

民生救助，如何助到心坎上

本报记者 智慧 张涛 实习生 杨玉菲 文图

2024年7月，民政部、财政部联合启动服务类社会救助试点工作，推动社会救助由传统的单一物质保障，向“物质+服务”综合救助转型。石嘴山市、银川市兴庆区成功入选全国试点，率先探索破解困难群众多元化需求的民生保障新路径。《中共中央关于制定国民经济和社会发展的第十五个五年规划的建议》也明确提出“健全社会救助体系”。作为试点地区，宁夏如何通过增加服务供给、优化帮扶模式，提升社会救助兜底保障质效？近日，记者深入两地试点一线，探访服务类社会救助的创新实践与暖心成效。

从“物质兜底”到“服务暖心”，宁夏试点探索服务类社会救助新路径。

“人找政策”到“政策找人”

不漏一户困难家庭

近日，在银川市兴庆区红瑞佳苑小区，记者跟随宁夏公益慈善事业促进会社工蔡旺红、新华街街道安和社区工作人员李玲，一同走进残疾退役军人张立鹏(化名)家中。

张立鹏是一名残疾退役军人，独自将儿子小张抚养成人。眼看孩子大学毕业、即将入职转正，一家人的生活迎来转机，但命运却给了这个家庭沉重一击。去年，小张被确诊身患绝症，让本不富裕的家庭瞬间陷入绝境、负债累累。

“为凑化疗费，亲戚朋友都借遍了，实在是走投无路了。”说起家中遭遇，张立鹏满是无奈，“以前也听说过低保、临时救助这些政策，但既不知道咋申请，也拉不下脸主动求助，只能自己硬扛。”

“这是过去社会救助工作中普遍存在的痛点。以往救助多依赖群众主动申请，不少像张立鹏这样的家庭，或是不了解政策流程，或是碍于情面不愿开口，甚至因重病、残疾无法外出咨询，即便符合条件，也常常错失帮扶。”银川市兴庆区民政局相关负责人坦言。

张立鹏一家的困境，是在一次主动上门的走访中发现的。去年，安和社区工作人员李玲敲开了张立鹏的家门，拉家常、问近况，细致了解家庭实际困难。起初张立鹏心存疑惑，后来才知道，他家早已被大数据精准“锁定”，纳入重点帮扶范围。

为推动社会救助从“在册保障对象”向“潜在困难对象”延伸，银川市兴庆区搭建起“兴系你”社会救助综合服务平台。平台构建集信息采集、资源集成、转介帮扶于一体的综合救助体系，形成“动态监测、精准匹配、资源调度、闭环帮扶”全流程救助机制。通过平台“一键求助”，基层顾问线索上报，真正实现政策主动找人、服务精准上门。

兴庆区在中山南街、新华街、胜利街街道及掌政镇4个试点镇街，建立“动态监测、需求评估、资源匹配、精准服务、监管有力”的服务类社会救助运行机制，让精准救助落地见效。

4月14日，在兴庆区胜利街街道康馨社区“兴系你”民生暖心驿站，电子大屏上的救助平台界面清晰直观。“这是我们专门打造的精准识别、便捷申请的综合帮扶平台。”银川指北针数据统计调研有限公司负责人陈磊介绍，平台小程序设置救助顾问、帮扶清单、需求清单三大功能模块，热心志愿者可注册成为社会救助顾问，发现困难群众可在线提交线索，帮助精准找到“沉默的少数”；“帮扶清单”整合11个部门80余项救助政策，以及社会组织、爱心企业资源，动态发布慈善项目与帮扶信息，统筹政府、慈善、社会三方力量；“需求清单”实时收集群众急难愁盼，以“微心愿”形式对外发布，搭建求助与帮扶的快速对接桥梁。

中山南街街道辖区居民于女士，就是通过“需求清单”圆了自己的“无菌仓”心愿的。于女士患有尿毒症，需要长期透析治疗，即便享受低保，沉重的医疗开销与往返医院的奔波仍让其家庭不堪重负。2024年，她选择居家腹膜透析，虽节省费用，方便家人务工，但居家治疗的无菌环境要求成为最大安全隐患。在于女士发布需求后，救助社工快速对接多家医疗器械企业，顺利为她配置了专业、安全的腹透无菌室，解了燃眉之急。

