

## 人性关怀是凝心聚力的黏合剂

海客谈 | 简之

来自义乌的韦先生带着7个月大的女儿,被异地安排在我市隔离。从未离开过母亲的婴儿哭闹不止,束手无策的韦先生提出请求,能否让母婴团聚?此时,婴儿的母亲罗女士正在温州接受隔离。经协调,市卫健委专门派出一辆负压救护车,将罗女士接到了舟山。一家三口在隔离点团聚,回到母亲怀抱的婴儿终于安定下来了(据《舟山日报》8月15日报道)。特事特办的人性化服务,让隔离不再生硬,让防疫有了温度。

### 以人为本体现初心

为了疫情防控的需要,该隔离时就得隔离,该封控时就得封控,身处其中的每个人都应当充分理解、自觉服从。但事实上,在防控措施面前,并非都是井然有序、温馨和谐,有的地方甚至出现了对立情绪、对峙场面。最近就有一个网传视频,当大巴车上的乘客提出需要方便时,防疫人员竟将一只塑料桶搁在了车上,而群情激奋的乘客又将桶踢了下去。这样的场面,看着让人心焦。冲突不断、混乱不堪,怎能有效阻断疫情传播?

大家程度不同地受到疫情困扰,防疫人员更加辛苦。多些相互理解、相互关爱,才能万众一心共克时艰。现实中之所以会出现不和谐场面,

原因应该是多方面的。个别人缺乏文明素养、法纪观念,一味以自我为中心,显然会扰乱防疫秩序。对此,理应进行批评教育直至依法规制。但是,也有一些是由于管控措施缺乏温度、工作人员态度生硬而引发的冲突。

面对啼哭不止的孩子,韦先生的焦虑心情可想而知。令人欣慰的是,一线防疫人员对此感同身受,相关部门领导同样慎重对待,最终让一家人有了这场终身难忘的团聚。可见,一样的隔离措施,完全可以给人带来不一样的感受,可以产生全然不同的社会效果。

为7个月大的女婴,专门派负压救护车千里奔波接回母亲,相信绝大多数人都会由衷地赞赏这种人性化服务。保护人民生命安全,这正是疫情防控工作的初心所在。体现在这个女婴身上,为她找来母亲不就是最紧要的事吗?以人为本,不是一句空泛的口号,而是需要处处体现出人性关怀。

### 人心齐整才能持久

旷日持久的抗疫,既靠措施有力,也靠人心齐整。没有广大人民群众的支持、大力配合,不但防控成本会显著增加,防控疏漏也会层出不穷。人性化服务,显然有利于抚慰人心、凝聚合力,打好打赢这场持久战。

疫情不仅给人们的工作生活带来了困扰,还难免导致心理负担。出行不便、旅游受阻,会感到心里堵得慌。这

个时候,恰巧遇到公共服务出现瑕疵、工作人员态度生硬,情绪就容易失控。一些地方就是因为细节之失导致民怨鼎沸,这也提醒我们,疫情形势越是严峻,抗疫任务越是艰巨,越要不忘在时时处处体现人性关怀。

在落实防控举措中,我市始终关注民生保障、强调便民利民,采取了为老年人接种疫苗提供陪护服务等诸多服务举措。最近,省内外疫情呈现多发散发态势,我市再度实行常态化核酸检测。记者在现场发现,诸多核酸采样点有遮阳棚和屋檐庇护,而人们也能心平气和耐心排队。显然,体现在细节上的人性关怀就是烈日下无形的庇护、焦躁中无声的安抚。

我市防疫人员更以无私忘我的逆行精神感动、引领着民众,并在相互理解、相互支持中形成命运共同体。据报道,金塘防疫卡口自从设立以来,爱心企业、单位和市民的慰问捐赠从未间断。在从严从紧落实防控举措的同时,处处有人性关怀,时时有温暖互动,使整个社会充满同心抗疫的正能量。

### 没有最好只有更好

当然,没有最好只有更好。疫情防控点多面广,守护“大门”“小门”的工作人员来自方方面面,业务水准、服务水平也存在参差不齐现象。在任务重、压力大的情况下,有人难免态度生硬、方法简单,理直气壮有余、换位思考不

足,缺乏提供个性化服务的意识和能力。显然,有关部门在加强业务培训、落实防控要求的同时,还应重视对防疫人员进行群众观念、服务意识的灌输,并传授应对各种复杂情况的方式方法。

群众满意不满意、高兴不高兴,同样是做好疫情防控工作的标准。今年夏季持续高温,最近又恰逢全员核酸检测,一些老年人就反映大热天排队吃不消。这一呼声,理应为改进工作的信号,而办法总比困难多。比如,可以采取“纳凉式检测”,在居民区开设更多的夜间服务点,让大家边纳凉边完成检测。再比如,可以组建“采样铁骑”,像快递员一样穿梭在大街小巷,为行动不便的老人提供上门服务。

百姓诉求多样化,优化服务无止境。在抓好疫情防控的同时,有关部门、基层单位还应注意收集意见建议,与服务对象开展良性互动,这样既有利于听取民意及时解决群众实际困难,也有利于集聚民智不断促进防控工作。同时,还有利于疏导情绪、增进互信,达成更广泛的社会共识。

