

乳源瑶族自治县民政局文件

乳民发〔2026〕6号

关于印发乳源瑶族自治县综合救助平台 （社会救助“一件事”办理）建设 工作方案的通知

各镇人民政府、天井山林场、乳阳林场，县困难群众基本生活保障联席会议成员单位：

现将《乳源瑶族自治县综合救助平台（社会救助“一件事”办理）建设工作方案》印发给你们，请你们认真贯彻落实。工作中如遇问题，请与我局社会救助和慈善事业促进股，联系人：赵志军，联系电话：5362434。

乳源瑶族自治县困难群众基本生活
保障工作联席会议办公室（代章）

2026年6月15日

乳源瑶族自治县综合救助服务平台工作方案 (试行)

《乳源瑶族自治县综合救助服务平台工作方案(试行)》旨在以全县综合救助服务平台为实体阵地,横向联动相关部门、群团组织、社会力量,纵向贯通省、市、县、镇、村五级平台,有效整合政府内外部救助帮扶资源,推动政府、社会和个人等多方资源力量高效协同,为困难群众提供一站式救助服务,帮助解决其医疗、教育、住房、就业、受灾等方面的困难以及个性化需求,努力形成多元、综合、智慧的救助格局。

一、县、镇、村(社区)综合救助服务平台建设

(一)县综合救助服务中心。依托乳源瑶族自治县民政局社会救助和慈善事业促进股设置服务窗口,配备必要的办公桌椅、计算机、打印机、电话机等办公设备,建设高清视频监控系统,监控范围覆盖公共区域。大厅设置挥调度区、政策宣传区、互动体验区、培训议事区等功能区域,设立政策宣传区设置展示专栏,展示社会救助政策制度、工作情况、惠民清单、办事流程、救助案例、救助地图等。在大厅显眼处使用民政 LOGO,向社会公布求助电话:0751-5362434。中心通过“粤众扶”综合救助信息系统指挥调度全县社会救助事务。

(二)镇、村综合救助服务中心。依托镇、村(社区)党群服务中心设置镇、村(社区)综合救助服务中心,设置挥调度区、

政策宣传区、互动体验区、培训议事区等功能区域，设立政策宣传区设置展示专栏，展示社会救助政策制度、工作情况、惠民清单、办事流程、救助案例、救助地图等，在显眼处使用民政 LOGO。中心通过“粤众扶”综合救助信息系统指挥调度全县社会救助事务。

（三）实施时间安排。根据国家、省、市工作要求，同步推进我县综合救助平台（社会救助“一件事”办理）建设，力争在 2026 年底前建成县级综合救助服务中心建设，力争到 2027 年建成乳城镇、桂头镇、大桥镇综合救助服务中心和 3 个村（社区）综合救助服务中心，力争到“十五五”末实现全县镇村级社会救助服务中心全覆盖。

二、县、镇、村（社区）综合救助服务中心功能区设置

（一）设置面向群众咨询服务的综合窗口。

（二）设置救助服务区、政策宣传区、互动体验区、培训议事区等功能区域。

（三）救助服务区设置办公场所，并配备办公电脑、打印机等必要的办公设备。

（四）政策宣传区设置展示专栏，展示社会救助政策制度、镇（街道）社会救助工作情况、惠民清单、办事流程、救助案例、救助地图等，宜配置社会救助办事指南等宣传资料。

（五）互动体验区有足够的空间开展救助互动活动，配备能保障开展工作的设施设备。

（六）培训议事区配备开展培训、研讨活动、个案协商工作的空间，配备能保障开展工作的设施设备。

（七）配备电子展示屏，展示“粤众扶”综合救助信息系统。

（八）可以结合镇、村（社区）资源条件，增设特色功能活动区、救助物资存储区等。

（九）可以配备“粤智助”政府服务自助机。

三、县、镇、村（社区）综合救助服务中心人员构成

（一）县综合救助服务中心。由县民政局分管领导兼任主任，县民政局社会救助和慈善事业促进股股长和县流浪乞讨人员救助安置中心主任为副主任，成员由县困难群众基本生活保障联席会议成员单位业务负责人组成。

