



圆梦群众为“微心愿”活动点赞

开展党史学习教育以来，广州市民政局在养老服务、公益慈善、社会救助、儿童保障、殡葬服务等方面取得显著成效。179个颐康中心实现广州市内街镇全覆盖，家庭养老床位建设稳步推进；链接社会慈善资源，为困难群众实现超万个“微心愿”；建立覆盖市、区、镇（街）、村（社区）等四级纵向到底的民政服务网络；未成年人救助保护专线24小时为儿童成长保驾护航；“身后事一站式联办”服务平台实现群众“伤心事”省心办、一次办……

民政工作关系民生、连着民心，是社会建设的兜底性、基础性工作。民政是民生兜底的最后一道防线，也是维护社会稳定的底线。开展党史学习教育以来，广州市民政局牢牢把握“学党史、悟思想、办实事、开新局”的部署要求，着力提升“我为群众办实事”实效，在养老服务、公益慈善、社会救助、儿童保障、殡葬服务等工作方面，取得了显著成效，以实际行动彰显“民政为民，民政爱民”的初心使命，筑牢守好基本民生保障底线，切实提升人民群众的获得感和幸福感。

据悉，广州市民政局作为联合牵头单位之一，承担“老有颐养、幸福颐康”为老服务行动与“您的心愿、我的志愿”党组织、党员为群众办实事“双微”行动两项广州市重点民生实事项目。如今，两项实事中涉及广州市民政局的工作任务均已完成。

文/羊城晚报记者 符畅 通讯员 廖培金 图/广州市民政局提供（除署名外）



广州市民对养老服务表示满意（资料图）

1 舒心养老 179个颐康中心实现全市街镇全覆盖

养老服务关系千家万户，是民生保障工作的重要一环。针对养老服务家有需求、户户有需要、区区需覆盖的特点，广州市民政局实施《广州市街镇综合养老服务服务中心（颐康中心）建设提升三年行动方案（2021—2023年）》，推动每个街镇至少建设1个具备全托、日托、上门服务、统筹调配资源等综合服务功能的颐康中心。逐步推动村居设置颐康服务站，构建“1+N”基本养老服务网络，实行统一管理、统一标准、统一标识、统一运营，为有需求的老年人提供康复护理、生活照料、医疗保健、日间托管、临时托养、辅具租赁、家居改造等覆盖老年人全生命周期的综合养老服务。

作为广州白云区面积最大的颐康中心，黄石街颐康中心因交通便捷，成为备受老年人追捧的“打卡地”。该颐康中心毗邻三甲医院，内设日间托养区、全托区、羊城家政服务专区、家庭养老床位监控中心、医疗康复专区、长者学堂、多功能厅、阅览室等功能室，老年人可唱歌跳舞，也可阅读作画，其乐无穷。“颐康中心开得很及时，这是未来养老的大方向。”每天准时来练字作画的江夏社区居民李姨说，颐康中心是老年人的好去处，有益于老年人身心健康。

十多名老人围坐一起，在护士的带领下做起手指操；不远处，棋牌、阅读等活动区域也满是老年人活动的身影。这是羊城晚报记者在在广州增城区新塘颐康

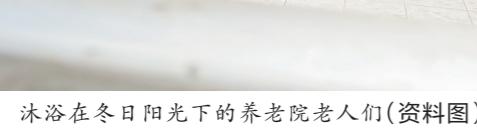
中心看到的场景。89岁的梁婆婆是首批入住的长者之一，她表示：“在这里，吃住都很满意，环境很干净，护工很专业。每天唱唱歌、做做手工，我自己住得舒服，孩子们也很放心。”

一方面，老年人可以到颐康中心享受贴心服务；另一方面，广州市民政局也大力推广与颐康中心相配合的家庭养老床位服务，由养老服务机构为有专业照顾服务需求但暂不需要或不愿意入住养老机构的居家老年人进行适老化和智能化家居改造，并按照养老机构的服务标准提供全天候、全方位的居家照顾服务。其服务半径范围不超过15分钟，能满足老年人“养老不离家”的愿望。

