

济宁市人民政府

济政字〔2021〕16号

济宁市人民政府 印发《关于在全市建立即时救助机制打造 “济时救”工作品牌的实施方案》的通知

各县（市、区）人民政府，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区、曲阜文化建设示范区管委会（推进办公室），市政府各部门，各大企业，各高等院校：

现将《关于在全市建立即时救助机制打造“济时救”工作品牌的实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

济宁市人民政府

2021年4月27日

（此件公开发布）

关于在全市建立即时救助机制打造“济时救”工作品牌的实施方案

为进一步提升社会救助质量，提高服务水平和工作效率，巩固拓展脱贫攻坚成果，增强困难群众的获得感、幸福感、安全感，根据市政府《关于统筹完善社会救助体系的实施意见》（济政字〔2020〕53号）和市委办公室、市政府办公室《关于改革完善社会救助制度的实施意见》（济办发〔2020〕21号）精神，在我市全面建立即时救助工作机制，打造在全省叫得响的“济时救”工作品牌，现制定实施方案如下。

一、任务目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，大力弘扬孔孟之乡“与人为善”“守望相助”“乐善好施”“扶贫济困”“诚信救助”等优秀传统文化和良好社会风尚，聚焦特殊群众，聚焦群众关切，转变救助理念，打通各类救助政策之间的壁垒，建立健全困难人群监测预警机制，突出精准、快捷、高效，对困难群众做到及时发现、主动帮办、即时救助，切实解决群众急难困难，筑牢民生兜底保障安全网，全面提升社会救助工作实效。

二、主要内容

（一）救助对象。

即时救助对象包含三个层面：一是低保、特困人员及孤儿、重点困境儿童、享受“两项补贴”的困难残疾人等救助帮扶对象；二是低收入人群；三是因遭遇各种意外事件或突发重大疾病等原因导致基本生活出现困难的其他人员。

（二）救助方式。

一是专项救助。对上述三类群体，符合条件的，各相关救助职能部门要根据主要困难原因，给予医疗、教育、住房、就业、救灾、康复、司法等相应专项救助。

二是临时救助。对上述三类群体给予专项救助后，因家庭支出过大或收入锐减，基本生活仍然困难的，再给予临时救助。

三是基本生活救助。对上述二、三类群体先行给予专项救助或临时救助后，经调查核实符合第一类救助条件的，按规定程序及时纳入相应救助保障范围。

四是帮扶服务。积极推进社会救助“物质+服务”，引导支持社会组织和社工专业力量，为救助对象提供心理疏导、精神慰藉、资源链接、能力提升、社会融入等服务。

（三）救助程序。

深入推进社会救助“放管服”改革，依托县级社会救助综合服务中心、乡镇（街道）“一门受理、协同办理”综合服务平台

和村（居）社会救助工作站，建立救助事项“申请—受理—分办—反馈”闭环管理模式。对主动发现或主动申请救助的困难群众，村（居）协助乡镇（街道）预判困难群众困难情形，情况不紧急的，于3个工作日内形成调查初审意见；对符合相关救助条件，乡镇（街道）有审批权限的，20个工作日内完成审核审批；救助审批权限没有下放的，乡镇（街道）按规定审核完成后转交县级相关救助职能部门审批。对符合“急难”临时救助条件的，严格落实24小时内先行救助政策，5个工作日内补充完善相关救助材料。对出现紧急情况，需立即采取措施以防止造成无法挽回的损失或严重后果的，相关救助职能部门、乡镇（街道）要简化优化救助程序，2小时之内先行救助，事后补办手续。

村（居）、乡镇（街道）要协助困难群众办理救助手续，或及时转介县级相关救助职能部门开展救助。对不符合救助条件的，乡镇（街道）、村（居）要告知救助政策，做好解释说明工作。

