



青岛市拓展深化“物质+服务”多维救助——

对接更精准 服务更多样

柳旭

困难群众的冷暖是习近平总书记最牵挂的事,保障好困难群众的基本生活是民政部门的职责使命。近年来,山东省青岛市以满足困难群众多样化需求、提高其生活品质为目标,加快构建以政府救助为主、社会力量参与为补充的综合救助格局,积极拓展深化“物质+服务”多维救助,推动社会救助由“供给型救助”向“需求型救助”转变,更好发挥社会救助在共同富裕中的兜底保障作用。

把“红哨子”吹响

9月8日上午,曲健开着自家的车跟在一辆小货车的后面,小货车里装的是他刚刚买回来的洗衣机。当天,他要把这台洗衣机送给崂山区王哥庄街道的一户困难群众。

曲健的本职工作是园林绿化,热爱公益事业的他几年前加入了青岛本地的“益东光车队”,经常利用业余时间参加志愿服务。“以前,我都是从微信群里了解困难群众的需求,信息来源比较复杂,很难核实真伪。现在,只要看‘红哨子’就行了,信息很可靠。”曲健说。

曲健所说的“红哨子”是个微信小程序,全称“崂山·红哨子”,于2021年7月上线。小程序服务于崂山区建立的困难群众救助诉求精准对接机制,由社区、社会组织等通过走访摸排为困难群众“吹哨”,社会力量进行线上认领,社会组织开展线下服务,实现了需求、资源、服务的精准对接。

“只要是力所能及的事,我就会认领下来。”曲健告诉记者,8月29日,他在“红哨子”上发现,有一户视力残疾的困难群众需要一台洗衣机,“正好我们家刚换了一台,东西挺好,价格也不贵,

我就又买了一台,货一到就给人家送了过去。”

在王哥庄街道社会工作站,记者见到了崂山区链科社会工作服务中心负责人刘婷婷。她告诉记者,“红哨子”对日常工作帮助很大,辖区内有个叫小智(化名)的孩子,“红哨子”不仅帮他实现了微心愿,还通过链接资源帮他考上了心仪的高中。

刘婷婷介绍,小智的父母都是残疾人,在一次假期入户走访中,工作人员了解到小智非常渴望参加夏令营活动,并希望在新学期能有一个新水杯。“我们立即把这微心愿发在了‘红哨子’上。”刘婷婷说,没过多长时间,张群就给她打来电话,想进一步了解小智的情况。

张群是一名民警,非常关注未成年人保护工作,对“红哨子”平台也很认可。“打个比方,没有打车软件时,司机和乘客能否相遇存在不确定性,‘红哨子’就像打车软件,实现了需求和资源的快速、精准对接。”张群说。

“当时,小智正在读初三,我们对接了‘未来同伴’的中考护航项目,每周末给他辅导功课,帮助他复习备考。”刘婷婷介绍,小智考上高中后,在街道的协调帮助下,学校免除了他的各项费用,让他能够安心学习。

“中秋节前,我还去学校看过小智。”张群告诉记者,听说小智不仅积极参加学校的各项活动,还当上了班干部,他感到非常欣慰。

记者了解到,为了让困难群众的诉求得到及时响应,崂山区建立了困难群众帮包制度,确保全区2000余名困难群众均有一名党员帮包负责,让党员成为困难群众救助诉求的“吹哨人”。截至10月29日,“崂山·红哨子”小程序共发布困难群众需求信息1756条,已成功对接1713条。

让“小桔灯”更亮

临近早上6点,天刚蒙蒙亮,城阳区夏庄街道华阴社区的丁女士像往常一样在闹钟响起之前醒来,照顾儿子穿衣、洗漱、吃饭,然后一起出门坐公交车,这样的生活她已经过了六年。

虽然早高峰的交通有些拥堵,但他们还是赶在8点前来到青岛市以琳康教展能中心,她的儿子在这里接受孤独症康复训练。

“真的没有想过,距离这么近,价格还能如此优惠。”丁女士告诉记者,儿子2017年确诊孤独症后,她就没有再去上班,全程陪着孩子进行康复,一家人的生活全靠丈夫的收入支撑。享受低保救助后,经济压力虽有所缓解,但孩子的康复训练一直是个难题。

