

垫江县社会救助工作领导小组办公室

垫江救助组办〔2023〕2号

垫江县社会救助工作领导小组办公室 关于印发《垫江县社会救助申请事项帮办代办 工作实施方案（试行）》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县社会救助工作领导小组各成员单位：

为深入贯彻落实国家、市、县关于改革完善社会救助制度的有关要求，在“党建+社会救助”部级试点基础上，通过基层“智慧党建+多网合一”运行机制，创新党建引领和智慧救助深度融合，开展网上代办、实地帮办服务，优化便民利民措施。我局制定了《垫江县社会救助申请事项帮办代办工作实施方案（试行）》，现予以印发，请结合实际抓好落实。

垫江县社会救助工作领导小组办公室

垫江县民政局（代章）

2023年3月22日

垫江县社会救助申请事项帮办代办 工作实施方案（试行）

一、总体要求

（一）指导思想

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和二十届一中全会精神，坚持以人民为中心的发展理念，依托我县“一门受理、协同办理”综合救助平台，结合乡镇（街道）“社会救助服务窗口”、村（社区）救助服务站点，在全县建立社会救助申请事项“网上代办、实地帮办”的工作机制，为困难群众提供“一对一”贴心帮办代办服务，最大限度减少困难群众跑腿次数，增强困难群众获得感和满意度。

（二）基本原则

1.自愿申请，无偿服务。有帮办代办社会救助申请事项需求的群众，均可就相关事项在村（社区）救助服务站点、垫江社会救助公众号上提出申请。除法律、法规明确规定外，一律免费为群众提供社会救助申请帮办代办服务。

2.便捷高效，主动服务。对群众申请或委托办理的社会救助事项，要即时受理、快捷承办、限时办结、及时反馈、全程协调跟踪服务。转变服务理念和方式，对老弱病残孤等特殊群体主动上门提供社会救助申请帮办代办服务。

3.上下联动，协同服务。按照帮办代办制度，做好县、乡镇（街道）、村（社区）三级帮办代办衔接工作，打造“横向到边、纵向到底”的帮办代办服务体系。对涉及多个部门的关联事项，建立牵头部门负责制，梳理优化服务流程，为群众提供优质高效的服务。

（三）工作目标

以推动“党建+智慧救助”创新工作为契机，深入开展“实地帮办、网上代办”为民服务，全面整合各职能部门单位为民服务的各类资源，推进“一门受理”“一网通办”标准化建设，切实做到“群众呼、我来应”，全力打造困难家庭申请救助“一次不用跑”的智慧救助服务。

二、重点任务

（一）明确帮办代办对象

主要为无法自主申请或自主申请有困难的家庭或个人开展社会救助申请事项帮办代办服务。

（二）确定帮办代办人员

1.配备数量：原则上每个村（社区）至少配备1名帮办代办员，各村（社区）可根据所辖实有人口情况适当增加。村（社区）党支部书记为本辖区帮办代办工作的第一责任人，村（社区）帮办代办员具体负责本辖区帮办代办工作。

2.选配条件：原则上从社区工作者、社会工作者、救助协理

员、网格员、社会救助购买服务等人员中，选聘身体健康、责任心强、协调能力强、热心群众工作的人员担任帮办代办员。

（三）梳理帮办代办事项

帮办代办工作主要围绕八类社会救助（最低生活保障、特困人员供养、临时救助、医疗救助、就业救助、住房救助、教育救助、灾害救助）密切相关的事项开展。

1.便民服务事项。打印复印、登记咨询、表格填写、材料审核、要件传递、信息查询、证件邮寄等服务。

2.政务服务事项。受救助服务站点服务能力所限需到乡镇（街道）社事办受理或办理的事项。

3.其他相关事项。

（四）规范帮办代办流程

1.公开公示。县民政局将统一制作标识、标牌，内容包括帮办代办员名单、联系方式、办公地点、相关责任和投诉监督电话和帮办代办事项清单及事项办理条件、所需材料、办理流程等基本信息，各乡镇（街道）要分村（社区）进行张榜公示。

2.受理环节。群众可通过联系帮办代办员或帮办代办员上门等方式，以电话、网络委托或填写帮办代办救助申请进行委托。对手续齐全的，做好接收登记；对手续不全的，一次性告知需补正的材料。对不属于帮办代办范围的，明确告知申请人。

