

主动发现问题分层分类服务 无痕关怀助困服务熨帖入心

四色标注 红桥精准服务困难群众



民心工程关系到生活的方方面面，与百姓的切身利益息息相关。截至9月底，本市2023年20项民心工程48项具体工作已累计完成22项；另外26项继续加紧实施，确保年底前圆满完成。

目前已完成的民心工程中，实现兜底保障方面，本市健全社会救助体系，解决特殊困难群体生活难题，为低保边缘家庭累计支出社会救助资金1401.25万元。其中，红桥区民政局在全市创新推出的困难群众“四色标注”主动发现服务机制，通过对困难群众的周密排查、科学分类，实现分级分类预警，做到对困难群众的急难愁盼问题主动发现、及时救助、持续关注，切实解难帮困的同时，让困难群众收获安全感、获得感和幸福感。



随时动态排查 关怀润物无声

“四色标注”让困难群众救助更加精准，对于困难群众的标注档案也在随时更新。住在名景家园的吴阿姨，原属于橙色登记特困人员，由于平时常去看望在外独居的儿子，网格员定期探望有时会与其错过。今年夏天的一次探访中，网格员发现吴阿姨讲话有些“别扭”，细问之下才知道，她前阵子不在家其实是因突发脑梗住院了。慰问之余，网格员立即为吴阿姨匹配相关救助政策，并告知所需要的票据证明等，第一时间为其补办临时救助。经过这次突发情况，吴阿姨的关注等级也升级为红色，街道社区将对她给予更加密切的关注。

对于困难群众的探视帮扶，更是在保障及时了解、精准救助的同时，兼顾困难群众的情感需求，志愿者们也就成为社区助困服务的重要补充。“你看！这些居民都是我们的志愿者。”和苑街道公共服务办公室主任王欣，指着社区里与邻居们聊天的几位居民表示，每户居民都有自己的生活习惯和情感需求，有些居民不愿被频繁关注，或不愿让外人了解自己家庭的困难情况，但从帮扶工作角度出发，按照“四色标注”对困难群众进行探访有利于了解其真实近况，为了兼顾居民心理需求和帮扶工作，和苑街道尝试利用该街域内还迁房为主、邻里间熟识度高的特色，动员居民、邻里作为志愿者，以润物无声的方式随时关注、了解困难家庭的动态，对网格员的探访形成有利补充，从而更完善、更高效地完成对“四色标注”困难人群的动态收集工作。“对困难群众的关怀和救助工作都能让百姓实实在在地受益，但日常的探访关注却要真正做到无痕化，让困难群众平和愉快地传达他们的动态。”

“四色标注”主动发现服务机制是红桥区民生工作的重彩之笔。结合网格化管理，对红、橙、黄、绿四色困难人群进行分层分类精细化管理服务，并随时对这些档案台账进行整理、更新。对符合相应救助条件的困难群众救助后，街道办事处还会继续对政策落实情况进行跟踪回访，尤其是对经救助后，仍有一定困难的家庭进行重点关注，真正让民心工程暖到百姓心里。

新报记者 安元
图片由红桥区民政局、和苑街道提供

划分困难等级 实施分级监管

“红桥区域内居民中，特殊困难群体占比较高，因此，红桥区对困难群众帮扶工作格外关注，在全市创新推出‘四色标注’主动发现服务机制，正是要让兜底保障工作主动发现问题、分层分类服务到位。”红桥区民政局副局长李英华表示，红桥区构建了以区、街道、社区民政力量为主的社会救助主动发现“三级联动”机制，重点关注重病重残、事实无人抚养儿童、孤儿等特殊群体，全面了解红桥区现居困难群众及处于“人户分离”状态的在册社会救助对

象是否存在安全隐患，将排查出的困难群众按照困难等级分为红、橙、黄、绿四种颜色进行统计标注，即“四色标注”主动发现服务机制。

从过去被动救助到现在主动发现，红桥区“四色标注”主动发现服务机制，自2020年9月在和苑街道推行第一个“四色标注”试点，到全区推行困难群众主动发现分级探视分类预警，2023年红桥区“四色标注”主动发现、分层分类服务机制，已实现全区困难群体全覆盖。

据红桥区民政局社教科科长

陶琛介绍，在街道社区分别建立“四色标注”困难群众档案的基础上，社区网格员按照阶梯模式进行探视，探访及慰问频率按照红色、橙色、黄色、绿色的顺序逐级递减。对困难群众情况的探访方式，除了上门面对面沟通外，还可以通过电话、网络、志愿者侧面了解等多种途径。同时，按照困难群众的身体健康状况、家庭情况、近期有无困难诉求等，形成一级、二级、三级分类预警，充分利用临时救助、社会救助基金等方法进行帮扶。

主动发现问题 专业帮扶到位

“我这病不方便行动，上医院办手续都特别困难，甚至我自己都不知道该怎么申请困难补助。”正在医院进行康复治疗的居民陈琴（化名）激动地表示：“幸亏社区主动找到我，帮我联系医院、派人全程办理手续，还主动帮我匹配政策申请补助，真是解决了我的大问题。”陈琴住在和苑街道营和园，今年夏天，她在与街道工作人员沟通中提及自己独居且身患肿瘤的情况，工作人员提出将其特困档案转至实际居住地和苑街，并将其纳入红色等级特困人员名单。随后，按照本人意愿，联系医院就医并申请开通绿色通道，街道安排社工协助陈琴办理各项手续，并针对她的情况匹配相关政策，为

其申请了医疗型临时救助，在经济与日常照料方面都给予了及时高效的帮扶。

和苑街道公共服务办公室副主任李佳潼，指着手中的困难群众“四色标注”台账表示，每一户困难群众都有其特殊性，街道和社区都会建立域内困难群众的“四色标注”档案，并根据情况按照不同频次与他们进行沟通联系，多种渠道了解其近况，从而更加准确地掌握困难家庭的实际情况，以便精准救助。有很多居民对于政府的救助政策不太了解，遇到困难也不知道怎样运用政策补助解决自己的问题，工作人员会根据他们的情况主动匹配政策，让每一户困难家庭都能及时、充

分地享受到助困政策带来的福祉。

在康和园小区，记者遇到残疾低保人员邵伟（化名）的家人。“我们正要去街道送锦旗，街道面面俱到的服务，好几次都及时解决了我们家的燃眉之急。”邵伟的父亲介绍，家中只有父子二人，作为父亲的他年近多病，还要照顾行动不便的儿子邵伟。考虑到邵伟身体残疾及家人照看不便的情况，街道将该户列入红色登记档案。一次，邵伟父亲动手术，志愿者们主动将邵伟的一日三餐和就医等日常服务全面包揽。“平日里街道的帮助更是事无巨细，上门理发、代买东西等，好多事都不需要我们提，工作人员总是能替我们想到。”邵伟父亲感动地说。