

15天收到疫情防控咨询7235件

“疫”键求助,精准服务群众

本报讯(记者 薛曹盛 通讯员 肖圣华 陈娜施礼)“谢谢你们,孩子总算喝上奶粉了!”4月19日,在某个集中隔离点隔离的陈女士致电鄞州区疫情防控求助平台表达谢意。原来,她和宝宝都在集中隔离点,但宝宝的奶粉吃完了,需要采购新的奶粉。平台接到求助电话后,立马协调隔离点的志愿者及时为她送去了新的奶粉,前后仅用了短短半个小时。

鄞州区疫情防控求助平台自4月5日上线以来,24小时“不打烊”,为市民解答疫情防控期间遇到的各类问题,并协同各相关职能部门、各镇街建立转办渠道,通过电话和线上两大平台汇总处理,采取“接单—派单—办单—评单”的方式,用心解决群众各类急难愁盼问题。截至4月19日,一共收到各类涉及疫情防控的问题7235件,其中来电5380件,求助平台1855件。

群众的事,再小都是大事。4月12日上午,甬港北路上的一家宠物店因疫情被划入“防范区”,80只猫咪无人照料。雪上加霜的是,宠物店老板莫先生自己所在的小区也在“三区”范围内,这让他心急如焚。他在平台上留言,希望有志愿者能帮他喂养猫咪。没想到,当天下午平台就找到了鄞州区宠信服务中心。该中心志愿者“全副武装”走进他的宠物店,帮他打扫笼舍,换上猫砂,还给小猫咪准备了粮食和水。

在这个求助平台,每天会收到涉及疫情政策的各类咨询和求助,涉及交通出行、核酸检测、健康码、学生教

育、封控解答、物资购买、快递接收等,多的时候日均上千条。其中,健康码问题是咨询量最多的一大问题。前两天,家住东钱湖的俞先生向平台咨询,他和妻子两次核酸均为阴性但健康码却是黄码,而妻子下午要去海曙区一家妇产医院做四维彩超。平台接诉后立即转办给东钱湖镇,下午1时左右回复已经办理:经过确认,夫妻俩均转为绿码。短短两个小时,就为俞先生解决了出行难题。

防疫期间,居民的寻医问药问题往往得不到有效解决,工作人员每天都能接到类似的电话。14日晚,江北洪塘居民杨先生紧急求助,自己家被划入“三区”,但他的父亲住在百丈街道朱雀新村,也属于“三区”范围。他的父亲患有糖尿病、高血压以及癌症,需要相关的口服药。鄞州区疫情防控求助平台立即进行转办沟通,百丈街道的社区志愿者当晚帮其父亲领取了外出就医通行证,并打印核酸检测报告,让他顺利出门购买药物。

在平台大厅,每天的热线电话声、键盘敲击声此起彼伏,而群众的每个电话也都能得到及时回应。“从求助到办结,一般不超过两小时。做到件件有着落,事事有回应。我们依靠志愿者力量,打通服务群众的‘最后一公里’,真正为群众排忧解难。”鄞州区文明办相关负责人说,平台高效流转的背后,是百余名民情收集志愿者和30余名平台话务员24小时不间断轮班值守,用自己的辛苦换来群众的安心。

13天送货上万件 这群“快递小哥”太拼了



志愿者在修理帐篷。通讯员供图

在鄞州区潘火街道金桥花园社区,有一支特殊的志愿者队伍,叫“金桥应急小分队”。这支志愿者队伍,由金桥水岸花园小区的居民们自发组建而成,有24名成员,清一色都是男性,其中不乏党员和退伍军人。

协助核酸检测

说起来,这支志愿者队伍自去年台风“烟花”时应运而生,由金桥水岸花园11幢的热心居民钱俊一手组建,队员则来自小区各个楼道。

4月7日凌晨,金桥花园社区新增一例新冠肺炎阳性病例,他们再一次挺身而出,一直忙碌到现在……

“明天是最后一次核酸采样,有空的兄弟主动报名!”4月19日下午,队长钱俊在应急小分队微信群里发布了一条“招募”信息。这是他第五次组织志愿者协助社区进行全员核酸工作。

消息一出,20多个志愿者纷纷报名。每次核酸采样,志愿者们都会准时出现在各个核酸点位。每个点位由4名志愿者分工协作,一人统筹,一人扫码,两人维持秩序,引导居民保持一米线距离。有一天晚上下雨了,风很大,核酸点位的帐篷被吹翻了。钱俊长带着毕云龙、曹臻、高锟、任松等志愿者连夜抢修,第二天清早5点多又起来重新搭建。

“多亏了这群志愿者,解决了我们社区人手不足的问题。只要有他们在,我们的核酸检测就相当有序,速度大大提高了。”金桥花园社区工作人员对他们无不夸赞。

甘当“送货员”

一轮又一轮的核酸检测,他们从不缺席;两天的物资配送,他们甘当“送货员”。

从卸货到运送再到分发,他们给居民提供“一条龙”服务。大家分工有序,两小时就能完成2600余份物资配送,每次送完物资都满头大汗。

“哪里有需要,我们就去哪里。”这是这群志愿者们经常挂在嘴边的话。平日里,他们最忙碌的

一个角色是快递员:居民所需的各项物品,都是他们一件件运送的。

从办公用品到学习用品,从药品到日常生活用品,每天他们需要从西门将居民所需的物品送到指定地点。

“记不清每天要跑多少趟,反正居民有需求,我们就下楼去拿一趟。”应急小分队的毕志祥说,截至4月20日,他们已经为居民送了10000余件物品。

严守社区小门

4月15日晚,金桥花园社区迎来第一道曙光——“407”疫情“三区”调整,小区从管控区转为防范区。在解封前,做好两天一次的物资采购人员管理工作至关重要。这支应急小分队又主动承担起这项任务,严守小门。

“请大家有序排队,准备好进出卡!”“请在承诺书上签字,回来后把回执单交回门岗。别丢了!”“一定要在规定时间内回来,否则下次就不能出去了!”每

天都能在小区门口看到他们忙碌的身影,听到不厌其烦地劝说。

“作为社区的青壮年力量,在社区遇到困难时,我们理应站出来保护大家!”钱俊说,他们这支志愿者队伍已经坚持了13天。大家抛下工作和家事,冲在防疫一线。现在,他最大的心愿就是,早日解封,好好睡上一觉。

记者 薛曹盛
通讯员 邱煜 张婷婷



瓶中不剩水 每滴皆珍贵

倡导光瓶行动 杜绝用水浪费

浙江省文明办 浙江省机关事务管理局