



12345
市民服务热线



联合主办

新民晚报社
市建设交通工作党委
市住房城乡建委管理委

市交通委
市水务局
市绿化市容局

市城管执法局
市房屋管理局
上海广播电视台

支持单位
享道出行

新测评

残疾人家庭无障碍改造如何更『贴肉』

民声调研

建言



虹口区王老伯家楼前增建无障碍坡道

受访者供图

本报记者 李晓明 夏韵

残疾人家庭无障碍改造作为政府实事项目，通过改善残疾人居家环境，帮助其提高生活质量、参与社会生活、共享发展成果，广受欢迎。

然而，近期部分市民向新民晚报夏令热线反映，在申请该项目时，遭遇通知不及时、进展不告知、需求不匹配、施工质量差等问题，实事落到实处还存在着“落差”。对此，记者进行了调查测评。



控江路张阿婆家拟改造的厨卫一体区域

受访者供图

案例1

去咨询才知“报名截止”

73岁的朱老伯身患脊髓炎，大小便失禁，今年初领取了残疾人证，为二级残疾，想要申请家庭改造却被告知“报名截止”。朱老伯的儿子向记者反映，父亲长期居住在松江区佘山镇新宅村，家里卫生间缺乏无障碍设施，4月他从亲友处得知这项实事工程后，立马向属地社区咨询。“4月底去问，结果工作人员说，报名早就截止了，而且我家也不符合家改申请条件。”朱老伯的儿子认为，对于新持证的残疾人，社区关心不足，残疾人家庭改造工程未“点对点”通知。“我觉得不管是否符合条件，社区助残人员都应该把涉及残疾人的各种福利，告知清楚，主动公开，消除信息不对称。”

那么报名是何时截止的呢？记者向佘山镇新宅村村委会了解情况。相关工作人员回应称，村委会在3月登记辖区内符合条件家改的残疾人信息，4月初已经截止报名，而朱老伯的儿子在4月底咨询，确实错过了报名时间。对方透露，即使尚在报名期内，朱老伯家也不符合参与残疾人家庭改的条件，因为他的家庭并未达到民政部门认定的“困难家庭”标准。

宝山区高境一村的残疾人沈先生也有类似遭遇。他说，此前去属地居委会咨询残疾人家庭改事项，去了却被告知“报名4月截止了”。他认为，属地残联前期排摸不到位，存在疏漏，希望今后相关方就“残疾人家庭改”能广泛通知辖区内的残疾人，“先通知、再审核”，避免更多人错过报名。

案例2

审核通过干等几个月

市民诸女士(化名)反映，她是二级残疾人，今年3月，她和家人一起

申请了“上海市困难重度残疾人家庭无障碍改造”项目，然而审核通过之后，却迟迟等不来下一步进展。

诸女士的“一网通办”办件信息显示，关于残疾人家庭改申请，3月19日，办理状态为“窗口收件”；4月7日，办理状态为“通过”，办理部门是黄浦区残联。结果，申请通过后的3个月时间里，迟迟未等到上门评估和施工。“打电话去问，一直说‘等通知’。”诸女士说，她从3月一直等到7月初，迟迟不见施工队上门。近期，她才得知，原来上海大部分区的本年度残疾人家庭改造工程于6月刚刚启动。这个重要信息，此前却一直无人告知她，“什么时候正式启动，区残联应该主动告知申请人，而不是让我到处去问。”

据了解，诸女士户籍地在黄浦区五里桥街道，她申请改造的则是浦东新区莲园路上的一处住宅，她和家人已经在浦东居住了十多年。“卫生间很旧很破了，也没有无障碍设施，非常不方便。搞不懂为何好几个月了还没轮上，真是急死人！”诸女士的母亲说，女儿是特殊人群，她自己年老体弱，行动不便，现在在家里天天拄拐杖，如果实施无障碍改造项目，必将大大提升母女俩的生活质量。

记者致电黄浦区残联核实情况，一名工作人员回复称，诸女士是“人户分离”，根据分工安排，黄浦区残联负责审核材料等事项，浦东新区残联协调服务商上门实施改造工程。对方透露，今年浦东新区的“残疾人家庭改”晚于其他区开始。另外，浦东新区计划优先改造“人户一致”的家庭，种种原因导致诸女士等待多月。

记者又联系到上海市残疾人家庭无障碍改造综合服务平台。相关负责人王先生透露，今年的残疾人家庭改工作，不少区已于6月初开启，但

浦东新区略晚，于6月30日才启动。他表示，了解到诸女士的母亲行动不便，申请人家中既有残疾人又有老人，目前已与浦东残联、服务商等多方沟通，为其加快处理流程。在“新民帮办”介入后，残疾人家庭改平台工作人员已于7月8日到诸女士家中先行上门评估。

案例3

供给需求有“错位”

家住虹口区水电路某小区的王老伯则反映，自己身患残疾行走不便，家门口高达50厘米的3级台阶成了一道过不去的“坎”，每天坐轮椅进出家门都相当困难，迫切希望将台阶改为坡道方便出行。