三、工作机制

（一）强化政策宣传，畅通“主动告知”渠道。

1. 整合救助政策。4月底前，以县为单位，民政、医保、教育、住房城乡建设、人力资源社会保障、应急、卫生健康、司法、工会、共青团、妇联、残联等社会救助职能部门根据自身职责梳理本部门救助政策，优化各救助项目申请、审核、审批程序，民

政部门牵头汇总，及时对接全省社会救助综合管理信息平台，做到各类救助项目上下贯通、左右衔接，形成救助合力。

2. 畅通告知渠道。规范完善市、县、乡、村四级社会救助政策长期公示制度，市县各社会救助职能部门在门户网站公示，乡镇（街道）在“一门受理、协同办理”服务窗口或服务大厅公示，村（居）在村（居）务公开栏或低保公示栏公示，各级按季度对长期公示政策进行更新。长期公开市、县社会救助服务热线，及时对接“12345”政务服务热线，做到群众有诉求、即时能回应。推行“一码求助”，依托“爱山东济时通”平台，畅通救助事项网上申请受理快捷通道，实现社会救助“掌上办”“指尖办”，打造救助申请“直通车”。

3. 加大政策宣传。推进民政公共服务平台进乡镇（街道）为民服务大厅，打造老百姓身边的“民政救助百事通”。各县（市、区）每年集中时间至少开展一次各救助职能部门参与的救助政策宣传活动。加大社会救助政策定向发布、精准推送力度，有效扩大政策覆盖面、到达率、知晓率，确保群众看得到、听得懂。

（二）压实工作责任，健全“主动发现”机制。

1. 明确首要发现职责。将走访、发现困难群众列为村（居）重要工作内容，纳入村（居）工作事项准入清单，压实村（居）主要负责人第一责任和社会救助协理员直接责任。依托村（居）社会救助工作站，发动驻村干部、网格员、志愿者、老党员等建

立村级社会救助志愿服务队，及时了解掌握辖区群众困难情况。

2. 及时报告转介。村（居）组织、社会救助志愿服务队通过走访、探视了解到辖区群众生活困难或遭遇突发事件、意外事故、罹患重病等特殊情况下，要及时将相关情况报告乡镇（街道）或县级社会救助相关职能部门，并协助乡镇（街道）做好困难家庭情况核查、政策宣传、帮办代办等工作。

3. 加强监测预警。年内，各县（市、区）加快推进低收入人口动态监测信息库建设，完善社会救助家庭经济状况核对平台，拓宽核对数据源，加强社会救助职能部门间信息共享、数据比对。及时对接医保、扶贫等即时数据，设定预警要素，开展动态监测，触发预警信息后，及时推送相关数据到救助职能部门或乡镇（街道），即时开展调查核实、分析研判。

（三）强化工作联动，突出“快速响应”。

1. 即时受理。社会救助相关职能部门或乡镇（街道）接到群众求助或救助线索后，应组织人员在规定时间内深入群众家中调查核实，村（居）要做好协助工作。符合救助条件的，告知政策规定，帮办代办救助事项。

2. 健全服务平台。加强乡镇（街道）“一门受理、协同办理”综合服务平台社会救助窗口建设，公开救助政策、工作职责和监督电话，优化分办转办流程，建立“济时救”转办单制度，确保救助事项件件有落实、有反馈。5月底前，各乡镇（街道）

全部按要求配备社会救助专门人员。6月底前，所有村（居）建立社会救助工作站，按要求明确社会救助协理员。

（四）简化救助程序，做到“即时救助”。

1. 突出“急难”先行救助。充分发挥临时救助“救急难”作用，对因突发事件、意外事故、罹患重病等各种原因造成群众基本生活出现困难、情况紧急的，乡镇（街道）应先给予临时救助，缓解其突发性、紧迫性困难，之后再协助办理其他救助。对花费较多、困难程度严重的，市、县可给予二次临时救助。经调查核实，情况复杂或需要救助金额大的困难群众，县（市、区）要启动“一事一议”，召集相关部门协商确定救助方案，根据部门职责分别予以救助。

