

# 济宁市民政局 深化“济时救”品牌建设 纾解困难群众“急难愁盼”

民生无小事，枝叶总关情。今年以来，济宁市民政局聚焦解决困难群众“急难愁盼”问题，改革创新求突破，锐意进取惠民生，持续推进“济时救”品牌建设，以民之心狠抓民生保障，让困难群众生活更温暖更幸福。济宁市“济时救”品牌被评为2022年全省社会救助优秀品牌。

## 纾民“急” 擦亮“济时救”品牌

一是扩大“济时救”品牌内涵。市政府印发了《关于深化“济时救”品牌建设的实施意见》，推进“济时救”品牌内容扩充、形式创新、服务升级。加强党建引领，社会救助与慈善、社工、社会组织等融合发展，实现社会救助由单纯的物质救助向“物质+服务”救助转变，在解决困难群众燃眉之急的同时增强自我发展的动力和能力。二是创新开展特困人员社会化照护。开展“济时救—幸福来敲门”活动，为全市3.1万名分散供养特困人员购买社会化服务，聘请第三方专业服务机构上门提供探视、助洁、助餐、心理慰藉等服务，督促照料人落实照护责任，改善特困人员生活品质。三是发挥好“济时救”即时救助机制作用。进一步健全“主动告知、主动发现、快速响应、即时救助、跟踪转介”机制，在所有村(居)设立社会救助工作站，履行帮办代办职能。乡镇街道随时受理、即时确认困难群众救助申请，及时将符合条件的困难群众

纳入救助范围。截至6月底，全市共救助临时困难群众3120人次，发放救助金712万元。

## 解民“愁” 兜牢基本民生底线

全力做好疫情防控期间困难群众救助工作，确保兜牢底、兜准底。一是保障基本民生，持续提高困难群众救助标准。自2022年1月1日起，全市社会救助保障标准在2021年的基础上再增长10%以上，城乡低保标准分别提高到每人每月880元和700元，城乡特困人员基本生活标准分别提高到每人每月1144元和910元，实现救助标准“十八”连增，城乡低保标准之比缩小到1.26:1。目前，全市共保障低保、特困人员等困难群众33.3万人，1至6月份发放低保金、特困供养金等救助资金8.1亿元，有力保障了困难群众的基本生活。二是聚焦群众关切，进一步简化优化办理程序。发挥乡镇(街道)临时救助备用金作用，将受疫情影响基本生活陷入困境的群众及时纳入临时救助范围。紧急

的2小时内即时救助，事后补办手续。对受疫情影响、暂时找不到工作又得不到家庭支持的生活困难外来务工人员，以及因交通管控等原因暂时滞留的临时遇困人员，由急难发生地直接实施临时救助。三是坚持应保尽保，加强低收入人口摸排和监测。发挥“铁脚板”作用，依托基层民政干部和村(居)社会救助协理员主动排查，各救助职能部门加强信息共享、数据比对，对尚未纳入低保、特困人员保障范围的脱贫不稳定户、边缘易致贫户、重残人员、患慢性病人员、自负医疗费用较多人员等重点对象进行筛查核实，符合条件的及时纳入救助范围，确保应保尽保、应救尽救、不落一人。截至6月底，全市摸排重点群众5万余人次，新纳入低保、特困人员5776人。

## 知民“难” 推出更多惠民利民政策

一是在低保认定方面，修订出台了《济宁市最低生活保障管理办法》，在“支出型”困难家庭认定、机动车辆和大型农具现值计算及赡养费计算、收入扣减、诚信救助等方面实现突破和创新，实现了低保认定更精准、更便捷。二是在低保边缘家庭认定方面，在全省率先出台《低保边缘家庭认定办法》，明确认定条件、认定程序、日常管理和监督等关键内容，并将收入认定范围从省定的低保标准的1.5倍扩大至2倍，最大限度保障困难群众享受更多专项救助

政策。三是在临时救助办理方面，取消临时救助户籍地、居住地申请限制，实行急难发生地即时救助，非户籍居民可向居住地或急难发生地乡镇(街道)提出申请。

## 应民“盼” 提升社会救助服务水平

一是推进社会救助事项标准化、规范化。印发《关于全面规范应用社会救助行政文书的通知》，在全市统一规范制定和推广应用救助行政文书，重新修订低保行政文书，制定低保边缘家庭、特困人员救助供养全流程行政文书，实现关键环节和核心程序“环环有痕迹、步步能倒查”。二是进一步加大社会救助政策宣传力度。开展“济时救”社会救助主题宣传活动，12个社会救助职能部门联合开展“部门联动‘济时救’合力救助惠民生”社会救助政策线上大讲堂活动，线下同步开展社会宣传，发放政策宣传册6万余份。三是全面推行“码”上服务。推广使用“济时救‘码’上服务”二维码，实现“帮扶政策‘码’上知、便民救助‘码’上办、阳光透明‘码’上公示”。群众通过扫码可了解民政低保、特困供养、残疾人补贴等10项救助事项和教育、司法、住建、卫健等11个部门21项救助政策申请条件、办理地点、办理流程、咨询电话等。截至6月底，全市实现“济时救‘码’上服务”二维码乡镇(街道)和村(居)全覆盖。



