

“12345”手语视频服务 15 个工作日办结说到做到—— 视频接听 短信回复 无一例外



本报记者
毛丽君

5月13日,上海“12345”市民服务热线手语视频服务正式运行。按照办理流程,首日接入的手语工单须在15个工作日内办结。近日,这批工单陆续收到了答复。一条手语服务的热线背后有怎样的故事?未来的发展又有何困局?



毛丽君 摄

1 督办“全方位” 首日工单基本办结

“上海残疾人的手机套餐流量是1G,对于我们这些通讯基本靠视频的人来说,套餐的流量明显不够用。近年来三大运营商纷纷提速降费,但我们听障人士的通讯信息卡套餐却一直未有改变,据了解,很多二线城市的残疾人可以自行选择套餐内容,苏州、无锡残疾人套餐流量是不限的。希望有关部门在保持资费不变的情况下,帮我们升级套餐内容,特别是增加流量。”5月13日,上海“12345”市民服务热线手语视频服务正式运行当天,市民张女士第一个拨通了视频电话,用手语表达了自己的诉求。

运行首日,手语视频服务共接入10个市民来电,这些来电者都是听力及语言障碍者,有希望电视节目可以配置手语同步翻译的,有建议公务员考试内容设置时考虑残疾人特殊情况的、有反映小区垃圾乱堆放的、有咨询残疾证更换时间的,等等。按照相关规定,“12345”市民服务热线接到市民的来电,无法直接解答的问题,都将形成工单派送至各相关部门,承办单位必须在15个工作日内给出正式答复。

在派送的工单上,来源分类为“手语”,工作人员在备注栏上特别备注了“市民为听

障人士,无法接听电话,请使用短信联系”。随着首日派出工单办结时限的临近,近日,服务热线的工单系统里陆续收到了相关诉求的答复,多数工单已在规定时间内办结。

“已通过短信告知市民正在研究相关政策。”

“已将短信回复至市民手机。市民提出的建议已转相关部门,将在后续政策完善中予以充分参考。”

记者注意到,在工单的流转中,大部分承办单位都注意到了来电市民为特殊人群,在答复时都通过短信和对方沟通联系。特别值得一提的是,其中被转到残联的相关咨询,办理结论上甚至特别注明,相关人员会通过手语将办理结果转告当事人知悉。

但也有“不走心”的单位在答复中赫然写着,在某一个时段多次拨打电话联系市民,电话均无人接听,如需进一步了解,建议市民可直接拨打相关委办局电话咨询。

“在规定时间内未办结或市民对办结结果不满意的情况,我们会根据具体的内容,通过电话、暗访、会议、现场等形式进行督办,希望可以给市民一个满意的答复。”热线管理办公室副主任管苏清表示。

记者
手记

多想一步

采访的过程中,田露说了一件小事。她说,残疾人和普通人一样,有自己的兴趣爱好,他们要的其实并不多。她举了个例子。在她接到的电话里,有这样一位听障人士,他是一名摄影爱好者,看到了区里组织摄影大赛的公告想要报名,但是报名栏里只留了一个座机号码,于是,他打了热线求助,要求很简单,希望她能帮他打个电话给主办方,问问该怎么报名。

“其实,他需要的是一个手语翻译。”因为工作职责的限制,田露最终并没有帮对方打这个电话,而是将他的需求转到了区里,并备注希望相关单位尽快答复。“从我

内心来说,是很想帮他打这个电话的。”或许是自己自然而然地想到如果需要帮助的是自己的亲人,这么一个小小的需求,对方可能需要等上数个工作日,田露的脸上流露出难过的神情,这是一种感同身受的心酸。

一双手的背后是一个有温度的城市,但一个有温度的城市背后绝不仅有一双手。在你贴出一张活动招募公告的时候是否想过在座机号旁边,留下一个手机号?在各个公共服务的窗口,是否考虑过配备一个懂手语的志愿者?一个小小的举动,打开的,或许正是听力及语言障碍者和正常世界沟通的大门。

毛丽君

2 增添“烟火气” 拨打便捷需求多元

“这几天每天都有手语电话,来电的需求明显比以前更生活化,更有‘烟火气’了。”截至昨天,手语视频服务已接到来电66个,而作为“12345”市民服务热线“元老级”的手语接线员,90后美女田露说这是她这几天最直接的感受。

