

三亚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

根据民政部等 11 部委《关于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的通知》（民发〔2020〕14 号）、海南省民政厅等 11 部门《关于印发〈海南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实施方案〉的通知》（琼民通〔2020〕28 号）要求，结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

全面贯彻落实习近平总书记关于民政工作和流浪乞讨人员救助管理工作的重要指示精神，进一步完善救助管理工作体制机制，着力在照料服务、救助寻亲、街面巡查和综合治理、落户安置、源头治理、干部队伍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、主要任务

（一）全面开展照料服务达标行动

1. 集中开展机构安全隐患排查整改。在 2020 年 6 月 25 日前，市民政局牵头集中开展一次安全隐患排查行动，各有关部门要根据职责依法对救助管理站内部管理、生活照料、卫生防疫、食品

药品安全、消防安全、离站返乡、站外托养等环节开展集中检查，列出问题清单，明确整改时限、路径和标准，指导做好整改工作。

（责任单位：市民政局、市卫生健康委员会，市应急管理局，市市场监督管理局）

2. 分批次开展站外托养站内接回工作。2020年6月25日前，严格落实“站内照料是常态、站外托养是例外”原则，强化救助机构站内照料职责，对站外托养情况进行清理，区分不同情况，制定接回计划。对确需在站外机构实施托养服务的，要签订托养协议，做到托养协议规范、托养条件达标、托养服务到位、监督管理落实。（责任单位：市民政局、市救助管理站）

3. 完善机构管理监督工作机制。市民政局履行主要监管责任，2020年6月25日前，建立运行负责人定点联系制度，每月至少1次深入救助管理机构、托养机构、合作医疗机构开展监督检查和业务指导。市救助管理站履行主体责任，通过定期检查、派驻人员、远程视频监控等方式及时、准确掌握合作医疗机构、托养机构运行情况和送托人员健康状况。市救助管理站试点建立第三方监督委员会或特邀监督员制度，对机构运行管理、人员照料情况进行监督。（责任单位：市民政局、市救助管理站）

4. 建立健全应急处置工作机制。2020年8月25日前，市民政局指导市救助管理站结合实际，建立重大突发事件应急处置和信息报告机制，编制应急预案，并且定期进行演练。对机构遇灾、遇险，受助人员走失、死亡等异常情况，市救助管理站要第一时

间报告市民政局，市民政局要及时向市政府、省民政厅报告，并指导市救助管理站做好处置工作。（责任单位：市民政局、市救助管理站）

（二）大力开展救助寻亲服务行动

5. 开展滞留人员专项集中寻亲行动。2020年7月25日前，以“大爱寻亲，温暖回家”为主题，集中开展一次救助寻亲专项行动，市民政局要会同市公安局，通过DNA比对、人像识别等方式，甄别长期滞留人员身份信息。本级权限无法核实的，由民政部门汇总逐级上报后，再报请同级公安部门进一步核查甄别。（责任单位：市民政局、市公安局）

6. 建立常态化寻亲工作机制。2021年4月20日前，建立常态化寻亲工作机制。市救助管理站对一时无法确认身份的流浪乞讨人员，必须在入站后24小时内通过全国救助寻亲网等形式开展寻亲服务，7个工作日内仍无法确认身份的，必须书面报请公安机关开展DNA比对，对滞留超过1个月的受助人员，根据寻亲进展情况对其在全国救助寻亲网、“头条寻人”等平台的寻亲信息进行更新完善。（责任单位：市民政局、市公安局、市救助管理站）

7. 全面开通运行人脸识别模块。2020年6月25日前，市救助管理站试点全面开通救助管理信息系统人脸识别模块，工作人员要及时将新入站人员信息、走失人员家属提供信息与救助管理信息系统累计数据进行比对，提升甄别查询能力和效率。充分利用微信公众号、寻亲热线等智能化寻亲手段，深化与社会力

量的合作，创新寻亲服务方法，拓展寻亲服务渠道。（责任单位：市民政局、市救助管理站）

8. 畅通流浪乞讨人员送返机制。2021年4月20日前，建立流浪乞讨人员送返机制。畅通流入地、流出地民政部门和救助管理机构的协调对接，对已查明身份信息的流浪乞讨人员，流入地和流出地均为省内的，及时对接，安排送返。流出地为外省的，在其身体条件允许的情况下，及时移交省救助管理站安排送返回。对流出地拒不接收的，逐级报上级民政部门协调解决。（责任单位：市民政局、市救助管理站）

