



从快从早抓紧抓实 外防输入内防反弹

既严格又温暖,社区防疫丝毫不马虎 小潘书记的防控“手势”,服帖!

本报记者 屠瑜

“联系到在张家界隔离的居民,她说听到我的声音激动得想哭,又开心得要笑。嘴上说不要打扰我休息,可是想要倾诉的话停不下来。我也是滔滔不绝地说。工作中能建立如此真挚情感,感到特别幸福和满足。”8月11日23时25分,长宁区江苏路街道华山居民区党总支书记潘志歌,临睡前发了这样一条朋友圈。潘志歌49岁,小区居民喜欢亲切地叫她“潘潘”“小潘书记”。

朋友圈有故事

小区有居民去张家界旅游被隔离,与他们微信电话聊起来就滔滔不绝

和潘志歌通电话的是其辖区内65岁的翁阿姨。上个月,翁阿姨和老伴加上同一个小区的一家祖孙三代一行6人,从上海出发前往张家界旅游。不巧,张家界发生输入性疫情,根据疫情防控需要,他们在当地完成14天隔离,多轮核酸检测呈阴性。8月11日22时47分,潘志歌收到了这6个人的大数据,并被要求通知他们参照高风险地区人员落实14天集中隔离和2次核酸检测。

翁阿姨是小区志愿者,平时和潘志歌多有交流,此次出行已经主动和居委会报备过。潘志歌对相关情况已有了解,原本就想抽时间再联系他们,当拿到数据后马上拨打了翁阿姨的微信电话。

于是,出现了开头朋友圈里说的那一幕。

都是“一家人”

“隔离必须要严格遵守,等隔离结束,我就去慰问你们!”

担心他们会有负担,潘志歌在电话中说:“我接到的消息是你们回来还是要集中隔离,在那边隔离了14天,回来又是14天,你们会非常辛苦。”没想到翁阿姨说:“没关系的,你们都付出这么多,我们啥也没干,还给大家添了很多麻烦,这点配合怎么能做呢!”潘志歌很感动,虽然隔了那么远,但感觉像是家里人,你帮我,我帮你。“你们有什么事情需要帮助的就尽管和我们说,我们一定尽力,但是隔离必须要严格遵守,等隔离结束,我就去慰问你们!”

潘志歌告诉记者,社区里像翁阿姨一样会主动报备的居民有很多。上海市民的配合度越来越高,很多人从外地回来会主动去做



■在做好居民区常态化防疫工作的同时,防疫大数据排摸成为了潘志歌(右)和同事们的主要工作。首席记者 刘歆 摄

核酸,主动询问是否要暂停上班居家隔离。另外,居民区也居住了不少老外。他们都很遵守防疫规定,对工作人员常常表示感谢。每当这时,潘志歌都会说:“我们也感谢你们这么积极配合。”

守底线不含糊

对每天下发的大数据,每一条信息都要认真核实,不仅要快,也要讲“准确率”

目前,居民区防疫工作,除了小区门口登记测温、楼组长防疫宣传外,就是大数据排摸了。潘志歌说,每天神经都是绷着,心悬着,尤其现在是紧张的时候。安全是底线,我们不敢有一点松懈。大数据的工作派发群是24小时的,睡觉前一定要刷手机。

对于每天下发的大数据,每一条信息都要认真核实,比如“是坐的什么交通工具”“几号回来的”“是否途经中高风险地区”“是否做过核酸”等问题都要问清楚。不仅要快,也要讲“准确率”。

潘志歌说,之前小区里有一位表演艺术家,打了20多个电话给她就是不接。后面工作人员把她家所有能找到的电话都打了一遍,搞了一晚上,在家人打过招呼后才接了电话。潘志歌和她解释这是大数据排摸,不是骚扰电话。“如果电话打不通,但凡有一点线索,都要千方百计联系到,甚至上门实地核查,请公安、物业、酒店等多方联动。有方方面面配合会快很多,总之要尽可能找,不能含糊的。”

巧排摸有智慧

问他是否去了某个地方,他说没有,完全忘了。这时候不能听他的,要“循循善诱”

潘志歌强调,排摸的时候还需要有智慧,要会沟通。比如会经常遇到反问:“为什么要问有没有做过核酸?都打过疫苗了。”“一定要做吗?”她会回答:“因为表格里有这个要求,但并没有强制你一定要做,只是询问,做过我就登记一下。”“没有强制,建议做一下。”

她还举了个例子,居民区有些商务人士经常出差。问他是否去了某个地方,他说没有,完全忘了。这时候不能听他的,要“循循善诱”。比如:“这一拨下来的人都去过南京。”“我没有去过南京。”“你是不是坐了高铁?”“我坐飞机的。”“你再想想你是不是来或去坐了高铁,途经了南京?”“哦,对了,我来的时候是坐高铁。”原来,他先坐飞机到北京,回来坐高铁,从北京到上海,途经南京,大数据就下来了。实际这种不属于中高风险地区来的,了解到就可以了。潘志歌说:“做工作不能想当然,排摸要有准确率。我经常和年轻人说,我们要不厌其烦,宁可多做,也不能忽略,疫情的事情一点玩笑开不得!”

