**2023年度广东省社会救助领域创新实践优秀案例名单**

1.广州市民政局：聚焦“实、全、优、准”打造政府救助与慈善帮扶“融合共助”新模式

2.广州市民政局：创制“会说话的核对报告”提升救助服务为民情怀

3.广州市越秀区民政局：破解“人户分离”难题打通社会救助“最后一米”

4.广州市南沙区民政局：异地申办暖人心打造开放新高度

5.深圳市福田区民政局：以小善意传递大温暖“M餐”公益在行动

6.佛山市顺德区民政和人力资源社会保障局：安心大爱城善居暖万家

7.佛山市禅城区民政局：禅聚温暖救在身边

8.东莞市寮步镇公共服务办：暖居“筑”光—困难群众居家用电安全改造行动

9.东莞市桥头镇公共服务办：推进“政府救助+慈善帮扶”全方位联动织密筑牢民生保障网

10.中山市民政局：建立“7+6+N”分类关爱机制推进服务类救助创新发展

11.肇庆市四会市民政局：邻里互助利益共享搭建困难群众多元救助服务桥梁

12.清远市民政局：“为民驿站”有温度兜底保障见成效

13.清远市阳山县民政局：谷雨时节助农耕救助服务解忧难

14.潮州市饶平县民政局：扎实推进“互联网+”村级民政事项代办

15.云浮市郁南县民政局：坚持党建引领推动救助暖心

广州市聚焦“实、全、优、准”打造政府救助与慈善帮扶“融合共助”新模式

　　实施成效：广州市民政局深入贯彻落实中央和省关于改革完善社会救助制度的部署要求，落实民政部《关于加强政府救助与慈善帮扶有效衔接的指导意见》，以社会救助服务类改革为目标，聚焦“更实”“更全”“更优”“更准”四个重点，逐步建立了数据共享、项目共建、群众共帮的政府救助与慈善帮扶深度衔接新模式，形成了广州特色的“共助”服务救助新格局。一是构建了1套健全完善的立体帮扶机制，主要是以社区、社会组织、社工、社会资源及社区自治组织的“五社联动”为主体，四级慈善帮扶网络体系为支撑，市公益慈善组织、社会服务机构、社区慈善捐赠站点和广益联募互联网募捐等为补充救助机制。二是搭建了1个精准高效的“穗救易”服务平台，实现政府救助与慈善帮扶“需求-指挥-处理-反馈”的全流程网上办理体系，2022年实施转办转介7313人次，发放慈善救助金40.72万元，发放实物折价171.9万元。三是创建了N个多元融合的共助帮扶项目。将慈善帮扶清单纳入全市社会救助服务“一证一书一清单”改革，实施慈善帮扶品牌工程，深入实施慈善医疗救助和应急救助、困境儿童救助、血友病援助、“慈善赠药”、爱蕾行动等活动，开展“仁医惠民·爱在羊城”“广州妈妈爱心计划”“暖心惠童”等困难群体帮扶特色项目，打造社区慈善品牌“微心愿”等，为困难群众提供了全方位、立体化的帮扶。

　　创新之处：在救助服务改革中，整合社会帮扶资源，利用数字化、信息化的技术手段，打造“穗救易”服务平台，汇聚、指挥、调度、畅通政府和慈善的衔接融合渠道，实现了困难群众“制度化、多元化、高效化、规范化”的智慧救助帮扶，共助困难群众实现共富裕、共发展。

　　主要做法：

　　一、聚焦机制“更实”，强化政府救助与慈善帮扶机制衔接的制度化。一是坚持以“一张网部署”强化高位推进的组织体系。组成市领导为总召集人、民政部门牵头、多个专项救助部门负责同志为成员单位的困难群众基本生活保障联席会议以及慈善工作联席会议两个联席会议，通过每年定期召开会议，将困难群众的慈善帮扶工作纳入重点审议内容等方式，共同研究制定工作规划、解决制约发展的问题，强化了慈善力量在社会救助领域的效能发挥。以市委、市政府办公厅名义印发了《改革完善社会救助制度的若干措施》，出台《广州市慈善促进条例》《广州市临时救助实施细则》《广州市民政局关于开展最低生活保障边缘家庭和支出型困难家庭救助工作的通知》，以市政府规范性文件的形式确立了“民政部门应当强化政府救助与公益慈善衔接，构建‘政府救助+慈善救助’转办转介机制”目标任务。明确提出“推动与慈善力量衔接”“联动慈善组织建立全市慈善项目转办转介平台”等具体措施，为全市社会救助与慈善事业的紧密衔接、高质量发展做好顶层制度设计。二是坚持以“一盘棋推动”强化运作完善的保障体系。在市级层面市局直属正处级事业单位市慈善服务中心（公益一类事业单位），组建成立社会救助部，配备专职干部，围绕困难群众困难需求开展慈善医疗、微心愿、及时雨急难救助等慈善帮扶项目。充分发挥社区慈善作用，形成具有广州特色的社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社区慈善资源融合发展的“五社联动”机制。建立慈善服务网络，实现镇（街）100%全覆盖。推进社区慈善基金建设，截至目前全市共设立社区慈善基金530个，为政府救助与慈善帮扶衔接提供资金保障。三是坚持以“立体化服务”强化全面覆盖的保障体系。将慈善等社会力量帮扶纳入困难群众兜底保障的重要环节，强化转办转介衔接，各级民政救助部门与慈善部门定期会商并明确专人跟进、明确工作流程，协同做好困难群众需求挖掘分析、需求实时转介、群众身份确认等工作，提升协同帮扶效率。全面聚焦困难群体的具体需求，构建市、区、街、村级慈善基金四级慈善帮扶网络体系为支撑，市公益慈善组织、社会服务机构、社区慈善捐赠站点和广益联募互联网募捐等为补充帮扶机制。实施“广州兜底民生服务社会工作双百工程”，发挥志愿服务协作优势，依托慈善空间、社工站等平台，积极发掘反馈和响应社区困难群众的服务需求。将社会组织、国有企业等社会力量纳入帮扶主体，积极为创新性高、可行性强、与政府目标契合的困难群众帮扶项目提供资源链接、能力建设等支持。近4年来，共有81个公益项目获得资助近1155万元，逐步实现了“大慈善”的立体化的救助帮扶模式。

　　二、聚焦内容“更全”，推动政府救助与慈善帮扶项目融合的多元化。一是优化市级慈善项目。扩大慈善介入困难群众重大疾病前置救助的范围，扩充慈善医疗救助服务种类，开通慈善救助热线400-859-9595，打造“珠珠大病救助”平台，联动爱心企业、医疗机构、公益组织，实现政府救助与慈善救助高效衔接。2022年，珠珠慈善医疗救助平台共服务11875人次，整合联动救助资金2141.46万元。按照“政府补一点、企业让一点、慈善捐一点、个人掏一点”的方式，动员社会慈善力量参与“耆乐安居”圆梦计划，为困难群众进行居家微改造等慈善帮扶。二是搭建社区慈善项目。聚焦基本民生保障需求，关心帮扶散居特困人员、低保对象、低保边缘家庭、特殊困难残疾人等群体，2022年累计帮助15322户困难家庭实现“微心愿”，直接受惠45966人次。印发《社区慈善基金合作服务指引（试行）》，推动广州社区慈善基金的设立和运营，截至2023年2月，全市设立176个社区慈善工作站，创建慈善空间1042个，设立社区慈善基金530个，为困难群众募集资金5611.84万元。三是打造社会力量特色帮扶项目。组织社会组织参与“630广东扶贫济困日活动”，开展“仁医惠民·爱在羊城”“广州妈妈爱心计划”等困难群体帮扶特色项目，精准对接群众需求，解决困难群众需求1.3万多个。打造236条覆盖全市176个镇、街的广州社工“红棉守护”热线，借助信息化、智能化手段，实现智能接听、语音导航、自动录音、数据统计等，通过线上线下协同解决了困难群众缺粮、缺药、就医等基本生活保障问题，并提供心理疏导等服务。

　　三、聚焦服务“更优”，构建政府救助与慈善帮扶智能化网络。一是构建“穗救易”指挥中枢，强化帮扶数据支撑。构建全市民政系统“横向到底、纵向到边”的智能服务系统，作为全市困难群众救助服务的指挥调度中枢，在慈善组织等社会力量参与救助帮扶的过程中，能够提前实现数据智能化筛选，强化慈善组织等社会力量围绕困难群众开展帮扶的定向性与紧密性。目前“穗救易”服务平台已汇集、筛选与低保、低边、特困、支出型困难家庭、独居老人、特殊重度残疾人、事实无人抚养儿童等民政服务对象相关的1400万条基本信息、资金发放、照料护理、慈善救助、志愿服务等信息，清楚展示政府救助与慈善帮扶具体情况，二是畅通申办途径，优化服务处置方式。实现慈善帮扶“指尖办”“即时办”，制定了汇集政策清单、服务清单、慈善清单的“穗救易”救助帮扶事项清单，实现服务标准化、菜单化。通过“穗救易”服务平台优化处置方式，将困难群众的需求即时通过系统流转转办转介至慈善组织、社会力量开展帮扶。慈善组织通过“穗好办”APP可进行信息查询、服务录入等，拓展群众“线上+线下”服务需求申请，进一步提升政府救助与慈善帮扶的救助效率。三是打造服务品牌，提升服务宣传效应。上线了南沙区“爱心湾区”、花都区“情暖花都”、越秀区“幸福越秀”、从化区“活力从化”等服务品牌，筹备上线市慈善“慈善医疗救助项目”“微心愿”项目、市供电局的“电亮民生”项目、社会组织公益创投项目，逐步构建了广州“1+N”救助服务矩阵。通过对社会公众展示、查阅、反馈，进一步强化了慈善组织等社会力量帮扶的社会效应，激发了慈善参与救助帮扶的热情。

　　四、聚焦服务“更准”，强化慈善力量参与救助帮扶监管的规范化。一是实施任务督导，让慈善帮扶更加精准。通过“穗救易”服务平台构建了服务实时监测、预警信息的功能，对异常的服务信息进行监测，及时反馈至各级民政部门以及社工等机构，督促他们及时跟进反馈，闭环管理。在“穗救易”服务平台中按照慈善等社会力量帮扶频次、帮扶内容及成效等因素，生成红、黄、绿三个指标灯，对一定时期内未开展慈善帮扶的，或群众提出慈善帮扶但未按期落实的，进行红灯预警提醒，实现困难群众救助服务全过程监管，形成救助帮扶闭环，确保救助服务的质量和水平。二是打造枢纽组织，让慈善帮扶更加主动。购买第三方机构开展“救助+慈善”服务管理，打造政府救助与慈善帮扶衔接的枢纽型组织，守护好社会力量帮扶的公信秩序。评估慈善机构、社会组织、社会企业等力量参与救助帮扶工作，并精准发布或推送救助服务项目及需求，实现供给平衡。同时，对社会救助类的慈善项目及社会组织公益项目的项目设定、实施过程、实施进度、实施效果等进行监督及评估。三是开展绩效评价，让慈善帮扶更加有序。引入第三方力量客观、科学地评价全市社会救助+慈善帮扶工作，对含慈善转办转介在内的相关工作进行重点督导并进行综合考核，找准不足和风险，引导基层不断规范工作，强化事中事后监管。同时，也引导基层加强社会救助创新，使政府救助与慈善帮扶在基层社会救助工作运转中衔接的更加紧密、有序、规范。

