

上海市长宁区民政局文件

长民〔2023〕3号

关于印发《长宁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、新泾镇人民政府：

为贯彻落实上海市民政局《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建设，现将《长宁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，请结合工作实际，抓好贯彻落实。

上海市长宁区民政局

2023年3月15日

长宁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点规范化建设，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，现结合我区工作实际，制定本实施方案。

一、指导思想

深入贯彻党的二十大精神，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、精准服务的原则，全面推进社区救助顾问服务站点建设，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、工作目标

进一步健全社区救助顾问区指导站、街镇服务站、居委服务点、专业（社会组织）服务点的服务网络，完善社区救助顾问服务站点规范化、标准化建设，提升社区救助顾问服务便利度、专业度和群众满意度。

三、主要任务

（一）明确机构设置

各街镇要加强社区救助顾问服务站点的管理工作，在每个社区事务受理服务中心设立社区救助顾问服务站，在居委会的办公

接待场所内设立社区救助顾问服务点，实现社区救助顾问服务站点全覆盖。

（二）加强场所建设

各街镇要因地制宜加强街镇社区救助顾问服务站点建设。统一命名为“长宁区 XX 街道（镇）社区救助顾问服务站”和“XX 街道（镇）XX 居委社区救助顾问服务点”，并使用全市统一标识。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。有条件的街镇还可在社区救助顾问服务站内进行科学功能分区，增加咨询区、服务区等区域，各功能分区要以方便群众办事为出发点，合理布局、面积适宜。

（三）加强队伍建设

每个街镇服务站需至少配备 2 名社区救助顾问；每个居委服务点需至少配备 1 名社区救助顾问，一般应由居委干部或专门的社区工作者担任；街镇、居委可根据困难对象人数和区域范围大小适当增配顾问人数，鼓励街镇、居委招募社区志愿者，协助社区救助顾问开展工作。

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。社区救助顾问实施备案管理，各街镇每年需至少开展 1 次社区救助顾问专业培训。

（四）规范事项流程

1、统一服务事项。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服务内容。街镇社区救助顾问主要负责依托救助服务站定点开展政策解答、申请受理、资源链接等工作；居委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，其中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。

2、规范工作流程。各街镇应参照《长宁区社区救助顾问工作指南》，建立本街镇“四项清单”，即社区救助顾问人员清单、困难人员需求清单、社会救助资源清单、社区救助顾问服务清单，同时按照规范的社区救助顾问服务流程，开展救助类服务。社区救助顾问在服务站点工作或开展其他活动时，应穿着社区救助顾问统一服装，并佩戴社区救助顾问胸牌。

3、完善制度机制。建立健全管理制度、服务评议、政务公开等方面的运行机制，确保各项服务工作有章可循、有序运行。完善内部考核激励机制、人员教育培训机制，切实规范服务行为，落实服务责任，促进救助服务标准化、制度化。

四、工作要求

（一）加强领导，明确责任。各街镇要充分认识到社区救助顾问服务站点建设的重要性，精心组织，扎实推进。要完善工作制度，建立相应的工作推进机制，制定相应的工作方案，重点从办公场所、人员力量、服务事项、工作经费、推广宣传等方面予以支持和保障。

（二）强化督导，狠抓落实。各街镇社区救助顾问服务站点建设工作列入区社会救助绩效考核重点内容。区民政局进行不定期督导检查，通报工作进展。对工作成效突出、社会满意度高的，按照有关规定予以表彰；对工作落实不力的，进行通报批评，限期整改。

（三）加强宣传，典型带动。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的宣传，培树社区救助顾问明星，培养救助业务骨干，努力营造弱有众扶的浓厚氛围。要积极探索、创新社会救助服务模式，对重点人群提供个性化、定制化服务，总结经验典型，打造服务品牌，不断提升服务水平和效能，营造良好的社会救助环境。

上海市长宁区民政局办公室

2023 年 3 月 15 日印发
