

为爱寻找,送你回家……

——我市扎实开展救助管理工作纪实

◇本报记者 刘畅



2019年宣城救助管理新站投入使用。

有一种温暖,是一群人护航,只为你回家;有一种执着,是无论你在哪儿,都要找到你;有一种责任,是让离散的亲人,早日重新团聚……

近年来,我市救助管理站坚持以人民为中心的发展思想,按照兜底线、织密网、建机制的要求,认真贯彻落实中央、省、市关于救助管理工作的各项决策部署,扎实实施温暖救助,织密织牢保障网络。全力保障有求助需求的遭遇临时困难人员、露宿街头人员、生活无着的流浪乞讨人员的合法权益,并在去年4月成立了“萤火虫”寻亲工作室,帮助他们找到亲人,返回家乡。

3年来,全市累计救助生活无着流浪乞讨人员1万余人次,帮助100余名身份信息不详的滞留人员重返家人怀抱。去年,我市还在长三角部分城市救助管理机构第二次联席会议上,作为代表向大会做了经验交流发言。



机制体制完善 变“进站求助”到“主动服务”

5月22日上午7时,市救助管理站的工作人员从派出所接来一位查无身份信息的高龄老人。在戴口罩、测体温、查信息、填表格等疫情期间的“三问三查”入站流程后,工作人员开始和老人进行耐心细致的沟通。

从老人干净的穿着,他们初步判断老人应该是刚离家不久。通过仔细辨认口音,工作人员预判老人是滁州市人。在接连不断地聊天拉家常后,老人说自己是凤阳大刘村人,还有个儿子叫“刘红庆”。

“不遗漏任何一条寻亲线索,不漏掉任何一丝蛛丝马迹是我们工作的准则。”市救助管理站负责人汪兵向记者介绍,虽然老人提供的线索并不清晰完整,但只要采集到点滴信息,救助站都会逐一查询,逐一核实。工作人员发现滁州市凤阳县官塘镇确实有个叫大刘村的地方,便立刻与大刘村负责人取得联系,将受助老人照片及口述的相关信息提供去,请求协助寻亲。不出10分钟,对方确认老人正是该村村民,还查出其儿子的电话。

“救助站打电话给我后,我立马心定了下来。”老人的儿子刘庆(化名)说,父子见面后自己激动地流下眼泪,此前他生怕自己这辈子再也见不到父亲。

从发现老人到亲属接走老人,全程只花了2个小时。像这样立办快办、护送群众回家的事,市救助管理站的工作人员已做过上万次。

而这项“暖心”事业的扎实开展,和近年来我市高度重视救助工作分不开。目前,我市已建立健全了市、县、镇(乡、街道)、村(社区)四级救助管理网络,明确了部门职责分工,为流浪乞讨救助工作提供了强有力的组织保障。市民政局、市财政局每年联合出台关于生活无着人员社会救助实施办法,明确经费筹措渠道,落实经费保障。去年,我市还印发了《关于建立领导干部定点联系救助管理机构制度的通知》、《关于建立救助管理工作社会监督制度的通知》等文件,积极引导社会力量参与救助工作,形成全社会关心救助管理工作、关爱流浪乞讨人员的良好氛围。

同时,主动对接公安、城管等部门,理顺工作流程,形成良好的协作关系。公安、城管等部门在执行任务时,发现生活无着的流浪乞讨人员,及时向救助站提供信息,

救助站安排工作人员赶赴现场甄别施救。对其中的老年人、残疾人等行动不便人员,由首接部门护送到救助站。发现患病人员直接送至定点医院或联系急救机构。

这样高效畅通的工作流程,也让寻亲工作变得更加“快、准、精。”去年7月22日,市救助站在短短一天内就帮助2个家庭实现了“团圆梦”。

当日上午9时,宣州区水阳镇吴村村干部护送一名身份信息不详的流浪老人来站求助,老人四处流浪、年近八旬、思维混乱。至于姓名、家庭住址等情况,更是无人知晓。由于老人离家已有30年,变化很大,通过人口信息查询等技术手段,仍存在很大难度,唯一的办法还是要从老人自身寻找突破口。