记者问潘志歌,是什么让她如此投入地工作?她说:“虽然每天工作得很晚,但我们没有怨气,以心换心,付出也是有回报的。我实实在在地感受到居民对政府的信任,自己也在受教育。工作不能搞僵,搞僵就对不起这么信任我们的居民。”

“疫情反复,来来,过来测个温”,临近饭点,在位于金山区石化街道十村居民区的梦大餐厅里,顾客络绎不绝。“你不是张老板吗?怎么在这里当志愿者?”来此吃饭的何老伯抬头发现,为他测温的志愿者居然是小区粮油店的老板张道泉。

“商铺间互助”“自治小组巡查”,这是该社区商铺疫情防控的新尝试。

石化十村小区内20家小商铺,主要出售粮油、日用品、杂货等生活必需品,可以说这里是小区的“社区商业街”,也是附近小区居民的“生活购物圈”。随着疫情升级,石化街道所有居民区、商铺加强疫情防控措施,进入人员均须体温检测、查码。

“一到饭点,我们所有员工都很忙,哪顾得上测温呢?”“我们店就我和老婆两个人,顾客一多很难限制人流”“都是小本买卖,再招人成本吃不消啊”……这也让小区内的一些商铺心有疑虑。

为此,由该小区居委会以及商铺、物业、业委会、社区民警组成的商铺自治管理小组动足了脑筋。经过几轮讨论和走访,小组成员发现各个商铺高峰时间段各不相同,像粮油店、面摊等商铺早上人流多,而餐厅等商铺中午晚上饭点人流多。于是就出现了开头一幕,根据早上、中午、晚上三个高峰时间段,制定了商铺间互助安排,由空闲商铺帮助高峰商铺。

“现在好多了,我们早上去帮忙粮油店和早点店,他们饭点过来帮我们测温、查码,提醒戴口罩”。一会儿功夫,又来了5位顾客就餐,老板陈建纬露出了舒心的笑容。“前几天,我们对各个商铺都进行了巡查、整改,把几个餐厅设置成高考式就餐模式。”该居民区党总支书记张慧表示,商铺自治管理小组的其他成员则每天巡查,督查帮助商铺落实疫情防控措施。通讯员 裴元欢 本报记者 屠瑜

金山区石化街道商铺根据营业时间「互助巡查」
粮油店老板到餐厅帮忙测体温



离线服务,在线温度

杨洁

薄薄纸上,印着头像姓名与二维码,有效期为180天;用“随申办”App或小程序扫一扫它,核验结果很快显示——令人安心的绿色……本周,“随申码”离线版上线,专为60周岁及以上老年人定制。

这几天,在各区行政服务中心的“一网通办”自助终端前,“离线码”申领服务受到热捧。市民网友也纷纷在相关报道下留言点赞:“人性化的离线服务,让无法熟练使用智能手机甚至没有智能手机的‘银发族’们,生活出行更方便了。”

因疫情防控需要而诞生的“随申码”,上线至今已使用超过37亿次。从支持港澳台同胞、外籍人士获取,到上线“企业张贴码”助力复工复产,再到推出“亲属随申码”方便儿童与老年群体……它的功能不断迭代更新,覆盖更多用户人群。在看似不经意的小细节中,你可以看到保护用户数据安全与隐私的贴心设定:姓名旁边的小眼睛图标,可

以自主选择隐藏或显示全名。这次推出的离线版本亦然,“离线码”核验页面的被扫码人信息是脱敏状态,同时还带有信息水印,以免被扫码截图转发。

诚然,在没有“离线码”可以核验时,老年群体出行也有“其他选项”:在智能终端的帮助下,部分场景实现“卡码合一”,直接刷身份证、医保卡就能知道健康状况;没有智能手机,可以发送短信查询行程;手动填写、人工登记,也有工作人员与志愿者帮忙……如今,有了“离线码”,老年群体面对数字鸿沟时,又多了一道可供选择的“缓冲带”——从手机“回归”纸质,不是智能化的倒退,而恰恰是一种有温度的进步。

近日,中共中央、国务院印发《法治政府建设实施纲要(2021-2025年)》,其中提到,要加快建设服务型政府,坚持传统服务与智能创新相结合,充分保障老年人基本服务需要。统计数据显示,截至2019年12月31

日,上海60岁以上户籍人口已超过35%。在城市数字化转型过程中,如何服务好这一庞大群体?这是一座城市的责任,亦是软实力的体现。

在上月举行的2021世界人工智能大会上,上海正式发布“推进生活数字化转型三年行动方案”,旨在依托数字化手段提升基本民生、质量民生、底线民生。其中,“数字无障碍”是“底线民生”的重要组成。面对代际差别、收入差别、教育差别、地域差别等造成的数字化应用能力不平衡,上海提出,要加快不同人群“数字鸿沟”弥合,提升各类公共服务的“数字无障碍”水平。

“离线码”之外,弥合数字鸿沟的一系列举措正在落实。公共服务网站与移动App,验证码操作难、字体大小、操作不友好怎么办?超130个App网站推进适老化改造,预计年内完成。不会智能手机,老年群体的数字化需求如何满足?上海正在重点建设“预

约就医一键成”“叫车出行一键达”“紧急救援一键通”“政策咨询一键知”等高频率难场景。想有人手把手为老年群体提供培训帮办服务吗?目前本市已招募1200多名“信息助力员”,“上海数字伙伴计划”发布实施……

必须承认,互联网应用的适老化和无障碍改造并非一蹴而就的。前段时间,看到这样一条朋友圈:“在院院碰到一位90岁老人,一个人,上午8点徘徊到下午1点,她找不到拿片子的地方,团团转,她不知道,早就是打印X光片的机器时代了……电梯里,只有两个人时,老人哭得不能自抑。”

这也许是一个个例,但老人的局促与泪水,当成为每个人的痛。在城市数字化转型进程中,发展与适应都需要时间,更需要社会各方力量广泛协力。期待上海推出更多有温度、有实效的服务,帮助弱势群体跨越数字鸿沟——享受数字化的便捷生活,“一个都不能少”。