以广州越秀区六榕街颐康中心为例，其不仅在“家门口”为社区老人提供就餐、托养、康复理疗、文化娱乐等“一站式”服务，同时也是一家“没有围墙的养老院”，已提供超200个家庭养老床

位。94岁的独居失能老人李婆婆申请了家庭养老床位，家里便安装了紧急呼叫、24小时摄像头监控、安全扶手、地面防滑等一类智能化、适老化设备，并有护理员上门提供助洁、助餐、褥疮护理等24小时生活照护服务。经过两个月的护理，李婆婆的褥疮消失了，原来不能走路的她现在能在扶扶手下走一小段路。

目前，广州市民政局已按计划完成每个街镇至少建有一个综合养老服务（颐康中心）的任务，家庭养老床位服务和老年人居家适老化改造全面铺开。截至今年10月底，累计建成颐康中心179个，实现街镇全覆盖并逐步辐射村居；建成家庭养老床位1.6万张，并实现适老化改造、智能化设备、专业化服务“三入户”；资助超过1.7万户特殊群体老年人家庭适老化改造，为“老有颐养”增添更多幸福选择。接下来，广州将向颐康服务站覆盖每个村居的目标迈进。



沐浴在冬日阳光下的养老院老人们（资料图）

2 暖心慈善 为困难群众实现万个“微心愿”

党的十九届四中全会、五中全会都提出，要重视发挥第三次分配作用，发展慈善等社会公益事业。社区是社会的基本单元，也是慈善事业的“最后一公里”。一直以来，广州市民政局发挥社区慈善作用，持续依托慈善惠民活动平台，发动爱心资源链接，举办慈善为民系列活动，助力“双微”行动。

68岁的周叔一家住在公房，盥洗室和住所分别在不同楼层。周叔妻子患有风湿、行动不便，儿子也因癫痫导致肌肉控制不足、行动困难，一家人的家务都落在周叔肩上。周叔家中原有的洗衣机时常故障，导致周叔时常为了洗个衣服上下楼梯多次。社工得知周叔的困难后申请了款项，为其购买了一台洗衣机并配送上门，圆了周叔的心愿。

和周叔一样“圆梦”的困难群体还有很多。据悉，今年以来，“微心愿·善暖万家”惠民项目已为困难群众实现“微心愿”11271个，26695人次受惠。

2019年起，广州开始试点社区慈善基金，旨在促进社区资源整合，为社区居民参与慈善提供更便捷的平台。截至目前今年11月底，已有422个社区慈善基金在全市“开花”，共筹集善款超3000万元。预计到今年年底，社区慈善基金将完成镇（街）全覆盖的目标，未来还将覆盖到广州每一个村居。

例如，天河区五山街社工服务站打造“创意五山·公益花园”项目，依托广州市慈善会五山街社区慈善基金进行募捐，筹得资源用于资助五山街辖内困境儿童、在校困难学生、独居与孤寡老人、低收入低保家庭等困难群体及边缘家庭。圆梦光塔社区慈善

基金三年来累计筹集社会资金48万元，并开展“圆梦书屋”“学子梦”“易生活”“安全屋计划”“老友记之家”等项目，以“看得见”的服务惠及社区居民。

在广州社会组织研究院执行院长、广州市慈善会理事会理事胡小军看来，社区慈善基金不仅是一个慈善捐赠和资源对接的平台，更能成为增强社区动员能力、增进社区人与人连接、促进社区凝聚的有效手段。

另外，广州设立慈善空间795个，服务群众近万人，在困境儿童帮扶、社区居家养老、心智障碍教育与就业、公众教育培育、志愿者服务、疫情防控等方面发挥了积极作用。

值得注意的是，广州市民政局还发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，带头开展“我为群众办实事”实践活动，落实“双微”行动，以结对共建、书记领头、民政联络专员进村（居）、党员志愿服务、党员先锋岗等载体，零距离为群众排忧解难。截至目前10月底，广州市民政局系统认领27个微项目、331个微心愿，已全部完成。民政联络专员进村居累计走访民政服务对象615户次，宣传民政政策524场次，解决问题154件、实现困难群众“微心愿”249个。

