

提供更多智能化适老产品和服务

没有健康码乘车受阻、现金支付遭拒……随着我国老龄人口数量快速增长,不少老年人不会上网、不会使用智能手机,在购物、出行、就医、消费等日常生活中遇到不便,“数字鸿沟”问题日益凸显。

国务院办公厅日前印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(以下简称《实施方案》)提出,在政策引导和全社会的共同努力下,有效解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,让广大老年人更好地适应并融入智慧社会。《实施方案》有何特点?如何确保各项措施落实到位?记者进行了采访。

聚焦出行、就医、消费、办事等领域

“近些年,随着我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展,老年人面临的‘数字鸿沟’问题已经暴露。今年疫情防控期间,‘健康码’通行、无接触支付等方式的推广,让这一问题更加凸显。”中国老龄协会政研部主任李志宏分析,老年人运用智能技术困难主要体现在:一方面,随着年龄增长,老年人的辨识和操作能力在下降;另一方面,一些应用操作比较复杂,老年人不会使用也很难记住流程。

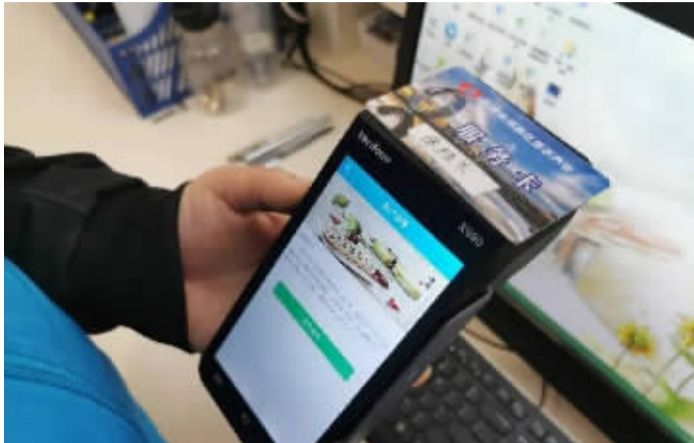
此次印发的《实施方案》聚焦老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等7类高频事项和服务场景,提出了20条具体举措要求。比如出行方面,各地不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证;办事服务方面,医疗、社保、民政、金融等高频服务事项,应保留线下办理渠道并向基层延伸,为老年人提供便捷服务……今年年底前,集中力量推动各项传统服务兜底保障到位,出台实施一批解决老年人运用智能技术最迫切问题的有效措施,切实满足老年人基本生活需要。

李志宏表示,“《实施方案》提出的举措体现了以人民为中心的发展思想。此外,我国老年群体数量庞大,老龄智能化服务发展空间十分广阔,比如帮助老年人便捷享受各类智能化服务,积极开发智能辅具、智能家居和健康监测、养老照护等智能化终端产品等,这有利于形成经济发展新动能。”

数据显示,截至去年末,我国60周岁及以上人口达2.54亿,占总人口的18.1%。对比之下,截至今年3月,我国60岁及以上网民群体占全国网民规模的比重仅为6.7%。“互联网正持续向中高龄人群渗透,数字鸿沟也能变成数字机遇。”李志宏说,《实施方案》引导全社会共同努力,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务,让他们更好共享信息技术发展成果。

兜住底、能兼容,线上服务与线下渠道相结合

《实施方案》提出,坚持传统



天津市河西区今年启动了“居家养老服务卡”发放工作,名片大小的芯片卡为老年人享受“15分钟服务圈”提供了智能化保障,让老年人一卡在手,便捷养老

服务与智能创新相结合、坚持普遍适用与分类推进相结合、坚持线上服务与线下渠道相结合。

如何做到“两条腿”走路?国家发改委秘书长赵辰昕用“兜住底”“能兼容”概括。

——兜住底,在鼓励推广新技术、新方式的同时,保留老年人熟悉的传统服务方式。

一是保留传统的纸质凭证,比如不会扫码或者不方便扫码的老年人,可由社区、医院提供纸质证明通行;车站、文体场馆保留车票、门票等传统纸质凭证。二是专设老年人服务通道,主要是设立无健康码通道,以及在各类生活服务中设立老年人绿色通道等。三是保留人工服务,让窗口服务、电话专线、引导人员更好地帮助老年人。

北京市卫生健康委员会新闻发言人高小俊日前表示,今年年底前,北京所有医疗机构开设为老年人提供挂号、就医等便利服务的绿色通道。

——能兼容,紧贴老年人需求特点,加强技术创新,提供更多智能化适老产品和服务,促进智能技术有效推广应用。

“推动手机等智能终端产品适老化改造,使其具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点”“针对广场舞、群众歌咏等方面的普遍文化需求,开发设计适老智能应用”……“适老化”是《实施方案》中的高频词。

如何更好地进行“适老化”改造?李志宏认为,首先,产品设计理念要以老年人的需求为本,本质上是为老年人赋能,而不是制造新障碍;要健全相关智能产品与服务标准规范,明确适老化的无障碍设计应该包括哪些内容;解决老年人运用智能技术突出共性问题的同时,进一步强调需求导向,采取有针对性、差异化的解决方案。

