

一手抓防疫一手保民生

## 疫情之下中国社区行动起来

封闭管理、排查登记、无人机劝导、微信群送菜……新冠肺炎疫情面前,中国城乡社区防控一线活跃着社工、物业保安、志愿者等群体的身影。人工智能电话摸排、心理疏导、小程序预约买口罩……社会力量踊跃加入,让社区防控有了新模样。从一名患者,到一个家庭,到一个小区,再到一个片区……一个个社区安全了,居民正常生活才能得到有力保障。

社区是疫情联防联控的第一线,也是外防输入、内防扩散最有效的防线。民政部最新统计显示,此次疫情发生以来,近400万名城乡社区工作者奋战在中国65万个城乡社区疫情防控一线,平均6个社区工作者守护着一个社区,每名社区工作者面对350名群众,任务繁重、工作辛苦。

疫情,考验中国社会治理能力和体系的现代化。习近平总书记近日在北京市调研指导新型冠状病毒肺炎疫情防控工作时强调,把社区这道防线守住,就能有效切断疫情扩散蔓延的渠道。多名受访专家对本报记者表示,做好疫情联防联控,关键是用好用活社会力量,把社区居民发动起来,完善城乡社区治理,构建共商共建共享的社会治理格局,筑起疫情防控的人民防线。

“虽然辛苦,但我们有信心守护好社区居民平安”

“各位居民,疫情期间请大家配合社区的工作。如果社区给大家打电话,请大家配合,告诉大家现有人口数量和身体状况。如果家里有发热病人,请第一时间向社区报告。”

这几天,湖北省武汉市蔡甸区蔡甸街党工委委员刘云飞每天拿着喇叭,在辖区进行防疫宣传,并对一些住户进行重点喊话。排查出确诊的新冠肺炎患者、疑似病例、发热居民、亲密接触者等“四类”人员,是刘云飞和社区同事的一项重要工作。

在疫情最严重的武汉,基层社区排查“四类”人员是分级防护体系的重要环节。对于排查出的“四类”人员,武汉采取了集中收治和隔离措施。这一抗击疫情的新举措,被很多专家和患者称为“有重要实质性意义的一步”。

在中国其他地区,基层社区力量也在积极动员。“小雷、小胡,恭喜你们今天解除隔离。家里需要点啥,跟我说。”2月9日一大早,北京市东城区景山街道魏家社区党委书记苗莉莉就与保健医生一起,来到社区菜市场商户小雷和小胡夫妇家。夫妇二人从湖北老家返京后,已经在家隔离14天。经过医生检查,两人身体指标正常,可以脱离医学观察。

小雷和小胡隔离期间,社区工作人员每天3次监测他们的体温,隔两三天送来一些蔬菜、水果。“我们定期上门和他们聊聊天,进行一些心理疏导。”苗莉莉说。

魏家社区现有2300多户、6000多名居民,登记了157名外地返京人员。魏家社区建立起街道、社区、院落、家庭四级网络,加强了政府、社区、积极分子、地区群众、单位五方联动。目前,专门从事疫情防控的工作人员从18人增至33人。

为减少疫情扩散,部分地区在城市实行小区封闭管理,在农

村实行村庄封闭管理。在各社区卡点,活跃着党员、社区工作者、物业保安、志愿者的身影。

北京市丰台区丰台街道东大街西里社区社工王琳在社区工作6年。今年春节至今,每天7时到22时,她和同事们轮流在社区点位值守,对进入小区人员进行体温监测、实名登记。

这个小区常住人口1726户、3000多人,加上流动人口有4000多人,登记的外来返京人员200多人。王琳和20名同事除了值守,还要承担摸排、消毒、劝导等工作。在大家努力下,社区至今没有出现确诊或疑似病例。王琳说:“虽然辛苦,但居民都很配合,我们有信心守护好社区居民平安。”

封闭管理阻不断社区浓浓温情。“我报名参加”“我服从命令”“听从组织安排”……2月10日晚,甘肃省兰州市正宁路社区党委刚在社区微信群里发出招募志愿者倡议,就收到党员及居民热烈回应。为守护社区平安、满足居民生活需求,很多社区采取招募居民志愿者参与管理、安排社区工作者代购、组织社区周边货源配送、设置社区快递外卖配送区域等措施,党员、热心居民、楼门院长、网格员等纷纷加入志愿服务队伍。

“居民逐渐意识到,社区是命运共同体。”中国人民大学社会与人口学院教授陆益龙对记者说,随着中国社会逐渐成熟,城乡社区居民素质提升,特别是危难时刻,大家主动配合、参与社会治理的主动性明显增强。

“社区、医院门口就是我们的战场”

这场社区防控疫情阻击战,涉及各方社会力量的广泛参与。

“您好,我是狮南社区的家庭医生体温监测小助手。下面请您用普通话回答我的问题:请问您家里有发热病人吗?”……近日,武汉市洪山区狮南社区借助人工智能技术手段,对辖区居民体温

