

# 市民政局着力提高民政兜底保障水平 落实社会救助扩围增效政策

最泰安安全媒体记者 杨文洁

9月21日，泰安市人民政府新闻办公室召开“我为群众办实事”系列新闻发布会，邀请市民政局相关人员出席发布会，介绍为群众办实事兜底保障工作相关情况。今年以来，市民政局围绕落实好兜底保障职责，强化统筹谋划，高标准推进落实，使广大民政服务对象的获得感、幸福感进一步增强。

## 办好民生实事，筑牢基本民生保障网

市民政局落实困难群众救助保障标准动态调整机制，进一步提高低保、特困供养、孤儿儿童基本生活和残疾人“两项补贴”保障标准；落实社会救助扩围增效政策，进一步扩大社会救助保障覆盖面；开展居家社区基本养老服务提升行动，争取中央资金3208万元，为低保和低保边缘失能老年人建设家庭养老床位5000张，为7120名老年人提供居家上门服务；实施居家社区养老服务质效提升行动，年内建成标准化街道综合养老服务中心20处，实现街道全覆盖，建成社区养老服务站165处以上；扩大养老服务供给，年内建设护理型床位2000张以上，建成社区老年幸福食堂300处以上，为2200户困难老年人家庭实施适老化改造；推进“5012349”智慧养老管理服务平台提质升级，为全市老年人提供养老政策、养老服务咨询，并提供便捷高效的养老专业化服务；面向全市失能、半失能低收入老年人开展慈善助老项目，为困难老年人提供助餐、助医等“六助”服务；实施孤儿和事实无人抚养儿童助学行动，对

符合条件的孤困大学生每人每年发放1万元助学金；实施孤儿儿童“护佑健康”项目，为困境儿童购买意外伤害和重大疾病保险；面向重点困境儿童开展慈善助学、助医项目。

截至目前，以上工作共惠及全市10.8万名低保、特困人员和10万名老年人；累计为民政重点服务对象发放各类救助、补助资金7.57亿元；为200多名符合条件的孤困大学生每人发放1万元助学金，为3097名困境儿童购买了意外伤害和重大疾病保险。

救助平台，加强部门联动、信息共享，推动救助对象智能识别、帮扶服务精准匹配、救助业务并行联办、救助结果一键查询，实现困难群众申请救助“一门受理、一次办好”。今年3月31日，“泰汇救”社会综合救助信息平台全面上线运行，为落实社会救助政策、主动发现困难群众、精准实施救助提供了重要支撑。

## 实施三大行动，纾解困难群众“愁盼事”

据介绍，市民政局实施“入户走访解民忧”行动，组织动员市、县（市、区）、乡（镇、街道）、村（社区）四级民政力量，在民政重点服务对象全覆盖的基础上，选择一定数量的非民政重点服务对象代表，特别是对不符合救助条件未纳入保障的申请人员、已退保人员等，开展入户“大走访”活动，通过“进家庭、面对面、拉家常”的形式，听

民意、解民忧，送政策、送温暖。目前，市民政局已累计走访服务对象和居民群众1.2万户。同时，市民政局实施“问题清零大整改”行动，解决群众难题，系统梳理巡察、审计、检查和入户走访等渠道发现的问题线索，建立整改台账，明确责任和完成时限，限期清零。市民政局实施社会救助优化提升行动，充分用好“泰汇救”综合

救助平台，加强部门联动、信息共享，推动救助对象智能识别、帮扶服务精准匹配、救助业务并行联办、救助结果一键查询，实现困难群众申请救助“一门受理、一次办好”。今年3月31日，“泰汇救”社会综合救助信息平台全面上线运行，为落实社会救助政策、主动发现困难群众、精准实施救助提供了重要支撑。

## 强化宣传引导，扩大民政政策知晓面

市民政局坚持“线上+线下”共同发力，传统媒体与新媒体同步上阵，印制带有宣传标语的手提袋和政策包，开展入户温情走访，面对面讲政策，一对一宣传；利用社区微信群，宣传民政政策信息；制作动漫、短视频20条，在最泰安、今日头条、抖音、微信视频号等平台

滚动播出；开展“百万民政惠民公益短信”集中推送活动。此外，市县联动，每月开展一次“民政机构开放日”活动，邀请市民走进民政服务机构，见证民政服务过程；发动文艺类社会组织开展“善行泰山大爱民政”文艺巡演，累计吸引近万名群众参与。同时，市民政局在