在“济时救—幸福来敲门”活动中，曲阜市第三方服务人员为特困人员庆祝生日。



市未成年人救助保护中心实施困境儿童支持计划，开展心理支持服务。



梁山县民政局在村(居)低保公示栏张贴“济时救‘码’上服务”社会救助政策指南二维码。



邹城市民政局“济时救”社会救助宣传周活动现场。

# 汶上县 智慧赋能 精准“护蕾”

为进一步增强未成年人保护工作的整体性、联动性、系统性，有效解决工作效率、机制创新、监督力度等方面的问题，汶上县民政局立足“数字赋能”，全力探索智慧未保新模式，逐步构建起便捷、高效、精准、智能的县域未保智慧云平台系统，创新开展“线上+线下”服务模式，实现了未保全链条闭环式服务。

## 打通数据链 实现智慧网络全覆盖

牢固树立信息化思维，坚持“用数据说话、依数据决策、靠数据管理”，不断提高民生服务的智能化、精细化水平。一是构建全县“一张网”。依托未成年人保护智慧云平台，统一规范管理全县未成年人各类数据，除基本信息外加入未成年人类型、健康状况、保障情况、受教育情况、风险等级等相关属性，可根据相关属性进行条件检索，快速高效地汇总、整理相关未成年人信息，用于后续管理与服务；统一规范化管理网格员数据，建立多级管理制度，督导员可直接管理所辖网格内的儿童主任。二是平台互通“一体化”。儿童主任将走访信息通过PC端或小程序录入信息平台数据库，乡镇督导员可对走访信息进行核查督导并加以评价，走访数据可根

据所属网格、时间段、受访者等信息进行条件检索，提高了走访工作的真实性、有效性；通过多种渠道获取发现报告，将未保智慧云平台与O2O服务管理平台、12345政务热线等平台对接，让群众无限参与、让数据充分跑动，让服务全程公开，便于及时、高效地处理相关发现报告，实现了信息互通、资源共享、社会合作、效率提升。三是法律政策、爱心捐赠等模块可以供群众及未保工作人员在线学习，了解未保法律法规，发起线上捐赠活动，群众可随时随地提建议、讲诉求、找服务，实现了群众线上点单、干部线下服务。

## 聚焦马上办 实现线上线下双联动

服务好不好，关键在落实。通过不断强化“马上就办”理念，建立群众诉求快办机制，确保事事有着落，件件有回音。一是线上管理“限时办”。明确专人负责信息管理员，对群众提出的诉求，管理员要在1小时内受理，责任人要在15日内办结，逾期未办平台自动警示。县未保中心实时监控群众诉求办理进度，督促相关单位及时办结。二是服务管理“网格化”。在镇街和村居积极推行网格化管理服务，按照属地

管理原则划分了15个大网格和540个小网格，每个网格至少配备一名专职网格员，实行网格化动态管理，提升服务的精准度和及时性。三是线下服务“面对面”。依托“线上”信息收集，建立县、乡、村三级“线下”便民服务体系，建立了县级未保中心专职人员、乡镇儿童督导员、村居儿童主任为骨干人员的人才库，将村居干部、第一书记、联户干部、社区工作者、社会组织、志愿者、民情联络员和民事代办员等全部纳入未保“线下”队伍。村(社区)层面未保工作委员会覆盖率达到100%，形成了服务人员多元化、联系群众全面化的工作格局。

## 拓展新模块 未保管理服务更贴心

通过未保智慧云平台，持续整合全县未保资源，变被动为主动，让未保服务的平台成为连心桥、转作风、提效能、晒实绩的“大舞台”。一是资源整合更高效。通过未保智慧云平台，将全县42个未保工作领导小组成员单位及15个镇街及社会组织、志愿者、爱心企业等社会力量整合进行整合，实现信息、资源、政策的共享。同时将全县未成年人分布、未保服务设施设置、网格化管理等多项内容进行立体展示，绘制了一张全县未保工作图。二是工作