事实上,手语视频服务在“12345”并不新鲜。2017年9月试点工作开展时,田露成了这里首批也是唯一的一名手语接线员。“我父母都是听障人士,他们是因病致残,我的手语是跟他们学的,这也是我跟他们交流的方式。”2017年,大学毕业正在求职的田露,从父母那里得知“12345”市民服务热线正在招聘手语接线员,而她的条件正好符合相关需求,便做了些准备,考取了手语翻译证书,应聘上岗。

“当时是在浦东、虹口、宝山等5个区残联内专门设了视频室,放了5个服务器,有需求的听障人士可以到指定地点,通过视频服务器进行视频通话。可以想象,这对于他们来说并不是很方便,所以基本上特地来反映情况的都是一些实在解决不了的比较复杂的问题。”回忆起刚工作的那段时间,田露说,因为设备条件的限制,通过指定点视频服务器反映情况的听力及语言障碍者并不多,有时候几天,甚至一两个月都没有一个手语电话,而她大多数时间都是在协助处理多媒体平台的工单。

如今,正式运行的手语视频服务,听力及语言障碍者只需要通过安装手机APP,注册后就能直接拨打视频电话,比以前方便很

多,自然打电话的人也就多了,而且反映的问题多数是日常遇到的事。

“我们不仅需要掌握标准化的手语,还要能看懂一些地方化的表达,毕竟不同的人、不同地方的手语可能会有不同。但其实这个工作也没想象中那么难,我们也是在工作中不断成长的。”田露说,大多数打电话来的听障人士,特别是一些年纪大一些的叔叔阿姨都非常热心,在反映问题提诉求的同时,如果看到她某些字词的手语表达不当,会主动教她,在与大家的交流中,她学到了很多。

“而且大部分听障人士在遇到困难时,都会尽力自己解决,或者通过家人朋友解决,实在不行才会选择麻烦别人,现在他们有了一个可以帮助他们解决问题的途径,而我也在这里能帮到他们,我觉得挺好的。”可能是因为特殊家庭中长大,田露对于听力及语言障碍者的很多需求更能感同身受,更了解他们想要的是什么,在提供帮助的时候也更有针对性。

据统计,上海现有持证听力及语言障碍者约7.2万人,目前,“12345”市民服务热线手语视频服务已向它们全面开放。为了应对可能出现的“大客流”,热线新招了一名手语接线员,他和田露有着相似的成长环境。“我们平时对于一些手语的表达会有所交流。”作为前辈,如果说有什么建议要给新人,田露说,她希望新来的小伙伴能“耐得住寂寞”,学会等待,才能在关键时刻及时给予需要的人帮助。



■ 听障人士可以通过手机和家庭电脑手语视频向12345平台提交对上海公共管理服务的咨询、投诉、意见和建议
本报记者 王凯 摄

3 应对“人难招” 建设队伍拓宽服务

“目前手语视频服务时间是每周一至周五9:00-11:30,13:30-16:00。这么安排主要是因为我们只有两个接线员。”说起未来发展面临的难题,管苏清抛出了三个字——人难招。“根据残联掌握的相关信息,整个上海市符合条件的人不超过10个。”

既要熟练掌握全国通用手语,本身又要是正常人,还要对这个工作感兴趣愿意参与的人,少之又少。

从实际情况看,手语视频服务的需求相对平稳,现有的两位接线员足以应对,但考虑到后续的发展,就可能会出现接线员紧缺的状况。

后续怎么发展?管苏清说,为了惠及更多的听力及语言障碍者,服务的门槛势必必要进一步降低。“比如,现在的要求是持有上海市残疾人证的人在APP注册后才能拨打视频电话,剩

余的人没注册难道就不服务了?同时,随着长三角工单的流转,这一服务是不是可以惠及长三角的相关人群?还有就是来上海旅游、工作、生活的人,如果他们中有听力及语言障碍者在上海遇到了困难,需要帮助,我们是不是同样可以为他们提供服务?”

在管苏清的设想中,为更多听力及语言障碍者服务是他们推出手语视频服务的初衷。一旦服务门槛降低了,服务的需求势必会呈上升趋势,同时服务时间也需要延长,那么,服务人员紧缺就成了摆在面前的最大难题。

“我们希望更多符合条件的人可以加入我们的服务队伍,一方面希望通过残联可以有更多的人员储备,另一方面,我们也考虑是否可以请志愿者来帮忙,但志愿者必须通过业务培训才能上岗,这些都是我们需要考虑并且亟待解决的问题。”管苏清说。