

# 湖北：用心用情、入细入微服务困难群众

## 让幸福生活触手可及

每到春茶采摘季，湖北省五峰土族自治县渔洋关镇大房坪社区低保户向家军就发愁。因为他和妻子都是重度残疾人，无法采摘茶叶。他们想请人帮忙采摘，但茶农们都忙着采摘自家的茶叶，总是请不到人，只能看着鲜嫩的茶叶白白浪费。

后来，十多位身穿红马甲的志愿者来到他家茶园，仅用一天就帮他采完了茶叶。“你们经常来看我，帮我买东西、搞卫生，没想到还主动帮我采茶，忙活了一整天，工钱都不要。”向家军感激地说。

湖北省民政厅相关负责人说，这是用心用情、入细入微服务困难群众的鲜活事例，各地为困难群众提供的生活帮扶、就医陪护、精神慰藉等服务，让困难群众幸福生活触手可及。

### 服务类救助遍地开花

在宜都市，分散供养特困人员江书益因摔跤导致面部肿胀、流血不止，社工和志愿者送他住院治疗，全程陪护并为他办理各种手续。老人治愈后，他们陪老人回家，并进行卫生大扫除。江书益高兴地说：“我就像搬到一个新房里住了。”

在谷城县，社工和志愿者们走进独居老人家中，聆听他们的故事，了解他们的需求。“我老伴刚过世不久，我很想念她，谢谢你们来看我，我很感动……”盛康镇竹园街社区的钱爷爷说。

在麻城市，爱心护理员与几位爱热闹的分散供养特困人员相约，到武汉市新洲区赶集，一起逛街、吃美食。汪正全老人感激地说：“你们隔三岔五为我们做饭、搞卫生，照顾我们，带我们赶集，有你们，我们再也不觉得孤独！”

服务类救助遍地开花，让人欣喜。省民政厅相关负责人介绍，今年已有多地申报服务类救助创新实践项目。十堰市去年推进政府购买救助服务项目13个，投入服务类救助资金1107万元，今年计划投入不低于1680

万元的服务类救助资金。黄石市西塞山区实施社会救助“西塞零距离”项目，以政府购买第三方服务的方式，向部分困难家庭发放不同档次的定额“爱心服务券”，为困难家庭提供更有针对性的服务性救助内容。

### “受助者”转变为“助人者”

荆门市掇刀区低保户张某前些年患重病，精神状态和身体状况都很差。2022年7月，掇刀区民政局工作人员入户走访，发现张某4个月没出过门，整日以泪洗面，有自杀倾向，第一时间将她纳入“物质+服务”救助范围。

第三方机构立即安排心理咨询师进行危机干预，通过10多次心理疏导，成功稳定了张某的情绪。得到张某许可后，第三方机构带她融入社会，邀请她参与社区活动11场，作为志愿者维护活动秩序，她都能完成任务。渐渐地，张某脸上有了笑容，能与人侃侃而谈。

掇刀区民政局相关负责人介绍，他们为城乡低保、临时救助、低保边缘家庭中的重病患者和重度残疾人，分散供养特困人员、慈善帮扶对象和日常走访摸排的特殊困难对象，提供照料护理、康复训练、送医陪护、社会融入、能力提升、心理疏导、资源链接等多类关爱服务内容。

同时，该局把1600多名困难对象的信息录入“民政救助情暖万家”智慧服务平台，困难对象有需求，第三方机构在平台发布志愿服务任务，志愿者“接单”，完成任务可获得积分。“我们引导困难群众参与志愿服务活动，获得的积分可以到辖区6家‘连心超市’以优惠价兑换物资，缓解生活压力。”该负责人说，张某就参加了志愿服务活动，累计获得3650分，置换生活物资价值3600余元。

目前，掇刀区民政局已引导244名困难对象参与志愿服务活动，兑换生活物资23万余元，不少困难对象从“受助者”变为“助人者”。

尽管全省服务类救助取得了长足发展和进步，但服务类救助发展不平衡不充分的问题仍然比较突出，服务供给仍难以满足困难群众对服务类社会救助

### 让社会救助更有力度更有温度

尽管全省服务类救助取得了长足发展和进步，但服务类救助发展不平衡不充分的问题仍然比较突出，服务供给仍难以满足困难群众对服务类社会救助

的需求，服务类救助的内容、标准、方式和运行机制有待进一步规范。

据了解，湖北省民政厅、省财政厅联合印发的《关于进一步规范和加强服务类社会救助工作的通知》要求，从今年起，服务类救助支出应不低于政府购买社会救助服务经费的60%，不超过上年度本地困难群众救助资金总支出的5%。