经过反复耐心询问,工作人员得到了几条重要信息。老人自述姓汪,“金兰”(谐音)村人,丈夫姓陆,有两个儿子,分别叫宁宁和红红的(谐音)。结合老人的口音,工作人员分析,老人应来自于宁国市及周边地区。通过多方搜寻,工作人员发现宁国市有一个津南村与老人所述的“金兰”相符。随即,工作人员立即与宁国市津南村的村干部取得联系,提供了受助老人所述的相关信息。非常幸运的是,当地多年前有一名走失人员与这名老人相似度非常高。当天中午,思母心切的陆某宏及其妹妹等亲属,欣喜若狂地赶到市救助站,发现这正是他们走失多年的母亲,这次喜极而泣的拥抱,他们已经等了30年。

7月21日晚,一通从山东省日照市打来的求助电话紧急响起。电话另一头,日照市民郝梅(化名)焦急地询问,市救助站是否救助到她精神不佳的妹妹郝某阳(化名)。因家人照顾不周,妹妹独自乘坐火车外出,疑似中途在宣城站下车。接到电话后,市救助站值班人员,火速编辑了一则寻人启事,当晚发送至本地及全省救助管理工作群,提醒本市各县区及省内其他救助站留意。第二天上午,济川派出所民警便认出了“寻人启事”上的郝某阳,将她护送至市救助站。当天,郝梅赶来宣城,将妹妹领回家,她泪光闪闪道:“失去亲人的痛苦是难以言表的,但是有了宣城市救助管理站的帮助,可以让这种痛苦在最短的时间内得到平抚。让跨越皖鲁两地的千里再相逢,只用了一天。”



“黑科技”助力 创新“421”寻亲方法

众所周知,不少流浪人员伴有不同程度的智力或精神残疾,不能表述自己的真实身份,无法与亲属取得联系。为此,市救助管理站针对不同受助人员的特征,采取多种灵活手段,创新“421”寻亲工作机制,运用人脸比对和DNA比对、“互联网+寻亲”等办法,着力解决无表达能力或表达能力不全救助对象的寻亲难题。

什么是“421”寻亲工作机制?

记者了解到,4是指“四发布”,对经快速甄别无法查明身份信息的救助对象,在其入站后规定时限内通过全国救助寻亲网、今日头条、当地报刊和微信公众号广泛发布寻亲公告,扩大信息发布辐射面;2是“两比对”,人脸比对和DNA比对,联合所在辖区派出所、宁国公安宣传工作室和定远公安马义民工作室,多渠道开展人脸识别比对,提高人脸比对成功率。联合公安部门做好身份信息不详救助对象的DNA数据的采集、比对、反馈工作;1是“一周一询问”,对记忆力和表达能力时好时坏的

人员,进行一周一询问,确保持续发力,久久为功。近两年,通过定期询问收集到有效线索,寻亲成功的共33人,占寻亲成功总数64.7%。

安徽省首例通过全国救助信息系统人脸识别寻亲成功案例,就是在我市诞生。当年,全国救助信息系统新增的人脸识别查询功能上线不足一周,市救助站便运用该功能成功地核实了一名身份信息不详的救助对象的姓名和户籍所在地。

那是2018年11月21日下午,宣州区水东派出所护送一名中年男子到宣城市救助站求助。该男子患有精神障碍,思维混乱,只知道自己名叫王兴江,浙江人,其他信息不详。护送民警告诉救助站工作人员,通过查询浙江省所有叫“王兴江”的人员并未查找到该人的户籍信息。

“全国救助信息系统就是帮助长期滞留的流浪乞讨人员早日回家搭建的寻亲平台,救助站直接将站内滞留人员信息和照片上传至系统,对接了社会寻人和受助人员的需求,更加快捷精准。”汪兵介绍,寻亲就是争分夺秒的行

