

孟姑集镇人民政府

孟政发〔2023〕34号

关于加强社会救助工作网络建设的通知

各村：

为贯彻落实《济宁市人民政府关于统筹完善社会救助体系的实施意见》(济政字[2020]53号)、《济宁市人民政府关于深化“济时救”品牌建设创建全省社会救助综合改革先进实验区的实施意见》(济政字[2022]23号)以及《嘉祥县人民政府关于在全县打造“嘉·快救”社会救助品牌的实施方案》(嘉政字[2022]23号)文件精神，提升困难群众救助服务水平，增强基层社会救助工作能力，现就加强社会救助工作网络建设通知如下。

一、健全镇、村二级工作网络

(一)镇层面。全面规范建立社会救助“一门受理、协同办理”综合服务工作平台，做好各类社会救助事项的申请受理、入

户调查、审核确认、公示审批及日常监督管理等工作。

(二) 村层面。全部设立社会救助工作站并正常运转，配备社会救助协理员开展日常工作。

通过充实基层工作力量，完善工作机制，强化工作保障，确保社会救助工作网络运转规范、高效有序，实现社会救助事有人管、责有人负。

二、规范镇、村二级工作机构和职责

(一) 镇“一门受理、协同办理”综合服务平台。承接县民政部门按程序委托下放的社会救助事项审批确认权限，对于通过省社会救助综合管理信息平台、“爱山东”APP、山东省政务服务网等线上申请渠道和通过为民服务中心大厅窗口受理、政务服务热线反馈、信访转办、群众电话反映等线下渠道收到的社会救助申请，按规定及时做好受理、调查审核、公示、确认、变更、退出及日常管理监督等工作；及时录入、更新、完善、调整、修正省社会救助综合管理信息平台的信息数据，按规定上传核对授权书等业务办理过程中的相关材料，做到在工作过程中产生系统信息和数据；做好社会救助业务审批类档案、日常管理类档案、财务与统计类档案管理工作；按要求做好社会救助对象定期复核，加强动态管理，并全面应用社会救助行政文书；做好社会救助对象新增、退出以及救助资金增发、减发、补发、停发的统计工作，并及时提报县级民政部门；对于困难群众住房、就业、医疗、教育等涉及其他救助职能部门的专项救助申请，逐一建立分办、转办工作台账登记簿，能通过省社会救助综合管理信息平台转办

的，及时通过平台转办，不能通过平台转办的，通过镇为民服务中心大厅窗口或直接转交本级相关部门办理；协助上级民政部门，依规依纪依法做好违规违纪违法问题的调查核实、督促整改、责任追究等工作；指导村开展社会救助相关工作；按要求做好上级民政部门交办的其他社会救助工作。

（二）村社会救助工作站。村社会救助工作站受村两委管理，由党组织书记兼任社会救助工作站站长，动员符合条件的党员报名担任社会救助协理员，发动党员参加村社会救助志愿服务队，引导志愿服务队开展救助服务工作和志愿服务活动，社会救助协理员具体开展社会救助日常工作。负责开展入户走访、政策宣传、信息统计，协助开展家庭经济状况调查和民主评议，帮办代办社会救助申请等工作；主动发现并全面掌握辖区群众困难情况，及时上报镇民政部门，对群众申请救助有困难的，要协助困难群众向镇相关救助部门提出申请，并帮助收集、整理申请材料；建立社会救助工作登记簿，对困难群众反映的问题现场记录，能当场答复的，当场答复，对初步判定符合相关救助政策的，要告知申请救助需要提供的材料和办理流程；履行社会救助主动发现报告职责，督促、帮助社会救助对象在家庭人口、收入和财产状况等发生变化时及时报告镇，尤其是对群众突发紧急困难情况及死亡人员情况要做到第一时间上报；协助开展“福彩送温暖”、重要节日走访慰问等社会救助关爱帮扶活动；做好低保公示栏等社会救助政策信息公开场所的日常管理和设施维护，协助镇做好社会救助对象公开公示、定期复核、低保申请对象备案管理、行政文书