全市各类公共场所张贴社会救助政策“二维码”2.4万张，群众通过扫码实现了救助政策“码上知”、救助事项“码上办”。

下一步，市民政局将聚焦全市群众的所需所盼，保质保量解答好“民生之问”，用心用情解决好“民生之需”。

## 王家庄社区培训班 拓展妇女职业技能



活动现场。 通讯员供图

本报讯（最泰安安全媒体记者曹一秀）9月19日，泰山区泰前街道王家庄社区举办了首批“关爱女性，家政赋能”培训班，拓展妇女的职业技能，提升广大女性的就业能力。

为办好本次培训班，市政府办公室驻王家庄社区“第一书记”苏惠与泰前街道妇联主席展丽及社区相关工作人员共同努力，深入调研，以灵活就业需求为导向，引导企业赋能培训、发展“互联网+就业”，组织50余人参加培训，其中下岗妇女20余人。

本次培训特别推出“收纳师培训计划”，为妇女免费提供高端收纳岗位技术培训，帮助妇女掌握收纳“断舍离”和分类归纳技巧，并通过现场实操考试直接打验收成果，达到以学促干、以干促学的效果。同时，社区工作人员在培训后线上链接驻地企业，帮助提供就业机会，助力妇女实现更高质量灵活就业。

本次培训强化了居民家政服务理念，搭建了广大妇女拓展技能的平台。下一步，社区将持续开展此类活动，同时加强典型培树，以点带面，不断优化社区服务，帮助广大妇女拓展技能，为妇女提供就业创业支持。



开通7212345院长热线，负责群众诉求、满意度和出院患者随访管理；开发专属二维码，群众扫码即可通过文字、语音和视频等方式提交相关诉求；设置现场接待台，实现关口前移、无缝对接，第一时间解决群众诉求……为及时掌握群众看病就医的“急难愁盼”问题，强化满意度管理，改善服务品质，泰安市中心医院成立了满意度管理中心，采取了一系列创新型举措，取得了显著成效。

“您好，这里是泰安市中心医院7212345院长热线，请问您需要什么帮助？”“您反映的问题，我们已经如实记录，届时会给您答复，感谢您对医院工作的关心和支持。”……在泰安市中心医院满意度管理中心，不时传来工作人员接听电话的声音。面对群众的各种疑问和诉求，工作人员耐心倾听、细致解答，切实为群众解决看病就医过程中遇到的难题和困惑。

作为全市规模最大的三级甲等综合医院，泰安市中心医院每天的门诊量、住院量都排在全市首位。如何提升群众看病就医的满意度，始终是医院领导班子极为重视



工作人员接听群众电话，答疑解惑。

的课题。为确保就医群众的诉求和困难及时得到解决，泰安市中心医院开通了7212345院长热线，并启用呼叫中心系统，实现了24小时在线接听，有效提升了热线服务质量和智慧化水平。

“工作人员接到群众咨询或求助后，能够立即解决的，会在第一时间为群众解决；如问题复杂，需要进一步调查或需要多部门协调的，工作人员会将问题如实记录，并转至相关职能部门或科室，督促科室



医院设置现场接待台，为群众提供帮助。

或部门尽快解决。”泰安市中心医院满意度管理中心副主任姜旖旎告诉记者，院长热线的启用，拓宽了群众诉求反映渠道，使问题在院内就得到了解决，有效分流了院外诉求，减少了其他渠道在转办过程中群众等待的时间，提高了办事效率，提升了群众满意度。

值得一提的是，满意度管理中心与信息中心联合开发了投诉二维码，群众扫码即可投诉，拓宽了就医群众根据需求选择

不同方式反映问题的渠道。同时，该服务模式还添加了咨询、求助、建议、表扬及满意度调查等多种模块，实现了“扫码一次，办理多项事情”的功能。

为扩大宣传覆盖面，提升宣传影响力，方便群众随时反映诉求，满意度管理中心制作了近2000张由7212345和投诉二维码合成的温馨提示标识牌，分别张贴在中心院区、高新院区、迎胜院区和医养院区的每一个病房及公共区域。

除上述举措外，泰安市中心医院还在门诊一楼自助大厅设置了投诉台，每天安排一名工作人员现场接诉，全年无休，第一时间解决群众诉求。同时，医院常态化开展“倾听心声”住院陪人座谈会、“患者体验员”就医体验、满意度提升“人单合一”随手拍等活动，找准问题，靶向施策，破解难题。

通过采取一系列举措，泰安市中心医院群众满意度不断提升。在泰安市卫生健康委员会2023年1至7月份便民热线办理工作考核中，泰安市中心医院位列市级公立医院第一名。