

虹口北外滩街道市民驿站打破数字鸿沟

老年人玩转“抖音”“小红书”

■通讯员 丁小珏

“弄晓得伐啦？这是现在‘小红书’最流行的包包，弄看，阿拉在驿站里自己画的。阿拉女儿讲妈妈弄现在哈潮！”67岁的徐阿姨一边跟老姐妹微信聊天，一边在视频里展示着自己在北外滩街道市民驿站的得意之作。徐阿姨说：“驿站真的特别好，我们在这里学会了用手机，学会了玩儿抖音、小红书。”

随着信息技术快速发展、移动互联网深度普及，社会公众的生产生活方式也发生了深刻改变，很多社会公共服务都搬到了网上，人们足不出户就能够办各种事情，极大地方便了群众。但与此同时，一部分老年人因为不会上网、不会使用智能手机被挡在了互联网之外。

北外滩市民驿站深入分析了“数字鸿沟”，发现它有“技术鸿沟”“心理鸿沟”“环境鸿沟”这三座大山”。这其中技术鸿沟是最基础的，相对也是最好解决的。真正的难点在于跨越“自身心理”鸿沟和“周边环境”的刻板印象鸿沟。

让数字生活有“趣味”

其实，早在2019年，北外滩街道市民驿站就开设了手机课堂，教授老人们如何使用微信等基础通讯软件。一开始很多老人都说“难”，怎么也学不会，驿站发现在教学过程中遇到了难处，老人的学习能力、接受能力、记忆力、视力都有一定的障碍，手机字小看不清，点击手机总是“手滑”按不准，即使课堂上学会了，第二天，又忘记了。于是驿站连续两年，坚持开设手机课堂，反复坚持教授，根据老人在学习过程中普



老人在工作人员指导下，制作“网红包”。 钱超 摄

遍遇到的问题，总结归纳了图文教学手册，特别是有意思的图文并茂的手册，提升了老人的学习兴趣，技术鸿沟是弥合数字鸿沟中相对基础的。

助老人跨越心理鸿沟

市民驿站的工作人员发现，横亘在老年人接触数字化社会面前最大的难点就是老人自身的心理问题。上了年纪的人，对新鲜事物存在畏难情绪，对新鲜事物缺乏好奇心和接受度，有些老人的自尊心又很强，不愿意轻易示弱。让老

人从兴趣出发，从爱好出发，对新事物产生兴趣，主动想要“尝鲜”，在学习中体会到数字化社会的“鲜味”是驿站在工作的一大经验总结。

驿站将课程的重点放在了实用性较强的课程，退休后需要跟老伙计们交流退休生活，就需要学习微信；退休后喜欢旅游，就需要学习拍照和修图软件；出门购物想不带现金，就需要学习支付宝。今年春节，社区食堂推出了跟着大厨“抖音”学烧年夜饭活动，激发了很多社区老人下载“抖音”、“小红书”的兴趣，“我现在经常拍点旅游的小视频，放在抖音上，老同事们看到了都来给我点赞！”爱旅游爱拍照的陶老师，就尝到了“甜头”。

“变时髦”打破刻板印象

市民驿站在工作中发现，老年人之所以会被数字化生活阻隔，除了自身的因素外，社会环境因素也是很大的问题，周边环境是在提醒老年人，这是适合年轻人的，不适合老年人，老年人参与其中就非常奇怪。

小红书推出了手绘版的帆布包，“这个我们能不能试试？陶老师肯定画得好！”，市民驿站推出了手绘“春天”活动，预约名额立刻就一抢而空，“这个包，我女儿特别喜欢！她说让我好好画，送给她！”活动一下子就拉近了老年人的心理差距，活动中，驿站工作人员，也给老人们普及了一些高大上品牌的故事和企业文化，老人们也能理解儿女们为什么总说“包治百病”。“过去看到女儿买包，我就生气，总觉得她是乱花钱，现在我觉得这也是有品位的生活，她开心，我也就开心！”

本区举行2021年政法综治月主题活动

本报讯(记者 陆强)4月14日，“不信谣、不传谣，讲奉献、树新风”虹口区2021年政法综治月主题活动在霍山法制公园内举行。

现场，区委政法委、区妇联、区司法局、公安分局、区卫健委等平安虹口建设协调小组相关成员单位的一线工作人员，为居民群众提供政策咨询、法律援助、法

制宣传等多项公益服务，得到了居民群众的广泛好评。

据了解，2021年政法综治月自3月开展以来，采取线上线下结合、集中分散互补的宣传形式，有平安建设成效、优秀典型事迹汇编成册、连载发布，有效提升了人民群众对平安建设和政法综治工作的知晓度、参与率和满意度。