送达等工作;按要求做好镇交办的其他社会救助工作。

三、规范各级服务场所设置

镇“一门受理、协同办理”综合服务平台、村社会救助工作站的办公场所要充分利用现有办公、党群组织活动等公共基础设施资源,尽可能选在交通便利位置,方便群众办事;根据工作需要,要接通互联网、政务外网及相关业务专网,配备打印复印、无线网络、饮水充电、残疾人服务等便民服务设施。按照“一窗受理、一次办好”服务模式要求,镇“一门受理、协同办理”综合服务平台要设立社会救助综合业务窗口并设置明显标识,实行“前台综合受理、后台分类审批和部门分办转办”服务模式,统一制作分办、转办台账登记簿,规范建立分办、转办工作档案。村社会救助工作站要设立专门的办公场所,在工作窗口显眼处摆放社会救助工作站桌牌,社会救助协理员姓名、电话和社会救助志愿服务队人员名单要在桌牌上公示,建立工作档案。

四、规范服务事项标准

各村要规范社会救助服务事项办理,以村为单位统一制作救助服务事项清单和工作流程图,明确低保、特困人员供养、临时救助(含低保家庭大学生全程救助)、低保边缘家庭认定等社会救助主要事项名称、办事依据、办理条件、办理流程、申请材料、办理时限等基本内容。镇村要在服务场所显著位置设置公开公示专栏,制作并放置宣传彩页,公开服务事项清单、工作流程图、工作规章制度等服务信息和社会救助政策,有条件的地方可推行“制度上墙”。镇要指导各村做好帮办代办工作,分门别类做好咨

询导办、贴心帮办和全程代办,帮助办事群众解决救助申请困难;对于行动不便等特殊困难群众,村社会救助协理员应当提供上门帮办代办服务,打造“小事不出村、大事不出镇”的社会救助服务格局。

五、规范工作人员队伍

镇配备专职人员3人,村人口1000人以下的不少于1名,1000人以上的不少于2名。在配齐配强人员队伍的同时,要加强社会救助业务培训,镇不少于4次,培训范围覆盖镇、村二级;要加强政治素质、业务能力、职业道德和作风建设的培训力度,增强其政治意识、敬业意识、服务意识。

六、规范工作人员服务与管理

(一)规范服务。一是做好信息公开。要将困难人员救助政策、办事指南、监督投诉方式等事项在工作窗口明显位置进行张贴或摆放,并根据政策变动情况动态调整有关内容,让办事群众看得到、易获取、能监督、好参与。二是规范服务行为。镇社会救助“一门受理、协同办理”服务平台的工作人员应仪表端庄,举止文明,办事公正。言行举止要和善、谦恭、庄重、得体。接打电话、接待服务、受理业务时,应使用文明服务用语,严禁态度蛮横、口气生硬。严禁擅自离岗、串岗。三是用好业务系统。镇社会救助“一门受理、协同办理”服务平台工作人员对新申请的救助对象,要规范使用“山东社会救助数字平台”进行信息录入,用好“数字民政救助业务系统”进行审核确认,做到“申请一户,录入一户”,实现线上线下业务流程同步,禁止事后补录。对来自

山东省政务服务网和“爱山东”APP的救助申请事项，要及时审核办理。

(二)规范管理。一是实行首问负责制。对群众到服务窗口、来电或通过网络申请、咨询、举报、投诉的社会救助服务事项，镇社会救助“一门受理、协同办理”服务平台首位接待或受理的工作人员应按照热情主动、文明规范、及时高效的原则，承担解答、办理、转交或引导等责任。二是实行一次性告知制。在受理群众申请或电话咨询救助业务时，经办人员应按有关规定一次性告知其所要办事项的依据、时限、程序、所需全部材料以及不予办理的理由。三是实行限时办结制。镇社会救助“一门受理、协同办理”服务平台要严格执行社会救助受理审核确认流程，按照各项救助申请的办理时限，在规定时限内办结社会救助申请。

孟姑集镇人民政府

2023年12月12日