

办理结果：解决或采纳  
主动公开

# 杨浦区发展和改革委员会

杨发改社〔2023〕3号

## 对区政协十五届第二次会议 第 B095 号提案的答复

潘艳委员：

您提出的第 B095 号“关于推进数字化生活服务体系建设的建议”的提案收悉，非常感谢您对我区推进生活数字化转型工作的关心和支持，现将提案办理情况答复如下：

### 一、提案办理概况

建议中提及的“加强数字化生活服务体系的顶层设计”、“需丰富‘社区云’居村应用平台内容，加强使用率和普及性”、“重视“数字鸿沟”，生活服务数字化转型同时保证老年人对传统服务的需求”以及“关爱数字弱势群体，为老年人提供数字化生活指导”等建议，切中当前杨浦区生活数字化转型的痛点，对我区生活数字化转型工作具有高度的建设性、专业性。

### 二、提案建议答复

## **（一）加强顶层设计，统筹核心需求**

一是成立杨浦区城市数字化转型领导小组，领导小组下设办公室，设在杨浦区政府办公室。二是全面推进杨浦区城市数字化转型，制定了《打造上海市数字化转型示范区全面推进杨浦区城市数字化转型行动方案（2021-2023）》及《杨浦区全面推进城市数字化转型“十四五”规划》。三是动态跟踪重点工作，每年出台《杨浦区数字化转型重点任务清单》，2023年杨浦区生活数字化转型重点工作十四项，围绕健康、教育、文旅、出行、购物、颐养、扶助等生活领域，其中重点推进温暖云、智慧睦邻及杨浦区区长护险评估服务全过程监管场景。

## **（二）针对细分人群开发精细化应用场景**

一是在上海市数字化办的指导下，搭建特色数字化平台，如依托“一网通办”和“随申办”APP，陆续上线医疗付费一件事、出生一件事、身故一件事、妇女家庭纠纷一件事等应用场景。二是针对文教卫体不同领域适用人群，搭建精细化应用场景。如卫生领域推出“便捷就医”应用场景。统筹建设区级互联网医院（社区）平台提供从在线咨询、在线复诊、电子支付、在线支付到送药上门的全流程闭环服务。文化领域推出文物数字管理平台（二期），接入政务数据，增加文旅活动资源库，文旅场馆资源库等数据资源。教育领域推进托幼教育数字化转型，利用智能可穿戴设备（运动手环）辅助老师无感采集幼儿基础生理数据，指导教师调整运动环境、运动材料，改善幼儿的体质、体能、技能水平。体育领域推出“韵动杨浦”全民健身电子地图，整合区内体育服务资源全力打造集场馆运动、体育赛事活动、体育配送服务、用

户积分互动等为一体的公共服务平台。

### **（三）有序推进生活服务数字化平台建设**

一是依托“社区云”平台，高效推进社区治理。依托社区云平台指导居委会成员开展“走百家门、知百家情、解百家难、暖百家心”活动，并在“社区云”平台记录走访情况。引导居民积极参与“网上议事厅”等互动活动，从居委会的“单向推送”转变成居民和社区的“双向互动”，促进居民和社区共同成长。二是深化“书界-O2O图书网借平台”服务优势，通过“线上选书、线下配送”的借阅方式，打破传统“到馆借阅、办证”的单一模式。项目从2017年8月至2023年2月，读者办证人数超11万余人，其中信用读者占80%，累计提供图书借阅配送服务超108万册次，服务读者60.7万人次。三是推出全市首个区级体育消费电子地图——“韵动杨浦”全民健身电子地图，汇聚全区1000余个体育场馆、游泳场所、公共体育设施、共享球场、体彩网点、体质监测站等资源，涵盖运动地图、运动积分、运动商城等功能，为市民提供场馆预约、赛事活动、体育配送、健身知识等服务。四是推动温暖云建设，提升社会救助服务效能。着力打造救助对象的精准发现系统，进一步收集细化妇女儿童、失独家庭、社区矫正等板块的数据。实现政策找人、精准帮扶等多项功能应用。

### **（四）弥合数字鸿沟，推进智达底线民生**

我区以数字弱势群体为需求导向，加快探索数字赋能养老服务。一是研究编制《杨浦区养老数字化转型三年行动计划（2022-2024年）》，着力打造保基本的数字养老保障网、适老化的数字养老应用网、市场化的数字养老服务网。二是推进“养老

E 顾问”项目，形成养老政策推送、老年助餐申请、时间银行活动查看等服务能力，为老年人提供零距离的信息对接服务。三是进一步扩大老年人“一键通”应急呼叫项目受益面，将高龄独居（80周岁以上）的老年人均纳入项目范围，通过专为老年人设计研发的大屏大字简易操作的智能腕表，在老年人的应急需求上，开展身体体征的数据收集、监控、提示、呼叫等功能。四是推进长者智能技术运用提升行动，通过开展针对老年人的学习智能手机应用培训和帮办服务，解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，提升数字化技能水平。截至目前，全区共设立服务点 492 个，招募志愿者 2255 人，完成学习培训和帮办服务 2.41 万人次。

后续将继续持续丰富社区数字化服务应用场景，持续提升数字化技术在认知障碍友好社区、老年在线教育、独居老人安全监测及应急保障等场景的应用实效。坚持开展长者智能技术运用提升行动，通过线下授课方式，为老年人开展如何使用智能手机的培训或提供相关帮办服务，推动老年人生活“数字无障碍”。

杨浦区发展和改革委员会

2023 年 4 月 28 日

承办单位地址：惠民路 800 号 1709 室 邮政编码：200082

承办人姓名：顾园

联系电话：25033509