“原来都是去市北区的康复机构,来回路上要花几个小时。”丁女士介绍,不久前,在街道的帮助下,儿子顺利进入家附近的康复机构,每月的费用也只需500元。

2023年8月,夏庄街道启动“小桔灯”社会救助——“护星计划”项目,致力于为辖区内有孤独症儿童的困难家庭开辟康复训练的绿色通道,并减轻家庭经济负担。

“孤独症儿童康复训练需要家长全程陪同,每月的学费需要几千元。”夏庄街道办事处民政工作负责人于吉超告诉记者,对于符合“护星计划”项目帮扶条件的家庭,在残联进行救助后,区慈善会联合街道慈善会再给予90%的帮扶救助,基本免除了困难家庭的后顾之忧。

记者了解到,“小桔灯”起源于城阳区对困难群体的心理救助项目,经过迭代升级,如今这个项目的服务内容已从心理救助拓展至“物质+服务”多维救助。“为了汇聚救助帮困的社会力量,我

们还成立了‘小桔灯’社会救助联盟。”于吉超介绍,联盟成员主要是辖区内的企业和社区,由街道牵头对接困难群众的需求和资源,引导爱心力量有效释放,晓晴(化名)就是受助者之一。

大学毕业前夕,晓晴患上了严重的类风湿性关节炎,逐渐无法行走。街道和社区对她非常关心,不仅帮助她办理了低保,还经常到她家中走访探望,为她定制了多种方便日常生活的辅助器具。

为了给家里减轻负担,晓晴尝试开网店卖衣服,由于没有经验,家里积压了一大批服装,经营陷入困境。街道了解到晓晴的难处后,把这一情况发到“小桔灯”社会救助联盟群里,联盟成员迅速响应,认购了1万多元的服装,其中一家爱心企业的负责人还和晓晴分享了自己的创业经验,传授了销售技巧,鼓励她勇敢面对困难。

“现在,晓晴每天在网上写文章、画画,前不久还开通了抖音账号,与网友聊天,分享生活感悟,已经有几千粉丝了。”于吉超告诉记者,晓晴的网店目前运营比较平稳,她对未来的生活也充满期待。

让“夕阳红”更暖

10月26日中午11点,九州福临居家社区养老服务中心工作人员宁林来到超市,挑选了芹菜、菠菜和豆腐等食材,又买了几个大包子,然后赶去王惠(化名)老人家里,提供上门服务。

11点30分,宁林来到王惠家。王惠和她的老伴儿都是半失能老人,除了老伴儿的姐姐时常来照顾,其余时间都是两位老人单独居住。

洗菜择菜、起锅烧油,宁林的动作很麻利。伴随着一阵锅铲声,午饭很快就做好了。芹菜炒肉、菠菜豆腐汤,还有热腾腾的大包子。“我在这上门服务已经

10多年了,对两位老人的口味偏好很熟悉。”宁林说。

吃过午饭,两位老人在客厅休息,宁林开始打扫房间卫生,先用笤帚扫一遍,再用拖把擦一遍,桌椅门窗也用抹布认真擦拭。

午后的阳光透过窗户洒进来,让人感觉暖融融的。趁着屋里温度高,宁林开始给两位老人理发,同时打开热水器的电源,准备帮老人洗澡。由于老人行动不便,宁林先要把老人搀扶到卫生间,让老人稳稳地坐在洗浴凳上,再帮老人清洗,然后给老人剪指甲、洗衣服,全部忙完已近下午5点。

“在李沧区楼山街道,有20多位低保和特困老年人,都是由我们中心提供上门服务。”九州福临居家社区养老服务中心负责人梁慧告诉记者,民政部门对这些老年人的身体状况都进行了评估,根据评估结果每月享受45或60小时的上门服务。

