

□法治报记者 夏天

有的人，平时经济尚可，可一旦疫情来袭或突发大病，就会迅速陷入崩溃边缘。这样的人群，是社会的“隐秘角落”“沉默少数”。

如果把申请社会救助，比作这批受助者从孤岛奋力“游”向对岸的努力，那么在上海，一支“摆渡人”队伍已经集结完毕。他们主动发现新出现的受助对象，为其快速整合政府和社会资源，同时还提供“陪伴式、长效式、全程式”的救助帮扶。

上海市民政局表示，“社区救助顾问”制度在长宁区试点以来，获得不少好评。今年内将在全市推行。这也意味着，社会救助从“群众找政府”变为“政策主动发现群众”，那些隐秘角落中的沉默少数群体，有望对接到精准救助。



救助顾问入户走访

本版供图 上海市民政局

城市里的“摆渡人” 为受助者寻找温暖

上海年内将在全市推行“社区救助顾问”制度

疫情特急：救助顾问解困来沪三胞胎家庭

今年疫情期间，家住长宁区虹桥街道的来沪人员李先生夫妇，受疫情影响导致双双停业在家，致使这个育有三胞胎的家庭连续2个月没有经济来源。渐渐地，他们的基本生活陷入困境。

了解此情况后，虹桥街道社区事务受理服务中心第一时间与所属居民区沟通，并通过社区救助顾问开展入户调查。经调查研究，街道决定突破户籍限制，对李先生家庭给予一次性临时救助，共支出综合帮扶金

3400 元，为该家庭解了燃眉之急。

在周家桥街道的一户单亲家庭，母亲因疫情原因导致收入降低，基本生活也陷入了困境。经社区救助顾问掌握该情况后，街道立即启动了临时救助，并链接社会组织，为该母亲对接了份工作，还联系到一家企业愿意承担孩子高中毕业前的学费。

虹桥社区居民顾先生最近也收到了他刚刚申请的重残无业人员医疗救助款，高兴地来电致谢：“受疫情影响，最近家里开销有

点大，但又不便出门申请救助，正在为手头紧张而着急。没想到接到事务受理服务中心卜老师的慰问电话，说是推出了无接触办理服务，让我将相关材料发在微信，点点手指就能申请办理，关键是整个审批进度还很快，真是太方便了！”

今年疫情期间，长宁区救助顾问团队的暖心问候和爱心帮扶，让受助困难群众纷纷表示：在艰难的疫情当下，更由衷地感受到党和政府对他们的关心。

精准救助：让孤独的胖女孩走出困境

22 岁的珊珊（化名）成长于特殊家庭，从小父母离异，一直跟随无固定工作的父亲生活，一家人依赖低保为生。2018 年珊珊的父亲因病去世，让她变得更为自闭，出现了糖尿病、脑垂体瘤、肾功能减退、抑郁症等多重问题。不仅身体患有多种疾病，珊珊体重 200 多斤，还存在抑郁、孤独等心理问题。

为了将无力自救的珊珊从困境中拉出来，2019年，街道社会救助顾问介入，为

珊珊量身定制了陪伴式救助方案。一方面，顾问为珊珊联系心理工作室的咨询师，通过专业、持续的心理咨询，引导珊珊打开心结，重建信心。另一方面，根据珊珊的身体情况，链接了医疗救助，通过胃切除手术，帮助珊珊摆脱了疾病的困扰。

同时，救助顾问还通过链接社会帮扶力量，为珊珊提供了继续教育的机会。如今，珊珊已找到了工作，摆脱了原来的“恶性循环”，还找到了男朋友。

救助手记：从等人上门到主动发现

“试点以来，我们最大的体会是‘发现’。”长宁区新泾镇社区事务受理服务中心主任高韵添说，“以前是群众来窗口找我们咨询，现在我们主动上门找群众。尤其是居民区的救助人员，经常能发现社区最新情况，一旦发现，救助团队马上跟进。”

据介绍,《上海市社会救助条例》已于今年5月1日起正式实施,相较于国家目前的相关规定,新规的社会救助范围进一步扩大,增加了“低收入困难家庭”和“支出型贫困家庭”。同时,鉴于临时救助情形的复杂性,授权各区政府,可根据实际情况确定救助对象。长宁区作为全国社会救助综合改革试点区,以社区事务受理服务中心人员、居民区救助人员和专业社工组成了一支综

