

上海市民政局

沪民救发〔2022〕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

各区民政局，市居民经济状况核对中心（市社会救助事务中心）：

为落实《关于改革完善社会救助制度的实施意见》（沪委办发〔2021〕15号）要求，进一步深化和完善本市社区救助顾问制度，现提出如下实施意见。

一、总体要求

（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，深入贯彻落实“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制度建设，明确服务内容、健全服务网络、规范工作站点、加强队伍建设、强化工作保障，主动发现困难对象，及时提供政策咨询，精准对接救助资源，持续提升服务水平，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) 内涵定位。社区救助顾问，是指立足基层社区，综合运用各类救助政策、帮扶项目以及救助资源，面向困难群体提供政策宣讲、业务咨询、资源对接、关心关爱等救助服务的人员。社区救助顾问一般应由社会救助工作人员、居村干部、社区工作者及专业社会工作者担任。救助顾问的服务对象包括特困供养人员、低保家庭、低收入困难家庭、支出型贫困家庭等现有社会救助对象，也包括生活有困难、救助有需求、政策要咨询的其他社区群众。

(三) 工作目标。到 2022 年底，实现全市街镇救助顾问服务站全覆盖，完成所有社区救助顾问备案登记，在此基础上，社区救助顾问管理制度、培训制度、资源支撑体系基本建立，初步建成一支立足城乡社区、贴近居民需求、工作专业规范、服务精准便民的社区救助顾问队伍，困难群众发现能力、困难诉求回应能力、疑难问题解决能力持续提升，为做好“政策找人”奠定坚实基础。

二、明确救助顾问服务内容

社区救助顾问应主动发现并及时回应困难群众诉求，积极开展以下工作：

(一) 政策宣传引导。立足社区开展社会救助政策宣传，提高救助政策的知晓度；对前来咨询的群众做好政策解读，帮助困难群众深入全面了解救助政策；对群众困难情形进行预估，协助申办相应救助政策。

(二) 社区走访发现。通过入户探访、邻里访问、居民反映和处理有关部门转介线索等方式，主动发现困难对象，及时提供救助

帮扶。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。同时，鼓励相关人员在开展日常工作或志愿服务时，发现困难线索及时告知社区救助顾问。

（三）开展家境调查。通过入户调查、问卷访谈等形式，全面了解困难家庭的人口结构、经济状况、健康及就业状况、生活环境、困难情形等基本情况，评估其基本需求。

（四）资源整合对接。整合政府及社区救助资源，充实救助政策库、救助资源库和项目库。根据困难对象需求，合理调配、精准对接所需资源。完善救助资源统筹与调配机制、健全服务合作与转介机制，形成工作合力。

（五）心理关爱疏导。建立长期联系机制，通过不定期探访、电话、微信联络等方式向困难对象提供关心关爱服务。为有需要的困难群众提供心理疏导、情绪支持等服务，帮助其缓解心理压力、改变负面看法，建立积极乐观正向的生活态度。

（六）社区支持体系建设。加强救助顾问与社区党员干部、社区工作者、楼组长、网格员、志愿者、居民邻里等人员的联系、沟通、配合和协作，及时收集了解困难群众信息，发动社区力量关心关爱困难群众。

三、健全救助顾问服务网络

（一）设置区指导站。各区应依托区救助中心设立区救助顾问指导站，主要对本辖区内社区救助顾问和社会资源进行统筹管理与协调，并负责业务指导、政策释义、信息报送、培训宣传等工作。

（二）设置街镇服务站。各街镇应在辖区内每个社区事务受理服务中心和分中心场所设立社区救助顾问服务站；每个街镇服务站需至少配备 2 名社区救助顾问，有条件的街镇可根据困难对象人数和区域范围大小适当增配顾问人数。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。

（三）设置居村服务点。各街镇应在居、村委会的办公接待场所内设立社区救助顾问服务点；每个居村服务点需至少配备 1 名社区救助顾问，一般应由居村干部或专门的社区工作者担任，居村可根据困难对象人数和区域范围大小适当增配顾问人数。居村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。

