

我市民政系统组织开展“寒冬送温暖”专项行动

顶风冒雪 暖心关爱送到身边

□本报记者 郭征 刘佳霖 文/图

入冬以来，市民政局提前谋划、周密部署，组织各级民政部门、救助管理机构扎实开展“寒冬送温暖”专项行动。市救助服务中心进一步加大街面巡查救助力度，确保寒冷冬日里居无定所、流落街头的困难群众及时得到有效帮扶。12月13日，市民政局、市救助服务中心相关负责人带领工作人员，奔赴中心城区重点区域，日夜巡查、贴心服务，为困难群众送上满满关爱。

日间巡查 暖心服务到身边

12月13日上午，中心城区室外温度直逼0℃。冷雨淅沥，使得隆冬时节的寒意分外凛冽。

“今天，我们先去火车站广场，再去看看老刘。”出发前，市救助服务中心相关负责人与工作人员一边仔细检查随车携带的救助物资，一边念叨着大家都牵肠挂肚的“老刘”。

“老刘是我们在火车站广场巡查时发现的一名露宿人员。”一位工作人员向记者介绍，老刘今年60多岁，家住内乡县赤眉镇某村，来中心城区务工，没有找到活儿干，暂时露宿在火车站广场区域。老刘的生活状况，大家每天都牵挂在心。

赶到南阳火车站后，工作人员带着救助物资和宣传单、爱心联系卡，奔走在售票大厅、人民城市驿站、沿街商铺之间，向驿站工作人员、站前安保人员、商铺经营人员、环卫工人、过往市民等宣传讲解救助管理相关政策法规，提醒大家遇到流浪乞讨人员或临时遇困人员，及时与救助管理机构联系，确保他们及时获得救助。

巡查至火车站广场公交车步梯通道前，工作人员一眼就看到了老刘。“天这么冷，你怎么睡在这里！别冻坏了！”“还是跟我们进站接受救助吧，站里有暖气，还有热乎的饭菜。”工作人员赶紧上前耐心劝说。

“谢谢你们的关心！我盖的被子，还有身上的棉衣，都是你们前几天送来的，很暖和。”老刘对工作人员说，“如果明天还没找到活儿干，我就让家里人来接我回去，你们放心吧……”

眼看老刘仍然不愿进站接受救助，工作人员便将携带的食品等救助物资送到他手里，再三叮嘱他一定要注意身体，有需要时，第一时间与市救助服务中心联系。

工作人员告诉记者：“在日常巡查中，对于流浪乞讨、临时遇困等特殊群体，我们本着自愿的原则，为愿意进站接受救助的人员提供临时食宿、站内照料、车票返乡等服务。对于一些情况特殊的人员，我们会专程护送他们回到户籍所在地。‘应救尽救、一个不漏’，是我们的工作目标。我们努力为那些陷入困境、居无定所、流落街头的生活无着人员提供人性化救助服务，让他们充分感受到来自社会大家庭的温暖。”

两站区域、繁华商圈周边、白河畔……当天上午，市救助服务中心巡查人员每到一处都认真观察、耐心宣讲。

上午的巡查结束后，大家返回市救助服务中心，此时已将近13时。带队巡查的相关负责人三步并作两步赶到救助区，看到当天进站接受救助的6名人员正吃着热气腾腾的午饭，这才放心，转身与同事们商量起夜间巡查的路线和细节。



暖心帮扶

夜间巡查 顶风冒雪送温暖

夜幕降临，华灯初上，天空中雨雪交加。

市民政局、市救助服务中心相关负责人带队，开启夜间巡查。

救助车上，早已备好了被褥、棉服、方便面、火腿肠、矿泉水等救助物资。沿着中州大道、车站路、滨河大道等中心城区主要路段，救助车缓缓前行；工作人员以流浪乞讨人员集中活动区域为重点，细细巡查。

