



创新客
chuangxinke



公益行动
gongyixingdong

杭州探索扩大手语翻译服务供给

“手语姐姐”助听障群体出行“无碍”

本报记者 顾磊

屏幕前，一位听障人士打出手语：“我想预约注射新冠肺炎疫苗，请问什么时候能打？”后台的“手语姐姐”实时翻译并转达给工作人员。得到满意的答复后，这位听障人士又用手语表达感谢。

这是在杭州市拱墅区天水街道戒坛寺巷的社区服务中心发生的一幕。日前，杭州市“手语姐姐”实时在线翻译系统投入使用，在多个公共场所，听障人士可以随时呼叫手语翻译。

为解决听障群体无障碍交流问题，杭州市残联联合社会力量打造了专门的服务平台，为听障人士提供了便利，通过资源整合扩大了手语翻译服务的供给。

「手语姐姐」为听障者提供就医服务
杭州市残疾人综合服务中心供图



实现“无碍”交流

在戒坛寺巷社区服务中心，有一个“无障碍信息交互系统”，配备两块电子屏。分别面向听障人士和社区工作人员。系统后台是值班的手语翻译，来自民办非企业机构“杭州手语姐姐无障碍交流服务中心”。

戒坛寺巷是拱墅区打造的省级无障碍社区，这里的残障人士并不少。社区负责人介绍，辖区内有两幢福利厂宿舍，有200多名残疾人，其中听障人士就有58人。对于社区工作人员来说，因为不懂手语或手语沟通水平不够，如何更好地为听障人士服务，让他们也非常苦恼。

戒坛寺巷社区此前只有一位手语翻译志愿者，服务了十几年，每次来了听障人士，都请他来翻译。如今有了这套翻译系统，效率更高，便利程度也大大提升。听障人士在“无障碍信息交互系统”使用“一键呼叫”功能，后台会立即响应，在线沟通降低了时间成本。

听障人士程希（化名）体验后表示，及时、免费的服务，让自己今后来社区服务中心办事不再有所顾虑。戒坛寺巷社区所在的天水街道负责人也表示，让听障人士享受免费无障碍手语翻译服务，切实做到了“民有所呼，民有所应；民有所求，民有所为”。

目前，杭州市共有3万多持证听力残疾人，他们在就医、办事、司法调解等公共服务领域的手语翻译需求较大，但是服务的供给却未能有效对接，如何无障碍地实现公共服务，是他们最迫切的需求和盼望。

记者获悉，早在5月21日，浙江省人民医院、浙江省中医院、杭州市党群服务中心、杭州市房管中心、杭州市国立公证处、杭州湖滨派出所、中国农业银行保椒支行等7家单位已成为首批手语无障碍公共服务

点。杭州市残疾人综合服务中心负责人告诉记者，今后将探索设立更多服务点。

打造“三级服务平台”

“下一步将以社会化力量为核心，通过4种方式赋能，着力搭建‘三级服务平台’，切实帮助解决听障残疾人的无障碍交流问题。”杭州市残联党组成员、副理事长杨威介绍说。

所谓“三级服务平台”，其一是线上服务预约平台，残疾人通过公众号进行线上预约就可以享受一对一的手语翻译服务。

其二是手语线上远程翻译服务平台，杭州市残联会同“馨怡智联”团队开发了在线手语翻译系统，该系统以机载设备的方式放置在各公共服务场所，只要点开小小的屏幕，就能为听障人士远程提供手语翻译服务。

其三是公共服务场所无障碍服务平台，比如在医院、银行、行政服务中心、派出所等听障残疾人服务需求较大的地点，安排手语服务人员提供定时驻点常态化服务。

杭州市残联还通过宣传赋能、培训赋能、团队建设赋能、数字赋能这4种方式将手语无障碍服务打造成具有良好社会形象助残公共服务品牌。

“三大服务平台的打造将让听障人士获得更便捷的服务。”杭州市残疾人综合服务中心副主任王亦霖告诉记者

者，例如，线上服务预约平台的小程序即将推出，可以为听障人士提供一对一服务；又如，远程翻译服务并不能解决所有问题，有些场景下，需要考虑残疾人隐私保护等问题，而公共服务场所无障碍服务平台可以为听障人士提供陪同服务。