动,该站立刻将救助对象的照片上传至全国救助信息系统。通过人脸识别查询模块,短短几秒钟,系统自动检索出6条面貌相似人员的救助记录。排在第一是浙江江山籍一名叫王江山(化名)的中年男子。从照片上辨认正是站在眼前的“王兴江”。

从“身份不明”到查清所有信息,用时不到10分钟。而这一运用“黑科技”寻亲的故事,在我市并非个案。去年7月8日,一位年约80岁的老人在宣州区寒亭派出所民警的护送下来到救助站。市救助站工作人员先为老人泡上一碗热腾腾的面条,待老人吃好后,耐心与其交谈。在得知老人自述名叫“陈细芽”后,再无其他线索。于是工作人员将老人的照片发至派出所。通过比对,得出几个疑似陈细芽的身份信息,经过筛选排除,预判老人是芜湖南陵县弋江镇宋桥村。不出所料,在与宋桥村取得联系后,老人确认是当地的五保户。第二天下午,工作人员将老人交给弋江镇敬老院的工作人员后,才放下心来。



①主动做好走失生病老人健康服务。



②疫情期间,帮助走失老人找到家人。



③帮助走失老人找到家人。
④仔细询问走失老人身份信息。



开展“关爱”活动 寻亲脚步不停歇

近年来,每年冬、夏两季,市救助管理站都会开展各为期4个月的“寒冬送温暖”“夏季送清凉”主动救助专项行动。专项行动期间,每天安排巡查小组对流浪乞讨人员活动区、露宿点等重点区域进行多时段、高频次巡查,积极引导、引领街面生活无着的流浪乞讨人员到救助站避寒避暑,接受救助。对反复劝导仍不愿进站接受救助的,提供棉衣、棉被等御寒物资和食品、矿泉水。台风、暴雨洪涝、雨雪冰冻等恶劣天气下,及时启动夜间巡查,全力保障街面生活无着人员的生命权益。

“真是太感谢你们了,让我找到了走失的侄儿。”今年4月28日上午,广德市市民苏春(化名)声泪俱下地诉说感谢之情。原来,当日清晨市救助站巡查小组来到市鳌峰桥洞下时,发现一名流浪的孩子正蜷卧其中。孩子起初什么都不

愿意透露,工作人员便先将孩子接回站内,待其洗浴并换上干净的衣服,吃饱饭后,孩子才逐渐敞开心扉,讲出自己因和家人拌嘴而“离家出走”的事实,并表示自己的叔叔在广德工作。苏春来接站时,两人相拥许久,表示要更加关爱孩子,孩子也将多体谅父母。

今年,自新冠肺炎疫情发生以来,市救助站依然保持24小时“不打烊”的工作理念,备齐防疫物资,在特殊时期,为这个流浪乞讨人员敞开“兜底扶弱”的大门,筑牢抗击疫情的最后一道防线。

今年3月6日下午,宣州区孙埠镇派出所民警护送一名流浪老人来站求助。老人疑似智力障碍,无法正常交流。但是,老人何时开始流浪?来自哪里?是否接触过武汉人员?这些问题都十分关键。于是,工作人员在做好自我防护后,

立即将老人送往市公共卫生应急医院进行医学检查。两个小时检查无异后,又将其送往市中心医院临时隔离点进行隔离观察。

老人在安全观察的同时,市救助站的工作人员也不闲着。他们根据老人的特征、口音及穿着编辑好寻亲信息,迅速通过全国救助寻亲网、今日头条、QQ群等多渠道发布寻亲公告。功夫不负有心人,2天后,3名群众来到市救助站火急火燎地寻找走失的亲人。经过照片、走失时间等相关信息比核,最终确定市救助站救助的老人就是他们的家人。看到家人的老人立刻精神清醒起来,不仅记起了自己的名字,还认出了家人,对救助站的工作人员连连感谢。

据了解,疫情期间市救助站共救助186人次,为8人找到亲人。
(本版图片由受访者提供)