

瑞安市社会救助工作领导小组办公室文件

瑞救办〔2021〕5号

关于建立瑞安市困难群众探访关爱制度(试行) 的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，市各有关单位：

为认真贯彻落实《中共浙江省委 浙江省人民政府关于推进新时代民政事业高质量发展的意见》（浙委发〔2019〕27号）、《浙江省社会救助联席会议办公室 关于印发浙江省困难群众探访关爱制度（试行）的通知》（浙社救联席办〔2020〕4号）和《中共瑞安市委瑞安市人民政府关于加快推进新时代民政事业高质量发展的实施意见》（瑞委发〔2020〕22号）等文件精神，经研究，决定建立瑞安市困难群众探访关爱制度。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以提升困难群众获得感、安全感、幸福感为落脚点，强化党建引领，落实属

地责任，困难群众探访关爱网络基本建立、能力有效提升、机制不断健全，实现部门联动、社会参与，围绕救助体系涵盖的各项救助政策、帮扶项目等资源，前移社会救助兜底保障关口，确保不发生冲击道德底线事件，满足困难群众社会救助需求。

二、主要任务

（一）排摸困难群众风险隐患。探访人员应关注对照“经济状况、健康状况、教育状况、居住状况、就业状况、社会参与”六个维度，对困难群众进行风险隐患排摸。对家庭基本生活存在困难，家庭成员罹患重病、老年人缺乏生活照料、儿童缺乏监护关爱、居住环境不安全等风险隐患进行及时发现和报告。

（二）力所能及解决急需困难。积极为困难群众解决面临的急需困难，如救助政策解答、代购生活用品和药品；发挥社会工作等专业特长，为困难群众提供人文关怀、心理疏导、能力提升、家庭关系调适、社会融入等帮助。

（三）转介链接救助服务。将采集到需求信息，录入手机“浙里救”APP，帮助困难群众代办社会救助申请，联系扶贫部门产业帮扶、残联涉残救助、工会困难职工帮扶、红会人道救助、慈善救助等。帮助失能和半失能老人对接养老服务项目。帮助孤儿及困境儿童对接儿童关爱保护项目。发布面向社会力量的求助信息。

（四）跟踪回访帮扶成效。对前期发现的风险隐患排除情况、急需困难缓解情况、转介服务落实情况进行跟踪回访，动态了解救助项目及帮扶措施落实成效，及困难群众生活和生产改善状况，为相关部门及时调整救助项目、救助标准、帮扶措施提供意见建议。

三、对象范围

(一) 高风险对象。包括最近遭遇突发事件、意外事故、罹患重病等重大变故的低保、低边对象，70岁以上分散供养特困人员。

(二) 重点对象。包括重病、重残人员，社会散居孤儿、困境儿童，其他分散供养特困对象，60岁以上的独居老人。

(三) 一般对象。省大救助信息系统所有除高风险、重点对象以外的在册困难群众，以及留守儿童、留守老人、困难职工等。各乡镇（街道）可结合实际，扩大探访关爱对象覆盖范围。

四、方式及内容

(一) 党员及志愿者结对帮扶。鼓励乡镇（街道）、村（社区）及相关部门（单位）党支部与困难群众开展“一对一”结对帮扶，加强思想引导，“扶志+扶智”相结合，启发困难群众增强自力更生、脱贫致富的信心和勇气，并通过多途径为困难群众送温暖。引导志愿者与困难群众结对帮扶，提供困难家庭儿童关爱陪伴等服务。倡导“1名党员+1名救助社工+1名网格员”结对一户困难家庭的“组团式”探访机制。

(二) 定期上门走访。乡镇（街道）工作人员、村（社区）协助人员应采取普遍走访和重点走访相结合的办法，对困难群众进行定期走访（同步开展“幸福清单”送达等工作）。对高风险对象，乡镇（街道）工作人员、村（社区）协助人员，在重大变故发生后24小时内走访到位，平时每周走访不少于1次；对重点对象，每月走访不少于1次；对一般对象，每季度走访不少于1次。同时，乡镇（街道）要强化服务留痕，按照“一户一档”的要求，及时将探访帮扶、幸福清单送达等情况通过“浙里办”