记者了解到,为进一步提高困难老年人的生活质量,李沧区民政局开展了大量实地走访和需求调研,针对困难老年人的差异化需求,制定了个性化的帮扶措施。对能够自理的老年人,重点协助其维护居所卫生,确保饮食规律,并开展心理疏导和精神慰藉;对于不能自理的老年人,结合实际情况提供康复训练、个人卫生清洁及助餐等日间照料服务;对住院期间无亲属照料的老年人,开通绿色通道,通过临时救助备用金购买专业服务,提供24小时照护。

据李沧区民政局相关负责人介绍,下一步,李沧区将持续在社会救助数字化转型上下功夫,借助“颐养李沧”小程序,最大程度整合资源,促进服务精准化,提升社会救助服务水平,让困难老年人的获得感更强、安全感更有保障。

(据《中国社会报》)

江苏安排安全生产重点工作

本报消息 近日,江苏省民政厅召开全省民政系统安全生产视频会议,调度全省民政服务机构重大事故隐患专项排查整治行动,部署当前安全生产重点工作。

会议指出,全省各地民政部门要突出抓好消防安全整治,重点排查整治安全用电、安全用火、疏散设施以及防火检查等问题,坚决防止火灾事故发生;继续深化燃气安全整治,落实每月自查、“人走阀关”制度,定期联系燃气企业或专业机构上门安检,及时淘汰更换存在隐患问题的灶具;动态排查建筑安全隐患,发现异常情况,第一时间采取清人、隔离、停用、封房等措施,并进行质量鉴定,严格落实经营者的食品安全主体责任,认真执行从业人员健康管理、进货查验、清洁消毒、食品留样等制度。

陕西

部署特困人员照料服务问题整治行动

本报消息 近日,陕西省民政厅和司法厅联合召开分散供养特困人员照料服务突出问题专项整治行动部署视频会议,对专项整治行动进行再部署、再动员。

会议要求,各级民政部门、司法行政等部门密切配合,全面落实法律援助制度,持续加强司法行政专项社会救助,完善矛盾纠纷多元化解机制,促进法律援助与社会救助协调发展,全省特困人员照料服务问题专项整治行动取得积极成效,制度建设、救助水平、管理服务等方面得到明显改善和提升。

会议要求,各级民政部门、司法行政等部门要加强协作配合,组织律师协会、基层司法所、法律服务机构以及律师、基层法律工作者、法律援助志愿者等社会力量全程参与排查工作。要搞清楚“查什么”,弄明白“怎么查”“怎么改”,做到闭环管理、标本兼治。对于涉嫌严重侵害分散供养特困人员权益的,要及时提供法律援助等司法服务,协助分散供养特困人员提出诉讼或向当地公安机关报案,依法追究相关人员法律责任。

黑龙江

部署冬季流浪乞讨人员救助管理工作

本报消息 近日,黑龙江省召开全省生活无着的流浪乞讨人员救助管理工作联席会议暨冬季救助工作会议,部署冬季流浪乞讨人员救助管理工作。

会议强调,各地各部门要强化街面巡查,建立共享机制,抓好源头治理。全力抓好机构安全管理,健全安全管理机制,压实安全工作责任,做好风险防控。全力抓好救助服务,强化站内照料服务,不断规范托养服务。全力抓好寻亲和落户安置,及时做好身份查询工作,集中开展救助寻亲专项行动、落户安置行动。切实做好站内照料、救助寻亲、落户安置、街面巡查和综合救治、源头治理、队伍提升等工作,加大主动救助工作力度,确保救助管理工作任务全面落实。

宁夏

全方位规范慈善组织活动

本报消息 近日,宁夏回族自治区民政厅印发《“阳光慈善”工程实施方案》,全方位规范慈善组织活动,强化公益慈善行业自律,提升慈善信息公开水平。

实施方案明确,在2023年11月至2024年12月底期间,全区实施“阳光慈善”工程,强化落实政策宣传、开展专项检查、加强信息化建设、推进政策创新等4项重点任务,细化12条推进措施,对慈善组织政策培训、登记认定、信息公开、专项抽查、平台应用、年检年报、法人库建设、公开募捐管理等作出安排部署;指导慈善组织建立健全信息公开等各项规章制度,构建慈善行业诚信建设长效机制,引导、支持有意愿有能力的企业、社会组织和个人积极参与公益慈善事业。

