

探索服务方式改革、流程再造

擦亮“镇温情”救助“金名片”



本报记者 朱秋霞
本报通讯员 曾云

“真没想到这么方便，这么快政府就能帮助到我。”近日，丹阳市珥陵镇护国村的常女士热泪盈眶地向丹阳市社会救助服务中心送上“灾难无情人有情，雪中送炭暖人心”锦旗。

随着社会保障和社会救助制度不断完善，困难群众需求已由单一的“物质帮扶”向“物质+服务”并重而转变。为更好回应群众需求，近年来，镇江民政系统聚焦便捷高效，以“红色领航，擦亮‘镇温情’救助金名片”书记项目为引导，积极探索社会救助服务方式改革、流程再造，通过做好减法、加法、乘法，不断擦亮“镇温情”救助“金名片”。常女士就是丹阳市建设“丹优助”服务品牌、构建大救助服务体系，为困难群众提供救助的一个缩影。

做好减法， 大救助服务体系 实现“一”受理

“天有不测风云，人有旦夕祸福。”常女士怎么也没料到，3月4日晚上10点，家中因



本版图片由受访单位提供

线路老化突发一场大火，屋内大面积被烧，床上用品、衣物、日用品全部付之一炬，所幸没有人员伤亡。

突如其来的火灾，造成损失近十万元，让整个家庭顿时陷入困境。在向亲戚朋友求助时常女士得知可以通过手机微信小程序“丹阳大救助”申请救助。常女士当即拿出手机，按照步骤提示，如实填写了家庭受灾情况，几分钟就完成了资料提交。1个小时后，珥陵镇民政办工作人员收到平台待办信息第一时间与她联系并赶赴现场核实。在初步了解情况后，工作人员立即帮助解决常女士一家临时吃饭、住宿问题，并将受灾情况上报丹阳市民政局。丹阳市民政局启动紧急救助程序，先救助后补材料，及时将1万元的临时救助金打入常女士卡中。

近年来，为确保困难群众“应保尽保、应救尽救”，丹阳通过强化党建引领，统筹利用各方面资源，建设“丹优助”服务品牌，构建大救助服务体系。

一方面，出台《关于全面构建社会大救助体系的实施意见》等文件，顶层设计、整体推进大救助体系建设。通过整合民政、医保、人社等16个部门111项政策，不断扩充低收入人口数据库，推动部门政策衔接、数据共享，目前已涵盖低保、特困人员、困境儿童、困难职工等9类(20小类)救助对象2万余人。

其中，作为“一站式”集中管理服务机构，于2022年建成的社会救助服务中心职能涉及12个乡镇(街道)、38个部门以及慈善类社会组织，主要负责丹阳市救助工作的综合协调、政策咨询、业务统筹、督查指导、社会救助事务受理、信



息平台的建设管理等工作。

此外，聚焦救助业务实际需求，投入近百万元开发了集智能客服、智能研判等“六智”等功能板块的综合救助服务平台，并同步推出丹阳市大救助微信小程序，救助业务实现“一门受理、一网通办”“掌上办、全城办”。

自中心成立以来，平台累计救助服务对象27万人次，救助金额超1.3亿元。“兜住底”的同时，围绕“兜准底、兜好底”，救助维度更加多元专业，救助服务更加精准高效。

做好加法， 多渠道畅通求助之“路”

“多亏了你们的帮助，让我的家庭渡过了难关，感谢政府感谢民政。”近日，家住扬中市西来桥镇的梅春英激动地对扬中市民政局社会救助科副科长张中华说道。

2023年2月24日上午，一个平常的工作日，扬中市民政局社救科接到一个不平常的求助电话：家住扬中市西来桥镇的李某因肺结核复发吐血被家人紧急送往扬中市人民医院抢救，两天花费万余元。家中父母年事已高，家庭无经济来源。这次入院让本不宽裕的家庭雪上加霜。求助电话是村社救信息员打来的，急切盼望民政部门予以帮助。

