



破解“数字之忧”

姚丽萍



新民报

打开手机,亮亮“健康码”。抗疫以来,亮码通行,已成常态。但对一些老年人来说,“亮码”本身,就是一种障碍。“一网通办”,智能便捷,却也让一些老年人不知所措。

新年伊始,黄浦区行政服务中心一系列“助老攻略”,让人眼前一亮——跨越“数字鸿沟”,破解“数字之忧”,“店小二”来啦!

巨鹿路139号,黄浦区行政服务中心,大厅里,候着能干的“智能店小二”,借助“一网通办”可以办理2700多个事项。目前,36台4.0版智能“店小二”遍布淮海路商圈、南京路商圈,进驻26栋重点楼宇

(园区),17个政务窗口,10个社区受理中心,7个银行邮政,累计使用超6万余次,打通政务服务和企业群众的“最后一公里”。

去年以来,市民得到智能“店小二”的帮助,一个前提是,进入楼宇大厅,先亮“健康码”。一些老年人不用智能手机,或是不懂“亮码”,还能得到帮助吗?能!因为除了智能“店小二”,还有传统“店小二”——帮办服务团队,协助老人家身份验证、体温测量、引导老人到“为老服务接待室”落座,提供全流程代理帮办,“面对面”“手把手”,让老年人充分享受政务服务智能化红利。

办理中,若遇听障老人怎么办?上周,智能“店小二”政务服务终端

安装了“手语视频服务”软件,无障碍服务模式全覆盖。屏幕一头,连接12345市民服务热线“手语翻译员”,另一头,连接听障人士;硬件软件,双件合璧,“云沟通”,轻松跨越过去看上去不可能跨越的“沟通鸿沟”。就这样,智能“店小二”和传统“店小二”,联手服务老人家,线上有速度,线下有温度。

技术,跑得飞快,老人们跟不上技术的脚步,总是大概率。数字时代,尊重老年人习惯,要让助老服务“无障碍”。2020年底,市十五届人大常委会第28次会议表决通过《上海市养老服务条例》。条例明确——本市为老年人交通出行、就医、办事等提供便利;各级行政管理部、提供公共服务的机构和

企业,在为老年人提供公共信息服务时,应当符合无障碍环境建设标准,满足无障碍信息传播与交流的需求,推广应用符合老年人需求特点的智能信息服务;为老年人提供公共服务时,应当充分尊重老年人的习惯,保留并完善传统服务方式。

可见,地方立法的鲜明价值取向:数字化、信息化、智能化,赋能社会生活,助力社会治理,作为一种工具,“数字化”本身也要服务于跨越助老“数字鸿沟”,助力于破解助老“数字之忧”。

老吾老以及人之老,是一种同理心、慈悲心;数字化,则是公共服务的一种工具,却非唯一;所以,法定规范是——充分尊重老年

人的习惯,保留并完善传统服务方式。

前两天,在公交车上,听一位老太太跟一位老先生说,交电费,都变成电子账单了,这可怎么办呢?老先生说,没事的,电力公司说了,可以到营业大厅办理!

没错,电力公司遵从法定规范的价值取向,保留了传统服务方式。新年里,相信众多公共服务机构的“店小二”们,不仅保留,还会不断完善传统服务方式,让老人家们的日子过得更舒心。起码,巨鹿路139号的“店小二”们先表态了:继续梳理政务服务领域涉老高频服务事项,加强传统服务兜底,让智能化、信息化真正普惠所有群体——老人家们,也不例外!

民心工程 / 听民声

民声

青浦区徐泾镇蟠龙村村民 侯哲宁

这里环境好了,还能找回儿时记忆

在距离蟠龙村一公里外的明珠路上,就能看到一台高高竖起的塔吊。昨天下午,侯哲宁回了一次蟠龙村,发现村里已发生翻天覆地的变化:一幢幢年久失修的砖土房屋已经被拆除平整,经过生态综合治理的蟠龙港河道宽敞、碧水潺潺,新修建的柏油马路、附有青砖铺设的人行道,每隔几米就有一根

智能路灯杆……
“我家老房子拆了,附近老屋、老街、古桥都被保留下来了,还能找回儿时的记忆。”侯哲宁指着崧泽大道方向说,20多年前,他每天踏在蟠龙南街青石板路,穿过老街的茶馆店、粮油店,前往蟠龙小学读书。这条走了几年的上学路,成为侯哲宁儿时最美好的记忆。“那

时,蟠龙港的水很清澈,时常看见船只从蟠龙港通过。”侯哲宁回忆道,放学后,他和玩伴们一起聚集在香花桥附近,玩抽陀子、滚轮子、造房子等弄堂游戏,直到天黑被妈妈喊回家吃饭。

