

济南市历城区民政局文件

济历城民发〔2024〕17号

济南市历城区民政局 关于申请困难人员救助“一件事”服务工作方案

为深入贯彻落实省委、省政府关于“放管服”改革的部署安排，扎实推进“双全双百”工程，按照《山东省民政厅 山东省人力资源和社会保障厅 山东省大数据局关于印发〈山东省“申请困难人员救助”主题集成服务工作方案〉的通知》（鲁民函〔2022〕78号）要求，进一步整合优化困难群众申办相关社会救助流程，全面开展申请困难人员救助“一件事”服务工作，不断提升社会救助服务质效，现制定本方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，围绕困难群众更加快捷高效地办理社会救助事项，加快推动关联社会救助事项整合优化办理服务，形成省市统筹、部门协同、整体联动、线上线下融合的服务模式，实现服务入口统一、办理标准统一、办事体验统一，持

续提升困难群众办事便捷度和满意度。

二、事项范畴

申请困难人员救助“一件事”服务工作包含以下服务事项：

1. 城乡居民最低生活保障金给付；
2. 特困人员供养给付；
3. 临时救助给付；
4. 经济困难老年人补贴给付；
5. 就业困难人员认定（如申请人无失业人员登记信息，则需办理失业人员登记手续）。

三、工作任务

（一）统一受理标准。采取线上线下双渠道受理，线上在“‘爱山东’政务服务网”和“爱山东”App“高效办成一件事”专区设置“申请困难人员救助”服务模块，实行“一网通办”；线下以现有街道办事处社会救助“一门受理、协同办理”综合服务工作平台为依托，设立“申请困难人员救助”主题集成服务窗口，实行“一窗受理”。对办理环节进行优化，推动“一件事”业务标准化办理。对涉及到的社会救助服务事项申请表合并形成综合性表单，线上线下统一使用《济南市历城区申请困难人员救助“一件事”服务申请表》受理申请，形成“一张表单、一窗受理、一网通办、统一反馈”的事项流程标准。

（二）优化窗口服务。提升基层“申请困难人员救助”主题集成服务窗口服务能力，设置醒目标识、配备相应设备、配齐服

务专员，主动提供服务指南、业务经办流程图、申请表等，实行“一套材料、一次告知、一表申请”。服务专员要对申请人申报信息和材料进行初审，指导符合条件的申请人或代理人申办有关社会救助服务事项，受理后按照事项办理主体职责进行业务分发流转。要充分发挥好村（社区）社会救助协理员作用，完善帮办代办服务机制，为困难群众提供个性化上门服务。

（三）强化数据共享。按照“应享尽享”原则，除法律法规另有规定或涉及国家秘密和安全外，通过省一体化大数据平台，实现山东省社会救助综合管理信息平台、山东数字民政社会救助业务系统、山东省公共就业人才服务信息系统等业务系统之间困难人员信息数据共享应用。加强身份证、残疾人证、电子印章、电子签名、电子档案等在“申请困难人员救助”主题集成服务办理各环节的应用，实现更多申报材料“免提交”。各信息数据提供部门要保证数据及时性、准确性，持续提升信息数据质量和共享应用效率。

（四）统一反馈结果。服务事项办结后，联办部门应将办理结果反馈给“申请困难人员救助”业务后台或在政务服务平台显示办理结果，受理不通过或未能办结的情况和原因应一并反馈。对群众提出的意见建议，联办部门要进行再核实、再反馈、再解答，确保件件有答复、事事有结果。

四、职责分工

济南市历城区民政局负责制定印发申请困难人员救助“一件

事”服务指南、业务流程图、申请表等，做好与“爱山东”政务服务网的对接工作，向市级联办部门推送困难群众相关救助申请信息数据。区民政局指导街道办事处实现线上线下双渠道受理，按规定进行联办业务流转。街道办事处受委托做好低保对象、特困人员、临时救助对象、经济困难老年人认定和资金发放等业务的办理，及时受理转办困难群众有关就业困难人员认定申请信息数据。

五、工作步骤

（一）印发《济南市历城区申请困难人员救助“一件事”服务工作方案》，编制服务指南、业务经办流程图和申请表。

（二）区级联办部门进一步完善相关业务办理系统之间信息数据的共享应用，区民政局指导辖区街道办事处依托社会救助“一门受理、协同办理”综合服务工作平台设立“申请困难人员救助”主题集成服务窗口，配齐配强工作人员，推进线下“一窗受理”。

（三）各级联办部门持续做好运行保障。

六、工作要求

（一）加强组织领导。深化“双百双全”工程推进高质量主题集成服务，是提升我区政务服务水平的重要举措。各级要高度重视，主动加强沟通协调，精准高效推进方案部署落实，严格按照方案分工和规定的时间节点抓好落实，确保按时高质量完成工作任务。

（二）加强宣传引导。充分利用广播电视、报纸刊物、政务服务门户网站、微信公众号、短视频平台等传统媒体和新媒体，以群众喜闻乐见的形式广泛宣传申请困难人员救助“一件事”服务工作，提高群众知晓度；指导各地加强对基层社会救助经办人员的培训力度，鼓励其积极引导办事群众，通过线下在街道办事处“申请困难人员救助”主题集成服务窗口或在“‘爱山东’政务服务网”“双全双百”工程主题集成服务个人“一件事”服务专区和“爱山东”App“一件事办理”专区办理相关救助事项。

（三）强化评估监测。区民政局将加强对各街道申请困难人员救助“一件事”服务工作调度，对服务效能进行动态监测评估。各级联办部门要及时开展工作会商研判，对窗口服务水平、业务办理质效、数据共享应用等方面进行常态化监测，对工作中发现的问题及时整改；充分运用政务服务“好差评”和各级社会救助服务热线等方式，对事项办理情况进行评估监测。

济南市历城区民政局

2024年10月18日

济南市历城区民政局办公室

2024年10月18日印发