

# 与时令赛跑，救助服务更暖心

生活无着的流浪乞讨人员是最困难、最特殊的群体之一，“寒冬送温暖”如同温暖的约定，每年如期而至。烟台市社会救助综合服务中心(以下简称中心)坚持与时令赛跑，迈开腿多跑路“挂图巡查”，在寻找发现流浪乞讨人员上做文章，在精准服务上下功夫，及时发现并解决流浪乞讨人员急难愁盼问题，更好守护流浪乞讨人员温暖过冬。

## “小脚步”丈量“大民生” 街头巡查更细心

做好流浪乞讨人员救助管理工作，一个重要的环节就是争取早发现、早救助。中心7个巡查小组在街面巡查中“挂图作业”，在犄角旮旯中寻找蛛丝马迹，把街面巡查清单当做“线路图”“打卡地”，秉承日常巡查有我、特殊天气看我、劝导服务在我的“三我”救助工作理念，用忠诚、担当的脚步践行“民政为民 民政爱民”的初心。

在街面巡查工作中，中心7个巡查小组坚持平时多跑路，巡查范围广覆盖，随时摸清掌握辖区内街面流浪乞讨人员的动态，力争流浪乞讨人员发现早；根据寒冬天气的变化，加大巡查力度，巡查频次，劝导频次，对经反复劝导仍不愿入站街面流浪乞讨人员及时发放御寒衣物、食品等救助物资，保障其基本生活；同时，发放救助联系卡，方便今后随时联系早救助；结合街面流浪乞讨人员生存状态和身体情况，对发现患病又不愿接受救助的流浪乞讨人员，联动“社区+110+120”采取先救治后救助的服务模式，在帮助他们摆脱困境的同时协助进行康复治疗，争取早处置，把他们的风险隐患降到最低。

河南刘某流浪在港城，不愿回家，多

次醉酒躺在大街上，多次被公安部门护送至中心求助；临沂于某习惯了在港城的流浪生活，为了躲避救助劝导服务，与中心街面巡查小组展开“打游击”的方式，一天换一个地方。最终，两名流浪人员都被中心成功劝导救助并护送返乡。

## “居家式”传递“大温暖” 中心照料更显爱心

做好流浪乞讨人员救助管理工作，一个重要环节就是让他们来时安心、住时放心、走时欢心，获得更浓的生活味、更强的幸福感，切实感受到家的温暖。中心工作人员24小时全天候服务，365天不间断值班，视服务对象为亲人，为服务对象提供吃穿住医、精神慰藉、甄别寻亲、护送返乡等救助服务，为服务对象打造温暖港湾。

12月11日，工作人员在街头巡回救助时，发现露宿街头的阿四(化名)，阿四疑似智力残疾，头发凌乱，衣衫单薄，在寒风中冻得瑟瑟发抖，工作人员连忙将其接回中心进行救助。为了让阿四尽快暖和起来，工作人员为其准备了热水热饭，并带其洗澡换衣。吃饱喝足的阿四明显放松下来，工作人员询问阿四的身份信息时，他只会对工作人员微笑，偶尔说出的几个词语，因为口音太重听不出来具体意思，但工作人员依旧根据口音判断出阿四应该属于云贵地区。

锁定疑似地之后，工作人员乘胜追击，在带阿四活动娱乐的期间，不断聊起云南的特色，并在不经意间询问阿四户籍地名称，结合之前救助经验和方言辨别阿四的言语，终于得到了“临沧”“舞家”等关键信息。工作人员在中国地名网上不断查找同音地区，最终查到云南省临沧市有一村庄和阿四所提供的词语音形相似，遂

即工作人员联系疑似地救助管理机构和疑似地村书记。功夫不负有心人，工作人员凭借寻亲经验，发挥社工专长，通过有温暖的服务、有耐心的交流、有恒心的查询，不到一天时间确定了阿四的身份信息，帮助阿四寻亲成功。

## “梦归处”不忘“来时路” 助力返乡更暖心

做好流浪乞讨人员救助管理工作，一个重要环节就是帮助他们回归家庭、回归社会，让他们感受到党和政府的关爱和温暖。

11月28日午夜，辖区公安引导一行动困难男子王某到中心求助，公安根据此人提供的个人信息调取其户籍信息，显示此人来自黑龙江伊春，中心按照救助工作流程为其办理入站登记。29日，中心工作人员将王某的户籍信息提供给伊春市救助管理站进行护送前的核实，伊春市救助管理站回复户籍地有此人信息，可以护送。

