

主动公开

上海市浦东新区川沙新镇人民政府

浦川新府〔2023〕354号

签发人：沈敏

关于印发《建立健全川沙新镇社区救助顾问 制度建设的实施方案》的通知

新镇各办、各社区、各企（事业）单位、各居村：

经川沙新镇党委、政府研究决定，为建立健全川沙新镇社区救助顾问制度建设，现将《关于建立健全川沙新镇社区救助顾问制度建设的实施方案》印发给你们，请认真学习，贯彻落实。

浦东新区川沙新镇人民政府

2023年12月7日

浦东新区川沙新镇人民政府办公室

2023年12月7日印

核稿：陆立峰

（共印6份）

关于建立健全川沙新镇社区救助顾问制度建设的实施方案

为贯彻落实《关于改革完善社会救助制度的实施意见》（沪委办发〔2021〕15号）《上海市民政局关于深化本市社区救助顾问制度建设的实施意见》（沪民救发〔2022〕15号）要求，建立健全川沙新镇社区救助顾问制度，现提出如下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实“人民至上”重要理念，坚持便民利民、专业规范、精准服务，全面推进社区救助顾问制度建设，明确服务内容、健全服务网络、规范工作站点、加强队伍建设、强化工作保障，主动发现困难对象，及时提供政策咨询，精准对接救助资源，持续提升服务水平，进一步夯实“政策找人”工作体系，兜住兜牢基本民生保障底线。

（二）内涵定位

社区救助顾问，是指立足基层社区，综合运用各类救助政策、帮扶项目以及救助资源，面向困难群体提供政策宣讲、业务咨询、资源对接、关心关爱等救助服务的人员。社区救助顾问一般由社会救助工作人员、居村干部、社区工作者及专业社会工作者担任。

救助顾问的服务对象，包括特困供养人员、低保家庭、低收入困难家庭、支出型贫困家庭等现有社会救助对象，也包括生活

有困难、救助有需求、政策要咨询的其他社区群众。

（三）工作目标

在2022年底已实现全镇救助顾问服务站点全面覆盖，完成所有社区救助顾问备案登记的基础上。到2023年底，社区救助顾问管理制度、培训制度、资源支撑体系基本建立，初步建成一支贴近居民需求、工作专业规范、服务精准便民的社区救助顾问队伍。

二、明确救助顾问服务内容

社区救助顾问应主动发现并及时回应困难群众诉求，积极开展以下工作：

（一）政策宣传引导。立足社区开展社会救助政策宣传，提高救助政策的知晓度；对前来咨询的群众做好政策解读，帮助困难群众深入全面了解救助政策；对群众困难情形进行预估，协助申办相应救助政策。探索开发政策库小程序，方便救助顾问“掌上查询”，及时解答群众困惑。

（二）社区走访发现。通过入户探访、邻里访问、居民反映和处理有关部门转介线索等方式，主动发现困难对象，及时提供救助帮扶。对现有救助对象开展定期联系走访，了解现状和需求，每月至少1次，并登记造册，形成台账资料。同时，鼓励志愿者、楼组长等相关人员在开展日常工作或志愿服务时，发现困难线索及时告知社区救助顾问。

（三）开展家境调查。通过入户调查、问卷访谈等形式，全面了解困难家庭的人口结构、经济状况、健康及就业状况、生活环境、困难情形等基本情况，评估其基本需求。

（四）资源整合对接。整合各职能部门及社区救助资源，充实救助政策库、资源库和项目库。根据困难对象需求，合理调配、精准对接所需资源。完善救助资源统筹与调配机制、健全服务合作与转介机制，形成工作合力。

（五）心理关爱疏导。建立长期联系机制，通过不定期探访、电话、微信联络等方式向困难对象提供关心关爱服务。为有需要的困难群众提供心理疏导、情绪支持等服务，帮助其缓解心理压力、改变负面看法，建立积极乐观正向的生活态度。（共享心理咨询等资源）

（六）社区支持体系建设。加强救助顾问与社区党员干部、社区工作者、楼组长、网格员、志愿者、居民邻里等人员的联系、沟通、配合和协作，及时收集了解困难群众信息，发动社区力量关心关爱困难群众。（注意收集相关案例）

三、健全救助顾问服务网络

（一）纳入川沙新镇救助工作联席会议制度。将社区救助顾问制度纳入川沙新镇救助工作联席会议。由联席会议全面指导社区救助顾问工作开展，主要对本镇内社区救助顾问和社会资源进行统筹管理与协调。