更重要的是，农村地区残疾人也可以通过互联网便捷地获得翻译服务。

扩大翻译服务供给

“手语姐姐”是杭州市残联2010年围绕听力残疾人毛董莱所创立的形象IP。毛董莱是一位聋哑残疾人，喜欢跳舞，爱拍摄视频。2007年开始，她依靠助听器苦练说话，在网上发视频教大家手语，被称为“最美姐姐”。如今，她接受记者视频采访，表达时已不需要手语翻译了。

早在2010年，毛董莱就在工作之余提供手语翻译的志愿服务。她发现，听障人士的翻译需求集中在就医、司法、求职等方面，“当时杭州的手语翻译人员寥寥数个，满足不了大量需求。我每个月有20多天都在外面做志愿者，特别累，感觉需要培养手语翻译团队。”

毛董莱通过微博征集有学习手语意愿的志愿者。不少志愿者都有家人或亲友是听障人士，通过学习，杭州市从此有了一个手语翻译的志愿服务团队。

11年来，志愿者们奔波在杭州市的各个角落，为听障人士服务，但仍然难以满足大量需求，“不仅是杭州、温州、金华等地也有翻译需求。”

为了扩大手语翻译队伍的规模，团队连续多年开展培训。然而，手语技能的掌握需要时间，目前志愿者的规模约有200人，其中能一对一熟练翻译的志愿者却只有40余人。毛董莱告诉记者：“培养一个成熟的手语翻译要好几年，学会了手语还要了解聋人的文化，懂手语不光要懂普通话，还要懂各地的方言。”

今年，在社会化服务方面，杭州市残联重新整合了手语姐姐志愿服务团队资源，升级成立了以市残联作为业务主管单位的“杭州手语姐姐无障碍交流服务中心”，集聚社会化手语服务力量，为手语无障碍公共服务奠定基础。

毛董莱表示，服务平台的打造让志愿者们不再疲于奔命，还能满足更多翻译需求。未来如何达到手语翻译的供需平衡？她介绍，今后将加大培训力度，让手语翻译队伍朝着专业化、细分领域的方向发展，“例如，培养司法、医疗、生活等不同类别的手语翻译，为听障朋友提供更专业的服务。”

记者获悉，目前手语翻译服务是免费的，通过政府购买服务进行。今后，杭州市或将逐步通过整合公共服务单位相关经费，进一步推动手语翻译服务发展，让服务更加无障碍。

“湖南爱眼”向“光明工程”再捐1亿元

本报讯（记者 赵莹莹）中国扶贫志愿服务促进会在京举办的“光明工程·白内障复明”项目座谈会上，湖南爱眼公益基金会宣布为该项目追加捐赠1亿元。双方将致力于眼病救助病种、项目救助人群的拓展，使农村地区更多眼病患者获得救助。

“光明工程·白内障复明项目”的前身为“光明扶贫工程”。后者由国家卫健委、原国务院扶贫办共同发起，于2018年3月启动对建档立卡贫困白内障患者的免费医疗救治，提高贫困人口健康水平，为实现全面小康提供健康保障。

记者获悉，在脱贫攻坚工作中，“光明扶贫工程”在我国中西部22个省市确定1616家定点医院，救治白内障患者150万人。其中，为30万余名建档立卡贫困户实施免费手术，恢复和解放了贫困家庭的劳动力。“工作中，我们充分调动医疗专

业志愿者力量，搭建全眼科救助体系。”湖南爱眼公益基金会理事长彭志坤介绍，针对贫困人口、城乡特困人员、残疾人、留守儿童等群体的眼健康问题，基金会近年开展了“精准脱贫光明行”“‘你是我的眼’角膜盲症救助”“许孩子一个光明未来”“健康视界 尽收眼底”等公益项目，累计捐赠超过5亿元。

正是基于相对丰富的防治盲经验，湖南爱眼公益基金会积极响应国家健康扶贫政策，在“光明扶贫工程”中，与中国扶贫志愿服务促进会深度合作，整合各方资源，推动优质眼科医疗资源下沉，切实为基层弱势群体解除病痛。

未来，“光明工程”仍将是守护农村困难群众眼健康的重要力量。彭志坤表示，希望与社会组织、爱心企业等通力合作，争取创造出眼健康服务的先进经验，为乡村振兴贡献一份力量。