APP或微信公众号“浙江民政”幸福码等途径录入，建立工作台帐。具体操作流程详见附件。

（三）亲属邻里互帮互助。落实赡养、扶养、抚养人对困难群众履行经济供养、生活照料和精神慰藉等义务。鼓励邻里乡亲为缺乏亲友支持的困难群众提供安全守望，及时向村（社区）反馈信息。鼓励有劳动能力困难群众为村（社区）生活不能自理的困难群众提供帮助。

（四）服务热线应急快速响应。市民政局、乡镇（街道）畅通社会救助热线，及时回应困难群众求助。探访人员在服务过程中发现紧急情况，直接向公安（110）、卫生健康（120）等部门报告。结对帮扶的党支部、志愿者应向困难群众发放联系卡，方便困难群众随时联系。

五、保障措施

（一）加强组织领导。开展困难群众探访关爱工作是事关民生福祉的大事，乡镇（街道）要加强组织领导和指导工作，把社会工作站设置为镇街哨点，为探访人及时解决探访工作中发现的问题，确保探访关爱工作顺利推进。

（二）注重工作实效。积极为困难群众办实事，办好事。主动到困难群众家中开展探访关爱服务，搜集相关信息，做好每次服务记录工作。通过探访关爱和信息反馈，积极防范和及时发现意外风险，通过个性化服务，解决重点对象实际的合理需求，加强部门联动和资源链接，切实解决其生活中的实际困难，确保探访关爱工作取得实效。