300 人的社区救助顾问团队，依托“区疫情防控大数据系统”，通过电话、微信、上门等多种方式，关注困难群体，及时掌握他们的健康状况、家庭生活状况等，用“专心+专注+专业”的准则，进一步深化落实主动发现机制。

社区救助顾问对社区内各项救助政策都极为熟悉,也能快速整合政府和社会资源。同时,“社区救助顾问”的角色又不止于政策信息介绍,而是要完成一次次“陪伴式、长效式、全程式”的救助帮扶。在物质救助之外,他们还要提供生活照料、精神慰藉、心理疏导、能力提升、社会融入等多项服务,最终实现“复合式救助”。

救助顾问和志愿者们根据救助对象的不



贫困家庭儿童防疫物资发放

同困难情况，创新实施“物质+服务”的综合救助模式。针对社区特殊群体和困难家庭，社区救助顾问和志愿者们定期上门收倒垃圾，根据救助对象的需要代为采购生活必需品。他们还通过线上关爱服务，每天跟进了解救助对象情况，宣讲民政救助政策。

市民政局副局长李勇表示，其实居民群众申请社会救助很便捷，只要符合条件一定应保尽保。但他指出：“过去享受救助的前提是申请，由于社会救助涉及项目部门较多，个别群众不清楚政策，也吃不准自己能申请哪些救助政策。”

“今后，‘家门口的救助顾问’能帮助社区群众就近了解政策、获得资源，从而享受到救助政策。”李勇说。

成效显著：
受益面从1%到6%。

来自长宁区提供的数据显示：长宁区作为社会救助综合改革试点区，在困难群体“扩面”上迈出更大步伐，建立起涵盖低保家庭、低收入家庭、支出型贫困家庭和特殊困难家庭的社会救助“四圈”体系，救助目标对象从原先以低保家庭为主的全区户籍人口1%扩至6%。今年疫情发生以来，长宁区各类社会救助共惠及18.02万人次，救助金额1.19亿元；对低保等救助对象共发放临时价格补贴389.64万元，惠及4.06万人次；共实施临时救助3876人次，发放救助金193.57万元。同时长宁已对7000多名救助对象实施了精准评估，其中150多户家庭接受了重点救助帮扶。在社区救助顾问的主动介入下，越来越多的困难群体被识别出来，并享受到了相关救助政策，这客观上扩大了救助范围。

强化兜底： 一张不留死角的“网”

事实上，仅依靠人力走访排摸，仍可能存在遗漏“沉默少数”的情况。

为此，近年来上海越来越多的区，正在探索通过“一网统管”民生大数据平台，对困难群体进行精准识别。

在徐汇区，“一网统管”精准救助场景就汇聚了民政、人社、残联、医保等 14 个条线，1600 万条民生数据，为家庭和个人打上 45 类标签。根据标签数量，大数据平台将社区困难群体划分为红、黄、蓝三类标签，并对应不同的关注程度。

透过闪着蓝光的巨大显示屏，记者看到，徐汇区大数据中心的工作人员通过对一项或多项民生体征标签进行勾选，智能发现困难群众中“沉默的少数”，并通过系统自动派单给社区工作者，把救助政策主动送到居民家中，把救助服务做到百姓开口之前。

“今年疫情期间，徐汇区就通过平台将低保家庭应届大学生就业帮扶纳入至精准救助场景。通过低保数据库、公安人口数据库以及其他相关参数量的叠加，精准识别到了 50 多名低保家庭应届大学生。之后依托于社区就业援助体系，为这些大学生提供了全方位的就业服务，从而阻断了这些低保家庭滑向更困难的处境。”徐汇区民政局副局长张荣介绍道。

“一网统管+精准救助”的工作模式，极大提高了社会救助的服务能级。”市民政局副局长李勇表示，无论是在全市范围内全面实施“社区救助顾问”制度，还是鼓励各区通过“一网统管”民生大数据平台，主动发现社区中“沉默的极少数困难群众”，都是为打通“最后一公里”做努力，要把困难群众的民生底线兜牢了，才能真正做到“应保尽保，不落一户”。