



事项分类	占比
1 医疗卫生	29.78%
2 劳动人社	24.92%
3 住房城建	15.38%
4 市场监管	5.46%
5 交通运输	2.89%
6 民生服务	1.53%
7 治安管理	1.51%
8 城市管理	1.29%
9 生态环境	1.07%
10 区县服务	1.01%

这些事解决了

隔离石墩损坏 维修更换

市民反映：巴南区新龙湾车站燃气公司和大连银行附近人行道与车行道之间的隔离石墩损坏，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

巴南区市政设施管理所回复：经现场核查，情况属实，工作人员已对损坏隔离石墩进行修复更换，后续将加强日常巡查和维护。

绿化带水管破裂 核实处理

市民反映：渝北区松树桥大厦附近绿化带上一处水管破裂，希望相关部门核实处理。

渝北区龙溪街道办事处回复：经查，水管破裂是因松树桥大厦消防水管锈蚀所致，已责成相关科室及社区进行处理，街道应急办已协调维保公司安排工作人员进行修复，现已处理完毕。

共享单车乱停放 加强管理

市民反映：两江新区新悦佳苑公交站附近的人行道上，共享单车乱停放，阻碍行人通行，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

两江新区城管综合执法支队回复：接到市民反映后，大队立即对共享单车运营商报进行约谈，并督促其加强管理。现已加派人对此共享单车进行管理，并安排专人值守。

人行道窨井盖破损 调查维修

市民反映：沙坪坝区金融街金悦府小区附近人行道上的窨井盖破损，影响过往行人安全，希望相关部门核实处理。

沙坪坝区市政设施养护处回复：经核查情况属实，已立即安排工作人员前往现场进行修复，现已处理完毕。

公园跑道塑胶变形 查看修复

市民反映：垫江县牡丹湖湿地公园内跑道塑胶脱落翘起，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

垫江县市政服务中心回复：接到市民反映后，中心高度重视，工作人员立即到现场查看，维护人员对跑道进行了维修，现已修复完成。

占道经营噪音扰民 立即关闭

市民反映：荣昌区永荣小区附近某水果店，每天8时至23时占道经营，高音喇叭噪音扰民，希望相关部门核实处理。

荣昌区昌州街道办事处回复：工作人员到现场对店主进行宣传教育，要求其立即关闭喇叭，不得扰民，同时加强了对该路段的巡查管理，发现违规行为及时查处。

建材城楼顶违章搭建 强制拆除

市民反映：万州区友豪万商城内有部分市民在建材城楼顶进行违章搭建，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

万州区龙都街道办事处回复：接到市民反映后，办事处立即安排城管执法人员到现场查看并处理，通过采取停电停水、强制停工的措施，现在违法建筑已拆除。

商家私占市政停车位 清理巡查

市民反映：梁平区育英街有部分商家私自占用物品占用市政划线停车位，导致其他市民无法正常停车，希望相关部门核实处理。

梁平区城市管理行政执法支队回复：经核查，育英街34栋至37栋之间商辅外，确有商家用花盆等物品占用公共停车位，执法人员已对此进行清理，并对商家开展法律法规宣传，现在公共停车位已恢复正常，后续将对所有路段加强巡查，发现问题及时处理。

(记者 杨妮紫 整理)

这些事还没解决

市民来电：铜梁区汽车客运站到旧县街道办事处301路公交车以前是15分钟一班，现该路线改为1小时一班，影响市民出行，希望增加班次。

市民来电：南岸区学府路轨道交通大学站附近有很多私家车在进行非法营运，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

市民来电：九龙坡区渝州路街道国宾上院小区后门附近空地上，有部分市民破坏绿化带占道种菜，影响周围居民正常生活，希望相关部门核实处理。

发现得早 甄别得准 救助得细

重庆建立困难群众主动发现、综合帮扶机制



□本报记者 张莎 实习生 王懿瑶

社会救助对困难群众而言，就是“及时雨”“雪中炭”。

过去社会救助实行“依申请救助”，但有些群众受自身能力所限或不了解相关帮扶政策，想不到或者无力去主动求助，成为政策“漏户”。党的十九届五中全会提出“健全分层分类的社会救助体系”，对基本民生保障作出新部署、提出新要求。

