

上海市民政局

沪民救发〔2023〕3号

上海市民政局关于印发 《2023年深化“政策找人”工作方案》的通知

各区民政局，上海市农场管理局，上海市居民经济状况核对中心：

为了深化推进“政策找人”，现将《2023年深化“政策找人”工作方案》印发给你们，请结合实际，认真遵照执行。

2023年3月15日

（此件主动公开）

2023 年深化“政策找人”工作方案

为全面贯彻落实党的二十大精神，深入践行“人民至上”重要理念，进一步优化主动发现综合帮扶工作机制，精准规范兜住兜准兜好民生底线，现就 2023 年继续深化社会救助领域“政策找人”工作，制定如下方案。

一、以困难群体需求为导向，重点关注“沉默的少数”，主动查找以下困难对象

1. 可能符合社会救助政策的潜在对象。重点聚焦有求助意愿但申请能力不足、对申请流程不知晓的特殊困难群众，密切关注低保边缘人口、支出型困难群众等低收入人口，通过社会救助热线等信访渠道反映救助诉求的群众，尤其是孤寡老人、困境儿童、残疾人、重病患者、失业者和生活不能自理（行动不便）者等可能符合社会救助政策申请条件，但尚未提出申请的对象。

2. 生活确有困难，但可能不符合社会救助政策的对象。重点聚焦曾经申请过社会救助、暂时不符合救助条件但存在一定困难的人员或家庭；可以通过其他政策、社会力量救助帮扶，或需要定期关心关注的对象；申请救助未通过或刚刚退出政策保障的家庭。

3. 已纳入社会救助政策覆盖范围，还可以提供其他政策支持或社会力量救助帮扶的对象。重点聚焦经救助后生活仍存在较大困难

且自身发展能力不足的困难群众；已纳入社会救助政策覆盖范围的对象，了解评估其在基本生活救助外的客观需求和心理、就业等方面的困难，通过政府购买服务等方式帮助解决家庭内生动力等问题。

4. 其他需进一步关注群体。处于低保边缘的人户分离家庭、生活无着外省来沪务工人员、弱劳动能力家庭、低保家庭的非本市户籍配偶与继子女、有吸毒或服刑人员的家庭以及遇到急难事项或意外事故的家庭。

二、以社区救助顾问队伍为载体，着力提升服务能力，夯实“政策找人”工作网络

1. 提升救助顾问制度规范化水平。开展《社区救助顾问队伍建设及服务规范研究》课题研究，制定《社区救助顾问服务规范指引》，推进全市社区救助顾问工作规范开展。

2. 开展多层次精准化业务培训。5月~7月，市民政局分批组织全市社区救助顾问业务骨干培训，着重开展相关政策解读、典型案例剖析、沟通技巧介绍等培训。优选一批业务骨干担任救助顾问讲师，分层开展区、街镇社区救助顾问培训，打造特色鲜明、效果明显的社区救助顾问服务品牌。

3. 利用“社区云”提升服务能级。优化“社区云——社区救助顾问”模块，实现信息发布、人员备案、服务记录、政策查询、服务对象身份标签设定、统计分析等业务功能，为社区救助顾问数字赋能。

4. 加强工作经验交流。围绕“找什么样的人”、“谁去找人”、“怎么找人”和“找到后怎么办”四个维度，继续深化工作实践，加强经验提炼总结，适时召开全市“政策找人”工作现场会。推动建立“政策找人”经验交流机制，市级每半年、各区每季度，组织开展社区救助顾问交流活动，选取表现优秀或有代表性案例的社区救助顾问交流好的经验和做法。汇编《“政策找人”实践案例》，发挥实践案例以点带面、示范引领的作用。

三、以线上线下信息比对为抓手，加强分析研判，优化“政策找人”工作路径

1. 优化线下走访发现机制。社区救助顾问、居村工作者应当加强日常走访摸底，及时掌握困难群众信息；鼓励邻里志愿者、楼组长等社区力量在日常生活中观察发现困难群众信息，及时与社区救助顾问沟通反馈，社区救助顾问主动开展入户走访，做到及时回应不遗漏。

2. 优化线上数据比对机制。市民政局加强与相关部门数据共享，及时交换和比对相关数据信息，对通过数据比对发现的困难群众及时研判核实，纳入救助帮扶范围。

3. 充分发挥社区事务受理服务中心作用。街镇社区事务受理服务中心在群众申办民政、公安、人社、医保、卫健、住建、粮食、总工会、残联等各条线事项的过程中，通过“窗口主动询问”“规范化工具表单信息填写”等流程，利用中心基层数据互通优势，加

强数据比对筛查，主动发现困难群众或潜在困难群众，及时和社区救助顾问反馈情况、分析研判、提供服务。

4. 发挥区、街镇社会救助协调机制作用。针对审计发现问题建立整改长效机制，加强街镇层面相关部门有关服刑、吸毒、死亡、婚姻等信息数据的交换比对，对于个人、家庭情况发生变化的相互预警提示。

5. 完善综合评估识别机制。制订本市困难群众需求综合评估指标体系，建立数字化评估模型。各区可在市级评估指标体系基础上，建立本区评估指标体系，并在本区困难群众中应用实践。

四、以多元化救助帮扶为保障，发现后精准开展针对性救助服务

1. 对于符合基本生活救助政策的，及时纳入保障范围。主动宣讲政策、了解其申请意愿和能力，对有申请意愿但申请能力不足的，协助其提出申请；符合条件的按程序及时纳入低保、特困供养等范围，并协助申请相应专项救助。

2. 对于可能符合专项救助政策的，针对性提供帮扶服务。梳理基本生活救助，医疗、教育、住房、就业等专项救助以及包括残疾人、儿童关爱等福利政策在内的相关政策，针对性提供救助帮扶，确保做到“应享尽享”。

3. 对于不符合救助政策条件但确有困难的，协助链接社会资源。归集爱心企业、社会组织和志愿者等各类社会力量的帮困资源，用

好社区基金会“暖心”专项基金和社区市民综合帮扶项目，丰富救助帮扶资源库；推进服务救助，开展心理疏导与人文关怀。

4. 对于困境程度降低或者退出救助服务的人群，后续开展跟进服务、巩固成效。对退出保障范围的困难群众定期开展回访工作，退出保障范围的第一个月即进行回访，此后每3—6个月开展一次回访工作，直到退出一年以上并具有稳定的收入来源，实现良好的社会融入。

5. 继续实施“桥计划”社会救助综合服务项目。各区至少选择1个街道开展“桥计划”，发挥社会工作专业优势，在了解困难对象个性化需求、制定针对性帮扶方案、提供专业社会工作服务、开展“物质+服务+心理”分类服务等方面提供支持和补充。

上海市民政局办公室

2023年3月16日印发
