

微山县民政局（通知）

微民字〔2023〕19号

关于印发《全县“微即助”基层社会救助服务 示范窗口创建活动方案》的 通 知

各乡镇（街道）：

现将《全县“微即助”基层社会救助服务示范窗口创建活动方案》印发给你们，请认真组织实施。

（此件主动公开）



全县“微即助”基层社会救助服务 示范窗口创建活动方案

为贯彻落实《县委办公室 县人民政府办公室关于改革完善社会救助制度的实施意见》（微办发〔2021〕2号）、《微山县人民政府关于统筹完善社会救助体系的实施意见》（微政字〔2021〕2号）等文件精神，更好地发挥“微即助”机制作用，全面推进基层救助服务窗口建设，夯实社会救助工作网络，提升服务能力和水平，现在全县开展“微即助”基层社会救助服务示范窗口创建活动，有关事项通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入践行以人民为中心的发展思想和“民政为民、民政爱民”的工作理念，聚焦社会救助、聚焦群众关切、聚焦服务提升、聚焦人民满意，整合救助资源、规范窗口运作、拓展服务能力，在乡镇（街道）、村（社区）两级分别打造标准化、示范化的基层救助服务窗口，以点带面，推动全县社会救助服务能力再上新台阶，基层救助工作网络更加稳固完善，困难群众救助服务更加温暖高效。

二、创建标准

（一）窗口建设标准化。乡镇（街道）、村（社区）两级救助服务窗口，统一悬挂或摆放“微即助”基层社会救助服务窗口标识。乡镇（街道）层面，要打造“1+1+3”服务窗口，即设置“一窗口、一专区”，实现“硬件”“环境”“模式”三提升，具体来说，乡镇（街道）要依托党群服务中心等现有公共基础设施资源，设立专门的救助服务窗口，有条件的地方可以整合民政、教育、人社、住建、医保、工会、残联等救助类业务设立综合救助服务窗口，开发主动发现、业务办理、分办转办微信小程序；要设置社会救助政策展示专区，摆放“二维码、县乡村三级救助服务热线等信息、救助政策宣传彩页、办事指南等材料；要规范硬件设施配备，配齐电脑、电话、打印复印机等办公设备，接通互联网、政务外网及社会救助业务专网；要提供贴心服务环境，配备无线网络、“爱心座椅”、急救药箱、老花镜、饮水机、雨伞等便民服务设施，做到救助政策上墙、工作职责上墙、监督投诉电话上墙；要打造标准化的服务模式，按照“一窗受理、一次办好”要求，建立“济时救·微即助”分办转办制度，实行“前台综合受理、后台分类审批和部门分办转办”服务，使用县民政局统一制发的《困难群众“微即助”救助事项受理、分办、转办台账登记簿》，规范建立受理、分办、转办工作档案。在村（社区）层面，要打造4个“1”服务窗口，即设置“一场所、一专区、一桌牌”，建立一个“登记簿”，具体来说，要在专门的办公场所设置社

会救助工作站，明确专人负责救助服务；要设置社会救助政策展示专区，摆放“微即助”码上服务二维码、救助服务联系卡（含“微即助”二维码、县乡村三级救助服务热线等信息）、救助政策宣传彩页、办事指南等材料；要在显要位置摆放社会救助工作站桌牌，桌牌上公示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；使用县民政局统一制发的《困难群众“微即助”救助事项咨询、办理登记簿》，建立健全救助工作档案。

（二）人员配备齐全化。要按照《县委办公室 县人民政府办公室关于改革完善社会救助制度的实施意见》（微办发〔2021〕2号）、《微山县人民政府关于统筹完善社会救助体系的实施意见》（微政字〔2021〕2号）等文件规定，配齐配强专职社会救助工作人员。其中，乡镇（街道）应根据辖区常住人口数配备专职社会救助工作人员，辖区常住人口数5万人以上的，需配备专职人员不少于5名，辖区常住人口数5万人以下的，需配备不少于3名；村（社区）社会救助工作站要根据村（社区）人口数量配备社会救助协理员，人口1000人以下的不少于1名，1000人以上的不少于2名。在配足人员力量的同时，要加强社会救助政策培训，各乡镇（街道）每年至少开展4次培训，培训范围覆盖乡镇（街道）社会救助工作人员、村（社区）两委成员及社会救助协理员，全面提升基层工作队伍政策把握精准度，厚植为民服务情怀。

