

上海市长宁区民政局文件

长民发〔2022〕21号

对长宁区政协十五届一次会议 第035号提案的答复

办理结果：解决或采纳

签发人：沈 昕

民革长宁区委：

贵委提出的“关于发挥‘数字长宁’优势，构建‘长寿康宁’城区的建议”（第035号）的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、对本提案的办理概述

长宁区是上海深度老龄化、高龄化的中心城区代表，数字长宁拥有20余年的历史积淀。面对近年来数字化发展全面提速、整

体跃升的态势，长宁区坚持“以人民为中心”的发展理念，贯彻落实《长宁区全面推进城市化数字转型行动方案（2021-2023）》，以“国家居家和社区养老服务改革试点区”、“全国智慧健康养老应用试点示范区”为契机，激发创新动能，推动长宁养老服务智慧化升级和数字化转型，积极构建与具有世界影响力的“国际精品城区”相适应的大城养老“长宁样本”。您的提案对于长宁区进一步发挥数字优势，建设“长寿康宁”城区具有很好的启发和建设性作用。

二、对提案建议的答复

近年来，长宁区全面贯彻落实市委、市政府对“一网通办”改革的总体部署，主动融入城市数字化转型的大局中，从强化信息平台建设、夯实数据治理、提升网办服务能级、推广创新应用场景等角度出发，加快构建线上线下深度融合的“一网通办”全方位服务体系，不断提升智慧养老服务能级。

（一）高位推进信息建设，打造养老“智慧大脑”

一是打造“1+3+6+6”长宁区智慧养老大数据平台。进一步整合全区养老服务政策、设施信息和服务资源，建设集养老政策、老年人口、养老顾问、服务人员、机构设施、服务商信息于一体的大数据库，通过网站、微信、APP三个公共平台，开发养老服务包管理、敬老卡管理、居家养老管理等6大功能系统和统计分析、养老监管、养老电子地图等6个辅助系统。

二是在上海区级层面率先实现敬老卡功能拓展应用。打造敬老卡服务联盟，依托智慧养老大数据平台，通过与市民政局、相

关银行和商户的合作，在上海率先将敬老卡打造成为具备养老服务结算卡、服务记帐卡、市场优惠卡等功能的综合为老服务卡。

三是建立全区统一的养老服务呼叫中心。依托 962347 固话、互联网、手机 APP 等形式，为老年人提供居家养老、主动关爱、社区为老志愿服务、便民服务、“一键通”及“24 小时”紧急援助等多项为老服务。完善养老顾问的主动关爱和电话呼叫调动服务资源流程机制，满足社区老人生活需求。

（二）夯实数据治理基础，推动养老数据共享开放

一是依托区大数据资源平台，全区已基本建立健全数据汇聚更新机制，我们将积极对接养老健康业务牵头单位的数据需求，细化人口、地理空间基础数据库，丰富拓展养老健康领域主题库、专题库建设，丰富健康养老领域政务服务事项帮办知识库内容，建立以应用场景为核心的便捷共享工作机制，提供养老业务应用数据建模、专项治理服务，实现数据服务标准化、产品化。

二是全面落实去年出台的《长宁区公共数据管理办法》，深入推进健康养老数据的开放治理。持续推动各部门之间的数据共享，提升数据资源质量，强化数据应用，深化数据服务。将与民生紧密相关、社会迫切需要的健康养老公共数据，优先纳入公共数据共享开放重点，探索政企数据融合，扩大可利用数据范围。执行分层分类授权管理机制，通过市公共数据开放平台，实现公共数据向社会统一开放，激发各类主体的创造力。

（三）聚焦线上线下融合，提升为老服务网办能力

长宁区建立健全由区民政局、卫健委等健康养老领域相关职

能部门深度参与的网办事项联合运营机制，深度挖掘基于用户实际使用的创新服务应用场景，根据公众关注热点推出系列特色服务专题，进一步优化相关政务服务供给模式。

一是依托市民主页和企业专属网页，为相关老年人和养老机构量身定制个性化、智能化的在线专属空间。探索在老年综合津贴、养老机构床位补贴等健康养老领域服务事项推出“免申即享”，企业群众无需主动提出申请，即可享受政策福利，变被动服务为主动服务，变精准推送为精准兑现。

二是聚焦健康养老服务领域，在老年人健康体检预约、养老机构日常监管等领域推出“好办”“快办”服务事项，提升全流程一体化办事服务体验。

三是依托“一网通办”随申办 APP，鼓励各街镇积极探索将老年人就餐等社区为老服务事项接入随申办长宁旗舰店，开展相关操作培训，打造适应移动政务服务发展趋势的全方位服务体系。

四是升级打造“15 分钟政务服务圈”，持续推进“一网通办”自助终端进村居社区，全面实施帮办制度，为老年人等特殊群体提供“上门办”“代办”，将服务触角延伸到家门口，提升“一网通办”适老化和无障碍服务水平。

（四）持续厚植区域优势，发挥产业聚集合力

一是持续强化数字领先优势。长宁区率先发布全市首份数字养老报告，打造全市首家数字体验馆，率先探索“养老监管一件事”，搭建长宁数字民政信息平台，依托政务微信轻应用建立派单系统，以数字赋能提升养老服务监管的协同性和有效性。首次

界定了“数字养老”的内涵，系统总结了长宁数字养老的亮点成效，创新提出数字养老的模式分类。2021年，长宁区成功入选全市唯一的国家智能社会治理养老特色实验基地。

二是深化智慧养老数字场景建设。近年来，长宁区借助人工智能、5G、物联网、云计算、大数据等新兴信息技术手段不断深化安全防护、照护服务、健康服务、情感关爱、生活便利5大类23种智慧养老场景应用，辖区10个街镇荣获“全国智慧健康养老示范街道”称号，全市首家“AI社区”落户长宁。

三是推进智能健康养老产品的应用。中国电信上海分公司、中国联动上海分公司、上海中金、颐家、福寿康、金福、孝信通等众多企业（机构）针对家庭、社区、机构等不同应用环境，开发智慧养老应用管理系统，运用健康管理类可穿戴设备、烟感火灾报警器、智能定位手环、远红外线意外监测仪、便携式健康监测设备、智能养老监护设备、护理机器人等产品，打造“智能化、数字化、虚拟化”的“幸福养老”社区。

四是积极推动智慧健康养老产业发展。长宁区作为全国首个“互联网+生活性服务业”创新试验区，出台了《长宁区支持“互联网+生活性服务业”发展的实施意见》等多个文件，对互联网+养老服务业发展给予政策扶持，吸引了晨讯科技、诺诚生物、承蓝科技、尚戴科技、家友诊所、玺翎智能等一批互联网+养老服务企业入驻长宁，为智慧健康养老产业发展奠定了坚实基础。

长宁区将进一步推进数字转型工作，加强统筹协调，强化分工合作，一是强化数据共享与赋能，形成辖区内数据可信、可靠

统一归集管理；二是开发主题场景，研发智能表单系统，实现养老服务工作再提质；三是数字化反哺赋能养老服务建设，打造更具针对性的个性化数字养老应用场景；四是强化多部门协同联动，形成全面推进城市数字化转型的强大合力，让数字化转型成为长宁区全面构建“长寿康宁”城区、建设具有世界影响力的国际精品城区的支柱和保障。

上海市长宁区民政局

2022 年 7 月 15 日

承办单位通讯地址：水城路 689 号 邮政编码：200051

联系人姓名：邱月 电话：62283655

电子邮件地址：qiuyue1@shcn.gov.cn