

医院就诊收费过高、支付宝不显示健康码、物资配送迟缓……4月1日凌晨以来,随州市12345政务服务热线火爆异常。

“12345,有事找政府。”关键时刻,“生命线”再一次阐释群众至上理念,直达群众心底。据介绍,受信息传播不对称因素影响,实行管控措施后,短时间内不少市民不知就里,对交通出行、社区防控、健康码变色、物价过高等问题十分关心,期待从正规途径寻求正确解决办法。一时间,12345热线前台话务量猛增67.14%。

为有效应对疫情影响,12345热线中心启动应急响应机制;热线平台38名工作人员取消轮班、取消休假,全员到岗,实行“7×24小时”全天候人工服务;组建技术支持突击专班,实行动态流量监测,保障平台24小时良好运转;开展话务峰值数据分析,动态调整接听力量,共分6个班,平均每班6人……在巩固传统人工接听基础上,他们推动线上向线上延伸,先后开通微信小程序、微信公众号、政府门户网站、鄂汇办随州旗舰店等7类线上受理渠道,既化解热线接听压力,又畅通民意,让诉求

求反馈更加方便快捷。为强化工作力量,他们启动与市、区疫情防控指挥部、市疾控中心、市公安局等多部门联动机制,坚持情绪安抚与解决问题并重。

针对56名群众反映健康码变红、健康码无法显示问题,该中心通过事先收集整理的全市100余个社区联系方式,第一时间将信息转发到所在社区,由社区核实上报市疾控中心,完成转码服务。

该中心还制定了下一步疫情防控应急预案。

### 我市召开疫情防控工作调度会强调

## 筑牢外防输入内防反弹严密防线 巩固拓展来之不易的疫情防控成果

随州日报讯(全媒体记者张琴)4月7日晚,我市召开疫情防控工作调度会,分析研判形势,研究部署外防输入、内防反弹和有序恢复生产生活秩序、安全生产等重点工作。会议强调,要坚持“外防输入、内防反弹”总策略和“动态清零”总方针不动摇,认真落实省委、省政府工作要求,时刻保持头脑清醒和审慎之心,压紧压实各方责任,落实落细各项防控措施,筑牢外防输入、内防反弹严密防线,坚决守牢不发生疫情规模性反弹的底线,不断巩固拓展来之不易的疫情防控成果。

市委书记、市疫情防控工作指挥部指挥长钱远坤主持会议并讲话。市委副书记、市长、市疫情防控工作指挥部指挥长克克出席会议并讲话。

会议指出,经过七天艰苦鏖战,我

市疫情防控工作取得阶段性成果。疫情防控须臾不可放松,当前国内外疫情防控形势依然严峻复杂,越是关键时刻,越要保持头脑清醒,越要慎终如始,全市上下要深刻认识疫情防控的复杂性、艰巨性、反复性,坚持继续抓紧、适当调、有序复、拼抢干,因时因势、科学精准调整疫情防控策略,努力用最小代价实现最大防控效果,最大限度减少疫情对经济社会发展的影响。

会议强调,要把外防输入作为重中之重,守牢火车站、高速、国道等入随通道,对重点地区来随返随人员严格落实“落地查、落地检、落地报、落地管”措施,及时将相关人员信息推送至有关地方或单位,加强落地核酸检测结果出来前的跟踪管理;全面加强冷链物品、

进口物品等高风险货物管理,切实把牢入口关。要稳慎有序推进生产生活秩序恢复,科学划定管控区域,充实力量优化服务保障,持续从实做好重点区域管控,严格落实“足不出户”要求;更大力度落实常态化疫情防控各项措施,强化社会面管控,严禁人员聚集,压紧压实社区责任,落实出入查验健康码、核酸检测结果等要求。要做好重点区域和重点人员流调“回头看”,开展城区全域消杀,重点部位终末消毒和重点人员核酸检测,继续发挥医院、发热门诊、药店等“哨卡”监测预警作用。要加大防疫知识等宣传力度,引导居民养成戴口罩、勤洗手、常通风、保持一米线社交距离等生活习惯,增强主动防范意识。要统筹调配力量,提前做好节后祭祀森林防火防

工作,排查化解各类安全生产隐患,确保社会大局安全稳定。要抓紧抓实招商引资、项目建设等各项工作,增强服务企业实效,落实各项惠企政策,千方百计把时间抢回来、损失补回来,进度赶上来。