广州市创制“会说话的核对报告”提升救助服务为民情怀

　　实施成效：广州市不断创新核对工作机制，率先制定核对规则并设定科学运算公式和严谨取值逻辑，通过量化核对报告收入财产数额，为精准认定救助对象提供了直观化、可视化的参考结果。同时，强化数据分析应用，在核对报告中增加家庭敏感因子数字化展示，凸显家庭异常情况预警提醒，描绘家庭历年经济状况趋势图，构建家庭救助需求度等，生动地展现出家庭立体画像，主动为社会救助申请家庭发声，形成“会说话的核对报告”，充分发挥了核对大数据服务社会救助决策咨询、丰富数字监督形式等方面的积极作用，有效地协同提升社会救助服务效能。

　　创新之处：广州市通过量化核对报告收入财产数额，增加家庭敏感因子数字化展示，凸显家庭异常情况预警提醒，描绘家庭历年经济状况趋势图，构建家庭救助需求度等，生动地展现出家庭立体画像，主动为社会救助申请家庭发声，形成“会说话的核对报告”，为社会救助精准审批、动态监测、智能监管提供“大数据”“小线索”，有效地提升社会救助服务效能。

　　主要做法：

　　一、量化核对报告收入财产数额。通过研究各项核对信息与居民家庭经济状况的关联，分析制定信息比对规则，设置客观数据优先取值等级、科学的收入财产计算方法、建立实物类财产价格评估机制，在核对平台建立智能计算模型，对核对信息进行筛选、计算，精准地界定社会救助申请家庭的收入额和财产额，全面准确的量化核对结果，给予社会救助直观性的审核审批参考。

　　二、增加敏感因子数字化展示。针对对社会救助申请家庭经济状况影响深远的人口结构、就业结构、申请频率、申请业务类型等四类敏感因子主动在核对报告中进行展示。其中人口结构计算抚养比，申请频率和申请业务类型关联历年数据，通过数字化呈现，提供给社会救助部门较为全面地了解家庭基本情况，实现精准施策，并为后续指导开展入户调查、综合评估、动态管理、救助转介等提供重要线索。

　　三、凸显家庭异常情况预警展示。通过关联历年核对数据，将社会救助申请家庭人口变化、就业变动、大额支出等情况进行主动展示，直观地呈现出新生人口、劳动力死亡、就业变更、突发重病等基本情况，并将家庭大额金融资产、购车卖车、购房卖房等涉及社会救助“一票否决”的收支行为进行关联展示，完整勾勒出申请家庭历年经济异常变化行为，有效地助力社会救助应保尽保、应救尽救、应退尽退。

　　四、描绘申请家庭历年经济状况趋势图。通过将存量核对数据中主申请人字段进行关联，生动描绘出社会救助申请家庭历年的家庭收入和财产状况趋势图，有效帮助救助部门对申请人家庭经济状况进行较为科学的预判，提前落实主动发现、分层分类救助。同时，通过趋势变化，形成对比监测，第一时间将收入财产相差较大的情况形象化地反馈至救助部门，后端驱动救助部门查证是否瞒报、财产转移等，增加核对结果监测效用。

　　五、构建家庭救助需求度。以历年存量核对数据为支撑，科学分析得出家庭人均月收入、家庭人均财产、家庭申请次数和家庭申请频率为救助需求指数衡量指标，采取主成分分析方法提取公因子，合成家庭救助需求因子分。以因子分作为因变量，使用业务类型、申请年份、家庭人口结构和就业状况拟合线性回归模型，计算得出社会救助申请家庭救助需求度，拟定区间介于-2到2之间，数值越大，救助需求越强。通过构建家庭救助需求度，更加客观、精准、科学地刻画出家庭综合贫困特征，有效地指引救助部门落实常态化管理、重点关注、入户调查、定期随访等行为，为国内首创。同时，也避免了申请家庭因单一特征超标而脱离社会救助动态监测范围，为确有困难的家庭提供再次发声的机会，积极推动兜底保障群体扩围拓面的政策要求。

破解“人户分离”难题打通社会救助“最后一米”

　　实施成效：广州市越秀区是典型的老城区，辖区面积小、人口密集，随着经济社会发展和人口频繁流动，同时受区内名校、名医和优质公共服务资源集聚吸引，已入住外区政府保障房和实际居住地已迁至区外的人员普遍不愿将户籍迁出等因素影响，越秀区存在大量的人户分离群体。经摸查统计，目前越秀区困难群众“人户分离”率已高达59.9%。大量的“人户分离”群体与社会保障精准高效要求之间的矛盾日益凸显，给社会福利救助领域民政资金的精准发放及服务保障造成诸多困扰，一些难点堵点问题和风险隐患亟待综合施策加以解决。为此，越秀区积极把脉问诊，找准问题关键，通过建立“三项”机制即“越关爱”服务保障机制、“月比对、月通报”资金精准发放机制、“四个落实”政策落地机制，有效推进全区社会救助保障工作有效落实落地、基层服务能力大力提升，特别是在年初应对疫情政策变化时，发挥出高效作用，确保人户分离困难群众不断药、不断粮、不断菜，有效保障困难群众基本生活及安全。

　　创新之处：针对越秀区人户分离情况特点，从发现问题、解决问题两个关键着力，通过建立“越关爱”服务保障机制、“月比对、月通报”资金精准发放机制、“四个落实”政策落地机制共“三项”机制，主动发现、收集和解决人户分离困难群众服务需求。

　　主要做法：

　　（一）建立“越关爱”服务保障机制，实现救助对象异常状态及时发现。对“人户分离”困难群众的服务如何保障，关键在“走出去、联起来”。“越关爱”服务保障机制的建立，就是抓实基层工作队伍，以打造“越关爱”品牌服务项目的形式真正将困难群众的探访工作落到实处。一是从政策层面压实服务保障要求。为确保项目推进，专门印发《关于加强越秀区困难群众探访工作的通知》，明确对各类困难群众进行分级分类探访机制，明晰街道探访工作职责，并将探访工作情况纳入年底绩效考核事项，有力压实街道责任，从制度层面保证探访工作的落实。二是从力量层面保障服务落地。项目紧紧依靠街道、社区、社工站和志愿服务队等基层力量形成探访工作合力，充分利用他们了解社区社情、熟悉群众等工作优势，通过“线上+线下”巡访，为探访服务工作提质增效。三是从信息手段层面上形成常态。“越关爱”项目是依托市民政局穗救易平台实现，利用穗救易平台的手机端，使探访工作实时化、便捷化、数据台账信息化，既方便基层探访人员工作，又减轻了越区财政经费投入压力，实现多赢局面。四是从资源链接层面实现长效。通过每月（每周）对困难群众“线上+线下”可视化巡访的服务，及时了解困难群众家庭、生活、医疗、住房及教育等动态，及时对接或转介入户分离困难群众实际需求，推进“救助+服务”进家入户，有力搭建“人户分离”群关系“连心桥”。措施实施以来，区内困难群众心声得到及时关注，进一步增强了广大“人户分离”困难群众的归属感、幸福感、安全感。

　　（二）建立“月比对、月通报”资金精准发放机制，确保救助保障及时不错漏。除坚持做好每半年一次的经济状况核对及动态复核等工作机制外，建立“月比对、月通报”资金精准发放机制，及时掌握“人户分离”困难群众情况变化，确保困难群众应保尽保、应救尽救。一是推动数据共建共享。以打造全省首个“数字政府”改革建设示范区为契机，区领导高位推进，建立以区政数部门主导，公安、民政、卫健、人社、残联等业务部门数据整合，实现数据实时收集、更新和共建共享，通过大数据及时发现困难群众、特别是“人户分离”困难群众生活变化，及时调整救助措施。二是建立“月比对”工作机制。每月区民政局均向政数部门申请获取比对数据，在资金发放前，通过数据关联，开展多维度数据比对，前置资金发放监督环节，最大限度避免“人户分离”群众生存生活情况变化导致的资金发放不到位、不精准问题。三是建立“月通报”机制。每月区民政局将比对发现问题数据通报给各街道，由街道同步结合月度探访情况进行核实，最大限度实现困难群众资金发放有理有据、不错漏、不多发。措施实施以来，全区困难群众救助保障资金发放愈加精准，“应退尽退、应保尽保”的全方位动态管理体系愈加成熟。

　　（三）建立“四个落实”救助政策落地机制，确保群众需求及时解决。一是落实季度培训督导，促进救助保障工作有效落地。每季度至少组织一次全员业务培训，培训以问题为导向，通过案例分析，经验交流，工作分享等方法，不断提升基层经办人员业务能力水平；定期召集区街两级业务骨干开展业务轮训，分享通报先进工作经验，以帮带学解决基层经办人员遇到的痛点堵点问题。每季度至少组织开展一次专项督导检查，重点检查各街道“人户分离”对象探访以及救助保障工作落实情况，确保社会福利救助政策执行不遗漏、不断档。二是落实“靶向”便民宣传，推动惠民政策“清单式”统管。针对“人户分离”对象获取政策信息难的问题，通过强化线上政策“靶向”宣传以及探索区域合作的方式，深化便捷高效救助机制。汇总民政、人社、教育、卫健、住房等8个民生部门61项惠民政策，编制惠民政策清单，实现惠民政策一张清单统管，同时指导各街道为符合政策条件的“人户分离”对象推送政策指引并协助其线上申办，实现从人找政策到政策找人的转变，极大方便居民群众。三是落实区域协作机制，强化数据信息横向管理。针对市内区外居住的困难群众高度集中的情况，越秀区民政局部门主动加强与相关区对接，及时将本区的“人户分离”困难群众信息通报给相关兄弟区，建立困难群众户籍地委托居住地协作工作机制，提高救助保障的及时性。四是落实个案跟进机制，畅通群众诉求响应渠道。当遇到“人户分离”困难群众救助保障个案时，区街设立个案联络员，负责个案的跟时处理，同时依托粤政易系统，将保障工作所涉及工作人员以及部门联络员聚集起来，建立快速专项工作保障机制，直至保障工作“案消事了”。措施实施以来，全区各部门累计服务“人户分离”困难群众超过6万人次，切实兜牢民生底线、聚焦群众关切，把“暖心救助”送到困难群众心坎里。

