

## 广州市民政局社会救助处刘叶蔓： 念民之所望 织牢社会救助保障“网”

今年是刘叶蔓从事社会救助工作的第8个年头，她坚守“为广州社会救助的高质量发展尽绵薄之力”的初心，在社会救助领域不断探索，参与搭建“穗救易”服务平台、指导广州市各区打造“一区一品牌”，推出“电亮民生”用电监测等服务项目、引导和鼓励社会力量参与……为困难群众织密筑牢了一张坚实的社会救助兜底保障“网”。



### 热心服务 帮助老人办理低保

2017年，刘叶蔓成为了一名民政人，开始从事社会救助工作。她刚入职不久就接到一通来电。对方是一名操着河南口音的老婆婆，她来电咨询低保申请的问题。经过细问，刘叶蔓才得知赵婆婆（化名）早年从外地落户到广州，近期丈夫生病离世，家庭经济状况大不如前，赵婆婆想办理低保。了解情况后，刘叶蔓当即联系所属的区民政局进行沟通，引导区民政局为赵婆婆办理低保。

一个月后，赵婆婆特地到刘叶蔓的单位致谢。这是她第一次与赵婆婆相见，赵婆婆特地给她制作了一面锦旗。刘叶蔓大受触动，她意识到民政工作直通千家万户，扶贫济困、意义非凡。

### 用电监测开启社会救助新模式

在社会救助处，刘叶蔓致力于推动救助工作从物质救助向服务类救助转变，其中最为重要而艰巨的任务便是推进“穗救易”服务改革。

“穗救易”于2020年正式上线，是广州市民政局打造的社会救助综合服务平台，聚焦全市低保、特困等特殊民政服务对象，汇聚政府、慈善、社工、志愿服务、

爱心企业等各方救助服务数据，实现救助服务需求“一网办理”。其中的“电亮民生”用电监测服务项目是对社会救助新模式的一种探索，由刘叶蔓全程跟进。

广州目前在册的困难群众超过6万人，他们可享受一定程度用电减免优惠政策，因而民政部门与供电部门建立了密切的联系。而用电是否异常有时可以反映一户家庭是否遇到困难或发生意外，甚至起到一定的预警作用。

“电亮民生”项目主要是由供电部门根据历史用电数据建立用电监测数据模型，一旦家庭发生用电异常，可生成预警信息推送至民政部门“穗救易”平台，由“穗救易”平台反馈至困难群众所在镇（街道）、村（社区）的工作人员，由相关工作人员进一步核实用电异常情况。

困难群众的用电异常信号通过什么形式反馈到民政部门？怎样才能触发预警？基层介入后应该在什么时间段进行处理？一年以前，刘叶蔓为了理顺“电亮民生”整个运行机制的逻辑，加班加点，不断与各部门沟通协调，她自嘲不知道“杀死了”多少脑细胞。

项目成功推出以后，至今已成功运

作一年，处理超过120多宗预警信息。

### 走访百户千家锤炼政策“含金量”

近几年来，广州一直在探索社会救助如何进行改革创新。

在走访过程中，刘叶蔓了解到慈善组织等社会组织参与社会救助的过程中存在服务精准度不高的问题，简而言之就是找不到困难群众在哪里，也不知道哪些人属于困难群众。

在参与“穗救易”服务改革过程中，刘叶蔓参与打造了“慈善中枢平台”，通过平台引导更多慈善组织入驻到“穗救易”发布服务项目，从而更有针对性地对辖区的困难群众开展服务，服务记录会通过“穗好办”记录下来，社会力量参与救助帮扶路径也得到了优化。

在社会救助处，刘叶蔓每周至少一次到村（社区）走访了解情况，深入到困难群众家里了解政策执行是否到位，以及群众救助服务需求等。就这样，入户走访寻计问策，字斟句酌修改文稿，多方多次沟通协调……每逢有新政策出台，对她而言都是一场历练。就是在这样的历练中，她寻找到民政工作的应有之义。

## 黄埔区民政局孙春芳：

## 情为民所系 畅通兜底民生“最后一米”

“民政工作是社会的良心，是困难群体的希望。”在基层的民政岗位上服务了9年，孙春芳十分肯定自身工作的重要性。作为广州市黄埔区鱼珠街道困难群众的贴心守护者，她多年来心系广大社区居民，做好“一老一小”兜底民生服务。她坚信通过自己的努力，可以让每一个需要帮助的人都能感受到社会的温暖和关爱。