美莱网入驻中国社会扶贫网

推动帮扶地区农产品融入全国市场

本报讯（记者 舒迪）为更好地巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴，美莱网近日入驻中国社会扶贫网“消费扶贫专区”，实现帮扶产品销售数据与中国社会扶贫网直连直报、及时纳统，并通过搭建消费帮扶载体“美莱专区”，进一步扎实推进帮扶工作。

“通过数据直连，美莱网在中国社会扶贫网上线帮扶专区后，将以专区为重要抓手，与被帮扶地区建立长效产销对接机制，推动当地农产品产业融入全国大市场，帮助农民实现稳定增收。”美莱网负责人说。

据介绍，在脱贫攻坚期间，美莱网探索并实施“强渠道、扶产业、帮乡亲”三大模式，帮助贫困地区和贫困农民销售农产品。与此同时，美莱网始终以产业帮扶为抓手，大力发展源头基地直采，以大数据优势指导上游端种植，形成“以销定产”“以销促产”，为脱贫地区产业升级提供大数据支撑和服务，推进农业订单化发

展。美莱网还借助自有品牌的建立和培育，帮助农产品实现产业化、品牌化。

此外，“美莱SOS助农兴产全国采购计划”通过紧急助销滞销农产品，帮助脱贫地区农民拓宽销售渠道，解燃眉之急；产业帮扶项目“家乡菜上美莱”也依托渠道优势，推进脱贫地区农业产业化发展。

截至去年底，美莱网已助力上百亿斤农产品实现上行，累计与全国18个省（市区）80个曾经的贫困县的供应商合作，激发了城市消费者参与消费扶贫，惠及曾经的建档立卡贫困户13万户。

此次专区的上线为美莱网继续加大消费帮扶、助力乡村振兴提供了新路径。目前美莱网以2020年采购并销售贫困地区农产品产值11亿元的成绩，位居中国社会扶贫网“消费扶贫专区”第二名。美莱网将在生产、流通、消费各环节持续发力，为助力乡村振兴注入更多动力。

海南大力培育发展社区社会组织

本报讯（记者 郭帅）海南省民政厅近日印发《海南省培育发展社区社会组织专项行动实施方案（2021—2023年）》（简称《方案》），加快推进该省社区社会组织在基层社会治理和乡村振兴中更好地发挥作用。

专项行动分为培育发展、能力提升、示范引领3个阶段。2021年为培育发展阶段，海南省将制定培育发展政策，社区社会组织登记备案工作规程，完善培育发展机制。同时选取海口市、三亚市开展试点。

2022年为能力提升阶段，将在政策、资金等方面优先给予社会组织指导和扶持，并将试点地区经验向其他地区扩展。

2023年为示范引领阶段，将巩固、提升成果，形成一批管理运行规范、作用发挥明显、社会影响力强的示范型社区社会组织，发挥典型示范引领作用。

据了解，此次专项行动中，海南省将重点培育发展家庭服务、健康服务、养老服务、育幼服务、社会工作、志愿服务、维权服务等领域的社

区社会组织，推动其主动融入城乡社区便民利民服务网络。优先培育具有乡村振兴功能的社区慈善组织，鼓励发展特殊群体救助、环境保护、公共卫生等社区慈善组织。引导居(村)民根据本地风俗、个人兴趣爱好等成立文体娱乐类社区社会组织。积极培育服务于农业技术推广、生产经营、乡村产业发展服务、乡村生态环境保护等方面的农村社区社会组织，推动农业农村现代化发展。

《方案》规定，将对上述社区社会组织降低准入门槛。“在社区内活动的城乡社区服务类社会组织，直接向县级民政部门依法申请登记。”同时，海南省将加强政策扶持，例如福利彩票公益金要支持社区社会组织开展服务项目、加强政府购买服务等，要“推动建立多元化、制度化的资金保障机制”。

在建设支持平台方面，《方案》规定“加快培育发展社区社会组织联合会、社区社会组织服务中心等枢纽型社区社会组织”，要探索枢纽型社区社会组织为主体统一承接政府购买服务项目，为不具备法人资格的社区社会组织提供支持和指导。