12月1日，中心护送小组正准备购票护送王某返乡时，伊春市救助管理站又来电称，王某本人在家，并提供了本人持身份证件照片。中心寻亲小组再次询问王某，辨认公安调取的身份信息是否是其本人，王某确认是本人，护送工作陷入僵局。

为及时弄清王某的个人情况，中心寻亲小组拿着公安调取的户籍信息王某的照片，寻亲小组不放过一丝疑点，看似照片与本人比较相像，但是其耳朵的形态与本人稍有区别，疑似公安调取的王某户籍信息非本人，结合寻亲工作经验，疑似此

人有隐瞒个人情况的嫌疑。为尽快打开王某的心结，工作人员采取温暖、尊重、同理等专业社工方法与王某交流，观察着王某的细微变化，工作人员双手端上一杯热水，递上一块糖果，让他暖在身上甜在心里。在细心照料+专业社工的帮助下，王某一点点道出隐情，王某家里有三个姐一个妹，二姐嫁到黑龙江伊春市后，王某也跟到伊春市打工，但后来因违法犯罪被判服刑两年。2004年王某刑满释放后，投奔在大连的四姐，四姐帮助其办理了身份证件后到渔船上打工，身份证在此过程中遗失，过了没多久王某又到烟台打工至今，在此后近二十年的时间里，王某一直没有身份证件。之前在给公安提供其姓名等信息时，王某担心其违法犯罪的情况被查出，就冒用他人信息。12月5日，中心寻亲小组整合王某个人资料，并联系到王某提供的出生地村委，村委回复：印象里有王某这个人，但村里没有其户籍信息，他的父母均不在世，其他姐妹也因婚姻嫁娶户口迁出，联系不上；工作人员又请村委帮联系到王某的远方哥哥，其哥哥确认有此人，但户籍在哪不清楚；中心寻亲小组再次联系王某户籍疑似地派出所，得知他曾经来补办身份证件时将户口落在另一个村，现已注销。12月6日，在中心多元化救助服务努力下，中心护送小组陪同王某奔向故乡。

正值寒潮来袭，气温骤降，烟台市社会救助综合服务中心始终坚持在奉献服务中铸就为民情怀，积极为流浪乞讨人员解决急难愁盼问题，不断增强流浪乞讨人员等困难群体的获得感、幸福感、安全感。（隋永见 吴洪洋 颜丙侠 曲鹏程）

## 寒冬送温暖

烟台市社会救助综合服务中心在行动

③

## 建设银行烟台分行坚持党建引领 深入推进新时代金融文化建设

今年以来，建设银行烟台分行坚持党建引领，建强“蓝海灯塔”党建品牌，总结烟台好经验、传播烟台好声音，打造廉洁文化新高地，展示全行以新金融行动践行新发展理念、助力高质量发展的生动实践，展现建行积极进取、昂扬向上的文化特质与精神风貌，不断开创新时代金融文化建设新局面。

坚持以人民为中心的工作导向。把党的创新理论、方针政策、主流思想舆论和群众关切的内容相结合，有针对性解决群众关心的实际问题，在为群众排忧解难的过程中，提升信心、凝聚民心。11月，建行烟台分行组织到烟台广播电视台参加“民生热线”直播节目，将建行创新金融产品、破解科技型中小企业发展难题、提振和扩大消费等方面的特色举措与广大听众进行充分交流。相关部门结合社保卡、个人住房贷款等人民群众关注的热点问题，详细地解疑答惑，取得良好宣传效应。

纵深推进清廉金融文化建设。进一步弘扬好“清风烟岚 廉润金融”的烟台品牌，组织开展专题反思教育大会、警示教育主题

## 廉洁文化进社区

为进一步筑牢思想道德防线，打造清廉社区，弘扬清风正气。要坚持廉洁文化建设从源头着手的原则，在社区内更加广泛、积极开展宣传家风家教系列活动，弘扬家庭传统美德，着力营造家风好、民风淳、党风正、政风清的良好氛围，公正、廉洁、高效地开展社区各项工作，切实做到为民服务。

## 清风正气传万家

筑牢思想道德防线，打造清廉社区，弘扬清风正气。要坚持廉洁文化建设从源头着手的原则，在社区内更加广泛、积极开展宣传家风家教系列活动，弘扬家庭传统美德，着力营造家风好、民风淳、党风正、政风清的良好氛围。

活动中，静海社区党总支书记要求党员同志要加强政治理论和道德准则学习，时刻慎独慎微，

（潘亚男）

# 冬季流感 重在预防

勤洗手 · 戴口罩 · 常通风

