

以创新之楫 渡希望之舟

——常州市救助管理站高质量发展纪实

6月19日是第十四个全国救助管理机构“开放日”，今年开放日主题是“深入学习贯彻社会救助法，切实做好生活无着的流浪人员救助服务”。近年来，常州市救助管理站秉持“民政为民、民政爱民”理念，聚焦困难群众急难愁盼，以改革破题、以创新赋能，交出一份温暖厚实的高质量发展答卷。

该站先后荣获“全国农村留守儿童关爱保护和困境儿童保障工作先进集体”“江苏省人民满意的公务员集体”等多项省级以上荣誉；“救助管理标准化试点”获民政部、省民政厅充分肯定；“智慧寻亲平台”接连摘得江苏民政数字化转型“最佳应用”、常州市政府数字化转型特色创新工作转型突破奖。



元宵节为在救助站受助人员准备汤圆



受助人员寻亲成功，家属来站接回



为未成年人组织制作香囊的活动

重塑格局，区域中心试点探新路

机制协同凝聚合力。联合公安、城管出台流浪及临时遇困人员发现机制，构建责任明晰、响应迅速的救助体系。三部门协同巡查、信息共享，确保街面遇困人员及时发现、及时救助；明确网格职责，建立发现转介、跟踪预警闭环链条；组建联动救助队伍，定人定岗、统一调度；救助热线24小时值守，与110、12345高效对接，确保群众诉求第一时间响应。

站点覆盖密织网络。在社区服务中心、火车站、公安“常有众扶”爱心驿站、福彩销售点广泛设立救助引导点；鼓励外卖骑手、网约车司机、环卫工人及志愿服务组织加入救助队伍；增设“暖流”自主救助站点，提供临时休息、饮水充电等便民服务，推动救助从单一兜底向综合服务延伸。

链接资源拓展维度。坚持“先救治后救助”，开通定点医院绿色通道；深化“救助+精康”融合服务，为精神障碍受助人员提供康复转介；开展“临时救助+慈善救助”项目，破解异地遇困难题；成立“阳光卫士”反家暴先锋队，融入婚姻家庭智慧治理平台；联动残联落实残疾人两项补贴，协同人社部门在站内设置用工信息查询终端，让救助从“帮一把”走向“扶一程”。

点亮归途，寻亲服务见真情

建强专业阵地。挂牌成立全省首个省级寻亲工作室，承接全省各地疑难寻亲任务。依托智慧寻亲平台，实现救助机构、志愿队伍、社会组织信息全链条共享，以交互式协作破解身份核查难题。

强化科技赋能。综合运用人像识别、DNA比对、大数据分析等技术，将生物信息实时传输至公安技侦部门，在人口信息、失踪人员、被拐卖人员等多个系统中精准比对。目前已累计为253名受助人员成功寻亲返家。

固化实战经验。牵头制定江苏省寻亲服务地方标准，填补省内该领域空白，将人像识别、信息比对、跨部门协作等环节形成规范，为全省救助管理机构提供可复制、可借鉴的“常州实践”。



常州市未保中心开展了“夏季繁花·周末有爱”关爱儿童主题月活动



雨雪天，常州市救助管理站与公安、城管联合巡查，在桥洞下发现一名受助人员并予以劝导

标准赋能，品质服务立标杆

系统建标夯实根基。树立“把标准融入管理，让标准引领发展”理念，梳理形成4大类28项服务规范。受省民政厅委托编写《江苏省流浪乞讨人员救助管理机构标准体系（试行）》白皮书并发布启用，填补多项制度空白。

深度参与贡献智慧。参与起草民政部《救助管理机构重大事故隐患判定标准》，编制《救助管理机构安全生产管理实用手册》，为《江苏省救助管理机构安全管理实务一本通》提供实践支撑，推动安全管理从经验判断走向标准引领。

精细贯标提升温度。细化特殊对象转运细则，签订非急救医疗转运协议，保障行动不便受助人员安全返乡；升级站内设施，添置书桌、电视等生活设备，让刚性标准与柔性服务紧密结合，实现从兜底保障向品质服务跃升。

护未成长，儿童保护铸品牌

搭建研习平台。成立“常护未来”常州市儿童成长研习中心，创新推行“1+N”运作模式，以未成年人救助保护中心为枢纽，链接多个研习基地，系统打造“实境课堂+精品路线+特色主题”课程体系，服务全市广大未成年人身心健康成长。

落实月度回访。将受助未成年人回访周期调整为月度，动态掌握生活保障、学业进展、心理状态，建立“一人一档”动态管理台账，确保关爱不断线、守护不缺位。

丰富服务载体。依托“微心愿”项目链接社会爱心资源，引入专业社会组织提供心理辅导、情感陪伴等支持性服务，让关爱从物质帮扶延伸至精神滋养，护航困境儿童向阳生长。

守护，是深夜街头递出的一碗热汤，是护送路上紧握的一双暖手，是照亮迷途者归途的一盏明灯。站在新起点上，常州市救助管理站将继续以温情为底色、以创新为引擎，让高质量发展的每一步都化作托举民生的坚实臂膀，让每一份期盼都有温暖的归途。

殷丽萍 巢春逸 张春艳