

交城县民政局文件

交民发〔2021〕22号

交城县民政局 政府购买社会救助服务实施方案

为解决我县基层社会救助工作人员不足、专业服务能力薄弱问题，提升基层社会救助经办服务能力，根据四部委《关于积极推行政府购买服务加强基层社会救助经办服务能力的意见》（民发〔2017〕153号），吕梁市民政局、吕梁市机构编制委员会办公室、吕梁市财政局与吕梁市人力资源和社会保障局联合发文《关于推进政府购买服务加强基层社会救助经办服务能力的通知》（吕民发〔2018〕55号）有关通知精神，我局通过公开招标的方式，购买我县社会救助相关服务。为进一步做好此项工作，落实好相关政策，提高我县社会救助服务质量和效

率，特制定如下实施方案：

一、总体目标

坚持“依法合规、政府主导、规范专业”的工作原则，通过引入第三方建立专业化服务团队、实施日常化培训机制、制定科学化管理制度、引入创新化监督机制、共建安全化系统运维、开展多样化宣传活动等的手段，建立完善社会救助服务的工作机制和监督机制、规范工作流程、提升社会救助专业知识、明确岗位设置、工作职责、加强服务监督与管理等，努力将我县“社会救助经办服务项目”打造成为我省民政业务领域的新样本。

二、社会救助服务内容

基层经办最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助等服务对象的主动发现、对象排查、家计调查，以及与社会救助业务相关的业务培训、政策宣传、课题研究、绩效评价等工作。

重点做好全县城乡低保、特困供养新申请家庭和复核家庭的入户调查工作，准确掌握家庭成员户籍及共同生活家庭经济状况、全部家庭成员收入以及法定义务人应给付的赡养、抚养、扶养费收入、家庭财产状况等，参与民主评议、参与审核审批，做好保障金拟核算、数据采集与录入工作及档案管理等。

三、承接主体要求

依法在民政部门登记成立或经国务院批准免于登记的社会

组织，按事业单位分类改革应划入公益二类或生产经营类单位的事业单位法人，依法在工商管理或行业主管部门登记成立的企业、机构等社会力量。承接政府购买社会救助服务的主体应具有独立承担民事责任的能务，具备提供服务所必需的设施，人员和专业技术能力，具有健全的内部治理结构财务和资产管理制度的。

四、服务工作流程

根据社会救助暂行办法、城乡最低生活保障审核审批办法、特困人员救助供养办法等有关规定，主要以询问、查证资料等形式进行入户调查、邻里走访、用工单位及其他方式调查，并填写相关调查记录，同时附带入户调查对象家庭情况照片，必要时需摄像、录音备查。

步骤一：民政局下达入户调查通知

1、新申请救助对象向户籍所在地乡镇提出申请，乡镇对申请人提交的申请材料进行初审，材料不齐全的，应当一次性告知申请人或者其代理人补齐所有规定材料；所提供材料符合要求的，乡镇应当场受理，按月集中审核。初审合格后，按照申请人授权报县民政局进行信息核对，符合条件由县民政局向第三方下达入户调查通知。

2、在册救助对象由乡镇按照复核时限要求及时将复核家庭相关资料提交县民政局进行信息核对，符合条件的由县民政局向第三方下达入户调查通知。

对家庭经济状况不符合条件的，应终止审核，向申请人出具《告知书》，并说明理由。申请人对核对结果有异议的，应当提供相关证明材料，乡镇应对证明材料进行复查审核。对家庭经济状况核对后符合条件的家庭，由县民政局向第三方下达入户调查通知。

步骤二：第三方在接收到县民政局下达的入户调查通知单后，对入户调查任务进行分配，形成入户调查任务表。入户调查任务表包括：分配时间、时效要求、地点、救助对象情况、申请资料等。

步骤三：入户调查人员根据入户调查任务表合理安排入户调查时间，在乡镇、村（社区）委会的参与协助下进行，入户时第三方调查人员不少于2人。

步骤四：入户调查人员直接进入调查对象家庭进行现场调查，出示入户调查工作证后，核定家庭户籍状况、共同生活成员状况、家庭收入、财产状况和吃、穿、住、用等实际生活情况，并在入户调查表中完整记录，留存照片、录像等。

入户时主要查看调查对象的申报内容与实际情况是否一致，仔细观察家庭装修、电器及日常消费用品情况，判断其日常生活水平；详细询问家庭成员的户籍状况、务工情况、收入情况、家庭消费水平以及赡养、抚养、扶养状况等。新申请对象主要了解真实性和完整性。对已获得社会救助的家庭，重点调查了解其家庭成员、家庭收入、家庭财产变化情况以及现实生活情

况。

步骤五：入户调查结束后，由调查人员、调查对象对调查登记表记录内容进行确认签字。

步骤六：调查对象对第三方入户调查工作人员的服务工作进行评价反馈。

步骤七：救助对象家庭入户调查结束后，根据实际情况，调查人员安排邻里走访、信函索证环节。调查人员到申请人所在村（居）委员会和社区，走访了解其家庭收入、财产和实际生活状况；还可以通过信函、异地调查等方式向相关单位和部门索取有关证明材料。调查人员完整记录邻里走访、信函索证情况。

