

社会救助联动工作规范

Specification for social relief linkage work

地方标准信息服务平台

2021-03-04 发布

2021-04-04 实施

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 工作流程	1
5 工作要求	2
5.1 申请救助方式	2
5.2 一门受理	2
5.3 分类派单	3
5.4 协同办理	3
5.5 处理上报	3
5.6 办结汇总	3
6 工作保障	3
6.1 基础保障	3
6.2 线上服务	4
6.3 现场服务	4
6.4 数据服务	4

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由江阴市标准化管理委员会提出，江苏省民政厅归口。

本文件起草单位：江阴市社会救助中心、江阴市标准化管理委员会、无锡市质量和标准化研究中心。

本文件主要起草人：俞洋、周莹雪、许艳梅、易海红、符敏红、盛金坤、张栋、陆龙飞、陈强。

地方标准信息服务平台

社会救助联动工作规范

1 范围

本文件规定了社会救助联动的工作流程、工作要求和工作保障。
本文件适用于社会救助联动的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

GB/T 37973 信息安全技术 大数据安全管理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会救助联动 social relief linkage

多部门横向联动，县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）三级纵向贯通，整合线上线下资源，实行一门受理、协同办理的社会救助管理服务模式。

3.2

社会救助综合服务平台 integrated service platform for social relief

以社会救助中心为主体，乡镇（街道）政务服务中心、村（社区）便民服务中心以及社会救助相关业务系统为支撑的综合性服务平台。

3.3

一站式服务 one-stop service

通过集成整合服务事项，服务对象能够在相应受理机构获得所需相关服务并解决相关问题。

3.4

一门受理 centralized transaction

由县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）三级设立的相关服务窗口，统一开展事项申请受理、政策咨询等工作。