“有求必应，有困必帮”。接到求助后，遵循急事急办原则，工作人员第一时间与西来桥镇、村两级救助工作人员进行对接，核实情况后，及时启

动主动发现机制，先实施急难救助，后补办相关救助手续。与此同时，依托社会救助联动机制，主动对接市慈善总会实施大病救助。临近中午，在西来桥镇为民服务中心副主任许富勤和村工作人员的陪同下，4000元救助资金送到了医院。

以提升社会救助“救急难”效能为目标，扬中市建立健全“急诊救助”主动发现机制。一方面，优化简化社会救助工作流程，将临时救助审批权限下放至各镇(街、区)，对于通过政府部门间信息共享可以获取的相关证明材料，一律取消；另一方面，加大基层救助网格化管理，建立“急诊救助580”微信群，畅通信息反馈渠道，构建市、镇、村三级救助信息应急机制，有效提升了民政救急解难的能力。

润州区充分发挥村(社区)干部、网格员、楼栋长等人员的作用，定期摸排，并结合医保部门反馈的区致贫检测数据，及时掌握困难群众实际情况；

句容市建立主动发现机制，要求各镇(街道)民政工作人员和村(社区)干部定期摸排困难村(居)民家庭情况，常态化走访困难家庭，及时发现并解决困难群众“急难愁盼”问题；

在市级层面，市民政局通过门户网站、微信公众号等方式公布社会救助服务热线，依托“镇合意”APP开通民政社会救助申请专栏，让困难群众足不出户即可申请社会救助，多种方式保障困难群众求助有门、受助及时；编印社会救助政策一本通，通过微信公众号、部门网站发布，方便公众查询；结合社会救助宣传月，开展社会救助政策进社区活动，提高群众对救助政策的知晓率。

困难群体的生活冷暖，体现着一个城市的温度。不断畅通的救助渠道，确保了困难群众“求助有门，受助及时”。

做好乘法， “物质+服务” 让“救”有温度

镇江新区大路镇居民刘军，小时候因一场大病导致双目失明，父亲去世的早，日常

生活由65岁的母亲照顾。母亲年龄越来越大，又患有多种慢性疾病，身体状况越来越差，刘军觉得自己拖累了妈妈，内心很是自责。

镇江新区通过政府购买服务方式，为50户低保重残家庭购买居家上门服务，为18户残疾人家庭提供“喘息服务”。刘军就是其中之一。

项目实施之初，刘军电话不接，对上门服务人员极度冷淡。但是，通过一次次真诚服务，一次次暖心沟通，刘军的心慢慢热了。每天能够吃到热腾腾的饭菜，只要一个电话，专业的医生、理发人员及时上门，为其家庭解决实际困难，项目负责人员王琴还主动加了刘军的微信和他做朋友，现在他们成了无话不谈的姐弟。

直面困难群众实际需求，2021年以来，镇江新区启动“物质+服务”综合救助试点，通过供需对接“清单化”，资源保障“多元化”，效能评估“规范化”，为救助对象提供五大类21种内容丰富、形式多样的服务。

一方面，以开展“服务类社会救助”创新试点为契机，坚持“让专业的人做专业的事，让更多的人专注做事”的目标定位，通过政府购买专业服务项目的服务，不断满足困难群众提升生活品质的现实需求。“乐护安养”低保重残



居家上门服务、“小小花梦飞扬”困境儿童关爱、“慈爱关爱”独居老人免费午餐等个性化救助服务项目，为救助对象定制了涵盖生活照料、康复指导、精神慰藉等5大类21种“服务清单”。

在资源保障“多元化”方面，建成5家镇(街道)社工站、30家标准化社区居家养老服务中心、16个残疾人之家、2家融合教育中心、2家儿童康复中心和2家儿童关爱之家，依托服务阵地整合扶持政策、服务对象、公益力量等各类资源，全部引入专业社会组织入驻运营。在服务政策融合上，将服务类社会救助与助老助残等已有政策融合开展；在服务资源聚合上，通过政府兜底保障一些、慈善组织支持一些、社会组织链接一些，“多元化”筹集项目资金近100万元，进一步凝聚了社会救助合力，加快了社会救助从生存型向发展型迈进。截至目前累计为147名救助对象开展助餐、助洁、康复理疗、喘息托养等服务8891人次。精准化的服务也让救助对象的生活品质和生理、心理状况得到有效改善。