异地申办暖人心打造开放新高度

　　实施成效：广州市南沙区是集国家级新区、国家级开发区、自贸区为一体的国家战略集中承载地。2022年6月，国务院印发《广州南沙深化面向世界的粤港澳全面合作总体方案》，要求南沙打造成为立足湾区、协同港澳、面向世界的重大战略性平台。南沙正加快提升高水平对外开放门户枢纽功能，努力打造新时代改革开放新高地。深化社会救助制度改革，健全多层次社会保障体系，也是落实《南沙方案》打造高质量城市发展标杆的重要内容。在国家民政部、省民政厅、市民政局的大力支持指导下，南沙区申报成为民政部全国最低生活保障异地申办联系点，2022年12月，经南沙区政府审核通过正式印发《广州市南沙区异地申办最低生活保障工作指引》，打破低保申请以户籍地为限制条件壁垒，明确申办最低生活保障流程和管理规范，建立户籍地、居住地协作核查机制，将家庭收入、财产等符合广州市最低生活保障认定标准，申请之日前在南沙区连续居住满2年并能提供相应有效居住材料证明的外市户籍居民（含港澳居民）纳入最低生活保障范围，为在南沙居住的外市户籍困难群众及时提供兜底保障，实现在“家门口”申请救助的改革目标，体现党和政府的民生厚度、政策温度，为全国最低生活保障制度改革提供南沙经验。

　　创新之处：为贯彻落实中央和省、市、区关于改革完善社会救助制度的部署，促进南沙新区、自贸区发展，南沙区打破低保申请以户籍地为限制条件壁垒，积极推行异地申办最低生活保障制度改革，探索研究制定外市户籍困难居民在南沙区申办最低生活保障的流程和管理规范，尝试建立户籍地、居住地协作核查机制，为在南沙区居住的外市户籍困难群众及时提供兜底保障，进一步完善了全区社会救助体系，扩大了社会救助的广度和宽度，让参与南沙开发建设的异地户籍困难群众与本地户籍居民同等享受最低生活保障政策，实现在“家门口”就近办理救助申请。

　　主要做法：

　　一、打破户籍“壁垒”，扩大救助范围。一是高站位推动。南沙区委区政府高度重视，贯彻落实中央和省、市、区关于改革完善社会救助制度的部署，深入基层调查研究，广泛征求意见，印发《广州市南沙区异地申办最低生活保障工作指引》，进一步完善社会救助保障政策，打破低保申请以户籍地为限制条件壁垒，切实解决外市户籍困难群众的实际需求，切实兜住兜牢基本民生保障底线。二是明确救助对象范围。为落实好应保尽保、应救尽救的工作要求，按照本地户籍人口同等待遇，将家庭收入、财产等符合广州市最低生活保障认定标准，申请之日前在南沙区连续居住满2年并能提供相应有效居住材料证明的外市户籍居民（含港澳居民）纳入最低生活保障范围内该项政策的实施，进一步完善了南沙区社会救助体系，扩大了社会救助的广度和宽度。三是强化资金保障。为充分保障试点工作深入开展，本区将异地申办最低生活保障改革工作涉及的新增救助资金全部纳入财政预算，由区级财政保障，每年增加救助金不少于17万元。

　　二、规范工作流程，实现高效救助。一是优化经办服务流程。压实镇街主体责任，要求镇（街）救助部门负责将申请人信息录入系统，并组织进行家庭经济状况信息化核查、入户调查，申请人家庭生活状况综合评估、提出初审意见和公示环节，最后报区民政部门进行终审。需要紧急救助的困难群众，按照临时救助政策中的急难型临时救助相关规定，对困难群众予以先行救助，切实方便困难群众就近办事、明白办事。二是建立户籍地、居住地协作核查机制。加强与救助对象户籍地所在民政部门的合作，主动发函请求指定专人对接，定期联系确认救助对象未在户籍地享受最低生活保障、特困供养等社会救助，共同开展后续的入户调查及动态管理，避免居住地、户籍地重复享受救助待遇。通过对象主动报告和经办人员定期探访等方式，对外市户籍低保对象进行核查，对发现离开南沙区居住连续6个月以上的，停止其最低生活保障救助待遇，做到应保尽保，应退尽退。三是健全救助配套政策。在保障外市户籍困难居民享受与广州市最低生活保障对象同等的民政救助待遇的基础上，积极协调医保、住建、教育、司法等职能部门根据实际情况，按照相关政策实施专项救助，提升综合施救能力。

　　三、积极主动救助，及时纾困解难。一是加强部门协作。为确保惠民政策落到实处，建立民政、网格、政数、公安等部门间数据共享机制，发函请求数据共享并积极开展筛查，及时指引3户外市户籍居民异地申办低保，其中1户成功审核通过。二是提升基层经办服务能力。组织镇(街)救助经办服务人员进行培训，详细讲解救助对象范围、协作核查机制等业务流程及政策，有效提高基层对居住地申办低保工作的认知水平和业务熟悉程度。依托镇（街）、村（社区）力量以及网格员、社工和志愿者等力量，积极联动开展救助排查非本市户籍困难群众，努力将更多外地户籍困难群众纳入救助范围，变“人找政策”为“政策找人”。三是加大政策宣传力度。通过市、区政府网站就《广州市异地申办最低生活保障工作指引》进行政策解读，并在各类媒体进行多渠道多方位宣传，提高广大群众的知晓度，及时让更多符合条件的非本市户籍困难群众看得到、看得懂。

福田“M餐”公益行动以小善意传递大温暖助力政府救助和慈善帮扶有效衔接

　　实施成效：深圳是中国特色社会主义先行示范区，每年吸引了大量的应届毕业生、青年才俊来深圳创业就业。福田，作为深圳的中心城区，区委区政府一直以来高度重视人才工作，并以各种方式温暖来深建设者。深圳市福田区民政局深入贯彻落实中央和省关于改革完善社会救助制度的部署要求，落实民政部《关于加强政府救助与慈善帮扶有效衔接的指导意见》，瞄准来深建设者“急难愁盼”问题，精准解决他们在这个特殊时期的饱腹之忧，福田“M餐”就是为待业毕业生、实习生、处于工作转接期“零收入”市民和有需要的新就业群体等人群量身打造的全新公益项目，目前国内尚无同类项目开展。福田“M餐”企业根据各自营业时间，捐赠一定数量餐食，符合条件的市民可通过福田“M餐”微信小程序，线上一键式预约领取餐食。不少初次来深的建设者在“M餐”的助力下扎根深圳，收获温暖的同时也主动加入志愿行列，让公益在彼此间传播。截至目前，福田“M餐”已动员56家餐饮企业加入，覆盖福田区10个街道，捐赠免费餐食约4.8万余份，已惠及5.8万余人次，累计增加公益产值123万余元。用一份份热乎乎的饭菜解决临时困境市民的果腹之急，让来深追梦和拼搏的每一个人感受到这座爱心之城的真诚和善意，不断提升城市温度，彰显文明城市典范。

　　创新之处：在政府救助中整合社会慈善资源，搭建福田“M餐”公益行动平台，创新技术手段打造福田“M餐”微信小程序，开通无预约领取通道和前三次免认证领取，可快速惠及临时困境人群，济困门槛极低，保证及时救助。受捐者线上预约到店领取，无需当面讨要，充分保障“零收入”者领取时的尊严感。

　　主要做法：

　　一、以“小切口”服务“大民生”。探索为求职的毕业生、实习生等来深建设者、临时困境群体等提供关心关爱的新路径，深入开展“零收入”群体“M餐”试点调研。梳理总结调研情况，制定《福田区免费餐（“M餐”）项目运营方案》，明确供应主体、服务对象、捐赠流程、卫生安全保障等，确保民生保障“兜住底、兜准底、兜好底”。需要领餐的市民只需要在小程序上预约取得二维码后，即可前往餐饮企业处取餐。截至目前，该项目已捐赠免费餐食约4.8万余份，惠及5.8万余人次，累计增加社会公益产值123万余元。

　　二、以“小投入”保障“高质量”。建立爱心捐赠企业信息库，定期审核企业营业执照、卫生许可证，确保入库企业符合相关卫生标准；为“M餐”项目打包购买商业保险，全面保障“零收入”人群食品安全；通过与企业签订服务合同的方式，明确餐食服务供应量、供应时间、每餐标准，确保餐食服务供应的稳定性。爱心餐饮企业只需在其力所能及的日常经营中提供帮扶救助，无需额外增加救助负担。

　　三、以“小善意”传递“大温暖”。通过参加福田“党员服务市集”活动，让党建引领基层治理，让福田“M餐”走入社区走近市民，不断号召更多爱心企业加入“M餐”。辖区公益组织为爱心企业提供免费法律、环保、心理等咨询服务，实行积分捐赠机制，支持爱心企业通过捐赠累计积分，相应兑换食用油、米、蔬菜等食材。定期发布捐赠公益排行榜进行正面宣传，并为其制发“爱心企业”灯牌，以此增强企业荣誉感，调动参与积极性，搭建可持续的公益互助生态圈。爱心餐饮企业由最初的7家发展到56家，覆盖全区10个街道，目前在谈意向企业20个。

　　四、以“小程序”实现“大便利”。创新技术手段，充分保障领用者隐私，开发福田“M餐”小程序，依托小程序联通爱心餐饮门店和受困人群。实行无预约领取通道，前三次免认证领取，企业无法知晓领用者信息，充分保障“零收入”者的尊严感。福田“M餐”还提供食物盲盒，通过预约可以在“M餐”爱心基地领取米面、粮油、调味品，在青年驿站领取饼干、牛奶、糖果、小吃，特别受时下青年人的欢迎和留言点赞。

安心大爱城善居暖万家

　　实施成效：住房是民生之要。习近平总书记指出：“人民群众对实现住有所居充满期待，我们必须下更大决心、花更大气力解决好住房发展中存在的各种问题。”佛山市顺德区深入践行以人民为中心的发展思想，始终把“住有所居”牢牢抓在手上、扛在肩上，努力为百姓安居托底。2018年来，佛山市顺德区民政和人力资源社会保障局联合顺德区慈善会，启动“安心善居”项目，以“政府牵头、社会参与、企业支持、慈善出力”模式，引入社会资源、设计服务等多方力量，帮助困难家庭解决安居问题。

