

# 上海市民政局

沪社救联办〔2023〕3号

---

## 上海市社会救助工作联席会议办公室关于开展 “寒冬送温暖”专项救助行动的通知

市公安局、市城管执法局、市卫生健康委，各区社会救助工作联席会议：

寒冬季节即将来临，为切实贯彻落实市委、市政府有关要求，确保流浪乞讨人员等各类临时遇困人员安全温暖过冬，决定从即日起至2024年3月中旬在全市开展2023年度“寒冬送温暖”专项救助行动（以下简称专项救助行动）。现将有关事项通知如下：

### 一、高度重视专项救助行动

党中央、国务院始终关心关爱流浪乞讨人员安危冷暖，习近平总书记作出重要指示要求加强和改进相关工作。开展严寒季节专项救助行动是落实习近平总书记关于格外关注、格外关爱、格外关心

困难群众重要指示精神的重要举措，是履行兜底线、救急难职能的重要要求。依托工作联席会议制度，本市已经连续 10 年开展专项救助行动，有效保障了流浪乞讨人员等各类临时遇困人员的基本生活和生命安全。据气象部门预测，今年入冬后可能出现大范围雨雪、大风、降温极端天气。各区各部门要切实提高政治站位，强化大局意识、责任意识、风险意识，结合正在开展的第二批主题教育，将开展好专项救助行动作为践行初心使命和为民办实事、解难题的重要内容和主题教育成果转化为工作实效的重要体现，早计划、早安排、早部署，主动回应社会关切，保障流浪乞讨人员等各类临时遇困人员合法权益，确保流浪乞讨、务工不着、寻亲不遇、被盗被抢等各类临时遇困人员及时得到有效救助服务，确保不发生冲击社会道德底线事件，让困难群众感受到党和政府的温暖、社会的关爱。

## **二、强化联席会议机制作用**

要强化市、区社会救助工作联席会议机制在救助管理中的统筹协调作用和救助管理机构“兜底救助”功能，民政、公安、城管执法、卫生健康等部门加强部门协同联动，建立健全联合巡查工作机制，明确具体联络人员；主动加强工作衔接配合，细化完善流浪乞讨人员身份甄别核实、就医、安置托养等具体操作流程。充分利用各类数字信息平台，进一步完善覆盖全面、协同到位、服务及时的救助应急响应工作机制，健全灾害天气预警响应等应急预案，遇有紧急事项采取果断措施进行处理。卫生健康部门应发挥医疗救助兜底保障作用，督促负责收治流浪乞讨人员的指定医疗机构开通绿色

通道，及时对救助对象进行救治，督促指导相关医疗机构，协调配合做好受助人员，尤其是疑似精神障碍患者、传染性疾病等复杂病例人员的诊断治疗和院际转诊等工作，确保流浪乞讨人员能够第一时间被发现、被救助，确保不发生冻饿死伤等极端事件。

### **三、加大街面巡查和急难救助力度**

各区民政部门 and 救助管理机构要主动与公安机关、城市管理执法等部门协调联动，以组建救助分队、开展联合巡查等形式，合力做好街面巡查和转介处置工作。密切关注天气变化和气象预警信息，本市发布寒潮等灾害性气象预警信息时，要第一时间启动应急预案，加强力量配备，加大巡查频次。要重点关注地下通道、桥梁涵洞、废弃房屋等区域，重点关注务工不着、露宿街头、流浪儿童、疑似精神障碍患者等人群，重点关注严寒天气、冰冻雨雪、气温骤降、夜间凌晨等时段，积极劝导、引导临时遇困人员到救助管理机构或临时救助场所接受救助。

各区、街镇要积极发挥城市网格化综合管理机构和社区群防群助网络的发现机制作用，发动乡镇（街道）干部、村（居）民委员会成员等基层力量，发动和鼓励社工、志愿者、环卫工人、公交出租车司机、夜间安保人员等社会力量，参与发现报告、街面劝导和应急救助服务，及时发现辖区内的流浪乞讨人员，及时派单调度，指挥协调相关机构进行街面劝导和应急救助。