“及时雨”如何更及时？“雪中炭”如何暖人心？重庆广泛建立困难群众主动发现、综合帮扶机制，以社区救助网络“密度”，提升兜底保障覆盖“广度”，实现从“人找政策”到“政策找人”的转变，救助对象现在“困难有人寻、发现有人帮、救助有路径”。

找到你

深情呼唤困难群众你在哪里

主动发现救助对象，是社会救助从“人找政策”到“政策找人”转变的关键一步。

“天天来喝茶的周大爷怎么今天没出门？”“罗姐前几天在咨询低保政策，她有需求吗？”……在大渡口区新山村街道的各个社区，活跃着近百名“耳聪目明”的志愿者，这是一群热心并执着的人，走街串户发现零星线索，为困境中的人送去曙光。

不久前，平安社区46岁的残疾低保户周琴在楼外不慎摔倒，志愿者孙元璋率先发现，将周琴及时送医。

“她这次摔骨折了，住院时间长，花费不小。”孙元璋将周琴的情况报送到社区、街道，顺利为周琴申请下6000多元临时救助金。

周琴出院回家后，孙元璋又及时向街道汇报她家信息。新山村街道链接社会资源，辖区爱心单位大渡口区人社局、重庆银行陆续送去慰问金、慰问品。

周琴住的是几十年老房子，本就腿脚不便，这次摔倒更是雪上加霜，以后的出行怎么办？还是孙元璋与社区等方面沟通，街道将周琴的家庭纳入无障碍改造范围，很快将为她家安装扶手，从1楼铺设到3楼，方便她出行。

致力于让城乡困难群众与边缘困难人群有效纳入党和政府社会救助视野，2020年6月起，沙坪坝区民政局探索建立“你在哪里”社会救助对象“主动发现”工作机制。

沙坪坝区民政局相关负责人介绍，“主动发现”机制主要依托“三级本土甄别体系”，找到贫困或边缘困难群众。

第一级为区级层面项目组，由沙坪坝区民政局作为业务牵头、实施、指导单位，购买社工机构专业服务，创设社工项目。第二级为镇街层面工作组，由各镇街民政事业分管领导和科长分别为正副组长，另设一名工作人员为镇街联络员，与各（村）社区书记共同组成主动发现工作组，开展联动协调工作。现已成立工作组22个，工作人员203人。第三级为村社层面行动组，由各村（社区）书记担任行动组组长，另设一名社区联络员，与平安员、网格员等共同组成行动组。现已成立行动组

美好生活热线·打探

打探西南首个“零停电”感知示范区

□本报记者 崔耀

连日来，重庆出现了大范围的高温天气。如果电力设备出现问题，导致家里空调、冰箱“罢工”，市民就苦不堪言了。

8月9日，重庆日报美好生活热线记者从国网重庆市电力公司获悉，西南首个“零停电”感知示范区落地南岸区长嘉汇商圈。“零停电”感知意味着，即使出现故障，非故障区域供电恢复时间将由原来的46分钟降低至5秒钟，该供电区域居民几乎感知不到停电，对大家的的生活影响降到最低。

在位于南岸区长嘉汇10千伏开闭所内，国网重庆市南供电公司电缆运检中心副主任张仕焜介绍了“零停电”背后的技术支持。记者看到一个黄黑相间的巡检机器人在开闭所内来回穿梭，自动避开障碍物。在另一边，工作人员操作巡检设备的采集系统，通过调试参数控制巡检机器人的前进速度，其摄像头的升降高度……

“这是自动巡检的机器人，我们不来开闭所的时候它根据设定好的路线自动完成巡检。”张仕焜称，机器人来回巡检，可对开闭所里的温湿度、烟感、臭氧、空调等辅助设备进行检测，第一时间发现隐患。



▲8月17日，璧山区大路街道新房村，余娇娇暑假就在村委会勤工俭学。



▲8月17日，璧山区大路街道新房村，余娇娇暑假就在村委会勤工俭学。

甄别你

全要素评估需求甄别更精准

对困难群众的困难情况进行甄别和精准评估，是完善救助对象分级分类管理，提供差异化、个性化救助的前提。

聚焦“高效、精准”，永川区承接全国民政部社会救助综合改革试点任务，开展困难家庭救助综合评估创新项目，运用多维贫困认定方法，综合评估困难家庭救助需求，整合相关部门救助政策综合施策，形成救助合力，提升救助效益。

