

上海市静安区人民政府文件

静府议〔2025〕3号

上海市静安区人民政府 关于《上海市静安区第二届人大常委会第二十八次会议关于检查本区贯彻实施<上海市无障碍环境建设条例>情况的审议意见》 落实情况的报告

区人大常委会：

无障碍环境建设是彰显城市文明和温度的重要标志，是践行“人民城市”理念的关键举措。静安区政府严格按照《关于检查本区贯彻实施<上海市无障碍环境建设条例>情况的审议意见》，坚持问题导向，形成“查、改、督、管”闭环体系，现将落实情况报告如下：

一、强化系统思维，构建全域推进新格局

静安区以“加强城市规划建设管理，提升城市功能品质”为指引，全面推进无障碍环境建设。

（一）深化思想认识，强化责任担当

深刻认识无障碍环境建设对加快建设卓越的现代化国际城区的重要意义，组建“专家+残疾人代表”联合检查组，全覆盖摸底静安区无障碍环境建设。根据 111 处点位、200 余条道路摸底结果发现 350 余个问题，修订“更新改造问题清单”并形成“马上整改”“分步整改”“优化转变”三类整改意见，确保责任到人、落实责任到岗。

（二）坚持规划引领，统筹系统推进

坚持规划先行，加强规划引领。将无障碍建设纳入《静安区“十五五”区级专项规划》；在区级政府投资项目审批过程中督促项目建设单位落实无障碍设施建设要求，并将经费纳入工程建设项目概预算；在《2025 年国民经济和社会发展规划》等各类计划中明确“为 1000 户特殊困难老年人家庭安装智能水表、为 2000 名有需求且符合条件的残疾人提供健康体检服务、为 130 户困难重度残疾人家庭进行无障碍改造”等年度目标。

（三）完善协同机制，凝聚工作合力

遵循共享共治原则。建立街镇、市级服务平台、施工单位、施工监理等“4+N”无障碍专题工作例会制度，积极协调各类矛盾和难点，反复强调安全、进度、质量要求。

建立健全监督机制。定期对无障碍设施进行巡查和维护，做

到“早识别、早预警、早发现、早处置”，把“遇见”问题转为“预见”问题，把“补牢”之功用在“亡羊”之前，为残障人士等无障碍需求人群提供更贴心周到的服务。

二、深化精细治理，打造全链服务新体系

（一）统筹存量改造，严控增量标准

提升覆盖面。各类体育场馆、医疗机构、登记中心、公园文化设施、社区事务受理中心及商业载体等均设置并持续优化无障碍设施，包括坡道、电梯、停车位、洗手间等，确保残疾人和特殊需求人群的便利与安全。针对问题清单，制定整改方案，有效补齐短板。

突出前置性。建立“3+N”联审制度，方案审核阶段实行规划、建管、交通等部门联合预审，将无障碍理念融入城市建设中。针对旧住房综合改造项目、老旧住房加装电梯等民生工程，在方案征询阶段落实无障碍专篇，在项目审批、建设监管环节重点审查。保障无障碍设施建设与主体工程同步设计、同步施工、同步验收并投入使用。

（二）优化服务供给，提升管理效能

培训专业化。加强培训与队伍建设，提升工作者和志愿者对于无障碍服务意识和能力。开展各类手语培训班，为约300名残疾人工作者提供系列手语培训课程；爱心暑托班邀请聋人老师为暑托班约120名小学生教授基础手语。