机制更优化。未保智慧云平台对群众反映的问题诉求，从受理、移交到办结、群众评价全部进行实时记录，自动统计群众诉求的收集数、满意率等数据，及时掌握诉求办理情况。同时通过平台大数据分类梳理、分析研判，为科学决策提供第一手资料。三是服务质量可评价。群众可通过系统随时随诉求办理进程，并对办理结果给予满意度评价。凡是群众评价不满意的，由责任单位与镇街、村居网格员包保落实，了解情况，解疑释惑，把问题解决在萌芽状态，防止小矛盾变为大难题。四是架好千群“连心桥”。全县各未保领导小组成员单位及镇街、村居，结合未保智慧云平台信息容量大、传播速度快、资源整合力度强的优势，积极开展资源链接、服务转介、个案办理、跟踪问效、实时报告、宣传引导等工作，让群众及时了解未保政策、活动动态，拉近了党群干群关系，赢得了群众的理解和支持。

县民政局通过建设未成年人保护智慧云平台，整合部门数据资源和互联网数据，实现了信息、资源、政策的共享。同时，利用云计算、大数据技术，进行线上数据比对分析，线下网格核实监管，精准摸清了未保工作的难点、痛点、堵点，更及时、更精准地落实各项保护措施，使未保工作智能化、精细化水平不断提高。(通讯员 张莉)

# 嘉祥县 “1234”工作机制 保基本惠民生

嘉祥县民政局紧紧围绕解民所难、办民所需、纾民所困，立足民政职能，汇聚各方资源，密织网、建体系、优服务、惠民生，基本民生“保障网”更牢更密，民政服务保障更温情更暖心。

## 聚焦群众所需 织密“一张网”

县民政局立足困难群众基本生活保障，及时开展城乡低保、特困供养等9类困难群众保障提标工作。1至6月，累计发放各类救助资金6219.1万元，惠及困难群众2.8万人。开展社会救助兜底脱贫行动“回头看”，逐户摸排困难群众2987户7493人次，新纳入低保188人，特困供养137人，在主动摸排、动态管理中实现应保全保、应救全救。注重急难救助高效、及时，建立主动发现、快速响应机制，确保“急难”先行救助、即时救助，大力实施“1+N”社会救助服务新模式，打造“嘉·快救”爱心救助服务品牌，今年截至目前累计发放临时救助资金17.68万元，救助困难群众78人。

## 突出扶老护幼 健全“两体系”

倡导支持居家养老，努力推进适老化改造工程，坚持深入调研，高位推进，一线督导，完成150户符合条件家庭适老化改造工作。积极发展普惠养老服务，实施乡镇敬老院改造提升工程，居家社区养老服务体系建设，新增养老床位206张，新建老年人食堂6处，努力完善养老服务“十五分钟生活圈”，颐养安康养老服务体系更健全。制定《未成年人保护工作方案》，成立县级未保工作领导小组，以“五站共建”为抓手，整合多方资源，推进未保机构镇村同步设立。该县将930名孤困儿童纳入关爱范围，实行一人一档、动态管理、精准关爱，“三级护”未保工作体系更完善。

## 紧盯群众满意 优化“三服务”

县民政局坚持便民、惠民、为民原则，实施专项民政事务服务大提升活动，着力推进群众满意度再提高。全面落实婚姻登记全流程免费，积极开展婚姻登记“跨省通办”试点工作，联合妇联开通“嘉网护航，幸福长久”婚姻家庭辅导线上服务，以服务提升促进群众满意，以服务全方位宣传婚俗新风尚。严格落实殡葬惠民五项基本服务免费政策，深入推进“零跑腿”丧事综合服务。今年以来，累计减免各项服务费用239.9万元，为群众提供代办服务1964件。《逝者身后事“零跑腿”服务通用要求》获批业内全国首个团体标准。

## 立足慈善社工 实施“四救助”

嘉祥县立足助残帮困、扶贫济困，实施“助贫、助残、助老、助幼”救助服务。畅通慈善捐赠渠道，动员引导爱心企业、爱心人士奉献爱心，努力搭建爱心企业与困难群众“连心桥”，今年以来募集各类慈善款物115万元。以“政府救助+社会力量救助”结合模式，开展了情暖万家、康复助医、司法救助、抗击疫情等系列救助活动，发放各类善款56.35万元，救助群众2016人。以“社工+志愿服务”形式，通过政府购买服务方式，开展残疾人照护、辅助器具租赁等公益服务项目，以真心换真情，用爱心暖民心。(通讯员 郑志建)

# 梁山县 创新社会工作 “3456”服务模式

梁山县民政局围绕打通服务群众“最后一公里”，创新社会工作“3456”模式，助推全县民政事业高质量发展。2022年1月，在全市率先实现14个乡镇(街道)社工站全覆盖，社工站建设模式在全市推广，走出了一条及时、精准、高效服务困难群众的新路子。