（四）设置专业（社会组织）服务点。各区、各街镇救助工作部门可根据实际需要，依托专业社会组织、社工服务站等，设置专业服务点，主要负责对转介来的个案救助对象开展相关救助帮扶服务。

四、规范救助顾问站点管理

（一）规范场所设置。社区救助顾问服务站点需在醒目处置放或张贴统一的“社区救助顾问”标识进行指引，便于服务对象识别。同时，现场要具备提供面对面服务的环境，配置必要的桌椅、电脑以及互联网办公等条件。

（二）优化日常服务。社区救助顾问服务站点应明确并公示服务时间，一般在工作时段内提供救助顾问相关服务。制订工作规范，

明确工作职责；优化服务流程，做好工作记录，并对服务对象开展跟踪服务。针对未成年人、残疾人、老年人等特殊困难群体，做好服务现场的安全及风险管理。

（三）充实救助资源。梳理基本生活救助，医疗、教育、住房、就业等专项救助以及残疾人、儿童关爱等福利政策在内的社会政策，完善社会救助政策库。归集辖区内爱心企业、社会组织和志愿者等各类社会力量的帮困资源和服务项目，形成救助资源库和项目库。通过建设政策库、资源库、项目库等，为社区救助顾问工作有序开展提供有力支持。

（四）畅通求助渠道。各社区救助顾问服务站点应主动向社区居民公布电话、网络等联系方式，便于居民及时沟通联络。

五、加强救助顾问队伍建设

（一）明确基本要求。为保证服务质量，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。

（二）实施备案管理。社区救助顾问均应实名登记，且实施备案管理。区、街镇社区救助顾问由所在区进行备案管理，居村、专业社区救助顾问由所在街镇进行备案管理，个人信息发生变更时应及时予以动态维护。区民政局定期汇总上报本辖区内所有备案的社区救助顾问情况，并汇集社区救助顾问服务案例。

（三）加强岗位培训。市民政局统一编写培训教材，组织开展

岗前培训、继续教育培训，涵盖政策法规、服务内容、沟通技能、工作要求等内容。

（四）健全监管机制。各级民政部门应建立监管机制，设立监督举报电话，定期开展满意度调查。

六、工作保障

（一）加强组织保障。市民政局负责全市社区救助顾问制度的建设、指导和推进，具体工作由市居民经济状况核对中心（市社会救助事务中心）负责。区民政局负责本行政区域内社区救助顾问工作的组织实施。街镇负责落实社区救助顾问的具体管理工作。市、区民政部门都要把社区救助顾问工作作为加强民生兜底保障、提升救助服务水平的重要举措，压实责任，落实到位。

（二）落实人财物支持。区民政局、街镇要落实配备社区救助顾问，为其业务培训和能力提升创造机会。落实社区救助顾问站点设置等要求，并满足必要的办公条件。区民政局、街镇要统筹财力资源，将社区救助顾问所需工作经费列入年度预算，并引导公益慈善等资金予以支持，确保社区救助顾问工作持续稳定发展。

（三）强化信息化支撑。依托低收入人口动态监测平台，汇集困难对象信息，精准识别困难需求，为社区救助顾问工作开展提供智能化支撑。加强与“社区云”救助专栏对接，完善其政策库，注重通过“居社”互动端了解社区群众的困难诉求。加强与“12345热线”之间的信息互通，为市民群众了解救助政策、申请救助帮扶提供便利。

（四）注重宣传激励。各级民政部门要加强宣传，充分利用各类媒体介质、社区宣传、窗口咨询、工作刊物及上门走访等渠道，广泛宣传社区救助顾问工作。组织开展激励表彰、典型选树活动，积极培养社区救助顾问骨干，推选“金牌顾问”，鼓励组建一批“顾问工作室”，扩大影响力，提高知晓度，切实增强困难群众的获得感、幸福感、安全感。

2022年8月23日

（此件主动公开）

抄送：光明食品（集团）有限公司。

上海市民政局办公室

2022年8月29日印发
