重庆市民政局

重庆市教育委员会

重庆市国土资源和房屋管理局

重庆市城乡建设委员会

重庆市人力资源和社会保障局

重庆市卫生和计划生育委员会

关于印发《重庆市社会救助“一门受理、

协同办理”工作规程》的通知

渝民发〔2015〕52号

各区县（自治县）民政局、教委、国土房管局、城乡建委、人力社保局、卫生计生委，北部新区、万盛经开区有关部门：

现将《重庆市社会救助“一门受理、协同办理”工作规程》印发你们，请认真遵照执行。

重庆市民政局

重庆市教育委员会

重庆市国土资源和房屋管理局

重庆市城乡建设委员会

重庆市人力资源和社会保障局

重庆市卫生和计划生育委员会

2015年6月23日

重庆市社会救助

“一门受理、协同办理”工作规程

第一条 为深入贯彻落实国务院《社会救助暂行办法》和市政府《关于贯彻落实国务院〈社会救助暂行办法〉的实施意见》（渝府发〔2014〕55号），切实规范全市基层社会救助工作，确保困难群众求助有门、受助及时，提升社会救助服务水平，根据国家有关规定，结合我市实际，制定本规程。

第二条 社会救助“一门受理、协同办理”指通过设立统一受理社会救助申请的窗口，各社会救助管理部门按照职责分工，协同办理最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助等社会救助的工作机制。

第三条 社会救助“一门受理、协同办理”由政府主导，民政部门牵头，教育、住房、建设、就业、卫生计生等相关职能部门配合，遵循“以人为本、方便群众，立足实际、整合资源，归口办理、责任落实，健全机制、规范运行”的工作原则。

第四条 在乡镇（街道）公共服务中心，利用政府政务服务大厅的“一站式”服务平台，建立统一受理社会救助申请的综合服务窗口。

第五条 社会救助服务窗口主要负责为社会救助诉求人提供救助申请受理、政策咨询、救助指引、救助转办，以及协调处理救急难事项等工作。

第六条 社会救助服务窗口设置做到“四规范”。

（一）规范窗口标识。社会救助服务窗口应在醒目位置统一设置“社会救助”标识，统一摆放各类社会救助宣传资料，做到救助政策、办理流程、工作职责、监督电话“四公开”。

（二）规范岗位职责。社会救助服务窗口应配备专职工作人员，尽可能设置A、B岗，确保工作人员在岗；工作人员要熟练掌握各类社会救助政策，实行挂牌上岗。

（三）规范工作流程。社会救助服务窗口应公开受理申请社会救助的项目，规范申请受理、分办转办、办理时限、办理过程、办理结果等工作流程，并建立电子登记台账。

（四）规范资料表式。社会救助服务窗口应使用统一规范的社会救助诉求登记表、社会救助申请审批表、社会救助申请分办单、社会救助分办结果反馈单等工作表册。

第七条 社会救助诉求人向乡镇（街道）社会救助服务窗口反映救助诉求的，窗口工作人员应根据诉求内容为其介绍相关救助政策，一次性告知申请相关救助所需的材料，同时填写《社会救助诉求登记表》。

社会救助诉求人的诉求事项符合社会救助申请条件的，窗口工作人员应指导其填写相应社会救助申请，按规定收取申请材料。申请材料有缺失的，一次性告知申请人补齐所需材料。

社会救助诉求人的诉求事项不符合社会救助申请条件的，窗口工作人员应向其作出政策解释说明。

第八条 社会救助服务窗口受理社会救助申请后，应在2个工作日内填写《社会救助申请分办单》，将接收的救助申请材料交由乡镇（街道）相关社会救助经办机构。乡镇（街道）社会救助经办机构应及时予以接收，不得推诿。如乡镇（街道）社会救助经办机构对接收申请有分歧的，由乡镇人民政府（街道办事处）裁决。

第九条 乡镇人民政府（街道办事处）及其经办机构接到社会救助申请后，应当按照所申请社会救助的相关政策，在规定时限内，通过入户调查、邻里访问、群众评议、信息核查等方式，对申请人的家庭经济状况和遭遇困难情形进行调查核实，并经公示后，提出审核意见，报区县（自治县）社会救助管理部门审批。

区县（自治县）社会救助管理部门应根据所申请社会救助的相关政策进行审查，在规定时限内作出审批决定，对符合条件的申请予以批准，及时给予救助；对不符合条件的申请不予批准，并书面向申请人说明理由。

相关社会救助制度对审核审批程序有专门规定的，按规定执行。

第十条 涉及2个（含）以上部门共同办理的救助项目，由最终审批部门牵头承办，其他相关部门先按职责规定进行审核，并将审核结果转最终审批部门，在规定时限内办结。

对政策上未明确管理部门或需要采取多项救助措施解决对象困难的，由乡镇人民政府（街道办事处）或区县（自治县）社会救助工作联席会议牵头研究确定承办部门，承办部门按相关规定按时办结。