2. 精减申请材料。以方便困难群众办理救助为原则，优化办理流程，最大限度简化审核审批所需证明材料，能够通过信息共享获取的，不再要求申请人提供；能够网上填写的表格等，不再要求提供纸质材料。推行限时办结，提高救助办理效率。

（五）持续监测关注，实施“跟踪转介”。

1. 建立联动机制。全面推开省社会救助综合管理信息平台使用，汇聚民政、医保、教育、住房城乡建设、人力资源社会保障、司法、工会、共青团、妇联、残联等社会救助职能部门数据，推进救助信息共享和数据比对，对困难群众适时跟踪转介，确保困难群体社会救助全覆盖。加强社会救助组织保障，各级要定期

不定期召开社会救助工作领导小组会议或联席会议，调度“济时救”工作进展情况，分析问题，研究解决改进措施。

2. 发动社会力量参与。积极引导社会力量参与即时救助，通过发动社会募捐、设立“济时救 99 公益日”慈善项目等，扩充救助对象范围。发挥乡镇（街道）社会工作站作用，指导社会工作者对低保对象、特困人员、孤儿、重点困境儿童、临时救助对象、生活无着的流浪乞讨人员等开展专业社会服务工作。积极发动志愿者参与救助工作，通过设立救助类志愿服务项目，引导志愿者关心关爱社会救助对象。尤其要充分发挥社区社会组织和志愿者队伍作用，指导每个村（居）的社会组织和志愿者队伍参与到救助工作中来，有效建立村（居）民之间远亲不如近邻、邻里互助、“一方有难、八方支援”的和谐关系。

四、工作要求

（一）强化组织领导。建立即时救助机制、打造“济时救”工作品牌是我市改革完善社会救助制度的重要举措，各级要充分发挥社会救助工作领导小组或联席会议制度的作用，加强组织协调，周密组织实施，抓好督导落实。各级民政部门要切实发挥牵头作用，规范工作流程，细化工作措施，确保各项任务落到实处。

（二）落实经办力量。各县（市、区）要严格按照济政字〔2020〕53 号和济办发〔2020〕21 号文件要求，落实乡镇（街道）社会救助专门人员，村（居）落实社会救助协理员。要切实加强社会

救助政策培训，提升基层救助工作人员政策解答、线索处置、入户调查和审核确认能力，提高政策水平和业务能力。

（三）加强督导评估。市社会救助联席会议办公室要强化各级对“济时救”工作任务落实的督导检查，进一步完善困难群众基本生活救助工作绩效评价机制，加强对即时救助工作的绩效评估，强化结果运用。对即时救助工作落实不力，引发困难群众到省、到国家有关部门反复信访，或引发救助领域舆情的，将在全市进行通报，并依规依纪追究相关人员责任。要建立容错纠错机制，鼓励基层结合实际改革创新，激励干部担当作为。

（四）注重工作实效。各级要加大救助信息化建设力度，推动各项救助申请、办理、查询服务向移动端延伸，畅通困难群众求助渠道。要规范使用省社会救助综合管理信息平台，及时录入救助数据，提高工作质量。要全面落实乡镇（街道）临时救助备用金制度，合理确定资金规模，确保资金运转流畅、足额落实。

（五）加强宣传引导。各级各有关部门要通过门户网站、电视、报纸、网络、手机 APP、微信公众号等多种方式，广泛宣传“济时救”工作，引导全社会关心关注和支持社会救助工作，营造浓厚氛围。要及时总结“济时救”工作开展中的好经验、好做法，对工作中涌现出的先进典型和优秀事例积极推广使用，激发全市上下改革创新社会救助制度的工作热情，让社会救助更有速度、有力度、有温度。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，
市法院，市检察院，济宁军分区。

济宁市人民政府办公室

2021 年 4 月 27 日印发