接下来，按照《广州市民政事业发展“十四五”规划（2021—2025年）》，在慈善事业方面，广州将打造慈善事业高质量发展新高地，构建慈善主体多元化、参与渠道便民化、人才队伍专业化、志愿服务多样化、慈善理念全民化的慈善事业发展体系，人人参与慈善氛围更加浓厚，慈善事业作为第三次分配的作用充分发挥，推动广州“慈善之城”迈向新高度。

3 悉心救助 智慧科技助力群众困难事“指尖办”

民政部门承担着困难群众的基本生活保障工作，长期以来，广州民政切实兜住兜牢基本民生保障底线，努力实现弱有所扶、困有所助、难有所帮。建立低保标准自然增长机制，2016年广州市实现低保标准与扶贫标准衔接（840元/人/月），今年广州市城乡最低生活保障标准提高至每人每月1120元，其他社会救助标准联动提高。

2020年起，广州市民政局开发建设了集“需求端—中枢端—服务端”三位一体的“广州市困难群众兜底保障安全网系统”（以下简称“六张网系统”），主动对接了低保特困系统、为老平台、慈善救助、志愿服务、公益“时间银行”等共8个信息系统，以困难群众数据治理为基础，把跟困难群众有关的资金发放、慈善救助、志愿服务、核酸检测、接种疫苗等各项信

息近1200万条数据汇聚建成全市统一的困难群众数据库，形成了全市统一的困难群众“全息画像”，实时呈现困难群众接受服务情况。发布全市统一救助服务清单，实现群众服务标准化、列表式。

为使困难群众服务更便捷，广州市民政局开通“粤政易”和“穗好办”服务端口，实现救助服务“指尖办”。在册困难群众只需要拿出手机，即可在“穗好办”APP的“暖心民政”模块提出服务需求。困难群众提出的服务信息，经“六张网系统”中转推送至困难群众对应社区的工作人员“粤政易”APP账号，并自动发送短信提醒工作人员使用“粤政易”APP进行处理，工作人员处理后在“粤政易”APP上传处理信息至“六张网系统”和“穗好办”APP，此项申请即予

以办结。

利用“六张网系统”，广州市还建立起覆盖市、区、镇（街）、村（社区）等四级纵向到底的民政服务网络。目前共建立开通4200多个服务账户，每一名困难群众对应自己的一套“六张网”，配套制定建立了一套规范的绩效评价体系和督导、检查、整改、落实工作机制。

接下来，按照《广州市民政事业发展“十四五”规划（2021—2025年）》，广州将全面深化社会救助“放管服”改革，推进互联网+大数据、人工智能、区块链、5G等现代信息技术在社会救助领域的运用，推动社会救助事务“免证办”和“一证一书一单”改革。建立健全社会救助工作数据库，对接低收入人口动态监测信息平台，变“群众申请”为“主动发现”。

◀ 党员街面巡查
服务队开展服务



数说

截至今年10月底，广州累计建成颐康中心179个，街镇全覆盖；建成家庭养老床位1.6万张；资助超过1.7万户特殊群体老年人家庭适老化改造。

今年以来，“微心愿·善暖万家”惠民项目已为困难群众实现“微心愿”11271个，26695人次受惠。

广州市建立起覆盖市、区、镇（街）、村（社区）等四级纵向到底的民政服务网络，目前共建立开通4200多个服务账户。

广州未成年人救助保护专线开通以来，已实现1273次心与心的沟通。

截至目前，广州市民政部门已为逝者办理“身后事”7500例，为群众省跑2万余趟。

4 全心护童

24小时热线为未成年人保驾护航

少年儿童是祖国的花朵，是民族的未来和希望。自2019年5月17日广州未成年人救助保护专线开通以来，已经1273次架起心与心沟通的桥梁。

今年以来，儿童救助保护热线服务整体并入广州12345政务服务便民热线，迎来又一次升级。市民可直接拨打12345热线咨询未成年人保护政策及相关事务，也可通过12345热线转接24小时在线服务的未成年人救助保护专家座席。11岁专职专家队伍、43名市未成年人救助保护专家委员会的专家提供政策咨询、疑难解答、个案受理、反映诉求等服务。

