

各抒己见

小小“核酸胸牌”解老人“心病”

我发现居民的日常见面问候语从“吃了吗”到“忙啥呢”，最近忽然变成了“做核酸了吗”，虽然只是平常的问候语，却显示了大家对于疫情防控工作的高度重视与自觉配合。但是，老年人由于智能手机及网络使用不熟练等原因，出示核酸采样码、乘坐公共交通工具、出入公共场所经常遇到技术障碍，确实应该引起相关职能部门的重视。

对于使用智能手机精准显示个人出行轨迹、核酸检测记录等助力疫情防控的手段，我是十分佩服的。手机简直就是一个服务疫情防控、保护居民身心安全、最大限度保护公共场所疫情风险降低的“保安员”“医护人员”“报警器”。其实，对于老年人普遍不善使用手机，带来的出示核酸采样码存在技术障碍这件事情，也不是完全没有办法，这不，5月25日《阳泉日报·晚报版》发表的肩

题为“手机里找不到二维码？别慌！只需出示小胸牌就可以做核酸检测”，主标题为“定制‘核酸胸牌’，关怀老人真走心”的新闻，说的就是城区义井街道南边堰社区针对这件事情采取的办法，让老年人笑颜逐开，让老年人的子女们连声道谢。该社区党总支安排工作人员和志愿者将辖区内70岁以上老年人的手机号、身份证号码等信息录入预登记码，并统一收集、排版、设计、制作，制成特色“核酸胸牌”后，再由微网格员把胸牌送到每位老人手中。如果是老两口，还可以制作成正反两面的，不仅方便老人做核酸检测时使用，还提高了工作人员的登记效率，减少了居民进行核酸采样的等待时间，有效改善和避免了老年人做核酸检测时，经常出现的不会连接网络上不了网或者是上了网找不见二维码的尴尬，真是太贴心了。

随着老龄化程度逐渐加深，越来越多的人开始进入老龄段，为他们解决实际困难越来越需要社区（村）等基层组织与相关职能部门开动脑筋、伸出援手。南边堰社区为老年人自制的“核酸胸牌”，我觉得全市所有的社区（村）都应该效仿，并举一反三通过类似办法，解决老年人因为不善操作手机，在乘坐公共交通工具、进入超市等公共场所时遇到的难题。这种办法不仅可以解除老年人的“心病”，消除他们做核酸检测时的畏难情绪，还有效提高了相关工作人员的登记效率，减少了居民进行核酸采样的等待时间，降低了疫情传播概率，好处显而易见。

这正是：小小“核酸胸牌”，专治老人“心病”。家家都有老人，需要大家倾情。赶紧广而告之，更多老人暖心。

（陋 岩）



漫说

惠民

医疗保障是民生保障的重要内容，是事关人民群众健康福祉的重大民生工程。近年来，我市始终坚持以人民为中心的发展思想，坚持监管与服务相结合，积极推动各项医疗保障政策落到实处，深入推进医疗保障工作高质量开展，织密织牢基本医疗保障网，用心用情书写有温度的医保服务答卷。

陶雁飞/作

遇事要学会换位思考

这两天突然想到了一个问题：下班时间到底是几点？听到这个问题，人们会觉得好奇怪。比如说，下班时间为11:30，意思是我们11:30就可以停止工作回家。道理很简单，这有什么可想的？

但真还有人因为这个时间问题较了真。有一个人去某窗口办理业务。窗口的下班时间为12:00。这个人到达窗口的时间是11:50，也就是快要到下班的时间了。窗口服务人员告诉他，要下班了，停止办理业务。面对这种情况，大部分人会选择择机再来。偏这个人有些倔强，认为还有10分钟才到下班时间，所以工作人员必须为自己办理业务。窗口服务人员觉着10分钟办不完，影响正点下班，所以拒绝受理。一时间，双方僵持不下，甚至还闹到了领导那里才得以解决。

这个问题谁是谁非？办事的人坚持认为不到下班时间，工作人员就得办理业务。工作人员认为，如果受理了办事人员的业务，就不能保证正点下班。11:50还是12:00，哪个是下班时间？双方说的好像都有道理。但实际上他们都是站在自身的角度对下班时间进行了权衡。严格意义上讲，他们争论的是两件事情。诸如先有鸡还是先有蛋之类。在不统一认识标准之前，产生意见分歧是必然的。

那么如何解决这类事情呢，当然是要统一对下班时间的认识。从办事人员的角度看，不到规定的下班时间，工作人员受理业务是天经地义的。但其实也应该

想想，工作人员受理业务后，在下班之前没有足够的时间完成业务办理，是不是可以立马停止工作，告诉办事人员下午再来？从理论上讲，工作人员是可以这么做的，因为到点就可以停止工作就是下班时间的真实含义，没毛病。可如果真的刻板较真，那办事人员会乐意吗？

