

体验·民生一线观察

浙江加强和创新社会治理,持续推进政务便民

“浙里办”提升综合服务水平

本报记者 奚皓

多棱镜

持续推进无障碍环境建设

葛孟超

有关部门和地方应更有针对性地加大建设改造力度、不断拓宽建设领域、线上线下共同发力,助力群众共享“有爱无碍”的美好生活

在北京市西城区民政局,患有先天性视力障碍的张女士和王先生借助结婚登记无障碍格式文件,办理了结婚登记手续;各大银行聚焦长者用户的服务场景,纷纷推出手机银行APP“关爱版”,实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂……这些线下和线上暖心的变化标志着我国无障碍环境建设水平的提升。去年9月,无障碍环境建设法正式施行。从各地反馈来看,我国无障碍环境建设正不断取得新进展。

推进无障碍环境建设,是适应人口老龄化社会的必要之举。数据显示,截至2023年末,我国60岁及以上人口超过2.9亿,加上有障碍需求的残疾人、孕妇、儿童、伤病人员等,社会对无障碍环境的需求广泛而迫切。加强无障碍环境建设,既能为残疾人、老年人提供生活便利,也是保障民生、完善基本公共服务的重要体现。

在无障碍环境建设方面,我国已经取得长足进步。近年来,连续贯通、安全便捷、健康舒适、多元包容的无障碍环境让许多残疾人、老年人从中受益。当前,无障碍环境建设正在从“有没有”向“好不好”转变。在一些城市,无障碍设施功能不完善、覆盖面不全、管理不到位等情况时有发生。信息社会中,一些残疾人和老年人还面临着数字鸿沟。有关部门和地方应更有针对性地加大建设改造力度,不断拓宽建设领域,线上线下共同发力,持续推进无障碍环境建设。

注重提升无障碍环境建设的针对性。随着经济社会发展 and 人口结构变化,对于无障碍设施的需求变得更加多样化。比如,无障碍停车位、交通信号灯语音提示、助浴设备等养老服务设施的需求越来越多。这就要求有关部门和建设单位通过多种方式充分了解残疾人、老年人的实际需求,结合城镇老旧小区改造、城市更新行动等项目对小区、社区、家居环境进行有针对性的改造提升。同时,在无障碍设施建成后,还要建立运营维护机制,让各项功能得以正常发挥。

进一步拓宽无障碍环境建设领域。打造无障碍环境,不仅要着眼于特殊群体的基本生活需要,还应该延伸至金融、文旅、教育、娱乐等领域。比如,银行业金融机构要加强适老化改造,为老年人开通业务办理“绿色通道”,提升老年群体使用金融服务的体验。再如,文娱企业也可以探索为残疾人定制无障碍版的电视剧、电影等文化产品,丰富他们的精神生活。要用全社会、多领域的关爱,让残疾人更充分、便捷地享受社会生活。

优化无障碍信息交流等软件供给。随着互联网等技术在生产生活中广泛应用,帮助残疾人、老年人跨越数字鸿沟、参与数字生活是一个重要课题。除了要加强硬件建设,还要畅通“数字盲道”,提升无障碍信息交流等软件供给。应加快普及通用设计理念,从源头优化信息无障碍环境;通过财税金融等多种方式引导企业主动参与无障碍建设,进行技术创新和市场推广;进一步加强全社会的信息无障碍普及教育等。这些举措的最终目的,是创造一个更加包容、温暖、便利的无障碍环境。

无障碍环境建设既是民生工程,也是系统工程,需要政府各部门和社会各方面齐心协力、久久为功。有关方面应深入落实无障碍环境建设法,持续优化无障碍环境建设,助力群众共享“有爱无碍”的美好生活。

民生服务港

如何更好健步走

本报记者 申少铁

生实事项目和儿童特殊医保,庐阳区残联每年还开展残疾人矫正鞋和其他辅助器具适配服务,不仅减轻了家庭的压力,我们更感受到实实在在的温暖。”乐乐妈妈说。

对残疾儿童进行康复治疗,最终是为了让他们融入社会。为此,在积极进行康复治疗的同时,合肥市还促进康复与后期就业、托养有效衔接,在全市建立了52家辅助性就业机构。对于18岁以后具备简单工作能力的残疾人,可安排到机构中从事简单的手工作业等工作,并在工资、社保上予以保障。而在康复治疗后确实无法自理的,则通过居家托养、日间照料和集中托养3种方式进行托养,并分别予以补助。