3.办理环节。对于需乡镇（街道）办理的事项，由帮办代办

员将材料送至社会救助服务窗口限时办结。

4.反馈环节。对于帮办代办的复杂事项，帮办代办员要跟踪事项进度，并及时反馈给申请人。

5.终止情况。因事项自身原因或申请人要求终止的帮办代办事项，申请人需明确授意帮办代办员终止要求，帮办代办员应及时完成相关资料移交工作。

6.评价环节。事项办结后，帮办代办员要征询申请人对帮办代办服务的评价意见。

7.办结归档。将工作台账（见附件1）及帮办完成等相关证明材料一并归档。

（五）加大信息化建设

依托“党建+社会救助”救助平台，拓展需帮办代办事项；通过垫江社会救助微信公众号，开发“帮办代办”功能模块，帮助群众办理相关业务。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各乡镇（街道）要高度重视社会救助帮办代办工作，成立帮办代办工作专班，专班办公室设在各乡镇（街道）社事办，负责统筹指导、协调解决辖区内帮办代办工作推进中的问题，并及时落实帮办代办工作人员，于4月7日前将人员名单（附件3）及一张1寸红底登记照片电子档（备注乡镇、村社、姓名）一并报送至县民政局社会救助和儿童福利科。相关

部门要密切配合，压实工作责任，共同推动社会救助申请事项“帮办代办”工作落实见效。

（二）加强作风建设。要认真对照县“干部作风建设年”专项行动工作要求，牢固树立真抓实干、求实求效的工作作风和“群众利益无小事、一枝一叶总关情”的服务意识，坚持把帮办代办工作作为重要政治任务，立足困难群众现实所需，真心诚意地为群众搞好服务、多办实事，全力推动县社会救助申请事项帮办代办工作落地落实，不断提升人民群众的幸福获得感安全感。

（三）加强培训宣传。各乡镇（街道）通过举办培训班、现场教学等方式对帮办代办员开展培训教育，提升帮办代办员的服务意识、业务素质和服务能力。帮办代办员要实时掌握服务事项的最新政策，并向群众进行广泛宣传。要充分利用网络、新媒体等载体，对帮办代办工作中的先进典型做法，要及时进行总结、推广和宣传，让群众广泛了解和接受帮办代办服务，营造良好舆论氛围。

（四）加强督导考核。工作专班每周对村（社区）帮办代办办件情况、评价情况等进行检查考核，每季度（6月25日、9月25日、12月25日前）将村（社区）帮办代办工作开展情况（附件2）向县民政局社会救助和儿童福利科进行反馈。县民政局将结合垫江社会救助公众号对帮办代办工作开展力度大、服务实效突出的乡镇（街道）及时给予通报表扬；对帮办代办工作不落实、

服务不到位的乡镇（街道）进行通报批评，造成不良影响的给予严肃问责。

- 附件：1.乡镇（街道）社会救助申请事项帮办代办工作台账
2.社会救助申请事项帮办代办工作台账
3.社会救助申请事项帮办代办工作人员名单

附件 1

_____乡镇（街道）社会救助申请事项帮办代办工作台账

村（社区）:

序号	委托人姓名	帮办代办员姓名	帮办代办事项内容(最低生活保障、特困人员供养、临时救助、医疗救助、就业救助、住房救助、教育救助、灾害救助)	受理时间	办理时限	办理结果	回复时间	备注

附件 2

社会救助申请事项帮办代办工作台账

序号	乡镇 (街道)	村 (社区)	委托人姓名	帮办代办 员姓名	帮办代办事项内容 (最低生活保障、特困人员供养、临时救助、医疗救助、就业救助、住房救助、教育救助、灾害救助)	受理 时间	办理时 限	办理结果	回复时 间	备注

分管领导：

经办人：

联系电话：

注：每季度（6月25日、9月25日、12月25日前）各报送一次。

附件 3

社会救助帮办代办工作人员名单

序号	乡镇 (街道)	村(社区)	姓名	身份证号码	电话	人员类别(社区工作者、社会工作者、救助协理员、网格员、社会救助购买服务等人员)	备注

抄送：县纪委监委。

垫江县民政局办公室

2023 年 3 月 22 日印发
