

# 江湾镇街道建立“数据池”探索社区救助新路径

## “沉默的少数”有了“云画像”

■本报记者 何博

几个月前,67岁的李老伯来到江湾镇街道社区事务受理中心,询问申请廉租房补贴的问题,李老伯不曾想到,在社区救助顾问的帮助下,自己不仅申请到廉租房租金补贴,还申请到了特困供养补贴,大大缓解了自己的生活困境。

自去年全市实施“社区救助顾问”制度以来,江湾镇街道建立1+7+35个社区救助顾问点,组建专业化团队,主动为困难群众提供帮助。今年,街道通过建立社区救助“数据池”,借助大数据更加精准识别困难群众的需求,为他们送上社区救助服务的“及时雨”。

### 一 键识别群众需求

67岁的李老伯生活窘迫,膝下无子女,父母也不在世,一度住在社区浴室中。今年年初,李老伯来到江湾镇街道社区事务受理中心,想打听如何申请廉租房补贴。工作人员把李老伯的身份信息键入社会救助“数据池”后,系统精准评估出李老伯不仅有“廉租房补贴”需求,还符合“特困供养”的救助标准,了解到老人只申领了低保,工作人员便直接为老人申领了上述两项救助。原本,李老伯每月仅能领到1000元左右的低保补贴,如今加上两项新的救助内容,老人的每月

补贴可达4000元左右。

社区救助工作涉及政策内容繁杂,总有少数困难群众因不熟悉政策而未得到应有的救助。而作为一项涉及部门多的综合性工作,救助工作也面临着条线分割、数据孤岛的问题。此次,江湾镇街道来自残联、老龄、就业等多个条线的民生数据纳入社区救助“数据池”,在这个应用场景里,个人困境程度可以根据实际情况贴上“重残无业”“支内回沪”“低收入”等11个救助类别标识,并智能识别和匹配相关政策。只要键入身份信息,求助对象的基本信息和政策标识就一览无余,方便工作人员尽快帮助居民找到合适的救助政策。

江湾镇街道相关负责人表示,目前,“数据池”还在不断更新完善中,今后将有更多关键字段警示功能,以便工作人员对社区内正处于困难,但未提出援助的居民进行主动干预。

### 延 伸社区救助触角

除了打造线上服务数据平台,江湾镇街道也不断加大“线下”救助顾问团队的培训力度,扩大救助覆盖面。目前,江湾镇街道救助所成立了“暖心湾”救助顾问工作室,社会救助顾问团队共有48人,包括社区救助顾问、市民驿站救助顾问及相关居委干部。救助所编撰《社会救助工作手册》,定期

对救助顾问进行系统培训,提升救助顾问对“困难的少数”的主动发现意识,打通社区困难帮扶“最后一公里”。

去年,陈阿姨来到江湾镇街道宝鸿居委会归还此前借的轮椅。救助顾问顾慧莲曾了解到,陈阿姨的弟弟身患重病,当初借轮椅是为了带弟弟去医院看病,顾慧莲多心一问,此次归还轮椅,是不是弟弟的病情有了变化?一番了解后得知,陈阿姨的弟弟已经不幸离世,弟媳也早在三年前因病过世,如今家中只有正上初二的女儿独自生活。

这名孩子情况立刻引起了大家的关注,救助顾问和居委干部及时上门探望了女孩,并帮她申请办理了每月1900元的孤儿补贴。父母相继过世的打击对孩子不言而喻,女孩又正面临升学压力,为了帮助孩子尽快走出阴霾,顾慧莲联系了孩子所在学校的辅导员,并建立了由社区救助顾问、居委干部、学校老师组成的帮扶小组,一周二次定期联络,解决孩子在学习、生活中遇到的各种问题,逐渐带她走出情绪低谷,回归生活正轨。

江湾镇街道相关负责人介绍,接下来,街道还将以“暖心湾”救助顾问工作室为主体,建立多部门联合协作的多层次多平台救助工作帮扶体系,针对困难群众切实需要,链接救助资源、配送个性化服务,帮助救助对象自主自立,更好地融入社会。