市领导甘国栋、张卫、陈兴旺、柴晋军、罗兰等参加会议。

## 一手抓疫情防控 一手抓水气保障

随州日报讯(全媒体记者张清、通讯员李瑞琪、李乐乐)连日来,市住建局组织系统196名党员干部下沉到曾都区北郊街道黄龙社区,协助社区开展核酸检测。在做好下沉社区工作的同时,该局抓实抓细住建重点领域疫情防控工作,统筹做好用水用气保障工作,确保市民生活不受影响。

市住建局及时传达省、市疫情防控工作要求,第一时间组织党员干部下沉社区。除单位值守、巡查督导外,目前,市直住建系统已有196名党员干部下沉黄龙社区,协助71个小区开展核酸检测。安排应急突击队96人次,分布在小区20个卡口、5个核酸检测点,24小时值班值守搞好服务。

该局压紧压实行业管理责任,切实加强物业小区、建筑工地、房地产售楼部、公租房等住建重点领域和行业人员防疫工作。及时下发了《关于做好当前全市住建领域疫情防控工作紧急通知》,组建7个工作组,对随州中心城区建筑工地、售楼部、供排水和供气企业、物业小区等防疫工作进行全面排查督导。目

前,随州中心城区在建工地全部暂时停工,房地产售楼部全部暂停营业、居家办公。

城东公租房小区住户较多。针对这一情况,市住建局积极协调相关部门,结合实际增加该小区核酸采样点,确保采样速度应快尽快、不漏一人。该局还抽调10余名党员干部、招募20名志愿者进驻随州城区5个公租房小区参与疫情防控。组织公租房老弱病幼等弱势群体上门采样,配送生活物资和药品,并通过电子显示屏、公示栏、微信群、QQ群等媒介,宣传疫情防控政策,提醒居民做好个人防护,自觉做到“勤洗手、戴口罩、多通风、一米线”。督促各物业公司加强小区封闭管理、人员管控、环境消杀等工作。

该局督导燃气、供水、排水企业落实疫情防控措施,加强运维管理,确保市民生活不受影响。目前,随州城区5个液化气站运行正常。城区日供水量13万吨,水质水量均平稳,供水企业实行欠费不停水,维修人员24小时待命,确保供水管网运行安全,供水服务热线24小时开通,随时受理用户诉求。

### 疫情防控取得阶段性成果

## 曾都区和随州高新区欢送支援抗疫的医务人员



图为欢送场景。

(随州日报全媒体记者李文军摄)

随州日报讯(全媒体记者陈云)七天争分夺秒,千余名医务人员紧急驰援。4月7日下午,曾都区和随州高新区分别举行欢送仪式,欢送支援两地疫情防控的随县、广水市和大洪山风景区的医务人员队伍。

3月31日晚,曾都区在对重点人群进行例行核酸检测时,发现1例新冠病毒无症状感染者。疫情发生后,我市立即启动应急响应机制,市、区疫情防控指挥部部署协同,组建工作专班,压实属地责任,坚持人民至上、生命至上,尽锐出战、以快制快,从快从严有序开展核酸检测、流调溯源、隔离管控、服务保障等疫情处置工作。

与时间赛跑,与病毒较量。按照社区负责、协同配合、网格管理、快速处置、精准有序的原则,我市主城区区域迅速全面开展核酸检测。关键时刻,随县、广水市、大洪山风景区60余家医疗机构的千余名医务人员,逆行出征紧急支援,奔赴随州主城区协助开展核酸筛查、流调溯源等工作,以极强的专业素质和过硬的工作作风,不辞辛苦、任劳任怨、夜以继日、争分夺秒,与曾都区和随州高新区人民同心抗疫,在最短时间圆满完成任务,为全市疫情防控大局作出了重大贡献。

心手相连,没有迈不过的坎。坚守不发生疫情规模性反弹和疫情外溢两条底线,当前我市疫情防控工作取得阶段性成果。欢送仪式现场,支援的医务人员接过载着深深谢意与崇高敬意的鲜花,曾都区和随州高新区警车开道欢送英雄。

## 用关爱 让残障市民安心居家

随州日报讯全媒体记者 陈云 通讯员 陈论岭

“奶粉取到了,谢谢大家!”4月2日,家住随州高新区康华花语城的听障市民刘某在“随州市肢残人家”的群里回复。看到消息,大家悬着的心终于放下来了。

原来,刘某刚出生两个月的女儿是早产儿,需吃特供奶粉,市面上很难买到。他多方联系朋友,从随县唐县镇购买了4罐奶粉,送到随州城区后却无法前去领取,情急之下刘某在群中求助。