　　五年来，“安心善居”项目已为顺德787户困难家庭开展房屋改造工程，有效改善辖区内困难群众的居住条件，区、镇（街道）共投入资金超3490万元。从危房修缮到房屋重建，从实施改造到生活设施配套，从改善居住环境到精准赋能服务，“安心善居”在“一砖一瓦”中落地见效，垒砌起顺德困难家庭“住有所居”的美好愿景。

　　创新之处：“安心善居”项目开展五年以来，顺德区通过整合政府部门、慈善组织社会工作、慈善公益等各方资源，建立起“救助+慈善”的困难群众帮扶工作体系，不断完善困难群体的帮扶工作机制。在实施过程中探索创新，扶持优化实施方案，完善监督机制，形成了一套切实有效的项目实施模式。

　　主要做法：

　　（一）立足需求，一户一策。“安心善居”项目以有房屋修缮或改造需求的困难家庭为帮扶对象，以在册在保的低保、特困人员、低保边缘等困难对象为项目重点帮扶对象，涵盖低保家庭、低保边缘家庭、分散供养的特困供养人员、因病致贫家庭、困难残疾人家庭、困难长者、困难优抚对象等。在充分了解这些困难家庭所需的基础之上，通过“政府牵头、社会发力、企业支持”，以“一房一案”“一户一档”的方式，逐一为符合申报条件的困难家庭制定修缮方案。项目分为普通修缮和“一事一议”两大类：普通修缮类，修缮金额以8万元/户为上限，主要是对房屋修缮、安全（含无障碍）改造、居住设施增加等进行修缮；“一事一议”类，指对于经入户勘查发现无法通过普通修缮以消除住房安全隐患的，可以“一事一议”方式申请拆建或重建，每户预算可突破8万元上限。通过对每一户困难家庭“量体裁衣”，充分考虑便利性、舒适性，进行家居功能性设施增设改造、无障碍改造、家居安全整改、适老化改造、恶劣家居环境美化等服务，实实在在地改善居住条件，提供更加安全、便利的居家生活环境。

　　（二）专业加持，科学运作。项目全程引入顺德区造价与监理协会等第三方专业机构提供入户勘测、出具施工方案、造价、预算审核、工程招标到验收结算等环节提供专业全过程咨询服务，科学严格把控修缮质量关。由专业机构提供全过程咨询服务，从落户核查到制定方案，从装修物料报价到竣工验收，以“大统筹”的形式规范项目实施，缩窄因施工队不同而带来的差异化，确保修缮效果，保障服务质量。同时实行灵活配资机制，区、镇（街道）两级结合各镇（街道）经济发展水平及镇（街道）慈善会资金体量，进行不同比例的配资，并动员村（社区）福利会、社会热心企业、人士参与认捐超341万元，充分调动各方资源，激发“人人慈善”热情，凝心聚力为困难家庭解决居家环境问题。

　　（三）强化监管，确保质量。顺德区民政部门同区慈善会印发年度“安心善居”项目工作方案，明确工作流程、职责分工、各工作环节要求。施工前对前期初步摸底筛查的申请家庭进行实地入户走访，明确对象申报、方案及核定预算、报价、施工内容等工作环节要求。施工过程中，由顺德区慈善会同项目咨询服务机构人员组成抽查小组，以不低于30%的比例进行落户走访，，逐一检查每一户修缮项目工程是否完成以及质量是否达安全指标，确保项目在实施过程中的合理性和规范性，并针对相应的修缮内容进行补充及调整，确保项目进度和施工质量。竣工验收时，验收组对照确定的房屋修缮方案进行审核，同时组织专家抽查，确保房屋按质按量交付使用。

　　（四）联动资源，多元投入。“安心善居”项目在房屋改造的基础上，也深挖房屋修缮对象目前存在的家政、社工、教育、医疗等各方面实际需求，加大对房屋对象个性化、多元化的帮扶。一是自2020年起，顺德区通过信息化系统打造“圆梦行动”及“众扶乐享”双平台，为“安心善居”项目困难家庭房屋的家电家具配套、社工服务等方面提供资金筹募及服务对接，实现“硬件建设+平台对接+软件服务”全方位精准帮扶机制。通过广泛募集社会资源，项目已为300多户家庭提供家具、家电的配套服务，为47户家庭提供“家政入户”服务。二是为使改造后房屋能够长期“保质保鲜”，项目专门推出“小规模维护”服务。对于已完成改造的困难家庭房屋的对象，为其提供房屋补漏、瓷砖铺贴、水电维护等“小规模维护”服务。目前，已享受到“小规模维护”服务的困难家庭有30多户，让困难家庭在改造后的房屋住得更加舒心放心。三是成立“安心善居·缮居公益”项目品牌,在解决困难家庭居住和生活问题的同时,更关注居住者的个性和精神需求。项目多年来联动广东省工业设计协会、佛山市环境设计协会、顺德室内设计师协会等多方资源,充分发挥工业设计和室内设计的系统方法。自启动起共动员了200多位建筑、室内、工业设计师参与，发动超过50家爱心企业、材料商及供应商参与，开创性地融合传统及艺术等元素，大胆探索“人与家”的关系，为房屋修缮模式带来更丰富的可能性。

禅聚温暖救在身边

　　实施成效：禅城区通过打造“1+5+6”救助服务模式，立足1个中心党建引领，凝聚“五社联动”合力，开展6项专业社工服务，全区4个镇街均建成“双百”社工站，全区共设立21个“双百”社工点，为低保对象、特困人员等兜底人群建立8700多份服务档案，服务对象超5万人次，实现救助对象建档率、服务覆盖率100%。依托专业社工，为困难群众提供健康管理、心理、家庭等服务，链接社会资源，为救助对象解决个性化问题，促进服务对象提升能力与融入社会，让服务对象从“受助”到“自助”再到“助人”。

　　创新之处：着力打造特色救助服务模式，通过建设双百社工站（点），统筹整合了民政、妇联、残联、人社的资源阵地、服务对象以及服务事项，解决了服务交叉、多头申请的痛点，推动了兜底民生服务向系统化、综合化、集约化转变，推动禅城大救助体系高质量发展。

　　主要做法：

　　为全面构建大救助体系，促进社会力量参与社会救助，合力织密扎牢民生兜底保障安全网，全力营造共建共治共享的社会治理新格局，禅城区着力打造特色救助服务“1+5+6+1”模式，通过建设双百社工站（点），统筹整合了民政、妇联、残联、人社的资源阵地、服务对象以及服务事项，解决了服务交叉、多头申请的痛点，推动了兜底民生服务向系统化、综合化、集约化转变，推动禅城大救助体系高质量发展。其中禅城区张槎街道近年来不断探索、深化开展社工服务内容，对困难群众和特殊困难群体进行全方位民生救助服务。

　　“1”个中心指立足党建引领，禅城区通过党建+救助，建立党员结对帮扶常态化工作机制，实现区、镇街、村居三级党组织100%结对帮扶，全区2000多名党员结对帮扶1500多名困难群众；同时还利用“微心愿”平台帮助困难群众解决实际问题，共完成微心愿2200多单。在积极解决群众实际困难的同时，结对帮扶党员还利用走访慰问等时机，把党的政策关怀带到特殊困难群众家中，通过宣讲惠民利民政策，让群众明白惠在何处、惠从何来。在此基础上，张槎街道依托社会组织联合会和社会工作与志愿服务协会联合党支部，发挥社工站党组织战斗壁垒作用和党员先锋模范作用，引领张槎街道居家养老服务中心、康园中心及家庭综合服务中心等专业社工力量共同参与社区基层治理，对张槎辖区的低保、特困、低保边缘家庭和支出型困难家庭等困难群体开展社会大救助行动。

　　“5”社联动指以党建为引领，在区级层面铺开挖掘社区的优势与资源，发展社区社会组织，组建社区志愿服务队伍，链接整合社区公益慈善资源，凝聚“五社联动”（社区、社会工作者、社区社会组织、社区志愿者、社区公益慈善资源）合力，助推提升为困难群众服务的效能。在张槎街道，以社区两委为主导，社工发挥专业支撑作用，搭建社工—社区彼此嵌合的基础，从本社区的已发展优势要素出发，撬动社区社会组织—社区志愿者—社会慈善资源持续接入，前后相继形成“社工与社区”良性互动、“社工与慈善”有机衔接、“社工与志愿服务”同频共振的联动模式，实现“群体全覆盖、回访恒常化、服务精细化”的民生服务。

　　“6”项服务指全区4个双百社工站，通过建档立卡、分类管理、政策宣传、协助申请救助、提供专业社工服务、链接社会资源，为全区困难群众以及其他有需要的群体共10000多人提供服务。张槎社工站还精准对接低保、残疾人、特殊困难老年人、困境儿童等11类困难群众和特殊群体，积极打造六项精细化服务。为做精做细低保对象、低保边缘家庭、特困人员和支出型困难家庭等困难人群的基本民生和兜底保障，张槎街道社工站协同张槎街道公共服务办公室开展“政策+慈善”双重兜底救助，为困难群众和特殊群体提供恒常回访、节日慰问、资源链接等帮扶服务，截至目前，共为667户困难家庭提供精细服务，为697户经济困难家庭链接了约26.6万元慈善资源支持。同时，双百社工运用社会工作专业方法和技能精准识别服务对象需求，因人施策，为困难群众和特殊群体提供情绪疏导、能力建设、社区融入等个案服务，实现个性化社会救助，最终使困难群众和特殊群体不仅能获得物质层面的救助，还能获得精神层面的关怀，从而最大限度激活困难群众和特殊群体的内生动力，实现个案救助与社区共治协同发展，为实现社区共建共治共享和助力“百千万工程”打下坚实服务基础。

　　“1”个目标指在党和政府的领导下，依托社区平台，聚集党和国家的政治政策资源、社区在地优势资源、社会工作专业优势、公益慈善资源、企业市场力量以及服务对象及其家庭的主体性及优势资产，从困难帮扶、生计发展、社会互助、文化认同、生态友好等不同议题切入社区发展的实践，满足居民的物质需求，共同解决社区居民生活中遇到邻里纠纷、空间活化、环境改造等问题，建设“人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”，促进“共建、共治、共享”的社会治理格局在社区落地生根。

