

# 上海市普陀区民政局

普民〔2023〕9号

## 对区政协十五届二次会议 第152034号提案的会办意见

区教育局：

张杰提出的关于多方协同帮助老年人跨越“数字鸿沟”享受发展红利的提案收悉，经研究，现将会办意见函告如下：

截至2022年12月底，普陀区60周岁及以上老年户籍人口数37.39万人，占总人口数42.40%。为助力老年人跨越“数字鸿沟”，让老年人更好地适应并融入智能时代，区民政局主要通过以下几方面开展工作：

一是积极推进智慧学习课堂教育培训。通过在养老服务圈设置站点（包括养老机构、长者照护之家、社区综合为老服务中心、老年日间照护机构、助餐服务场所、老年活动室等）设立公益学习点，广泛发动引导社会组织、社区工作者、社会工作者、养老顾问以及志愿者等力量参与志愿教学以及互助帮办

服务；通过发动“老伙伴志愿者”“时间银行”互助养老志愿者上门为结对老年人教学等方式，指导老年人学会使用手机功能及办理事务，切实解决老年人运用智能技术困难，便利老年人使用智慧助老产品。常态化推进针对老年人的学习智能手机应用等培训和帮办服务，老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立，累计培训和志愿帮办 23000 人次。

二是开展为老服务“一键通”项目服务。（一）区民政局设立“一键通”养老服务热线平台，24 小时紧密守护本区高龄独居老年人。通过为老年人家庭安装“一键通”定制电话，为老年人提供紧急呼叫、主动电话慰问、养老政策咨询、物品代购、家政预约、费用代缴等服务，帮助老年人解决日常各类便民服务需求，实现一键呼叫、简易操作、直达需求的服务模式。

（二）电视“一键通”应用服务。2022 年，区民政局在曹杨新村街道试点，为 400 户高龄独居老年人家庭的有线电视开通“一键通”应用频道，通过在老年人家中的有线电视顶盒增加服务频道，配备语音遥控器，帮助老年人在电视机屏幕端“一键操作”应急呼叫、就医预约挂号、预约出租车出行、助餐送餐及社区超市买菜等老年人日常生活高频服务需求，在实现一键挂号、一键打车、一键救援的基础上，进一步丰富助餐、配药、

咨询、出行等服务内容。

以上意见供你单位统一答复提案者时参考。

上海市普陀区民政局

2023年3月14日

联系人姓名：张娅娅           联系电话：52500035-1261

联系地址：曹杨路510号12楼

邮政编码：200063

---

普陀区民政局办公室

2023年3月14日印发  
(共印8份)