普法宣传进社区

本报讯(记者 孙洁静)日前，区卫监所在霍山公园开展“严格落实依法执业、保障群众健康权益”普法宣传活动。

活动通过现场宣传、医疗常识咨询等形式，为社区居民普及《中医药法》《医疗美容管理办法》《麻醉药品和精神药品管理条例》等法律法规，并就“民营医院管理年”等系列活动内容进行了介绍，旨在进一步提高市民对医疗卫生法律法规的知晓率。

19件快递不翼而飞

广中路派出所成功破获一起盗窃快递的案件

本报讯(通讯员 崔顺成)6个小时内竟然有19件快递被盗？日前，虹口公安分局广中路派出所成功破获一起盗窃快递的案件，在接报仅7个小时后，便将19件被盗快递完璧归赵。

3月11日11时许，广中路派出所接到邮政工作人员报案，称其放置在递送点的一袋标有邮政标识的快递包被盗，据统计里面有14件待送的快递。接报后，派出所民警立即调取了周边公共视频的录像寻找线索。很快，民警发现了嫌疑人盗窃的过程，但是由于当天下雨嫌疑人打着伞，给嫌疑人的辨认工作带来了困难。于是派出所通过辖区的社区民警，发动小区的平安志愿者对嫌疑人身份进行辨认。然而就在辨认的过

程中，下午17时许，广中路派出所再次接到报案，就在同一地点，又有5件快递被盗。而经过录像回看，与之前作案系同一嫌疑人。

通过民警和平安志愿者的大量走访，最终在当日18时锁定了嫌疑人的身份，系该小区的居民周某。民警立即上门传唤周某，并根据周某的供述，在小区旁边一处无人看管的地下室内找到了19件被盗快递。此时相隔派出所首次接报该案件过去了7个小时，邮政工作人员也没有想到被盗物品竟然能如此迅速地找回，当场对民警的认真负责表示了感谢，并于近日到派出所送上一面锦旗。

全区百岁寿星增至231人

(上接▶1版)为老人提供上门服务，并为低保、低收入家庭等特殊老年人，给予就餐补贴。

在居家养老方面，本区针对失能老人及家庭，开展“老吾老”计划项目，通过家庭照护辅导课程及入户指导服务，增加家庭照护的能力和意愿，提升家庭照护的功能和水平，项目受益老人数已达1716人。2020年，全区还探索开展“家庭照护床位”试点工作，依托社区养老服务机构，将专业照护服务延伸至老年人家中，为老人提供专业规范的机构式照护服务。

同时，在建成196个养老顾问点的基础上，本区继续加大对养老顾问员、顾问管家的业务培训。发挥“金牌养老顾问马伟工作室”的示范引领作用，不断提升养老顾问员专业服务能力，为社区老人提供专业、实用、精准的养老方案。目前，全区有5名养老顾问荣获市第一届“金牌养老顾问”称号。此外，困难、高龄、独居老人紧急呼叫装置

虹口公证处党支部现有党员10名，其中女性7名。这是一支政治合格、作风过硬、业务熟练、团结向上、有着强烈社会责任感和为民爱民情的情怀的队伍。他们在各自的工作岗位上辛勤耕耘，默默奉献，展示着公证窗口的良好形象。

人性操作 不让当事人留遗憾

2019年春节长假前的最后一个工作日，公证处的接待大堂依然坐着不少急于办理公证业务的当事人。一位老人在家人的陪同下，坐着轮椅来到公证处。工作人员了解到，老人曾预约办理免费遗嘱公证，但由于年事已高、记忆不好，等到想起来时已经超出预约时间一周，老人抱着试试看的态度来公证处寻求帮助。当得知错过办理时间需要重新预约的规定后，老人显得非常失望。此时，党支部书记祝维君正在窗口巡视，她详细了解了事情的来龙去脉，考虑到重新预约办理虽然符合流程规定，但马上就要过年，天气寒冷，对于一位行动不便的高龄老人，如果让他失望而归，这个春节肯定会在遗憾中度过。祝维君决定放下手上的工作，走进接待室亲自为老人办理遗嘱公证。一个多小时后，办妥公证手续的老人高高兴兴地离开了公证处。

为了弘扬中华民族敬老爱老的传统美德，保障老年人的合法权益，预防家庭财产继承纠纷，支部全体党员积极参与与本市公证行业“为老年人免费办理遗嘱公证和保管遗嘱”公益服务活动。同时，支部还推出了遗嘱预约、上门办理制度，党员同志带头为老年人、危重病人提供优质高效的公证法律服务。2019年9月起，为了落实全市公证机构2个月内办结所有预约的免费遗嘱公证服务的要求，党支部积极响应，党员同志带头加班加点，迅速消化存量，缩短预约周期，进一步加快遗嘱公证办理速度。

