

从街面巡查到源头治理 宁波「五维共助」织密救助安全网

今年6月19日是第13个全国救助管理机构“开放日”，活动主题是“织密救助网络，筑牢安全底线”。该主题在宁波已转化为生动实践。

近年来，我市全面落实民政部、省民政厅开展救助管理区域性中心试点工作的部署要求，聚焦街面巡查、寻亲甄别、接收送返、源头治理、业务指导五个关键环节，统筹盘活全市救助管理资源，建立健全工作机制，创新打造“五维共助”体系，使救助管理服务的精准性和人文关怀得到持续提升。

新闻链接

强化服务指导能力 打造救助业务提升平台

我市推进“下沉指导+专业评估+服务拓展”，实现救助管理工作系统性提档升级。

落实下沉指导。开展全市救助管理机构培训赋能行动，由救助管理机构每月派遣业务骨干下沉区（县、市）站，针对系统操作、档案管理、寻亲甄别等关键环节开展交流指导，加强救助管理相关政策、法规的宣传解读，帮助区（县、市）救助管理机构队伍精通掌握政策、补齐能力短板、提升服务质量。

开展评估检查。抓实宁波“平安一键督”基层治理平台应用，市救助管理机构联合第三方消防安全专业评估机构定期对各区（县、市）站开展安全检查，查找风险隐患，对易发多发问题实行标准化、即时化处置。推动各区（县、市）站每年至少2次组织开展消防安全应急演练和消防安全培训，通过“专业培训+模拟演练”方式，有效增强机构内职工消防安全意识和风险应对能力。

拓展服务内容。针对救助对象的不同需求，探索将过去浅层次的食宿、购票等基础临时救助深化为基础帮扶、链接资源、融入社会等多维度、深层次救助，逐步探索打造“临时救助、基础帮扶、助力就业、实现自救”的圆梦救助服务平台。
(王佳)

记者 王佳
通讯员 甬珺宣
本版照片由市民政局提供

- ①市救助管理机构工作人员回访甬籍返乡人员。
- ②民政部门工作人员劝导流浪乞讨人员接受救助。
- ③市救助管理机构提供心理辅导服务。



民政部门工作人员向市民宣传救助政策。

完善主动发现机制 织密街面巡查协同网络

元宵节这天，漂泊流浪二十年的李某终于踏上返乡之路，在山东菏泽老家顺利安顿下来。这一团聚的背后，源自我市“主动发现、协同处置”街面巡查机制的持续完善。

春节前夕，露宿街头群众的安危冷暖，令人牵挂。宁波市救助管理机构联合江北区外滩街道、综合行政执法等部门，在桥洞下发现了多次拒绝救助的李某。经过工作人员锲而不舍的劝说，他勉强同意前往医院。春节期间，工作人员多次探望，送去水饺、水果等慰问品，与他促膝长谈。经过连日来的反复开导，他最终同意返乡。

根据李某提供的信息，宁波市救助管理机构多次联系菏泽市救助管理机构、牡丹区民政局和李某户籍地镇政府，商讨救助事宜。

当地高度重视，承诺帮助李某办理身份证并恢复户籍，让他能享受相应的社会兜底保障政策，并安排他人住福利院。

返乡当天，工作人员悉心陪李某理发、购置新衣，一路护送。当李某踏入老家村委会大门，看到大哥和乡亲们热情相迎，眼眶瞬间湿润。

通过强化部门联动、主动发现、社会参与，我市全方位构筑街面巡查网络体系。

健全部门联动机制，市救助管理机构与公安、综合行政执法等部门以及医疗机构紧密协作，构建快速应急响应机制，强化极端天气等特殊时期的主动会商、协同巡查。

优化主动发现，市、县两级救助管理机构开展常态化街面主动巡查，各区（县、市）组织乡镇（街道）、村（社区）定期摸排。设立《街面救助工作台账》，推行巡查报送制度，加强信息共享，全面构建城乡一体化四级救助网络。同时，探索将流浪乞讨人员发现救助工作纳入平安建设考核内容，进一步推动责任落实。

社会多方参与，推行“政府救助+社会帮扶”模式，调动社会资源如“宁波市甬尚慈善社工服务中心”等社会组织参与救助巡查，全市设立“福彩、救助爱心引导点”点位130家，进一步加大社会面发现力度，形成多元参与的救助格局。

健全寻亲长效机制 建立接收送返中转枢纽

来自河南的新宁波人徐先生找到了失散10年的母亲。让他倍感温暖的是，在这10年间，老母亲在宁波市救助管理站的帮助下得到了悉心照料，如今身体状况良好。

这又是一个暖心的团圆故事。据统计，2023年至今，宁波市救助管理机构已帮助全市18名已安置人员和近百名身份信息不明的受助人员找到户籍信息，新增无身份信息受助人员的核实准确率更是达到了100%。

这背后，得益于“传统手段+科技力量+社会资源”的协同模式，通过精准排查线索，建立了高效的身份甄别服务体系。

传统要素聚力寻亲，整合全市资源，优选骨干力量组建“甬团圆”寻亲工作室，在全市范围开展身份不明的受助人员及已落户安置人员的寻亲甄别工作。

科技赋能助力寻亲，综合运用人脸识别、DNA血样比对、户籍信息核对等技术手段，提升寻亲工作的精准性和时效性。与市级公安机关建立协作机制，由救助管理机构帮助各区（县、市）站提级查询全国人口信息库，进一步提升寻亲成功率。