疫情防控形势依然严峻复杂,“外防输入、内防反弹”不能放松,完善举措、优化服务还须跟进。唯有落实管控抓铁有痕、人性关怀柔情似水,才能刚柔相济增韧劲、显初心,从而凝聚起更强的抗疫力。

## 少拿“规定”来推诿

点滴录 | 周沫

8月1日开捕后,8名社区矫正中的船老大出海了,这得益于多部门联动破解了海上监管难题。为了落实监管,普陀区司法局东港司法所的工作人员每天查询船舶轨迹,并通过微信和卫星电话不定期视频连线抽查。普陀区检察院检察官则每周进行监督,确保社区矫正对象不脱管。

根据《浙江省社区矫正对象考核奖惩办法(试行)》相关规定,社区矫正对象在入矫后三个月内应当接受严格管理,一般不批准外出。但对于这8名被判缓刑的船老大来说,不能出海生产不但自己生计无着,还会影响到50多名船员。好在,相关政法部门特殊情况特殊对待,通过创新监管方式化解了难题。

现实生活中,无论是企业还是个人,都可能在相关制度规定面前遭遇尴尬境地。“有规定”“没办法”,有关部门理直气壮之下,常常令人有苦难言。事实上,任何一项规定都不可能穷尽所有可能性,一旦出现特殊情况往往难熬人。每一种特殊情况或许只牵涉到个别人,但从整个社会来说,累积起来就会是各种各样的办事难。

因此,各部门都应该像普陀政法部门解决8名矫正对象出海难那样,不拿“规定”来推诿,通过尽可能的变通来解决实际问题。这样说,并不意味着以情况特殊为由,可任意突破制度规定。事实上,社区矫正严管期内“一般不批准外出”,已为特事特办留出了变通空间。有关部门充分借助数字监管手段,确保了社区矫正对象出海作业和自我改造两不误,也就能符合制度规定的本意。

少拿“规定”来推诿,有关部门不仅要多想办法,有时还要多担风险,似乎“多一事不如少一事”。但这样做显然有利于破解难题、优化服务,营造良好的营商环境,因而是值得的。



本版署名文章不代表本报立场  
每个人都应有话筒,欢迎争鸣

## 车库住人现象还应坚持标本兼治

海客谈 | 月湖

近段时间,新城部分小区车棚(库)住人现象出现反弹。其中,亿擎·浅水湾城市花园小区出现20户车库住人现象,存在着较大安全隐患。于是,有关部门联合执法开展专项整治行动(据《舟山晚报》8月11日报道)。事实上,自从创建全国文明城市以来,车棚(库)住人专项整治一直都在进行,只是稍一松懈就容易反弹,如何落实标本兼治颇费思量。

车棚(库)住人不仅容易影响环境秩序、滋生安全隐患,还会造成整个小区容量超载,进而损害到全体业主的权益,不良后果显而易见。但与此

同时,却也存在着稳定的市场刚需。对于很多业主来说,出租车棚(库)可以获得“意外之财”,逐利冲动难以遏制。而如今的的车棚(库)质量越来越好,经过“适租性改造”后设施更加齐全,价格却相对较低,很受一些新居民的欢迎。在这种情况下,车棚(库)住人乱象容易反弹也就不足为怪了。

对于车棚(库)能否住人这个问题,方方面面一直存在争议。新城社区工作人员就解释说,年龄超过70周岁、上楼不便的特殊群众,可以通过备案后住宅车棚(库)。显然,这并不是法律表述,而且在实际管理中很难精确把握。不同小区、不同车棚(库)实际情况大相径庭,管理中尚且存在自由裁量

的模糊地带,民间的变通就更加花样百出了。毕竟,小区是居民自治之地,只要相安无事车棚(库)住人现象就很难根除。

说到底,有人住楼房、有人住车棚,总体上也不同生存状态的客观写照,是需要共同富裕过程中逐步解决的问题。现实情况是,即使法律可以规定车棚(库)不准住人,但只要车棚(库)依然是特定群体理想的“安乐窝”,驱离式整治就难以一蹴而就。有人甚至认为,应该优先考虑弱势群体的居住权,在此基础上再因地制宜地落实规范管理。

确实,城市在欢迎新居民的同时却没能为他们准备好数量充足、价格适合的住房,车棚(库)住人现象就注

定会此起彼伏。在依法整治车棚(库)住人乱象的同时,全社会应共同解决好弱势群体尤其是外来务工人员住有所居问题。最近几年,我市大力推进安居房、廉租房建设,使新老居民的住房条件明显改善。虽则如此,依然存在“只见人才公寓,鲜见民工公寓”现象,弱势群体的蜗居问题还须进一步解决。

越来越多的用人单位更加注重待遇留人,纷纷为外地员工提供单身房甚至“鸳鸯房”,这显然是一种可喜现象。可以相信,随着全社会对新居民住房保障力度的加强,车棚(库)住人终将不再成为群体性的刚需。果真如此,落实依法整治也必能取得更好的效果。

# 微信晒娃求赞 不如陪娃 让TA给你赞!



关爱孩子 守护亲情

舟山市自行设计作品