五峰土族自治县民政局去年用于政府购买社会救助服务的资金是110万元，占上年度本地困难群众救助资金总支出的2%，今年增长到300万元，占比5%。

去年，国家标准化委员会公布第九批社会管理和公共服务综合标准化试点项目，荆门市掇刀区社会救助工作标准化试点“榜上有名”。今年初，掇刀区已启动这项工作。相关负责人表示，这将有利于提升社会救助工作服务质量、规范化水平和专业化发展，推动构建更加公正、有效和可持续的社会救助体系，让社会救助更有力度、更有温度。

(据《湖北日报》)



## 山东：主动发现困难群众 精准施策优化服务

下班后，刘伟海像往常一样来到幸福家园老年公寓。推门而入，阳光照进房间，洒在地面上，他的父亲正躺在床上，见他来，转头望向门口，露出笑容。

“在护理员的精心照护下，短短3个多月时间，父亲的脸色已经变得红润了。”刘伟海深深舒了一口气。“悬在心中的石头，可算落下了。”刘伟海说。

刘伟海家住山东省滨州市惠民县孙武街道付家村。几年前，他的家人接连患病。为了给家人治病，他花光了积蓄。“后来，民政部门帮助我们办理了农村低保，还进行了大病救助。可父亲年迈需要人照顾。”刘伟海皱了眉，他不能外出打工赚钱，这让原本困难的家庭压力更大了。

就在这时，孙武街道工作人员找上了门，这让刘伟海很惊讶。“他们告诉我，可以领取一笔

政府救助金，可我并没有主动申请过。”刘伟海说。

没有申请，当地如何发现这个家庭的困难？“过去是‘人找政策’，现在是‘政策找人’。”山东省民政厅社会救助处处长邢洪锐说。“我们在全省范围内建立了以‘救助政策主动告知、救助对象主动发现、救助信息主动公开’为主要内容的‘三主动’工作机制，依托省级低收入人口动态监测信息平台，高标准建成了覆盖12个救助职能部门、48类信息的社会救助对象主题库，定期开展跨部门数据比对，利用该平台对低收入群体进行动态监测，确保困难群众早发现、早救助、早帮扶。”邢洪锐介绍。

“我们通过省级低收入人口动态监测信息平台监测到刘伟海家庭情况后，第一时间将信息下发至街道，他们立即组织工作

人员按程序实地走访核实。”惠民县民政局党组书记、局长景乐军说。

按照以前，申请人得前往相关部门和银行开具各类证明材料。可这次，刘伟海却一趟都不用跑了。

原来，山东省推行社会救助申请全流程网上办理，对符合低保、特困供养、临时救助条件的困难群众，申请社会救助时只需授权民政部门代为查询信息。通过核对系统自动获取各政府部门和金融机构的数据，判断申请人家是否符合政策要求，免去了申请人前往各政府部门和银行开具各类证明的环节。

“省里下放社会救助审核确认权限，压缩办理时限，我们启动了临时救助程序，简化流程提速审批。核实后，只用了一天时间，就将临时救助金发放到了该家庭。”景乐军说。

发现是第一步，要让有需要的群众切实享受到政策红利，还得持续提升救助水平。山东省引导各地从“兜底保障”向“物质+服务”转变，在保障好困难群众基本生活的基础上，以困难群众的需求为导向，整合政府和社会资源，支持鼓励社会组织、社会工作者、社区志愿者等多元社会力量参与困难群众救助服务。

“我们借势而为，开展了‘情暖夕阳’低保失能老年人关爱项目，让政府救助和慈善救助有效衔接，按照能力评估结果，分类列出适老化改造的清单和照护服务的清单，精准掌握低保失能老年人服务需求，开展居家照护和集中托养两种照护模式。”景乐军介绍。

“刘伟海希望打工赚钱，于是，我们帮他就近联系了公交公司；后来，按照自愿申请的原则，刘伟海的父亲住进了幸福家园

老年公寓，由专业护理员来照护，解决了无人照看的后顾之忧。”景乐军说。

惠民县社会救助工作是山东省的一个缩影。截至目前，全省服务类救助受益群体从分散供养特困人员逐步向低保家庭中有需要的失能老年人、残疾人等群体拓展，29.5万名困难群众享受到政府购买的照料服务。

“社会救助事关困难群众基本生活和衣食冷暖，是保障基本民生、促进社会公平、维护社会稳定的兜底性、基础性制度安排。我们将不断提升救助政策的温度，继续履行好社会救助兜底保障的职责，不断深化社会救助综合改革创新，实实在在做到帮群众解难题、为群众增福祉、让群众享公平，将全省民生保障网织得越来越密实。”山东省民政厅党组书记、厅长庄严说。

(据《人民日报》)