

# 如何打造“人人友好”之城?

## 时事聚焦

全国第二届职业技能大赛上,来自杨浦职业技术学校的朱俊峰获得车身修理项目金牌;助力老年人跨越“数字鸿沟”,上海推动老年数字教育进社区,杨浦老干部工作全方位数字化转型,让老干部越活越年轻;解纷“一件事”平台不断优化申请界面、案件归集、数据统计等功能,减少填写项目、简化申报流程,减轻申请人填报负担……人才友好、老年友好、办事友好,推动更高质量发展,上海不仅是筑梦之地、圆梦之都,而且多措并举,让更多“友好”竞相涌现,打造“人人友好”之城。

### “人才友好”——行行出状元,人人能出彩

经过3天的激烈比拼,来自杨浦职业技术学校的朱俊峰在全国第二届职业技能大赛获得车身修理项目金牌,并且顺利进入全国集训队,备战明年的法国里昂世界技能大赛。这是自2013年至今杨浦职校连续第五次派出顶尖选手参加有着“青年技能奥林匹克”之称的世界技能大赛。

三百六十行,行行出状元。大赛上,4000余名职业技能高手大显神通,烘焙、美容、时装设计等传统技能赛项精彩纷呈,云计算、物联网、虚拟现实等新兴赛项引人入胜。上海选手取得10金10银10铜79优胜奖的优异成绩。硕果累累报金秋。奖牌背后,是参赛选手同时间赛跑、与毫厘较真。他们有对“干一行钻一行”的饱满热情,有对“千万锤成一器”的更高要求,同台竞技,一决高下,展现了青年技能人才“力争上游、奋勇拼搏”的有为姿态。

“摘金”的行业面之广,则与上海职业教育涉及行业的广泛分布有着密切关系。2023年,上海高等职业教育中,服务上海“四大品牌”的专业设置比例约为服务类60%、制造类20%、文化类10%等。与时俱进,上海职业教育的专业布局不断调整结构,适应社

会发展需求,如新增服务三大先导产业、六大产业集群、养老护理、家政服务、托育学前的专业80个。

“盖有非常之功,必待非常之人。”无论是建设制造强国、加强科技创新,还是破解用工结构性难题、满足企业发展需要,都需要培养更多高技能人才。加强校企间的合作是培育高技能人才的重要路径。2021年初,上海市总工会会同上海市教育委员会等多部门出台《关于深化上海产业工人队伍建设改革推进校企合作工作的指导意见》,推出九大具体举措,全面推进校企合作工作。

从2013年中鑫获得车身修理项目优胜奖,到两年后罗良获得银牌,再到2017年杨山巍首夺车身修理项目金牌、2019年徐澳门再获冠军,杨浦职校成为世赛领奖台上的常客。这背后,是上海职校对培养大国工匠的积极探索。

自2007年以来,学校进行了一系列大刀阔斧的改革,对专业结构进行优化升级,将“汽车车身修复专业”打造成王牌专业;2010年,杨浦职校与世界著名企业瑞典的卡尔拉得优胜汽车修复系统(北京)有限公司共同建立“卡尔拉得上海杨浦培训中心”,把企业搬进校园,开展业内高端培训和面向学生的实训。2011年,学校又与上海汽车集团股份有限公司合作,引入一流技术、一流设备、一流师资等企业资源;对接国际水平专业教学标准,成立中国第一家英国汽车工业学会授权的汽车车身修复认证中心,推动了学校汽车车身修复专业的发展。

这几年来,杨浦职校连续承担了作为车身修理项目世界技能大赛中国集训基地的重任,学校为培养世赛选手,成立了一支由专家、教练、翻译、设备保障和后勤服务人员组成的团队,杨浦职校校长下建鸿担任集训基地的负责人。

高技能人才是各行各业的优秀代表,是技术工人队伍的核心骨干,在加快转变经济发展方式、促进产业结构优化升级、提高企业竞争力、推动技术创新和科技成果转化等方面,具有重要作用。近年来,上海持



续不断搭平台、建舞台,厚植高技能人才成长沃土,让技能人才近悦远来。数据显示,上海在2022年新增长得高级工以上等级证书的高技能人才3.1万人。据上海市人社局在2022年12月30日发布的信息,2021年,技能人才平均工资为14.83万元,较上年同比增长9.4%,增幅为近3年最高。其中,制造业、信息技术服务业,电力、热力等供应业的技能人才收入居前。

高技能人才的培养是一个长期持续的过程,需要持续用力。让上海成为高技能人才的筑梦之地、逐梦之城、圆梦之都,通过多措并举,为青年技能人才施展才华、展现自我提供广阔舞台,让更多能工巧匠、大国工匠、高技能人才竞相涌现,让人人都有人生出彩的机会,为上海更高质量发展、更高品质生活添砖加瓦。

### “老年友好”——让数字生活与老年人“双向奔赴”

为推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,助力老年人跨越“数字鸿沟”,9月,2023年上海市老年数字教育进社区行动启动推进会召开。这是继2022年后,本市第二次开展老年数字教育进社区行动。

当下,已有不少老年人开始融入数字社会、拥抱数字生活。今年3月,中国互联网络信息中心发布的第51次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2022年12月,我国网民规模为10.67亿,其中60岁及以上群体占比显著提升,达到14.3%。

