

让信息无障碍成为社会共识

■韩鑫

到2021年底，面向持证残疾人及60周岁以上农村老年人的通信服务资费优惠进一步加大，各级政府部门网站、移动互联网应用、基本公共信息指示设施的无障碍普及率显著提高；到2025年底，建立起较为完善的信息无障碍产品服务体系和标准体系，信息技术服务全社会的水平显著提升……前不久，《关于推进信息无障碍的指导意见》正式印发。相关意见为完善我国信息无障碍环境建设、补齐信息普惠短板、弥合数字鸿沟指明了路径。

随着人工智能、大数据等新一代信息技术的快速发展，在线预约、扫码支付等新业态新模式竞相涌现，极大便利人们生产生活的同时，也让一些老年人、残障人士有时感到不便。今年9月中国互联网络信息中心发布的报告显示，当前我国网民规模已达9.4亿人，互联网普及率达到67%，但就结构而言，在城乡之间、不同年龄之间仍存在一定差别。比如，60岁以上的老人的上网比例明显低于其他年龄段。对于老年人和残疾人而言，如何通过信息化手段提高其生活质量，事关这些群体的获得感、幸福感和安全感。

作为无障碍环境建设的重要组成部分，信息无障碍旨在通过信息化手段弥补身体机能和所处环境的差异，使任何人都能平等、方便、安全地获取、交互和使用信息，共享信息化发展成果。近年来，我国信息无障碍建设稳步推进，硬件上看得见的“障碍”在消除，看不见的服务“软环境”也在改善。自2013年起，超过800家政府单位搭建了信息无障碍服务平台，3.2万个政务网站实现信息无障碍。目前，我国行政村通光纤和通4G比例均超过98%，便利

普惠的电信服务为农村居民提供了随时随地可接入的网络服务。也应看到，我国信息无障碍发展还处于起步阶段，仍存在市场有效供给不足、产品服务质量不高、社会普遍认知不强等问题。加快推进信息无障碍建设，仍需多措并举、久久为功。

在产品上由点及面，将信息无障碍建设融入信息化社会。今天，信息无障碍建设应从单纯为某个用户群体服务转变为创建全社会的信息无障碍环境。当前，网站、APP是各行各业向用户提供服务的信息窗口，这就意味着，需要对现有的所有信息设备和服务进行无障碍优化，保障所有人平等参与社会生活。通过培育多元化市场主体、充分调动企业积极性，将信息无障碍的理念融入信息产品的研发和信息服务业的运营中，才能促进信息技术服务社会水平的整体提升。

在服务上形成合力，让信息无障碍成为全社会的普遍共识。信息无障碍建设是一项系统工程，需要从硬件上着力，也需要从观念、意识等方面着眼。在加大信息无障碍产品设备供给力度的同时，还应培养从业人员为相关群体服务的意识和能力，建立完善相应服务的应急预案和行业规范，使推进信息无障碍成为各行各业履行社会责任的自觉行动。

当前，新一轮科技革命和产业变革蓬勃兴起，孕育着全新的机遇。基于人工智能开发的实时翻译，助力老年人环游世界；通过大数据技术，可方便实现残疾人对无障碍产品的供需对接。多谋民生之利，多解民生之忧，对政府来说，需要在发展中不断补齐民生短板，不断增进民生福祉。对企业而言，将无障碍理念注入产品创新，不仅有利于赢得市场竞争，也能惠及更多消费群体。

（据《人民日报》）

让贫困儿童及时享受学前教育红利

■杨三喜

据媒体报道，按照教育部规划的时间线，到今年年底，全国学前3年的儿童毛入园率要达到85%。对此，中国发展研究基金会相关人士建议，中央政府可以专项资金的方式兜底其余尚未入园的儿童，推广“山村幼儿园”模式，让他们早日入园。

无论是从理论研究的角度，还是从实践层面来讲，对儿童早期教育的投入都是性价比最高的。有调查结果显示，山村幼儿园儿童具有较好的执行功能、社会情感和学习能力，其认知和语言发展水平都在正常以上。山村幼儿园的孩子，不仅有更好的利他性、奉献精神，愿意分享资源和利益，更能体会他人消极情绪并提供帮助，而且其升学成绩也明显好于其他未接受学前教育的儿童。对于贫困家庭来说，学前教育能够解放家庭生产力，让家长省去照顾幼儿的后顾之忧，更好增产增收，是精准脱贫的政策起点。