因人而异 提升当事人办事体验

临近2019年元旦，党员公证员刘晨接到一个棘手的案子。当事人是一位年过九旬的孤老，想要办理遗嘱公证。她没有生育也没有收养过子女，丈夫已经过世。经过交流确认思路清晰、符合办理公证的条件后，刘晨询问老人要如何立遗嘱，老人表示自己年事已高、身体不好，侄子对自己和老伴都很好，她早已把侄子当成亲生儿子来看待，百年之后想把自己的财产留给侄子。她希望早日安排好身后事，也算是了却一桩心愿。因老人听力不好，也不会写字，相同的问题公证员需要扯着嗓子问上几遍，老人才能听清楚并做出应答。为谨慎起见，刘晨每个问题都会重复问一遍，这样的高强度工作持续了将近三个小时，老人离开公证处后，刘晨的嗓子彻底发不出声音了。

支部的公证员们对于类似的情况早已司空见惯。有时候，即使公证员把嗓门扯到最高，有些老人还是一半听得清一半听不清。很多情况下，面对老人的殷殷期待，公证员们就一个字一个字地写在纸上，老人再口头交流。这样一来，老人能够很快理解公证员要表达的意思，但是在反复书面沟通的过程中需要公证员付出更大的耐心，往往半天时间只能办理一份遗嘱公证。这种漫长且繁琐的沟通方式却提升了老人的办事体验，也成为了支部履行为民使命、恪守公证初心的一种方式。

特事特办 为当事人解燃眉之急

2019年4月20日，有两位当事人先后送来写有“敬业正直 为民解忧”和“为民服务 尽职尽责”的锦旗，对支部党员富晓燕尽职尽责为民解难题的工作作风表示感谢与肯定。

李先生因家人过逝，为办理相关财产的继承权公证业务来到公证处。由于两位继承人平时定居国外，且其中一位当事人因急事几天后要出国，希望公证处能尽快安排办理。富晓燕在了解这一特殊情况后，从紧凑的日程安排中抽出时间为李先生办理继承权公证，终于赶在李先生出国的前一天将公证书交到了他的手上，为李先生解决了燃眉之急。

徐先生及他的家人同样也为办理财产继承权公证业务来到公证处。起初，富晓燕在交流过程中并无发现异常，但在填写公证申请表时发现，徐先生连自己的名字都写不清楚，再三追问下，徐先生的家人才将实情说出。原来，徐先生患有神经系统疾病，书写能力存在困难。通常遇到此类情况，工作人员都会终止办理，但通过与家人进一步沟通后了解到，徐先生除了患有神经系统疾病以外，还患有其他慢性病，急需继承这笔遗产来支付医疗费用。考虑到终止办理可能会导致病情延误，富晓燕经过长时间的交流最终确认徐先生神志清楚，能够达到办理公证的条件后，决定继续为他办理继承权公证，由徐先生的配偶代他填写后，徐先生自己盖章确认。

习近平总书记强调，“要深化公共法律服务体系建设，加快整合律师、公证、司法鉴定、仲裁、司法所、人民调解等法律服务资源，尽快建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络。”客观公正、公证为民是公证员坚持的职业操守，也是公证员秉持的初心使命。虹口公证处党支部的每一位党员公平对待每一位当事人，认真处置每一件案例，以敬业体现专业，以公正释公证，让人民群众在接受普惠化、均等化的公共法律服务的过程中充分感受到公平正义。

一个支部一个故事

在“世纪同框”下重启“夜上海”

(上接▶1版)外白渡桥、上海邮政大楼、河滨大楼、乍浦路桥等见证上海百年历史的建筑，吸引扛着“长枪短炮”的摄影爱好者、市民游客纷至沓来，饱览美景。

当天的“河滨源 fashion”市集首秀现场，仙气和烟火气兼具。50位汉服同袍盛装打扮，传统与时尚碰撞，流行与国风混搭，惊艳全场，恍惚间犹如穿越时空。清新的意式GELATO、浓郁的德国精酿啤酒，更有土耳其烤肉和台湾夜市蚵仔煎等美食，伴着街头艺人的乐声，迷人的夜色让游人沉醉。

沿河企业也积极参与到了北苏州路商业街的打造中。苏宁宝丽嘉将行政酒廊的特色饮品放在了沿河的外摆位置，以方便过往食客享用。公司餐饮总监介绍，北苏州路的市场将进一步带动酒店的客流，提升企业的品牌影响力。未来，在政府支持下，苏宁宝丽嘉将拿出更多的资源来支持北苏州路商业街的打造。

为了进一步烘托北苏州路的商业氛围，虹口北外滩集团经过精心策划，引入主题市集概念，打造北苏州路商业街。北外滩集团相关负责人表示，北苏州路文化底蕴深厚，步行街引入旗袍秀、汉服秀等元素，意在进一步打造海派与国风的冲撞感，充分彰显北苏州路的海派文化与中国文化的魅力。下一步市集还将开展更多主题类的活动，调整提升周边商业业态，让游客饱览世纪美景之余获得非凡享受。