关于印发《“转作风 树新风 主动帮办日” 行动实施方案》的通知

威民函〔2023〕15号

各区市民政局、国家级开发区社会工作部、南海新区社会工作部：

为进一步提高社会救助工作效能，全面提升社会帮扶类工作群众满意度，现制定《“转作风 树新风 主动帮办日”行动实施方案》，请认真贯彻落实。

威海市民政局

2023年4月3日

“转作风 树新风 主动帮办日”行动实施方案

为有效解决部分困难群众申请救助难、政策不了解、审批时间长等问题，努力做到及时救助困难群众，实现应保尽保、应救尽救，在切实兜好基本民生保障底线的基础上，全面提升群众满意度，特制定如下方案。

一、行动目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，按照中央和省、市关于改革完善社会救助制度的工作部署，健全社会救助政策主动告知、救助对象主动发现、救助信息主动公开工作机制，完善低收入人口动态监测和常态化帮扶，及时将符合条件的困难群众纳入救助保障范围，进一步增强群众的获得感、幸福感、安全感。

二、行动内容

全市建立主动帮办日制度，将每月6日（如遇节假日，顺延为下一个工作日，下同）确定为主动帮办日。市、区市两级每月6日集中接待群众来访来电，集中解答低保等救助政策，消除群众对社会救助政策的疑惑，充分化解矛盾隐患，全力解决困难群众急难愁盼问题。镇（街）在正常受理社会救助申请的基础上，每月6日对申请救助提交材料不齐全的以及申办能力不足困难群众，采取入户联系的方式，主动上门开展救助政策宣传，协助

帮办救助事项，补齐申请材料，帮助困难群众尽早完成低保、特困、低保边缘家庭、临时救助等社会救助事项的申办，推动社会救助政策由“人找政策”向“政策找人”转变，打通服务群众的“最后一公里”。

三、实施步骤

（一）制定方案（2023年3月底-4月初）。市级负责制定实施方案，明确行动内容和相关要求，各级按照职责分工，全面落实好“转作风 树新风 主动帮办日”行动。

（二）建立台账（持续开展）。市、区市两级对来访来电情况做好记录，建立接访台账，将群众反映的问题及时反馈至基层调查核实，30分钟内给予明确回复，能够立即解决的现场解决，不能立即解决的要加强跟踪督导，进行销号处理。镇（街）要在日常工作中，及时掌握辖区内申请救助提交材料不齐全以及申办能力不足的困难群众底数，建立工作台账，为每月6日开展主动帮办日行动做好准备。

（三）入户帮办（每月6日）。各区市要指导镇（街）根据建立的工作台账，合理安排入户联系工作，确保实现台账登记人员走访全覆盖。镇（街）工作人员应主动告知社会救助申办流程，讲解各项救助政策，指导其补齐申请材料。村（居）民政协理员应协助镇（街）开展好入户帮办工作。镇（街）在办理社会救助过程中，对于可通过各级政务服务平台或社会救助家庭经济状况核对系统查询获取的材料，不再要求申请群众提供。

（四）建立一事一议制度（持续开展）。对群众申请的救助事项，村（居）不能确定的，要及时提交镇（街）研究办理，凡镇（街）难以确定的，要及时提交至各区市民政部门研究，原则上在一周之内给予妥善答复。

四、保障措施

（一）加强组织领导。“转作风 树新风 主动帮办日”行动是我市落实社会救助“三主动”工作机制的重要创新实践，关系到困难群众的切身利益，各区市要主动提高站位，高度重视，精心实施，明确责任人和分工，充分结合主题党日、新时代文明实践等工作，将行动纳入区市、镇（街）及村（居）的重要活动日程。要充分发动群众，主动发现和提供困难群众线索，力争应保尽保。

（二）加强政策培训。各区市要定期对镇（街）工作人员、村（居）民政协理员等开展社会救助政策和入户帮办方式方法的培训，全面熟悉各类社会救助事项的准入条件、申请资料、办理流程等，确保基层工作人员能精准掌握政策、准确解答群众咨询、熟练帮办代办。

（三）加强督导考核。各区市要加强对镇（街）、村（居）“转作风 树新风 主动帮办日”行动的调度和指导，将落实情况纳入重点工作评估范围。定期对各镇（街）开展情况进行检查，对新增在保对象、申请未纳入人员、信访反映问题定期抽查回访，杜绝推诿扯皮。市、县两级民政部门每月分别按照 30%和 100%

比例抽查检查镇（街）各项救助业务申办情况，及时梳理汇总发现问题，定期通报。