

11 部门联合提升生活无着流浪乞讨人员救助管理服务质量

■ 本报记者 王勇

为了切实加强和创新社会治理,维护流浪乞讨人员合法权益,保障他们的人身安全和基本生活,实现救助管理服务水平明显改善和提升,近日,民政部等联合发布《关于开展生活无着的流浪乞讨人员救助管理服务质量大提升专项行动的通知》。

《通知》要求,坚持以人为本、政府负责、严格监管、协同配合、标本兼治的工作原则,进一步完善救助管理工作体制机制,着力在照料服务、救助寻亲、街面巡查和综合治理、落户安置、源头治理、干部队伍建设等关键环节上建机制、压责任、提质量、优服务,实现救助管理服务质量提档升级,推动建立更加成熟、更加定型的新时代救助管理服务体系。

《通知》明确了专项行动的六项主要任务。

全面开展照料服务达标行动

各地要集中部署开展救助管理和托养机构安全隐患排查行动。各有关部门要根据工作职责依法对救助和托养机构的内部管理、生活照料、卫生防疫、食品药品安全、消防安全、离站返乡、站外托养等环节进行检查,列出问题清单,明确整改时限、路径和标准,指导做好整改工作。

要按照“站内照料是常态、站外托养是例外”的原则,强化站内照料职责,有步骤、分批次开展托养人员站内接回工作,设施设备或人员不足、无法提供照料服务的救助管理机构,可以通过政府购买服务方式引入专业力量参与工作,提升站内照料服务水平。

确有必要开展托养工作的,应当优先选择政府举办的社会福利、养老、精神康复等机构承接托养服务,民政部门和救助管理机构要履行主要监管责任和主体责任,通过定期检查、派驻人员、远程视频监控等方式及时、准确掌握托养机构运行情况和送托人员健康状况。

各地要探索建立第三方监督委员会或特邀监督员制度,对救助管理机构和托养机构的运行管理、人员照料情况进行监督。救助管理机构要建立重大突发事件应急处置和信息报告机制,对机构遇灾、遇险,受助人员走失、死亡等异常情况,要第一时间报告民政部门,民政部门要及时向本级政府、上级民政部门报告,并指导救助管理机构做好处置工作。

大力开展救助寻亲服务行动

各地要以“大爱寻亲,温暖回家”为主题集中开展救助寻亲专项行动,民政部门要会同公安部门,通过 DNA 比对、人像识别



3月27日,广西南宁为流浪乞讨人员测量体温,对活动场所进行消毒,并为他们发放了面包、水、口罩等救助物资



一名在广州的女性流浪人员被送往救助站

等方式甄别滞留人员身份信息,本级权限无法核实的,由民政部门汇总逐级上报后,再报请同级公安部门进一步核查甄别;对滞留超过1个月的受助人员,救助管理机构要根据寻亲进展情况对其在全国救助寻亲网、“头条寻人”等平台的寻亲信息进行更新完善。

全国所有救助管理机构要开通使用救助管理信息系统人脸识别模块,工作人员要及时将入站人员信息、走失人员家属提供信息与救助管理信息系统累积数据进行比对,提升甄别查询能力和效率。

救助管理机构要充分开发利用“头条寻人”、微信公众号、寻亲热线等智能化寻亲手段,深化与社会力量的合作,拓展寻亲渠道。对已经查明身份信息的人员,在其身体条件允许的情况下尽快安排接送返回工作,对流出地拒不接收的,逐级报上级民政部门协调解决。

持续开展街面巡查和综合治理行动

公安机关、城市管理部门和其他有关行政机关要按照职责分工履行街面巡查职责。救助管理工作领导协调机构要研究制定配套措施,明确未成年人、老年人、精神障碍患者等特殊救助对象转介处置程序,利用城市网格化、数字化管理平台,发动乡

(镇、街道)、村(居)民委员会等基层工作力量,动员社会工作服务机构、公益慈善组织、志愿服务组织、公交(出租车)司机等积极参与,制定常态化、制度化街面巡查制度,建立覆盖全面、协同到位、服务及时的救助管理网络。

要强化街面治安综合治理,依法依规处理违反治安管理、城市管理规定的行为,有效减少“强行讨要”“职业乞讨”等不文明现象。要持续做好极端天气下“寒冬送温暖”“夏季送清凉”等专项救助工作,公安、城市管理和民政等部门要协同组织开展街面巡查,确保不发生冻饿死伤等极端事件。

集中开展落户安置行动

各地要集中开展一次长期滞留人员落户安置行动,对在2020年3月前入站确实无法查明身份信息的,于2020年6月前将安置申请报送至当地民政部门,民政部门于2020年8月前制定安置方案报请同级政府。

对政府批准予以落户的,民政部门要尽快启动户籍办理程序;对暂时无法落户但应当予以长期安置的,要尽快将人员转移至政府设立的养老机构、精神病院等公办福利机构照料。各地公安机关要严格依照《国务院办公厅关于解决无户口人员登记户口问题的意见》有关要求,切实维护流浪乞讨人员登记户口的