记者观察
jizheguancha

我国无障碍建设“提速”明显

法律保障仍有待加强

本报记者 顾磊

盲道不帮“盲”的状况有可能得到改变。

今后，北京市或将对私自占压盲道的行为处以最高3万元的罚款。此外，擅自改变无障碍停车位用途且逾期不改正的，每个泊位处1万元罚款。这是日前提交北京市十五届人大常委会第三十一次会议一审的《北京市无障碍环境建设条例（草案）》中的内容。

北京市现有持证残疾人53万余人，其中60岁以上的超过50%。较之2004年5月16日起施行、2019年修正的《北京市无障碍设施建设和管理条例》，本次提交审议的条例草案有更多亮点。除了上述无障碍设施维护内容外，还对导盲犬进入公共场所等问题进行了规定。此前，上海一位视障老人因导盲犬排尿被投诉，曾引起公共讨论，北京市的条例草案规定，视力残疾人携带视力障碍证件和导盲犬证可以携带导盲犬进入公共场所、乘坐公共交通工具，有关单位和个人不得拒绝。

立法的背后，是北京市加大无障

碍环境建设力度的动作。目前正在实施的北京市无障碍环境建设3年行动方案，让不少公共场所变得更加“无碍”，残障人士、老年人等群体出行、办事更为便捷。城市建设、公共服务等方面，从方案设计之初即纳入无障碍规划，北京市规划自然资源委结合专项行动，持续完善了无障碍标准体系建设，编制发布涵盖综合类、居住区、公共建筑、市政道路、轨道交通以及特定地区等一系列无障碍设计标准。针对老旧小区等已建场所，北京市也出台了适老化和无障碍相关整治和改造政策，并予以财政补贴支持。

无独有偶，《上海市无障碍环境建设与管理办法》于今年6月1日起施行。该办法明确了政府及相关部门职责，例如建立健全综合协调机制，对住房城乡建设、交通等主要部门职责做了细化，明确将无障碍环境建设内容纳入相关专项规划等。

上海市重视促进无障碍信息传播与交流，该办法规定，明确与残疾人、老年人日常生活密切相关的影视、阅读、网站及移动端应用、紧急呼叫与热线

服务等方面的无障碍信息交流支持与服务措施。同时要完善无障碍社会服务，对残疾人携带辅助犬出行同样作出了具体规定。

在上海市不少金融机构的业务场所，设置了爱心窗口和爱心座椅，一些银行网点还放置了盲文版的业务指南。上海地铁10号线水城路站也推出了触觉地图，视障人士可以凭借触摸感知到车站布局、换乘路线等信息。

《2018年残疾人事业发展统计公报》的数据显示，截至2018年，全国共出台了475个省、地、市、县级无障碍环境建设与管理法规、政府令规范性文件。近3年来，全国范围内的无障碍环境建设“提速”明显，除了京沪这样的一线城市，多地的无障碍建设也有不小突破。

例如，河南省出台了《无障碍环境建设管理办法》等地方性政策与法规，强调“配合乡镇实施项目改造，为残疾人提供个性化服务，有效提高残疾人满意度”，并推动重度残疾人家庭无障碍改造。

尽管如此，当前的无障碍环境建设

仍存在设施缺失、设计不完善、建设不到位、管理不健全等问题，目前我国公共空间无障碍设施建设普及率仍待提升。

全国政协委员李庆忠、朱建民、严慧英等呼吁国家为无障碍环境建设立法。目前各地出台的法律与政策，均有探索意味，将为国家立法提供参考。

记者了解到，近期中国残联等单位正在开展立法相关调研。中国残联副理事长相自成在海南省调研时指出，无障碍设施建设应精准到位，农村残疾人的需求应引起重视，农村的无障碍设施建设和改造应与城市同步推进，实现“无障碍建设进家门”。中国残联副主席吕世明近期在北京市检察院调研无障碍环境建设公益诉讼检察工作，征求对《北京市无障碍环境建设条例（草案）》等文件的意见建议，研究部署推进专项活动和立法完善的具体举措。吕世明强调要以公益诉讼推进无障碍制度机制建设，以更高标准对待新的建设，形成新的常态机制，“用更大力度、更广领域推进无障碍环境建设。”



为农家书屋增添书香

6月9日，江苏省连云港市连云区政协向海州湾街道西墅村“农家书屋”赠送红色、科技类书籍共1500余册。图为赠书现场。朱先明 陈立香 摄