“前期摸排显示，仅4个试点镇街就有53名透析患者，这类家庭普遍面临经济压力大、陪护照料难等问题。我们正持续对接慈善资源，为这一群体提供更精准的支持。”陈磊说。

在石嘴山市大武口区，居民杨凤(化名)同样受益于精准救助。杨凤一家依靠丈夫打零工的微薄收入维持生活，女儿小微又患上了抑郁症，出现情绪低落、自伤等倾向。经济困难与孩子患病的双重压力让这个家庭举步维艰。大武口区乐橙社会工作服务中心通过多维贫困筛查模型，第一时间锁定该家庭，精准识别出物质保障与心理疏导的双重需求。

“我们在走访时发现，杨凤更需要情感慰藉与心理支撑；小微也急需专业的心理干预走出情绪低谷。”乐橙社工代继玲说，精准捕捉困难群众“心灵需求”，正是服务类救助从“输血式”物质帮扶向“赋能式”综合赋能转变的关键。

针对杨凤及其家庭，社工通过音乐疗愈、生活分享等活动帮助她纾解压力、打开心扉；针对小微则联动专业心理咨询师与学校，制定个性化疏导方案，持续跟踪干预。渐渐地，小微脸上重现笑容，主动对社工代继玲说：“小代姐姐，我想把你送我的礼物做出来，我想好好生活。”孩子的转变，让这场有温度的救助更有力量。

石嘴山市民政局副局长马玲介绍，困难群众对生活照料、精神慰藉、能力提升等服务诉求日益突出，传统物质救助已难以满足他们的多元化、个性化需求。作为全国的试点地区，石嘴山市打造“困有石助”救助品牌。聚焦“一老一小一残一困”重点群体，整合民政、教育、人社、医保、残联等部门资源，构建动态监测、需求评估、资源匹配、精准服务、全程监管的闭环机制，累计统筹资金542万元，通过政府购买服务实施未成年人保护、精神障碍患者社区康复、养老服务9大类救助项目，惠及困难群众9000余人次，推动社会救助从“基本生存保障”向“长远赋能发展”跨越。

石嘴山市社工组织工作人员上门为困难村民提供心理慰藉服务。

多元帮扶精准发力

筑牢全方位保障网

在银川市兴庆区百货小区一间60多平方米的出租屋内，陈设简单朴素、地面干净整洁，墙上的全家福照片为小家增添了浓浓温情。屋内最显眼的，是两张崭新的学习桌——这是宁夏公益慈善事业促进会联动社会爱心资源，专门为家中3个孩子添置的。

房主人张建军(化名)老人说起家庭遭遇，忍不住红了眼眶。老人的养女因白血病离世，离世时最小的外孙仅半岁。随后女婿失联，3个年幼的孩子无人照料，老两口毅然扛起抚养重任。因年事已高、体弱多病，老两口从泾源县六盘山镇来到银川市兴庆区，投靠小儿子租房居住，生活十分拮据。

新华街街道新宁社区通过动态监测发现这一情况后，第一时间为3个孩子申请了孤儿津贴和低保，牢牢兜住基本生活底线。“基本生活有了保障，但老人年纪大了，照顾孩子力不从心，课业辅导、日常陪伴、学习用品等需求，都难以满足。”宁夏公益慈善事业促进会社工蔡旺红说。

接到张建军家的帮扶需求后，蔡旺红和同事定期上门走访，细致梳理老人与孩子的急难愁盼。得知2名学龄儿童缺少学习桌椅和台灯，社工立即通过“兴系你”社会救助综合服务平台对接爱心单位，很快将崭新的桌椅、台灯送到家中，切实解决了孩子的学习难题。

兴庆区激活社会救助多元参与“资源链”，打造综合“服务超市”。兴庆区民政局低保中心主任王玉介绍，当地积极拓展社会力量参与救助渠道，吸纳社工机构、志愿组织、养老企业、民营医院等40余家单位入驻“兴系你”救助资源库，制定详细服务资源目录，明确服务内容、责任主体和服务标准；针对困难群众个性化需求设立“许愿池”，畅通社会力量圆梦渠道，让救助服务更精准、更贴心。

在物质帮扶之外，社工们还为张建军家的3个孩子送上了无微不至的关爱。社工们利用暑期专门带孩子外出研学游玩，平日抽空陪伴孩子写作业、谈心交流，给予他们“妈妈般”的温暖，让缺失亲情的孩子重新感受到关怀与陪伴。

试点工作中，兴庆区还创新深化“1+1+N”个案服务模式，建立分级研判机制，组建“救助专干+救助社工+救助顾问”专业服务队伍。针对困难家庭的复杂诉求与急难问题，通过“1名专业社工+1名乡镇(街道)救助专干+N名资源方代表”的组合，为特殊困难家庭提供“心相伴”一对一全程帮扶，协同解决生活、就学、就业、医疗等全方位难题，让每一个困难家庭都能得到及时、精准、暖心的帮扶。