合法权益。

全力推进源头治理行动

流出地救助管理机构要建立返乡人员信息台账,流入地救助管理机构要通过书面形式将返乡受助人员信息反馈流出地救助管理机构(未设立救助管理机构的,反馈至当地民政部门),流出地救助管理机构(民政部门)要做好信息对接和人员接收工作,对已经返乡的,要组织人员或委托当地村(居)民委员会了解其家庭状况,对存在生产、生活及基本医疗保障方面困难的,要将其详细情况报送乡(镇、街道)及相关部门,乡(镇、街道)及相关部门要按照职责落实有关政策予以帮扶,避免其再次陷入困境;对确已无家可归的,户籍所在地救助管理机构(民政部门)应当主动接收,并协调当地人民政府妥善安置。

各级民政部门要指导救助管理机构建立易流浪走失人员信息库,将送返本辖区的精神障碍患者、阿尔兹海默症患者、肢体和智力残疾人员、反复流浪乞讨人员等纳入信息库统一管理,并将花名册通报给乡(镇、街道),由乡(镇、街道)组织人员通过实地走访、电话询问等方式进行回访,发现反复流浪乞讨的情况要及时反馈民政部门,原则上回访频率不低于每两月一次,回访期不少于一年。县级民政部门要与扶贫办开展信息共享,对建档立卡贫困户中有流浪乞讨经历的予以重点关注和帮扶。

全面提升救助管理干部队伍素质行动

民政部门要在救助管理系统集中开展政策宣传讲解工作,确保救助管理政策法规、信息系统管理和使用方法等应知应会业务知识熟练掌握。

各地要继续做好救助管理政策与实务培训,按照人员全覆盖的目标,实现所有救助管理干部职工参加两天以上脱产培训,并采用书面考试、知识竞赛、模拟演练、实务操作等形式考核培训效果。持续开展做“许帅式”救助管理干部活动。

鼓励救助管理干部职工学习社会工作、心理辅导、特殊人员照料等专业知识,有关部门要为其学习和参加专业水平测试提供便利。市级及以上救助管理机构要在现有编制内合理调配人员,设置社会工作专业岗位和专职寻亲岗位,提升救助服务能力,培养专业化寻亲队伍。人力资源社会保障、财政部门要按照国家有关规定落实救助管理机构工作人员工资倾斜政策,加强对救助管理干部职工关心关爱,为稳

定队伍、推动工作创造条件。

持续到2021年6月

《通知》将专项行动分为三个阶段:

一是动员部署阶段(2020年3月-2020年4月)。各地要按照通知要求,依托救助管理工作领导协调机制,成立专项行动领导小组,认真组织实施,于2020年4月底前形成专项行动实施方案报民政部社会事务司。具体实施方案要对照通知中提出的六项任务逐一安排部署,明确时间节点、重点内容、责任部门、工作措施和落实标准,形成任务推进台账。

二是组织实施阶段(2020年5月-2021年4月)。报请各级党委和政府加强对救助管理工作的组织领导,相关部门要落实部门工作职责,集中力量开展专项行动。各地可以结合实际,开展多种形式的宣传教育、业务培训、交流学习、自查抽查,确保专项行动按进度有序推进,各阶段工作任务高质量完成。

三是巩固深化阶段(2021年5月-2021年6月)。民政部将会同有关部门总结提炼专项行动成效和经验,对其中操作性、推广性强的经验做法在全国进行宣传推广,对先进单位予以通报表扬,对其中可以长期发挥作用的,进一步巩固深化,建立长效机制。对专项行动中发现的普遍性问题积极研究解决。

《通知》强调,要深入开展政策宣传和舆论引导。各地要在2020年6月前出台贯彻落实党中央、国务院关于加强和改进生活无着的流浪乞讨人员救助管理工作重要决策部署的具体实施意见,利用救助管理机构“开放日”活动,集中向社会公众宣讲救助管理政策法规,介绍典型工作经验,宣传救助管理领域先进事迹、先进人物,树立良好工作形象。

要大力弘扬社会主义核心价值观,倡导扶弱济困、互帮互助传统美德,传播勤劳致富、自力更生社会正能量,动员社会力量参与救助管理工作,营造政府、社会、家庭共担的良好工作氛围。

《通知》要求建立信息报送机制。各级民政部门要建立专项行动信息报送机制,分别在2020年8月、12月和2021年4月底认真填写《救助管理服务质量大提升专项行动情况汇总表》并逐级上报,同时将其中的地方党委和政府履职情况、照料服务情况、救助寻亲情况、街面巡查和综合治理机制建立情况、落户安置情况、源头治理情况、干部队伍素质提升活动开展情况通报本级政法委、公安、住房城乡建设(城市管理)、扶贫办等相关部门。