（三）持续开展街面巡查和综合治理行动

9. 完善街面巡查转介机制。2020年8月25日前，市公安局、市综合行政执法局和其他有关行政机关要按照职责分工履行街面巡查职责。市救助管理服务质量大提升专项行动领导小组（以下简称“专项行动领导小组”）研究制定配套措施，明确未成年人、老年人、精神障碍患者等特殊救助对象转介处置程序。推动利用城市网格化、数字化管理平台，发动各区、育才生态区管委会、村（社区）等基层工作力量，动员社会工作服务机构、公益慈善组织、志愿服务组织、公交（出租车）司机、环卫工人等积极参与街面巡查，建立覆盖全面、协同到位、服务及时的救助管理网络。（责任单位：市委政法委、市公安局、市综合行政执法局、各区政府、育才生态区管委会、市民政局）

10. 强化街面治安综合治理。市公安局、市综合行政执法局等

部门，依规依法处理违反治安管理、城市管理规定的行为，有效减少“强行讨要”、“职业乞讨”等不文明现象。市公安局结合社区警务布点，通过在市救助管理站设立警务室、派驻民警或警务联络专员等方式，协助做好救助对象身份核查、站内安全等工作。（责任单位：市公安局、市综合行政执法局、各区政府、育才生态区管委会、市民政局、市救助管理站）

11. 持续做好极端天气救助工作。积极践行以人民为中心理念，2020年10月25日前，完成夏季送清凉专项行动，2021年3月25日前，完成寒冬送温暖专项救助行动，极端情况下策划实施专项特别救助行动。市公安局、市综合行政执法局和市民政局等协同组织开展街面巡查，确保不发生冻、饿死伤等极端事件。（责任单位：市民政局、各区政府、育才生态区管委会、市公安局、市综合行政执法局、市救助管理站）

（四）大力开展落户安置行动

12. 开展滞站人员集中安置行动。2020年7月25日前，集中开展一次长期滞留人员落户安置行动，对2020年3月前入站的人员信息进行梳理汇总、分类，2020年5月底前将安置申请报送市民政局，市民政局于2020年6月25日前将安置方案报市政府，经市政府研究确定后迅速组织实施。对暂时无法落户但应当予以长期安置的，要尽快将人员转移至政府设立的养老机构、精神病院等公办福利机构照料。市公安局要严格执行《海南省人民政府办公厅关于印发海南省无户口人员登记户口实施办法的通知》（琼

府办〔2016〕207号）规定，切实维护流浪乞讨人员登记户口的合法权益。（责任单位：市民政局、市公安局、各区政府、育才生态区管委会、市救助管理站）

13. 推进建立滞留人员安置工作机制。2020年8月25日前，制定出台长期滞留人员安置政策，形成长效机制。采取发现地属地安置和福利机构集中安置等措施，拓宽和畅通安置渠道，切实消化本市长期滞留人员存量，安置地（单位）要积极协调相关部门，及时解决安置人员享受本市社会福利政策。（责任单位：市民政局、市公安局、各区政府、育才生态区管委会、市救助管理站）

（五）全力推进源头治理行动

14. 开展返回和送返人员的救助帮扶。对流入我市的流浪乞讨人员，市救助管理站通过书面形式将返乡受助人员信息反馈至流出地救助管理机构并建立信息台账。对已经返乡的流浪乞讨人员，市救助管理站组织人员或委托当地村（社区）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，协调当地有关部门按职责落实社会救助等有关政策予以帮扶，避免再次陷入困境。对确已无家可归的，市救助管理站联系其户籍所在地救助管理机构接收和安置，对符合条件的人员，由户籍地政府按程序给予相应社会救助等帮扶。市民政局与市扶贫办开展贫困人口信息共享，市民政局对建档立卡贫困户中有流浪乞讨经历的予以重点关注和帮扶，符合条件的全部按程序纳入最低生活保障、特困供养等社会救助保障。（责任单位：市民政局、市卫健委、市医保

局、市扶贫办、各区政府、育才生态区管委会、市救助管理站)

15. 做好易流浪走失人员管理。2021年3月25日前，市民政局指导市救助管理站建立易流浪走失人员信息库，将送返本市的精神障碍患者、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，并将花名册通报给各区、育才生态区管委会，由各区、育才生态区管委会民政部门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要将情况反馈至市民政局，原则上回访频率不低于每两月一次，回访期不少于一年。村（社区）要协助各区、育才生态区管委会民政部门做好工作。（责任单位：市民政局、各区政府、育才生态区管委会、市救助管理站）

