白模式或读屏软件获取信息；多数功能不支持键盘操作等问题，不符合信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求，给视力残疾人和老年人获取信息及在线办理业务带来不便，侵害了特定群体无障碍信息交流的权益。

#### 【调查和督促履职】

2024年3月4日，陕西省残疾人联合会（以下简称省残联）向陕西省人民检察院（以下简称陕西省检察院）移送本案线索。根据无障碍环境建设相关法律法规，利用财政资金建立的App无障碍改造涉及职能部门较多，陕西省检察院于4月2日以事立案。为查明案件事实，陕西省检察院委托省残联邀请第三方机构对相关App进行测评，并邀请视力残疾人代表进行使用体验，确认陕西社会保险、陕西医保APP不符合国家信息无障碍标准。根据《中华人民共和国无障碍环境建设法》的相关规定和国家标准《信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》（GB/T37668-2019），经调取相关职能部门“三定”方案查明，陕西省社会保障局（以下简称省社保局）、陕西省医疗保障局（以下简称省医保局）分别为陕西社会保险、陕西医保App的管理单位，陕西省通信管理局（以下简称省通管局）为App无障碍工作的主管部门。

2024年4月24日，陕西省检察院与省社保局、省医保局、省通管局开展磋商，并邀请陕西省残联参加。各方围绕相关部门的职责、公益损害性和违法性，明确了整改方向。省社保局、省医保局作为相关App的管理单位，对App的无障碍改造负有主体责任；省通管局配合App管理单位针对发现的问题制定整改方案，年底前逐步整改确保符合国家信息无障碍标准。

磋商会后，省通管局委托某信息通信研究院对相关App进行全面检测，根据检测结果和视力残疾人代表的体验反馈，配合App管理单位制定整改方案，按照“月规划、周排期”加快推进。省社保局、省医保局按步分类实施改造，陕西社会保险App对12个页面中的登录、信息查询、认证等17项功能进行了无障碍改造，并对3个页面4项功能进行了适老化升级；陕西医保App对7个页面中的登录、信息查询、家庭共济绑定等8项功能进行了优化升级。省通管局委托中国信息通信研究院（西安）某中心对相关App的升级改造情况进行评估，认为29项改造符合适老化和无障碍标准。如，在两款App使用talkback（屏幕阅读）或者旁白浏览时，可以正常识别并语音提示功能和目的；陕西社会保险App内嵌适老版界面具备显著入口，字型大小符合标准，无广告插件及诱导类按键等。

2024年7月30日，省通管局召开现场评估会议，邀请省残联推荐的视力残疾人和某公益组织推荐的老年人对相关App的改造情况进行现场体验，确认可以实现无障碍操作。同时，省通管局以本案整改为契机，结合正在开展的“数字适老中国行”陕西站推广活动，聚焦生活服务、医疗健康、交通出行等八大领域的30款重点App，督导实施无障碍和适老化改造。

### 【典型意义】

《无障碍环境建设法》第三十二条规定，利用财政资金建立的互联网网站、服务平台、移动互联网应用程序，应当逐步符合无障碍网站设计标准和国家信息无障碍标准。检察机关聚焦公共服务类App无障碍改造，以群众密切相关的社保、医保为切入点，加强与残联协作配合，推动相关部门协同履职，逐步优化服务设计，消除“数字鸿沟”，提升数字化服务的包容性，保障残疾人和老年人等特定群体平等参与社会生活、获取公共服务。

## 案例三

### 福建省人民检察院督促履行120医疗急救无障碍呼救功能建设职责行政公益诉讼案

### 【关键词】

行政公益诉讼磋商 无障碍信息交流 医疗急救无障碍呼救 系统治理

## 【要旨】

针对全省大部分120医疗急救中心无法满足听力、言语残疾人呼救需求问题，检察机关加强与残联组织协作配合，发挥公益诉讼检察职能，推动卫生健康部门依法全面履职，在短期内建成覆盖全省的医疗急救无障碍呼救功能系统，有效保障听力、言语残疾人医疗急救无障碍自主呼救需求。

## 【基本案情】

福建省现有听力残疾人16.5万、言语残疾人1.3万，对120医疗急救无障碍呼救功能有着迫切的现实需求。全省大部分医疗急救中心的120急救呼叫系统无障碍功能建设不够完善，仅能接收电话呼救，不具备文字信息报送和文字呼救功能，无法满足听力、言语残疾人紧急情况下的自主呼救需求，社会公共利益受到侵害。