（二）镇综合救助服务中心。由各镇社工站站长兼任主任，常务副站长和专职副站长为副主任，负责统筹协调综合救助服务工作具体事务。

（三）村（社区）综合救助服务中心。由各村（居）委会书记、主任兼任中心主任，驻点社工和儿童督导员负责具体业务。

四、县、镇、村（社区）综合救助服务中心服务、运行和管理

县、镇、村（社区）综合救助服务中心建立定期工作报告制度，加强上下联动、部门协同，推动政策任务落地落实。结合实际制定有关制度，加强财务、物资、档案、安全等管理工作，保障平台正常运作。

（一）服务内容

1. 指挥调度。发挥县级综合救助服务平台指挥中枢作用，统筹全市社会救助服务资源，横向联动市级社会救助管理部门，强化主动监测和综合施救，纵向指导县级、镇级民政部门实施社会救助工作、开展社会救助服务。

2. 救助服务政策宣传。展示全县社会救助服务政策制度、工作情况、惠民清单、办事流程、救助服务案例、救助地图等，指导全市开展社会救助服务政策宣传活动。

3. 救助服务资源汇聚。汇聚全县社会救助管理部门、群团组织、社会力量等的社会救助服务项目、资源，定期发布、维护市级分层分类社会救助服务清单。

4. 综合施救。发挥县民政部门牵头作用，指导建立社会救助“一件事”联办机制，加强转办转介、处置跟踪，强化低收入人口综合救助服务。

5. 救助服务资源链接。指导建立健全社会救助服务转办转介机制，畅通各级民政救助服务资源转介、链接渠道；畅通社会力量参与社会救助渠道，采用成果展示、政策倾斜等方式，引导社会组织参与社会救助服务工作。

6. 社会组织培育。指导全县参与社会救助服务领域相关企业和社会组织等社会力量的挖掘和培育工作，增强全市社会救助领域专业力量。

（二）管理要求

1. 人员管理。①工作人员应熟悉社会救助工作规范要求，遵守工作制度和工作纪律。②具有良好的形象举止和沟通礼仪，做到服务周到、业务熟练，电话沟通、线上交流有礼有节。③工作人员定期参加救助政策、服务技能等岗前培训。④综合救助服务平台不定期开展专家讲座、工作座谈、业务沙龙、公益直播、实践操作等多样的培训教育方式，提升各类救助服务人员的专业能力。

2. 日常管理。①制定议事会商、运行保障、项目管理（含政府购买服务）、培训督导、会议报告、财务管理、档案管理、绩效评估等基本管理制度。②制定救助对象识别、救助服务开展、外部救助协调等运营制度。③建立综合救助服务平台的组织架构及管理要求，建立服务管理制度和应急预案。④明确综合救助服务平台的服务内容、服务时间和服务流程等内容，并向群众宣传及告知。⑤可通过政府采购或合作协作等方式，引入第三方机构或社会组织负责综合救助服务平台的日常运行和管理。

3. 建立健全工作机制。①发挥县困难群众基本生活保障工作联席会议的统筹协调作用，通过成员单位轮流坐班、定期会商等方式形成运营机制。②综合救助服务平台通过议事会商，协调解决群众复杂性、综合性的困难问题。③健全与同级其他社会救助部门协同、社会力量参与的工作机制。④健全社会组织参与综合救助服务平台的工作机制，推动综合救助服务平台建设工作。⑤定期维护更新品牌项目，加强社会救助服务品牌馆建设。

五、工作职责

1. **县民政局：**牵头建立数据共享和联审联办工作机制；负责督促指导基层落实最低生活保障、特困供养、临时救助、慈善帮扶以及最低生活保障边缘家庭和支出型困难家庭认定等工作。