# 昆明路以南项目第一轮圆桌会议举行

本报讯(记者 张雯)昆明路以南项目化零为整“组团打包”十个街坊,集中启动、集中推进、集中开发,预计惠及五千余户居民。日前,昆明路以南项目第一轮圆桌会议在保定路358号旧改基地召开。

旧改地块居民分批参加、凭券入场。旧改经办人对《虹口区83、84、85、86、94、95、96、97、98、99街坊房屋征收与补偿方案》(征求意见稿)作政策讲解。“私搭阁楼是不计建筑面积的。如果说有个斜坡阁楼,1.2米以下,1.2米至1.7米,1.7米以上,是分段计算的”,一位旧改经办人在台上就居民关心的阁楼计算问题进行了举例说明。

聚焦被征收房屋类型和建筑面积认定、签约搬迁补贴办法等居民关心的热点问题,旧改经办人都逐条进行详细解读。对此,不少旧改地块居民表示,“我们会积极响应政府号召”“旧改帮助我们改善了生活环境,肯定会积极配合”。

据了解,征求意见期间,被征收人、公有房屋承租人可以书面形式对《征收补偿方案》提出意见和建议,也可将意见和建议直接向接待的工作人员反映。此外,还将召开居民座谈会和由被征收人、公有房屋承租人和律师等公众代表参加的听证会,以充分听取各方意见。

# 大型滑稽戏《天地“粮”心》走进虹口

本报讯(记者 孙洁静)日前,本区推进“制止餐饮浪费行为、培养节约习惯”专项工作暨大型滑稽戏《天地“粮”心》虹口区专场演出在区工人文化宫上演。

《天地“粮”心》是在市文明办指导下,由上海市人民滑稽剧团原创的大型滑稽戏。这部戏以深入开展“光盘行动”为题材,演绎了饭店老板“钱宝宝”对“舌尖上的浪费”从熟视无睹到高度重视这一转变的系列故事,用寓教于乐的方式来引导市民养成文明餐饮的好习惯。

据了解,自2020年8月以来,虹口多措并举,以在机关食堂推出“半份菜”、联合中国少年儿童新闻出版总社开展光盘知识竞赛、在街道开展光盘主题征集活动、在“虎扑”社区板块发起网友互动等形式,推动“爱惜粮食”“健康生活”“科学用餐”等理念进机关、进社区、进单位、进校园、进家庭,让虹口的“文明之花”得以在餐桌上盛放,为全国文明城区创建凝聚全民力量。

# 无障碍公交“上线”助残障人士出行

本报讯(记者 张雯)今年的5月16日是第三十一次全国助残日。日前,巴士一公司邀请了一批“特殊乘客”,体验升级版公交车无障碍设施功能。

63岁的陈老伯体验了一回“坐轮椅”上939路公交车。驾驶员按下车辆侧倾按钮后,来到后门翻开了隐藏的无障碍导乘板,合力将陈老伯的轮椅推上了公交车。在残疾人专用乘车区域,驾驶员为陈老伯系好了安全带。整套流程仅用了两至三分钟。陈老伯说,他因患小儿麻痹症导致瘫痪多年,由于麻烦就很少出门,但近年来,明显感到公共场所无障碍设施变多了。

近年来,上海交通行业不断加大无障碍环境建设力度。目前,巴士一公司无障碍公交车总数已达到1200余辆,占总车辆数的85.7%,覆盖八成以上线路。

# 开启企业服务“集团军”模式

(上接1版)自去年以来,区促办先后组织各行业领域的企业代表,开展了“企航北外滩圆桌沙龙”、“漫步滨江、共话北外滩开发建设”、“重温证券发展史、启航北外滩发展新征程”等一系列主题活动,由区领导与各位企业现场互动交流,推介北外滩新一轮的开发规划,同时邀请企业和企业之间,现场开展项目对接路演活动,有效丰富了企业服务的内涵和实效。

为进一步落实虹口区优化营商环境4.0版的相关举措,区促办今年将“政务服务进楼宇”作为“企航北外滩”活动的重要举措,紧密结合“学党史、我为群众办实事”,围绕企业经营发展全过程涉及的相关领域,让企业“足不出楼”享受多维度服务,增强企业归属感,帮助企业不断发展壮大。

