



重庆市永川区民政局
重庆市永川区教育委员会
重庆市永川区国土资源和房屋管理局
重庆市永川区城乡建设委员会
重庆市永川区人力资源和社会保障局
重庆市永川区卫生和计划生育委员会
关于印发《重庆市永川区社会救助“一门受理、
协同办理”实施细则》的通知

永民政发〔2016〕7号

各镇人民政府、街道办事处：

现将《重庆市永川区社会救助“一门受理、协同办理”实施细则》印发你们，请认真遵照执行。

重庆市永川区民政局
重庆市永川区教育委员会
重庆市永川区国土资源和房屋管理局
重庆市永川区城乡建设委员会
重庆市永川区人力资源和社会保障局
重庆市永川区卫生和计划生育委员会
2016年1月21日



永川区社会救助“一门受理、协同办理” 实施细则

第一章 总则

第一条 为深入贯彻落实国务院《社会救助暂行办法》和区政府《关于贯彻落实国务院〈社会救助暂行办法〉的实施意见的通知》（永川府发〔2014〕41号），切实规范全区基层社会救助工作，确保困难群众求助有门、受助及时，提升社会救助服务水平，根据《重庆市社会救助“一门受理、协同办理”工作规程》和有关规定，结合实际，制定本细则。

第二条 社会救助“一门受理、协同办理”是指在镇（街道）公共服务中心，利用政府政务服务大厅的“一站式”服务平台，建立统一受理社会救助申请的综合服务窗口，并按照职责分工，协同办理最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助等社会救助的工作机制。

第三条 社会救助“一门受理、协同办理”坚持以人为本、方便群众，立足实际、整合资源，归口办理、落实责任，健全机制、规范运行的工作原则。

第二章 职责分工



第四条 社会救助“一门受理、协同办理”由政府主导，区民政局牵头，区教委、区建委、区国土房管局、区人力社保局、区卫生计生委等社会救助管理部门配合，并按照职责分工负责以下社会救助工作。

（一）区民政局。负责最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、临时救助等社会救助工作。

（二）区教委。负责教育救助工作。

（三）区国土房管局。负责城镇家庭住房救助工作。

（四）区城乡建委。负责农村家庭住房救助工作。

（五）区人力社保局。负责就业救助工作。

（六）区卫生计生委。负责疾病应急救助工作。

第三章 窗口设置

第五条 社会救助服务窗口主要负责为社会救助诉求人提供诉求受理、政策咨询、救助指引、救助转办，以及协调处理救急难事项等工作。

第六条 社会救助服务窗口设置实行“四个统一”。

（一）统一服务平台。窗口应在醒目位置统一设置“社会救助”标识，统一摆放最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助等社会救助宣传资料，统一公开救助政策、办理流程、工作职责和监



督电话。

(二)统一工作岗位。窗口原则上应配备专职工作人员2名，实行A、B岗管理，确保工作人员在岗；专职工作人员应熟练掌握各类社会救助政策，实行挂牌上岗；镇（街道）要制定专职工作人员岗位职责，确保行为规范。

(三)统一工作流程。窗口应公开受理申请社会救助的项目，按照诉求受理、分办转办、限时办理、结果反馈的“四步工作流程”开展工作，并建立同步更新的电子登记台账。

(四)统一资料表册。窗口应统一使用规范的社会救助诉求登记表、社会救助申请审批表、社会救助申请分办单、社会救助分办结果反馈单等工作表册。

第四章 工作流程

第七条 诉求受理

社会救助诉求人向镇（街道）社会救助服务窗口反映救助诉求的，窗口工作人员应根据诉求内容进行初步的审查，并为其提供救助政策的指引，介绍相关救助政策及申请材料，同时填写《永川区社会救助诉求（申请）受理转办登记表》。经初步审查后符合申请受理条件的，窗口工作人员应指导其填写相应救助申请，并按相关救助政策规定收取申请材料。申请材料有缺失的，一次性告知申请人补齐所需材料。