2. **县教育局：**负责做好符合条件的困难学生的教育资助政策落实。

3. **县公安局：**做好死亡注销人员信息和户籍迁移数据的维护更新，协助做好车辆登记信息共享等工作。

4. **县司法局：**负责为经济困难群众和符合法定条件的其他当事人无偿提供法律咨询、代理、刑事辩护等法律援助服务。

5. **县人力资源和社会保障局：**负责就业救助和社保帮扶政策的落实。

6. **县自然资源局：**负责做好不动产登记信息的核实工作。

7. **县住房和城乡建设管理局：**负责做好农村低收入群体等重点对象住房安全保障工作和城镇困难家庭住房需求政策落实。

8. **县交通运输局：**负责建立完善困难群众乘坐城市公共交通有关优惠政策。督促指导各级交通运输部门和道路运输管理机构为救助管理机构购买乘车（船）凭证和接送流浪乞讨人员进出站等提供便利。

9. **县农业农村局：**负责按照职能分工做好相关数据共享，协助合理确定服务对象。

10. 县卫健局：负责做好符合条件的低保家庭、低保边缘家庭、特困供养人员、孤儿、事实无人抚养儿童、困难残疾人等特殊困难群体的疾病应急救治。

11. 县退役军人事务局：负责做好困难退役军人帮扶援助和应急救助政策落实。

12. 县应急管理局：负责做好符合条件的受灾人员救助政策落实。

13. 县市场监督管理局：负责做好市场主体登记数据的共享。

14. 县政务和数据管理局：负责配合依托省数据资源“一网共享”平台韶关分节点推动相关数据共享，提供数据共享应用必要的技术支撑。

15. 县医疗保障局：负责做好特殊人群参保和医疗救助政策落实。

16. 县人民法院：开展司法救助，同时根据实际情况及时向民政部门移送社会救助线索，并引导救助申请人向民政部门申请社会救助。

17. 县人民检察院：畅通弱势群体依法维权的渠道，加强与法律援助中心、人民法院等单位的联系协作，发挥好检察机关支持起诉的职能作用，强化对弱势群体的维权服务，保护弱势群体利益。

18. 县总工会：负责指导工会组织开展送温暖、职工互助互济等活动，做好工会帮扶工作与困难群众基本生活保障社会救助

制度的有效衔接。指导基层工会帮助符合政策的困难职工家庭、下岗失业人员享受相关救助政策。积极引导社会力量参与困难群众基本生活保障工作。

19. 县妇联：配合相关部门做好低保家庭、低保边缘家庭、特困供养人员、孤儿、事实无人抚养儿童、困难残疾人等特殊困难群体中困难妇女儿童的合法权益维护，开展妇女儿童健康服务、就业指导、家庭服务，促进妇女发展和儿童成长。

20. 县残联：负责做好残疾人身份认定，协助民政做好相关救助工作。

21. 县税务局：负责做好促进残疾人就业相关税费优惠政策的落实。

六、工作要求

（一）提高认识，加强领导。要加快打通联席会议成员单位尤其是各社会救助管理部门“内循环”，加强工作协调和配合，高效便捷分办、转办、回复社会救助事项，切实把综合救助帮扶工作抓好抓实抓细。

（二）强化宣传，营造氛围。要充分利用电视、报纸、微信公众号等广泛宣传各社会救助部门政策和联办工作经验和成效，不断提升公众对各类救助政策知晓度。各单位要公开投诉举报电话，畅通投诉举报渠道，不断改进服务方式，提升群众满意度，营造良好氛围。

强化监督，严肃纪律。各相关单位要严格按业务工作规定时限办结救助事项，将工作任务和责任落实到岗位、明确到人，对联办工作落实不力的及时督促整改。对在社会救助审核、转办、确认过程中滥用职权、拖延不办、玩忽职守、徇私舞弊、失职渎职的工作人员，依法依规追究责任。

附件：乳源瑶族自治县社会救助服务惠民清单