（三）加强宣传引导。加大社会救助政策和探访关爱制度的宣传力度，提高党员干部为困难群众救急解难的责任意识，提高困难

群众对社会救助政策的知晓度，营造全社会关注、参与、支持社会救助工作，共同关爱困难群众的良好氛围。

附件：探访帮扶困难群众线上操作流程

瑞安市社会救助工作领导小组办公室

2021年7月30日



附件

探访帮扶困难群众线上操作流程

一、使用浙里办 APP 登陆

1.打开“浙里办”APP 搜索“浙里救”，点击进入应用；

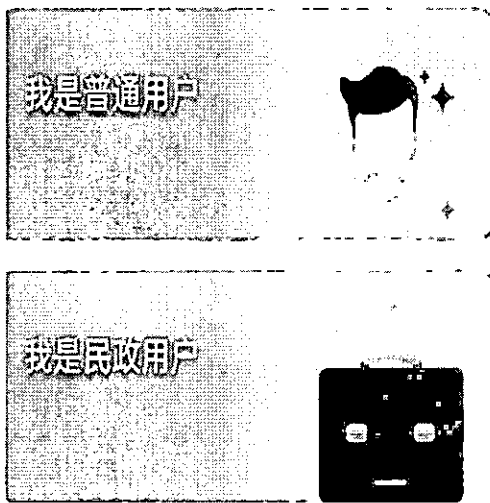


2. 点击“我是民政用户”，然后点击进入“探访调查”模块，随后可以进行“探访关爱”以及“幸福清单送达”操作。