永川区民政局工作人员介绍，在多维评估方面，区财政预算安排资金170万元购买服务，委托第三方专业组织，以“贫困多维度评估”为目标，全力打造综合评估指标体系。目前已梳理形成“家庭收支状况、家庭成员健康及就业状况、家庭生活生产、家庭财产社会参与、居家安全、家庭财产状况及限制条件、家庭自救能力评估”7个维度的82项指标作为调查评估指数。再根据“否决条件排除、家庭自救能力评估分值扣减”两类参数的缺失程度赋予不同权重得出综合评估结论，初步实现了一套科学合理、层次分明、功能完备的指标体系、操作流程和工作标准，从不同维度精准识别不同贫困状况的困难群众。

“我们的综合评估结论分为‘正常、贫困风险、支出型贫困、收入型贫困’四个类型；综合评估总分设置为100分，根据主要指标得分扣减家庭自救能力评估分值后给出综合得分，得分越高，家庭贫困程度越重，待救助需求更迫切。”工作人员介绍，永川区同时要求各镇（街道）、各社会救助成员单位对困难群众综合评估结论及其申报材料予以互认并共享，除特殊复杂或群众举报需要区级

帮助你

救助元素更个性更多元

对于困难群众而言，他们的难处各有不同。全市民政部门正探索推进社会救助由单一物质救助向“物质类救助+服务类救助”模式转变。

璧山区努力促进服务对象能力提升，推动实现社会救助“个性化多样化”服务。这个暑期，璧山区大路街道新房村村委多了一个勤快、肯干的“实习生”——20岁的大学生余娇娇。

余娇娇生活在一个农村低保家庭——73岁的父亲余云海去年因脑梗瘫倒在床，57岁的母亲祝秀丽是残疾人，又患有癫痫。

“这家的父母都没有劳动能力，但女儿正在读大学，她是这个家庭的曙光。”村干部判断，要帮助这个家庭，首先应从余娇娇入手。暑假，村里的集体经济组织以每月2800元的收入请余娇娇到村上勤工俭学。

“勤工俭学2个月能收入接近6000元，我下学期的生活费解决了！”余娇娇学费这头才下心头，父母那头又上心头——眼看着快开学了，自己一走，谁来照顾年迈的父母呢？

还是村干部想到办法，就近联系“互助养老”志愿者万龙秀上门照顾余云海和祝秀丽，相关费用由村委会负责。

8月17日中午，当记者走进余家时，万龙秀正在厨房与祝秀丽一起准备午餐。看着万阿姨和妈妈和睦相处，余娇娇放下心来。“社会各界都在帮助我们，我有信心，不仅能自食其力，还能带爸妈过上好日子！”

据了解，为实现社会救助更多元，永川区根据困难群众综合评估得分，同步提出涵盖“城乡低保、特困供养、医疗救助、临时救助、住房救助、就业救助、教育救助、贫困风险、社工服务、其他救助”等10项救助建议、54项救助项目，为政府及社会组织综合及精准施救提供参考。试点以来，通过综合评估精准实施社会救助1123户（人）次，链接教育、医疗等资源110万元，全部实现“应救尽救”。

荣昌区自2021年以来探索建立“十指连心”主动发现机制，对日常走访排查、大数据分析比对等发现、收集到的专项救助信息，及时转介教育、医疗、住建、人社等部门办理。对经政府各类救助后仍有困难的，及时转介荣昌区慈善会、荣昌区红十字会、重庆社会救助基金会等慈善组织（机构）救助帮扶。对遭遇突发性、紧迫性、灾难性困难，需紧急救助的困难群众，除区级采取紧急程序临时救助、镇街稻草援助中心救助外，还链接爱心组织、爱心人士、爱心企业，实施急难救助、爱心帮扶。

今年以来，荣昌区累计转介专项救助数据163人次、慈善救助35人次、社工机构等专业组织帮扶43人次。全区还建立镇（街道）临时备用金制度，对急难型临时救助，从发现、受理到发放临时救助金，原则上不超过3个工作日。



8月8日，南岸区长嘉汇10千伏开闭所内，自动巡检机器人和运维人员正在作业。记者 张锦辉 摄/视觉重庆