

泰民〔2020〕9号

# 关于印发《全市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实施方案》的通知

各县（市、区）民政局、党委政法委、公安局、财政局、人力资源社会保障局、住房城乡建设局、城市管理局、卫生健康委、市场监管局、医保局、扶贫办，各功能区社会事务服务中心和

相关职能机构，市救助管理站：

现将《全市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实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

泰安市民政局

中共泰安市委政法委

泰安市公安局

泰安市财政局

泰安市人力资源  
和社会保障局

泰安市住房  
和城乡建设局

泰安市城市  
管理局

泰安市卫生健康  
委员会

泰安市市场  
监督管理局

泰安市医疗  
保障局

泰安市扶贫开发  
领导小组办公室

2020年5月15日

(此件主动公开)

# 全市开展生活无着的流浪乞讨人员 救助管理服务质量大提升 专项行动实施方案

按照山东省民政厅等 11 部门《关于印发〈全省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工作方案〉的通知》(鲁民〔2020〕18 号)要求,决定自即日起至 2021 年 6 月底在全市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,特制定实施方案如下。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神,按照习近平总书记关于流浪乞讨人员救助管理工作的重要指示批示要求,牢固树立以人民为中心的发展思想,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,全面消除救助管理工作中的重大风险隐患,着力在照料服务、甄别寻亲、街面巡查、落户安置、源头治理、救助网络、能力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。

## 二、重点任务

### (一) 全面开展照料服务达标行动

1.开展救助管理和托养机构安全隐患大排查行动。5月下旬，各级民政部门要联合有关部门对辖区内救助管理机构和托养机构内部管理、生活照料、卫生防疫、药品安全、消防安全、离站返乡、站外托养等工作进行检查，列出问题清单，明确整改时限、路径和标准，5月底前全部完成整改工作。市场监管部门根据民政部门提供的救助管理机构和托养机构食堂清单，依法依职做好食品安全监管工作。

2.有序接回站外托养人员。6月份，各级民政部门要督促指导救助管理机构完善站内设施设备，加强人员业务培训，配齐配强工作力量，做好接回托养人员照料服务准备工作。7月份，按照“站内照料是常态、站外托养是例外”原则，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。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、远程视频等方式，及时、准确掌握托养机构运行情况和托养人员健康状况。

3.建立健全应急处置和监督管理制度。各县（市、区）民政部门和市救助管理站要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，对遇灾遇险以及受助人员走失、死亡等异常情况，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，指导救助管理机构做好应急处置工作。

## （二）大力开展救助寻亲服务行动

1.建立专业寻亲队伍。市救助管理站要积极开展寻亲甄别知识培训，培养专业化寻亲人员，通过反复询问、线索摸排、信息筛查等寻亲方式，着力破解无户籍信息、无身份特征、无有效线索“三无”流浪乞讨人员的寻亲难题。

2.采取多种方式寻亲。各救助管理机构要加强与公安部门和社会力量协作，6月底前对全部滞留人员进行一次甄别寻亲，通过人脸识别技术、DNA比对、“头条寻人”、微信公众号、救助寻亲网、寻亲热线等方式，及时发现有价值信息，不断拓展寻亲路径。

3.开展护送返乡行动。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早安排护送返乡工作，对流出地拒不接收的，要逐级报上级民政部门协调解决。

## （三）持续开展街面巡查和综合治理行动

1.开展街面巡查救助。公安机关、城市管理等部门和其他有关行政机关，根据职责任务分工履行街面巡查职责，强化街面治安综合治理，有效减少“强行讨要”、“职业乞讨”等不文明现象。

要充分发挥 110、12345 服务热线和公益慈善组织、志愿者、出租车司机、安保环卫人员等发现报告作用，救助管理机构接到求助电话后要认真落实首接责任制，及时救助，妥善处置。