今年,合肥市将继续实施残疾儿童康复救助训练,开展孤独症儿童关爱促进行动,推动孤独症医疗、教育、康复服务等深度融合。”王勤说,合肥市不断提升残疾儿童康复救助服务成效,同时开展“辅具进校园工程”服务,帮助残疾学生提高学习生活的便利性。

民生改善在身边

本版责编:葛孟超 版式设计:张丹峰

多元融合
提升服务效能

打开手机进入“浙里办”,记者随机点开了“健康医保”模块。从各个医院的预约挂号,到不同医院的体检报告查询,再到互联网医院线上问诊……多元集成的服务,都可以在手机上一键办成。

应用程序里,“线下就近办”栏目,则根据距离远近,依次显示附近网点和可以办理的业务内容。与“浙里办”联动的是各市区县设立的行政综合服务中心,一个个“综合窗口”,以“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的模式,让群众的各类业务“一窗”搞定。

“家在丽水,住在金华,我想在金华办一张‘老年人优待证’,能办吗?”前不久,60多岁的陈大爷来到金华市政务服务大厅询问。在工作人员的帮助下,陈大爷很快办好了证件。“去公园、博物馆,有不少优惠呢!”陈大爷笑着说。

从线上到线下,越来越多的服务实现了全省通办。“全省一体化的政务服务中台,实现线上线下统一收件、智能路由、精准分发、远程审批,在不改变原有审批权限的基础上,让‘跨区域通办’成为可能。”金华市政务服务中心相关负责人说,政务服务中心还设置了“办不成事”专窗,为各类困难事项以及需要特事特办的政务服务事项,提供反映和办理的渠道。

针对偏远地区居民的办事难题,政务服务向基层延伸。台州市三门县沿江村,是一个位于县城50多公里外的海岛村。对于年纪大的村民来说,到县城办理社保医保等业务往返需要较长时间。现在一个电话预约,工作人员便可“上门帮办”。

目前,依托浙江农商银行基层服务网络,浙江全省打造了1.3万个“就近帮办”网点,其中偏远山区海岛网点6400个。此外,浙江已经建立覆盖省市县乡村五级的政务服务中心和便民服务中心(站),贯通基层服务“最后一公里”。

“就算没有‘浙里办’应用程序,打开支付宝同样可以进入‘浙里办’的端口,办理相关事项。”家住杭州上城区的张先生说。

“浙里办”APP、浙江政务服务网、行政



服务中心窗口、自助服务一体机……浙江正推动全省政务服务事项在4端“同源发布”,以“无差别受理”实现线上线下体验一致。不仅如此,许多第三方渠道也实现了政务服务的共享。“浙里办”实现同源发布的第三方渠道14个,涉及办事服务3306个,涵盖工农中建交等银行自助终端,以及支付宝、微信等应用程序。

浙江持续深化线上线下融合,构建“网办优先、自助为辅、窗口兜底”的政务服务新模式,引导群众企业办事由“大厅办”转向“掌上办、网上办、自助办”。

增值服务
优化办事体验

前段时间,湖州市南浔区善琰镇的养殖户王崇法和妻子犯了难:育苗棚中原本茁壮成长的虾苗,在转移到更大的养殖棚后,却出现大量死亡。情急之下,女儿王喜乐想到了“浙里办”。几个小时后,王崇法就收到了来自浙江省淡水水产研究所沼虾研究专家高强的电话。经过远程指导,虾苗死亡的原因搞清楚了。从发现虾苗死亡,到虾塘恢复正常,前后只用了不到一天时间。

从全流程“云陪诊”服务,到全天候在线的微视视频,甚至是线下演出和展览预约……“浙里办”的政务服务还在不断拓展。随着长三角一体化发展的深入推进,长三角“一网通办”实现40类高频电子证照共享互

上图:在浙江台州市黄岩区政务服务中心网办区,工作人员协助市民通过“浙里办”办理业务。

下图:在浙江杭州市余杭区仁和街道便民服务中心,群众在服务柜台办理业务。

本报记者 奚皓



安徽合肥市不断提升残疾儿童康复救助服务成效

办好民生实事 关爱残疾儿童

本报记者 韩俊杰

孤独症6类残疾儿童提供康复训练。自2021年实施残疾预防行动计划3年以来,合肥市累计为16069名残疾儿童提供康复服务。去年以来,合肥市将困难残疾人康复工程纳入50件民生实事,并出台办法,进一步明确改善困难残疾人医疗康复状况,着力提高困难残疾人社会保障和服务水平。

