

# 携手共筑暖心服务 “津护归家”让救助更有温度

## ——我市开展“6·19”救助管理机构开放日活动

今年6月19日是第十二届全国救助管理机构开放日。为加强救助政策宣传,提高救助管理工作社会知晓度,营造多方参与、支持救助管理工作的良好氛围,今年,我市以“携手相助,让救助更有温度”为主题,在市、区两级救助管理机构全面开展开放日活动。开放日当天,同步启动全市流浪乞讨人员“夏季送清凉”专项救助行动,民政携手公安、城市管理等相关职能部门周密部署、履职尽责,为生活无着的流浪乞讨人员等临时遇困人员撑起“安全伞”,筑牢“避风港”。

开放日当天,各级救助管理机构邀请人大代表、政协委员、特邀监督员、联席会议成员单位、社会组织、志愿者以及热心群众参观了流浪乞讨人员救助管理机构,通过实际操作、观看情景剧等形式近距离了解街面巡查、站内照料、身份甄别、护送返乡、急病救治、未成年人保护等管理服务情况。通过与救助管理机构“零距离”接触,广大公众充分感受到党和政府对弱势群体的暖心服务,进一步加深了对民政工作兜底保障职责的了解,营造了全社会关心救助管理工作、关爱流浪乞讨人员的良好氛围。

流浪乞讨人员是最困难、最特殊、最需要关爱

帮扶的群体。近年来,我市不断加强和改进生活无着的流浪乞讨人员救助管理工作,着力搭建一体布局、多元参与的“民政+”大救助格局,纵向建立了市、区、乡镇(街道)、村(居)委会四级救助网络,横向实现了联席会议相关部门深度联动协作。通过各方力量相助、紧密配合,兜住兜准兜牢救助底线,取得了明显成效。

### “应搜尽搜” 织好“救助网”

入夏以来,我市气温不断攀升,暴雨雷电等极端天气频繁,为确保流浪乞讨人员等临时遇困人员平安度夏。开放日当天,市流浪乞讨人员救助管理工作联席会议启动“夏季送清凉”专项救助行动,调度各级公安、城管、属地街道(乡镇)等部门加强街面巡查,市民政局启动四级巡查网络,动员网格员等对社区内的背街小巷开展巡查,同时动员物业、环卫工人、志愿者全方位参与巡查;市民政局指导各区民政局、各级救助管理机构依托互联网平台主动发现流浪乞讨人员线索,延伸发现报告触角至全社会,通过编织织密发现报告网络,第一时间获取流浪乞讨人员线索,让公共服务更有保障,让救助更有温度。

### “应救尽救” 干好“暖心活”

“夏季送清凉”的“清凉”不仅是送去表面意义上的解暑降温物品和药品,更重要的是送出党和政府对生活无着人员生存权益的“保障”。在专项救助行动期间,救助部门将实现24小时动态调度,及时处置工作线索;深入开展街里巷、桥梁涵洞、废弃房屋等重点点位巡查;根据我市夏季气候特点和以往拒绝接受救助的流浪乞讨人员重点点位电子地图,实时跟进、动态救助、持续劝导,以“点卯”的韧劲着力做好拒绝入站接受救助的街面重点点位流浪乞讨人员“后半篇文章”。

### “应寻尽寻” 种好“责任田”

近年来,我市秉承“让爱回家”工作信念,实行相关

部门各尽其责、高科技手段助力的“1+5+N”寻亲法,为无法查明身份的流浪乞讨人员寻找回家的路。救助管理机构将“1”个传统式问询贯穿寻亲始终,及时在救助寻亲网、今日头条、报刊发布“3”类寻亲公告;公安部门配合将DNA采集、人像比对作为“2”个必经动作,并引入“同行人员比对”、倒查走失人口信息库等“N”个新手段提升寻亲成功率。

全市救助管理机构落实终身寻亲机制,开展寻亲现场教学,将医疗机构、落户安置机构的工作人员纳入寻亲团队和业务培训范畴,为已落户的受助人员持续寻亲,今年以来,已成功为近150名查无身份的受助人员寻亲找家。

民生无小事,枝叶总关情。市民政局坚持“民政为民、民政爱民”的宗旨,提出“强基础、上位次、更精准、更暖心”十二字工作目标,实施“开门干民政、人人当专家”十字工作方法,着力提升救助流程规范化、救助参与多元化、救助格局全域化、救助管理精细化、精细管理、温情救助,提升救助服务质量,确保生活无着的流浪乞讨人员得到及时救助。据统计,2023年以来,我市11家救助管理机构共救助流浪乞讨人员4000余人次,有效维护了受助人员的合法权益。

■ 通讯员 朱娜

## 回顾救助中一个个温情瞬间——

### 真情救助 让爱回家

救助者,不以山海为远;同心者,不以日月为限。让爱回家,一直是救助人们追逐的梦想和努力的方向。市民政局强化“二十二字”工作目标和办法,秉承“民政为民、民政爱民”的工作理念,坚持“1+5+N”终身寻亲制,用精准的寻亲策略救一人危困,助万家团圆。

