

书写残疾人事业新答卷，让城市温暖触手可及

“一网通办”开启“智慧服务之门”



(本版图片均上海市残联提供)

近年来，上海通过“数据多跑路”实现“群众少跑腿”，提升城市科学化、精细化、智能化治理水平，为民服务迈入精准精细精致的新道路。“一网通办”实施四周年，至今，市残联共推出残疾人服务项目67个，为残疾人开启了“智慧服务之门”。

助力残疾人跨越“数字鸿沟”，67个事项逐一落地

为残疾人提供更为便捷的服务，始终是市残联工作的重中之重，为了探索“互联网+政务服务”，各街镇社区事务中心先后推出多项服务残疾人措施，截至今年，已有67项政务服务纳入“一网通办”，实施了“两个免于提交”“不见面办理”“跨省通办”“全市通办”“免申即享”，集成了“助残一件事”“残保金一件事”一件事一次办等优化内容，全市残联系统政务服务能力和水平显著提升。

“3年内将前期制定的公共服务事项全部纳入‘一网通办’；残保金征缴异议处理、免缴核销业务、超比例奖励等三个事项纳入‘残保金征缴一

件事’；‘助残一件事’赋能升级，努力让残疾人群众愿用、爱用，充分体现‘高效办成一件事’改革成效”，市残联相关负责人表示。

仅以“助残一件事”为例，市残联会同相关部门推出“助残一件事”主题板块，集合了残疾人证申领、困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴、重残无业人员生活救助、交通补贴、盲人证申办、聋信卡套餐服务等16个高频业务事项，残疾人可以根据需要“一站式申请”，在线递交事项整合申请所需最精简材料即可，以“数据跑路”代替“群众跑路”，助力残障人士共享“一网通办”便利。

盲人林先生最有感触，过去，他因为视力障碍、不会上网，出行、办事处处受阻。“现在，使用随申码就可以享受交通出行及文化场馆相关优待；凭借打印离线码可以做核酸检测和乘坐公共交通。我感受到了数字化带来的便利。”

无需来回跑，动手手指20多分钟就可搞定

张晶晶是上海现代建筑装饰

环境设计研究院有限公司的人力资源部员工，她负责的一项工作是缴纳残疾人保障金，至今已6年多。2021年之前，她每年都要跑黄浦区残疾人劳动服务所，那时劳服所在中山南路南浦大桥附近，从办公地到缴费地乘公交需要40分钟。

每次缴费，她通常要排10多人甚至30多人的长队，最多要等2个多小时。缴费安排在7月份，因此每到这时她都要“战高温”奔波在外，包里带着残疾人身份证复印件、残疾证原件等各种资料。

2021年“残保金一件事”上线后，缴费变得非常简单了，张晶晶只要在办公室打开电脑、动动手指，20多分钟就可以搞定。更让她感动欣慰的是，根据去年使用后出现的问题，今年页面操作做了改动，增加了页面提示，优化了“残保金一件事”服务方案，网办“残保金一件事”更好用，她也越来越喜欢用了。

据介绍，残保金缴纳涉及全市50多万家单位，过去为了完成这项工作，相关部门要在每年6月寄出50多万份信函，通知这些单位在规定的时间内缴纳残保金，而在发函的过程中因为地址错误、信件遗失等，大量信函难以送达相关单位。推出“残保金一件事”后，困扰缴费

单位许久的难题迎刃而解了。

目前，“残保金一件事”在各区行政服务中心都可线下受理，各中心开设自助服务指导员和残联专窗，提供标准化优质受理服务；而线上创新开发了“重新申报”“残保金免缴、核销”“线下异议处理”和“特殊单位线下申报”等模块，确保各单位都能找到申报的渠道。

优化办事流程，在需求最多、受众面最广的事上找答案

残疾人从出生到读书、就业、养老，涉及医疗、维权、福利待遇等事项无数，如何在这千头万绪中找到他们最迫切需要解决的难题呢？解剖刚刚上线的“免申即享”，从中就可以找到答案。

今年11月1日上线“免申即享”后，符合条件的残疾人，无需主动提出申请，无需填写申请表、交材料，交通补贴就会默认拨付到与残疾人社保卡关联的“一卡通”银行账户。之所以在短时间内促成“免申即享”尽快上线，主要基于三方面考量：

一是惠及面广。残疾人交通补贴是一项涉及残疾人的基本民生政策，也是一项上海特有的、面向残疾人的普惠性政策，新评残的残疾人，只要符合条件基本都会申请，申请率近100%。