“奶粉在哪?我去取。”看到消息,市心连心志愿者协会副会长何晓敏立马接话。经过沟通,何晓敏确定了奶粉的位置和联系人,并联络了志愿者、外卖骑手李承成。李承成立马奔赴随州大道浙河大桥

处,取回了奶粉。

“真是帮了我大忙,不然真不知道怎么办。”接到奶粉,刘某在手机上打出这行字拿给李承成看,表达谢意。

疫情发生后,市残联发出倡议,成立助残抗疫突击队,聚集协会人员和助残志愿者的力量,为残障人士提供就近就便、灵活有效的针对性服务,在特殊时期保障特殊群体安心居家。

连日来,市残联解决残障市民因疫情产生的急难愁盼问题28件,通过电话、微信等渠道为残障人士答疑解惑360余人次,下沉社区开展宣传引导、协助核酸检测采样等百余人次。

## 我市专家组评估督导学校疫情防控工作 助力学校平安顺利复学复课

随州日报讯(全媒体记者陈巧玲、通讯员殷华超、唐心敏)4月7日,我市多部门联合,对多所学校落实复学复课前的疫情防控工作开展评估督导,以保障近日学校能平安、顺利地复学复课。

督导组首先对各学校整体卫生、防疫物资储备、隔离观察室设置、教室及寝室消毒

等情况进行现场查看。其次,对各学校疫情防控方案、突发公共卫生事件的报告及处置制度、疫情防控知识培训等工作进行核查,查看各项疫情防控措施是否落实到位。督导组现场指出了检查中存在的问题和薄弱环节,并提出整改意见。针对学校方面提出的疫情防控工作中遇到的难

题,督导组专家进行了现场解答。

期间,市疾控中心专家还指导了学校防控技术,帮助学校有关人员精准掌握常用消毒剂的配比和注意事项。此次评估督导,旨在进一步强化学校疫情防控责任,增强学校处置突发公共卫生事件的应急能力,为顺利复学复课工作做好准备。

## 香思里:防疫生产两不误 复工复产准备足

随州日报全媒体记者 刘诗诗

米面粮油是消费者最不可缺的生活必需品。疫情发生后,我市“停不得”企业——湖北香思里食品股份有限公司紧急调集疫情防控物资,不停工、保生产、保供应,主动调整产能,开足马力生产,确保我市面粉、面条供应稳定。

该公司严格落实疫情防控措施,在岗员工全部吃住在公司,并且每人每天一次核酸检测,每天进行体温检测等,通过闭环管理来保证生产供应和防控安全。该公司董事长万芳说:“我们按照市疫情防控指挥部的要求,严格落实戴口罩、勤通风等疫情

防控措施,加强了对厂区内环境的消杀,各车间每日定时测温、消杀并留存记录,守好疫情防控底线。”

目前,该公司在岗员工只有三分之一,但通过调整产品结构,每天可生产面粉300吨、面条将近200吨,产能与平时基本持平。万芳说:“我们会首先保证随州市场的供应,还有多余的产能才考虑市外其他客户。”

每天,该公司由专人专车将产品配送至公司在城区的3个放心粮油店及随州一些连锁超市、线上平台,确保市场供应充足。多余的产品主要销往武汉及省内其他地市州,

以及江西、湖南、广东、陕西等地。“通过我们在武汉的电商公司,可以快递发货到全国各地。”万芳说。

该公司已经通知员工做好核酸检测,并且拿好凭证,为全面复工复产提前做好准备。“没有到岗的员工,我们每天在工作群里,要求他们以及家人必须配合社区疫情防控,不给社区添麻烦。”万芳说,“我们会采取逐步到岗的方式,先是核心岗位人员到岗,后勤、财务以及销售人员都放在下一步,等市疫情防控工作指挥部的通知,再考虑全员到岗。”



4月7日,曾都区、随州高新区对即将复工复产和复学人员进行核酸检测。

(随州日报全媒体记者李文军摄)

温馨提示:积极接种疫苗;科学佩戴口罩;注意手部卫生;经常开窗通风;保持社交距离;尽量避免聚集;使用公筷公勺;注意文明礼仪;主动配合防疫。(随州市新冠肺炎疫情防控工作指挥部)