暖居“筑”光——居家用电安全改造计划

　　实施成效：为深入贯彻中央和省关于改革完善社会救助制度的部署要求，落实《关于加强低收入人口动态监测做好分层分类社会救助工作的意见》文件精神，东莞市寮步镇通过“益善寮城”公益慈善创投活动，资助实施“暖居‘筑’光——居家用电安全改造计划”项目，为辖区内的兜底服务对象尤其是困难独居长者提供居家安全改造及预防性服务。项目围绕居家安全需求，以“走访评估+定制服务+后期回访”的服务形式，充分发挥五社联动机制，为兜底服务对象提供包括居家安全用电改造、加装天然气安全阀门、安装水龙头过滤器、居家安全工具包等的居家安全改造及预防性服务，基本涵盖服务对象家中基础生活设施的改造和加装，是维持其正常生活的一个强有力的“锦囊”，将社会资源更高效地分配到有需要的服务对象手中。前期调研排查发现，大部分兜底服务对象家具和用水用电设备使用观念仍持有便宜、能用就行、还没坏、还能继续用等过于节约的想法，容易导致危险甚至悲剧的发生。因此，“暖居‘筑’光”项目在进行专业改造的同时向其本人及亲属、邻居等普及居家安全知识，提升兜底服务对象及其周边居民的安全意识，为服务对象形成安全网络，有力保障其安全日常健康生活。2022年至2023年，“暖居‘筑’光”项目实现居家改造94户，涵盖电线改造、加装扶手、厨房燃气检查等项目，直接受益579人次；累计开展社区活动6场，链接社会爱心资源123100元，服务977人次，为服务对象提供多样化、精准化特色服务，推动兜底民生服务从“兜得住”向“兜得好”转变。

　　创新之处：以项目化服务为平台，通过整合社会慈善资源，将帮扶资源转化为实体化服务，一方面，在项目开展过程中，以“走访评估+定制服务+后期回访”的服务形式，根据兜底服务对象的需求提供个性化、精准化的特色服务，改善兜底服务对象的居家环境，提高他们居家安全系数，实现营造安全可靠的居家环境。另一方面，通过项目的宣传号召，积极动员社区爱心商企、社区志愿者等社会力量加入到关爱帮扶的爱心行动中，实现扩大社区爱心资源库，让更多的困难群众和特殊群体感受到来自社会的关爱关怀。

　　主要做法：

　　2022年至2023年，“暖居‘筑’光——居家用电安全改造计划”项目从居家安全用电改造服务逐步拓展到厨卫设施改造服务，为兜底服务对象提供综合性的特色服务，实现从小角落到大环境居家安全系数的改善提高，进一步保障兜底服务对象的生活。

　　一是关注服务对象个性化需求，提供“量身定制”式改造服务。2022年至2023年，围绕居家安全主题，“暖居‘筑’光”项目分为两个阶段进行渐进性、深入性服务。在第一阶段中，以“社工+义工+专业电工”的形式，为项目范围内58户兜底对象进行用电情况排查评估工作，并根据评估情况，为有需要的兜底服务对象进行居家安全用电改造服务，例如依据服务对象的用电习惯，进行电线线路的位置调整，加设插座，加盖电线外壳等；针对电线老旧、插座面板陈旧的问题，为其更换适配的电线，整理凌乱线路，更换插座面板等，完成用电改造25户。在第二阶段中，主动入户排查138户145人，为其中69户开展浴室内照明灯具更换、浴室防跌防滑改造、厨房燃气安全改造、净水改造等家中厨卫设施改造。

　　二是撬动社会多方慈善资源，搭建爱心帮扶社会支持网络。通过项目的宣传号召，双百社工积极链接寮步居民区社区卫生服务站、良边社区卫生服务站、广州益力多东莞分公司、莞爱志愿者等社区、爱心商企、志愿者资源，动员了31人次志愿者，累计链接3100元爱心资源，为兜底服务对象提供持续健康检查（上门体检等服务）、送上暖心的陪伴，打造“物质+精神”综合性服务，助力社区爱心帮扶支持网络的建立。

　　三是广泛开展社区宣传活动，提升兜底民生服务宣传力度。围绕项目内容，深入社区开展形式多样的宣传活动，包括第一阶段中结合用电知识，入户派送含警报器、手电筒、灭火器等居家安全用品的安居包，扩大项目受益群体的辐射范围。同时，通过改造案例展现、社工讲解等形式，向社区居民展示项目内容、开展过程以及成效，扩大项目认知度和影响度，积极动员更多的群众加入到兜底群体关爱行动，累计服务977人次，营造良好的社区关爱氛围。

推进“政府救助+慈善帮扶”全方位联动织密筑牢民生保障网

　　实施成效：近年来，东莞市桥头镇聚焦困难群众需求，在政府救助的基础上，创新融入慈善帮扶、聚合社会力量，以搭建平台为支撑，以做优特色品牌项目为核心，以拓展服务为目标，打造“政府救助+慈善帮扶”全方位联动的综合救助体系，实现社会救助闭环兜底，更好满足群众多样化个性化救助需求，让民生保障更加高效、更有温度。一是整合各方资源，建立以政府救助为主体、慈善帮扶为补充的综合社会救助体系。搭建救助资源对接平台，强化政策衔接，密切协调配合，有效实现“资源统筹、部门协同、政社联动、数据共享”。二是深入实施“民生微心愿”帮扶项目，加大力度解决群众的急难愁盼问题，提高救助质效，确保现行社会救助政策无法覆盖的困难群众也能得到相应兜底帮扶。三是创新公益慈善力量参与社会救助途径方法。使用慈善资金创新开展公益慈善创投，引领和带动桥头慈善与社会救助的深度融合，引导社会组织根据困难群众实际需求，开展公益慈善项目，提供资源链接、心理疏导、能力建设、社会融入等服务支持，营造社会力量广泛参与慈善救助的浓厚氛围。

　　创新之处：东莞市桥头镇在社会救助领域进行的创新实践，实现了三个方面的转变。一是实现了由“政府”到“政府+社会”多元化救助主体的转变。由政府一方主导到社会多方参与，由“弱有所扶”到“弱有众扶”。二是强化资源统筹，推动救助资源由“分散式”向“集中式”优化升级。横向整合残联、医保、人社等部门救助政策综合集成，纵深统筹社工站、社区综合服务中心、莞爱慈善驿站等镇、村两级救助帮扶资源，实现救助资源与群众需求精准对接。三是创新慈善帮扶模式，推进困难群众救助由传统的给钱给物的物质救助向心理救助、生活照料、能力提升和社会融入的服务类多维救助转变，更好满足困难群众多层次、多样化、差异性救助需求。

　　主要做法：

　　一、强化资源统筹，打好全面救助“组合拳”。一是加强部门协同和资源统筹。建立由民政牵头，卫健、教育、公安等18个部门参与的桥头镇困难群众基本生活保障工作协调机制。横向整合残联、医保、人社等部门救助政策综合集成，纵深统筹社工站、社区综合服务中心、莞爱慈善驿站等镇、村两级救助帮扶资源，形成“资源统筹、部门协同、政社联动、数据共享”的社会救助综合格局。二是发挥“双百工程”兜底民生服务平台作用，畅通“政策找人”工作机制，发挥双百社工作为资源“链接者”和关系“搭建者”角色，为兜底民生服务对象建档1620户共1917人，精准做到“一户一档，一人一案”，达到在册困难群众和特殊群体建档立卡完成率100%。依托一体化政务服务平台，实现困难群众需求“一窗受理，集成服务”，使救助智能高效、群众受助及时。三是构建“政府救助+慈善救助”转办转介工作机制，加强镇公共服务办与镇慈善会的联动合作和个案会商，结合困难群众和特殊群体实际需要，匹配、对接、用好慈善帮扶资源，提升协同帮扶效率。建立关爱妇女儿童发展专项基金，凝聚更多力量，为困难家庭、单亲母亲、残疾妇女、困境儿童的精准帮扶提供强有力的支持。

　　二、强化品牌建设，提升综合救助“硬实力”。一是深入实施“民生微心愿”帮扶项目，加大力度解决群众的急难愁盼问题，确保现行社会救助政策无法覆盖的困难群众也能得到相应兜底帮扶。2023年1月—10月，解决困难群众在生活、医疗、教育、住房等方面的困难诉求和节日集中帮扶共750宗，为特殊困难老人完成适老化、个性化居家微改造共102户，群众满意度、获得感、幸福感不断提升。二是建立并做强“爱心资源库”，搭建完善慈善认领平台。按需发布项目需求信息，引导社会力量认领帮扶，推动慈善爱心力量与民生诉求信息有效对接。2023年，成功链接爱心企业资源3.83万元，为镇内122位65岁以上行动不便的老年人免费派发“爱心防跌包”。三是发挥好莞爱慈善驿站阵地资源优势，及时准确地掌握基层群众需求、更加高效地推进资源对接、更加快捷地为基层群众提供服务。截至2023年10月底，慈善驿站累计为困难群众提供临时帮扶救助386人次，协助前往救助站及返乡69人次。累计链接社会慈善爱心资源46笔，包括社会爱心力量提供的食品、衣服、生活用品等，合计34.24万元，夯实“慈善+救助”服务模式，成为促进我镇慈善事业发展、深化“五社联动”实践的民政服务品牌。

　　三是强化社会参与，激发多元救助“活力泉”。一是在政府主导的基础上，加大社会力量的参与力度，引导桥头慈善会创新开展公益创投，通过搭平台、育项目、优服务，凝聚社会组织参与社会救助工作合力。自2022年起，桥头镇每年举办一届公益创投大赛，遴选出若干优秀项目给予资金扶持，并为其量身打造陪伴成长计划，委托专业机构跟踪指导项目执行，帮助其发展壮大、复制推广。两年间，创投大赛已累计投入34万元，扶持本土特色优秀公益项目12个，直接惠及人群8400人次，逐渐成为汇聚社会资源、创新慈善工作方式、扶持社会组织发展的有力举措，满足困难群众多层次、多样化、差异性服务需求，充分发挥慈善公益事业对政府社会保障体系的重要补充作用，获得了群众的一致好评。二是推动“社工+志愿服务”联动模式走深走实。调动社区爱心人士培养转化为专业的慈善资源力量，鼓励志愿者实现个人价值同时增添公益力量、壮大慈善队伍。通过社工站项目带动志愿服务队伍参与，实现“社工引领，志愿参与”双驱共促。2023年以来，新增注册莞爱志愿者331名，打造出“模拟家庭”项目、“照亮街角”——流浪巡查系列活动、“爱心菜，暖心送”爱心送菜入户系列活动、“健康加油站”关爱长者系列活动等莞爱志愿服务项目，根据服务对象的需求链接社会资源，在物质层面和精神层面给予更多的关怀和温暖。累计开展活动150场，参与志愿者701人次，服务时数达3279小时，覆盖服务对象共3480人次。