情况实行电话“初筛”。据狮南社区党委书记刘玺介绍,该系统由浙江某科技公司免费提供。在接通率达到100%的情况下,1.5小时可拨打1万通电话,效率很高。

在武汉,疫情暴发后,居民出行成了大问题。很多往返于社区和医院间的患者家属,及在社区居住的抗疫一线人员,将单车当作主要交通工具。移动出行平台哈口出行随即宣布,给医护人员、城管、环卫、交警等抗疫一线人员发放免费骑行卡。截至2月12日,全国已发放单车及助力车免费骑行卡18万余份。

“每天在社区门口看着一张张被口罩勒出痕迹的脸,骑着单车奔赴各个抗疫战场,我们感到自己的工作很光荣。”今年春节至今,26岁的哈口单车武汉市城市经理马超和50多名同事没有休假,他们每天结合“哈口大脑”系统科学调度、及时摆放车辆,并对车辆仔细消毒。“社区、医院门口就是我们的战场。”马超说。

疫情面前,一些社区居民、在家隔离人员、少数与医护相关的工作人员处在焦虑之中。华中师范大学心理学院今年1月底开展的新冠肺炎疫情公众行为与态度调查显示,武汉等地区35%的受访者称生活已受到很大影响,超过20%的受访者感受到了恐慌情绪。

舒缓居民心理情绪,亟须专业社会力量介入。1月31日,华中师范大学等机构推出疫情防控心理援助平台。求助者拨打热线电话或关注“青少年心理与行为教育部重点实验室”微信公众号后,可获得来自该校心理学院师生、中国心理学会在内的130余名咨询师的心理援助。

“希望能帮助求助者提升心理健康水平、提高免疫力,稳定公众情绪。”华中师范大学心理学院教授任志洪对记者说。

在乡村,一些熟悉本地民俗文化的人才有了用武之地。

“冠状病毒不可怕,就怕人们不听话;不走亲、不访友,不在外面到处走……”在一段短视频中,云南省临沧市临翔区博尚镇永泉村老年协会的李才信,敲着竹快板,用接地气的话语将疫情防控知识娓娓道来。

该镇党委书记邢炳才告诉记者,全镇积极引导老年协会、文体协会的乡土人才,将法律政策、防护知识和本土文化风俗结合,创作了一批顺口溜、快板、山歌等文艺作品,并译成多种少数民族语言。经过20支“云岭先锋”党员志愿服务队、103支护村队的大力宣传,这些作品被群众广为传唱。

“疫情防控是一次大考,我们责无旁贷,必须考好”

社区工作人员少,服务的社区居民数量大,如果还是依赖以往的一杆笔、两页纸,费时费力。民政部基层政权建设和社区治理司司长陈越良日前在国务院联防联控机制新闻发布会上呼吁,网络公司开发一些社区公共软件,供社区工作者使用,避免近距离接触发生交叉感染。

一些互联网公司早已行动起来。登录“武汉微邻里”微信公众号,武汉居民只要留言,就能免费获得心理咨询服务;在广州,“穗康”小程序不仅为居民提供口罩预约购买服务,还能上报疫情线索;在上海,“随申办”小

程序能查药店……为鼓励开发更多疫情服务小程序,腾讯公司日前宣布,投入2亿元支持开发者。阿里巴巴公司推出免费的智能社区疫情防控小程序,可帮助社区工作人员完成出入登记、健康打卡、疫情通知等工作。

“积极利用‘互联网+’等科技手段,一些专业社会力量正在有序有效参与进来。”中国人民大学国家发展与战略研究院研究员王宏伟对记者表示,社会力量不仅出人、出力、出钱,而且洞悉民生需求,更能满足公众多样化、差异化和个性化需求。

王宏伟建议,各级政府要设计一套体系和制度,给社会力量参与提供足够空间和平台;构建公开透明的信息发布体系,有效对接需求和供给;还要对社会力量进行资质认证。社会力量参与时也要严格自律。

对于个别社区禁止外地返城且体温正常人员进入、个别乡村挖断公路等现象,中央党校(国家行政学院)政治和法律教研部教授杨小军呼吁,社区防控必须依法行动、依法防疫。

他认为,社区防控工作首先要在政府依照传染病防治法等法律法规制定的规则下行事,做到责权法定。其次,对正常的物质供应等问题,应明确相关部门权限,否则疫情持续时间越长,暴露的法律问题越多。另外,管理者要对涉及社区的网络信息进行适当管控,防止谣言蔓延。

“疫情防控是对社区治理能力现代化的一次大考,要构建共商共建共享的社会治理格局。事关亿万居民健康福祉,我们责无旁贷,必须考好。”王宏伟说。

(据《人民日报海外版》)



云南省临沧市临翔区博尚镇“云岭先锋”党员服务队小分队先行入户,宣传疫情防控知识。  
刀群美摄

北京市东城区景山街道魏家社区工作人员给湖北返京的居家隔离人员送去蔬菜水果等日常生活用品。  
黄 强摄(人民视觉)

河南省汝阳县纪委监委督查组到陶营镇南寺村卡点督查疫情防控措施落实情况。  
康红军摄(人民视觉)

武汉江岸区桥边社区工作人员和志愿者在查网进入社区的户外电话亭。  
张武军摄(人民视觉)