“3级社会工作服务体系”实现上下贯通。梁山县委县政府高度重视乡镇(街道)社工站建设，建立了由组织、宣传、民政、财政等部门组成的工作协调机制。建立困难群众救助补助专项资金、福彩公益金和慈善资金等多元资金保障机制。打造了县社会工作服务中心1处，负责全县社会工作统筹、监测、调度和评估工作。乡镇(街道)层面按照“一室多用”、因地制宜原则，利用党群服务中心、新时代文明实践中心等为社工站提供办公场地，每站配备2名专职社工、2名兼职社工。村级层面建立423个社工室，全部配齐社工助理员，建立了每人每月100元村社社工助理员津贴制度。

“4项清单”实现社会工作精细化管理。一是建立社工责任清单，推进人才队伍专业化。建立“个案管理、社区治理、人才培养、自身建设”责任清单，构建“专职社工+兼职社工+志愿者”人才队伍联动模式，依托中国志愿服务网招募、培训和志愿者。二是建立工作程序清单，推进社工服务规范化。建立需求调研、计划制定和服务实施规范，编制了《梁山县乡镇(街道)社工站工作手册》，建立乡镇(街道)社工站工作职责、服务指标、服务流程、服务纪律、形象要求、道德准则、业务培训、安全管理8项制度。三是建立群众需求清单，推进信息收集精准化。利用县社工服务中心建设“智慧社工”平台，通过手机APP实现群众“点单”，社工“接单”，开展民政服务对象大走访，结合民意“5”来听、“O2O”、12345热线等渠道，建立群众线上线下互通需求清单。四是建立资源共享清单，推进资源投入多元化。积极链接社会资源，建立社工服务供给资源库。动员一批爱心企业，建立爱心企业资源库，已持续发动专用车制造、教育服务、房地产开发行业为主的爱心企业69家。建立志愿服务资源库，注册志愿者12万人。

“5站共建”带动民政大系统发展。社工站、未成年人保护站、养老服务站、社会救助站、社会组织服务站“五站共建”。推动乡镇(街道)未保站与社工站深度融合，在纵向上构建“专职社工+儿童主任+志愿者”联动服务模式。在横向上发挥政法、教体、卫健等县未保委成员单位职能，推进县域未保资源的广泛整合，建立“专职社工+未保单位+志愿者”联动服务模式。在养老服务站共建方面，以居家养老服务为基础，建构“医养社”联动机制，探索建立“社工+护工+义工”服务模式，补齐分散供养特困失能老人照顾缺失的短板。在社会救助站共建方面，驻站社工以孵化和发展社区社会组织为主，每个乡镇(街道)社工站每年至少孵化1个社区社会组织，发动志愿者30人。在社会救助站共建方面，打造“济时救”品牌，充分发动社工走访群众联系群众，第一时间发现和评估群众需求，第一时间向有关部门反馈，第一时间落实救助措施，实现主动发现、及时救助困难群众服务闭环。

“6社联动”聚焦特困群体形成服务合力。建立以社区为平台、社会组织为载体、社工为支撑、村居助理员为纽带、社区志愿者为辅助、社区慈善资源为补充的“六社联动”机制。围绕居民需求开发设计社会服务项目，积极探索以政府购买服务为保障、项目化运作为抓手、社区公益慈善资源为补充的联动途径。在养老服务领域，运用六社联动重点打造“孝润水泊安养梁山”项目，通过社工+养老护理员+志愿者联动，为310名分散供养特困老人开展“知心话疗”、居家医护、个案管理等服务，为132名失智老人开展了情感陪伴、收集参战资料、拍摄全家福等服务，为218名失智老人建立预防、搜救、回访机制，被评为全省最佳志愿服务项目。在儿童福利和未成年人保护领域，重点打造“小树苗成长”项目，通过“专职社工+儿童主任+志愿者”联动模式，为1078名孤困儿童开展成长营地、心灵窗口、爱心姐姐等系列服务，邀请大学生志愿者为全县970名农村留守儿童分享学习经验和成长经历，设置《站起来富起来强起来》《同学关系》《我这样学习语数外》等小课堂服务。该项目被团中央和民政部列入全国农村留守儿童关爱服务和权益保护示范项目，被省民政厅评为全省社会力量参与社会救助优秀项目、全省社会工作脱贫示范项目。在社区治理领域，运用六社联动重点打造“和为贵”城乡社区治理项目。将各乡镇(街道)社工站与社区治理中心、调解室与个案工作室深度融合。发挥社会工作预防、发展和补救功能，介入信访工作，注重“社工+信访干部+志愿者”联动，探索“深度家访、评估情况、制定计划、介入调解、综合治理”五步工作法，化解群众矛盾，调适群众关系，促进社区融合。在社会事务领域，打造“水韵故里新风尚”项目，通过“社工+红白理事会成员+志愿者”联动，深入开展“红事新办白事简办”专项行动，铺张浪费、大操大办、高额彩礼等现象得到有效遏制。(通讯员 赵新春)