近年来，全社会对学前教育都投入了大量的关注，政府不断加大投入力度，已经实施了3轮学前教育3年行动计划，启动了城镇小区配套幼儿园治理行动。学前教育毛入学率、公办园比例显著提升，普惠性学前教育资源明显扩大。最近公布的2019年全国教育经费执行情况统计公告显示，全国幼儿园生均一般公共预算教育经费增幅为12.30%，全国幼儿园一般公共预算教育事业费支出增幅为14.32%，领跑其他学段的财政投入涨幅。国家对学前教育的重视程度，由此可见一斑。

在各级政府大力发展学前教育过程中，农

村学前教育受益最大，从2010年到2018年，农村地区幼儿园总数增加了61.6%，儿童在园规模增加了26.6%。在新增资源总量中，农村幼儿园占69.8%，在园幼儿占49.2%。但是在最偏远、最贫困的地区，公办幼儿园覆盖率仍较低，有的村别说公办幼儿园，连民办幼儿园都还没有。也就是说，在学前教育大步向前发展的同时，在最贫困、最偏远的农村地区，儿童毛入园率是最低的。这些儿童恰恰是最需要早期教育支持的。无法接受高质量的学前教育，意味着阻断贫困的代际传递将变得更为艰难。

不可否认，在边远农村贫困地区发展学前教育阻力重重，是学前教育发展的难点、痛点，但不管从巩固脱贫攻坚成果，阻断贫困代际传递，还是从保障教育公平，更好发挥教育财政投入的兜底功能来说，都要求让贫困儿童有园上、上好园，为他们的后续成长打下坚实的基础。

对最弱势的贫困儿童的关注程度，是一个国家文明程度的直接体现。因此，一方面，要在继续优化教育财政投入结构、加大学前教育投入的基础上，进一步加大对农村和贫困地区的倾斜力度，把更多财政资金投向建立乡村幼儿园，发挥好财政的兜底功能。在县级政府财力不足的情况下，由中央财政安排支持学前教育发展专项资金，由当地教育部门落地学前教育服务。另一方面，要探索和创新农村幼儿园的发展模式，积极引入社会资金、社会力量发展乡村幼儿园。总而言之，不能让最底层、最弱势、最需要学前教育的孩子们最晚享受学前教育大发展的红利。

（据《光明日报》）

画中有话



依法逮捕

记者从云南省版权局获悉，经多地联合调查、取证和执法，云南日前破获一起涉及教辅图书资料的网络侵权盗版出版物案，查证复制和发行的侵权盗版教辅4500余册。

新华社发 程硕作

为民服务的窗口 哪能给人添堵

■新华社记者 齐健

近日，几名工人因劳动争议两次到贵阳市花溪区劳动保障监察大队投诉窗口咨询并反映情况，窗口工作人员在没有详细询问和采取调查措施的情况下，给出的是“你们属于劳务外包”“找社保中心”“申请仲裁”“上法院起诉”的回答。直到现场有记者亮明身份，工作人员才请工人坐下来询问、记录并承诺实地调查。

本该是为群众服务、为百姓排忧解难的政务服务窗口，却因个别工作人员的推诿塞责给前来办事的群众添堵。此风不可长，必须纠正！百姓专门到政务窗口咨询办理的，往往是关乎切身利益乃至全家生计的大事。群众利益无小事，对这样的咨询、投诉，窗口负责接待的工作人员更应认真处理，切不可将其视为小事。

“首问责任制”在各级政务服务窗口推行了多年，发挥了便民利民惠民的积极作用。但“门难进”“人难找”“脸难看”“事难办”现象，在一些地方仍然存在。个别窗口服务人员依然对来访群众搪塞扯皮，归根结底是他们人到岗了心还没有跟上。

到窗口来的群众都是带着困难来的，窗口工作人员的首要职责就是倾听他们的诉求，要跟群众站在一起去解决困难，而不是跟困难站在一起去为难群众。对群众提出的诉求，能解决的不拖延，不能马上解决的要认真记录，详细解释，把解决问题的路径告诉来访群众，既当好听众，又当好讲解员，结合群众诉求把政策掰开揉碎给群众讲清讲透，力争让群众带着问题来、揣着明白走。

窗口工作人员还要努力把这个窗口当成了解社情民意、把握基层脉搏的问诊台。窗口来访群众带来的问题林林总总，汇集起来都是关乎百姓冷暖、群众生计的大事，问题指向就是改革攻坚的方向。这些问题少一分，民生福祉就长几寸。

（新华社贵阳11月19日电）