2.完善街面救助程序。民政部门与公安、城市管理和其他行政机关等部门，共同研究制定转介处置程序。民政、公安、城市管理等部门工作人员发现流浪乞讨人员时，告之救助管理机构联系电话；属于未成年人、老年人、精神障碍患者等特殊救助对象时，要及时向救助管理机构报告。

3.开展“夏季送清凉”“寒冬送温暖”专项活动。在每年 7 月至 9 月份开展“夏季送清凉”、11 月至次年 3 月份开展“寒冬送温暖”专项救助活动。在极端天气重点对桥梁涵洞、地下通道、热力管线、废弃房屋、火车站等流浪乞讨人员集中活动和露宿区域进行巡查，做到早发现、早救助、早处置，确保不发生冻饿死伤等极端事件。

#### （四）集中开展落户安置行动

1.集中开展一次长期滞留人员落户行动。各救助管理机构对在 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，民政部门要尽快联系公安机关办理落户手续，着力解决长期滞留人员突出问题。

2.实施分类落户安置。对暂时无法落户但应当予以长期安置

的，民政部门要尽快将人员转移至公办养老机构、精神病院等照料，切实维护流浪乞讨人员合法权益。

### （五）全力开展源头治理行动

1.建立返乡人员帮扶台账。各县（市、区）、功能区民政部门和救助管理机构要建立返乡人员信息台账，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。

2.建立易流浪走失人员信息库。救助管理机构要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。

3.加强部门信息共享。各县（市、区）、功能区民政部门要与扶贫开发办、卫健委、医保局、残联等开展信息共享，对低保户、脱贫享受政策人口和即时帮扶人口等有流浪乞讨经历的人员予以重点关注和帮扶，对确有困难符合条件的按照有关政策及时纳入低保或临时救助，帮助困难群众渡过难关。

### （六）开展救助网络建设行动

1.建立健全市县乡村四级救助网络。按照“兜底线、织密网、建机制”要求，依托救助联席会议工作机制和社会治安综合治理信息化平台，建立由市级民政部门负责，以市级救助管理机构为中心，县级救助管理机构（民政部门）为支撑，乡镇（街道）和村（居）为基础，各级公安、城管等部门广泛参与的四级救助网络，做到早发现、早报告、早救助，兜住流浪乞讨人员基本权益保障底线。

2.加强救助队伍建设。各县（市、区）、功能区民政、公安等部门要安排专（兼）职救助人员，乡镇（街道）要安排专（兼）职人员，村（居）要设立救助联络员或城乡社区网格员，建立健全救助网络工作队伍，明确各级各部门职责和人员分工，做到及时发现、及时救助。

3.落实属地管理责任。各县（市、区）、功能区民政部门要履行救助管理牵头职责，救助管理机构履行救助主体责任，乡镇（街道）、村（居）监督指导家庭履行监护责任，强化上下联动和部门配合，有效发挥专兼职救助人员协同救助作用，做到城乡救助工作全覆盖。

## （七）全面提升救助管理队伍素质行动

1.开展“大学习、大提升”活动。各级民政部门和救助管理机构要集中开展政策宣讲工作，通过知识竞赛、模拟演练、实务操作等形式，学习救助政策法律法规和救助管理信息系统应用，不断提高救助干部政策理论和业务能力水平。广泛开展做“许帅

式”救助管理干部活动，营造热爱本职、奉献社会良好氛围。

2. 加强人员业务培训。救助管理机构要定期开展实务培训，建立学习工作制度，每周不少于半天业务知识学习，实现从业人员全覆盖。鼓励干部职工开展自学，拓展社会工作、心理辅导、特殊人员照料等专业知识。

3. 加强对救助管理干部职工关心关爱。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，为提升救助管理服务水平、稳定队伍、推动工作创造条件。

### 三、行动安排

(一)动员部署阶段(2020年5月中下旬)。各县(市、区)、功能区要结合本地实际制定具体实施方案，严格按照实施方案确定的时间节点、重要内容、责任部门、工作措施和落实标准，形成任务推进台账。