4 工作流程

社会救助联动工作应按图1的流程执行。

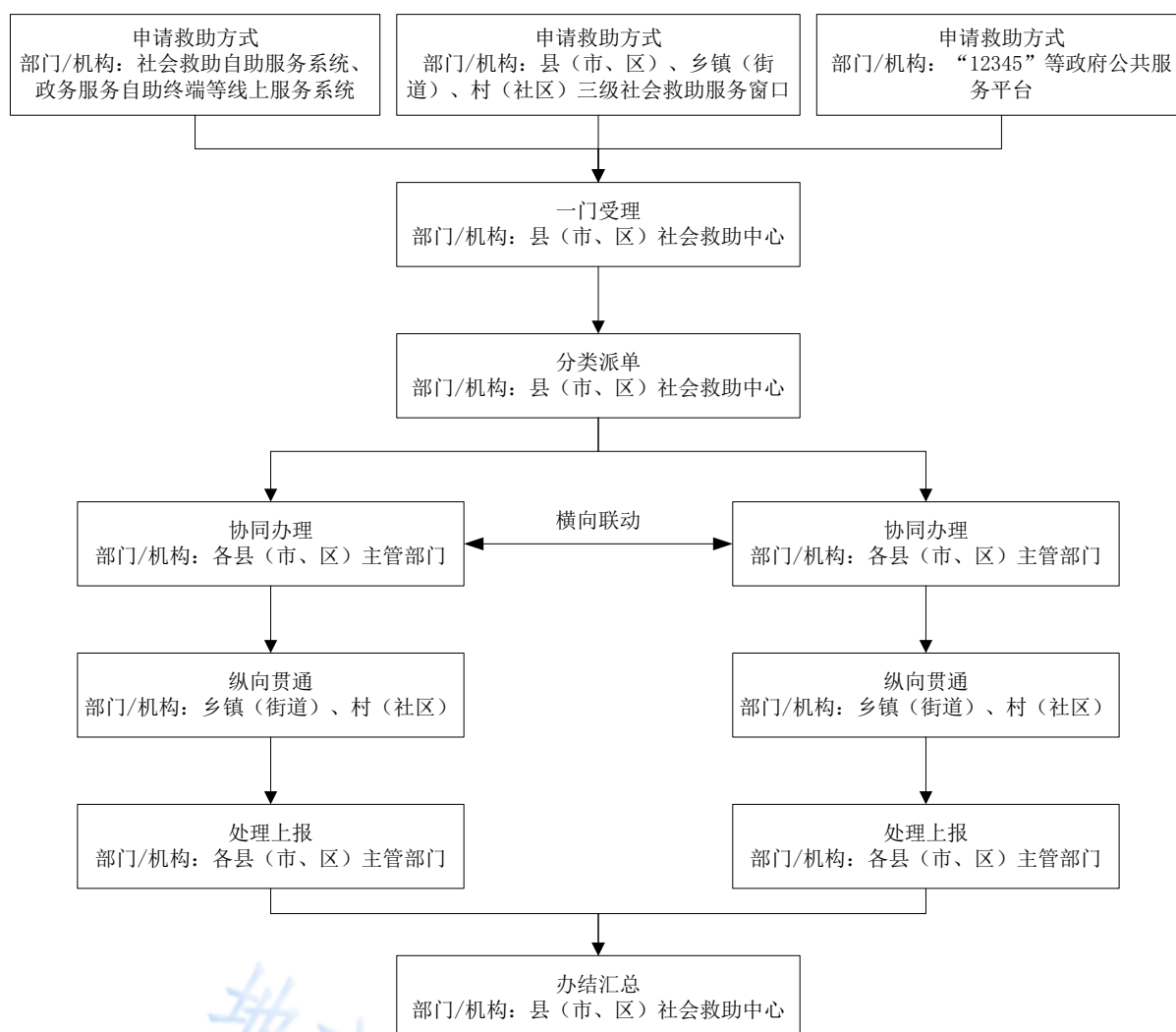


图1 社会救助联动工作流程图

5 工作要求

5.1 申请救助方式

5.1.1 县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）三级社会救助服务窗口应提供社会救助咨询、登记、申请等服务，将申请人诉求信息录入社会救助相关业务系统。

5.1.2 社会救助自助服务系统、政务服务自助终端等线上服务系统应提供社会救助申请服务，将申请人诉求信息录入社会救助相关业务系统。

5.1.3 “12345”等政府公共服务平台应提供社会救助咨询、登记、申请派单等服务，申请人诉求信息统一经数据接口推送至社会救助相关业务系统。

5.2 一门受理

各部门社会救助事项宜统一入驻县（市、区）社会救助联动工作机构（如社会救助中心）。申请人救助申请经社会救助相关业务系统汇总至县（市、区）社会救助中心一门受理，经初步分析研判，不符合救助条件的应及时告知申请人并说明理由，符合救助条件的应确定该救助申请的实施主体。

5.3 分类派单

对实施主体明确的救助申请，县（市、区）社会救助中心将救助申请派单至相应的县（市、区）主管部门进行处理；对实施主体尚不明确、无相关救助政策、无法转办的，应及时提交同级社会救助联席会议或联络员会议进行研究处理。

5.4 协同办理

县（市、区）主管部门（具体包括：民政局、医保局、教育局、残联、住建局、人社局、红十字会、总工会、司法局等有关部门）接收县（市、区）社会救助中心派单的救助申请后，应告知申请人携带相关材料前往相应地点办理。

如涉及两个（含）以上主管部门共同办理的救助事项以及其他需研究处理的救助申请，由社会救助联席会议办公室牵头，明确救助事项的实施主体以及联动救助方案，委托县（市、区）社会救助中心派单至相应部门联动办理。

5.5 处理上报

各村（社区）、乡镇（街道）、县（市、区）部门相关人员办结事项后，应将办理结果反馈至县（市、区）主管部门。

5.6 办结汇总

县（市、区）主管部门应将事项办结结果经社会救助相关业务系统反馈至县（市、区）社会救助中心汇总。

6 工作保障

6.1 基础保障

6.1.1 总体要求

依托社会救助联席会议等协商议事制度，健全社会救助联动工作机构（如社会救助中心）、社会救助综合服务平台，完善线上线下协作机制，明确职责分工，规范工作流程，确保困难群众求助有门。

