“双全双百”工程困难人员救助工作规范

（2021年版）

为贯彻落实省政府办公厅《关于印发〈山东省政务服务“双全双百”工程实施方案〉的通知》（鲁政办发〔2021〕7号）有关工作要求，进一步做好困难人员救助工作，切实提升基层经办服务机构的服务水平，更好地为人民群众提供更加优质、便捷、高效的救助服务，制定如下工作规范。

一、明确服务事项

“双全双百”工程“困难人员救助”场景主要涉及到民政部门的最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助、经济困难老年人补贴及人力资源社会保障部门的就业困难人员认定、灵活就业人员申领社会保险补贴、个人申领职业培训补贴和个人申领职业技能鉴定补贴，各地要严格按照《山东省社会救助办法》（省政府令第279号）、《山东省民政厅、山东省财政厅、山东省人力资源社会保障厅、山东省残疾人联合会关于印发〈山东省最低生活保障管理办法〉的通知》（鲁民〔2019〕54号）、《山东省民政厅关于印发〈山东省特困人员认定办法〉的通知》（鲁民〔2021〕45号）、《山东省民政厅 山东省财政厅关于进一步加强和改进临时救助工作的意见》（鲁民〔2018〕85号）、《山东省民政厅 山东省财政厅关于进一步完善经济困难老年人补贴制度的通知》（鲁民〔2020〕49号）、《山东省就业促进条例》、《山东省人力资源和社会保障厅关于建立山东省城乡失业人员就业服务制度的通知》（鲁人社字〔2020〕39号）、《山东省财政厅、山东省人力资源社会保障厅关于印发〈山东省就业补助资金管理办法〉的通知》（鲁财社〔2018〕86号）等政策文件的规定，规范有序高效落实有关政策措施。

二、提升经办服务窗口规范管理服务水平

县级社会救助综合服务中心和乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台要充分发挥作为受理困难人员救助申请的服务窗口作用，切实提升规范管理服务水平。

（一）做好信息公开。要按照《民政部办公厅关于印发社会救助和养老服务领域基层政务公开标准指引的通知》（民办函〔2019〕52号）要求，将困难人员救助法规政策、办事指南、监督投诉方式等有关事项在工作窗口明显位置进行张贴或摆放，并实行动态调整，让办事群众看得到、易获取、能监督、好参与，切实提高困难人员救助政务公开的针对性、及时性和实效性。

（二）规范服务行为。县级社会救助综合服务中心及乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台的工作人员应仪表端庄，举止文明，办事公正。言行举止要和善、谦恭、庄重、得体。接打电话、接待服务、受理业务时，应使用文明服务用语，严禁态度蛮横、口气生硬。严禁擅自离岗、串岗及工作期间在窗口吸烟、吃东西、打瞌睡、玩游戏。

（三）用好业务系统。县级社会救助综合服务中心及乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台工作人员对新申请的救助对象，要规范使用“山东社会救助数字平台”进行信息录入，用好“数字民政救助业务系统”进行审核确认，做到“申请一户，录入一户”，实现线上线下业务流程同步，禁止事后补录，不断提高数字民政社会救助系统数据的准确性、实时性和安全性。对来自“政务服务一网通办”总门户和“爱山东”APP的有关救助申请事项，乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台工作人员要及时对申请人材料完整性进行审核办理。

（四）规范场景联办业务办理流程。该场景主要涉及到低保与经济困难老年人补贴、就业困难人员认定、灵活就业人员申领社会保险补贴的关联办理。群众在县级社会救助服务中心和乡镇（街道）“一门受理、协同办理”服务平台申请低保时，工作人员首先要依托山东社会救助数字平台查询历史救助记录，如果已享受或有正在申请低保或者特困人员救助记录的，则不予受理；如无相应记录，在将其低保申请按照业务表单录入数字平台，分别按照下列业务流程办理相关业务：

1.办理经济困难老年人补贴。申请人在低保审核确认后，如果年龄大于60周岁，则系统自动发放经济困难老年人生活补贴，同时系统查询申请人是否享受过重度残疾人护理补贴，如果已经享受，则系统流程结束；如果未享受重度残疾人护理，则可以对申请人进行老年人能力评估，并根据评估等级确定是否发放经济困难老年人护理补贴，流程结束。

2.办理就业困难人员认定。在录入申请人低保申请信息后，同时查询该申请人的失业人员登记信息，如有失业人员登记信息则同步帮助其申请就业困难人员认定；如无失业人员登记信息，则同步发起失业人员登记业务流程（若失业人员登记未通过，则此分支流程结束）；如失业人员登记申请通过，则等待低保审核确认结果，若低保通过审核确认，则落实相应救助待遇，同步发起就业困难人员认定业务流程。

3.办理灵活就业人员申领社会保险补贴。低保审核确认通过后，则进行就业困难人员认定，如果就业困难人员认定未通过，则流程结束；如果就业困难人员认定通过则办理灵活就业人员申领社会保险补贴流程，如果通过则落实待遇，未通过则流程结束。

三、健全服务管理制度

（一）实行首问负责制。对群众到服务窗口、来电或通过网络申请、咨询、举报、投诉有关的社会救助服务事项，县级社会救助综合服务中心及乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台首位接待或受理的工作人员应按照热情主动、文明规范、及时高效的原则，承担解答、办理、转交或引导等责任。

（二）实行一次性告知制。县级社会救助综合服务中心及乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台服务窗口在受理群众申请或电话咨询救助业务时，经办人员应按有关规定一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需全部材料以及不予办理的理由。要客观、公正地核实救助申请家庭的经济状况，对核对报告出现预警的，要明确告知申请人不符合条件的原因，不能简单以核对报告预警为由拒绝受理申请。申请人对核对报告有异议的，可出具相关家庭经济状况登记机关有效佐证材料，由乡镇（街道）依程序开展后续受理审核确认工作。

（三）实行限时办结制。县级社会救助综合服务中心及乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台要严格执行社会救助受理审核确认流程，按照各项救助申请的办理时限，各项工作需在规定时限内办结。

（四）实行培训上岗制。县级民政部门应结合工作实际每年应至少开展一次业务培训，使县级社会救助综合服务中心及乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台工作人员熟悉并掌握政策规定和工作要求，不断提升业务能力和服务水平。要加强对窗口工作人员的政治素质、业务能力、职业道德和作风建设的培训力度，增强其政治意识、敬业意识、服务意识，切实规范其服务行为，用心用情用力为群众服好务。

四、强化考核监督

省民政厅将通过社会救助服务热线、政务服务热线以及群众来信来电等多种方式，加强对县级社会救助综合服务中心及乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台工作的监督管理，适时抽查并进行通报。各级民政部门要进一步完善群众反映问题的受理、整改和反馈机制，对群众反映的突出问题要督促基层依法依规及时处理。要经常性开展抽查，对县级社会救助综合服务中心及乡镇（街道）社会救助“一门受理、协同办理”服务平台工作人员服务态度恶劣、不作为、乱作为、违法违纪的行为，一经发现，严格依法依规追究相关人员责任。

山东省民政厅

2021年7月23日