

常州市工业和信息化局文件

常工信复〔2021〕第40号

关于对市政协十四届五次会议提案 第0178号的答复

金志达委员：

您提出的关于加强我市信息无障碍环境建设的建议提案收悉，现答复如下：

信息无障碍是保障民生的重要内容，加快推动互联网无障碍化普及、提升信息技术无障碍服务水平、完善信息无障碍规范与标准体系建设、营造良好信息无障碍发展环境，切实增强人民群众包括广大残疾人的幸福感、获得感和安全感，对于促进残疾人平等参与社会生活，支持残疾人就业创业，助力残疾人实现小康都具有重要意义。

2020年工信部、中国残联联合发布了《关于推进信息无障碍的指导意见》（工信部联信管〔2020〕146号），着重消除信息消

费资费、终端设备、服务与应用等三方面障碍，使各类社会群体都能平等方便地获取、使用信息，切实增强人民群众的幸福感和获得感。

我市长期以来一直高度重视为听力言语残疾人提供无障碍设施、信息及服务。主要做了以下几项工作：

一是健全工作机制。根据国家、省、市要求，市政务办迅速反应，第一时间建立了由分管领导挂帅的工作小组，全面推进工作落实；参与《常州市关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施意见》制定，明确便利群众办事类措施。全省率先出台《关于做好政务服务领域解决老年人运用智能技术困难工作的通知》（常协调办〔2020〕15号），明确工作要求，细化工作任务，形成了统筹推进、分工负责、上下联动的工作格局，建立了政务服务领域解决“数字鸿沟”问题的长效机制。

二是优化通信服务。面向我市6000多位持证听力残疾人推广中国联通“畅听王卡”，结合“小沃无障碍通话助手”微信小程序，为听障人士提供通话中实时语音-文字互转功能，解决听障者接打电话的需求痛点。在12345热线接听中，增加“长辈关怀”对话，发现诉求是老年人、残疾人时，及时给予关怀，主动询问是否需要其他帮助。在诉求处置上，进行标签化管理，12345平台及各承办单位对该类服务工单予以重点关注、跟踪解决。

三是优化网上服务。围绕社保、医疗、民政、卫健、出入境、邮政等重点领域，梳理高频服务事项清单，在江苏政务服务网开辟“服务专栏”，综合各类常用服务，让涉老、涉残等事项服务更易找到；积极推动残疾人助学补贴、康复儿童救助等业务开展流程定制，实现村（社区）、镇（街道）、区、市四级

联动，实现受理办理“全程留痕、过往可溯、进度可查”；打造“一网通办”自助服务区，设立专职辅导员，开辟人工辅导窗口，为老年人、残疾群众提供“面对面”“一对一”的智能化服务指导；定期开设智能手机培训课程，提高群众对智能化应用的操作能力。

四是积极宣传推广。推动常州电视台开播手语节目，每周一期正常播出《手语新闻》《教你学手语》节目。开展国家通用手语培训，通过各级聋人协会和一加爱心社、龙城春晓志愿者服务中心等助残公益组织来向各类志愿者推广手语。参与无障碍监督，每年根据文明城市测评要求，组织聋人协会的无障碍监督员对公共服务场所信息屏幕系统等的信息无障碍服务进行体验和调研，发现问题及时提出并反馈给管理部门整改。

近年来，我市信息无障碍建设工作取得积极进展，但仍存在顶层设计欠缺、市场有效供给不足、产品服务质量不高、社会普遍认知不强等问题，下一步，我局将联合市残联、政务办、大数据管理中心等相关部门做好以下工作。

一是完善顶层设计。将无障碍信息交流建设纳入信息化建设规划，引导和鼓励有关高校、企业或者个人开展适老化及无障碍产品、技术的研发、应用和推广。对《江苏省无障碍环境建设管理实施办法》（草案征求意见稿）、《常州市关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施意见（征求意见稿）》等法律法规和优惠政策提出合理化修改意见，充分保障听力言语残疾人的合法权益。

二是提升服务能力。鼓励电信运营商提供更多电信无障碍服务，为有需求的听力、言语、视力残疾人和老年人等的社会成员提供文字信息、语音信息及其他无障碍服务，并按国家和省级相关规定给予服务资费优惠。继续深化各级政务服务大厅“集

中办理、一站式办结”，为老年人、残疾群众等各类群体营造更周全、更贴心的服务环境。开展政务服务平台改造，政府门户、政府公益活动等网站逐步达到无障碍网站设计标准，优化 PC 端、移动端界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，完善平台授权代办机制，方便老年人、残疾群众网上办事或委托他人办事。

三是优化办事体验。推进涉老、残疾人等高频事项向镇（街道）、村（社区）延伸，确保老年人、残疾人等重点民生事项“就近可办”；对有困难的群体提供上门服务、帮办代办，确保“足不出户能办”；大力推进政务数据交换共享力度，探索推动社会保险待遇资格认证、津贴补贴领取等一批事项“自动办”、“免证办”。

四是加大宣传力度。在每年的全国助残日、国际聋人节等涉残节日通过拍摄、播放信息无障碍公益广告，利用电视、广播、报纸、网络等媒体，大力宣传信息无障碍相关知识，营造全社会关心、支持、参与无障碍环境建设的良好氛围。

签发人：沈新峰

经办人：曹晓韬

联系电话：85681281



抄 送：市政府办公室、市政协提案委