经初步审查认为诉求事项明显不符合社会救助申请条件的，窗口工作人员应向其作出政策解释说明。

第八条 分办转办

社会救助服务窗口受理社会救助诉求（申请）后，应在2个工作日内提出拟办意见，报镇（街道）分管领导批转镇（街道）相关社会救助经办机构办理。各社会救助经办机构应及时予以接收办理，不得推诿。如社会救助经办机构对分办的社会救助诉求（申请）有分歧申请退单的，应提出退单理由，由镇人民政府（街道办事处）裁决。

第九条 限时办理

镇（街道）社会救助经办机构接到社会救助诉求（申请）后，应按照所申请的救助政策规定工作时限，通过入户调查、邻里访问、群众评议、信息核查、公示公开等方式，对申请人的家庭经济状况和遭遇困难情形进行调查核实，提出办理意见。经审核符合救助条件的，按程序报区社会救助管理部门审批。经审核不符合救助条件的，向诉求（申请）人书面说明理由。

区社会救助管理部门应对镇（街道）经办机构上报的社会救助申请材料进行审查，并在所申请的救助政策规定时限内作出审批决定。对符合条件的予以批准，及时给予救助；对不符合条件的申请不予批准，并向申请人书面说明理由。



相关社会救助制度对审核审批程序有专门规定的，按规定执行。

涉及2个（含）以上部门共同办理的救助项目，由最终审批部门牵头承办，其他相关部门先按职责规定进行审核，并将审核结果转最终审批部门，在规定时限内办结。

对政策上未明确管理部门或需要采取多项救助措施解决对象困难的，由镇人民政府（街道办事处）或区社会救助工作联席会议牵头研究确定承办部门，承办部门按相关规定按时办结。

第十条 结果反馈

社会救助诉求（申请）办理结束后，镇（街道）社会救助经办机构应在办理（审批）完成2个工作日内通过《永川区社会救助诉求（申请）受理转办登记表》，将办理结果反馈社会救助服务窗口。

社会救助服务窗口要视情况对办理过程进行跟踪，掌握办理进展情况，接受诉求（申请）人咨询，反馈办理结果。

第五章 特殊情形

第十一条 社会救助诉求（申请）人不通过镇（街道）社会救助服务窗口，直接向镇（街道）相关社会救助经办机构提出救助诉求（申请）的，仍按相关社会救助现行规定和程序办理。

第十二条 对于情况紧急、需立即采取措施以防止造成无法



挽回的损失或无法改变的严重后果的救助事项，镇人民政府（街道办事处）、区民政局等社会救助管理部门应先行救助；紧急情况解除之后，按规定补齐审核审批手续。

第六章 工作保障

第十三条 镇人民政府（街道办事处）应安排业务能力强、基层工作经验丰富的人员负责社会救助服务窗口工作，并加强社会救助经办人员的业务培训；要为社会救助服务窗口配齐必要的办公设施，安排必要的工作经费。

第十四条 区民政局要会同区教委、区建委、区国土房产管理局、区人力社保局、区卫生计生委等部门定期开展专项检查，解决机制运转中的实际问题，及时总结推广好的经验做法，不断改进服务方式，提高服务质量，提升群众满意度。对责任不落实、办理不及时、工作推诿塞责的部门负责人、经办人，由区社会救助工作联席会议决定给予通报并责令整改；造成严重后果的，以及在工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊、失职渎职的人员，要依纪依规追究责任。

第十五条 各镇（街道）可结合实际，制定本地区社会救助“一门受理、协同办理”的具体操作办法。

第七章 附则

第十六条 本细则由区民政局、区教委、区建委、区国土房



管局、区人力社保局、区卫生计生委负责解释。

第十七条 本细则自 2016 年 2 月 21 日起施行。

附件：1.永川区社会救助诉求受理登记表

2.永川区社会救助诉求（申请）受理转办登记表

附件 1

×××镇（街道）社会救助诉求受理登记表

编号	姓名	身份证号	户籍所在地	现居住地	主要诉求	联系方式	受理人	受理时间	办理结果



社会救助诉求（申请）办理情况

已经通过申请审批：	退单： <input type="checkbox"/> 退单理由：
未通过申请审批： （填写未通过原因）	
其他办理结果：	
办理单位经办人：（公章） 窗口接收人：	

注：1.请于收件之日起，按规定的时限回复办理情况，有特别要求的除外。

2.此表一式两份，社会救助服务窗口和办理单位各保存一份。