社会力量合力寻亲，深化与“缘梦寻人”“抖音寻人”等全国范围内各类公益组织和团队的合作，扩大寻亲覆盖面，提高寻亲成功率。

同时，发挥统筹协调作用，着力攻克护送信息对接、市内接收中转、照料服务转介过程中的难点、堵点与痛点，实现接收送返中转工作的便捷高效。

破解护送对接沟通难点，宁波市救助管理机构加强与全国各地救助管理机构的协作配合，主动帮助各区（县、市）站在跨省接送受助人员过程中开展信息对接、疑点核查等工作。

打通接收中转长途堵点，统筹协调返乡受助人员的接收送返，对全国其他救助管理机构在执行护送任务过程中因距离远任务重无法直达目的地的，由宁波市救助管理机构中转护送，或协调各区（县、市）站至市救助管理机构现场交接。

补齐临时照料服务短板，进一步发挥宁波市救助管理机构离铁路宁波站近的地理优势，与各区（县、市）站建立照料服务转介机制，2024年接收28名由各地已帮助购票且需在宁波中转的困难群众，为他们提供临时过夜服务和返乡便利。

创新“三色预警”模式 搭建源头治理协作中心

“三色预警”返乡受助人员回访制度》，综合考量返乡流浪人员的监护情况、生活保障水平、健康状况、心理状态、亲友支持力度、社会交往状况以及政策待遇落实程度等7项关键指标，采用百分制量化评估方式。依据评估结果，按照“红橙绿”三色，对不同风险等级人员实施定期回访。

开展跟踪回访，由市救助管理机构和区（县、市）站组建帮扶小组，通过深入了解返乡流浪乞讨人员的家庭状况，提供政策咨询，协调有关部门帮助办理相关证件、申请低保特困及其他救助福利，联合政府力量、发动社会力量，协同做好“源头治理”，确保易流浪走失人员返乡后“留得住、稳得住、过得好”。

完善信息搭建，建立“本市易流浪走失人员信息库”，将精神障碍患者、肢体和智力残疾人、反复流浪乞讨人员等纳入信息库，实现“一人一档”动态调整。

实施分类管理，制定《“三色

“夏季送清凉” 专项救助行动启动

对于生活无着的流浪乞讨人员而言，高温天气会加剧他们的生存困境。去年夏日，因工作受挫陷入困境的外来务工人员小谢，在市救助管理机构找到了酷暑中的一片清凉。

当小谢抱着行李来到救助站的门口，工作人员立即招呼他进入站里避暑，并上前询问：“您是遇到困难了吗？需要我们帮您做些什么呢？”小谢坦言自己工作被辞、无钱返乡的困境。工作人员第一时间安慰他，随后详细核对身份信息和求助需求，并按政策办理入站手续。

小谢在工作人员的陪同下来到男救助区，房间里早已更换好夏季凉席凉被，配有空调设施，洗漱用品等一应俱全，小谢洗去疲惫，换上救助管理机构提供的干净衣物，在餐厅安心用餐。

工作人员了解到小谢因务工受挫，便安排站内专职社工老师对他进行心理疏导，缓解情绪。

下午，工作人员为小谢拿来了返乡的乘车凭证，临行前还准备了食品包和防暑用品，并派车护送他至火车站，确保其顺利登车。

日前，我市今年“夏季送清凉”专项救助行动如约而至。

据悉，民政部门将与气象部门密切沟通，及时关注气象预警，联合多部门开展街面巡查，在极端天气发生后加大重点区域、重点人群巡查范围和频次，前置救助关口，方便临时遇困人员应急避险。同时，动员社会力量参与提供求助线索，健全快速响应机制，进一步织密救助服务网络，保障受助人员人身安全和基本生活。（王佳）

救助管理服务 知多少

宁波救助管理机构主要职责：为在宁波市范围内生活无着的流浪乞讨人员提供临时性救助服务；为在宁波市范围内生活无着的流浪未成年人提供关爱型服务和保护性救助；为居住于宁波市范围内，因受家庭暴力伤害暂时不能回家的受害者，提供临时生活救助服务。

救助对象：离家在外、自身无力解决食宿、正在或即将处于流浪或乞讨状态的人员；走失、务工不着、家庭暴力受害人等离家在外临时遇困人员。

救助内容：救助管理工作是对生活无着的流浪乞讨人员实施救助，保障其基本生活权益的临时性救助措施，救助期限一般不超过10天。对符合救助条件的受助人员主要提供基本救助内容：饮食、住宿、突发疾病及时送医救治、帮助与其亲属联系、提供返乡的乘车凭证等。

- 求助方式：
1. 遇街面流浪乞讨的危重病人、精神病人、智障人员、疑似传染病病人时，请拨打求助电话：110、120。
 2. 遇街面流浪乞讨未成年人、行动不便的老人、残疾人时，请拨打求助电话：110。
 3. 当家有记忆力弱的老人、精神病人、智障人员时，为防止外出走失，请在其衣服口袋里放上写有家人电话号码、家庭住址的纸条，以便联系。当其走失时，请及时报警求助。（王佳）

