

平远县民政和退役军人事务局

关于印发《平远县综合救助服务平台建设运行实施方案》的通知

大柘镇公共服务办公室、石正镇公共服务办公室，县救助管理站：

为做好平远县县级综合救助服务平台建设试点工作，保障平远县综合救助服务平台平稳运行，我局制定了《平远县综合救助服务平台建设运行实施方案》，现印发给你们，请认真遵照执行。在执行过程中遇到的问题，请径向县民政和退役军人事务局反映。

平远县民政和退役军人事务局

2025年8月28日



平远县综合救助服务平台建设 运行实施方案

为深入贯彻落实习近平总书记关于社会救助工作的重要指示精神，全面落实省市关于推动社会救助体制改革创新的工作要求，加快我县综合救助服务平台建设，发挥社会救助综合救助服务平台在实现各职能部门信息互联互通、资源共建共享、为困难群众提供一站式的救助服务枢纽平台作用，推动全县困难弱势群体探访关爱工作走向深入，根据《广东省人民政府办公厅转发省民政厅等单位〈关于改革新体制机制健全社会救助体系的若干措施〉的通知》（粤府办〔2024〕12号）《广东省民政厅关于印发〈广东省综合救助服务平台试点工作方案〉的通知》（粤民函〔2024〕172号）《关于印发〈平远县县级综合救助服务平台建设方案〉的通知》要求，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照党建统领、统筹协调、数字赋能、需求牵引的原则，高标准推进县级综合救助服务平台规范化建设和实体化运行，深入实施“弱有所助、困有所帮、难有所扶”困难弱势群体探访关爱工作，实现“救助+服务”转型发展，有效形成“基本生活满足、公共服务优享、急难愁盼有助、社会融入友好”的社会救助新格局。

二、建设标准

平远县县级综合救助服务平台规范化建设按照“七个有”要求，位于县救助管理站一楼，可与其他服务类社会救助阵地融合。

（一）有覆盖三级的组织架构。县级建设实体化枢纽平台，在大柘镇和大柘镇墩背村、黄沙村，石正镇和石正镇坪湖村、南台村设立镇级、村级综合救助服务平台。

（二）有符合要求的办公场所。县级综合救助平台建筑面积约 300 平方米，镇级综合救助服务平台建筑面积应不少于 50 平方米，村级综合救助服务平台建筑面积应不少于 30 平方米，可依托现有资源和场所进行资源整合开展工作。

（三）有统一明显的标识标牌。县、镇、村综合救助服务平台应在建筑物门口或室内醒目处，悬挂统一标识、统一名称的标识牌（规格见附件 1），县级综合救助平台在附近的交通干道或主要路口设置导向标识。

（四）有相应适当的工作人员。县级综合救助服务平台工作人员暂由县救助管理站人员兼任，镇、村综合救助服务平台由公共服务办公室现有工作人员、双百社工、网格员等基层工作人员兼任或者协理。

（五）有合理分布的功能区域。县级综合救助服务平台应在办公场所内设置“1 个服务窗口”和 5 个功能区（“粤众扶”平台展示区、群众体验区、培训议事区、慈善事业促进区、志愿服务供给区”，镇级综合救助服务平台办公场所内部应设置综合服务窗口、日常办公区等。

（六）有对外公开的服务信息。县级、镇级综合救助服务平台应在入口显著位置对外公开工作时间，在综合服务窗口公开服务热线，在县民政和退役军人事务局网站公开发布服务项目。

（七）有满足需求的设施设备。县级、镇级综合救助服务平台应配置“粤智助”服务一体机、展示屏、打印机等设备，村级综合救助服务平台应配置电脑、打印机等设施设备。

三、运行机制

（一）打造协调指挥的调度中心。协调县、镇、村三级综合救助服务平台实体阵地发挥救助资源汇聚、慈善帮扶资源聚集、志愿服务集散、救助政策宣传展示等功能，调度县级平台救助资源，实现救助资源与群众需求精准匹配。

（二）打造资源汇聚的枢纽中心。整合民政和退役军人事务、教育、人社（医保）、住建、农业农村和水务、卫健、妇联、残联等单位的专项救助事项以及慈善力量等各类救助帮扶政策，形成帮扶资源库、救助政策库、服务项目库，实现救助事项“一门受理、一网通办、一次办好”。

（三）打造政策宣传的展示窗口。梳理展示我县各救助职能部门救助惠民政策、申请流程和成果；展示县镇村三级综合救助平台实体阵地在改革创新社会救助体制中发挥的作用；宣传社会救助领域先进事迹和典型做法，讲好平远救助故事。