夜色中，巡查人员顶风冒雪，先后赶到两站区域、向阳荷花广场、雪枫大桥……每到一处，大家下车步行，全面排查，不留死角。

夜巡至向阳荷花广场，在商铺4楼楼梯间一个幽暗的角

落里，工作人员发现堆放有被褥、衣帽、鞋子、行李等物品。“日间巡查时，我们来过这里，没有见到人。”一位市救助服务中心工作人员介绍，露宿在这里的是一位三四十岁的男子，在附近打工。最初见到他时，他什么话也不说，经过多次劝导，他才愿意沟通，说他白天挣点零钱，晚上来到这里休息。等待许久，该男子一直没有返回，工作人员只好留下一些方便面和矿泉水，而后赶往下一个巡查点。

巡查至雪枫大桥，工作人员手持强光手电筒仔细排查。“快看，那边有位老人。”桥下，一位头发花白的老人正躲在桥墩边吃饭。带队夜巡的市民政局相

关负责人赶忙上前，送上救助物资，并帮助老人穿上崭新、厚实的棉衣。经过沟通，工作人员了解到，这位老人姓王，家在桐柏县，来中心城区已经四五十年了，孤身一人，靠捡废品为生，“我在附近租的有房子，一会儿就回去了”。看到老人这么冷的天还穿着单鞋，工作人员找来一双新棉靴送到老人手中，一再叮嘱他：“有需要就联系市救助服务中心。”

夜巡还未结束，室外气温已降至零下，大家搓搓冻得发木的手，赶往下一站……

一路顶风冒雪，一路温暖相伴。民政工作者人累心不累、天冷心不冷，风雪中，他们的执着坚守，让城市更显温暖。

多措并举 用心用情关爱特殊群体

寒流连番袭来，为切实保障生活无着的流浪乞讨人员安全温暖过冬，11月15日，市民政局全面启动“寒冬送温暖”专项行动，织密“服务网”，扩大“服务面”，为流浪乞讨人员提供及时、有效的帮助，让他们真切感受到党和政府的温暖。

强化主动服务，持续加大街面巡查救助力度。寒冷天气下，市民政局和全市12家救助管理机构快速启动寒冬极端天气应对工作机制，主动出击，深入开展日间、夜间街面巡查救助行动。成立专项工作组，与公安、城管等部门协同联动，增派工作力量，增加巡查频次，扩大巡查范围，以繁华街道、地下通道、桥梁涵洞、废弃房屋、在建工地、城乡接合部等流浪乞讨人员容易集中的区域为重点，

全面巡查、及时救助，确保“应救尽救、一个不漏”。

因情分类救助，切实满足不同救助对象的需求。对于愿意接受救助的，及时接入站内提供照料服务；对于经再三劝导后仍不愿意入站接受救助的，发放爱心联系卡告知救助方式，并提供棉衣、棉被、食品等救助物资，帮助他们解决临时性困难；对于突发急病人员，第一时间护送至医疗机构进行救治，切实保障人民群众生命安全；对于无法提供个人身份信息的受助人员，加强救助寻亲工作，及时发布寻亲公告，会同公安机关利用指纹、人像、DNA等数据甄别查询，加大“互联网+”救助寻亲力度，尽快帮助救助对象回归家庭。

聚焦站内照料，不断提升

站内救助服务温度。一方面，强化站内值班值守。全市各救助管理机构严格落实24小时值班制度和服务接待制度，确保救助热线24小时畅通，快速响应各类求助线索，及时对求助遇困人员进行救助；另一方面，对站内空调、暖气等取暖设施进行全面检修维护，开放供暖，并备齐棉衣、棉被等各类御寒物资以及常用药品，让受助人员在站内住得舒心、住得放心、住得安心。

此次“寒冬送温暖”专项行动启动以来，截至记者发稿，全市12家救助管理机构共出动巡查车辆773辆次、巡查人员2027人次，发放救助物资317件，为332名临时遇困人员提供了及时、有效的救助服务。①2