

# 重庆:数字化社会救助破“四难”

社会救助事关困难群众基本生活和衣食冷暖,是保障基本民生、促进社会公平的兜底性制度安排。近年来,我国基层社会救助体系不断健全,覆盖范围持续扩大,救助渠道日益多样,救助标准稳步提升,较好发挥了社会救助兜底保障功能,但传统社会救助运行制度也不同程度的存在流程繁琐、透明度不足、识别困难群众不精准、救助资源分割分散四大难题,影响社会救助功能的有效发挥。

重庆市近年来积极探索数字化赋能社会救助工作,以搭建“渝悦救助通”应用平台为抓手,重塑救助申请审核确认流程、健全困难群众动态监测和主动发现机制、一网整合多渠道救助资源,有效提升了社会救助效率、精准度和困难群众的获得感。



重庆基层工作人员开展救助通社区推广活动(重庆市民政局供图)

## 数字赋能 让群众少跑路救助更精准

“扫这里的二维码进入‘渝悦救助通’微信小程序,选择申请救助类型、上传身份证照片、签署授权书……”今年1月,在重庆市綦江区古南街道綦齿社区便民服务中心,前来办理临时救助的社区居民蒋章义在社区工作人员的帮助下,很快就在手机上完成了申请。“我本身是低保户,因为肾病治疗花了不少钱,需要申请临时救助。”蒋章义说,“以后足不出户就能办理补贴,方便了很多。”

针对传统社会救助运行的诸多难题,近年来,重庆市以民政部“救助通”试点为契机,依托数字重庆建设,积极探索以数字化赋能社会救助工作,搭建“渝悦救助通”数字平台,重塑社会

救助运行机制、健全动态监测识别体系、开展“社会救助一件事”改革,有效提升了救助效能。

陈显明介绍,重庆通过“渝悦救助通”平台,构建起从申请、审核到验证、监测全流程的“指尖操作系统”,由以往只能上班期间到办事大厅窗口提交申请,变为随时随地都可线上申办。

同时,开通无差异帮办代办功能,通过社会救助工作人员、热心群众、网格员、基层民警等力量帮助不会使用电子设备的困难群众,在“渝悦救助通”上代为申请救助。

依托这一平台,构建起“进度可查询、数据可溯源”的透明监管模式。重庆市民政局副局长许建华介绍,群众提交申请后可通过移动端实时掌握救助事项办理进度;主管部门对超时未办结件纳入督办,每月通报救助平均办结时长,有效遏制了超期限办理、“吃拿卡要”“暗箱操作”等问题;同时,对已获得救助的对象定期

扫描识别进行生存状况验证,困难群众不用每季度跑到镇街报到验证,避免了死亡、刑拘人员等虚报冒领救助金等现象。

与此同时,动态监测预警功能能够更加及时发现困难群众。重庆渝中区13岁女孩琳琳家庭困难,作为低保对象被纳入了监测范围。2023年12月,当地街道通过重庆市低收入人口动态监测信息平台收到琳琳的大病医疗预警,工作人员主动联系其父母为她申请了4000余元临时救助,解决了家庭的燃眉之急。

“大数据精准动态监测预警为基层主动发现困难群众工作装上了‘千里眼’。”刘征介绍,提交救助申请的群众即使被认定为暂不符合救助条件,其相关信息也会自动进入低收入人口数据库,纳入动态监测和社会救助对象的主动发现工作范围。目前,重庆市已将防止返贫监测对象、低保边缘家庭成员、残疾人“两项补贴”人员、在册救助对

象、临时救助对象、2年内退出保障对象和申请救助未通过人员等8类人员共计155万人纳入低收入人口监测范围。

针对困难群众反映的多头申请难题,重庆市也通过“渝悦救助通”把多部门救助事项整合为“一件事”,打破了救助资源分割的瓶颈。据了解,重庆市民政局已会同发展和改革委员会、人力资源和社会保障局、住房和城乡建设委员会、城市管理局、医疗保障局、农业农村委员会等部门协同开展“社会救助一件事”改革,困难群众申请基本生活救助的同时可联办医疗救助、廉租住房保障资格认定等13项救助事项。自2023年10月“社会救助一件事”上线以来,累计实现联办事项8.8万户、58.6万件次。

## 多方协同 释放数字化功效

数字化救助有效提升了社会

救助的效率、精准度、透明度和系统性,与此同时,受访基层干部对数字赋能社会救助有更高的期待和展望。他们建议充分发挥数字化救助的综合赋能效应,在挖掘利用数据价值、整合社会力量参与等方面进一步发力。