（三）窗口服务规范化。一是规范信息公开。乡镇（街道）、村（社区）两级救助服务窗口要将各项社会救助政策、业务办理流程图、咨询及投诉电话等事项在社会救助服务窗口显要位置张贴或摆放，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。乡镇（街道）、村（社区）两级社会救助服务窗口的工作人员应仪表端庄，举止文明，办事公正；尤其是在接打电话、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、简单粗暴；严禁擅自离岗、串岗。三是规范使用系统。乡镇（街道）社会救助服务窗口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；要积极推动社会救助“掌上办”“指尖办”，宣传“爱山东”APP及山东省政务服务网困难群众救助事项办理事宜，帮助群众通过“爱山东”APP及省政务服务网等线上渠道申请办理社会救助，每个乡镇（街道）每月办件量不少于1件；对于来自“爱山东”APP和省政务服务网的救助申请事项，要及时审核办理。

（四）业务办理规则化。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，基层社会救助服务窗口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、转交或引导等工作。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，窗口工作人员应按有关规定一次性告知其所要办理业务的政策规定、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。服务窗口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。四是实行服务承诺制。服务窗口工作人员应签订诚信承诺书，在工作作风和服务质量方面努力做到让群众满意；要指引救助申请对象签订诚信告知书，如实提供申请救助相关材料。

三、实施步骤

全县“微即助”基层社会救助服务示范窗口创建活动从2023年5月份开始，8月份结束，共分为三个阶段：

（一）动员部署阶段（5月20日前）。各乡镇（街道）要精心组织，周密部署，根据本方案出台配套创建方案，细化实化创建举措，明确时间节点和任务要求，通过会议等方式尽快安排部署。

（二）实施推进阶段（5月21日—7月20日）。各乡镇（街道）对标创建要求，补短板、强弱项，因地制宜抓好创建工作，县民政局将加强工作指导和跟进调度；做好自评和推荐报送工作，以乡镇（街道）为单位，于7月20日前，向县民政局报送本乡镇（街道）示范窗口创建情况、乡镇（街道）出台的配套制度文件及工作台账资料、窗口展示视频或专题片（包括窗口

打造情况、救助事项办理等内容，每个窗口时长不超过5分钟）及村（社区）窗口创建情况、村（社区）的配套制度文件及工作台账资料、窗口展示视频或专题片（包括窗口打造情况、救助事项办理等内容，每个窗口时长不超过5分钟），各乡镇（街道）推荐报送村（社区）窗口不超过1个。

（三）评审验收阶段（7月20日—8月31日）。县民政局将通过初步评估、现场验收等多种方式，对推荐报送的社会救助服务窗口进行评审验收。对验收通过的服务窗口，县民政局将按照优中选优的原则，向济宁市民政局推荐报送示范创建乡镇（街道）1个、村（社区）2个，市局将通过印发通报、颁发奖牌等方式予以表彰，并在民政重点工作综合评估中予以加分；对于在创建过程中涌现出的典型经验做法，将重点予以宣传报道。

四、工作要求

（一）强化组织领导。各乡镇（街道）要高度重视基层救助服务窗口示范创建活动，明确专人负责，加强沟通协调，配齐社会救助专职工作人员，落实工作经费，改善办公条件，确保社会救助窗口有人办事、有钱办事、有条件办事、有章程理事。

（二）加强沟通协调。各乡镇（街道）要充分发挥困难群众社会救助议事协调机制作用，汇聚救助力量和资源，助力示范窗口创建，积极发动村（社区）参与。县民政局将通过实地

调研、日常调度等多种方式，跟踪乡镇（街道）创建工作进度，培育一批各具特色、可复制推广的示范窗口。

（三）做好宣传引导。各乡镇（街道）要认真总结创建活动的好经验好做法，通过电视、网络、报刊等多种形式广泛宣传报道，营造全社会关心关注社会救助工作的良好氛围。要加强村（社区）示范窗口的宣传与推荐，切实发挥示范引领带动作用，以点带面，全面提升基层社会救助服务能力。