下一步,区促办将会同市、区两级相关职能部门以及社会第三方机构组成近百人服务团队,进一步深入和强化全区企业服务“集团军”模式,在“北外滩企业服务中心”以及全区各楼宇企业综合服务驿站开展各类发展活动,并以点带面,通过线上直播的方式,进一步拓宽服务覆盖面,切实将政务服务进楼宇、进园区、进企业,打通服务企业“最后一百米”。

# 银发族就医将可享“绿色通道”

(上接1版)开展老年综合评估服务;基层医疗卫生机构可通过全科诊室、家庭医生签约、巡诊、家庭病床等多种方式,为确有需要的老年人提供个性化医疗卫生服务。

此外,围绕优化老年友善环境,各医疗机构均要达到交通安全便利、通道无障碍,方便老年人就医;标识系统醒目、简明、便利,具有良好的导向性等建设要求。目前,本区老年友善医疗机构建设工作正在有序推进。区卫健委主要领导带队,深入区属综合医院、企业办医院、社区卫生服务中心和民营医院等各类型医疗机构,重点就老年人就医“无健康码”绿色通道设置、预约挂号服务、就医流程等老年友善医疗机构建设情况开展督导调研,并已针对督导调研中发现的问题,提出了意见建议及整改措施,为下一阶段全面完成本区老年友善医院建设夯实基础。

# 关注肺结核病

肺结核属于呼吸道传染病,通过呼吸道传播。肺结核病人通过咳嗽、咳痰、打喷嚏等将结核菌播散到空气中,健康人吸入带有结核菌的飞沫就可能受到感染。

人群对结核病普遍易感,但感染了结核菌不一定发病,感染后是否发病取决于身体状况。艾滋病病毒感染者、免疫力低下者、糖尿病患者、尘肺病人、老年人等都是容易发病的人群,应每年定期进行结核病检查。在家中、学校、车站、娱乐场所、养老院等人群聚集的地方,很容易发生疾病的传播。

肺结核最常见的症状是咳嗽、咳痰,如果这些症状持续2周以上,应高度怀疑得了肺结核,要及时到结核病定点医院看病。肺结核治疗全程为6-8个月,按医生要求规范治疗,绝大多数肺结核病人都可以治愈。但如果不规范治疗,容易产生耐药肺结核。病人一旦耐药,疗程长,治愈率低,治疗费用高,社会危害大。

不随地吐痰,不近距离对周围的人咳嗽、打喷嚏可以减少肺结核的传播。勤洗手、常开窗通风、养成良好的卫生习惯,保证充足的睡眠,合理膳食,加强体育锻炼,提高抵御疾病的能力,有助于预防肺结核。

虹口区疾病预防控制中心专栏(15)  
电话总机:65859999 网址:www.hkdc.sh.cn  
地址:长阳路197号 邮编:200082

# 弄堂里的「老娘舅」

## 四川北路街道浙兴居民区第二党支部搭建社区治理平台

在四平路与溧阳路的交界处,有一片被邢家桥北路和海伦路环绕的旧式里弄石库门住宅区,这就是浙兴里小区。浙兴里建于20世纪30年代,在这个小区内有着远近闻名的沈尹默故居,还有一处上海总工会的秘密办公旧址。时间久矣,常年居住在这里的居民都有了一种家的感觉。随着时间的推移,人员的流动,弄堂里讲南腔北调各地方言的人多了起来,不同群体居住理念的差异,不可避免地引发了邻里矛盾。如何找回过去弄堂里“一家门”的浓浓味道,成为了浙兴居民区第二党支部的思考方向。

### 一批“爱管闲事”的“老娘舅”

“不要让纠纷升级,别让弄堂的风情丢失”,浙兴居民区第二党支部的党员在一次支部大会上提出了这样一个理念,这与居民区党总支准备深入开展的“民情家访”活动不谋而合。搜集社情民意,掌握矛盾纠纷动向,摸清居民利益诉求,寻找睦邻友好共通点……这一项项工作记录在了党支部的工作日程上。在居民区党总支的支持下,支部组建了一支高素质、懂政策、居民信服的“浙兴老娘舅”调解志愿者服务队,他们都是熟悉小区情况、热心社区事务、在邻里中颇有“人气”的老党员,在邻里中颇有“人气”的老党员。他们坚持依法调解、自愿调解等原则,先后建立起民情汇集反馈机制、轮流值班服务机制、矛盾纠纷排查调处机制,无论酷暑