——推动数据协同、价值挖掘。受访基层干部认为,社会救助涉及多部门数据信息,当前数据共享交互的及时性、有效性、准确性还有待提高。此外,数据价值及其利用还不够,在精准对接、数字监督和决策咨询方面的作用有待加强。

建议更好整合信息数据,建立多维度困难群众识别指标体系,围绕健康、教育、就业创业、家庭结构、生活形态展开立体综合评估,精准勾画困难家庭画像,形成多维困难群体需求数据库,智能推送至职能部门进行救助帮扶。

——整合社会力量参与救助。许建华表示,传统模式下,困难群体的发现、识别、资源匹配,需要大量时间和人力成本,主要依赖政府投入。数字化平台建立后,为社会各界广泛参与社会救助提供了机制保障。下一步,将探索建立民政部门与慈善组织信息互通、资源共享机制,引导公益慈善、保险等社会力量参与救助帮扶工作。

——更好统筹“大数据比对+铁脚板摸排”。綦江区民政局救助科科长潘娅男认为,大数据比对审查提升了效率和安全,但同时需要强化基层救助工作人员的线下作用,“铁脚板摸排”工作不能少,有助于基层工作人员与受助对象建立深度信任关系,提高救助的针对性和有效性,让社会救助既有精度更有“温度”。(应受访者要求,琳琳为化名)

(据《瞭望》新闻周刊)

## 山东淄博博山区: 多元化救助模式 兜准兜牢困难群众幸福底线

近年来,山东省淄博市博山区民政局多措并举提升社会救助服务水平,引领全区各镇(街道)充分发挥各自能动性,因地制宜、突出特色,多元化、多举措做好社会救助工作,兜牢兜准困难群众的幸福底线。

## 数字赋能,信息发力 让更多群众共享“数字红利”

博山区八陡镇探索打造“互联网+民政”救助模式,将信息技术与民政工作深度融合,支持困难群众直接录入家庭基本情况,一键智能预判救助申请类型。通过“陆享未来”智慧平台开设“陆享救助”项目板块,困难群众只要登录小程序就可以申请线上救助,后台收到申请后即刻发布任务给村民政协理员,协理员会迅速上门核实情况并实施

救助。探访困难群众工作实现由“线下”搬到“线上”,发布任务、入户探访、上传信息、图表展示等流程一目了然,形成闭环管理,大大提高了社会救助服务效率,让群众真正感受到了温暖。

## 创新“1+2+N 跑团” 救助服务模式

博山区以“高效办成一件事”为目标,积极探索救助事项集成化“一链办理”,探索推出

“1+2+N 跑团”救助服务模式:“1”即签订1张授权委托书,“2”即1名镇级“跑手”和1名村级“跑手”,“N”即由“跑手”为申请人提供救助事项帮办服务。镇、村两级“跑手”主动靠前服务,主动告知困难群众救助政策,为困难群众提供精准化、个性化服务,全程“帮办代办”,确保救助政策落实。

博山镇村民谢先生因脑干出血、脑水肿、中枢性呼吸衰竭,在重症监护病房持续治疗,已欠医疗费近十万元。谢先生父母已去世,其本人离异无子女,家庭困难急需申请社会救助。镇村两级“跑手”通过核查了解情况后,帮助申请人提交基本信息,及时上传证明材料,对社会救助家庭经济状况核

对环节“关口”前移,简化救助审批流程,让救助“先上车,后补票”。

“跑手”在帮办过程中,发现申请人未开通农村商业银行账户,当即联系博山农商银行南博山支行行长聂彬超,讲明患者情况。聂彬超了解情况后立即赶到镇便民服务中心,将患者实际情况和诊断证明书等材料第一时间汇报总行主要领导,总行当即开通绿色通道。在次日上午9点,镇村两级“跑手”带患者监护人前往银行递交相关材料,不到十分钟的时间就为谢先生办理了第三代社保卡并开通了“财政补贴”一本通功能。同时,“跑手”仅花了不到8天的时间,就完成了相关手续,把谢先生纳入申请最低生活保障范围。

## “党建引领+网格服务” 打好社会救助组合拳

博山区山头街道通过“党建引领+网格服务”,以社区为平台、网格驿站为载体打造社会救助工作站,充分发挥“一网三联”作用,把社会救助列入网格化管理事项。当地依托常态化“织网行动”,创新实施网格化暖心救助,积极推动网格员以社会救助“信息员”“协管员”的身份融入社会救助服务体系,将低保、特困、孤寡老人等特殊群体,在网格中进行重点标注;每月至少到困难群众家中走访一次,通过交谈,及时发现问题并积极提供帮助,形成对困难群众“主动发现、协助办理、跟踪帮扶”的闭环管理模式,切实把好事、实事办到群众心坎上。(据大众网)