第十一条 社会救助申请办理结束后，乡镇（街道）社会救助经办机构应在审批完成2个工作日内填写《社会救助办理结果反馈单》，将办理结果反馈社会救助服务窗口。

社会救助服务窗口要视情对办理过程进行跟踪，掌握办理进展情况，接受申请人咨询。

第十二条 社会救助诉求人不通过乡镇（街道）社会救助服务窗口，直接向乡镇（街道）相关社会救助经办机构申请救助，仍按相关社会救助现行规定和程序办理。

第十三条 社会救助诉求人不通过乡镇（街道）社会救助服务窗口，直接向区县（自治县）民政等救助管理部门求助的事项，属于本部门职责的应当及时办理；不属于本部门职责的，应及时转交有关职责部门或者乡镇（街道）社会救助经办机构办理。

第十四条 对于情况紧急、需立即采取措施以防止造成无法挽回的损失或无法改变的严重后果的救助事项，乡镇人民政府（街道办事处）、区县（自治县）民政等社会救助管理部门应先行救助；紧急情况解除之后，按规定补齐审核审批手续。

第十五条 社会救助职能部门应按照职责分工做好相应的社会救助工作。

（一）民政部门。负责最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、临时救助等社会救助工作。

（二）教育部门。负责教育救助工作。

（三）国土房管部门。负责城镇家庭住房救助工作。

（四）城乡建设部门。负责农村家庭住房救助工作。

（五）人力社保部门。负责就业救助工作。

（六）卫生计生部门。负责疾病应急救助工作。

第十六条 乡镇（街道）社会救助服务窗口工作应安排业务能力强、工作经验丰富的人员负责，并加强教育培训；社会救助服务窗口应配齐必要的办公设施，安排必要的工作经费。

第十七条 区县（自治县）社会救助管理部门要定期开展专项检查，解决机制运转中的实际问题，及时总结推广好的经验做法；对责任不落实、工作推进不力、群众投诉较多的单位或窗口，进行通报并责令整改，不断改进服务方式，提升群众满意度。

第十八条 各区县（自治县）民政、教育、住房、建设、就业、卫生计生等部门应结合实际，制定本区县（自治县）社会救助“一门受理、协同办理”的具体操作办法。

附件：1. 社会救助诉求登记表

2. 社会救助诉求受理登记表

3. 社会救助申请分办单

4. 社会救助办理结果反馈单

附件1

社会救助诉求登记表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 身份证号码 |  | 联系方式 |  |
| 户籍所在地 | |  | | | |
| 现居住地 | |  | | | |
| 主要诉求  （在□中划√） | | 1.最低生活保障□ 2.特困人员供养□ 3.受灾人员救助□  4.医疗救助 □ 5.教育救助 □ 6.住房救助 □  7.就业救助 □ 8.临时救助 □ 9.其他 □ | | | |
| 家庭基本情况和遭遇困难情形 | | | | | |
|  | | | | | |

诉求人：

××年××月××日

附件2

×××乡镇（街道）社会救助诉求受理登记表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 姓名 | 身份证号 | 户籍所在地 | 现居住地 | 主要诉求 | 联系方式 | 受理人 | 受理时间 | 办理结果 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件3

社会救助申请分办单（存根）

×××（镇街社会救助职能部门）：

社会救助服务窗口于××年××月××日收到×××关于××××××的救助诉求，按《重庆市社会救助“一门受理 协同办理”工作规程》，现将救助申请及相关资料交你部门办理，并请在办理完毕2个工作日内将办理结果反馈我窗口。

分办人：

接收人：

××年××月××日

…………………………………………………………………

社会救助申请分办单

×××（镇街社会救助职能部门）：

社会救助服务窗口于××年××月××日收到×××关于××××××的救助诉求，按《重庆市社会救助“一门受理 协同办理”工作规程》，现将救助申请及相关资料交你部门办理；并请在办理完毕2个工作日内将办理结果反馈我窗口。

分办人：

接收人：

××年××月××日

附件4

社会救助办理结果反馈单（存根）

社会救助服务窗口：

你窗口于××年××月××日分办的×××关于××××××的社会救助诉求，已于××年××月××日按相关社会救助政策规定办结，现将办理结果反馈你窗口：

已通过申请审批： （填写审批内容）。

未通过申请审批： （填写未通过原因）。

反馈人：

接收人：

××年××月××日

…………………………………………………………………

社会救助办理结果反馈单

社会救助服务窗口：

你窗口于××年××月××日分办的×××关于××××××的社会救助诉求，已于××年××月××日按相关社会救助政策规定办结，现将办理结果反馈你窗口：

已通过申请审批： （填写审批内容）。

未通过申请审批： （填写未通过原因）。

反馈人：

接收人：

××年××月××日