实施方案提出,自治区民政厅要将各地“阳光慈善”工程实施情况纳入市、县(区)年度民政重点工作综合评价内容。各地民政部门要积极探索慈善信息公开优秀典型,主动向社会公开“阳光慈善”工程实施进展情况,接受群众监督,及时回应社会关切。

(据《新华每日电讯》)

“民生地图”暖民心

贾梦宇

近日,上海警方在“交管12123”App上线了“公安交管服务网点地图”功能。该功能通过对车驾管业务办理的网点地址、所需材料等信息进行多角度的关联性整合,为市民提供更便捷的查询、指引服务。

以点击“换领驾驶证”为例,系统会根据手机定位距离远近展示可办理网点的列表。选择要去的网点,则会显示该网点的地址、联系电话、可办理业务范围等信息。点击网点里的“地图”标志,还可以直接导航。点位更全、内容更准、分类更细的“公安交管服务网点地图”,为群众办事提供了详细流程指引,提高了公共服务效率和便利度。

随着经济社会发展,人们对公共服务贴近性和精准性的要求越来越高。这就意味着,打通对接群众需求的“最后一公里”,要在丰富供给上下功夫,也要在精准服务上做文章。

民有所呼,政有所应。近年来,为方便群众生活,各地绘制的“民生地图”不断上线。“积水地图”实时显示城区低洼路段、下穿立交等区域的积水信息,并将积水数据和地图导航相结合,方便群众

第一时间查询;“纳凉地图”盘点避暑纳凉的好去处,为市民提供消暑指南;“小修小补地图”为居民提供维修点查询等服务,让生活更便利。一份地图一份情,这些贴心的“民生地图”,体现出相关部门为民服务的精度和温度,值得点赞。

地图是工具,服务是目的。“民生地图”不断扩容的背后,是基层治理能力的不断升级。拿上海的“公安交管服务网点地图”来说,地图包括全市1400多个交管服务网点,并能实现与导航软件的信息同步。这背后,是相关部门仔细梳理市民高频诉求后,主动与互联网企业合作的努力,是多个领域数据互联互通的结果。数据化、可视化、动态的民生诉求推动地图持续更新,使资源整合更精准高效,有效提升城市治理整体效能。越是细微处,越能彰显为民服务温度,越需要推出高效适用的举措。只要坚持以人民为中心,聚焦群众急难愁盼问题,城市管理者就能当好“产品经理”,让政务服务产品更好对接群众诉求,服务百姓生活。

保障和改善民生没有终点,只有连续不断的新起点。简洁明了的“公安交管服务网点地图”,是对群众关切的回应,是把民生实事办得实实在在的有益探索。期待未来有更多这样的“民生地图”上线。持续紧盯民生痛点堵点难点,拿出更多实招硬招,定能把一桩桩实事办到群众心坎上,不断增强人民群众的获得感。(据《河北日报》)



近年来,北京市朝阳区双井街道在城市运行、平安街区、物业管理、居家养老等方面加强数智赋能,打造基层数字经济与市域治理融合发展体系。数字经济生态共同体使街道社区的管理和服务效率大幅提升。因为11月16日,工作人员在双井街道市民诉求处置中心的智慧大脑系统前工作。

新华社记者 李欣摄

清除“疙疙瘩瘩” 高效“解开乱麻”

——杭州市临平区创新构建和谐平安社会观察

马剑俞

小到一个家庭的和谐,大到一座城市的运转,背后都是一篇治理文章。近年来,浙江省杭州市临平区用法治思维解决改革发展中遇到的“疙疙瘩瘩”,将平安作为高水平发展的底线,探索出一条构建和谐平安社会的新路径。

遇事有地方“找个说法”

乔司街道全域土地综合整治与生态修复工程是临平区“南融”发展战略的关键抓手。为保障乔司街道全域土地综合整治征迁工作平稳推进,乔司街道将矛盾问题进行“三级分类”,“一网络一专班”运作,全力化解征迁矛盾纠纷。目前,工程涉及五个村2204户完成签约,房屋腾空、拆除、土地征收等工作已基本完成。