时间:2023年10月16日

地点:安徽省阜南县田集镇

事件:失踪17年的姐弟终团聚

“17年了,你怎么都不给家里来个电话啊!你干什么去了?你知道家人有多想你吗?”在东岳村村委会门前,失散了17年的姐弟抱头痛哭。

时间回溯到2023年5月,津南区救助管理站接公安护送1名流浪乞讨人员。因其疑似有精神问题且肢体残疾,救助站工作人员便将这名流浪乞讨人员送到定点医院诊治。与此同时,“1+5+N”寻亲工作启动,救助站工作人员在全国救助寻亲网、今日头条等平台发布寻亲公告,报送公安部门人像信息和DNA信息,并通过实地和视频形式与这名受助人员多次交谈,但是都没有获得有效信息。

志不避难者成,事不求易者进。在长时间的观察和交谈中,救助站工作人员发现这名受助人员喜欢吃板面,于是将寻亲重点聚焦在安徽省。经过长达2个月的沟通和核查,终于拼凑出受助人员的户籍信息及其姐姐的姓名。工作人员与其姐姐取得联系才得知,该男子姓管,已经离家17年。最终,救助站工作人员带领管某跨越800多公里,结束了漫漫17载流浪历程,让他回到了亲人的身边。

时间:2023年10月16日

地点:滨海新区塘沽街道

事件:聚沙成塔,铺就坚实回家路

2023年4月26日是老马回家的日子,他永远不会忘记在救助站里帮助过他的人们。2018年,市救助管理站接收了受助人员老马,他患有严重的脑梗后遗症,丧失语言交流能力。工作人员通过询问一直没能得到有效线索。按照工作规程,2020年,市民政局为其办理了落户,享受



武清区救助管理站工作人员为群众讲解救助政策



市救助管理站工作人员为群众讲解救助政策



宝坻区救助管理站工作人员为群众讲解救助政策



滨海新区工作人员为居民讲解救助政策

子也已拆迁,相关档案早已封存,所以长期以来没有查到其相关信息。正是救助站寻亲工作人员的不懈努力,让这份已经尘封的案卷重新被翻开,让老马重新寻回了属于自己的身份,找到了属于自己的家。

时间:2023年11月29日

地点:江苏省淮安市淮安区

事件:多部门传递爱心,照亮遇困人员返乡路

对于在天津生活了10多年的外来务工人员老张来说,2023年是历经生死劫难的一年。4月,56岁的老张因突发脑梗倒在北辰区的一条马路边,被紧急送往医院。没有家属陪同,身上也没带钱,医院为老张进行了急救,经过一段时间治疗,老张病情稳定可以出院了,但由于患病无法继续工作,老张没有能力自行返乡。北辰区救助管理站得知后,立即赶往医院进行鉴别,判定老张符合救助条件,并联合公安机关为其核实身份,联系属地民政部门协调交接方案。11月28日,在北辰区救助管理站、北辰区医院护士和保卫科的护送下,老张踏上返乡列车。返乡后,北辰区救助管理站对老张进行了三次电话回访,了解到属地为老张补办了身份证并重新落户,落实了当地的低保救助金、临时特困救助金,纳入社会救助大病保险,并安排到一家公立养老院,目前老张在养老院病情稳定,身体和精神状态良好。

从挽救生命的医疗救治到保障生活的民政救助,从民政、医院、公安多部门合作,到流出地、流入地民政部门接力救助,越来越多的人参与到流浪乞讨人员救助工作中来,让流浪乞讨人员救助工作真正发挥出“兜底线、救急难”安全网作用,让更多受助人员切实感受到党和政府的关心关怀。

■ 通讯员 王鹏

## 现场直击

### 多方参与 同心救助

今年6月19日是第十二届全国救助管理机构开放日,各级救助管理机构以“携手相助,让救助更有温度”为主题,开展了形式多样的开放日宣传活动,邀请人大代表、政协委员、联席会议成员单位、媒体记者、慈善团体、社会组织、爱心人士、市民代表等参加活动,通过讲解救助政策、观看救助成果展示片、参观受助人员居住场所和服务设施,“零距离”感受救助工作以及受助人员的生活环境、现实状态,切实增强社会公众对流浪乞讨人员救助管理工作的认识。

市救助管理站设立河东、西青两个会场,联合河东区民政局走上街头为群众讲解救助政策,邀请西青区人民政府、区民政局、区公安分局、定点医院、社会组织、教育等行业代表走进救助管理站,设立“服务+健康”“服务+照料”“服务+寻亲”“服务+文化”等4个展区,播放救助建设和寻亲成果视频,图文并茂地展现市救助管理站在受助人员医疗救治、照料服务、寻亲服务等方面的工作成果。

