

一、设施功能

(一)功能定位。乡镇(街道)民政服务站是通过政府购买服务方式运营的民政基层服务平台。依托党群服务中心、新时代文明实践所(站)、民政综合服务设施、“一老一小幸福院”等阵地资源,开展社会救助、养老服务、儿童福利服务、社区社会组织孵化、移风易俗、慈善帮扶等民政服务。

(二)运行机制。承接机构要建立健全财务制度、人员管理制度和项目管理制度,承接机构对民政部门购买服务安排的资金必须单独核算、专项管理,不得挤占、挪用。乡镇(街道)民政服务站建立和规范统一的运行流程和管理标准,制定包括人员、项目、志愿者、服务场所、办公设施以及文书档案等管理制度。

(三)硬件设置。配备必需的办公场地和设施设备,包括办公用房、活动用房,配备桌椅、电脑、打印机、档案柜等办公用品等,根据服务需求设立个案咨询室、小组活动室等活动场所。

(四)统一标识。为方便服务群众,在办公服务场所显著标识“××乡镇(街道)民政服务站”,采用民政标识,内部宣传突出“民政为民、民政爱民”等服务理念。公示人员信息、联系方式、服务内容、场所使用、投诉建议方式、服务流程等。

二、人员配备

(一)驻站人员。政府购买服务承接机构根据购买服务协议要求,派驻人员到乡镇(街道)民政服务站开展服务。驻站人员按乡镇(街道)或区域范围相对固定,身份为政府购买服务承接机构聘用的工作人员。驻站人员一般要求年龄45岁以下,大专及以上学历,本地户籍人员优先。

(二)人员管理。驻站人员按相关要求通过公开招考由承接机构聘用,办理社会保险手续。驻站人员须报县级民政部门备案,由乡镇(街道)主管民政工作的同志日常联系。驻站人员按购买服务协议要求从事民政服务事项,不得从事行政管理性事务,鼓励驻站人员参加全国社会工作者职业水平考试。

(三)岗位培训。驻站人员必须按照县级民政部门要求进行岗位培训,重点培训国家相关法律法规、民政政策制度,民政服务技能方法。驻站人员经过不少于40学时的岗前培训后,才能进入乡镇(街道)民政服务站开展专业服务。驻站人员每年度接受继续教育累计不得少于60学时。

三、服务内容

(一)社会救助领域

1.对象排查。每月根据辖区实际情况通过行业部门数据信息比对、入户摸底排查、主动发现等方式,开展社会救助对象和其他困难群众的摸排工作,了解其基本生活是否存在问题,以及基本生活保障、住房、医疗、教育、就业等政策落实方面是否存在问题,并及时向所在镇、街道民政部门反馈跟踪。

2.家计调查。每月协助镇、街道动态调整低收入人群进行采取入户调查、邻里访问等方式,了解居民家庭经济状况、居住条件、文化程度、身体状况及家庭成员的就业、收入、支出、困难类型及程度等相关情况,进行信息采集和录入等相关工作。

3.绩效评价。每季度至少一次通过入户调查、访谈、查阅资料等方式,对当地困难群众基本生活救助政策执行、标准落实、资金发放情况、政策知晓率及社会满意度等指标开展评价。

4.自理能力评估。每年对全区实际城乡特困对象至少一次,根据进食、洗澡、穿衣、如厕、上下床、行走等情况,对困难群众自理能力开展综合评估,如有新增突发等情况及时进行能力评估变更。

5.探视巡访。每月至少一次开展辖区内分散特困探视巡防工作并做好相关记录,以上门探视为主,兼顾电话问候、视频连线等方式,定期开展困难群众探视工作并做好记录,动态掌握其健康状况、精神状态和基本生活保障情况等。对有需求困难对象提供用餐、饮水、用药、穿(脱)衣、洗漱、洗澡、如厕等生活照料、

生病看护以及需求转介等服务，协助做好居所安全隐患排查，并及时向村(居)委会、镇(街道)报告等。

6. 资源链接。每月根据困难需求，帮助困难群众链接民政、教育、就业、医疗部门等政策性救助资源和社会组织、企业、个人公益慈善等资源，为其提供帮助服务协助镇、街道做好“一门受理、协同办理”工作。

(二) 社区社会组织培育领域

1. 孵化培育。重点培育和孵化为低保对象、特困人员、空巢老人、农村留守人员、困境儿童、残疾人、困难家庭等特定群体服务的公益慈善类社区社会组织，引导和支持社区社会组织为社区困难群众提供生活照料、文体娱乐、人文关怀、医疗保健等各类社会服务。

2. 能力建设。指导社区社会组织加强项目开发能力，通过举办社区服务项目交流会、公益创投竞赛等方式，强化社区社会组织项目意识，提升需求调研、项目设计、项目实施水平，提升服务能力。

(三) 政策宣传领域

每月至少开展一次民政相关政策宣传，每年至少要有3次民政相关政策宣传或救助故事新闻宣传报道。宣传内容为社会救助、养老、儿童、残疾人、婚姻家庭、婚丧移风易俗、慈善事业发展等民政相关政策。如适用人群和范围、内容及标准、申报流程、需提交资料等。

四、服务规范

(一) 定期报告。政府购买服务承接机构负责做好驻站人员配备，组织开展需求调研、制定服务计划、提供专业服务，做好资料归档、动态推送、进度简报、经验总结等工作，并按时向县级民政部门提交月度工作简报、年度中期工作报告和末期工作报告。遇到重大事件、紧急情况等及时向乡镇(街道)党委政府和县级民政部门报告。

(二)精准服务。民政服务站对辖区服务对象的困难和需求进行精准分类,运用专业理念和方法,针对不同对象特点制定个案、小组、社区等服务方案;聚焦重点服务人员,整合各类资源,深入村(社区)上门上户提供服务,为服务对象进行资源链接、困难纾解、关系调适、精神抚慰、增权赋能、社会融入等更精准的关爱服务。

(三)一人一档。民政服务站围绕辖区最集中、最迫切、最需要的民政服务对象,通过开展需求调查、探视巡访等形式,建立完善服务对象“一人一档”,建立“一人一策”服务记录台账。完善服务跟踪、服务对象反馈和评价机制,畅通群众与民政服务站沟通渠道。

(四)活动常态。民政服务站按照“年度有计划、月度有重点、每周有活动”制定工作计划,并在醒目位置公示每周活动安排;根据辖区特点和服务对象需求,在社会救助、“一老一小”、“一残一困”等领域开展满足群众实际需求,解决实际问题的特色化品牌服务项目。特色品牌项目具有长期性和可持续性,群众参与程度高,反馈效果好,形成“一站一品”。

(五)监督管理。县级民政部门将加强政府购买服务资金管理,提高资金使用绩效,资金使用情况接受监察、审计、财政等部门监督。