## 【调查和督促履职】

福建省人民检察院（以下简称福建省检察院）依托与福建省残疾人联合会（以下简称省残联）等部门建立的协作机制，在联合开展无障碍信息交流专题调研中发现该案线索，于2024年9月23日以行政公益诉讼立案。经调查核实，全省有71家120医疗急救中心，仅石狮、晋江等8家医疗急救中心具备文字信息呼救功能，其余63家医疗急救中心的紧急呼叫系统无障碍功能建设不够完善，仅能接收电话呼救，不具备文字信息报送和文字呼救功能，听力、言语残疾人合法权益未能得到平等保障。根据《中华人民共和国无障碍环境建设法》《无障碍环境建设条例》的相关规定，以及福建省卫生健康委员会（以下简称省卫生健康委）权责清单，省卫生健康委对全省医疗急救中心的无障碍呼救功能建设负有监管职责。

2024年11月14日，福建省检察院与省卫生健康委开展磋商，建议其依法履行医疗机构、医疗服务行业监督管理以及医疗卫生应急体系和能力建设职责，制定完善120急救无障碍呼叫系统的指导规范，建立全省统一的具备文字信息报送、文字呼叫、一键呼叫等无障碍功能的120急救无障碍呼叫系统。鉴于建设全省统一的120医疗急救无障碍呼救系统耗时长、投资金额巨大，短期内难以实现，福建省检察院建议参照中国聋人协会《听障人士120报警服务规范》，借鉴110报警呼救功能改造做法，采取在原有医疗急救系统端口接入“一键呼救”微信小程序或开展短信呼救。

省卫生健康委对照磋商意见，分三个阶段扎实推进整改：一是对全省各级120急救调度指挥系统建设情况开展全面摸底，组织技术人员开展技术论证；二是印发《关于完善院前医疗急救调度指挥系统无障碍呼救功能建设的通知》，制定无障碍功能目标、建设规范和标准；三

是联合电信运营商建立省、市、县三级沟通网络，及时协调解决设置参数不准确、供应商设备到货不及时等问题。

截至2025年2月14日，全省71个急救中心已全面建成无障碍呼救功能系统，其中33个急救中心可通过120调度系统受理患者借助微信小程序发送的报警信息；38个急救中心可通过120电话移动终端受理患者借助手机短信发送的报警信息。2月21日，福建省检察院、省卫生健康委、省残联在省急救中心举办“沟通无障碍，急救零距离”全省院前医疗急救系统无障碍呼救功能启动仪式，打通16万余名听力、言语残疾人120无障碍呼救通道，切实满足特定群体医疗急救无障碍呼救需求。

### 【典型意义】

《无障碍环境建设法》第三十五条规定，政务服务便民热线和报警求助、消防应急、交通事故、医疗急救等紧急呼叫系统，应当逐步具备语言、大字、盲文、一键呼叫等无障碍功能。检察机关坚持“小切口，大作为”，聚焦听力、言语残疾人医疗急救无障碍呼救功能的迫切需求，以检察公益诉讼推动行政机关、残联组织协同履职，加大资金投入和技术保障，在全国率先实现省、市、县三级医疗急救无障碍呼救功能全覆盖，让检察公益诉讼和协同治理的成果更广泛惠及残疾人、老年人等特定群体。

## 案例四

### 上海市人民检察院第一分院督促规范港口码头无障碍环境建设行政公益诉讼案

#### 【关键词】

行政公益诉讼检察建议 无障碍环境建设 港口码头 水陆客运交通出行 系统治理

#### 【要旨】

针对客流密集的大型港口码头无障碍设施未达到工程建设标准、影响众多特定群体出行安全问题，检察机关通过召开专家论证会、磋商、制发检察建议等方式，督促行政机关全面履职，开展系统治理，切实保障老年人、残疾人等特定群体出行安全。

