

上海市民政局

沪民救发〔2024〕16号

上海市民政局关于开展 “寒冬送温暖”专项救助行动的通知

各区民政局：

据气象部门预测，今冬气温冷暖起伏显著，发生过程性强降温事件的可能性较大。为保障流浪乞讨等临时遇困人员的人身安全和基本生活，确保他们能够安全过冬，根据民政部相关工作要求，结合本市实际情况，决定从即日起至2025年3月中旬在本市开展“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、提高政治站位，迅速开展动员部署

在党委、政府领导下，各区民政部门要切实履职尽责，将专项救助行动列入现阶段重点工作迅速动员部署安排。各级民政部门要

提高政治站位，强化大局意识、责任意识、风险意识，将开展好专项救助行动作为落实人民至上理念和第十五次全国民政会议精神的重要体现，要制定切实可行的工作方案，着重围绕压实主体责任、完善监管体系、强化协同机制、动员社会力量等方面细化举措。主要负责同志靠前指挥、分管负责同志具体负责、系统上下齐抓共管、责任链条层层压实，确保临时遇困人员及时得到救助，杜绝发生冲击社会道德底线事件。

各级救助管理机构要以保障各类临时遇困人员生命安全为第一要义，通过全面提升救助管理服务水平和质量，确保流浪乞讨和务工不着、寻亲不遇、被盗被抢等各类临时遇困人员及时获得有效救助服务。要进一步完善工作方案和应急预案，做好人员培训、物资储备等工作，并通过向社会发布救助电话、救助管理机构地址等方式，方便临时遇困人员寻求帮助。在本市收到寒潮或剧烈降温（气温降至0℃以下）等气象预警信息时，按工作方案和应急预案，做好街面联合巡查等工作。

二、提早分析研判，推动精准温暖救助

各区民政部门 and 救助管理机构要深入研判临时遇困人员急难需求，主动与气象、卫生健康、疾控等有关部门沟通会商，针对冬季可能出现的气象灾害、流行病传播等状况，健全完善应急预案。全面评估可能危及临时遇困人员生命安全的各类情形，加强风险预警提示和动态监测，提升专项救助行动精准度。要密切关注天气变化，本市发布寒潮等灾害性气象预警信息时，第一时间启动应急预案，

加强力量配备，协同相关部门进一步排摸流浪乞讨等临时遇困人员信息，并及时上报救助数据。各级救助管理机构应建立重点信息台账，摸清各类临时遇困人员聚集区域和活动规律，做到对职业乞讨人员等重点人群“一人一档一画像”，并重点关注务工不着、露宿街头、流浪儿童、疑似精神障碍患者等人群。加强救助物资储备，确保救助物资品类齐全、数量充足、质量可靠。

三、织密救助服务网络，提升应急处置能力

发挥本市社区救助顾问服务站点、福利彩票网点、社区养老服务机构等作用，协助做好流浪乞讨等临时遇困人员的主动发现、救助引导、服务转介等工作。要强化科技赋能，有条件的区主动与相关部门对接，依托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，发挥“一网统管”调度指挥功能，进一步完善街面巡查救助、主动发现报告转介等工作机制，强化智能识别预警分析等大数据技术的创新应用，共享街面视频资源，开展线上巡屏救助，及时发现临时遇困人员并派单调度。

各级民政部门要协助属地党委、政府履行属地责任，依托社会救助工作联席机制，加强统筹协调，健全完善快速响应机制，指导街镇及辖区救助管理机构等设立救助引导点或临时救助场所，前置救助关口、延伸服务触角，提升市、区、街镇、居村四级救助服务网络应急处置能力，方便临时遇困人员就近就便受助、避寒。

街道（乡镇）应健全完善服务快速响应机制，积极发动街道（乡镇）干部、社区网格员、村（居）民委员会等基层力量和社会工作

服务机构、公益慈善组织、志愿服务组织等各类组织，发动并鼓励社工、志愿者、环卫工人、公交出租车司机、快递小哥、夜间安保人员及热心群众等社会力量，发挥各自优势，积极参与发现报告、街面劝导和应急救助服务。

四、强化部门配合，完善工作协同机制

各区民政部门 and 救助管理机构要加强与相关单位沟通，进一步发挥民政、公安、城管执法“三合一”联动救助机制作用，按照职责分工履行街面巡查职责，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，积极劝导、引导临时遇困人员前往救助管理机构或临时救助场所接受救助。要加大对流浪人员易聚集的地下通道、桥梁涵洞、废弃房屋重点区域的巡查范围，加大对严寒天气、冰冻雨雪、气温骤降、夜间凌晨等重点时段的巡查频次。

各区民政部门要加强与卫生健康部门协调，发挥医疗救助兜底保障职能，将需要医疗救助的流浪乞讨等临时遇困人员，及时送往指定医疗机构救治。

五、规范站内服务，压实安全责任

各级救助管理机构要落实主体责任，强化站内服务能力，为流浪乞讨人员免费提供临时食宿、返乡服务及针对性救助服务；强化机构内部管理，落实安全生产管理责任，排查各类风险隐患，保障机构安全有序运行。严格执行入站安检、分类救助、分区管理、值班巡查、日常消毒、健康监测、登记统计等制度，全面落实首接负

责制、岗位责任制、跟踪检查制、责任问责制。细化落实照料服务职责，依据受助人员性别、年龄和身心状况等分类施救。对站内突发急病的受助人员，按照规范的诊疗程序及时送医；对家暴受侵害、务工不着、被盗被抢等临时遇困人员，提供基本生活保障；对无法提供个人身份信息的受助人员，要强化救助寻亲工作，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，尽快帮助他们回归家庭。

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，全天候提供救助服务，求助电话全天畅通，求助线索响应及时，接待服务耐心细致，做到对求助人员“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。健全完善突发事件处置机制，遇到重大突发状况，第一时间按工作预案处置并上报。

六、实施分类救助，兜牢民生底线

按照“自愿求助、无偿救助”原则，对流浪乞讨等临时遇困人员给予救助服务。街面巡查中发现流浪乞讨人员的，应告知其到救助管理机构接受救助；对危重病人、疑似精神障碍患者，要妥善护送其到医疗机构接受救治；对未成年人、残疾人、行动不便人员，要劝导护送其到救助管理机构接受救助，及时开展送返工作；对无法提供个人信息的人员，可以先行救助再查明情况；对不愿进站接受救助的人员，要提供御寒物资、告知并留下求助联系方式，做好后续跟踪。

要切实贯彻《上海市人民政府办公厅关于加强低收入人口动态

监测完善分层分类社会救助体系的实施意见》有关要求，完善“救急难”工作机制，对发现的本市户籍流浪乞讨人员和临时遇困人员，相关区民政局应督促指导其户籍所在地街镇，切实落实托底保障，解决困难群众急难愁盼问题，让他们感受到党和政府的关心温暖。

请各区民政局于2025年3月10日前，将本区专项救助活动开展情况报送市民政局社会救助处。

2024年12月10日

（此件主动公开）

抄送：上海市救助管理站、上海市救助管理二站。

上海市民政局办公室

2024年12月13日印发