近年来,紧邻虹桥商务区的蟠龙村居住环境每况愈下。“年轻人外出求学、进城工作,一大批闲置

房屋被出租,每间房屋每月租金约为200元。”侯哲宁回忆道,随着大量流动人口涌入,曾经充满人情味的小村庄“病”了:随处可见违法搭建、私拉电线;老街地面残留着一层厚厚的油污,街巷被一个个地摊挤“瘦”了;一些租客索性将污水管通入河道,犄角旮旯的地方成为天然垃圾场。经过居民意愿征询等

一系列程序,蟠龙村的村民陆续搬离老屋。截至2020年12月底,该项目长约2.2公里的5条市政道路全部竣工,3万平方米河道整治和水生态修复如期完成。

更让蟠龙村的村民开心的是,一个月前,蟠龙“城中村”改造动迁安置房——蟠龙馨怡家苑已破土动工,向美好生活又迈进了一大步。

“城中村”蝶变“城中景”

积极回应民声,更多“城中村”将被打造成安全舒适的家园

“冰封”多日的申城渐渐回暖,昨日午后,青浦区盈浦镇翡翠国际花苑的居民张贤明捧着一杯菊花枸杞茶,去小区旁城西园晒太阳聊天。城西园所在地——城西五组,曾是人们唯恐避之不及的城中村,如今已成为大家共享的花园绿地。

民心工程,惠民利民。2021年,“城中村”改造被列入上海市第一批民心工程,更多“城中村”将被打造成“城中景”,成为人们安全舒适的家园。上海市房管局副局长冷玉英表示,上海第一批48个“城中村”绝大多数项目动迁完成或进入收尾,已经改善了2.44万户村民的居住条件,新一批次“城中村”项目的认定、改造将有序启动。



改建中的青浦蟠龙村地块上保留了一些老桥、老屋,不远处成片的住宅楼正在拔地而起
本报记者 周馨 摄

与小工厂混居,地块内私搭滥建严重,消防设施严重缺失、通道梗阻等隐患突出,一直是区域环境整治的“硬骨头”。

一边是摩天大厦、宽敞整洁的柏油路,另一边却是低矮破旧的村舍、污水横流的狭窄街巷……在上海,“城中村”一度成为环境脏、乱、差的代名词。积极回应村民改善居住环境的迫切愿望,2014年,上海启动“城中村”改造,批准并确认改造方案的48个项目,包括青浦区蟠龙村、青浦区盈浦城中村、普陀区红旗村等。

冬日寒风凛冽,十多名工人在蟠龙路却忙得汗流浹背,有人拿着对讲机负责指挥,有人忙着拆解树木根部的编织物,还有人操控吊车将大树缓缓地放置土穴中……2018年,由徐泾资产公司、瑞安公司和西虹桥公司共同出资,启动蟠龙村改造。目前,项目内四条市政道路、河道整治、水生态修复均已竣工,正在进行公共绿地建设。

“城中村”改造不仅改善了村民的居住环境,还为区域居民生活、经济发展带来更多利好。“南横村地块新建了一所幼儿园,俞家埭地块的

养老院也开工了。”在城西园广场,张贤明和邻居们谈论最多的话题就是周边“城中村”改造的最新进展。

值得一提的是,紧邻国家会展中心(上海)的蟠龙“城中村”项目配置了5万平方米公共地下停车场,将有效疏导国展周边的交通压力,一期建设有望于今年10月竣工。

未来可期 “城中景”打造宜居环境

“在大幅提升生态环境的同时,我们还保留、保护村庄内的文

脉,为村民留住那份乡愁。”瑞安公司助理总经理边晓婧介绍,史料中记载蟠龙有十景,最负盛名的有香花桥、程家祠堂、蟠龙庵等。为最大限度地展示蟠龙文化、呈现蟠龙风貌、还原蟠龙历史,他们多次邀请文物专家来实地查看、论证修缮方案,制定“一物一方案”保护修缮计划。同时,一些已经消失的古桥,有望根据史料一一复原。未来,蟠龙古镇有“溪桥渔泊”“柳烟晚照”的生活图景,“龙江古渡”“洛阳佳种”的四时迭替,“曲水萦居”“江村野店”的风情市集……将被打造成一个以水为核心的江南古镇。

“青浦区4个‘城中村’项目正在积极改造中,每个项目的改造方案因地制宜,各有特色。”青浦区房管局副局长童领乐介绍,蟠龙“城中村”传承历史文脉是改造亮点之一,盈浦“城中村”主要突出环城水系的改造、生态保护,重固“城中村”将重点围绕福泉山遗址的文化保护,老集镇“城中村”则突出产业升级和改善村民人居环境。

“在第一批48个改造项目中,绝大多数项目动迁完成或进入收尾,动迁安置房建设和交付有序进行。”冷玉英表示,“城中村”改造有力推动了区域发展规划实施,对于补齐发展短板、提升村民住房条件、推进“五违四必”整治和生态环境综合治理、促进城乡一体化发展等起到积极作用。未来,上海将坚持“新旧并举、统筹推进”,加快推进已批项目的动迁收尾及后续开发,有序启动新一批次的“城中村”项目认定、改造。
本报记者 杨玉红 扫码听民声



扫码听民声