（二）设置川沙新镇社区救助顾问服务站。川沙新镇社区救助顾问服务站设立在川沙新镇社区事务受理服务中心内，主要负责现场开展政策指导、资源链接、业务办理、对居村救助顾问每年不少于2次的业务培训、年终对居村救助顾问工作考核等工作。

（三）设置居村社区救助顾问服务点。各居、村委会的办公

接待场所内应设立社区救助顾问服务点。每个居村服务点需至少配备2名社区救助顾问，其中一名应由居村负责人担任，并对社区救助顾问工作开展负主要责任；其他社区救助顾问应为专职工作人员。居村可根据困难对象人数和区域范围大小适当增配顾问人数。居村社区救助顾问主要负责上门走访、需求排摸、政策引导、代办申请、资源链接、日常联系等工作。

（四）设置专业（社会组织）服务点。根据相关工作要求，逐步探索建立依托专业社会组织、社工服务站等设置的专业服务点，整合、链接相关领域的专业资源，主要负责对转介来的个案救助对象开展相关救助帮扶服务。

四、规范救助顾问站点管理

（一）规范场所设置。社区救助顾问服务站点需在醒目处置放或张贴统一的“社区救助顾问”标识进行指引，便于服务对象识别。同时，现场要嵌入进“家门口”接待场景，提供面对面服务的环境，配置必要的桌椅、电脑以及互联网办公等条件。

（二）优化日常服务。社区救助顾问服务站点应明确并公示服务时间，一般在工作时段内提供救助顾问相关服务。制订工作规范，明确工作职责；优化服务流程，做好工作记录，并对服务对象开展跟踪服务。针对未成年人、残疾人、老年人等特殊困难群体，做好服务现场的安全及风险管理。

（三）充实救助资源。梳理基本生活救助，医疗、教育、住房、就业等专项救助以及残疾人、儿童关爱等福利政策在内的社会政策，完善社会救助政策库。归集辖区内爱心企业、社会组织

和志愿者等各类社会力量的帮困资源和服务项目，形成救助资源库和项目库。通过建设政策库、资源库、项目库等，为社区救助顾问工作有序开展提供有力支持。

（四）畅通求助渠道。各社区救助顾问服务站点应主动向社区居民公布电话、网络等联系方式，便于居民及时沟通联络。

五、加强救助顾问队伍建设

（一）明确基本要求。为保证服务质量，社区救助顾问应选择懂政策、善沟通、有爱心的人员担任，并具备资源调配、需求分析、问题评估、心理疏导以及突发事件处置等相关工作技能，具备社会工作职业资格者优先。

（二）实施备案管理。社区救助顾问均应实名登记，且实施备案管理，个人信息发生变更时应及时予以动态维护。社区救助顾问服务站应定期汇集社区救助顾问名册及服务案例。

（三）加强岗位培训。镇社救所应积极组织开展岗前培训、继续教育培训，涵盖政策法规、服务内容、沟通技能、工作要求等内容，不断提高社区救助顾问服务水平。

（四）健全监管机制。建立健全社区救助顾问监管机制，设立监督举报电话，委托专业第三方定期开展满意度测评。

六、工作保障

（一）加强责任落实。联席会议成员单位要提高政治站位，加强底线思维，把社区救助顾问工作作为加强民生兜底保障、提升救助服务水平的重要举措，压实责任，落实到位。

（二）落实人财物保障。社区事务受理服务中心要统筹财力

资源，将社区救助顾问所需工作经费列入年度预算；社建办要积极引导公益慈善等资金予以支持保障；各居村要不断充实社区救助顾问队伍，确保社区救助顾问工作持续稳定发展。

（三）强化信息化支撑。依托低收入人口动态监测平台，汇集困难对象信息，精准识别困难需求，为社区救助顾问工作开展提供智能化支撑。加强与“社区云”救助专栏对接，完善民生政策库，开发实用小程序，注重通过“居社”互动端了解社区群众的困难诉求。加强与“12345热线”之间的信息互通，为市民群众了解救助政策、申请救助帮扶提供便利。

（四）注重宣传激励。各社区救助顾问服务站点要加强宣传引导，充分利用各类社区宣传、微信公众号、窗口咨询及上门走访等渠道，广泛宣传社区救助顾问工作。组织开展激励表彰、典型选树活动，积极培养社区救助顾问骨干，优先推荐为“星级社工”、“金牌顾问”，组建“顾问工作室”，扩大影响力，提高知晓度，切实增强困难群众的获得感、幸福感、安全感。

浦东新区川沙新镇人民政府

2023年10月30日