所以在大多数情况下，我作为问题的解决方式是双方互相的退让与包容。办事人员当然有权要求工作人员在工作时间内办理业务，但也要考虑是否为工作人员增加了额外的工作负担。如果大家都在下班之前要求人家不下班办业务也实在有些勉为其难。而工作人员也要换位思考，办事人员如此急迫，是不是在生活中遇到什么特殊的情况，能不能延长一会儿工作时间特事特办以解其燃眉之急？大家都替对方多想一点，事情就会好办得多。

当然，这只是理想中的状态，实际情况远比想象的复杂，矛盾或多或少总是会有。但作为政府办事机构，我们的主要职能是为群众提供服务。无论如何，我们还是要站在群众的立场，在矛盾面前，既要做到坚持原则，又要学会适度让步，把解决问题的主动权掌握在自己手里。我们也必须有这样的胸怀和雅量，只要群众满意，自己受些小委屈又怎样呢？世界需要规则来维护，而规则照顾不到的地方，则需要用爱心、用责任、用担当去弥补。

（文小鸣）

网格化管理让社区服务更有温度

近日，《阳泉日报·晚报版》连发三篇报道，说的都是网格员的事情。三篇报道均突出一词——及时。群众的事就是工作指令，不论大小，凡属于“急难愁盼”，都要在第一时间来排解，耽误不得。发生在小区里的事、居民之间的事，乍一看是小事，如果得不到及时协调解决，很容易酿成大事，到那时再去解决，难度不知增加了多少倍。

谁去解决呢？网格员就奉献在一线。比如音响声音太大，影响他人生活一事，让居民自己去沟通解决，或因言差语错，或因互不相让，往往难以达成谅解，有了网格员的介入，矛盾多能迎刃而解。再比如房顶漏水，一个单元里很多家住户，想行动高度统一很难办，这是自己掏钱的事，有想掏的，也有想少掏的，还有不想掏

的，谁能去说服动员？还得网格员出面，秉持公道，力争外援。这样一来，大家信服，就降低了解决事情的难度。这些“小事”小吗？不小！拖一夜很可能会有人蒙受损失，令事态升级，所以及时解决很重要。许多时候，遇事就是缺一个“主事人”来主持担当，网格员无疑是合适的人选，居民一看到有人出面管了，心就踏实了一半，其主动性积极性就会提高，事情也就好办多了。

说到底，网格化管理就是要更加主动、及时、精确、优质、高效地为人民群众提供服务。“我的事有人管”“有困难去找网格员”，这让群众拥有更多的获得感、幸福感、安全感。心中时刻装着群众，手中的工作便有了温度，服务的质量便会不断提高。

（李荣福）

社区工作需“走心” 落实“三化”助老人

进入互联网时代，借助一部手机，几乎可以处理好工作、生活、学习等方方面面的需要。从扫码支付到群聊办公，从淘宝购物到线上教育，以及餐饮、旅游、金融、影视、资讯等一个个App，让我们沟通交流零距离，转账付款秒到账，娱乐学习在线上……真切地体验到了“一机在手，世界尽有”。然而，当这种方便快捷的模式放到老年人群体当中时，不能熟练操作，甚至是完全不会操作智能手机的他们，似乎面临着一道无法逾越的鸿沟天堑，所有的便捷不仅没了用武之地，反倒转换成一个个难以攻克的堡垒，让不少老人望而却步。

5月25日，《阳泉日报·晚报版》在新闻中报道，城区义井街道南边堰社区针对这一情况做出了示范：将70岁以上老年人的手机号、身份证号码等信息录入预登记码，并统

一收集、排版、设计、制作，制成特色“核酸胸牌”后，发放到老人手中，彻底解决了他们的“手机操作困难症”，为核酸检测工作的顺利开展提供了保障。

透过南边堰社区工作者的这个“走心”举动，我们不难明白，“世上无难事，只怕有心人”。困难处处都可能会出现，但只要坚定思想，致力克服，就一定能够找到突破口，找到各种解决难题的方法。其实，远不止老年人使用智能手机问题需要我们的社区及相关部门人员动脑筋、想办法解决，所谓民生无小事，被小到不能再小的事件困扰，也有可能派生出一系列意想不到的麻烦与状况。由此可见，社区工作的重点需要持续落实到以下三方面。

服务精准化。社区工作者需要培养练就一双“火眼金睛”，在日常工作当中，可以迅速从繁杂琐碎的

日常事务里检索到重点问题或突出矛盾，继而采取针对性、精细化的分类和处理，达到服务精准化，更好地惠民利民。

范围扩大化。针对当下发现的问题和矛盾等，社区工作者要持客观冷静的态度去认真处理，积极应对。同时，更要学会举一反三，触类旁通，将工作范围扩大化，未雨绸缪，提早谋篇布局，将工作完成得更加出色。