林某2021年承租乔司一处工业厂房经营服装加工生产生意,并与该房产所有权人徐某签订《房屋租赁合同》。2022年初,乔司街道开展全域土地整治项目,该厂房恰好在项目征迁范围内。当徐某通知林某腾退房屋

时,双方却发生了纠纷。多次自行协商未果之下,林某向乔司街道人民调解委员会提出调解申请。

根据双方争议焦点,乔司街道人民调解委员会邀请律师以及迁迁公司相关负责人当面解释拆迁政策及法律条文。通过法律条文的讲解,二人逐渐消除了误解,双方矛盾渐趋缓和。调解员趁热打铁,最终促成共识。

2004年初,全国首个乡镇综治中心正式在乔司街道成立,并逐步推广,老百姓遇到问题多了一个地方“找个说法”。

“近年来,矛盾纠纷形势日趋复杂,人民群众的要求也在不断提升。”临平区社会治理中心主任金晓勇说,临平引入行业调解力量和社会调解力量,健全矛盾纠纷全链条化解机制,构建“区级社会治理中心+信访大楼+解纷大楼”的“一体两翼”新格局。

“让专业的人干专业的事。解纷大楼致力于将群众矛盾一站式接收、一揽子调处、全链条解决,全力打造矛盾纠纷‘终点站’。”临平区委政法委基层治理指导科科长姚清华说,解纷大楼里既

有擅解疑难杂症的专家,也有善于调解的“特种兵”。

高效联动“解开乱麻”

“楼上楼下、邻里物业免不了有摩擦,基层矛盾纠纷成为城市社区治理的新难点、新痛点。”临平区社会治理中心信息技术科科长钟晨坦言。

作为较为成熟的城市型街道,临平街道辖区内老旧小区数量多,老旧小区管理各方主体矛盾突出。在这里,物业、居民委员会、业主委员会、网格长四个方面融合治理,辖区88个不同类型住宅小区实现党支部全覆盖,成为一种新兴的治理结构。

多个主体借助一套较为健全的机制高效联动,参与社会基层治理,这也体现在改革项目矛盾纠纷化解“一件事”中。

“矛盾纠纷产生的原因往往是错综复杂的,需要从源头上化解。”临平区公安分局副局长杨悦介绍,2022年,临平公安探索系统性重塑矛盾纠纷的多元排摸化解,初步建成“政府领治、分级施策、齐抓共管”的矛盾纠纷闭环

化解体系。其中,矛盾纠纷处置工作联席机制将公安、司法、教育等23个部门纳入,组建区行动专班,驻点政法委实体化运作。

风险感知“耳聪目明”

作为浙江最“年轻”的市辖区,临平正围绕“数智临平·品质城区”的定位开展工作。“我们始终以更强烈的担当和更高的标准,以数字法治建设为政法工作高质量发展注入强大动力。”临平区委副书记、政法委书记王卫安说。

只有加强基层治理中风险的预测预警、源头管控,才能确保防范在小、化解在早。临平坚持问题导向,确保风险感知“耳聪目明”。例如,针对建设项目总量大、外来人口数量多、欠薪案件频发等情况,临平创新研发欠薪预警处置模块,利用多元数据分析,增强系统智能研判,形成一个横

向共享、上下贯通、交互印证的预警体系。

目前,上述模块已接入在建工程和农民工工资专户、企业用水用电、社保欠费、经济涉诉企业、法院失信黑名单、舆情信息、工商处罚、欠薪信访等10方面数据。通过多元数据的归集、计算、分析,揭示数据背后的问题,为相关部门精准监管处置提供参考,赢得宝贵时间。

“对原本散落的资源和数据,人工无法作出有效的归纳研判,而数据归集运算帮助人社部门更加快速准确地识别欠薪规律与趋势。”钟晨说,该模块在预防和处置欠薪工作中发挥实效,提升了企业依法用工规范管理的意识。数据显示,临平区欠薪预警处置模块已发出预警信息344条,总体预警成功率为79.1%。

王卫安表示,临平将持续推进政法数字化改革,实现服务智能化,变“事后管控”为“事前预防”,优化调配公共资源,切实增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

(据《新华每日电讯》)

