

# 普陀区社会救助工作联席会议办公室

沪普社救联办〔2024〕4号

## 关于印发《普陀区社区救助顾问服务站点 规范化建设实施方案》的通知

各街道办事处、镇人民政府：

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，深入推进全区社区救助顾问制度，现将《普陀区社区救助顾问服务站点规范化建设实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

上海市普陀区社会救助工作联席会议办公室

2024年3月18日

# 普陀区社区救助顾问服务站点规范化建设实施方案

为进一步推进全区社区救助顾问服务站规范化建设，提高社区救助顾问服务质量和救助服务水平，根据《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，现结合本区工作实际，制定本实施方案。

## 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，深入贯彻党的二十大精神，坚持“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服务站点建设，进一步夯实街镇社区基层救助保障服务根基，完善“政策找人”工作体系，切实兜牢兜好民生底线。

## 二、工作目标

全面推动社区救助顾问服务站点规范化建设，到2024年底，实现全区社区救助顾问服务站点全覆盖，通过强化救助顾问队伍建设，整合各类社会救助资源，引导社会力量参与，提升困难群众发现能力、困难诉求回应能力、疑难问题解决能力，将救助服务真正成为困难群众“找得到、看得着、帮得到、靠得住”的实际行动，不断增强困难群众的获得感和满意度。



### 三、主要任务

重点做好“十个一”工作内容，即

**1、建好一个阵地。**各街镇要统筹规划、部署好街镇-居村救助服务站（点）阵地布局。街镇层面，要在社区事务受理服务中心建设独立的实体化社区救助顾问服务站，有条件的街镇还可在“邻聚里”中心、慈善超市、社区综合为老服务中心等场所增设社区救助顾问服务站，鼓励成熟的街镇组建“社区救助顾问工作室”。居村层面，要做到功能性救助顾问服务点全覆盖，优化做好基层社会救助工作。

**2、明确一套标准。**区民政局牵头指导，形成普陀区社区救助顾问服务站点建设标准，对站点命名、功能分区、墙面公示等基本内容进行工作提示。同时，鼓励街镇积极探索，在基本标准上，结合属地特色，创新服务站点建设内容，以点带面，不断提升全区救助顾问服务阵地体系的建设水平。

**3、统筹一批资源。**社区救助顾问服务站点需精准对接困难群众的需求，重点聚焦基本生活、健康医疗、养老服务、就业帮扶、助学帮扶、心理服务以及公益捐赠等方面的资源，统筹街镇各条线职能部门、链接辖区内爱心企业、社会组织、慈善组织和志愿者等各方力量，形成站点救助资源库并发挥作用。

**4、健全一批机制。**推广长寿路街道社区救助顾问服务站“永兴”工作室“五心四问”工作机制（以纯粹心、进取心、

敬畏心、不懈心、牵挂心，做好困难问策、专业问教、资源问需、特需问诊）、甘泉社区救助顾问服务站“泉爱”工作室“会商”工作机制，鼓励各街镇探索形成特色化、针对性的救助顾问服务站体系，打造辖区社会救助工作品牌。

**5、构建一套流程。**街镇社区救助顾问服务站要建立打造一套详细工作流程，重点对与社区事务受理服务中心工作“前后台”衔接、特殊困难群众“办不成事”接待以及多元资源主体联动帮扶等细化工作流程，确保救助顾问服务站各项任务的落地落实。

**6、培育一批队伍。**打造专业社区救助顾问团队，各街镇需按属地户籍居民人口万分之一配备社区救助顾问，每个居委会至少配比1名社区救助顾问，鼓励通过合作第三方专业顾问力量加入和招募志愿者等方式协助社区救助顾问开展工作。在服务站内可通过定岗专人负责或救助顾问轮岗等方式，确保服务管理到位。鼓励将服务站点建设与“星级救助顾问”培育相结合，实现队伍再锻炼、能力再提升、典型再培育。

**7、明确一口径任务事项。**社区救助顾问服务包括政策宣传引导、社区走访发现、开展家境调查、资源整合对接、心理关爱疏导、社区支持体系建设等内容。街镇社区救助顾问服务站负责政策解答、申请受理、资源链接等工作；居村社区救助顾问点要依托“社区云-社区救助顾问”模块，做好上门走访、



需求排摸、及时精准发现潜在救助对象。同时，要积极配合街镇社区救助顾问做好政策引导、代办申请、资源对接、日常联系等工作。

**8、开展一系列培训。**社区救助顾问服务站需制定年度培训方案，开发专业“救助课程”，建立岗前培训、日常督训、骨干带训为主的培训制度，每年培训课时不少于12课时，实现救助顾问培训全覆盖。鼓励街镇将服务站点建设与“救助顾问讲师”培育相结合，形成街镇特色救助顾问培训课程、培训模式、培训品牌。