中山市建立“7+6+N”分类关爱机制推进服务类救助创新发展

　　实施成效：为进一步提升社会救助关爱服务水平，中山市聚焦特殊困难群众在基本生活、教育、就业、住房等特殊问题，建立困难群众“7+6+N”分类关爱服务机制，推进服务类社会救助创新发展。一是以需求为导向，将民政服务对象划分为7类困难群体，分类实施6类关爱帮扶服务和N类社会帮扶服务，收集有效诉求1823个，妥善解决1809个。二是全市建立284个探访关爱服务队伍，常态化开展困难群众联系、探访、关爱、帮扶工作。三是建立关爱帮扶长效机制，如建立关爱走访机制，形成需求台账，建立服务信息库；建立关爱服务供需链接，依托三大帮扶中心和三大慈善平台，结合现有政策，分别梳理政府福利、社会服务“两张清单”78项、157项，不断健全“物质+服务”救助模式；建立关爱服务回访机制，跟踪回访困难群众22041人次，收集反馈意见，适时调整帮扶举措，形成闭环管理。四是充分发挥困难群众联席会议机制优势，结合“兜底解忧暖民心”主题教育，开展困难群众就业和住房等两项兜底帮扶暖心行动，实施精准供需对接，共摸排出有就业意愿123人，已就业帮扶43人；完成住房改造13户，新增租补困难家庭28户和危房改造21户。五是积极开展政策宣传，多渠道多方式将惠民政策送到7类困难群众身边。

　　创新之处：为推动服务类社会救助创新发展，中山市聚焦困难群众在基本生活、医疗、教育、就业、住房等方面的“急难愁盼”问题，发挥城乡社区工作者、“双百”社工等作用，强化“五社联动”机制，拓展基层服务功能，以需求为导向，建立困难群众“7+6+N”分类关爱服务机制，推动政府部门、群团组织以及社会组织等社会力量协同发力，实现对困难群众闭环管理、分类施策、精准救助，让困难群众的获得感、幸福感、安全感成色更足。

　　主要做法：

　　一、以需求为导向，分类精准施救。中山市将民政服务对象划分为在读困难学生（因贫辍学人员）、适龄未就业困难对象、重残重病人员、特殊困难老年人、困境儿童、住房困难家庭、流浪乞讨人员等7类困难群众，实施探访慰问、生活帮扶、教育帮扶、就业帮扶、医疗帮扶、住房帮扶等6类关爱帮扶服务和助洁、助餐、助医、助行、助急、育幼托管、心理疏导、精神慰藉、康复护理、健康安全管理、生活能力提升等N类社会帮扶服务。截至目前，共排查出7类困难群众10722人，收集有效诉求1823个，妥善解决1809个，正在解决14个；开展探访慰问、生活、医疗帮扶3.9万人次，开展心理疏导、助医、助餐等社会帮扶4.1万人次。

　　二、凝聚服务力量，建全帮扶队伍。各镇街广泛动员基层干部、社工、群团组织以及社会组织等社会力量，建立一支集党员干部、民政干部、“双百”社工、群众性自治组织、基层社会组织、业主委员会、网格员、家庭医生、志愿者、低龄健康老年人、亲属邻里等共同参与的探访关爱服务队伍。截至目前，全市共建立探访关爱服务队伍284个，常态化开展困难群众联系、探访、关爱、帮扶工作，定期研究工作实施情况，用心用情解决好困难群众的现实难题。对存在特殊困难情形且依靠单一部门难以解决的，及时启动市困难群众基本生活保障工作联席会议个案研究解决，做到应帮尽帮、应救尽救。

　　三、建立长效机制，形成关爱闭环。一是建立关爱走访机制。组织探访关爱服务队伍，依托省社会救助服务平台、智慧民政等困难群众数据库，按照7类困难群众类别，深入开展入户排查，摸清困难家庭在基本生活、住房、医疗、教育、就业等方面的困难需求，形成需求台账，建立服务信息库。二是建立关爱服务供需链接机制。依托市大病帮扶中心、教育帮扶中心、危房改造帮扶中心三个帮扶中心，微基金、微心愿、“博爱100”公益创投三个慈善平台及其他慈善帮扶项目，结合现有政策，梳理政府福利、社会服务“两张清单”，建设困难群众救助幸福清单推送平台。截至目前，共梳理政府福利清单78个、社会服务项目清单157个。根据对象需求情况，制定个性化关爱服务方案，因类制宜的链接资源，做到分类施策、精准帮扶。三是建立关爱服务跟踪回访机制。建立关爱帮扶档案，定期跟踪回访困难群众，收集反馈意见，动态更新管理7类困难群众问题与需求，有针对性适时调整帮扶举措，提升关爱帮扶的精准性、准确性，形成闭环管理机制。截至目前，共跟踪回访困难群众22041人次。

　　四、发挥机制优势，实施精准帮扶。充分发挥困难群众联席会议机制优势，结合“兜底解忧暖民心”主题教育活动，对7类困难群众中的“适龄未就业困难对象”和“住房困难家庭”两类对象开展兜底帮扶暖心行动，推动需求与救助资源精准对接。一是联合人社部门开展困难家庭适龄劳动力就业兜底帮扶暖心行动，深入摸排困难家庭的就业需求，实施精准供需对接，多渠道提高困难群众就业能力，防范化解因疫因病因灾返贫致贫风险。截至目前，共摸排困难对象5322人，其中有劳动能力未就业669人，有就业意愿123人，已就业帮扶43人。二是联合住建部门开展困难家庭住房保障兜底帮扶暖心行动，加大住房保障政策宣传，动态掌握住房保障需求，强化困难群众住房保障帮扶工作。截至目前，已完成住房改造13户，新增租补困难家庭28户和危房改造21户。

　　五、强化政策宣传，营造救助氛围。多渠道开展政策宣传，通过线上播放政策宣传动画片、线下开展宣传活动、设置流动宣传点、分发宣传手册、现场讲解答疑、播放宣传标语、张贴宣传海报、入户走访慰问等方式，及时主动告知救助新政和救助资源，将惠民政策送到7类困难群众身边，积极营造全社会关心帮助困难群众的良好社会氛围。今年以来，共制作社会救助政策宣传动画片2条，分发政策宣传手册等资料3万余份。

肇庆四会市建立“邻里帮”志愿组织搭建困难群众多元救助服务平台

　　实施成效：针对目前农村年轻人外出，村里剩下老人和小孩，留守老人和留守小孩日益增多，甚至出现一人住一村的实际情况，为方便群众生活办事、掌握民众的基本需求、照料有需要帮助的困难人员，四会市地豆镇党委安排以镇综治办召集，公共服务办参与指导，充分调动民众力量，以地豆社区、地豆村委、三桂村委、连平村委作为先行试点村（社区），筹建“邻里帮”联合社会工作站，组织志愿者开展邻里互助、传送温暖帮扶活动。地豆镇“邻里帮”的行动为四会市社会救助改革创新在基层治理方面探索了经验,为进一步探索构建“邻里互助、利益共享”社会治理机制，为困难群众提供多元救助服务，建设共建共治共享村级社会治理共同体，推进乡村社会治理综合改革工作。

　　创新之处：筹建“邻里帮”联合社会工作站，进一步培育和凝聚各方社会组织力量，为困难群众提供多元救助服务。

　　主要做法：

　　一、筑牢为民办事营地邻里帮

　　地豆镇“邻里帮”联合社会工作站（以下简称“工作站”），取邻里和谐、守望相助、以邻为美之意，是主要由辖区内热心社会公益的各界人员组成的公益性、服务性、互助性、非营利性的民间社会组织，致力于创造和谐邻里关系，帮助村中老小，收集听取民情民意，协助参与村社区管理事务。地豆镇“邻里帮”联合社会工作站办公场所设在地豆镇三桂村文化室（议事厅），下设地豆社区、地豆村、三桂村、连平村四个分站，工作站设站长1人，荣誉站长1名（由镇1名班子成员兼任），成员20人左右；分站设分站长1人，荣誉站长1名（由村社区党支部书记兼任），成员5—10人。成员由本地有威望、热心公益事业、志愿为地豆公益事业作贡献的老党员、老干部、老模范、老教师、复退军人、企业法人、经济文化能人等人员组成，站长（分站长）和成员采取个人自荐或群众推荐，经党组织审查、公示后，由镇、村工作站全体成员会议表决通过。

　　二、开展为民办事服务帮邻里

　　工作站定期召开议事会议，讨论、协商关系村民切身利益的具体事务，利用村民有影响力的乡贤和热心人士，共同探讨破解阻碍乡镇、村（社区）发展难题，为乡镇、村（社区）经济社会事业发展出谋划策。通过建立走访联系群众机制，广泛联系村民，收集村民意见，倾听村民呼声、向乡镇党委政府、村（居）“两委”客观、真实、全面、及时反映村民的意见、建议和批评，为村里特困、留守老人和困境儿童等困难群众提供关爱帮扶，协助乡镇党委政府、村（居）“两委”做好矛盾纠纷化解、强农惠民政策宣传、精准脱贫、乡村振兴、乡村社会治理等方面工作，打造共建共治共享的乡村治理体系。

　　三、落实为民办事措施出成效

　　“邻里帮”作为基层治理的“神经末梢”和服务群众的“最后一公里”，一端连接着政风，一端更连接着民心。“邻里帮”的志愿者们更是秉承着“邻里帮、帮邻里、奉献他人、快乐自己”的理念，在奉献、友爱、互助、进步中传递邻里情，播撒正能量，通过小屋共聚、走街串巷、进家入户主动拉近与群众的距离，从小事做起，调处矛盾纠纷、反馈相关政策，巧妙运用开门说事、评理调事、共商定事，形成“亲邻里”自治合力，做到遇事多商量、平常多往来，大事讲原则、小事讲风格，共同商议解决，营造了浓厚的“我为人人、人人为我”的邻里互助氛围，并在广大群众中达成共识，产生共鸣。邻里帮工作站建站以来，通过日常走访、电话访问、办公接访的途径协助提出救助申请62宗，办理残疾证申请36人，核实事实无人抚养儿童3人，为困难群众解决问题157个，用实际行动得到了群众的认可和赞赏。

“为民驿站”有温度兜底保障见成效

　　实施成效：清远市民政局以英德市沙口镇为试点建立清远市首个“为民驿站”，以强化基层社会救助服务能力为目标，通过加强基层社会救助队伍建设，切实解决了基层人员不足、力量不够、服务薄弱等问题，有力夯实基层社会救助基础，全面编密织牢社会救助保障网，不断提升困难群众的获得感、幸福感、安全感。一是了解情况，做到困难群众底数清、情况明、措施实。“为民驿站”组织社区儿童主任、双百社工、志愿者等困难群众身边资源对困难群众的基本生活情况、安全风险情况、关爱服务情况等方面进行询问、了解、提醒和评估，对重点情况进行记录、汇总和处理，建立探访台账，做到底数清、情况明。二是解决问题，提升困难群众获得感、幸福感、安全感。在开展周探访、月探访服务过程中，工作人员积极倾听困难群众的需求和反馈意见，针对性地解决了申办残疾补助、更新低保证、煤气管道老化改造等14项重要的民生问题，与相关部门积极沟通协调，提出解决方案，并确保问题得到妥善解决。同时广泛链接社会资源，联合广州悦尔公益基金为96名困难群众提供爱心夏日长者礼包，合计金额13219.2元。

