# 舟山市“五心”服务打造海岛救助管理服务金名片

近年来，浙江省舟山市救助管理站秉持诚心、爱心、热心、耐心、细心“五心”服务理念，做实做细做深人性化救助、“有礼救助”，着力提升站内各项工作的质量和效能，打造海岛救助管理服务的金名片。

规范管理 提质升级

舟山市救助管理站以实用性、操作性、可及性为标准，全面加强站内各项工作的信息化建设与规范化管理，着力提升救助管理服务质量，不断健全和完善海岛救助管理工作体系。

建章立制，流程管理精确化。市救助管理站制定了规范化建设与管理工作手册，形成生活救助、医疗救助、返乡护送、托养服务、寻亲服务、家暴庇护、未成年人保护、应急预案等全种类的救助管理工作流程和制度安排。严格落实领导带班制和24小时值班制，强化夜间值班力量，提供流浪乞讨人员求助有门、受助及时的“全天候”救助服务。制定“五个一”站内照料服务工作机制，即为新到站人员换一套新衣、洗一次澡、理一次发、谈一次话、进行一次教育，对其身体健康和心理健康予以关怀。做到“档案无错漏”“监控无死角”，保障救助流程有迹可循，救助管理情况底数清、情况明。

严格建档，数据管理精准化。结合浙江省数字化改革工作要求，舟山市救助管理站依托金民工程全国流浪乞讨人员救助管理信息系统，加强救助档案管理、严格审核审查程序、明确相关规章制度，确保受助人员信息内容充实、录入及时，并动态更新。通过“三个规范”保障受助人员档案的完整性、真实性和可追溯性：时效规范，第一时间将受助人员的身份信息录入系统，对于信息不清的情况，与护送单位沟通落实后续查询处置工作，把握“三天黄金期”；内容规范，实行“电子文档+纸质档案”双保险，详细记录护送过程、分类救助、亲属联络等情况，一人一档；存放规范，收集整理救助全过程的各类文件、音频、影像等相关材料，由专人负责归档保管。

健全监督，人员管理精细化。舟山市救助管理站制定了工作人员守则，细化仪容仪表、窗口文明用语等具体内容。定期组织全体工作人员开展系统性的业务培训，提高救助管理队伍的服务意识、规范意识、安全意识和专业化水平。定期对站内三个月内的视频监控、接待大厅现场音频、接待电话录音等提取复播，监督工作人员的行为规范，确保工作人员态度热情、行为文明、交接规范，杜绝工作人员在救助服务中出现违法违纪行为。

精细服务 提效创优

舟山市救助管理站坚持主动救助、应助尽助，着力于救助管理服务的效率提升和优化改进，不断巩固和深化海岛救助管理工作成果。

精选机构，托养服务长效化。通过意向协议、机构综合能力评估、竞争性报价等环节，舟山市以政府购买服务的方式将长期滞留受助人员托养于宁波市海曙区康乐养老院，高度重视并全面落实受助人员的照料服务和生活保障。成立督查小组，负责探视、巡查、关心慰问受助人员的健康状况及生活状况，及时掌握其动态和可能更新的有效身份信息，便于开展寻亲工作。

拓宽渠道，寻亲服务高效化。舟山市救助管理站借助“今日头条”精准地域推送技术和“互联网+救助寻亲”模式，依托公安部门全国人口信息管理系统和DNA数据库比对、人脸识别等刑侦技术手段，借鉴其他省市救助管理机构的寻亲工作经验，不断拓展寻亲渠道、加大寻亲力度、提高寻亲效率。

研判形势，应急救助有序化。舟山市救助管理站密切关注气象变化，及时研判并制订专项救助行动方案、优化应急救助预案。联合公安、城管、社工以及志愿者等开展“寒冬送温暖”“夏季送清凉”和台风灾害天气下的专项救助行动，在常规街面巡查救助的基础上，加强重点区域、重点时段的巡查力度，增加巡查频次，扩大巡查范围，加强夜间巡视，加大宣传力度，发动社会各界和热心市民积极提供困难群众线索，切实保障生活无着的流浪乞讨人员的基本生存权益。

创新联动 提能共进

根据舟山市政府召开的社会救助工作联席会议精神，舟山市救助管理站建立救助协调联动机制，同时积极搭建区域网络和发动社会力量，促进救助管理服务的能量提升，不断发展和开拓海岛救助管理工作新格局。

部门联动，救助协调常态化。舟山市公安、民政、财政、医保、社保、残联等多个部门统一思想认识、明确各自职能、畅通救助环节、提高救助效率，合力解决滞留受助人员的落户安置及社会保障等问题。与公安、城管部门定期开展工作交流，在滞留受助人员的寻亲服务、流浪精神障碍患者的医疗救助、街面巡查治理行动等方面形成多部门联合救助的长效工作机制和信息互通机制，加强主动救助帮扶、深化源头治理。

区域联动，救助服务一体化。根据浙江省民政厅对区域中心救助管理机构试点工作的统筹安排，舟山市从市县两级救助管理站的运行管理、履职情况、重点问题、创新举措、工作难点、队伍建设、专业化发展等多个方面着手，形成调研提纲并稳步开展调研，为市级救助管理工作区域中心站的政策准备和动员部署打下前期基础。

社区联动，救助宣传社会化。携手社会组织公共服务中心、网络义工协会开展“6·19”全国救助管理机构开放日活动。主会场采取设立展板、竞猜答题、求助咨询、即时讲解、发放宣传物料等多种形式，向群众宣传救助管理工作的相关政策法规、救助途径渠道、救助服务成效等内容。分会场邀请媒体记者、志愿者实地参观救助生活区、未成年人保护中心等功能区域，体验站内服务流程，“零距离”了解受助人员的生活和受助情况。在提高救助工作的透明度和公信力的基础上，引导社会力量共同监督、共同参与救助管理工作。

新浪网 2023-9-20