步骤八：入户调查人员根据调查情况形成入户调查报告，并进行汇总、整理、上报。

步骤九：入户调查结束后，由乡镇人民政府（居民事务中心）组织召开民主评议会，对申请人声明的家庭收入、财产状况以及入户调查结果的真实性进行评议。第三方至少派出一名参与调查的工作人员列席民主评议会，汇报被调查对象的家庭情况，为评议小组提供参考意见。

步骤十：乡镇人民政府组织召开审核会议，根据家庭经济状况信息核对、入户调查、民主评议等情况，对申请家庭是否给予最低生活保障提出审核意见，审核结果在村（社区）委会设置的社会救助公示栏进行为期7天公示。公示期满后，由乡镇

人民政府（居民事务中心）作出审核意见上报县民政局审批。县民政局对拟批准纳入社会救助的家庭在乡镇人民政府固定的政务公开栏、政府网站进行为期7个工作日的公示。第三方参与对公示栏、公示过程的全程跟踪监管，发现问题及时报告乡镇人民政府、县民政局。

五、完善相关服务

（一）数据采集与录入。第三方遵循“政府主导”原则，在乡镇人民政府的授权下，做好“全国低保信息系统”家庭基础信息的采集和录入工作；在县民政局的授权下，做好系统基本信息的变更、纠错和增减变化等工作。

（二）档案管理。第三方档案管理人员按照“一户一档”的要求，对申请人提供的所有材料、入户调查资料、民主评议资料、审核审批资料、公示资料，以及其他视频、照片等相关材料进行分类、编号、整理、归档，按照设立专柜保存，并对所有人员分类建立数据库。原则上救助对象档案由县民政局统一保管，因工作需要，确需由乡镇人民政府保管的，县民政局应加强指导、检查。

（三）调查工具。为了有效开展社会救助入户调查工作，第三方根据民政部门入户调查工作相关规定，完善、设计《入户调查通知单》、《入户调查任务表》、《入户调查表》、《入户调查报告》、《服务评价表》等调查工具，为入户调查工作人员开展入户调查提供统一标准、规范。

六、工作中应注意的几个问题

(一) 加大政策的宣传力度

为全面落实我县民政社会救助政策，提高人民群众对民政救助政策的知晓度，营造和谐稳定的社会环境，持续推动社会救助各项工作稳定开展，第三方须在民政部门的指导下开展宣传工作，宣传的主要内容包括但不限于以下内容：

- 1、国家、省、市、县出台的社会救助相关政策文件；
- 2、社会救助有关制度、管理办法和工作实施细则；
- 3、救助对象认定条件，包括户籍状况、家庭收入和家庭财产基本要件的认定条件和标准，重点宣传符合户籍状况的家庭准入条件、家庭收入以及家庭财产名目和计算方法等；
- 4、经办流程，包括新申请家庭入户调查的工作流程、复核家庭入户调查的工作流程、民主评议的工作流程、“主动发现”工作机制工作流程、救助对象数据采集与信息系统录入工作流程、救助对象档案信息化管理工作流程、救助公示工作流程、监督反馈工作机制等；
- 5、服务机构、服务网点、服务队伍情况介绍；
- 6、重大疾病及慢性病相关健康管理知识普及；

(二) 建立健全监督检查体系

- 1、在“政府主导、专业运作”的指引下，县民政局会同第三方将针对本行政区域内最低生活保障人群入户调查服务准确率，开展定期或不定期检查及监督，双方相互建立沟通反馈机

制，解决工作中遇到的各类问题、难题。同时县民政要成立入户调查考核监督小组，小组成员由民政部门相关人员、第三方人员及财政局、审计局相关人员组成，负责对开展入户调查机构及人员的专项考评或年度考评。

2、在县民政局、乡镇人民政府、村（社区）设置举报箱，公布投诉电话，第三方对群众反映和举报的问题应逐一登记，做好接待工作，及时向县民政部门有关人员反馈，协助做好救助对象投诉反映的问题查处工作。

（三）违规处理

1、违规行为的类型

（1）未按照规定开展实地调查、未记录入户调查真实情况的；

（2）违规收取申请人或相关证明人员费用的；

（3）伪造或变造入户调查记录、民主评议、公示材料、上传数据等；

（4）违反社会救助政策有关规定，导致救助范围以外的申请人纳入社会救助对象的；

（5）其他违规行为。

2、违规行为的处理流程

通过监督检查发现的违规行为，由负责监督检查的管理人员提出处理意见，报交城县社会救助调查服务工作领导小组审定、处理。

3、违规处理结果

工作人员违反社会救助制度规定的，发生第一项列出行为之一的，责令其改正，并负责追回不合理的相关费用；情节严重的，终止劳动合同；涉及其他行政部门职责的，移交相关部门；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

2021年5月28日