巡查网格化。强化主动排查，形成常态化巡查发现和处置跟踪机制。通过人工巡查和视频巡逻等方式，努力做到对有关问题

的主动发现和快速协调处理，主动发现相关问题 700 余件。

服务精准化。推出“静邻帮办”“静邻有喜”等系列服务品牌，以各街镇受理中心“综合办”、居委会等场所“就近办”、困难群众“上门办”三位一体的服务形式，为困难特殊人群提供帮办服务、绿色通道、爱心窗口。**建立健全人性化服务机制**，选取综合素质高、专业技能好的业务骨干组建全程陪伴工作小队，由班组长带领全天值守，随时为有需要的群众提供全程陪办的暖心服务，让公共服务有速度、有温度。**构建“多维度”服务联动**，对于电话咨询中了解到的出行不便对象，及时响应“一对一”精准服务，主动提供线上材料预审，确保群众办事“不多跑”，抵达窗口时由业务人员全程衔接，让群众在便捷的无障碍环境中，充分共享更精细、更贴心的公共服务。

（三）强化数字赋能，创新应用场景

优化“无碍”融合应用。在信息化、数字化、智能化下用实功、出实招、见实效，全面提升服务质效。建成无障碍公共服务平台，集成在线手语翻译、无障碍设施预约等功能。完成门户网站的配套改造，以达到至少 70% 的二级标准和 30% 的三级标准，弥合残疾人、老年人等特殊群体的“数字鸿沟”。运动健身中心为残障人士提供线上购票数字化指导服务。训练馆设有母婴室提供婴儿哺乳、喂奶、盥洗等服务，且对接“一网通办”母婴设施网点查询平台，方便市民使用。

政府企业多方协作。持续推进数字化服务无障碍，支持各类教育机构以及其他社会主体通过多种形式，开展培训、提供课程，

帮助残疾人、老年人等提高运用智能技术的能力。依托数通链谷的区位优势和“场景集市”等品牌活动，积极鼓励支持各类经营主体运用人工智能、物联网、大数据等技术加强对老年人、残疾人、儿童等群体的辅助技术和配套产品的研发及产业化，探索数字化赋能无障碍环境新路径，助力我区无障碍环境建设工作再上新台阶。

三、凝聚社会共识，构建共建共享新生态

（一）深化宣传引导，培育文明风尚

紧扣时间节点。推广建设无障碍友好环境理念，借“全国助残日”“上海助残周”“国际残疾人日”“残疾人红色关怀月”等契机，普及无障碍环境建设基础知识，增强全社会无障碍环境建设的法治意识、责任意识和文明自觉，积极营造有爱无碍的良好社会氛围。

丰富活动开展。开展各类文旅助残活动，提高服务意识，改变服务观念，发挥各类文旅活动对无障碍环境建设的推动作用。

“量体裁衣”式改造，追求“精细化、精准化、个性化”优质服务，提升无障碍信息交流水平。

突出方式创新。鼓励有条件的影剧院、社区文化活动中心等单位开设无障碍电影专场，举办无障碍电影日等活动。发挥沪北电影院市级无障碍电影播放点作用，坚持每月一次，不断提升观众观影体验。全区14个街镇均建立社区无障碍电影播映点，方便社区残障人士就近便捷享受无障碍文化服务。

（二）拓展参与渠道，激发治理活力

打造爱心助残志愿服务矩阵。鼓励志愿者、志愿服务组织和其他社会组织为残疾人、老年人等有无障碍需求的社会成员使用无障碍设施、便利出行、交流信息和获取社会服务等提供志愿服务。

提升扶残助残志愿服务质效。整合机关事业、区属国企、两企三新、高等院校的爱心助残志愿服务力量，为区卫生健康委、置业集团、中国电信等4家文化助残志愿服务支持单位授牌，逐步构筑稳定持续、专业优质的助残志愿服务团队。累计志愿服务时长308小时。全市首创推出“残障人士千人美育计划”，开展活动32场，1881人次参与，助力残障人士同享无障碍服务文化大餐。

区政府将持续强化系统思维，不断深化精细治理，构建全域推进新格局及全链服务新体系，以数字化赋能无障碍环境建设，不断开创人民城市建设的新局面。

上海市静安区人民政府

2025年2月28日

上海市静安区人民政府办公室

2025年2月28日印发
