



大考

——战“疫”之下的浙江社会治理实践

普陀区： 难忘战“疫”中的三个关键词

本报记者 郑嘉男 通讯员 朱贝儿 焦熠 李达

一场全民战“疫”，让我们从寒冬走到了盛夏。

疫情来袭，舟山普陀人众志成城，响应号召，投身到疫情防控阻击战中。那些奋战在一线的逆行者，或是在战“疫”幕后默默付出的支持者，都是当之无愧的英雄。他们用坚守和付出书写下一个战“疫”关键词，交出了一份份让群众满意的答卷。

关键词一：群

“过年好！我是社区网格员，请问您家有没有从省外来的亲朋好友？是否有武汉旅居史？”“这几天尽量不要出门，在家勤洗手，有情况随时和我们网格员联系。”类似这样的话，普陀区东港街道文康社区网格员郑乔丹每天都要说上几百遍，时常忙得水也喝不上。虽然喉咙沙哑、神色疲惫，但她依然干劲十足。

“你好，这是疫情防控的宣传资料，请您和家人好好看下。”“不要去人多的地方，出门记得戴口罩，口罩等于‘生命罩’。”沈家门街道海星社区网格员陈志耐心细致地向群众发放相关资料，普及疫情防控知识，提醒大家多居家、勤洗手、多通风。

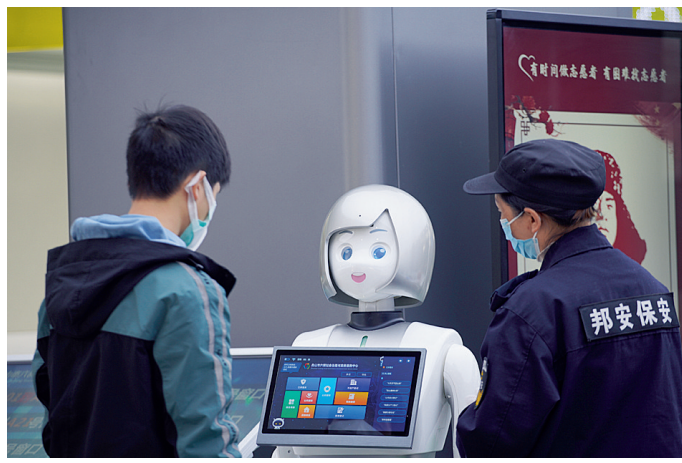
“您好，请您配合检测体温。”“师傅，请停下车，测量一下体温，登记后再走。”清晨7点，在台门村乌龟山卡口，六横镇网格员陆翠群开始了一天的工作。她手拿疫情防控宣传册、外来人员排查登记表，还忙着对进出人员进行体温检测。

面对疫情，普陀区充分发挥网格防控工作，全区193个网格服务团队的220名网格员放弃假日，在疫情防控第一线用脚步丈量民情，全力阻断病毒传播风险，确保“格不漏户、户不漏人”。截至目前，网格员通过平安通共上报疫情信息12405条。

以“群”汇聚合力，筑牢全民战“疫”防线，普陀区正是这么做的。除了网格员，普陀区还广泛动员平安志愿者、新居民义工队等自治组织，组建防控应急队、生活保障队、关爱疏导队、党员宣传队等服务队伍，积极营造群防群控的良好氛围。



网格为群众买菜送菜



为群众提供智能服务

关键词二：联

“三年了，他对孩子不管不问，生活费一分没给过，马上孩子就上幼儿园了，这么一大笔开销我自己怎么负担！”今年2月底，一对母子走进六横镇人民调解委员会。

原来，张某三年前和丈夫王某离了婚，当时协议约定孩子归张某抚养，但对抚养费的约定并不明确。随着孩子长大，花费越来越多，凭张某一己之力难以维持母子二人的生

计，这才出现了开头的场景。

考虑到疫情期间，应尽量减少双方当事人的会面，调委会工作人员多次通过电话联系双方，全面了解纠纷的来龙去脉，征得双方同意后，此次调解以电话方式开展。通过调解员耐心、专业的分析，仅1个小时，双方便达成调解协议。“在线调解免去了来回奔波，省时省力又省钱，不用见面也减少了一些尴尬和愤慨。”通过手机对调

关键词三：暖

一套桌椅一个帐篷，一测二问三登记……在这场战“疫”中，普陀区东港街道的工作人员坚持“工作节奏不变、工作力量不减、工作尺度不松”的原则，默默坚守在防控一线，共同筑起了一道“硬核”防护墙。

而“硬核”管控的背后，是一个个温情满满的故事。这也让东港街道的疫情防控网有“密度”更有“温度”。

2月14日对许多情侣而言，这是个十分重要的日子。13日夜间，一名从江西上饶转机抵达舟山的小伙子小钟，入住了东港街道的一家酒店，按照防疫要求，小钟需集中隔离。可第二天工作人员联系小钟时，发现他情绪不对，于是立即将情况上报街道。

“我现在不能和你们去隔

离点。”当街道疫情防控专班成员陆利斌再次联系小钟时，听到了这样的答复。考虑到对方情绪不稳定，陆利斌在说明隔离的重要性后，与小钟约定见面。

“1996年出生的小伙子，和我儿子差不多大，说是因为感情问题专门来舟山找女朋友的。”陆利斌说，当时小钟情绪有点失控，为了让他平静下来，两人足足聊了2个多小时，小钟才愿意和陆利斌一起去隔离点。

隔离期间，陆利斌和防控专班另一成员俞琼十分关注小钟的情况，隔三差五就给他打电话。“谢谢你们这段时间的关

解协议在线确认后，张某和王某都表示满意。

这样的“联”动模式，在六横社会治理与政务服务中心已是常态。目前，中心实现六横22个部门窗口集中办公，涉及综治服务、商事登记、项目审批、口岸通关、税务服务、公安服务、不动产登记等780余项审批服务事项。

中心全力发挥基层治理“四平台”在矛盾排查、流转、处置中的“稳定器”作用，利用微信塔群、ODR在线矛盾纠纷调解平台等线上载体，及时掌握疫情防控期间矛盾纠纷隐患性、苗头性信息，共排查各类矛盾纠纷297个，其中涉疫隐患信息91条，做到早发现、早化解。

同时，针对疫情防控和复工复产的需要，六横社会治理与政务服务中心的港航、边检、海关、海事、公安等各类职能部门窗口，实现多部门实时联动，重点为外来流动人口、外籍船员、外籍船舶办理入舟审批工作，牢牢守住疫情防控“第一防线”，全力助推企业复工复产。



做好出入排查工作

心，有机会一定再来舟山。”隔离结束后，小钟特意向街道专班成员发去了感谢的短信。

“暖”，可以说贯穿了整个东港街道乃至普陀区的疫情防控工作，为此，普陀区相关部门还创新推出了居家观察点“红色陪伴”、“1+1+3”特别服务、网格居家对象“关爱微信群”等工作举措，做好问题收集、流转和回复，及时疏导负面情绪，送上暖心的关怀。