王老伯告诉记者，自己多方求助但结果不尽如人意，最开始居委给了他建议，可以凭借残疾证向残联申请无障碍改造。然而，当他向区残联提出申请时，区残联却告知，现在不做无障碍通道这个项目了，让他去找居委会、物业公司、业委会等想办法。但相关方又表示，楼栋口的无障碍通道不能动用小区公共维修基金，需要居民自筹资金。

就这样兜兜转转一圈下来，难题最终又回到了王老伯面前：如果要在门口安装无障碍通道，需要自己承担相关施工建设费用。王老伯对此不理解，明明应该成为政府实事项目受益人的自己，为何却要自掏腰包进行无障碍改造？

对此，虹口区残联回应称，残疾人申请家门口安装无障碍通道的实事项目在几年前是有的，但现在已经没有了。根据当前的政策，像王老伯这样的残疾人可以申请家庭无障碍设施改造，可根据不同的残疾程度和居家条件，为其改造厨房灶台、沐浴扶手、坐便椅等居家设施。

案例4

施工质量存瑕疵

还有市民对改造的施工方案和工程质量不大满意。家住控江路的张阿婆患有精神残疾，家人为其申请了家庭无障碍改造，审核通过之后，施工方上门评估并制定了改造方案。“总价3.5万元的套餐，改造的项目却非常少，不仅无法满足需求，而且价格也不实惠。”张阿婆儿子直言，他家需要改造的区域为厨卫一体，面积仅5.6平方米，但方案中仅仅涉及卫生间防滑地砖、马桶、厨房地砖、吊柜等固定项目，而且是施工方单方面制定，市民无法自主选择。他们向相关部门多次反映后，才最终调整了改造内容。

国京路某小区居民王女士则反映，去年3月申请了厨房和卫生间的无障碍改造，一直等到去年10月份才开始施工，结果施工完成后发现问题一大堆。“施工方在定制厨房橱柜时，把尺寸都量错了，油烟机两侧与橱柜之间的缝隙太大，上方的橱柜门无法关闭，下方的抽屉也关不上。”王女士表示，之后残联派人来验收时，因为问题太多没有验收通过，工作人员让她直接与施工方负责人联系，但施工单位的负责人却一直不接电话。无奈之下，她只能反复向相关部门投诉，要求尽快整改施工质量问题，最终历时一个多月，施工队才上门完成，整个过程让她心力交瘁。

提前做好服务

哪些人群可以申请残疾人家庭无障碍改造？据“上海残联”微信公众号介绍，该实事项目的申请对象包括本市农村困难残疾人家庭，以及本市城镇一、二级肢体残疾人家庭。申请方法：一是通过线上，在“一网通办”门户网站，搜索“残疾人家庭无障碍改造”；二是通过线下，在社区事务受理中心提出申请。

由于每年名额申请有限制，政策也可能存在微调，一旦信息不畅就可能错失机会。因此，市民呼吁，相关部门应该增强服务意识，提前将报名时间、政策变化等关键信息通知到相关利益人群，尤其是一些新持证的残疾人，确保信息通达。

及时沟通进展

申请好不容易审核通过了，却又陷入无尽的等待，根本不知施工何时才能开始，这是不少市民集中反映的问题。

记者了解到，由于相关流程较为烦琐，从审核通过到具体施工，往往要等待数月时间，而且各区启动的时间也存在差异，往往造成市民等待焦虑。对此，市民呼吁，改造工程能否尽量缩短流程，加快施工节奏，让市民早日享受到改造成果。在等待过程中，相关部门应及时沟通项目进展，尤其是所在区于几月份正式启动本年度残疾人家庭改造工程等重要信息，莫让申请的残疾人对改造排期“心中无底”。

方案更加灵活

残疾人家庭无障碍设施改造是根据不同残疾类别、残疾程度、不同居家条件为残疾人家庭量身定制的无障碍设施，可配置和改造残疾人家庭门口坡道、厨房灶台、扶手、沐浴椅、坐便椅等设施。

每个残疾人家庭情况都有所不同，需求也存在个性化差异。然而，在实际操作中，改造方案存在“一刀切”现象。模式化的套餐搭配，残疾人家庭缺乏自主选择权，往往造成改造项目与需求的“错位”。

对此，市民呼吁，改造方案能否更加人性化，根据每户家庭的实际情况作灵活调整，让改造成效更加“贴肉”。

保障施工质量

根据《中华人民共和国残疾人保障法》相关规定，新建、改建和扩建的无障碍设施，应当符合国家有关无障碍设施工程建设标准。这意味着，无障碍设施的设计、施工和验收都须遵循国家制定的相关标准和规范，确保设施的安全性和可靠性。

目前，改造项目主要通过公开招标的方式，由中标企业具体实施。对此，市民呼吁，相关部门应该对改造前、中、后环节进行监督检查，确保施工严格遵循安全规范。同时，对于已改造完成的无障碍设施，还应及时进行维修和保护，确保其长期有效运行，这是保障残疾人无障碍环境持续可用的重要措施。