### 双管齐下助困难老人乐享晚年

在鱼珠街道，孙春芳的日常工作涉及社会救助、老年人福利、儿童保护等多个方面，每一项工作都需要她细心、耐心地处理。

鱼珠街道老龄化程度较深，孙春芳发现，部分老人存在不想给人添麻烦的心理，遇到困难不会主动向社区、街道寻求帮助，这就要求民政工作者和社区工作者提升主动发现的能力。

天虹社区的崔奶奶（化名）就是社区主动发现的案例。崔奶奶今年七十多岁了，两名子女长期不在身边，崔奶奶领着微薄的退休金，生活一直捉襟见肘。

孙春芳了解到崔奶奶的情况后，就联合社区、区民政局各科室，迅速启动了救助程序，为崔奶奶提供了医疗救助、生活补贴等帮助，之后又去联动社会资源，为崔奶奶所居住的平房添置了新的沙发和电视柜。

除了物质支持，孙春芳还链接资源为崔奶奶提供心理援助，组织志愿者定期上门看望她，陪她聊天、帮她做家务。

通过精神激励和物质支持双管齐下，崔奶奶的精神状态发生了变化。“我看到崔奶奶从绝望到希望的转变，也感受到团队的力量和民政工作的意义和价值。”孙春芳说。

### 心系困境儿童“借力”解困

孙春芳身兼多职，她同时是鱼珠街

的儿童督导员。在广州，176个镇（街）已全覆盖配齐儿童督导员，他们是未成年人保护工作的“排头兵”。

2018年，台风“山竹”袭击广州，部分受灾群众被安置到鱼珠街的庇护站。

周家所处地势较低，台风到来之前，孙春芳及街道其他工作人员上门指引他们到庇护站进行临时庇护。那是孙春芳第一次造访周家，当时就被周家恶劣的家庭卫生环境所震撼，又因为周家有两名未成年的女孩，她就多留了一份心眼。

通过打听得知，周家两个孩子的母亲跟她们的父亲离婚后就出走了，周爸爸经常捡废品回家，不卖出去又不清理，导致家里垃圾成堆，周家小女儿因卫生环境恶劣患上了皮炎，长期不见好。

更为严重的是，孙春芳发现姐妹俩的安全意识较差，睡觉的时候连门都不关也不上锁。孙春芳第一时间联系上了街道的社工，上门对年龄稍大的姐姐普及安全知识。

今年春天，孙春芳到周家进行入户走访，发现姐妹俩都长大了，但还挤在一张小床上，当即即为姐妹俩链接了慈善资源，给这个家庭送去了一张上下床。

“这份工作越做就越觉得自身能力有限。”孙春芳意识到这一点，她总是第一时间往上反映问题，向外界寻求帮助，

链接更多的资源帮助更多需要的人。去年，她组织了15家社会企业加入“护童成长包”募集行动，爱心企业提供价值4.4万元的慈善资源资助，累计捐赠爱心桌椅5套、帮助实现困境儿童微心愿84个。

### 畅通社会力量参与基层救助

9年来，无论严寒还是酷暑，孙春芳都奔走在鱼珠街各个社区、天桥下和街头巷尾，巡查是否有流浪人员滞留，以便及时做好救助工作。

前段时间，鱼珠街依托现有党群服务中心、综合政务服务中心、新时代文明实践站、社工站等实体阵地打造出集政策宣传、救助服务、综合施救、资源链接为一体的“共助空间”。今年以来，孙春芳忙于建设打造村社区颐康服务站和“共助空间”。

孙春芳表示，经多方合力，目前鱼珠街的“共助空间”链接广州市慈善会等30个资源体，链接财、物折合价值近50万元。

这些年，孙春芳先后获得了2021年街道优秀工作者、黄埔区“最美儿童督导员”等荣誉称号，她负责的鱼珠街“双百工程”社工站成为广州市8个申报标杆社工站之一……每项荣誉都是她实干笃行、畅通兜底民生“最后一米”的有力见证。

