

烟台市民政局

烟民函〔2021〕95号

关于进一步健全完善社会救助 主动告知机制的通知

各区市民政局（社会事务局）：

2020年8月，市民政局下发了《关于转发鲁民函〔2020〕98号文件在社会救助和社会福利工作中建立主动告知机制的通知》（烟民函〔2020〕80号），要求各级民政部门建立社会救助主动告知机制，着力解决政策宣传不到位、主动告知不及时、知晓率不高等问题。一年多来，各区市围绕建立社会救助主动告知机制做了大量细致的工作，建立起区市、镇街、村居三级联动的主动告知工作机制，形成了一批可复制可推广的典型经验。为更好地适应我市社会救助工作新形势新要求，结合各地已有经验，现就进一步健全完善社会救助主动告知机制通知如下：

一、进一步明确社会救助主动告知内容和对象

各区市要进一步健全完善低保、特困人员救助供养、临时救助等社会救助主动告知机制内容。主动告知内容应包含：政策规定、救助标准、享受待遇信息、群众求助方式、监督渠道等。重点告知对象包含社会救助申请对象、主动排查对象、已保障对象等。

1. 政策规定告知。要将社会救助申请条件、审核确认程序等

事项向申请对象、主动排查对象主动告知，将关联政策内容以及对应职能部门等事项向已保障对象主动告知，并根据各项政策规定的调整变化及时更新告知内容。

2. 救助标准告知。要将低保、特困人员救助供养、临时救助标准予以主动告知，并随时更新现行救助标准。

3. 享受待遇信息告知。要将享受待遇开始时间、享受金额、发放时间及享受待遇停止时间及原因等信息向社会救助保障对象主动告知。

4. 群众求助方式告知。要将线下社会救助申请渠道、爱山东APP、社会救助热线、网络平台留言等求助方式予以主动告知。

5. 监督渠道告知。要梳理目前各级民政部门社会救助政策落实监督渠道，将部门监督电话及官方网站互动平台等信息予以主动告知。

各区市可根据工作实际，明确社会救助主动告知的其他相关内容。

二、进一步完善社会救助主动告知方式

1. 面对面宣传方式。通过社会救助服务窗口摆放、村居醒目位置张贴、“大篷车”宣讲、“小喇叭”广播，以及联系帮扶、摸底排查或调研走访时主动发放“明白纸”等方式，做好社会救助政策宣讲工作。

2. 信息化宣传方式。利用网站、新闻媒体、手机APP、二维码、短信提醒、电子屏等手段，做好社会救助主动告知工作。

3. 各监督渠道方式。利用社会救助热线、网络监督平台等渠道,对群众咨询和反映的问题及时按照政策规定做出解释和处理,并主动告知处理结果及理由。

三、有关要求

一是切实提高认识,严格责任落实。健全完善社会救助主动告知机制是确保困难群众“应保尽保、应救尽救”的有效手段,是维护困难群众基本生活权益的必要措施。各区市要切实提高思想认识,不断加大对民政工作联络员、结对帮扶干部、村居干部以及网格员、社会工作服务队伍等人员的业务培训力度,使其能做到随时随地为群众宣讲政策、解疑释惑。

二是衔接日常业务,保障政策落实。要把做好社会救助主动告知工作与“解忧暖心传党恩”活动、巩固社会救助兜底脱贫成果“回头看”、农村低保专项治理巩固提升行动、群众身边腐败和不正之风专项整治等有机结合、嵌入其中、一体推进。要充分利用基层民政工作力量和第三方机构,结合低收入人口动态监测工作,在做好社会救助主动告知工作的同时,对主动发现的有可能符合社会救助条件的困难群众,协助其上报家庭情况,符合条件的及时给予相应救助或纳入相应监测范围,确保各项社会救助政策落实到位。

三是及时总结提炼,促进经验推广。要注重对基层健全完善社会救助主动告知机制成功经验做法的发现、总结和提炼,充分发挥先进典型示范引领作用,通过召开经验交流会、组织参观学

习等方式及时加以推广，以点带面、推动工作。

附件：省内部分市县健全完善社会救助主动告知机制经验做法



（此件主动公开）

附件

省内部分市县健全完善社会救助 主动告知机制经验做法

青岛市城阳区建立“蓝马甲”代办帮办队伍，创新社会救助申请“流程再造”，推出“五字”工作法；西海岸新区打造“易+e+1”服务品牌，扫一扫即“码”上知晓，利用手机救助APP软件中掌上便民服务大厅收集分析用户身份，自动推送与其身份相匹配的优惠政策及相关信息。成立政策宣传小分队，深入困难群众家中面对面宣讲政策。制作政策小视频，让政策鲜活起来，解决困难群众中老年人识字量少的问题；莱西市依托社会工作站，打造“莱帮你”信息平台，变“坐等困难群众上门申请”为“主动上门采集信息”。

淄博市整合涉及18个市直职能部门10类人员51项救助福利政策，印发分别供工作人员使用的《“淄助你”社会救助工作指南》和困难群众使用的《“淄助你”社会救助对象服务手册》，充分利用音频解说、图片文章、微信公众号、镇办服务窗口、LED屏滚动播放、二维码、户户通“小喇叭”等形式，让社会救助政策“进社区、进乡村、进企业、进学校、进家庭、进医院”等，做到“人群全覆盖、政策无盲区”。

东营市将社会救助工作纳入全市社会治理网格，配备专职网格员，突出网格员“情报员、信息员、宣传员”工作定位，推动

救助工作关口前移。开展社会救助“荧（营）光行”关爱行动，通过“荧光行”工作网络和专业队伍，有针对性地提供主动发现、帮包联系、政策宣传、资源链接、心理疏导、能力提升、社会融入、调查研究等 8 项救助服务，实现救助服务对象走访联系“全覆盖”。

潍坊高密市，第三方在受理申请或入户调查时同步发放社会救助“明白纸”；**潍城区、坊子区、昌乐县**建立了云 MAS 业务平台，社会救助资金发放后第一时间为服务对象发送短信提醒；**寿光市**运用“一主动两及时三到位”工作机制（“一主动”，即建立主动发现困难群众机制；“两及时”，即及时了解、及时上报；“三到位”，即先行救助到位、快审快批到位、防范返贫到位）实现主动告知和救助政策落实。

济宁市打造“济时救”工作品牌，在全市定期开展以“阳光救助 暖心服务”为主题的救助政策大宣传、大培训、大走访活动；印发《济宁市社会救助守信激励和失信惩戒办法（试行）》，统一编制 7 个涵盖民政工作人员、社会救助申请对象及享受待遇对象的主动告知、诚信承诺等内容的文书，规范民政工作人员主动发现及主动告知的职责。

泰安市对民政服务对象发放“民政兜底保障一袋清”资源包，将个人证件、政策享受材料、保障政策明白纸等一并存入资源包；在服务对象家中张贴“民政兜底保障一单清”政策落实情况表，主动送政策上门，边选填边宣讲，逐项核实政策落实。

德州市建立协理员寻访机制，对重病、重残对象每 3 天询访

一次、其他对象一周巡视一次，及时提醒救助资金到位及政策享受情况，对突发状况困难群众主动告知救助政策，实施帮办代办。

菏泽市 2021 年 5 月依托“菏泽民政”微信公众号开通社会救助信息公开专栏，通过扫码公示栏目，实现阳光救助“码上通”。

