

如何让老人不再困于“数字鸿沟”

市人大代表建议数字化城市为老年人提供更多便利

□法治报记者 陈颖婷

上海恢复正常生产生活秩序后，银行一时成为关注焦点。退休老人到银行网点取现金难、太阳底下排长队等图文，一度上了热搜。尽管在媒体监督和上海银保监局干预下，多家银行迅速做出反应，情况大为改善，但这一现象又一次凸显了老年人所面临的“数字鸿沟”。日前，针对市人大代表关于“数字鸿沟”的代表建议，市经信委等部门作出了回应。

不敢用、不会用、不愿用成为“拦路虎”

老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显，为此，市人大代表王振中和陆靖提出了“关于让数字化城市为老年人提供更多便利的建议”。

市经信委在答复中表示，经调查研究，本市老年人日常生活和享受养老服务过程中，不同程度上存在智能技术不会用、信息途径不知晓、服务过程不便利等困难问题。

“不敢用”，互联网鱼龙混杂，常有电话诈骗、网络诈骗发生，导致老人对网络存在一定的防范心理，很多老人宁可使用传统老人手机，也不愿不敢使用智能手机。尤其是一些涉及资金和金融的环节，老人还是会选择现金或银行卡方式。

“不会用”，老人对于新生事物的接受能力较弱。同时，由于市场上缺少相应培训机构，大部分培训需要政府托底，部分想学习的老人出现“想学却没地方学”的尴尬境地，部分老人使用智能手机的老年人由于缺少实际使用，出现学完就忘的情况。

“不愿用”，由于叠加的服务内容和增值功能越来越多，目前网络应用和智能产品设计越来越复杂，导致老人不愿意使用智能化产品，更愿意通过传统模式解决问题。同时，有些老人生怕使用一些智能辅助产品会被打上“失能”标签而被同辈歧视，不愿意使用。

差异化解决方案填补“数字鸿沟”

市经信委表示，应把解决老年人智能技术运用困难作为出发点和落脚点，强化问题导向、需求导向和结果导向，针对不同年龄段、不同教育背景、不同生活环境和习惯的老年人，分类梳理问题，采取有

代表风采

俞佩红：用坚守和奉献为居民筑牢防疫屏障

□杨浦人大供稿

当新冠病毒在上海蔓延，作为杨浦区人大代表、居委会主任，俞佩红在平凡的岗位上用履职尽责亮出精彩，用真情服务温暖人心，用守望相助守护家园。

自3月26日起，殷行路310弄小区开启封闭管理以来，俞佩红始终坚守在抗疫一线，与居委会成员、下沉干部和社区志愿者们同心同向，勇敢逆行，全力守护小区2400多名居民的安全健康，筑牢防疫屏障。

要打赢疫情防控这场硬仗，必须发动小区更多的居民参与到志愿者工作中来。俞佩红发出招募志愿者的通知，没想到小区居民反响热烈，一下就招募到 80 多人，组建成了一支年轻化、强有力的志愿者队伍。俞佩红第一时间建立了志愿者微信工

针对性、差异化的解决方案。

近年来，各级政府均高度重视解决“数字鸿沟”问题。按照国家要求，市经信委、市民政局、市残联、市大数据中心四部门联合发文《关于开展互联网应用适老化和无障碍改造的通知》。通知明确了《上海市互联网应用适老化和无障碍改造设计规范》，提出本市 66 个政府网站、47 个政府移动端应用和 23 家企业的互联网应用开展适老化和无障碍改造任务。开发设计出大屏幕、大字版、语音版、简洁版、一键达等更加有温度、个性化的适老化智慧应用。纳入改造范围的 72 个网站和 48 个 APP 已全部完成改造工作。上海 69 个应用通过国家测评获得国家适老化和信息无障碍服务标识，在全国通过测评的 222 个应用中，占比 31.08%，位居全国第一。

接下来，市经信委将会同相关部门深化需求调研、细化项目方案，根据老年人需求和场景设计打通数据通道、优化服务流程，并在相关部门有效监管下，积极引导互联网生活服务平台参与场景建设，开展场景应用试点。

数字体验官为老服务

市经信委表示，为老年人提供家门口的信息化培训，重点做好数字化应用宣传

普及。本市将着力构建社区“信息助力员”服务队伍，加强助力员信息化综合服务能力建设，支持相关社会机构和公益组织引入专业技术服务资源，开设针对老年人的数字化产品使用培训班、兴趣班等，手把手地指导老年人使用数字化产品。同时，本市还选拔一批老年人“数字体验官”，在老年人群中树立意见领袖，发挥红人的力量 and 作用。

本市将持续开展运营商普惠服务试点,推进行政村移动网络深度覆盖,加强偏远地区养老服务机构、老年活动中心等宽带网络覆盖,走进街道社区,鼓励企业多派技术人员参与社区培训和系列讲座,实现老年人数字化应用操作实践课程全覆盖。