(二)组织实施阶段(2020年5月下旬-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，民政、公安、住房城乡建设、城市管理等相关部门要落实部门工作职责，集中力量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)巩固深化阶段(2021年5月-2021年6月)。市民政局将会同有关部门总结提炼各县(市、区)专项行动经验做法，

对可复制、可推广的经验进行宣传，对可以长期发挥作用的做法巩固深化，对专项行动中发现的带有普遍性的问题研究解决，建立健全长效机制。

#### 四、工作要求

（一）强化组织领导。各县（市、区）、功能区民政部门要建立政府领导负责的生活无着流浪乞讨人员救助管理领导小组或联席会议制度，将救助管理服务质量大提升专项行动列入重要议事日程，纳入平安建设（综治工作）考核指标，作为考核评价党政领导班子和有关领导干部政绩的重要内容。

（二）加大宣传力度。各县（市、区）、功能区民政部门和各救助管理机构要利用6月19日救助管理机构“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。

（三）抓好成果总结。各县（市、区）、功能区和各救助管理机构要及时总结专项行动工作成效，发掘、总结和推广典型经验，解决救助管理工作存在的突出问题。市民政局将同领导小组成员单位开展调研，汇总整理专项行动进展情况，对各县（市、区）的好经验、好做法予以推广表扬，对工作不力、

进度滞后的进行通报批评。

各县（市、区）、功能区民政部门和市救助管理站要认真填写《救助管理服务质量大提升专项行动情况汇总表》，形成专项行动阶段总结报告，分别于2020年7月、11月和2021年3月底前上报市民政局。

附件：1.救助管理服务质量大提升专项行动情况汇总表  
2.泰安市流浪乞讨救助管理机构地址及联系方式

## 附件 1

# 救助管理服务质量大提升专项行动情况汇总表

填表单位： 县（市、区）民政局（盖章）

填表日期： 年 月 日

序号	地方党委和政府履职情况		照料服务达标行动开展情况				救助寻亲服务行动开展情况		街面巡查和综合治理行动开展情况		落户安置行动开展情况				源头治理行动开展情况				干部队伍素质提升行动开展情况						
	县（市、区）是否成立政府负责同志牵头的领导协调机制，专项行动期间领导协调机制发挥作用情况（注明召开会议时间、研究事项）	县（市、区）党委政府领导对救助管理工作调研指导、解决工作中的突出困难和问题情况	救助管理机构监管情况		托养机构监管情况		截至2020年3月专项行动期间是否发生负面舆情等异常情况	滞留超过10天（无法查明身份信息）人员数量	专项行动以来查明滞留人员身份信息数量	县（市、区）总数	已建成公安、城管牵头履行街面巡查职责县（市、区）个数	截至2020年3月民政部门报请安置申请人总数	向民政部门报请安置申请人总数	政府部门向同级政府报安置方案人数	长期安置（未落户）人数	建立返乡人员信息台账救助管理机构个数（市级、县级分别注明）	建立易走失人员信息库救助管理机构个数（市级、县级分别注明）	脱贫攻坚建档立卡人员中有流浪乞讨经历人数	建立四级救助网络市、县（市、区）个数	干部职工总人数	参加两天以上脱产培训人数	专项行动期间参加专业水平测试职工人数	持有社会工作者证职工人数	工资倾斜政策落实情况	
			救助管理机构总数	相关部门实地检查个数	相关托养机构总数	托养机构内照料人数组																			

备注：有关数据统计截止时间为填报日

## 附件2

### 泰安市流浪乞讨救助管理机构地址及联系方式

泰安市救助管理站 地 址：泰山区青山西路 28 号

联系电话：8065159

新泰市救助管理站 地 址：新泰市寺山路231号

联系电话：7330199

肥城市救助管理站 地 址：肥城市泰西大街 12 号

联系电话：3229752

宁阳县救助管理站 地 址：宁阳县海力大道中段民生园

联系电话：5621990

东平县救助管理站 地 址：东平县西山路北首

联系电话：2839939