在获得“七一勋章”前,黄宝妹作为杨浦区“五老”的一员,一直活跃在各种线上线下讲坛。而她最初网络直播“出道”的舞台,正是杨浦区委老干部局依托哔哩哔哩网站打造的“老杨树宣讲汇”。

2020年,他们第一次尝试在年轻人聚集的“B站”开通了账号,没想到首场黄宝妹的直播就收获了5000多名观众。如今,“老杨树宣讲汇”已成为杨浦全区党史学习教育、四史宣传教育的重要品牌之一。

“越活越年轻,没想到,年纪这么大了还能像年轻人一样‘触网’。”在杨浦,老干部的退休生活可谓多姿多彩。

从上海市老干部工作系统第一个微信公众号——“阿拉杨浦老干部”的正式上线,到全区离退休干部党支部“组织生活网上行”,再到老干部服务咨询室“线下坐堂”转为“线上咨询”,

再到老干部大学线上课堂、老干部活动中心团队“乐龄云端秀”,近几年,杨浦区委老干部局实现了老干部工作全方位的数字化转型。

除了注重方式创新,区委老干部局更注重拓宽视野,为互联网企业植入“红色种子”。一位互联网企业负责人说,“老干部们成为了互联网企业党建的‘助推器’。”他们还推出了“老杨树助e行”的志愿服务项目,组织熟练使用智能手机的老干部志愿者到电信、移动、联通和上海银行的网点,为老年人提供手把手、场景式教学……

助力老年人跨越“数字鸿沟”、提升数字素养,需要更多以老年学习者为中心的老年数字教育。比如,有的老年教育机构开发了支付、出行、就医、视频拍摄制作等数十门体验式课程,帮助老年人建立“会用”的信心。作为连接老年人与社会的重要桥梁,社区大有可为。通过与老年教育机构、老年服务机构、公益组织等展开合作,不仅帮助老年人解决“不会用”的难题,还可以拓展智慧学习内容,让老年人获得多样化、精细化的服务和体验。

然而,老年人面临的“数字鸿沟”依然存在,因为无法熟练掌握智能技术,部分老年人在出行、就医、消费、文娱、办事等领域遇到困难,而网络谣言、网络诈骗等风险也在影响老年人的生活。要实现数字生活与老年人的“双向奔赴”,还需要智能技术更适老。不少老年人视力下降,记忆力、反应力减退,难以快速掌握复杂的操作流程。比如,现在很多智能电视操作繁琐,就让老年人头疼。持续提升适老化水平,也是弥合“数字鸿沟”的一项必要举措和长期任务。

数字时代,不能落下老年人,要让老年人同享数字生活的便利。当然,在帮助老年人融入的同时,也要保留非数字化服务和选项,实现“老年友好”。

### “办事友好”——从“多头办”变为“一站式”

上海首创多元化解矛盾纠纷服务“一件事”(简称“解纷‘一件事’”)平台,于2022年12月15日正式上线,并入驻“一网通办”PC端和“随申办”移动端。今年1至8月,这一平台已接到申请近1.7万件,共受理纠纷约1.4万件,成功化解率达95%。

如今,无论是工作、学习,还是购

物、问诊,只要拿起手机,就能轻松获得各类服务。相比之下,遇到医疗纠纷、劳动争议,或者遭遇拖欠工资、预付卡不退费等矛盾纠纷时,想要获得化解矛盾纠纷的服务,却没有这么轻松、迅速。

从上海的情况看,化解矛盾纠纷涉及十几个部门和众多解纷机构,申请条件 and 范围不一,当事人很难准确找到并选对适宜的机构。各部门、各解纷机构的申请入口也不统一,申请不方便,而且容易出现“多头申请”。这既不利于问题解决,也会造成行政和社会资源浪费。解纷“一件事”平台设立了全市统一的矛盾纠纷申请入口。当事人只需填写纠纷信息直接提交申请,解决纠纷的途径就可以智能匹配,并可以随时查看相关进度。这相当于为化解矛盾纠纷提供了便捷通道。

解纷“一件事”平台的意义,在于把以前的多件事转化为现在的“一件事”,把以前的“多头办”转化为现在的“一站式”。依托大数据,平台覆盖调解、仲裁、行政复议、行政裁决等10类纠纷化解途径,提供包括430余种纠纷调解服务,服务对象包括市民群众、各类公司企业、社会组织等。这样就实现了化解矛盾纠纷一口申请、一口受理、一体管理,纠纷化解全覆盖、全统筹、全监管,有助于及时把各种矛盾化解于萌芽状态。

优化服务无止境。今年以来,解纷“一件事”平台不断优化申请界面、案件归集、数据统计等功能,减少填写项目、简化申报流程,减轻申请人填报负担。实践表明,只要站在群众的角度看问题、想办法,设身处地为他们着想,做到群众需求在哪里、工作重点就在哪里,便能找到破解问题的突破口,牵住“牛鼻子”。推动数字技术广泛应用于管理服务,提升服务标准化、规范化、便利化水平,有助于让办事不再难、办好事成常态,以最短的时间、最优的服务,办理好人们的急难愁盼事项,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

双眼皮修复失败,通过解纷“一件事”平台,医患纠纷在申请当天就成功化解;信用卡逾期未还,通过这一平台,欠款者和银行很快就化解债务纠纷达成了一致意见。多一些这样的服务平台、创新之举,一定能为健全完善社会治理体系贡献智慧和力量。

(来源:新民晚报、人民日报、解放日报)  
本版图片为资料图