（六）全面提升救助管理干部队伍素质行动

16. 开展救助管理政策宣讲和实务培训。2020年10月20日前，市救助管理站举办一次救助管理政策业务培训班，在全市救助管理系统全面开展救助管理政策宣讲，深入学习领会习近平总书记关于民政工作和救助管理工作重要指示精神以及党中央、国务院和省委、省政府关于加强和改进救助管理工作重要决策部署，确保救助管理政策法规、信息系统管理和使用方法等应知应会业务知识熟练掌握。继续做好救助管理政策和实务培训，按照人员全覆盖的目标，实现所有救助管理干部职工参加两天以上脱产培训，并采用书面考试、知识竞赛、模拟演练、实务操作等形式检验培训效果。（责任单位：市民政局、市救助管理站）

17. 鼓励救助管理干部职工提升能力。鼓励救助管理干部职工学习社会工作、心理辅导、特殊人员照料等专业知识，为其学习和参加专业水平测试提供便利。市救助管理站设立社会工作专业岗位和专职寻亲岗位，提升救助服务能力，培养专业化寻亲队伍。无特殊原因，全市救助管理站工作人员均需参加全国社会工作者职业水平考试。创新载体方式推动市救助管理站干部职工“传递许帅精神、争当救助先锋”，加强先进典型选树，用身边事教育激励身边人。（责任单位：市民政局、市救助管理站）

18. 加强救助管理干部职工关心关爱。市人社局、市财政局要按照国家和省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，为稳定队伍、推动工作创造条件。（责任单位：市人社局、市财政局、市民政局、市救助管理站）

三、行动安排

（一）动员部署阶段（2020年4月-2020年5月）。成立专项行动领导小组（成员名单见附件1）。各责任单位于2020年5月28日前将名单报市民政局社会事务科，并制定本部门具体落实措施，对工作任务逐一进行部署安排，明确时间节点、责任部门、工作步骤和落实标准，形成任务推进台账。

（二）组织实施阶段（2020年6月-2021年4月）。在市委和市政府领导下，充分发挥救助管理工作领导协调机制作用，集中力量开展专项行动。要结合本市救助管理工作实际，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和高质量完成。

（三）巩固深化阶段（2021年5月-2021年6月）。认真总结专项行动工作成效和经验，对其中可以长期发挥作用、操作性强、推广性强的好经验、好做法及时上报市专项行动领导小组办公室，及时在全市进行推广。

四、工作要求

（一）加强组织领导。市民政局发挥牵头作用，报请市委、市政府重视支持救助管理工作，将专项行动列入重要议事日程，依托本市救助管理工作协调议事机制，及时部署推进工作。将专项行动纳入对责任部门工作考核及市、区平安建设（综治工作）考核指标。以此次专项行动为契机，加强全市救助管理机构能力建设，明确承担救助管理职责的机构，配备必要的人员、工作场所和流动救助车、安检器材、视频监控、执法记录仪等设施设备。

（二）强化政策宣传和舆论引导。充分利用重要节日、救助管理和托养机构“开放日”“救助宣传月”等时间节点开展形式多样、内容丰富、群众喜闻乐见的宣传教育活动，注重挖掘和宣传救助管理系统涌现出的先进事迹、先进人物，树立良好工作形象。正确引导舆论，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。积极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）健全信息报送机制。各责任单位、各区政府、育才生态区管委会分别于2020年8月10日、12月10日和2021年4月10日前报送工作小结至市民政局。

附件：三亚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领导小组成员名单

附件

三亚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 领导小组成员名单

组 长：符 婉 市民政局局长
成 员：王少鹏 市民政局副局长
苟 荣 市委政法委四级调研员
丁一鸣 市公安局机场分局政委
孙 亮 市财政局副局长
李 锐 市人力资源和社会保障局副局长
刘利忠 市住房和城乡建设局四级调研员
郑通勤 市卫生健康委员会副主任
陈常宽 市应急管理局四级调研员
曾幸忠 市市场监督管理局四级调研员
吴清蓉 市医疗保障局副局长
蔡克勤 市扶贫工作办公室副主任

领导小组办公室设在市民政局，领导小组及其办公室在有关工作任务结束后自行撤销。