每个孩子的背后,都关联着一个家庭的幸福。为了给儿子进行康复训练,徐虎辞掉了工作,每天带孩子往返于家和康复中心。“以前孩子小,老人可以帮着照看。现在孩子一天天长大,老人开始力不从心。只能由我来照看,妻子一个人上班养家。”徐虎说,好在政府每年给予5000元的生活补贴,可以一定程度上减轻家庭的负担。

从2022年开始,合肥市将残疾儿童救助标准提高至每年1.8万—2.1万元,其中5000元直接发放到残疾儿童监护人银行卡

“以前期满换领驾驶证,要交材料、填信息,现在只需要在‘浙里办’验证本人身份,几分钟就能办好。”浙江杭州市民李先生说,从换领驾照到查询公积金,再到办理社保医保等,“浙里办”成了自己手机里最常用的应用程序。

作为浙江政务服务网的手机客户端应用,“浙里办”目前注册用户超过1.2亿,日活跃用户量超过300万。政务服务实现“一网通办”的背后有哪些故事?怎样为群众提供更为便捷的信息化、数字化服务?记者进行了采访。

方便快捷
畅通数字政务

打开手机客户端的“浙里办”,开屏“伴你一生大小事”的字样十分醒目。登录后,简洁的蓝色界面里,教育就业、纳税缴费、交通出行……各类线上办事模块映入眼帘。在顶部搜索框输入关键词,也可以快速找到相关服务。

“浙里办”以一张省、市、县一体化的政务服务网,实现行政权力集中进驻、数据资源集中共享、政务服务集中供给。浙江省政务服务管理办公室相关负责人介绍,“能让数据流转的,就不要让群众不停地准备材料。”

这位负责人介绍,2014年,浙江提出“四张清单一张网”改革,通过行政权力清单化、公开化,有效解决部门职责不清、履职不规范等问题。同年6月,浙江政务服务网上线运行。随后,手机客户端应用上线(后命名为“浙里办”),一个提供全天候政务服务的线上平台就此建立。

曾经,父母为新生儿办理医学出生证明、户口登记等“新生儿出生一件事”要跑多个部门,填写不同的表格材料。现在,不仅一个部门不用跑,线上填写的材料还由9份缩减为1张表格,实现了多部门业务联办、材料共享。

这是如何做到的?原来,“新生儿出生一件事”涉及浙江全省4个业务条线,有70余套业务标准。在“一网通办”的推动下,浙江形成全省通用的政务服务事项标准化办事指南,既降低了企业群众办事成本,也减轻了基层工作人员学习成本。如今,全省实现一套办事指南、一套业务流程、一套表单材料。截至今年5月底,浙江20余万政务服务事项标准化为3638个,已接入“一网通办”事项3093个,占总数比例达85%。

统一材料,涉及各个部门的数据信息又该如何流转?

在“新生儿出生一件事”的办理过程中,提交的材料通过智能路由进行流程编排、系统匹配和归属判断,实现多个事项自动关联到相关业务系统和对应业务部门进行审批。

为进一步规范和促进全省公共数据和电子政务发展,浙江发布《浙江省公共数据和电子政务管理办法》。浙江省市县三级联动的一体化智能化公共数据平台,则为各地各部门优化业务流程、实现业务协同提供数据共享支撑。此外,浙江还建设省市两级架构的政务云平台,实现计算资源、存储资源、服务支撑、安全保障等基础资源集约共享。得益于“最多跑一次”改革,“数据多跑路、群众少跑腿”逐步成为现实。

走进安徽合肥市残疾儿童康复中心,7岁的孤独症患者童童(化名)正在接受“一对一”认知训练。工作人员手拿一张张卡片,启发孩子发出正确的词语。“火——车——站——洗——澡——”每当童童看着卡片发出正确读音,工作人员都会大声地给予鼓励。目前,累计有20多名脑瘫儿童和60多名孤独症儿童在这里接受康复治疗。

看到儿子一点一滴的进步,家长徐虎(化名)感到十分欣慰。“童童两岁时被确诊为孤独症儿童,一直在这里接受康复治疗。”徐虎说,孩子从一开始无法正常沟通交流,到现在基本能实现生活自理,给了他们一家坚持下去的希望。

“0—6岁是干预治疗残疾儿童的关键期。”合肥市残联康复处处长王勤介绍,对于这个年龄段的孩子,按照“应救尽救”的原则进行康复治疗。对于6—18岁的儿童,则根据家庭实际情况给予救助。此外,合肥市还探索了“预约单训”的方式,利用课外或节假日时间,为16岁以内的残疾儿童提供个性化康复服务。

据介绍,合肥市目前共有58家定点机构,针对听力、视力、语言、肢体、智力障碍和