

东昌府区设专门窗口统一受理各类社会救助

社会救助“一门受理、协同办理”

本报聊城9月8日讯(记者张跃峰) 东昌府区日前下发文件在全区建立社会救助“一门受理、协同办理”机制,依托区政务服务中心,建立社会救助综合服务大厅,设立统一受理救助窗口工作机制,各镇(街道)利用政务大厅、办事大厅等现有便民服务窗口资源,设立“一门受理、协同办理”社会救助服务窗口。

根据东昌府区政府下发的建立社会救助“一门受理、协同办理”机制的实施意见,建立社

会救助部门联席会议制度,由民政部门牵头,协调卫计、教育、住建、人社等部门,建立社会救助“一门受理、协同办理”机制,明确部门职责分工,落实部门专职联络员人员,协调转办程序。区民政局要与各相关单位协同解决群众突出困难,逐步健全救助工作长效机制,构筑救助工作申请受理平台。

与此同时,依托区政务服务中心建立社会救助综合服务大厅,设立统一受理救助窗口工作

机制,各镇(街道)利用政务大厅、办事大厅等现有便民服务窗口资源,设立“一门受理、协同办理”社会救助服务窗口。社会救助服务窗口,在做好最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、临时救助等申请受理的基础上,拓展窗口服务功能,对申请人难以确定社会救助管理部门的敞开求助之门,积极帮助办理或者转介其他社会救助管理部门办理。

以方便服务群众为根本点,结合实际制定统一规范的窗口

服务标准,做到“一明显二摆放三上墙”,即窗口标识明显,摆放救助政策宣传单、申请办理流程图,救助政策上墙、工作职责上墙、监督电话上墙。根据社会救助工作进度,将救助情况进行公示,以方便社会各界监督。公示地点、公示时间、公示内容等要符合政务公开要求,打造“阳光救助”新格局。

社会救助窗口还将建立服务台账,确保困难群众咨询事项事事有回复、件件有落实。同时,

还将尽快建成和运用社会救助窗口服务信息管理系统。该系统以各镇(街道)为运行主体,相关部门为协同办理单位,处理社会救助服务窗口申请中的受理、登记、交办、转办、反馈等工作流程,实现社会救助服务信息网络交换和相关社会救助信息的自动统计汇总。通过救助台账或者救助信息管理系统的规范运行,共享救助资源和救助信息,提高救助效率,杜绝出现多头救助、重复救助和救助遗漏等现象。

新闻解读>>

“一门受理、协同办理”如何进行社会救助

根据东昌府区确定的社会救助“一门受理、协同办理”工作流程,社会救助“一门受理、协同办理”按申请受理、分类登记、分类处置、意见反馈、资料归档五个程序进行。



在申请受理阶段,镇(街道)是受理救助申请的责任主体。困难家庭成员可以直接提出救助申请,情况特殊的,可由村(居)民委员会代为提交。

社会救助服务大厅、镇(街道)社会救助服务窗口接到居民救助申请后,窗口工作人员要对申请时

分类登记后,社会救助服务大厅、镇(街道)社会救助服务窗口工作人员确定居民申请的救助项目,随后进行相应的分办、转送、转交、转办或转介工作。镇(街道)社会救助服务窗口在接到居民救助申请或区民政局社会救助服务窗口转交的《救助事项转交通知单》后,按照如下程序办理:申请救助项目在镇(街道)能够承办的,由窗口工作人员根据居民申请确定救助项目,填写《救助事项分办

镇(街道)承办部门、单位应当将救助事项的办理情况通过适当方式在3个工作日内向申请人反馈,同时向镇(街道)社会救助服务窗口反馈办理结果,承办部门、单位负责人签字并加盖单位公章;区直有关承办部门应当将救助事项的办理情况通过适当方式在3个工作日内向

社会救助服务窗口要将所有救助资料进行收集整理、

对申请人难以确定社会救助管理部门的,可以向区民政局或镇(街道)社会救助服务窗口求助。各窗口单位对求助者要敞开求助之门,积极帮助办

理、申请人基本信息、遭遇困难情况、申请救助类别等进行分类登记。实行首问责任制,相关责任部门

通知单》,交由本镇(街道)有关部门、单位分办;申请救助项目镇(街道)不能承办的,由窗口工作人员根据居民申请确定救助项目,填写《救助事项转送通知单》,转送区民政局社会救助服务窗口处理。

区民政局社会救助服务窗口在接到居民提交或镇(街道)转送的救助申请后,按照如下程序办理:镇(街道)可承办的,由区民政局社会救助服务窗口填写《救助事项转

申请人反馈,同时向区民政局社会救助服务窗口反馈办理结果,承办部门负责人签字并加盖单位公章;社会组织需要将救助事项的办理情况在3个工作日内通过适当方式向送交《救助事项转介通知单》的区民政局或镇街

区社会救助服务窗口反馈具体救助情况;各相关责任部

或者转介其他社会救助管理部门办理,对不能决定的特殊事项应上报当地政府,请当地政府研究决定后及时给予相应奖励。

承办救助事项的工作人员,对该救助申请事项的反馈和办理工作全程负责。

交通知单》,交由申请人户籍地按照政策规定程序办理;镇(街道)不能承办的、需要区政府相关部门承办的,由区民政局社会救助服务窗口工作人员根据居民申请救助项目,填写《救助事项转办通知单》,转交区政府相关部门依据政策规定处理;承办部门在收到《救助事项转办通知单》后,应主动与申请人联系,对转办的救助事项在调查核实的基础上,在政策规定时限内办结。

门收到社会救助服务窗口救助事项办理书面通知后,一般应在3个工作日内提出办理意见。情况紧急的,由相关社会救助管理部门会同镇(街道)先行给予紧急救助,同时启动协同办理程序。紧急情况解除后,按规定补齐相关手续。情况重大的,应及时将有关情况报告区政府。

完整。

本报记者 张跃峰

新闻延伸>>

救助工作优先由各镇(街道)实施

在社会救助“一门受理、协同办理”机制实施意见中,东昌府区还明确了各部门职责权限。

区民政局负责最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、临时救助、慈善救助;区教育局负责教育救助;区住建局负责住房救助;区人社局负责就业救助;区财政局负责社会救助资金预算管理和监督使用;其他部门在各自职责范围内做好社会救助相关配合工作。各镇(街道)“一门受理”服务平台在接到救助申请事项后,及时受理、转办,实现救助申请人与相关救助部门高效对接,形成“一门受理、协同办理”的部门合作机制。

救助工作优先由各镇(街道)实施,力求救助需求发现在基层,问题解决在基层。积极开展主动发现救助对象工作,大力拓展生活无着的流浪、乞讨人员救助管理机构在困难对象主动发现和快速响应等方面的服务功能,及时了解和掌握、核实辖区居民遭遇突发事件、意外事故、罹患重病等特殊情况的,

民政、卫计、教育、住建、人社、司法等部门建立社会力量参与社会救助工作的机制和渠道,及时向社会公布。采取政府购买服务方式,引导社会力量参与社会救助;鼓励单位和个人等社会力量捐赠,设立帮扶项目、创办服务机构,提供志愿服务;建立信息发送渠道,向区慈善公益组织、志愿服务组织、社会团体、产业协会发送社会求助信息,引导社会力量参与社会救助;发挥社会救助工作服务机构和社会工作者作用,为社会对象提供社会融入、能力提升、心理疏导、精神慰藉、就业扶贫等专业服务。

本报记者 张跃峰