6.1.2 系统建设

6.1.2.1 以县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）三级社会救助服务窗口为主体，整合线上线下社会救助申请渠道，协调各部门办理社会救助业务，汇总社会救助数据，满足但不限于以下要求：

——实现社会救助事项线上线下统一受理，全面覆盖；

——实现横向社会救助相关主管部门和纵向县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）三级的联动机制，具体事项“分类派单，协同办理，处理上报，办结汇总”。

6.1.2.2 建立健全社会救助线上服务系统、相关业务系统、数据汇聚展示系统等信息化平台，拓展群众申请救助方式，实现事项办理全过程跟踪查询，办理材料电子化归档、管理、查阅，数据集中统计、显示。

6.1.3 进驻事项

6.1.3.1 汇总各部门救助事项统一进驻县（市、区）社会救助中心，形成事项清单并及时更新调整。事项清单应统一格式，按事项名称、实施部门、救助对象、办理流程、救助内容、所需材料、政策依据等要素编写。

6.1.3.2 确定事项办理申请材料的审查标准，明确每件事项申请材料的审查形式、审查要点、常见问题和错误示例等。

6.1.4 窗口设置

6.1.4.1 县（市、区）社会救助中心根据进驻事项数量、业务关联程度、日常办件量和平均办理时限，合理设置功能服务区和服务窗口，布局线条清晰，方便群众办事。

6.1.4.2 各乡镇（街道）政务服务中心、村（社区）便民服务中心等社会救助经办机构应设立社会救助服务窗口，提供咨询、登记、申请救助服务事项。

6.1.4.3 充分考虑运行水平和服务能力的提升，窗口设置宜留有发展空间，供新增功能服务区或阶段性服务窗口。

6.2 线上服务

6.2.1 线上服务系统（如社会救助自助服务系统）宜包含救助申请通道、救助类别、救助项目、政策法规、中心简介、救助流程、救助公示等内容，并提供网上申请、进程查询、服务指南、投诉反馈等服务功能。

6.2.2 工作人员应及时处理申请诉求，需核实的情况应及时沟通、反馈。

6.2.3 根据群众需求和反馈，不断完善各终端系统，拓展各终端功能。

6.3 现场服务

6.3.1 县（市、区）社会救助中心应提供现场引导咨询、前台一门受理、后台协同办理等服务，解决服务对象在现场办理过程中遇到的相关问题。

6.3.2 窗口工作人员应遵守制度和work纪律，接待热情、服务周到、态度和蔼、业务熟练、衣着整洁，保持良好的形象举止和沟通礼仪。

6.3.3 县（市、区）社会救助中心大厅应展示相关救助项目、政策法规、中心简介、救助流程、救助公示等信息，以及相关服务指南、宣传册等，方便服务对象及时获取相关信息。

6.3.4 县（市、区）社会救助中心大厅应设置应急通道、消防设施、应急灯等应急安全设施设备，保障大厅内人员生命财产安全。

6.3.5 县（市、区）社会救助中心大厅应为老弱病残幼、行动不便者、孕妇等特殊群体和特殊原因的服务对象提供绿色通道服务。

6.3.6 县（市、区）社会救助中心大厅应通过意见簿、监督投诉电话、现场评价、满意度调查等多种方式接受服务对象反馈意见，持续改进服务质量。

6.3.7 乡镇（街道）政务服务中心、村（社区）便民服务中心等社会救助经办机构可结合实际参考执行。

6.4 数据服务

6.4.1 县（市、区）社会救助中心应通过数据汇聚展示系统汇总、分析各类型救助数据，数据内容应包括业务量统计、分部门统计、业务量时间分布统计、救助类型统计等，经各终端可视化呈现。

6.4.2 各部门可通过社会救助相关业务系统查询、开发利用相关救助数据。

6.4.3 保证用户隐私及数据信息安全，数据管理应符合 GB/T 37973 中的相关规定，系统、运行维护等应符合 GB/T 21061 中的相关规定。

地方标准信息服务平台