（四）打造汇聚多元帮扶力量的枢纽平台。通过三级综合救助服务平台最大限度地发挥政府、社会、市场等力量，实现救助

力量的有机联合、优势互补。在县困难群众基本生活保障工作协调机制框架内开展政策衔接、救助转办、资源配置等工作。县困难群众基本生活保障工作协调机制领导小组各成员单位确定一名联络员，建立进驻县级综合救助平台月度轮值机制，开展救助案例会商、数据共享、业务协同等工作。通过慈善公益基金、购买社会服务、救助服务品牌比赛等方式，将社会组织、慈善组织、企事业单位、爱心人士的物资、技术服务、专业人才、志愿服务、技术培训、创业就业等各方向力量予以汇集，实现社会资源深度联合。

（五）打造精准定位有效衔接的供需平台。推动特困人员、留守儿童、留守老人、残疾人等弱势群体探访关爱工作走向深入，依托“双百计划”从建强服务队伍、融合服务阵地、建立应急机制等方面发力，实现服务力量的有效整合；从拓宽服务群体、量化评估指标、挖掘潜在需求等方面发力，实现困难群众需求的精细化管理，落实“一户一档”；从细化结对帮扶、整合服务资源、优化服务调度等方面发力，实现救助帮扶服务的多层次、差异化供给，落实“一档一策”。

（六）打造帮扶力量聚能赋能的培育平台。建立常态化救助帮扶主体交流培训机制。县、镇两级综合救助平台应定期开展工作专业培训、政策培训、系统应用培训，实现救助帮扶队伍力量培育。建立常态化激励评价机制。积极探索创建正向激励、导向鲜明、促进运行的激励措施，通过评先评优、树立典型等方式，

对社会救助工作中表现突出的个人或团体按照有关规定给予褒扬激励，营造群众认可、价值认同、向善向上的社会新风尚。

四、日常管理

（一）机构管理。县级综合救助平台主要负责实施日常工作，包括统筹调度资源、组织议事会商、策划对接项目、培育专业队伍、推动品牌打造。镇级综合救助服务平台以“双百工程”关爱弱势群体探访关爱工作为抓手，落实辖区内困难群众需求排摸、资源链接、政策宣传、业务办理等。村级综合救助服务平台以网格员、村两委干部为依托，做好探访关爱、清单送达、主动发现、代办咨询、志愿服务等工作。

在各级综合救助服务平台设立接待窗口，执行首问负责、一次告知、代办咨询等服务制度。

（二）人员管理。县级综合救助服务平台负责人由业务股室负责人兼任，其他部门社会救助管理部门定期派人参加。镇级综合救助服务平台负责人由镇公共服务办公室在编人员兼任，应配备1名专职人员。村级综合救助服务平台可以由在职工作人员兼任或者协理，依托网格员、村两委工作人员等开展具体工作。

严格工作人员入口把关和岗位管理，落实协同部门驻岗轮值制度，加强综合救助服务平台工作人员岗前培训，定期组织经验交流和业务培训，确保每人每年参训不少于2次。

五、工作要求

（一）强化组织领导。民政和退役军人事务部门要加强综合

救助服务平台的建设与管理，切实发挥服务平台功能作用实现社会救助“一端受理、平台分办、协同办理”，做到主动、及时、精准救助。各相关部门要高度重视部门综合救助服务平台建设，认真履行部门职责，积极发挥职能作用，加强协调配合，及时研究解决社会救助工作中出现的单个救助部门难以解决或凭落实现有救助政策难以解决的问题，形成工作合力。

（二）强化宣传引导。要通过报刊、广播、电视、互联网、宣传栏、宣传册等媒体或形式，提高救助平台、救助政策、救助项目的知晓度，开展社会救助法律、法规 and 政策的解读，引导社会理性看待社会救助工作，努力营造良好的舆论氛围，及时公开社会救助资金、物资的管理和使用等情况，接受社会监督。

（三）强化责任落实。要建立健全各项工作制度，落实首问负责、一次性告知、绩效评价、监督管理等各项制度。要加强对工作人员的管理和考核监督，强化教育培训，增强其大局意识、服务意识、责任意识，提高其业务能力和工作水平。结合群众身边腐败和作风建设对因重视不够、管理不力、推诿扯皮及不作为、乱作为等漠视弱势群体利益问题、造成严重影响的工作人员，由相关部门依法依规严肃追究责任。

附件 1: 门牌示例图



民政标志标准色
C0 M100 Y100 K0

科室牌样式图



尺寸：300x130mm

字体：方正粗宋简体

字号：140pt

字体颜色：C0 M100 Y100 K10

底板颜色：

■ C15 M0 Y0 K0

■ C0 M60 Y100 K0

■ C0 M20 Y100 K10

■ C15 M85 Y85 K0