广州市未成年人救助保护中心相关负责人透露，服务热线充分发挥热线对接儿童需求和服务资源的串联作用，主动与部门、专家、慈善、志愿者等服务资源建立联系，进一步减少从发现诉求到介入帮扶的中间环节，使热线输送服务更加便捷、高效、多样。此外，根据疫情防控工作要求，实施拉网式全面排查，通过热线电话逐一摸查每个镇（街）、村（居）的困境儿童情况，督促儿童督导员、儿童主任切实履行岗位职责，确保实现辖区内困境儿童“监护零缺失”。

“叔叔阿姨，我和妈妈做了第三次核酸检测，我们少出门不添乱，居家就是好学生。”家住广州荔湾区的困境儿童小天在电话中说道。今年5月疫情期间，广州市未成年人救助保护中心开通5条主动排查专线，逐一摸排重点区域的困境儿童，了解其健康、监护和生活保障情况，及时联动属地民政部门采取关爱保护措施，严密防范儿童受疫情所困。广州市民政局还开展“暖心童”困境儿童关爱保护系列活动，链接儿童关爱资源，为1100名困境儿童实现“微心愿”。11岁的小凌是广州从化区高峰村的一名事实孤儿，与爷爷奶奶一起生活。小凌非常热爱学习，态度也很认真，但因爷爷奶奶文化程度不高，难以辅导他的功课，小凌的课后学习存在较大困难。社工了解了情况后，通过链接从化区慈善会资助，为小凌购买了一台学习机，解决了课后辅导的难题。

此外，广州市民政局牵头成立广州市未成年人保护工作领导小组，印发职责任务分工。广州市儿童综合康复中心设立11个专家工作室和24个专项研究组，对1800多名孩子进行残疾和疾病谱系调查、建立健全档案数据库，并为广东、粤北地区福利机构脑瘫儿童提供筛查和康复训练。

据悉，接下来，广州将进一步建立健全未成年人保护工作协调机制，镇（街）层面设立未成年人保护工作站。推动全国儿童救助保护热线试点地区示范创建，推行“3+”热线服务（咨询接待+主动摸查、线上接报个案+线下督导跟进、一般座谈+专家座谈）的智能化服务品牌。

5 省心殡葬

“身后事”一站式联办业务增至14项

日前，广州市殡葬服务中心下新塘华侨公墓管理所举行第12届草坪葬落葬仪式，470位逝者入土为安、回归自然。据了解，随着“厚养薄葬”理念越来越深入人心，广州市民群众对草坪葬等节地生态安葬的接受程度也越来越高。截至今年4月，广州全市节地生态安葬率达到84.25%，历年来发放节地生态安葬补贴近1500万元，走在前列。

殡葬事业与人民群众切身利益息息相关，为了帮助市民群众更便捷地办理“身后事”，2020年10月，广州市民政、公安、人社、医保、政务数据管理等部门联合打造“身后事一站式联办”服务平台上线服务，实现了“伤心事”省心办、一次办。

2021年5月底，联办平台升级版正式上线运行，新增广州市卫生健康委、广州市退役军人事务局、广州住房公积金管理中心三部门。联办业务除原有遗体处理、户籍注销、开具火化证明、暂停社保发放和医疗保险个人账户一次性支取等九项

业务外，新增逝者公积金账户封存、停止发放困难残疾人护理补贴、停止发放重度残疾人护理补贴、停止退役军人和其他优抚对象各类优抚待遇及各类优抚补助的发放、停止老年人优待卡待遇五项业务。

目前，市民可登录“穗好办”APP、广东省政务服务网或到经办殡仪馆申请联办，一次申请可联办涉及八部门的14个事项。

据统计，截至目前，广州市民政部门已为逝者成功办理“身后事”7500例，为群众省2万余趟，服务获得群众充分认可。

下一步，广州将深化殡葬管理服务改革，倡导移风易俗、文明办丧，提升“身后事一站式联办”服务水平。“十四五”期末，生态安葬率将提升至90%以上。同时，将加快“互联网+殡葬服务”的平台建设和应用推广，实现从遗体报丧接运、殡殓业务办理、骨灰安葬（放）、祭扫预约全流程业务可网上办，提供预约、业务下单、费用支付线上服务，打造线上预约办理和线下服务体验的便捷模式。