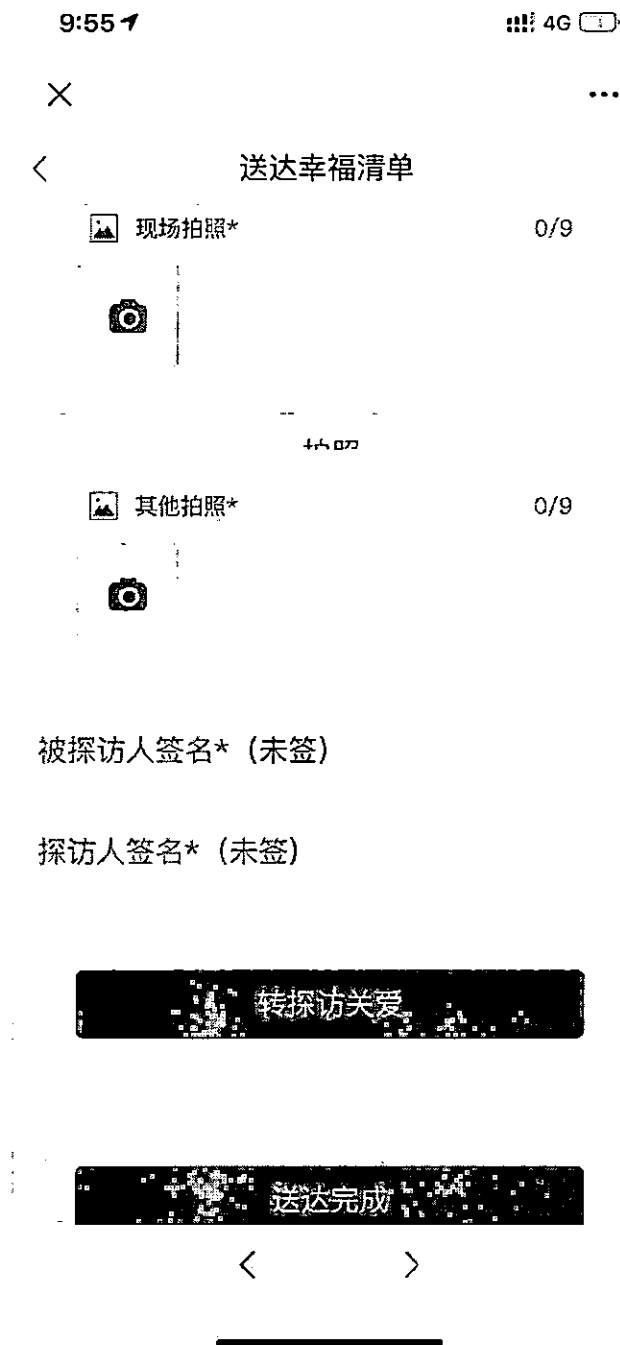
< X 角色切换

< X 浙里救

角色切换

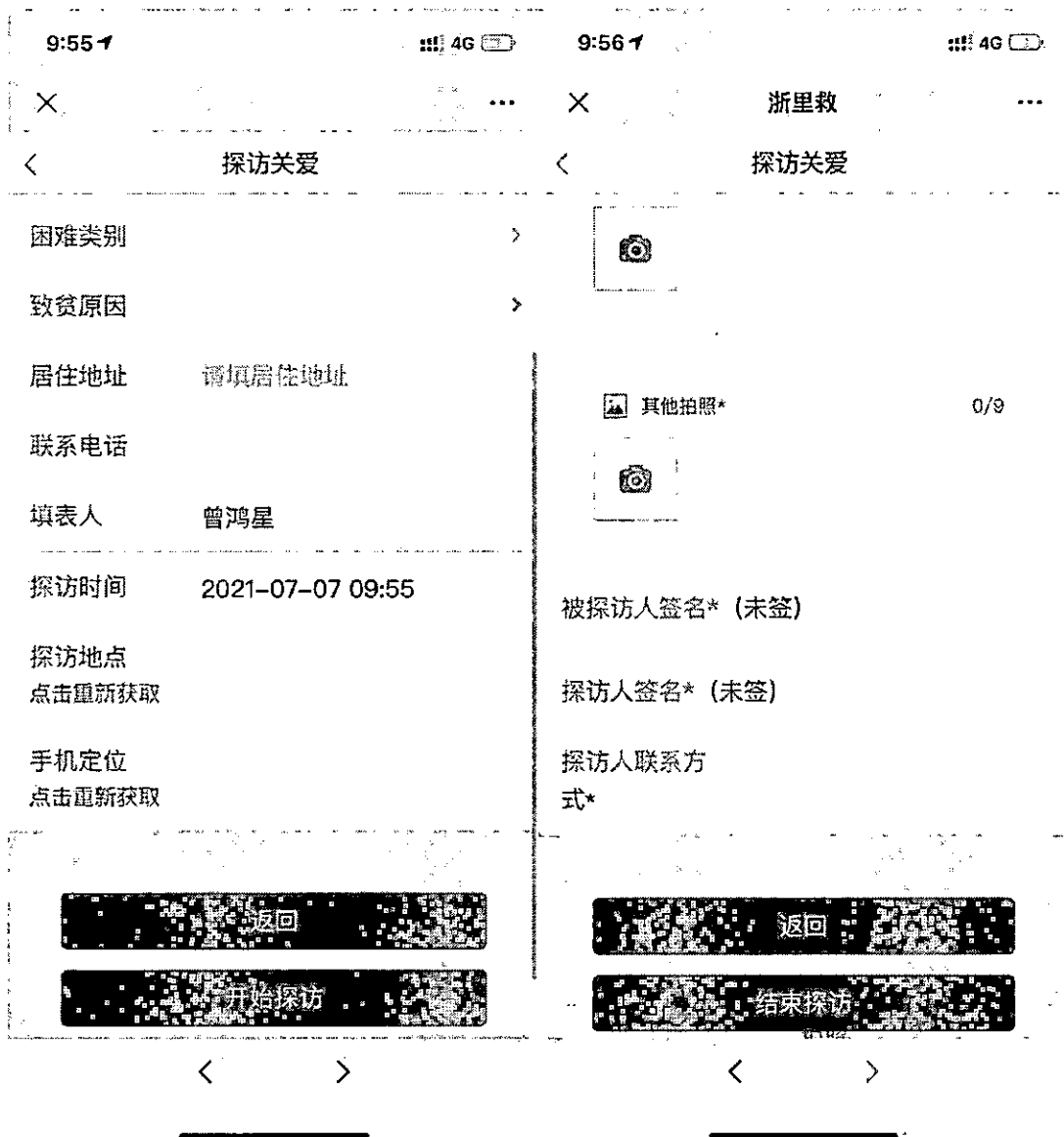


3. 探访者在“幸福清单送达”下方点击“开始送达”，在记录页面录入走访对象的身份证号，系统自动获取其基本信息，探访过程中进行拍照签字后点击“转探访关爱”。



4. 探访者在“探访关爱”下方点击“开始探访”，记录页面录入走访对象的身份证号并点击开始探访，系统自动获取其基本信息，探访过程中了解探访对象的生活状况以及困难帮扶需求通

