

李君:想方设法为居民解决出入境办证难题

特殊时期,窗口服务更要尽心尽责



今日论语

靠细致、用心筑起「安心墙」

邵宁

从3月28日零时起,上海对所有入境来沪人员一律实施为期14天的集中隔离健康观察,为落实外防输入、内防扩散的要求,每一个隔离点都是一堵疫情防控的“防火墙”,也是城市的“安心墙”。隔离点那一个个不寻常的日日夜夜,有着无数工作人员的默默奉献,也体现出了精细化管理的绣花功夫。

这种绣花功夫,从隔离点的改造就可以看出。隔离点大多由酒店“变身”而来;卫生专业人员按功能划分出隔离区、工作区等;消防人员重新规划逃生通道;市场监管人员对饮食供应进行调整;对酒店工作人员进行个人防范和工作流程的培训;准备防疫物资以及隔离期所需物品;对每一楼层进行保洁消毒……

提前准备了几个备用点,一有需要就能迅速启用。

隔离点24小时的运转更是体现着管理水平。隔离点有统一的服务标准。不过,具体流程和安排却往往根据实际情况进行人性化调整。如凌晨多批旅客集中到达,完成入住隔离整个流程每人至少5分钟,怎么办?松江一隔离点负责人表示,可以先进房间休息,再由医务人员去一一确认。在不少隔离点,尽管都是集体订餐,但为了照顾到一些幼儿的饮食习惯,工作人员还会悉心做一些调整,如增加炖蛋等。“尽可能考虑到隔离人员的感受。”这是很多工作人员的共识,正是这种以心换心的观念,使严格的集中隔离透出了温情。

集中隔离对象是人,隔离观察的经历对很多人来说都是第一次。因此,1000个人就有1000种情况、1000个问题。如有的外籍人士有哮喘,健康状况需要特别关注;有的隔离人员是“老烟枪”,每天来电说烟瘾犯了;有几位大学生要参加网络考试,但隔离点本身的Wi-Fi信号不行……医务人员团队、后勤保障团队、志愿者服务队、心理疏导团队,如八仙过海,各显神通,用真诚和智慧化解了一个个难题。

正如本报今天报道的浦东新区一隔离点负责人董沛品所说的:“如果说隔离点是一堵墙,我们每个人就是一块砖。只有每块砖垒好垒结实,后方的家园才能安全。”奋战在隔离点上的这一块块“砖”,默默无闻,却令人肃然起敬。



“在这样一个特殊时期,还能如此尽心尽力地帮助我,不然这趟行程可真的要泡汤了。感谢!感谢!”这是居民熊先生拿到刚刚办好的新护照后对黄浦公安分局出入境办证大厅的民警们说的一番心里话。

疫情期间,作为黄浦公安分局大院唯一的对外接待窗口,出入境办证大厅始终有序运营,并想方设法为一些有特殊需求的居民解决难题。在分局出入境管理办公室副主任李君看来,“窗口服务,特殊时期更要尽心尽责!”

终于赶上了飞机

春节期间,出入境办证大厅暂停受理业务,居民熊先生却由于刚应聘成为海外一家公司的技术人员,急着要前往国外赴任。因护照已过有效期,他特意到蒙自路上的黄浦出入境办证大厅寻求帮助。

李君和同事们经过商议,决定加班为熊先生办理护照换领,经多方协调,仅用一天时间就为熊先生办好了护照。1月31日下午,熊先生领到新护照,此时,离他预订的飞机起飞还剩几个小时,熊先生顺利登上了飞机。

视频“认证”也管用

3月26日,林先生(化名)走进出入境办证大厅,为其兄长办理恢复户籍和身份证事宜。但根据相关要求,需要先提供出入境部门开具的当事人出入境记录,而且需当事人亲自来办理。但林先生表示,多年前因出国打工被注销了户口的兄长,目前在国内养老院生活,“因防控疫情不方便从养老院出来。”

事情汇报到李君那里,她召集有关人员开展“头脑风暴”,想出了一个两全其美的办法:和林先生的

兄长通过视频对话,“认证”他本人的这个意愿。在养老院的配合下,办证大厅工作人员和林先生兄长进行了视频对话。民警核实相关资料后,将很快为他的兄长开具出入境记录。林先生连声道谢。

雨天熬制八宝茶

“来来来,喝一杯香喷喷的八宝茶,暖暖身子!”一个下雨天,李君又熬制了八宝茶,给同事们享用,大家喝了心里暖洋洋的。疫情期间,她非常关心基层民警的健康,在微信群中推广居家锻炼视频,还自费为他们送上购置的餐食和防疫产品。



李君(右)和同事在讨论工作 本报记者 张龙 摄

对工作,李君要求严格。为了做好办公区域消毒及工作人员防护,她采取了出入口单向通行、拉大自助区域排队间距等措施,特别针对需要摘下口罩的拍照间,加大消毒频次和通风力度。同时,及时启动战时勤务机制,A组B组均配备业务骨干,并指导民警学习多语种防疫宣传提醒,通过微信群发至涉外企业和相关部门,做好中心城区移民融入服务。

儿子端来热馄饨

一天晚上,李君在办公室加班回家后感觉胃痛,儿子好奇放下作业,到厨房煮了一碗热气腾腾的馄饨,端到了妈妈的跟前,李君吃下后,胃就不痛了。“爸爸不在家,我来照顾你!”还在上初中的儿子这句话,让李君很是欣慰。