　　创新之处：英德市沙口镇“为民驿站”是清远市首个为民驿站，将“为民服务”与社会救助工作有效结合，紧紧围绕特困、低保、残疾人等民政服务对象的急难小事，开展周探访、月探访服务，确保困难群众“底数清、情况明、措施实”，探索提升基层社会救助服务能力的新举措新途径。

　　创新构建“1+1+N”三级服务网络。“1”是指以英德市沙口镇政府服务中心为主阵地，覆盖沙口社区、红峰村2个试点社区，形成为民服务枢纽。“1”是指充分调动双百社工、儿童主任、社区爱心群众等困难群众身边资源，实施精准有力为民服务。“N”是指依托双百社工、儿童主任、社区爱心群众等身边资源，深入基层为困难群众提供周探访、月探访等恒常服务。截至目前，共完成2609人次的探访工作，依托智慧服务平台，建立电子档案。通过探访，深度了解服务对象的物质、心理需求及身体状况等，确保困难群众服务工作“底数清、情况明、措施实”，提升困难群众的幸福感、归属感。

　　畅通社会参与渠道，形成共建共享合力。从困难群众的需求入手，积极发动社会力量开展爱心捐赠，其中清远市慈善总会为31名困难群众送上中秋节日慰问品；清远市远航社会工作服务中心联合广州悦尔公益基金为96名困难群众提供爱心夏日长者礼包，合计金额13219.2元，整合优质资源，凝聚救助合力。

　　主要做法：

　　一、四项举措齐发力，织密兜牢保障网

　　（一）首创建立“枢纽站”。英德市沙口镇“为民驿站”是清远市首个为民驿站，在沙口镇政务服务中心建立“为民驿站”，深入红峰村、沙口社区打造特色示范点，形成一个中心、两个工作点服务窗口，结合示范点特色开展阵地建设及制度建设。以“为民驿站”为阵地，打造党建引领“红色引擎”，以点带面辐射周围，整合资源，形成为民服务枢纽。

　　（二）严格组建“服务队”。深入基层建立服务队伍，由社区/村委干部发挥“熟悉村情、熟悉村民、熟悉问题”的优势，承担周探访、月探访的主体职能，确保“为民驿站”服务深入基层，落到实处。与其相对应的设置4名服务人员，实现了网格化治理模式。

　　（三）精准划定“责任田”。明确”为民驿站服务人员工作职责和培训要求，主要包括做好低保对象、特困人员、残疾人的周探访、月探访工作，确保困难群众“情况明、底数清”。通过开展岗前培训，提升社会服务理论指导实务成效，提升基层专业服务水平。

　　（四）建好服务“数据库”。通过开展周探访、月探访服务，依托智慧服务平台，建立困难群众信息数据库，采用纸质+电子形式记录和管理探访结果，了解掌握困难群众的基本信息和服务需求，建立探访关爱服务工作台账。

　　二、综合服务解民忧，服务群众暖民心

　　（一）周探访、月探访恒常服务“织密网”。充分发挥社区（村委）干部熟悉基层、了解群众的工作优势，联动社区儿童主任、双百社区、爱心群众对困难群众身边资源，对辖区困难群众开展周探访、月探访服务，确保困难群众“情况明、底数清”，杜绝发生困难群众生病无人知、出现意外无人管的情况。截至目前，累计完成2609人次的探访工作，其中红峰村共探访1407人次（周探访967人次，月探访440人次），沙口社区共探访1202人次（周探访279人次，月探访923人次。），红峰村委干部联合双百社工为3名困难群众开展环境清洁。

　　（二）救助服务能力提升温暖“群众心”。“为民驿站”服务队伍的建立，有效补充了基层工作力量，工作质效全面提升。截至目前，对沙口社区、红峰村共232名困难群众实施探访全覆盖，利用智慧服务平台，全面建立困难群众个人档案，主动摸排困难群众2609人次，全力兜牢民生保障底线。

　　（三）多方协同救助帮扶“解民忧”。发挥慈善力量扶弱济困、助力民生保障作用，引导慈善组织聚焦困难群体，围绕“急难愁盼”实施帮扶活动。截至目前，清远市慈善总会为31名困难群众送上中秋节日慰问品；清远市远航社会工作服务中心联合广州悦尔公益基金为96名困难群众提供爱心夏日长者礼包，合计金额13219.2元。

谷雨时节助农耕救助服务解忧难

　　实施成效：阳山县民政局以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党中央、国务院决策部署，统筹发展社会救助体系，巩固脱贫攻坚成果，切实兜住兜牢基本民生保障底线，严格落实《广东省社会救助条例》、《广东省最低生活保障实施办法》等文件精神，坚持以人民为中心，把维护困难群众基本权益作为社会救助的根本出发点和落脚点。不断增强困难群众的幸福感和满意度。坚持尽力而为、量力而行，形成兜底保障和关爱服务的合力，促进社会救助社会救助事业高质量发展，高举“民政为民”旗帜。一是主要以村委会（社区）、社会救助、社工、慈善机构、社会资源为主体，打造组建一个救助服务专业队伍。二是摸排辖区内劳动力缺乏的困难家庭，按困难群众需求“一户一策”制定服务事项。三是针对季节统筹开展助农耕，做好春天为群众在田地里的播种，也要做好秋天为群众在地里的收获。

　　创新之处：在救助服务改革中，有序开展困难群众入户探访工作，主动发现群众所需、所想，集结县、镇、村、社工、慈善等机构，为群众提供精细化、专业化、个性化服务。通过开展助农生产活动，不权为困难家庭解决了实际问题，提高生产效率，同时增进了群众对党和政府的情谊。

　　主要做法：

　　一、扎实开展入户核查工作。4月份，根据《最低生活保障审核确认办法》《关于建立清远市特困供养人员定期巡查探访制度的实施方案》要求，结合我县实际，决定开展以困难群众生活状况、家庭劳动能力变动、家庭需求及期盼等信息为调查重点困难群众入户调查工作，并对社会救助政策在各村小组做了大范围宣传，主动为民服务。8月份，根据《广东省民政厅办公室关于做好2023年社会救助对象等困难群众入户核查工作的通知》要求，从讲政治的高度深刻认识新形势下持续深入做好社会救助排查工作的重要性，将做好社会救助兜底保障、解决基本生活、维护基本权益等工作作为重要工作任务，结合此次活动，加强全县社会救助对象动态管理，充分了解困难群众迫切需要解决的问题，做到专人登记、专人跟踪、专人解难。让社会救助更加有温度、有效度，满足困难群众多层次多元化需求。此项入户工作我县共需入户7503户，完成入户7503户，入户率100%，由于在4月份已提前了部署工作，于8月中旬在全市率先完成任务。

　　二、健全可靠可行的专业队伍。动员全县13个乡镇的社会救助工作者、“双百社工”、村委民政员等力量参与到困难群众入户核查工作中来，积极与公安、教育、住建、卫健、医保、农村农业等部门协调，及时将需要转介的事项转至相关部门，形成合力，及时解决困难群众基本生活、医疗、住房、教育、生产等问题。通过多方努力及地毯式摸底排查，发挥镇、村干部包片作用，确保困难群众真正及时享受到救助，切实为困难群众办实事、办好事。

　　三、建立台账提供精准服务。通过入户摸排，建立困难群众需求台账，及时发现困难群众迫切需要解决的问题。清明时节雨纷纷，今年4月，经调查发现，部分困难家庭有劳动力缺乏等情况，只有老人在家，有着耕种田地的习惯，即便自己年事已高，都要往田地里耕作。杜步镇公共服务办了解情况后，迅速向县民政局反馈，经研究，我局决定在杜步镇试点开展“助力春耕，播种希望”活动，组织社会救助工作者、“双百”社工、志愿者、爱心企业、社会组织及衔接公益慈善资源，前往困难家庭完成春耕插播。在田里，大家分工合作，无惧泥泞绊脚，烈日曝晒，有人负责拔秧苗，有人负责将秧苗运送到田，有人负责插秧苗，各负其责，虽流出汗水，但拉近了群众与民政救助机构的距离，也得到了群众对党和政府的充分认可。此次摸排共发现需要春耕救助服务家庭的有7户困难家庭，已完成服务7户，出动人力共56人次，效果显著，为我县社会救助工作增添了新色彩。今年8月，为扩大服务范围，在我县大崀镇顺利开展“扶贫帮困、助耕助农”活动，通过救助服务解决秋收的困难家庭共11户，出动人力共96人次。

扎实推进“互联网+”村级民政事项代办

　　实施成效：今年来，饶平县民政局深入践行“民政为民、民政爱民”工作理念，从强化组织保障、发挥社工优势、注重指导培训、开展宣传引导等方面入手，扎实推进“互联网＋”村级民政事项代办工作，把这项惠民生、暖民心的举措抓实抓细并取得成效。自党建引领“互联网+”村级代办试点工作推进至今，全县已成功为群众代办民政事项709宗，发放资金212.86万元，其中临时救助对象认定或救助金给付184宗146.36万元、发放重度残疾人护理补贴151宗15.7万元、发放困难残疾人生活补贴374宗50.8万元。在推行党建引领“互联网+”村级代办民政事项过程中，饶平县民政局作为实施主体，敢于作为，不断优化服务措施，组织“双百”社工落实上门服务，帮助群众“足不出户”就可以申请民政事项，既提升服务效率，又方便群众办事，此举赢得群众的广泛赞许和一致好评。

　　创新之处：饶平县民政局充分利用“互联网+”的移动办公便利，将社会救助受理端口前移到村一级，深度结合社工一线推进便民服务的特点，扩大社会救助政策宣传，提高民政服务效率，打通服务群众“最后一米”，极大方便群众办事。

　　主要做法：

　　一、依托“互联网+”，推进救助端口前移

　　由于饶平县村落多且分散，群众办事难、办事远等问题较为突出，特殊困难群体办事难上加难。为解决困难群众办事难问题，饶平县民政局利用互联网申请社会救助的便利，梳理党建引领“互联网＋”村级代办民政事项清单，主动对接省、市民政部门，自筹采购平板电子设备，将省厅社会救助领域移动办公平台引入到首批13个试点村的基层一线，利用平板电子设备开展城乡最低生活保障对象、特困供养人员、低保边缘户、临时救助等申请的村级代办服务，在此基础上还利用政府服务平台，将残疾人两项补贴纳入村级代办事项，坚持成熟一项推行一项。