#### 【基本案情】

上海吴淞口国际邮轮港是上海国际航运中心的重要组成部分，也是亚洲最大的邮轮港口。以吴淞口国际邮轮港为代表的多个港口码头存在未设置低位服务设施、无障碍等候区域

缺失、无障碍厕所及电梯不符合规范、上下船无障碍设施无法有效衔接等问题，严重影响老年人、残疾人等特定群体水陆客运交通出行。

### 【调查和督促履职】

2024年初，上海市人民检察院第一分院（以下简称市检一分院）收到“益心为公”残疾人志愿者提供的线索，初查后于同年4月30日立案。市检一分院重点选取长江、黄浦江、苏州河沿岸的21个港口码头进行摸排，联合上海市残疾人联合会（以下简称市残联），邀请残疾人志愿者和专家共同开展调查。经查，相关港口码头70余处点位无障碍设施不符合国家标准，如未设置无障碍候船区、无障碍停车位、登船垫板等无障碍设施；检票通道宽度小于900mm；服务台等低位服务设施上表面距地面高度大于850mm且没有容膝容脚空间造成交流障碍；无障碍厕所面积小于4.00m<sup>2</sup>，坐便器安全抓杆规格不符合国家标准存在使用安全隐患；无障碍电梯未设置提示音影响视力残疾人出行体验等。上述情形违反了《中华人民共和国无障碍环境建设法》《上海市无障碍环境建设条例》等相关规定和《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB55019-2021）国家标准，损害了社会公共利益。

2024年5月，市检一分院组织多位全国和市级无障碍环境建设领域专家进行论证，并邀请上海市交通委员会（以下简称市交通委）参与磋商。市交通委提出涉案码头不属于新建、改建、扩建公共建筑，且多数较为老旧、改造成本较高，表示整改有难度。市检一分院认为，根据《上海市无障碍环境建设条例》第二十三条规定，对于本市既有的不符合无障碍设施工程建设标准的交通运输设施，交通部门应当在职责范围内推进无障碍设施改造工作，制定计划并组织实施。专家一致认为，上海吴淞口国际邮轮港及“一江一河”沿岸港口码头作为发展邮轮经济的重要载体，其无障碍环境建设应当匹配地方经济社会发展水平并及时进行升级改造，认同检察机关以行政公益诉讼方式推动问题整改。

2024年6月13日，市检一分院向市交通委制发并宣告送达检察建议书，建议其及时整改涉案码头无障碍设施，并对本市所有客运码头同类问题进行摸排。

市交通委收到检察建议后高度重视并立即组织整改，推动吴淞口国际邮轮港等14个码头于2024年8月底完成无障碍提升改造，整改点位50处，并对改造难度大的码头采取“一站式”帮扶服务等替代性措施。印发《关于开展本市港口客运站及客运船舶无障碍设施专项整改工作的通知》，对全市61个港口客运站进行全面摸排，发现并整改无障碍设施问题37处。同时，市交通委结合行业与区域特点，开展港口客运站无障碍地方标准制定工作。



2024年11月，市检一分院和市交通委共同邀请市人大代表、行业专家、“益心为公”志愿者等赴涉案码头进行“回头看”，并组织听证评议。与会人员一致认为，行政机关已依法全面履职、公共利益得到有效维护。

### 【典型意义】

作为客流密集的大型港口客运站，无障碍设施是否规范，密切关系到老年人、残疾人等特定群体的出行安全和便利。检察机关通过行政公益诉讼督促职能部门依法全面履职，依据地方性法规推动已建港口无障碍设施升级改造和系统治理。在办案中加强多方协作配合，向残联组织、无障碍环境领域专家及“益心为公”志愿者借智借力，切实提升办案精准性、规范性，以高质效履职保障特定群体交通出行便捷安全，实现从“岸上”到“水上”的“无碍通行”，提升国际航运中心无障碍环境建设水平。

## 案例五

### 江苏省泰州市人民检察院督促规范无障碍设施设计审查行政公益诉讼案

#### 【关键词】

行政公益诉讼检察建议 无障碍设施建设 施工图设计文件审查 “益心为公”志愿者

#### 【要旨】

针对施工图审查机构对无障碍设施设计审查不到位，导致新、改、扩建工程无障碍设施建设同步规划、设计、施工、验收、交付使用（以下简称“五同步”）无法落实的情形，检察机关通过公益诉讼检察建议督促职能部门依法履职。针对工程建设领域专业技术认定问题，检察机关可邀请志愿者出具专家意见，全程辅助办案。

#### 【基本案情】

2024年初，江苏省泰州市姜堰区图书馆改建工程即将施工，该工程施工图设计文件虽通过泰州市建设工程施工图设计审查中心（以下简称市图审中心）的审查并取得合格证书，但在无障碍设施设计方面仍存在无障碍卫生间设置不合理、部分区域未设置无障碍通道等12处问题；泰州市海陵区全民健身中心等5个公共场所建设项目也存在无障碍设施建设不到位的问题，上述情形不符合《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB55019-2021，以下简称《通用规范》）有关规定，工程建成后亦不能满足残疾人、老年人等特定群体需求，损害国家利益和社会公共利益。