如今一些打车软件,专门为老年人设置了“关怀模式”,不仅支持大号字体显示、简化了发单流程,还有“亲友代付”选项,不能或不会线上支付的老人,也能顺利打车……

工信部信息通信管理局负责人隋静说,当前已经在筛选一

批与老年人生活密切相关的网站、手机APP,动员他们进行适老化和信息无障碍改造。接下来将利用企业信用评价机制,激励相关企业主体积极参与改造行动。

“使智能化管理适应老年

人,并不断改进传统服务方式,是《实施方案》的亮点。”中国老龄产业协会理事、老年用品专业委员会副主任崔晶雪认为。

保障老年人使用智能技术过程中的合法权益

助力亿万老年人跨过“数字鸿沟”的同时,还要帮助他们识别网络诈骗。《实施方案》强调,要完善法规规范,切实保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益;要保障信息安全,规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动,切实保障老年人安全使用智能化产品、享受智能化服务。

崔晶雪建议,在抓好常态化综合监管的同时,要有针对性地对老年人加强宣传,引导他们重视和保护个人信息,通过老年大学、养老服务机构、社区教育机构等开展智能技术教育,不给不

法分子可乘之机。

针对当前出现的一些拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为,中国人民银行科技司司长李伟表示,将全面开展拒收现金集中整治和长效机制建设。一是会同相关部门、地方政府、银行业金融机构、基层社区,共同引导规范水电气、公用事业缴费领域,以及零售、餐饮、商场、公园等高频服务场所的现金使用行为。二是强化日常监管。通过暗访、巡察等方式开展摸底调查,建立违法主体名录库进行重点跟踪,对涉及公共服务、民生及公众关注度比较高、影响范围比较大的拒收现金主体,将依法依规予以严肃惩治。三是强化正面引导和警示教育。

“数字化时代,让每一位老年人都能生活得安心、舒心、便捷,需要鼓励和引导老年人、家庭、社会、政府共同参与,共同营造信息无障碍的良好氛围。”李志宏说。(据《人民日报》)

地方动态

河南:出台《关于改革完善社会救助制度的实施意见》

近日,河南省委办公厅、河南省政府办公厅印发了《关于改革完善社会救助制度的实施意见》。《实施意见》针对基层社会救助工作机构不健全、工作力量不足、经办服务能力不强等问题,明确提出要“强化党委领导、政府负责、民政牵头、部门协同、社会参与的工作机制。”

市县成立社会救助工作领

导小组或困难群众基本生活保障工作协调机制,乡镇(街道)明确专人负责,对县乡村三级社会救助工作人员的配备提出了明确要求,首次明确了村(社区)组织的社会救助责任,强化了县级社会救助工作机构、乡镇(街道)、村(社区)组织在履行社会救助职责、落实社会救助政策等方面的保障条件,充实了基层工作力量。

同时,严格奖惩机制,要求“将社会救助工作落实情况纳入各地各有关部门年度责任目标考核,作为领导班子和领导干部年度综合考核的重要参考”,加大对骗取社会救助行为的查处力度,健全容错纠错机制,有利于激发基层干部担当作为的积极性,更好保障了履职需要。

(据民政部网站)

辽宁:出台意见加强社区志愿者队伍建设

近日,中共辽宁省委政法委员会、辽宁省精神文明建设指导委员会办公室、辽宁省民政厅和辽宁省财政厅联合印发《关于加强社区志愿者队伍建设的指导意见》。

《指导意见》提出,要坚持把开展志愿服务与创新社区治理结合起来,与新时代文明实践中心建设和学雷锋活动结合起来,以建立健全社区服务体系、提升服务能力为目标,以扩

大社区志愿者队伍规模、提高队伍素质为重点,以制度化建设为保障,加快建设一支数量充足、素质优良、结构合理、长期稳定、服务规范的社区志愿者队伍,不断满足人民群众的服务需求,为发展社会事业、创新社会治理、促进社会文明凝聚强大社会力量。

《指导意见》明确,到2025年,全省城市和农村社区实名注册志愿者占社区居民人口比例

均达到13%以上,每个城乡社区培育发展社区志愿服务组织(志愿服务站)1个以上。具有专业特长的社区志愿者不断增多,专业社会服务的志愿服务组织不断涌现,社区志愿者队伍的专业和年龄等结构不断优化,志愿服务网上记录基本建立,志愿者招募、注册、培训、管理、考核、激励、保障等方面政策制度不断健全,服务成效更加明显。

(据民政部网站)

甘肃:紧贴职责定位开展宪法宣传活动

连日来,甘肃省民政厅积极响应党中央、国务院和省委、省政府关于开展“12·4”国家宪法日暨“宪法宣传周”活动的号召和部署,紧贴民政部门职责定位,广泛开展形式多样的宪法宣传活动。

该厅联合省司法厅印发了《2020年“宪法进社区”主题宣传活动实施方案》,突出宣传社区居民法治需求和关注的热点问题,推进基层依法治理。12月2日下午,由省民政厅在兰州市城关区

张掖路街道曹家厅社区,举办了“宪法进社区主题日”活动,掀起了“宪法进万家”活动的高潮。

广大法律服务工作者、村(社区)法律顾问、驻村工作队员、社区网格员,每天在人员集中地带积极向辖区居民发放普法宣传资料,开展政策解读、道德讲堂、法律咨询等活动。

该厅向全省民政系统志愿服务行业协会、全省民政系统志愿者、服务机构和广大社工同仁们发出倡议,号召他们开展具有

社区特点、适合居民需要,营造法制宣传氛围的社区普法活动,向邻里、街坊宣传宪法。省市民政部门党员志愿者为居民详细解答社会救助、养老服务、残疾人困难补贴、社区治理等政策。广大志愿者通过悬挂横幅、设立展台、向居民发放宪法读本、《民法典》和扫黑除恶等法治宣传材料。法律志愿者,现场为群众讲解相关法律法规知识,耐心答疑解惑,为居民提供法律援助。

(据民政部网站)