整合适老“医、食、住、行、康、养、护、询”等服务资源，本市聚焦老年人高频应用的领域，协同各部门汇聚共享涉老数据，重塑优化线上线下服务流程，构建完善智能便捷的养老服务体系，优先打造“为老服务一键通”示范场景。

与此同时，本市还充分利用政府公信力和市场商业推广的二者优势，发挥“政府+市场”的叠加效应，推进银发数字经济蓬勃发展。政府做好后端标准化接口，向被政府认可的为老服务企业开放，企业为老年群体提供适老化、个性化的产品和服务，共同带动产业发展。

为加强沟通联系，保证居民及时了解最新疫情相关消息，俞佩红以志愿者为主力成立信息传达群，以楼栋为单位建立微信群并邀请居民进群，全面宣传防疫知识，耐心回应居民问题，把防疫政策说清楚、讲明白，引导大家把日常防护做到位。对于居民的疑问困惑，志愿者们及时传递消息，俞佩红了解情况再反馈，做到件件有回应。在疫情防控中，俞佩红重点关心居家隔离人员，第一时间和他们建立联系，进行情绪疏导，并及时上门送消毒液、酒精、体温计等物品，为他们提供代购生活用品服务等。在俞佩红负责管控的居家隔离人员中，有的由于过度恐慌，血压和情绪都不稳定，俞佩红就每天通过微信、电话耐心安抚，鼓励大家树立起防疫信心，缓解焦虑恐慌情绪，积极配合社区做好隔离防护，平稳度过健康监测期。



资料照片

■ 人大直通车

青浦区召开人大代表履职实践活动启动会

本报讯 6月30日，青浦区人大常委会召开“奋进新征程、展现新担当——为建设新时代幸福青浦和现代化枢纽门户贡献力量”人大代表履职实践活动启动会，学习贯彻市第十二次党代会精神，积极贯彻落实区第六次党代会精神，组织动员全市的全国、市、区、镇四级人大代表，勇担时代重任，牢记初心使命，依法履职尽责，积极担当作为，以实际行动为建设新时代幸福青浦和现代化枢纽门户贡献智慧和力量。

会议围绕开展履职实践活动，从活动的指导思想、主要内容、整体安排和工作要求等方面进行的工作部署。区人大代表徐华丽发出履职倡议，号召全区各级人大代表要牢记代表初心，做勤于学习的表率；要立足岗位建功，做比学赶超的表率；要密切联系群众，做为民服务的表率；要践行全过程人民民主，做尊崇法治的表率。

闵行区人大常委会人事工作委员会、代表资格审查委员会、代表工作委员会会议暨区人大代表联络员会议召开

本报讯 6月29日,闵行区人大常委会人事工作委员会、代表资格审查委员会、代表工作委员会会议暨区人大代表联络员会议召开,区人大常委会副主任姚计华,人事工委、代表资格审查委员会、代表工委全体委员出席会议,区府办相关工作人员参加会。

会上,姚计华向区人大常委会人事工作委员会、代表资格审查委员会、代表工委委员会委员颁发了任命书,向区人大代表联络员颁发了聘书。相关委员会分别通报了2022年度人事工作委员会、代表资格审查委员会和代表工作委员会下半年重点工作。

会议还围绕各代表组关于区七届人大一次会议以来代表建议初步办理情况开展交流。

嘉定人大召开安全生产综合执法检查动员会

本报讯 6月29日，嘉定区人大常委会召开安全生产综合执法检查动员会。区人大常委会主任连正华，区委常委、副区长朱效洁出席会议并讲话，区人大常委会副主任宗斌主持会议。

会上，嘉定区人大常委会社会建设工委通报了综合执法检查方案，区安委办（区应急管理局）、区市场监管局、区消防救援支队主要负责人就贯彻落实安全生产法律法规情况作交流，就做好本次执法检查迎检工作作表态。

嘉定区人大各专门委员会、常委会各办事机构和内设工作机构负责人,部分区人大代表、社会建设工委委员,区安委会部分成员单位负责人在主场参加会议。

奉贤人大组织开展重要代表建议双向约见活动

本报讯 6月28日,奉贤区人大常委会会同区人民政府组织开展区六届人大一次会议重要代表建议双向约见活动,邀请相关建议领衔代表、主办单位、人大相关专委会三方就重要代表建议的办理情况开展交流与讨论,进一步督促相关建议办理落实,带动整体建议办理工作提质增效。

会上,区房管局、区农业农村委、区司法局、区人力资源社会保障局等 10 家建议主办单位分别通报了相关重要代表建议办理情况和下一阶段工作打算。何晓红、李庆红、吴佳静、李成亮等与会区人大代表们热烈讨论,提出了很多真知灼见,提办双方面对面沟通协商,积极交换意见。