工作常态化。社区工作者要牢记全心全意为人民服务的根本宗旨，保持工作常态化作风，无论是孝老敬亲，还是护佑儿童，无论是反诈打假，还是抗疫抗灾，一切和大家息息相关的事情，都需要付出百分之百的精力和热情，用自己的努力付出，向全社会交出一份满意的答卷。

（任锁生）

公共场所控烟不能仅靠自律

公共场所禁止吸烟已经形成社会共识，并得到绝大多数人的响应，但笔者还是经常看到有些不自律者，在人群密集的地方顾自吞云吐雾，对于别人的提醒充耳不闻，还说自己的行为与他人无关。看来公共场所控烟仅靠自觉还是不够的，必须有一定的约束机制和管理措施。

事实上，经过长期宣传吸烟对健康的影响和张贴禁烟标志，在公共场所吸烟者确实少了。如学校、机关、医院、公交车、大型商场以及很多的公共服务机构管理得比较到位，更多的写字楼、办公室、会议室等场所也很少看到烟雾缭绕的景象了。可是在行人拥挤的街头、人头攒动的广场、熙熙攘攘的公园、座无虚席的饭店甚至一些单位的办公区域内，吸烟者还是不在少数。

早上出门，清新的空气中总会飘来几缕刺鼻的烟味，那是一群老汉坐在单元门前吸烟。出了小区是那个大饭店外的几个保安在悠然地吸烟。学校门口接送孩子的大队伍中，很多人嘴里叼着香烟，对其他家长的反感视而不见。还有些人，一进电梯就习惯性地地点上一支烟，根本不在意同乘者无声的抗议。有些来办事的人，竟然还保留着散烟的旧习，被拒绝后自己却堂而皇之地点起烟。进了一个装潢精致的快餐店，玻璃门、墙壁、柜台都贴着“本店严禁吸烟”的标识，孩子大人满满坐

了一屋子，却有两个年轻人坐在一张桌前边聊天边吸烟，四处弥漫的烟味实在与餐厅的氛围不协调，顾客们埋怨服务员，服务员几次去提醒，两人却始终不答言，后来老板出来制止还是不管用。面对烟味，真的是无处躲藏。

无烟有害健康是人人皆知的常识，二手烟对他人的危害也是不争的事实，具体的情形和数据到处都能找到，这里不再赘述。从周边朋友的事例来看，倒也不是不知烟草的危害，而是成了一种生活积习：忙时吸，闲时吸，思考时吸，轻松时吸。有的人下定决心戒烟，说不吸就真的不吸了，有的人过段时间就又重新开吸。难怪有网民自我调侃“戒烟最容易，一个月能戒好多次”。可见戒烟全靠自己的毅力。固然，吸与不吸，戒与不戒，是个人的自由，但要遵守公共场所禁止吸烟的规则，这也是尊重他人健康权的表现。就是在家，也还是少吸为好，既可减少烟草对自己健康的危害，也是对家人的健康负责。

“美丽平定是我家，清洁卫生靠大家。”这是平定县创建国家卫生县城的标语。公共场所禁止吸烟也应该是国家卫生县城创建和巩固必不可少的条件。笔者认为，必须三管齐下，方可见效。

一是靠自觉。一个城市的文明程度，是始终与居民素质相适应的。

公共场所禁烟不仅是现代城市必然选择的文明健康生活方式，也是展现公民自觉遵守社会公德良好修养的平台。因此，首先要靠自觉，从我做起，从现在做起，不在公共场所吸烟，工作交往不敬烟，礼尚往来不送烟，共同营造清洁、健康、文明的城市环境。

二是靠宣传。社会面要利用多种形式开展吸烟有害健康和公共场所禁止吸烟的教育活动，包括在街头和居民小区设置宣传专栏，在公共场所的醒目处张贴禁烟宣传标语标牌，必要时可请专业人士作讲座进行现身说法，让大家充分认识烟草对健康的危害性和在公共场所禁烟的必要性，进一步增强居民的健康意识，积极引导烟民戒烟，减少烟民数量。

三是靠督促。烟草之害，害己害人。任何一项规则，特别是涉及公共场所的措施，仅靠自觉往往是不够的，还必须辅以相应的管理。要限定场所、单位负责、加强引导、严格管理，在公共场所，人人都有权对吸烟者进行劝阻，并拒绝吸入二手烟。同时，公共场所的管理人员可以对不听劝阻者进行相应处罚。只有这样，才能真正做到保护公共卫生环境，减少吸烟造成的危害，让全体居民共享城市文明，共享城市卫生，共享城市生活。

（魏千楼）