

不会遗忘“沉默的极少数”

长宁“社区云+精准帮扶” 用“大数据”为困难群众“发声”

见习记者 翟梦丽 朱非

“我需要帮助！该找谁？有什么政策？”然而令人尴尬的是，需要帮助的人群却往往对当前的社会救助政策知之甚少。于是，他们成了“沉默的极少数”。不用担心，在大数据时代，政策“长了腿”，会主动来找你！在上海长宁，通过全市率先推进的“社区云+精准帮扶”，不用开口，你的困难工作人员也都知道。他们将借助大数据平台，主动发现、主动救助“沉默的极少数”。

找到对象 筛选标签 困难无处隐藏

家住长宁区华阳路街道的老郭今年初刚满 60 岁，没有结过婚，膝下无儿无女的他，在上海也没有亲戚，唯一的姐姐定居外地，独留他一人蜗居在上海 9 平方米的小房间内。不仅无人陪伴，身患四级残疾的他此前一直靠领取残疾补助为生。

今年初，华阳路街道社区事务受理服务中心社会救助负责人姜胤在“社区云”上筛选辖区内独居老人的信息时，老郭的情况跳到了姜胤眼前。“老郭今年已经满 60 岁了！”按照政策规定，年满 60 岁且没有任何亲属的老郭属于“特困供养”人群，可享受独居老人、特困供养的相关补助。

了解到这一情况的姜胤第一时间和社区救助顾问一起上门，到老郭家了解具体情况。走进他的家，姜胤发现老郭的家里一片凌乱。头顶上错综复杂的电线缠绕蜿蜒，电线上还悬挂晾晒着衣物。热爱捡垃圾的老郭家中堆满了杂物，家里有三个电饭煲，两张床，人走进去几乎没有能落脚的地方。

于是一系列的救助帮扶开始了。首先是对接政策，年满 60 岁的老郭被纳入特困供养名单，由居委会担任监护人，解决养老送终问题。看到老郭家里的情况，街道又为他争取了上海市帮困互助基金会“仁人帮困”项目，给他进行了室内改造，居住环境改善的同时，也杜绝了安全隐患。在装修之前，由居委会联系老郭在外地的姐姐，姐姐也让老郭在装修期间住到外地的家中，并为他置办了家具。党群中心及时对接在职党员的“圆梦微心愿”活动，为他送上床上用品等。在党建引领下，形成邻里互助守望的和谐氛围。邻居因为郭老伯家变干净，整个楼道也不

再乱糟糟，多年的邻里纠纷得以化解，在这次微装修后，邻居还给老郭送了个二手沙发。

老郭能被“找到”，得益于长宁在全市率先推进“社区云+精准帮扶”的救助模式。姜胤介绍，在社区云系统中，他们在市级标签基础上，建立“区街、居”三级社区云“标签字典”。每个“标签”都代表着对人群不同的分类，这使他们能够快速准确筛选到需要帮助的居民。“比如在区级有骨干队伍标签等，在区级标签以下街镇可以自行根据工作需要创立自己的标签，比如我们就设立了 0 到 3 岁的儿童标签，退伍军人标签，独居老人标签等等。”一个居民可能同时有多重标签，这样，在社区云系统内按照标签进行筛选分类时，身有多重标签的居民就会脱颖而出被精准“捕捉”。

据介绍，在社会救助层面，华阳路街道构建“9+1+N”社会救助类标签体系，其中的“9”，指的是低保、特困、重残、低收入、支出型等民政救助对象；“1”，指的是社会力量参与救助的困难群体；“N”代表个性化身份，根据每个居民自身情况，扩充的身份标签包括中共党员、志愿者、退役军人、独居老人等。做到“实有人口+困难人员+社会身份”的三覆盖，形成可标签索引、可自动匹配的数据库。

根据数据统计，长宁目前已建立身份标签 51 个，区级“救助类”标签 29 个，华阳街道添加“救助类”“自治类”和居委级个性化身份标签 30 余个。就这样，街道通过“社区云”分等级分层次为“独居人员”打标签排摸出独居人员等“重点关注对象”近 1200 人，其中 32 人已享受到分群分级的关爱帮扶。