二是对象明确。政策条件设置简单，所有本市户籍，且在65周岁以下（不含65周岁），持有效证件的残疾人、残疾军人和伤残人民警察都可以申请上海市残疾人交通补贴。

三是业务量大。据统计，目前申请交通补贴的残疾人总数达到了27万人，而每年新增的办件量达2万多人次，其业务量在社区事务中排在前列。成功实现“残疾人交通补贴”免申即享后，实现了“升级版”政策找人、“一站式”直接兑付、“一卡通”默认拨付，受益者良多。

据了解，有了包括“免申即享”在内的“一网通办”服务，今后，只需通过数据共享、大数据分析，就能精准匹配符合享受政策条件的残疾人，残疾人无需主动提出申请，即可实现政策和精准找人，为后续市残联政务服务改革提供了一条新思路，市残联将坚持以人民为中心，服务好残疾人群众，让残疾人在数字化城市建设中共享发展红利。



▲ 为大会服务的七人团队
▶ 周佳艺(左)和唐文妍(右)是搭档

中国国际手语翻译亮相全球大会

10月31日，2022年世界城市日全球主场活动暨第二届城市可持续发展全球大会开幕式在上海举行，这是继2014年之后世界城市日再次回到上海，意义非凡。值得一提的是，此次大会首次出现了中国的国际手语翻译，这支来自上海市残疾人联合会组建的队伍，在世界城市日大会上闪耀亮相。

成为国际会议手语翻译，需要几步

据世界聋人联合会统计，世界上约有7200万名失聪者。他们使用的手语共300余种。而国际手语则可供失聪者在国际会议以及旅行和社交时使用。

手语翻译是个复杂的工程，从接收到传递信息需绕多个弯，此次活动上的国际手语翻译更加深了难度。首先由健全的手语翻译将英文同传或中文声音转化成中国手语，再由国际手语翻译转化为国际手语。

收到联合国相关要求后，上海市住建委和上海市残联一同商谈有关方案，在全市范围遴选擅长国际手语的翻译老师，确定人选后随即进行了紧急培训和研讨。考虑到各种因素，即便最终上场的是两组四位队员，遴选方案里还是设置了两位队员作为替补以备不时之需。

为此次大会服务的七人队伍，由上海市残联宣文体处负责人担任领队，洪泽、周佳艺、唐文妍、郭奕敏、陈伊佳、寇辰珠六人负责手语翻译。此次招募来的队员当中有不少熟悉的面孔，她们多数参与过疫情发布会的手语翻译工作，为上海数万听障人士提供了实时“观看”新闻的平等机会。由于洪泽和周佳艺曾多次在国际活动上使用国际手语，所以由她们负责把现场队友的中国手语翻译转化为国际手语。

“提词器、服装、滚动字幕、同传耳麦……”在此次手语翻译团队里，唐文妍是中国手语翻译，也担任了现场的记录工作，翻开她的笔记本全是给大家的提示点。本身在校园里就学习过手语的唐文妍表示，校园里的学习和真正的手语翻译还是有差异，需要和聋人朋友多交流，才可以让地道的翻译更抵人心。

十二年后的携手同行，有你有我

大会开幕前，手语翻译队伍来到会场进行最后的准备。进入主厅的时候，大家看到日程安排都有点激动。现场，每个队员都在机位上试起了站姿、位置、表情，也和远在大洋彼岸的联合国人居署进行了视频会议连线调试。

洪泽是上海市聋人协会主席。中国手语、美国手语、国际手语，洪泽精通的手语达3种。据她介绍，日常用到的国际手语的场景不多，印象深刻的是2005年在沪举办的第17届世界聋人联合会亚太地区代表大会，她和来

自亚太地区12个国家地区的代表一同参会，再就是2010年的世博会了。“我还在世博会上，巧遇到当时在美国学校读书、回国带美国聋人团队参观世博馆的周佳艺！”洪泽和周佳艺用手语比划着这段，大家都开心地笑了。

周佳艺如今是一名聋人视觉艺术家和平面设计师，因为在美留学7年，所以对美国手语非常精通。她说，美国手语与国际手语大概有70%类似，所以上手要更快一些。周佳艺曾在攻读硕士学位期间前往香港实习，在那里，她第一次接触到国际手语，“当时正好了解到国际手语课程，我就积极报名学习了”。如今，当时学习的内容派上了大用场，在现场她不断温习着手上的资料，和洪泽认真商榷着各类用法。

聚是一团火，奏响无声世界“最强音”

10月28日，是大家首次在大会议场排练的日子。和主办方多次协调后，手语翻译的背景、电视画面手语框等技术问题得到了解决。但还有一个问题犯了难：需要有人来滚动提词器上的字幕。现场主讲人的发言速度不一，担任此项工作必须是懂手语的专业人士，本是替补队员的寇辰珠和陈伊佳当即上阵。

