

9月7日,《民政部关于确定全国统一的儿童救助保护热线试点地区的通知》对外发布。

《通知》明确,经各地申报和综合评估,确定江西省、广西壮族自治区、贵州省、陕西省、青海省等5个省(区),内蒙古自治区包头市,辽宁省大连市,江苏省苏州市,浙江省杭州市、台州市、衢州市,河南省洛阳市,湖北省武汉市、荆州市、孝感市、鄂州市,广东省广州市,四川省德阳市、广元市等14个市为全国统一的儿童救助保护热线试点地区。

《通知》要求,按照“省级负总责、地市级受理、县区级处置”和“线上线下相衔接、网上网下同处置”的原则,以地市级为热线服务范围,按照“统一平台、一号对外、集中受理、分级介入、限时办理、统一回复”原则,打造服务流程闭环化、服务体系网络化、资源链接高效化、系统功能智能化的“一站式”困境儿童救助保护热线服务综合平台,解决儿童帮扶诉求发现难、报告难、干预难、联动难、监督难问题。



网页截图

全国统一的儿童救助保护热线开始试点

■ 本报记者 王勇

五项主要任务

《通知》明确试点地区主要有以下五项任务:

一是明确儿童救助保护热线受理内容。具体包括:儿童救助保护相关政策法规咨询服务;各类侵害未成年人权益案件线索;儿童心理问题疏导、情绪抚慰等服务;帮扶转介服务;儿童生活困难求助受理;其他涉及民政部门职责的儿童救助保护情形。

二是设置统一热线号码。未开通12349热线的地方民政部门协调工业和信息化部门设置开通12349儿童救助保护热线;已开通12349公益服务热线但用于其他民政服务业务的地方民政部门,依托12349增加儿童救助保护业务,统一设置儿童救助保护分机号;已开通其他号码儿童救助保护热线的地方民政部门协调工业和信息化部门统一调整为12349儿童救助保护热线或转接到12349儿童救助

保护热线。

三是明确热线受理机构/团队。12349热线开通后,地方民政部门要建立或明确专门机构及团队负责热线运行全面工作。已设立未成年人救助保护机构的地方可依托未成年人救助保护机构负责热线受理和运营工作;未设立未成年人救助保护机构的可采取购买服务或委托儿童保护类社会组织负责热线受理等具体事宜。推动建立法律、心理、社工等领域专家和志愿者队伍,参与个案受理、咨询、处置等工作。

四是建立完善工作机制。

1.建立民政系统上下联动机制。省级民政部门负责热线的指导、协调、跟踪、监督及跨市县个案的处置工作;地市级民政部门依托未成年人救助保护机构等具体负责热线受理、处置、转介、跟踪、监督及部门协调工作,对热线受理的个案进行处置或根据属地管理原则转交所在县级民政部门处理,处理跨县级个案;县级民政部门对地市级民政

部门转交的个案,委派专门人员或组织协调处理,并及时反馈处理结果。

2.建立儿童救助保护部门协作机制。依托农村留守儿童关爱保护和困境儿童保障领导协调机制,建立儿童救助保护部门协作机制,积极协调相关部门推动涉及其他部门的热线个案转介和处理。

五是建立健全制度标准。建立健全儿童救助保护热线受理、运营、团队管理、应急处置、经费支持等相应制度标准,为热线顺利开展提供保障。

统筹协调、形成合力

《通知》强调,各试点地区省级民政部门要高度重视儿童救助保护热线试点工作,将其作为贯彻落实党中央、国务院加强儿童福利工作决策部署、有效维护各类特殊困难儿童群体权益的重要举措来抓,深入贯彻以儿童为中心的发展理念,有效借助热线平台切实加强儿童救助保护

工作。

承担试点任务的民政部门要采取适当形式及时将相关情况向当地党委和政府汇报,争取加强领导和支持;主要负责同志要亲自过问、亲自部署,将其作为“一把手”工程抓好抓实抓出成效;要加大资金、场所、设施设备、人员队伍等支持力度,为儿童救助保护热线顺利开通和运营创造条件。

《通知》指出,儿童救助保护热线工作涉及多部门、多领域,需要多方协调、统筹推进。

承担试点任务的民政部门要加强与其他相关部门的沟通协调,充分发挥农村留守儿童关爱保护和困境儿童保障领导协调机制作用,积极争取公安、教育、司法、共青团、妇联等单位和组织的支持和配合,打通儿童救助保护全链条、上下游各环节,形成工作闭环。

要加强民政部门内部沟通协调,充分发挥村(居)委会、社会组织、专业社会工作者和相关志愿者作用,加强与低保、临

时救助、特困人员供养等制度衔接,并科学合理设置12349热线受理方式,统筹协调好儿童救助保护业务与其他业务之间的关系。

《通知》强调,要加大儿童救助保护热线宣传力度,尽快完成技术调试、团队组建,及时面向社会公布,并采取广播、电视、报纸和网络新媒体广泛宣传、广而告之,使广大群众知晓热线、了解热线、关心热线、使用热线、支持热线,进而在全社会营造关心儿童救助保护工作的良好氛围。要及时面向社会发布热线运营中的典型案例,督促家长切实履行监护责任,引导更多社会力量参与到儿童救助保护工作中。

《通知》还提出,要按照边试边建的原则,在实践中及时发现和查补热线运营管理过程中的不足和漏洞,勇于创新、敢于纠错,深入总结经验、提炼好的做法,为下一步在更大范围内推广提供数据、案例、实践和政策支撑。

公益是一种生活方式