## 【调查和督促履职】

2024年3月，江苏省泰州市人民检察院（以下简称泰州市检察院）在开展无障碍环境建设公益诉讼专项监督中发现姜堰区图书馆无障碍设施设计存在的问题线索，因姜堰区住房和城乡建设局（以下简称区住建局）对辖区内无障碍设施设计具有监督管理职责，遂将线索交由姜堰区人民检察院办理。经检察监督后，区住建局督促设计单位在施工前将无障碍设施设计问题整改到位，并通过市图审中心审查。

为进一步排查全市新、改、扩建公共场所建设项目的无障碍设施建设中是否存在类似情形，泰州市检察院对全市重点公共场所建设项目进行走访，发现泰州市海陵区全民健身中心等5个项目无障碍设施建设不到位的问题。2024年8月22日，泰州市检察院以行政公益诉讼案件立案调查。泰州市检察院从市城建档案馆和市图审中心调取2022年以来公共场所建设项目施工图设计文件100余份，并聘请一级注册建筑师为“益心为公”志愿者，协助审查施工图设计文件、参与实地踏勘调查、出具专家意见。经调查查明：泰州市海陵区全民健身中心等5个公共场所建设项目在设计时存在无障碍门、通行流线设计缺失、未设置无障碍卫生间等11处问题，不符合《通用规范》相关要求，违反国家强制性标准。市图审中心未依法对无障碍设施设计内容进行审查，违反《中华人民共和国无障碍环境建设法》（以下简称《无障碍环境建设法》）的相关规定，损害了社会公共利益。根据“三定”方案，市图审中心为泰州市住房和城乡建设局（以下简称市住建局）直属单位泰州市城市建设工程管理中心（以下简称市工管中心）的内设机构，市住建局负有监督管理职责。

2024年12月11日，泰州市检察院向市住建局制发检察建议，督促其依法履行建设工程施工图审查监督管理职责，依法处理市图审中心无障碍设施设计审查不到位问题。

市住建局收到检察建议后，对上述工程施工图设计文件组织复查，确认市图审中心存在未履职到位情形，于2024年12月16日向市工管中心下发《责令整改通知书》，责令其全面自查自纠、落实整改闭环、强化内部管理。市工管中心对2022年以来审查的315项公共建筑施工图进行梳理，另发现8个项目在无障碍设施设计方面存在无障碍设计深度不足，可能引起歧义；照抄通规条文，设计要求不具体；引用图集不准确以及设计说明与现场平面布置不一致等问题，并立即要求项目建设单位及设计单位限期上报设计变更，进行整改。

2024年12月26日，泰州市检察院与市住建局召开圆桌会议，对接、跟进整改情况。双方一致认为，为减少设计违法行为发生、避免审查遗漏，在压实图审机构审查职责的同时可优化工作机制，鼓励设计单位在施工图设计时编制无障碍专篇，图审机构对无障碍设计专篇专审。2025年1月13日，市住建局印发《关于进一步加强无障碍环境建设的通知》，组织全市图

审机构工作人员学习，强化无障碍设施设计审查意识。1月20日，市住建局印发《泰州市地方特色建设工程设计指南——建筑无障碍设计专篇》，指导设计单位按规定格式完善无障碍设计，图审机构审查人员对无障碍设计专篇专审。2月，泰州某研发楼施工项目编制报送全市首个无障碍设计专篇，市图审中心依规专审后出具合格证，工作机制得到落实。

泰州市检察院邀请专家志愿者全程参与案件办理，协助办案人员对行政机关整改举措中的技术性内容进行专业判断，经审查评估认为市住建局已依法履行监督管理职责，公共建筑无障碍设计审查环节公益保护得到落实，遂于2025年3月11日终结案件。

### 【典型意义】

“同步设计”作为《无障碍环境建设法》中“五同步”要求的重要内容，是无障碍设施工程建设的关键环节之一。检察机关发挥预防性公益诉讼作用，不仅关注施工验收环节，同时注重对规划设计环节的监督，通过检察建议督促行政机关履行无障碍设施设计审查职责，避免建设工程“带病出生”和“推倒重来”。针对无障碍设计环节公益损害风险长效管控问题，推动完善工作机制，压实监管部门、建设单位、设计单位等建设工程相关参与主体的责任，有效落实无障碍设施建设“五同步”要求，取得良好办案效果。

## 案例六

### 广东省深圳市人民检察院督促实施就医挂号无障碍适老化改造行政公益诉讼案

#### 【关键词】

行政公益诉讼检察建议 无障碍适老化 就医挂号 公开听证 系统性治理

#### 【要旨】

针对老年人、残疾人等特定群体因不适应挂号方式面临就医挂号难问题，检察机关督促行政职能部门依法全面履职，通过系统性治理畅通、拓宽就医挂号渠道，推动完善就医无障碍环境建设，切实保障老年人、残疾人平等享受医疗服务的合法权益。