　　二、发挥社工优势，缩短群众办事距离

　　为切实打通服务群众“最后一米”，饶平县民政局先后投入约80万元推进实施“社工成长计划”，为社工开展基层专业服务夯实基础；把“互联网＋”村级代办工作纳入“双百”社工日常职责及考核事项，充分发挥驻村驻点的优势，通过组织实施“双百”社工入户等方式，主动发现群众办事需求，并开展业务咨询、办事收件和上门代办等服务，把便民服务窗口搬到村民家门口。自开展村级代办工作试点工作以来，全县“双百”社工累计入户走访群众42840人次。

　　三、注重指导培训，提升业务实操能力

　　为提高民政服务效率，夯实“互联网+”村级代办业务基础，推动民政工作与互联网深度融合，先后组织业务骨干深入村（居）开展“互联网+”村级代办民政业务指导，提高村级民政干部、“双百”社工线上代办实操能力，全县累计开展现场业务指导21场次，培训民政业务代办员600多人次，答疑问题800多个。到镇开展民政业务培训，重点对村级民政服务事项的服务对象、办理所需资料、办理流程、办理时限和业务系统操作流程、发放程序等内容进行系统解读，并就实际工作中出现的典型问题进行深入讨论和分析。

　　四、开展宣传引导，线上线下一齐发力

　　认真对接民政政策，优化简化办事流程，制作通俗易懂的《饶平县民政系统政务服务事项办事指南》宣传单及《饶平县救助平台操作手册》、《饶平县残疾人两项补贴申请流程》、《饶平县民生系统临时救助对象认定、救助金给付操作流程》宣传视频，坚持“线上线下”一齐发力，通过微信群、公众号、朋友圈等网络方式大力宣传，确保宣传覆盖面，进一步提升群众对党建引领“互联网+”村级代办工作知晓率。同时，在镇、村显眼位置张贴宣传海报，并落实村民政干部、社工进村入户发放村级代办宣传单，向群众讲解村级代办民政事项清单、办理流程等，引导帮助群众通过网络上传申请资料，做到“足不出户”，真正实现让数据多跑路，让群众少跑腿。今年来，全县累计发放宣传单3万多份，张贴宣传海报1千多份，宣传视频点阅量5万多人次。

坚持党建引领推动救助暖心

　　实施成效：云浮市郁南县民政局深入贯彻落实中央和省关于改革完善社会救助制度的部署要求，以创新社会救助方式，聚力破解基层社会救助工作痛点难点。一是坚持政治引领，建立各级党委领导、政府负责，县民政部门牵头统筹推进，各镇党委主抓，村(社区)党组织具体实施，相关部门密切配合，党员干部为主体、社会力量积极参与的社会救助协调机制；坚持组织引领，建成“镇（街）党委—村（社区）党组织—网格党小组—党员中心户”三级救助服务队伍体系、党员密切联系困难群众帮扶体系和网格积分工作制度，把基层民生兜底保障网织得更密、编得更牢。二是坚持组织引领，选取四个镇作为“党建+社会救助”先进示范点，广泛组织党员、群众、网格员、双百社工、驻镇帮镇扶村工作队员、志愿者参与社会救助，将社会救助工作纳入“党员积分制”管理范围，引导党员主动亮身份、领责任，逐级为困难群众提供点对点、零距离、多元化精准帮扶。三是坚持能力引领，将社会救助审核确认权限下放至镇级，持续对社会救助业务办理流程进行升级优化，将救助业务审核确认时限平均缩短至15个工作日。横向打通了人力资源社会保障、公安、卫生健康、退役军人事务、残联、法院等部门数据互通渠道，实现了市、县、镇、村四级数据纵向、横向互联互通。充分运用“粤智助”终端、“粤省事”平台，全面实现在村（社区）站点申请办理、查询社会救助等服务，让“数据跑路”替代“群众跑腿”，实现“智慧救助”，打通社会救助服务“最后一米”。四是坚持机制引领，建立了镇、村两级党员和社会救助服务小组人员联系困难家庭机制，低保、特困、低保边缘家庭和支出型困难家庭中重病重残人员、空巢老人及留守儿童家庭“四必访”工作机制，拓展基层服务功能，完善“主动+报告”机制，实现救助服务前移、救助触角下延，全力打造制度更加成熟定型、能力更加保障有力、服务更加便民惠民、协同更加高效顺畅的社会救助综合改革。2023年1至11月，郁南县新纳入低保对象345户911人、特困人员204户204人、临时救助91户251人，完成家庭经济状况信息比对9791户，进一步兜牢兜实民生保障。

　　创新之处：

　　在“党建+社会救助”试点工作中，建成了“四大工作体系”（党委领导统揽社会救助的工作体系、党员密切联系困难群众的帮扶体系、社会救助事项简政放权的审核体系、社会救助数据纵横联通的交换体系），有效破解了基层社会救助力量分散、审核确认时间长、部门间救助数据不流通等问题，实现了党建与社会救助的“同频共振”，使社会救助制度更成熟、能力更保障、服务更便民、协同更高效。

　　主要做法：

　　一、建成党委领导统揽社会救助的工作体系，破解了社会救助工作力量分散的困境。将“党建+社会救助”改革试点工作纳入县、镇两级党委、政府工作总体部署，各试点镇将“党建+社会救助”改革试点工作纳入了当地党委、政府工作总体部署，定期开展社会救助工作研判、社会救助业务学习，将社会救助主动融入了中心工作、纳入了党建工作考核范畴，实现了党建引领社会救助工作开展。郁南县充分依托镇、村党群服务阵地，在全县范围内设立镇级社会救助党员先锋服务站、村级社会救助党员先锋服务队和村民小组社会救助党员先锋服务小组三级服务队伍，建立了15个党员先锋服务站、200支党员先锋服务队，服务全县12633名困难群众。全面建成党员干部与困难群众结对帮扶机制，完善了“镇级党委—村级党组织—网格党小组—党员中心户”的救助帮扶体系。从党政领导干部到基层工作人员，定期组织开展党的宗旨意识、政策理论和社会救助业务知识培训，引导党员主动参与社会救助工作，把党的政治优势、组织优势和密切联系群众优势转化为社会救助的工作优势。

　　二、建成党员密切联系困难群众的帮扶体系，打通了救助政策走进民心的“最后一米”。一是建立社会救助服务队伍联系困难家庭关心关爱机制。由村（居）委会成员分片联系困难家庭，主动掌握困难群众的基本情况和生活动态，了解其家庭困难，及时调动相关力量，开展社会救助帮扶活动，实现了对困难群众的主动走访和救助帮扶全覆盖。二是建立特殊群体“四必访”工作机制。充分发挥村级党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，以党员为骨干，网格员、“双百社工”为主要力量，广泛引导当地教师、驻镇帮镇扶村工作队员、志愿者等各行各业人员积极参与，落实低保对象必访、特困人员必访、低保边缘家庭和支出型困难家庭中有重病重残人员必访、空巢老人及留守儿童家庭必访，落实好定期探访、入户慰问，主动发现困难群众的生活需求，为其衔接各类救助帮扶政策，实现了由“人找政策”到“政策找人”的转变，实现了主动发现、及时核查、精准救助。形成了“一一结对，时时关心”的对接模式，让党员、干部、志愿者成为困难群众的“关心人”、“贴心人”、“暖心人”。三是将社会救助工作纳入网格积分制度工作范围。将挂点联系困难群众、走访帮扶、探访巡视等工作直接与网格积分挂钩，具体赋分，量化指标，实行季度和年度结算，将“微积分”制度与网格员季度、年度评优相挂钩，突出正向激励和反向约束相结合，所获积分可在镇级“微网格”积分超市兑换相应的生活用品和其他相关奖励，有效激励了网格员主动担当作为。2023年1至11月，全县1万多名党员干部、网格员、社会工作者共计服务群众20822人次，入户走访8311户24557人次，开展个案救助服务20例。

　　三、建成社会救助事项简政放权的审核体系，实现了社会救助审核确认赋能高效。郁南县授权下放9项社会救助业务审核确认权限到各镇人民政府行使，直接由镇人民政府负责社会救助事项的申请受理、审核确认工作。通过重造、优化社会救助业务办理流程，让最清楚救助对象实际情况的镇级进行救助业务审核确认，救助更加精准，审核确认时间更短（从原来的30个工作日缩减到现在的15个工作日），同步落实对低保中特殊群体的分类施保政策，有效提升了救助精准识别度，提高了救助政策自主裁量权，充分调动了镇、村一线干部工作积极性，有力破解了以住县、镇审批时间长，困难对象精准识别难的问题。同时，通过在各镇（街）党群服务中心社会救助窗口专设“党员先锋岗”，当好了困难群众办事的“接待员”。充分利用好“粤省事”民政服务专区中“社会救助服务”板块，在入户走访过程中帮助困难群众利用手机开展救助自诊、申请社会救助，还通过各村（居）配备的“粤智助”智能一体机的社会救助申请功能，帮助困难群众就近申请社会救助，既方便了群众，又提高了办事效率。2023年1至11月，郁南县新纳入低保对象345户911人、特困人员204户204人、临时救助91户251人，完成家庭经济状况信息比对9791户，大大增强了社会救助的力度，拓宽了社会救助范围。

　　四、建成社会救助数据纵横联通的监测体系，优化了主动发现救助困难群众监管预警。一是充分发挥困难家庭经济状况核对指导中心作用，加强对社会救助海量数据的监测，通过数据比对、核查、抽检，对救助档案进行定期抽样，对社会救助资金发放情况进行持续性监督检查，对发现数据存疑及审核确认问题的镇及时提出整改要求，实现对社会救助数据监管。二是充分打造上下联动、统计互通的数据共享平台。在纵向层面，充分利用广东省民政厅底线民生信息化核对管理系统和广东省社会救助综合服务平台，对镇级社会救助数据进行监管，及时向市级民政部门反馈救助情况；在横向层面，与公安、人力资源社会保障、卫生健康、医疗保障、退役军人事务、残联等部门建立了数据每月共享机制，通过市级机制，共享戒毒出所人员、失业人员、死亡人员、退役军人、残疾人员等相关数据，及时将符合条件的困难群众纳入各项社会救助范围。三是用好低收入人口动态监测预警机制，将低保对象、特困人员、低保边缘家庭成员、易返贫致贫人口、因病因灾因意外事故等刚性支出较大或收入大幅缩减导致基本生活出现严重困难人口以及其他低收入人口纳入监测范围，实现了社会救助数据监测有效，部门间数据互联互通。2023年1至11月，郁南县共将25233名困难群众纳入监测预警范围，共发放最低生活保障金4996.97万元，特困人员供养金4308.6万元，临时救助金88.11万元，困难群众临时价格补贴72.22万元，为全县困难群众提供有力的生活保障，实现了民生兜底保障“兜住底”。