市残联宣文体处和组联处等相关单位，从发起遴选、多方协调到彩排现场都认真组织，每场讨论会也由市残联提供会议室。每周六位队员都会雷打不动出席讨论，即便一开始被安排作替补队员，陈伊佳还是坚持驱车2小时以上和队友们汇合。聚是一团火，就是这支队伍的力量。

“上场前，我们只有一些远程出席的嘉宾视频可以提前准备”，唐文妍说。虽然手上有一些素材，但由于会有临场变动的可能，所以大家会准备得更加充分。因为涉及国际会议专业词汇，也给翻译增加了难度，在每周的会议上，大家会对之前在网上找到的资料进行复盘。

翻开寇辰珠的素材集，密密麻麻的笔记是大家对部分词语商榷后进行的调整。她说：“我们会进行一些转变，让听障人士理解意思，像可持续发展这样的常见词汇我们会提前准备，但其他临场遇到的词汇就要靠平常的积累了。”

功夫在诗外，大家内心的笃定来源于队友们都是身经百战的“老兵”。此次参加大会的手语翻译中，上海第一聋哑学校副校长郭奕敏从事手语翻译20余年，在和大家的讨论中，手语早已成为郭奕敏的本能反应。即便是90后的陈伊佳，也已经从事了近10年的手语翻译工作。

这是上海市国际手语翻译首次参与此类联合国级别会议，上海市残联党组理事会领导对于此次活动高度重视，表示将继续挖掘好、培养好国际手语翻译人才，奏响新时代无声手语翻译人才工作的“最强音”，并鼓励更多人才在国际舞台上彰显风采，展示中国关爱残疾人事业、彰显人道主义精神的同时，成为世界了解中国残疾人事业的一扇窗口。

沪首家个人助残维权工作室成立

嘉定区一位66岁老人，在法律工作岗位20多年，近年来把时间和精力花在为残疾人维权上，接手残疾人维权案70多起，被当地人点赞称为“助残律师”。10月25日，嘉定区举办“吴金平阳光维权工作室”揭牌仪式，标志着本市首家个人助残维权工作室成立。市残联党组成员、副理事长郭咏军出席仪式并讲话。

培养“法治带头人”“法律明白人”

吴金平原先从事企业管理工作，出于对法律工作的热爱，20年前他转行从事法律工作，之后通过司法考试正式成为一名律师。吴金平在多年受理案件过程中发现，残疾人维权比普通人更困难。来维权的残疾人，大都学历低、收入低、生活困难，比普通市民更需要帮助。

曾有一位肢残老人来律所咨询，老人因为儿子不赡养气愤不已，泣不成声。为了安抚老人，吴金平足足花了3个多小时，最终老人脸上露出了笑容。之后，经吴金平多次做工作，儿子赡养老人问题终于得到解决。

2018年5月，吴金平参与嘉定区残联“阳光绿色通道”，专门为有维权需求的残疾人提供司法救助。从此以后，他就全身心投入到嘉定区残疾人维权工作中。现在每天早上8点一过，吴金平就来到工作室，只要不外出打官司，区残联没有特别工作安排，他都会在自己的办公桌前认真为残疾人咨询、写代理词，为残疾人提供法律服务。至今已经接手残疾人维权案件70多起。

多年来，嘉定区残联在帮助残疾人维权方面积极探索，注重发挥热心残疾人事业、真心耐心服务残疾人的

优秀律师作用，有效维护残疾人合法权益。

此次区残联联合区司法局，建立以吴金平律师名字命名的区残疾人阳光维权工作室，强化法律咨询、法律援助服务、人民调解、法律宣传、队伍培养等五项职责，着力培养残疾人“法治带头人”“法律明白人”。

据悉，嘉定区建立了以12个街镇残疾人工作者、优秀残疾人、残疾人普法工作者、律师等组成的“法治带头人”“法律明白人”两支队伍，通过“吴金平阳光维权工作室”的跟班跟学、调研走访、回访、考核等四项制度，提升两支队伍的法律服务能力，积极化解残疾人矛盾纠纷，更好保障残疾人权益，让残疾人感受到便民法律服务的温暖。

带动更多阳光助残维权工作室成立

在揭牌仪式上，郭咏军指出，“吴金平阳光维权工作室”是全市第一家以律师个人名字命名的残疾人维权工作室，对上海残疾人事业中法治建设具有里程碑意义，希望带动更多的阳光助残维权工作室成立。

他同时对今后工作提出了要求和希望。首先，要充分认识到做好残疾人公共法律服务的重要性，建立健全公共法律服务体系，为残疾人提供更多、更优惠、更便捷高效的公共服务和法律服务。