#### 【基本案情】

广东省深圳市大部分医疗机构未提供电话预约等多渠道挂号方式，挂号平台及自助挂号机亦未实现无障碍功能，致使不会上网、不会使用智能手机及存在视力障碍的老年人与残疾人无法及时、独立、便捷就医，影响其身体健康与生命安全，损害社会公共利益。

## 【调查和督促履职】

2024年5月，广东省深圳市人民检察院（以下简称深圳市检察院）收到“益心为公”志愿者提供的上述线索后，决定立案调查。通过对辖区内医疗机构进行现场走访、挂号平台或电话试用、询问医疗机构工作人员等方式，查明该市大部分医疗机构存在未提供电话等多渠道预约挂号方式，线上预约挂号平台未达到无障碍设计标准，线下自助挂号取号终端设备未实现大字、语音等无障碍功能，亦未按要求为老年人、残疾人预留专门现场号源等问题，违反了《中华人民共和国无障碍环境建设法》《中华人民共和国老年人权益保障法》和《国家卫生健康委办公厅关于实施进一步便利老年人就医举措的通知》等有关规定。

2024年6月25日，深圳市检察院组织召开公开听证会，邀请市残联与市老协代表、市人大代表、人民监督员、“益心为公”志愿者进行听证。听证员一致认为，就医挂号难问题已影响老年人、残疾人等特定群体平等就医的合法权益，对社会公共利益造成损害。深圳市检察院根据调查与听证情况，于同年7月2日向市卫生健康主管部门发出检察建议，建议其督促相关医疗机构完善电话预约等多渠道挂号方式，对线上预约挂号平台与自助挂号服务终端进行无障碍改造，为老年人、残疾人提供线上线下并行的挂号服务便利。

收到检察建议后，市卫生健康主管部门迅速组织落实整改。一是优化预约挂号渠道，各医疗机构至少提供电话、网络、现场预约三种挂号方式。目前，已督促全市所有医疗机构开通预约挂号直拨电话，并在全市设立统一短号热线，实现预约挂号一键查询或转接服务。截至2025年6月，热线已提供查转服务5122次；二是对线上预约挂号平台与自助挂号服务终端进行无障碍改造。印发《移动互联网应用无障碍与适老化改造指引》，要求各医疗机构于2025年底前完成线上预约平台的无障碍改造，逐步新增及更换的自助挂号等终端机须具备语音、大字等无障碍功能。截至2025年6月，全市38家医疗机构已完成线上预约平台无障碍改造，累计布设无障碍自助终端机1039台；三是各医疗机构通过加号等方式为老年人、残疾人预留现场号源，并将该措施纳入“老年友善医疗机构”和“残疾人友好医疗机构”评价指标。某大型医疗机构试点为70岁以上老人提供N+1日提前挂号服务。

收到行政机关回复后，深圳市检察院组织市残联与市老协代表、市人大代表、政协委员、人民监督员、“益心为公”志愿者等随机走访深圳市内医疗机构，对整改成效进行现场评估验收，最终确认上述整改措施均已得到有效落实。

## 【典型意义】

《无障碍环境建设法》规定，医疗卫生机构应当结合所提供的服务内容，为残疾人、老年人就医提供便利。公共服务场所涉及医疗健康等服务事项的，应当保留现场指导、人工办理等传统服务方式。针对实践中发现的医疗机构未落实无障碍环境建设法相关规定影响特定群体就医挂号问题，检察机关充分发挥公益诉讼检察职能，通过检察建议督促主管部门依法监管，推动医疗机构从渠道优化、技术适配、制度保障等层面完善就医挂号无障碍服务，解决残疾人、老年人就医“堵点”问题。

相关链接： 中国共产党新闻网 全国人大 中央政府 全国政协 最高人民法院

--相关机构--

--新闻媒体--

--检察新媒体--

检察日报数字报 正义网

Copyrights©最高人民检察院 All Rights Reserved.

最高人民检察院（100726）北京市东城区北河沿大街147号 010-65209114（查号台） 010-12309（检察服务热线）  
未经本网书面授权，请勿转载、摘编或建立镜像，否则视为侵权。

备案序号：京ICP备05026262号

为了获得更好的使用，建议使用谷歌浏览器(chrome)、360浏览器、IE11浏览器。