长宁区华阳路街道社区云标签

找准需求 需求评估 多维度精准救助

“打完标签以后会发现搜索出来的对象可能有多重需求。接下来工作人员就会把他们的信息录入到社会救助评估系统当中。通过区帮扶对象的家庭情况、人员结构、收入情况等多维度分析。”在找到需要救助的对象后，如何对症下药成了关键。姜胤所说的评估系统就是长宁区创新研发的困难群众救助需求综合评估系统。它从多维视角出发，着眼于困难家庭综合需求，选取物质、健康、教育、就业、社会支持、儿童青少年家庭占比等 6 大维度 10 个指标，作为衡量致贫致困的考量因子。10 个指标具体细化为：收入困境、居住困境、疾病困境等。通过对多维贫困综合评估指标体系的赋权，根据长宁经济社会发展情况确定每个指标的权重，形成长宁区社会救助需求综合评估指标体系。

“在社会救助工作的推进过程当中，我们感受到了信息数据的割裂造成的不便。少重复，全覆盖，做到需求与供给之间的匹配很关键。”长宁区民政局社会救助科科长徐军向记者介绍，精准评估被救助对象的需求后，才能做到精准救助、高效救助、温暖救助、智慧救助。

不仅老人需要帮助，成长中的小孩也有强烈的救助需求。目前华阳路街道正有意识地索引辖区内低保家庭内有青少年的对象，给予物质心理和学习的多维度帮扶。

在一次筛选助学金发放工作中，街道在系统中筛选出符合年龄段的困难儿童，梳理助学金名单时发现其中有一户小朋友家庭侯某某条件比较困难。救助顾问上门后进一步了解到这个家庭的困境：侯某某三个月时，爸爸突发疾病去世，爷爷奶奶承受不住儿子去世的打击，一年内也相继去世，只剩侯某某的妈妈一人独自支撑这个家庭，既要照料孩子的学习生活，又想方设法挤出时间找兼职赚钱，然而赚来的钱缴完社保后也所剩无几，母女俩生活非常拮据。小朋友考入中专住读，母亲有条件外出就业，街道为其打造

精准救助方案，除了政策内的帮助，考虑到母亲有意愿工作，为其落实了稳定的公益性岗位。而对于孩子，街道则定期慰问，让她安心读书。

事实上，不仅在华阳路街道，北新泾街道组建数字化专班，充分发挥“一网通办”“一网统管”信息化优势，依托“社区云”平台、“爱馨苑”智慧服务等，打造“AI 社区”中的社会救助板块。如结合残疾人两项补贴系统，通过“数字化专班”的数据推送和比对，及时发现居民李阿姨符合重度残疾人护理补贴一级标准，主动上门与家属沟通对接，最终在同一天办结相关手续。



长宁区华阳路街道工作人员与救助顾问上门走访困难家庭

落实救助 创新发展 向便捷精准方向迈进

在大数据时代的背景下，社会救助插上了翅膀，让“沉默的少数”不发声也能被发现，让多重的需求直观展现。找到人、找准需求都不是目的，最终还是需要将救助落到实处。长宁组建了一支超过 300 人的社区救助顾问队伍，将政府部门、社会组织、社工志愿者以及居委干部等多方力量调动起来，扩大了社会救助服务供给范围。不仅夯实人员力量，更不断扩大救助领域，根据急难程度提供相应的社区养老服务、康复护理服

务、未成年人成长计划相关服务以及心理咨询等救助服务，此外，通过宣传、志愿活动等形式组织、动员社会力量开展社会救助服务，开发更多的社会救助资源。

“社会救助一直在创新发展，接下来，是不是能够做到像购物一样精准推送？”正如徐军所畅想的那样，随着科学技术的发展，社会救助也必将不断朝着便捷、精准的方向迈进，“政策找人”也不断深化，从工作人员借着数据系统去搜寻匹配，到老百

姓不再去愁自己的情况适用怎样的政策，有一天，你所想要的信息都会自动送上门来。

“目前整个国家还没有社会救助法，国家层面只有国务院的社会救助条例，社会救助法制化进展需要迈进。”徐军介绍，随着社会救助工作的推进，法律的支撑保障同样重要，去年《社会救助法（草案征求意见稿）》公布，搭上信息化快车道发展的社会救助，也必将有法治的托底。



长宁区华阳路街道工作人员与救助顾问上门走访困难家庭