严寒,他们走街串巷、走家串户,协调解决了一起起邻里纠纷。

“浙兴老娘舅”依托党群服务站开展活动,调解纠纷,他们成为了居委会人民调解委员会中的骨干力量,还义务担当起了社区的“扫黄打非”工作巡视员。在党支部的感召下,越来越多的老党员、老教师、老军人、老职工纷纷加入到“老娘舅”队伍之中,这里的扫黄打非工作也被推荐为全国示范工作点。

### “草根”调解化解矛盾

小区内的矛盾多为邻里纠纷、家庭纠纷,“老娘舅”们通过走访调研,将矛盾纠纷分成“钱财纠纷型”“口水仗气型”“冲动怒气型”“寸土必争型”“历史积怨型”“家庭情感裂痕型”等多种类型,并探索出了一套“因型施策”的调解策略,通过冷却寻机、求同存异、情感感化、案例参照等方法,从源头上对症下药,化解心理症结。

有一天,居住在那家桥北路的一名男子与一名女子的争吵声引发众人围观。“老娘舅”的成员巡逻发现后及时出面干预,防止了事态的进一步恶化。经初步了解,这是W家的一对亲姐弟,姐姐当天来看望年事已高的母亲,但弟弟却情绪激动,姐妹之间产生矛盾的根本原因是弟弟担心将来动迁时,姐姐一家的户口会影响他的利益。“老娘舅”们迅速平复双方心情、冷静处置后,约定一个时间为姐弟精心组织了一次调解会。会上,“老娘舅”们详细介绍了当前旧改征收中关于“数人头”和“数砖头”的政策,并从亲情角度入手,在不到一小时的时间里,姐弟双方很快冰释前嫌,重归于好,消除了内心的“疙瘩”。

浙兴里是老式里弄,随着私家车日益增多,本就狭窄的弄堂因为车辆的停放变得更加拥挤。曾经因为停车位紧张,部分居民私自安装了地锁,并呈不断扩大趋势,给居民出行造成了严重的安全隐患,邻里矛盾也日益升级。“老娘舅”们再次出手,一方面配合居民区党总支,通过社区微网格进行包干走访,安抚居民情绪,当面听取意见建议;另一方面坚持情与法相结合的原则,用真情做车主工作,引导他们自行拆除了地锁。同时,“老娘舅”们通过民情反馈机制向居民区党总支提出,动用服务群众专项经费为小区设置机动车电子道闸,防止外来车辆无序停放,并配合组织党员大会、居民代表会议等开展评议,完善小区停车规范。在“老娘舅”们的牵线搭桥下,这些都变成了现实,获得了居民拍手称赞。

习近平总书记指出,“党的基层组织是党的肌体的‘神经末梢’,要发挥好战斗堡垒作用。”浙兴居民区第二党支部通过组建“老娘舅”队伍,搭建社区治理平台,邻里之间的矛盾大家一起化解,弄堂里的事情大家共同商量,居民群众在参与自治共治中建立了朋友圈,拉近了彼此的心灵距离。



# 淞沪铁路旧址再现“江湾出会”

本报讯(记者 钱晶)日前,在位于淞沪铁路旧址的集装箱创意园区,以“江湾民俗展新貌,非遗传承焕新颜”为主题的“江湾出会”活动热闹开场,再现老一辈江湾人心中“出会”的欢腾场面。

此次活动由区文化和旅游局、区文化馆指导,江湾镇街道党工委、办事处主办。主办方不但保留了传统的行街表演环节,还邀请来自区文化馆的非遗传承人展现绝活,与市民互动。此外,现场设置了“江湾十景”亲子打卡游园会,让亲子家庭在“江湾十景”的点位上挑战游戏任务,边玩边学习非遗文化,了解江湾镇的历史文化。