过系统进行记录，同时拍照签字，全部记录完成后点击“结束探访”。

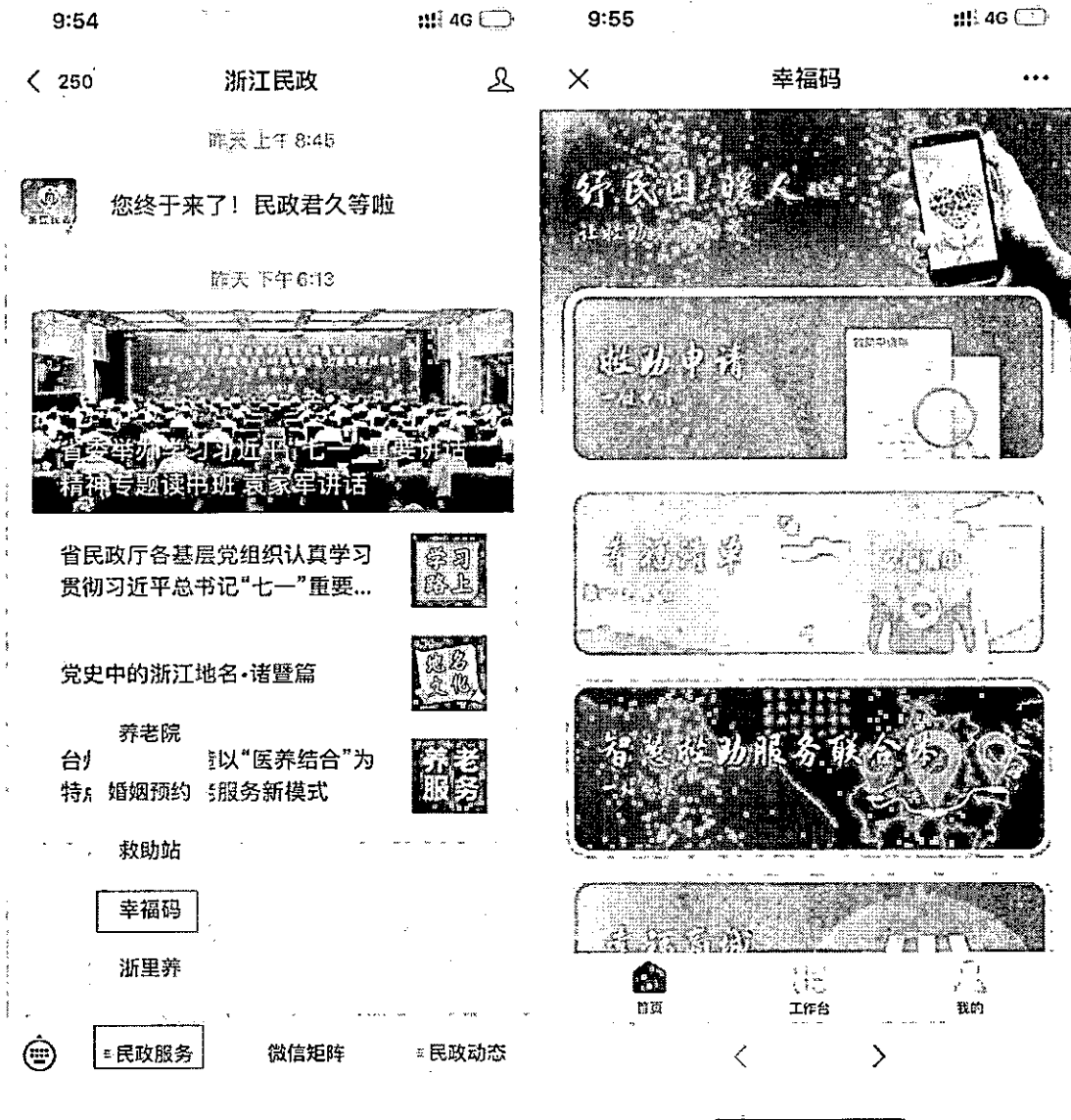


二、使用微信公众号登陆

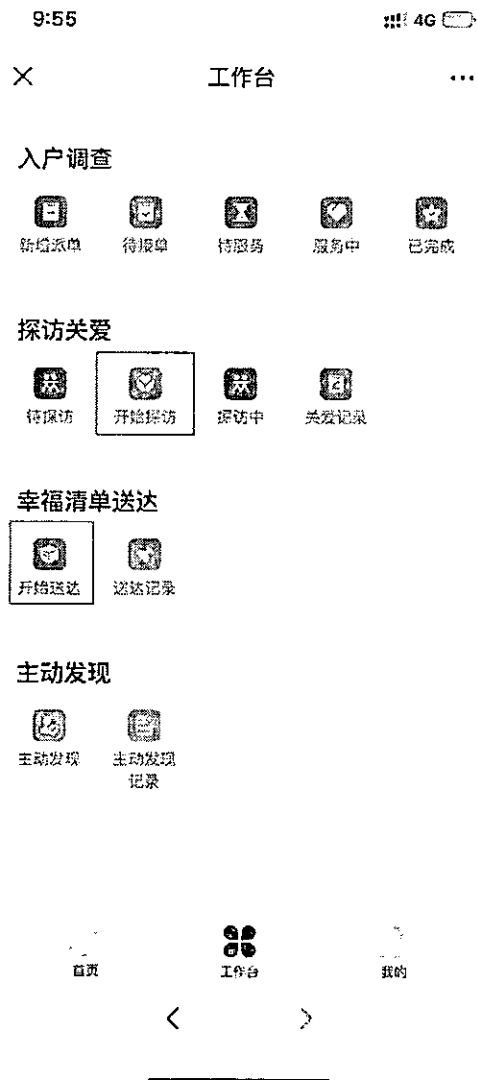
1. 打开“微信”APP 搜索公众号“浙江民政”，关注后点击进入；



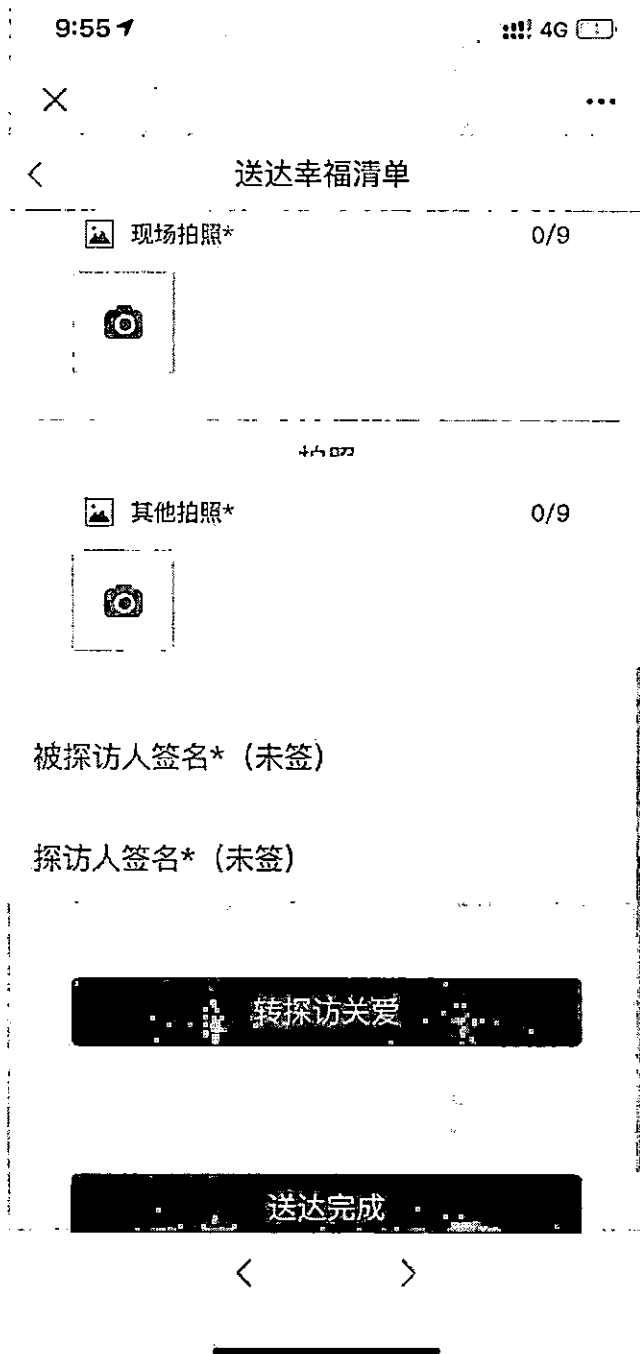
2. 点击左下角“民政服务”并点击“幸福码”；



3. 点击下方“我的”进行账号登陆（账号密码与省厅大救助平台一样），然后点击“工作台”进行探访关爱操作与幸福清单送达操作。



4. 探访者在“幸福清单送达”下方点击“开始送达”，在记录页面录入走访对象的身份证号，系统自动获取其基本信息，探访过程中进行拍照签字后点击“转探访关爱”。



5. 探访者在“探访关爱”下方点击“开始探访”，记录页面录入走访对象的身份证号并点击开始探访，系统自动获取其基本信息，探访过程中了解探访对象的生活状况以及困难帮扶需求通

过系统进行记录，同时拍照签字，全部记录完成后点击“结束探访”。