滨海新区分为“走出去,拉近工作距离”和“请进来,展示救助成效”两个阶段组织开放日。在地标建筑滨海文化中心设置宣传点,通过模拟救助场景和知识问答等形式,对流浪乞讨人员救助管理工作进行全方位展示,充分展示滨海新区救助管理工作在服务深度、广度和多元化服务方面所取得的成效。

市民政局为滨海新区5个开发区、21个街镇的救助联络员进行救助业务介绍和培训,指导各开发区、各街镇充分利用老年人日间照料中心和社工站等资源,在全区覆盖建立流浪乞讨人员临时救助点,为临时遇困人员提供过渡性救助,打造“滨海灯塔庇护站”救助示范品牌,而后联络员们实地参观救助管理站设施。

西青区联合蓝天救援队开展以“携手相助,让救助更有温度”为主题的救助管理机构开放日活动,进一步提高群众对流浪乞讨人员救助管理工作的认识,增强社会对流浪乞讨人员的关爱和支持。活动当天,蓝天救援队队员在现场进行急救知识讲解,并手把手指导现场群众进行心肺复苏练习,提高群众自救互救能力。随后,西青区全面启动2024年“夏季送清凉”专项救助行动。

东丽区围绕“携手相助,让救助更有温度”主题与区委政法委、公安东丽分局、区环保局执法大队等部门,在民航大学科技园开展流浪乞讨救助政策宣传月活动。邀请联席会议成员单位、各街道派出所民警代表和特邀监督员到区救助管理站内实地参观并开展座谈,与会人员围绕进一步提升救助服务质量积极建言献策。

武清区依托天津公安警务协同系统,实行警情全量组建任务群组,各警种、部门24小时值守,整合警务资源、力量、手段,认真贯彻落实110接处警工作规则。分局合成作战中心精准指挥调度相关警种单位开展处置工作,确保每起警情的快速有效处置,切实压实警情全流程规范处置责任,全力推动流浪乞讨人员救助管理工作常态化、制度化、体系化开展。



西青区工作人员联合蓝天救援队为群众培训急救知识

## 强基础 上位次 更精准 更暖心 开门干民政 人人当专家

### 生活无着的流浪乞讨人员 救助政策快问快答

问:什么样的人生活无着的流浪乞讨人员?

答:生活无着的流浪乞讨人员即离家在外、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,包括走失、务工不着、家庭暴力受害人等临时遇困人员。

问:遇到生活无着的流浪乞讨人员应该怎么做?

答:当您在街头遇到流浪乞讨人员时,您可以主动劝导或帮助其到救助管理机构寻求救助。也可拨打110或救助管理机构24小时求助热线。

问:当您外出财物被盗,无钱购票回家,怎么办?

答:拨打110报警或拨打救助管理机构电话。

问:救助管理机构可以提供什么救助?

答:(1)符合食品卫生要求的食物;

(2)符合基本条件的住处;

(3)对在站内突发急病的,及时送医院救治;

(4)帮助与其亲属或者所在单位联系;

(5)对没有交通费用返回其住所或者所在单位的,提供乘车凭证。

问:广大市民怎样参与救助管理工作?

答:(1)告知流浪乞讨人员到救助管理机构接受救助。

(2)拨打110或救助管理机构24小时求助热线,告知流浪乞讨人员的基本情况及其所在位置。

(3)对于残疾人、未成年人、老年人或行动不便人员,请及时报警告知公安机关,由公安机关对其身份进行鉴别,以便开展后续救助。

(4)支持和鼓励社工机构、公益慈善组织、志愿者组织参与流浪乞讨人员发现报告、问询劝导、临时救助、心理疏导等工作。

## 天津市救助管理机构信息表

机构名称	地址	值班电话
天津市救助管理站(天津市未成年人救助保护中心)	天津市河东区小张贵庄路唐口新村南里旁	022-24126049
滨海新区救助站	天津市滨海新区塘沽宝道与聚源路交叉口向东100米	022-66591967
东丽区救助管理站	天津市东丽区津塘公路375号	022-84375473
西青区救助站	天津市西青区中北镇科技产业园二区4-1	022-27390128
津南区救助管理站	天津市津南区咸水沽镇津沽路31号	022-28599986
北辰区救助管理站	天津市北辰区北仓镇吉道光荣院院内	022-22112756
宝坻区救助管理站	天津市宝坻区津围公路7号(西北角底商)	022-29242004
武清区救助管理站	天津市武清区武清区杨村街大桥道延长线1排1号	022-29334104
宁河区救助管理站	天津市宁河区芦台镇镇办服务中心北楼	022-69593536
静海区救助管理站	天津市静海区胜利大街19号	022-28918609
蓟州区社会救助服务中心	天津市蓟州区渔阳镇中昌北大街7号	022-29038376