**9、打造一批项目。**聚焦“物质+服务+精神”多元救助模式，依托救助资源库多方力量，吸纳社区公益资源，引进社会工作专业服务，整合服务资源和力量，打造一批慈善救助项目，凝聚救助帮扶合力，不断满足困难群众美好生活的需要。

**10、总结一批经验。**社区救助顾问站要注重实效，努力推动实际问题解决，切实推进成果转化，在实践中总结经验和创新做法，注重探索研究与提炼，形成一批可操作、可复制、可推广的经验方法，努力培育全区社会救助工作高质量发展的新动能。

#### **四、工作步骤**

##### **第一阶段：筹备部署阶段（2024年2月-3月）**

区民政局开展前期工作调研，制定《普陀区社区救助顾问

《服务站点规范化建设实施方案》，召开动员部署会，全面启动社区救助顾问服务站点规范化建设工作。各街镇要认真谋划，研究制定本街镇社区救助顾问站点的具体建设方案。

### **第二阶段：实施推进阶段（2024年3月—6月）**

各街镇、居村要对照《方案》要求，细化工作进度，整合资源配置，确保办公场所、人员力量配备，明确服务事项，落实岗位人员及相关职责，4月底前形成建设方案报区民政局审核，原则上6月底前完成街镇救助顾问站点选址建设工作。

### **第三阶段：全面提升阶段（2024年7月—9月）**

区民政局开展工作督导，督促各街镇优化运行机制和工作制度，提炼、推广工作模式和工作经验，进一步提升规范化建设水平。各街镇及时总结工作经验和创新做法，并至少形成一篇典型案例上报区民政局。

### **第四阶段：总结评估阶段（2024年10月-12月）**

区民政局结合区社会救助工作绩效评价工作，对社区救助顾问服务站点规范化建设及运行实施情况进行综合评估，推动建立长效机制。

## **五、工作要求**

**1、加强组织领导。**各街镇要充分认识社区救助顾问服务站点规范化建设在改善和保障民生中的重要意义，精心组织，扎实推进，确保站点规范化建设工作落到实处。



**2、强化经费保障。**各街镇要加强资金统筹，通过财政预算、社区市民综合帮扶资金等渠道筹措资金，保障社区救助顾问服务站点建设、运营、督导、服务到位。要严格执行资金使用管理规定，保证资金使用落到实处，提高资金使用效率。

**3、坚持创新引领。**各街镇要把社区救助顾问服务站点作为推进救助工作的重要抓手，在制度建设、运行机制、服务模式、人才培养等方面要积极探索、勇于创新，切实推动救助工作提质增效。

**4、加强工作督导。**各街镇社区救助顾问服务站点规范化建设工作纳入区社会救助绩效评价重点内容。区民政局进行不定期督导检查，通报工作进展，不断巩固和提升建设成果。

**5、注重宣传引导。**各街镇要充分利用各类媒体加强对社区救助顾问服务站点工作的宣传，挖掘优秀工作典型，发挥示范引领作用。要依托站点展示救助工作特色，擦亮服务品牌，扩大社会影响，不断提升为民服务能力。

附件：普陀区社区救助顾问服务站点建设建议标准

附件：

## 普陀区社区救助顾问服务站点建设建议标准

**1、站点命名：**街镇社区救助顾问服务站统一命名为“普陀区XX街道（镇）社区救助顾问服务站”，需在实体化空间内外的显著位置挂牌公示，并使用全市统一标识；具有街镇特色的服务站或工作室品牌，可并列命名标注。居村社区救助服务点统一命名“XX街道（镇）XX居委（村）社区救助顾问服务点”，需在具体办公空间内通过桌面立牌方式进行公示，不可作为室内外挂牌内容。

**2、功能分区：**街镇社区救助顾问服务站应保证足够的工作空间，配备必要的桌椅、电脑以及互联网办公等设备。有条件的街镇，可在社区救助顾问站内进行科学功能分区，可设置咨询接待区、业务办理区、会商研讨区等，各功能分区要以方便群众办事为出发点，合理布局、面积事宜。

**3、墙面公示：**街镇社区救助顾问服务站要将工作流程、制度机制、服务理念、服务特色等内容上墙，在醒目位置摆放政策服务等宣传手册并公示联系方式，方便居民了解政策和沟通联络。

---

普陀区社会救助工作联席会议办公室

2024年3月18日印发

（共印25份）