“三月廿八轧江湾”是流传于上海江湾地区老一辈居民

之间的民俗谚语,指的是每年的农历三月廿八日在万安路大街上所举行的庙会活动,旧时六华里长的万安路大街,每到这一日,处处热闹,四乡的农民为了出售农产品或农副产品,或购置农业生产资料,添置些南北货、日用物件,都会“上江湾”,而三月廿八这天,许多住在吴淞、大场、彭浦等地的人也来“轧江湾”,甚至连住在市中心的人也会乘上当时淞沪铁路小火车来凑热闹,整个庙会活动中人头攒动,笑语欢声,不绝于耳。

为进一步夯实“工作在北外滩,乐活在江湾源”的发展目标,江湾镇街道党工委凝心聚力,积极组织居民参与本次活动,感受“轧江湾”的热闹气氛。钱晶 杨丽颖 摄

### 案件写真

# 跟团游“泡汤”后不给退费

## 虹口法院法官调解促案事了

本报讯(通讯员 曹艳梅 姜叶萌)说好的横店影视城三日游,到了目的地才发现因疫情景区暂停开放,导游带着一众旅游者只在外围兜了一圈便“打道回府”,事后旅游者多次要求旅行社退费并赔偿损失,在遭拒后向虹口法院提起诉讼。

家住上海的刘女士想趁着寒假带女儿去横店影视城旅游,于是报团参加了某旅行社浙江横店三日游服务项目,费用为每人1208元,共计3天2晚,提供的游览项目为大智禅寺、秦王宫、外滩滩主题公园等。

2020年1月24日,旅游行程才刚刚开始,新冠疫情暴发,武汉封城,全国景区对外开放都按下暂停键。此时,刘女士一行在导游的组织下前往横店,却在横店影视城门前看到暂停开放的公告,导游带着众人在外围兜了一圈,最终徒劳无功而返。之后,刘女士多次与旅行社协商,要求退还未实际发生的旅游费用并赔偿损失1000元,遭到旅行社拒绝。协商未果,今年3月,刘女士将旅行社起诉至虹口法院。

曹艳梅法官认为该案能通过法院介入调解来解决。调解中,法官了解到,在旅游行程开始的前一天,景区发布公告因疫情原因停止对外开放,旅行社理应及时取消行程,但事实却是旅行社贸然组织原告一行人前往横店,致使众人徒劳往返。法官联系旅行社,了解其不同意退还退费的原因。起初,旅行社态度强硬,认为疫情属于不可抗力,旅行社不应承担责任。法官进一步释法,根据《旅游法》规定,因不可抗力,合同不能继续履行的,旅行社和旅游者均可以解除合同。合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者。《民法典》亦规定,因不可抗力致使不能实

现合同目的,当事人可以解除合同。况且,造成本次旅游行程徒劳往返的原因,旅行社也有责任。经法官释法明理,旅行社同意退还刘女士未实际发生的旅游费用,并表示目前旅行社面临大量涉疫情合同纠纷,经营也很困难,希望刘女士能退一步,免除赔偿部分。随后,法官进一步与刘女士沟通,刘女士表示体谅旅游经营者的实际困难,愿意达成调解。

最终,双方各退一步,达成了退款1358元,不另外赔偿的调解方案。

法官提醒 旅游者和旅游经营者,在处理相关旅游合同纠纷时,应注意以下问题:

1.因疫情影响旅游合同无法继续履行,能否解除合同?无论《民法典》还是《旅游法》,都规定了不可抗力是法定解除事由。因疫情影响旅游合同无法继续履行,双方都有权解除合同。

2.因疫情导致合同解除,能否退费?合同解除后,旅游经营者应当在扣除实际支出且无法挽回的费用后,将余款退还旅游者。旅游经营者对于不能退还的费用,应提供明确的支出且不可退还费用的证明材料,确保旅游者的知情权。

3.针对不可抗力导致旅游合同不能履行,当事各方可以采取哪些应对措施?

因不可抗力造成旅游合同不能完全履行的,经旅行社和游客双方协商一致,可以变更合同内容,比如延期出团等。但由于不可抗力不确定性,多数旅行社或者游客大多会选择直接解除合同,那么此时无论解除的一方是谁,应当及时通知对方,同时收集损失证据以备后续纠纷的解决。