银川市社工组织工作人员入户了解困难群众需求。

精简流程优服务

群众少跑腿好办事

“现在我能自己坐着电动轮椅出门，去医院透析也不用老母亲跟着操心了，这要感谢党和政府的好政策。”说起如今的生活，石嘴山市大武口区37岁的李大伟(化名)满是感激。

2024年，李大伟被确诊为肾衰竭，病情加重后双腿逐渐失去知觉，年初彻底瘫痪，丧失了劳动能力。为治病，家里不仅花光了积蓄，还欠下不少债务。其妻子原本是医院护士，为照顾他和2个年幼的女儿，不得不辞去工作，全家生活瞬间陷入困境。

2024年10月，李大伟的母亲王红玉抱着试试看的心态，来到朝阳街街道便民服务中心为儿子申请低保。窗口工作人员韩丽了解情况后，立即拿出社会救助“一类事一次办”联办表，对照材料救助项完善家庭信息，主动帮她勾选低保、临时救助等多项帮扶事项。

这张小小的联办表，集成了民政、医保、教育、残联等14个部门的43项救助政策，涵盖生活保障、医疗救助、残疾帮扶、教育扶持等全方位内容。看到“残疾救助”一栏，韩丽还细心提醒王红玉：“如果有医院诊断报告，可以同步申请残疾证，后续能享受更多专项补贴。”王红玉提交的申请当天即完成受理，相关信息通过“宁夏救助通”平台快速流转，社区网格员当晚就上门核实情况。

街道办事处第一时间召开专题会研判，将李大伟家庭信息打包推送，并联审批，多部门协同发力，快速落地。一个多月时间，李大伟就收到了“救助大礼包”：低保和临时救助及时兑现，残联为他适配了电动轮椅，慈善联合会联动社会资源送来慰问帮扶，2个孩子的教育救助也同步落实，全方位解决了这个家庭的急难愁盼。

“过去，救助政策分散在各个部门，群众要跑好几个窗口、反复提交材料，经常因为不清楚流程、材料不全白跑一趟，费时又费力。”石嘴山市民政局副局长马玲表示，针对流程烦琐、群众多头跑腿的痛点，2024年石嘴山市率先在朝阳街街道启动“一类事一次办”改革，打破部门壁垒，推动救助工作从“被动接单”向“主动发现、全程帮办”转变。

2025年7月，石嘴山市全面推广社会救助“一类事一次办”，在乡镇(街道)设立社会救助综合服务窗口，推行“一表受理、协同办理、分类转办”模式，整合14个部门43项救助事项，实现前台综合受理、后台分类审批、部门联动办结，确保群众求助“即发现、即响应、即落实”。截至目前，全市已通过联办机制办理救助事项224件，帮办、代办、转办168件，真正为困难群众减负增效。

与此同时，石嘴山市加快数字化救助建设，升级12349民政服务热线，推广“宁夏救助通”小程序，推动救助事项“掌上办、指尖办”，让数据多跑路、群众少跑腿。该市累计注册救助对象2.6万名。石嘴山市还积极引导社会力量广泛参与，大武口区组建“武帮您”爱心联盟，联动律所、医院、商户等30家单位，认领“微心愿”137个，帮助10名残疾人实现辅助性就业；惠农区建立“网格员+志愿者+专业社工”三级联动机制，为分散特困供养人员定制“一户一策”帮扶方案，累计走访探视215人次，开展照料服务30人次，织密织牢多层次、全覆盖的社会救助保障网。

连日采访中，基层工作人员表示，当前社会救助正加快从“输血式”物资兜底向“造血式”赋能发展转型，但推进中仍面临现实难题：一方面，适合困难群众、残疾人、大病康复者的就业岗位总量少、适配性不高，企业吸纳意愿不强，就业稳定性不足；另一方面，部分困难群众内生动力较弱、发展信心不足，更倾向于接受钱物救助，参与技能培训和就业创业的积极性不高，“等靠”思想依然存在。

“我们将围绕‘输血’向‘造血’转型持续发力，健全技能培训、岗位对接、稳岗扶持、跟踪服务全链条赋能机制，精准开发适配性强的公益性岗位和就业渠道，引导更多困难群众主动就业增收。同时，强化思想引导和心理赋能，提振发展信心，逐步实现从‘被动受助’向‘主动致富’转变，让社会救助更有力度、更有温度、更可持续。”自治区民政厅相关负责人说。