李君的丈夫辛海光是瑞金医院感染科的副主任医师,从大年初一起,就投身医院诊室和隔离病房抗击疫情。2月初,他还随医院援鄂医疗队去了武汉,支持那里的医疗救助。李君既要忙工作,照顾儿子,还要关心奋战在武汉一线的父亲。因为工作的特殊性,两人打个电话的机会也很少,李君只能用微信叮嘱丈夫注意防护,合理休息,并将即将参加中考的儿子的学习情况向他远程“报告”。

本报记者 江跃中 通讯员 杨晓俊

提前排摸备选酒店,实行“一二三四”安全工作法

普陀:“硬核”操作保集中隔离点高效运行

一块大大的白板上,醒目地写着“第64天”——从普陀区开设第一个集中隔离点到昨天,已经有64天了,其间共有899人次在4个集中隔离点接受观察。两个多月来,普陀区“守护”隔离者的工作人员始终坚守岗位,毫不松懈。

“现在还无法知道所有的隔离点何时能够撤除,但可以确定的是,只要隔离点在一天,我们就会在这里一天,抗击疫情,保卫这座城市的安全!”一位工作人员的语气非常坚定。

预估需求不断“供”

1月26日晚,普陀区决定建立集中隔离观察点,第二天,一家普通酒店立即“转变”成为区第一个隔离点,区卫监所、街镇、公安、城管、社区卫生、消防、酒店服务、安保等8个部门的精兵强将组成先锋队,第一时间在此集结。

“观察点改建过程中,无论是征用场所、改造筹建、运行保障等各个环节,各部门都积极响应,全力支持。”普陀区卫健委主任邓海巨介绍,隔离点制定了接收观察工作规范、留观人员管理机制、医废处置流程等9项工作制度,摸索出一套“硬核”操作模式。

8个工作小组迅速建立起来,各小组各司其职:区卫监所所长刘晔翔成为临时“酒店经理”;医务人员是“专属医生”;转运接送“司机”由卫生监督员和城管队员客串;消杀队员每天完成多区域的保洁消毒;中环国际酒店专业队伍承担“客房服务”,提供送餐、清洁等日常服



务;网格中心工作人员是迎接“客人”的前台和安保;街镇提供“后勤保障”;公安民警、消防部门确保场所安全。

随着隔离者人数的增加和上海各项相关新政的出台,普陀区又陆续增建了3个隔离点,累计已有705间客房。“我们会根据相关政策和数据等研判需求,作出增建隔离点的决定,确保不断‘供’。”工作人员告诉记者,最近又排摸出了5家符合隔离条件的备选酒店,可提供总计977间客房。普陀区第5个集中隔离点也已准备完毕,随时可投入使用。

“一二三四”工作法

“每新建一个隔离点,我们会派人前去指导帮助,传授积累的经验做法,使每一个隔离点的建设都规范有序。”普陀区隔离点指挥部相关领导介绍,目前,全区已经总结实施了隔离点建设运行的“一二三四”工作法,实践下来效果明显。普陀区卫

健委主任邓海巨一一道来:

■“一”是指一套班子 由区领导负责的工作专班,为全区所有的隔离点设计了整齐划一的策略手册和同一标准的服务;

■“二”是指三方联动 即条与块结合,由街镇这个块来包,由机关条线来管,密切配合;

■“三”是指三个闭环 第一个“环”是从机场到酒店,民政、卫生、城管、街镇携手合作,第二个“环”是隔离人员到达隔离点后,再被安全送到房间隔离。第三个“环”是对隔离者隔离期间各种状况的管理处置等;

■“四”是指四个机制 包括隔离酒店的储备机制、隔离酒店的快速启用机制、隔离人员的管理机制、物资保障联动机制。

3天只睡5小时

长寿路街道办事处主任赵永尊前天告诉记者:“从3月24日傍晚6时决定启用到今天,3天里,

隔离点的负责人张峰只睡了5个小时……”张峰是长寿路街道党工委副书记,3月24日晚上12时,就说到有可能来客隔离,他不敢睡,一直等到第二天凌晨2时,没有人来,凌晨4时也没有看到人来。一夜无眠的张峰,到当天中午才接待了第一批住客。管理协调组的章懋超,3天里也只睡了几个钟头,他盯牢人员来的预到达信息,及时做好信息沟通、各小组之间的衔接等。

“缺觉、缺休息,张峰他们声音嘶哑了,面容憔悴了。但张峰说,我是行动具体指挥人员,我不上谁上。”赵永尊表示,工作人员的辛勤付出,确保了隔离点的正常运行。

快速高效创“之最”

对外营业的酒店,要用来作为隔离观察点,是需要一定的条件,经过一系列整改,并不容易。但普陀区第3个隔离点长风新村街道创下了建成速度之最。

3月17日,正值境外人员回沪高峰,长风新村街道办事处主任单函俊接到任务,要把一个酒店变为一个隔离点。由于区里建立了较为完备的应急制度,在区指挥部指导下,街道迅速行动,依据工作模式,有条不紊地清退并帮着重新安置原有的客人,完成集中隔离点位的消杀,划分出污染区、半污染区和清洁区、员工通道、客人通道等。街道党工委副书记许磊告诉记者,“当天下午4时迎来第一批隔离人员,工作人员都已经不慌不忙地在各自的点位上履职了。”

本报记者 江跃中