### **四、科学精准实施分类救助**

各相关部门对市民反映的流浪露宿街头情况，应及时查实并视

情转介，各级民政部门和救助管理机构要结合“民政易公众版”移动端功能，前置救助关口、拓宽救助范围、延伸服务功能，分类施策积极主动做好救助服务。

对流浪乞讨未成年人、残疾人、行动不便人员，要劝导并护送其到救助管理机构接受救助。对以流浪乞讨为生活方式、不愿入站的人员，要提供御寒物资、留下求助方式。对务工不着、被盗被抢、遭受家暴等陷入临时生活困境的人员，要提供应急性、过渡性生活保障。对疑似精神障碍、突发危重疾病的流浪乞讨人员，要联合公安、卫生健康等部门协助其到医疗机构接受救治和诊断。对因老弱病残等原因无法提供个人身份信息的，要先行救助再查明情况，入站登记后及时发布寻亲公告，会同公安机关利用指纹、人像、DNA等数据甄别查询手段，帮助他们尽快回归家庭。

各街镇对救助管理机构发现的本辖区户籍流浪乞讨人员，应及时接回并给予妥善安置。可利用福利彩票销售站点、社区服务中心（站）等场所开辟临时救助场所，方便各类临时遇困人员就近就便求助、避寒。

## **五、层层压实救助管理责任**

在专项救助行动中，各级民政部门要认真落实有关文件精神，协助属地党委、政府履行属地责任，发挥市、区、街镇三级救助服务网络功能，确保守牢底线。各区民政部门认真履行民生兜底保障职责，发挥统筹协调作用，牵头制定专项救助行动方案，精心组织实施，以“时时放心不下”的责任感抓实抓细专项救助行动。专项

行动期间，各区民政部门应至少牵头组织一次街面联合巡查，耐心劝导、引导各类临时遇困人员接受救助。

各级救助管理机构要落实主体责任，强化机构内部管理，进一步提高救助机构管理服务水平，做到工作到岗、责任到位，严格落实进站安检、分类救助、分区管理、值班巡查、日常消毒、健康监测等制度，全面落实领导带班制、首接负责制、岗位责任制、跟踪检查制、责任问责制。要规范全国流浪乞讨人员救助管理信息系统的使用填报，及时将专项行动开展、求助救助、安全检查等情况录入信息系统，统筹做好新冠疫情及其他各类传染病防控工作，建立健全安全事故、自然灾害等突发事件处置机制，防范化解隐患，确保机构安全有序运行。

## **六、营造良好社会氛围**

各部门要注重宣传，通过广播电视、报纸、微信公众号、公益短信、官方微博等多种方式，宣传救助管理政策和寒冬救助措施，及时公布救助渠道、方法和电话，鼓励群众劝导引导流浪乞讨人员、临时遇困人员到救助管理机构或临时避寒场所避寒，让更多的群众和各类临时遇困人员及时知悉求助渠道。要加强与新闻媒体和社会公众沟通，通过媒体报道、网络直播等方式，介绍专项救助行动进展和成效，展示救助典型案例，提升救助管理工作的社会关注度和知晓度。

专项救助行动期间，各级救助管理机构要严格执行领导带班和24小时值班制度，保证24小时提供救助服务，求助电话全天畅通，

求助线索响应及时，接待服务耐心细致，做到求助人员“应救尽救”，确保不遗漏任何一个救助信息，不延误一项救助服务。工作中遇到突发事件、特殊情况时要及时上报。各区社会救助工作联席会议办公室于2024年3月20日前，将本辖区专项救助活动开展情况报送市民政局社会救助处。

上海市社会救助工作联席会议办公室

2023年12月4日

（此件主动公开）

（联系人：张涛 联系电话：23111536 18017087525）

---

抄送：市救助管理站、市救助管理二站。

---

上海市社会救助工作联席会议办公室

2023 年 12 月 6 日印发

---