|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.80.01 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—XXXX

乡镇（街道）民政工作基本规范

Basic norms of township (street) civil affairs

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc103930757)

[1 范围 1](#_Toc103930758)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc103930759)

[3 术语和定义 1](#_Toc103930760)

[4 基本要求 1](#_Toc103930761)

[5 基本民生保障工作内容及要求 3](#_Toc103930762)

[6 基层社会治理工作内容及要求 13](#_Toc103930763)

[7 基本社会服务工作内容及要求 19](#_Toc103930764)

[8 评价与考核 23](#_Toc103930765)

[参考文献 25](#_Toc103930766)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由湖南省民政厅提出。

本文件由湖南省服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

乡镇（街道）民政工作基本规范

* 1. 范围

本文件规定了乡镇（街道）民政办工作内容、工作流程、工作要求等方面要求。

本文件适用于乡镇（街道）民政办开展民政服务和管理工作。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 17242 投诉处理指南

DB43/T 731 顾客满意度测评

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

民政办 civil affairs office

乡镇（街道）开展民政服务和管理工作的部门。

社区（村）公共服务中心（简称服务中心） community (village) public service center

区（村）民委员会协助乡镇（街道）开展民政服务和管理工作的公共服务平台。

* 1. 基本要求
     1. 场地设置

民政办应设在交通便利、方便群众办事的地方，面积可根据活动人口、工作开展情况进行确定。

民政办应根据建筑特征、办公要求和服务要求设置公共信息导向系统和应急导向系统，为服务对象提供清晰、明确的指导。

民政办应按相关要求配置消防设施、安装防火灭火系统，设置紧急逃生通道等。

民政办悬挂的公共标志应符合GB/T 10001.1的要求。

民政办应提供服务指南，明示服务内容、办事程序、申办资料、办理时限、经办人并提供示范文本。

* + 1. 设施设备

民政办应配置满足业务需求的设施设备，包括但不限于电脑、打印机、复印机、扫描仪、碎纸机、档案柜等办公用品。

民政办应配置满足服务需求的设施设备，包括但不限于自助终端、业务显示牌、饮水设备、书写台、休息椅、便民药箱等便民设施。

民政办应配置意见箱（簿），方便群众反馈意见。

* + 1. 信息化建设

民政办应加强科技信息化、智能化建设和应用，实现互联互通，提高履职能力和工作效率。

信息系统应整合优化各类服务资源，满足公安、司法、残联、老龄办及其他存在业务关系的信息系统的集成对接要求，实现一门受理、协同办理，一网通办，资源共享。

* + 1. 人员要求

民政办应根据辖区面积、人口规模、经济社会发展状况及开展工作需要，配备与其工作任务相适应的工作人员。

民政办工作人员应具备较高的政治素质、职业道德、民政工作理念以及履行岗位职责所必备的民政工作专业知识和业务工作能力。

民政办工作人员开展各项工作时，应依照相关法律法规，尊重服务对象的人格，保护服务对象的个人隐私。

民政办工作人员应服饰整洁、态度热情、语言文明、耐心细致、操作规范。

新录用的民政办工作人员应进行岗前培训。

* + 1. 工作规范
       1. 主动服务制

服务对象进入服务场地后，工作人员应热情接待，并主动问询服务对象需要办理的业务和事项。

* + - 1. 首问负责制

服务对象办理、咨询、投诉、举报等业务和事项，首先接待的工作人员为首问负责人，负责为服务对象提供咨询、解答和相关引导服务。

* + - 1. 一次告知制

工作人员应一次性书面告知服务对象在咨询和办理申请事项过程中需要了解的准确信息，包括但不限于依据、程序、时限、所需提交的全部材料等。

* + - 1. 服务承诺制

工作人员应将服务内容、服务时限、服务标准等向社会作出公开承诺，并采取有效措施落实承诺，接受社会监督。

* + - 1. 限时办结制

服务对象申请办理事项的，在符合法律法规和有关规定及申请材料齐全的前提下，工作人员应在法定或服务承诺确定的时限内办结。

* + 1. 档案管理

档案管理应专人负责。

严格执行档案安全保管和保密工作相关制度。

及时将纸质档案资料录入转化为电子档案。

* + 1. 工作内容

民政办的工作内容包括基本民生保障工作、基层社会治理工作和基本社会服务工作等3个方面的内容。

基本民生保障工作内容包括：居民最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助管理、生活无着的流浪乞讨人员救助、残疾人两项补贴、社会散居孤儿基本社会保障、事实无人抚养儿童生活保障等7个方面的工作内容。

基层社会治理工作内容包括：居（村）民自治章程、居民公约（村规民约）的制定或修订工作、居（村）民委员会换届选举、居（村）务公开、基层社会组织备案管理等4个方面的工作内容。

基层民生社会服务工作内容包括：居家养老服务中心建设、居家养老政府购买服务、城市特困供养老年人申请入住公办养老机构、高龄老人生活津贴等4个方面的工作内容。

* 1. 基本民生保障工作内容及要求
     1. 居民最低生活保障
        1. 概述

居民最低生活保障（以下简称“低保”)是以保障居民基本生活为目的，通过合理确定保障标准，对持本地户籍，共同生活的家庭成员人均月收入低于户籍所在地低保标准，且家庭财产状况符合当地规定的家庭，由人民政府给予差额补助的一种救助制度。

最低生活保障边缘家庭一般指不符合最低生活保障、特困人员救助供养条件，共同生活的家庭成员人均收入低于户籍所在地最低生活保障标准 1.5 倍（有条件的地方可以放宽到2倍），且家庭财产状况符合当地相关规定的家庭。

居民最低生活保障主要由服务中心代为受理或民政办直接负责受理、调查、核对、评议、审核、公示、上级民政部门审批、发放。

* + - 1. 保障对象
         1. 共同生活家庭成员

凡持有本地户籍的居民，其共同生活的家庭成员人均月收入低于户籍所在地低保标准且家庭财产状况符合当地规定的，以家庭为单位申请。

* + - * 1. 单独提出申请成员

符合下列情形之一的人员，可以单独提出申请：

1. 最低生活保障边缘家庭中持有中华人民共和国残疾人证的一级、二级重度残疾人和三级智力残疾人、三级精神残疾人；
2. 最低生活保障边缘家庭中患有当地有关部门认定的重特大疾病的人员；
3. 脱离家庭、在宗教场所居住3年以上（含3年）的生活困难的宗教教职人员；
4. 县级以上人民政府民政部门规定的其他特殊困难人员。
   * + 1. 工作程序
          1. 受理

民政办受理后，对申请人提供的证件和证明材料进行审验，资料不齐应一次性告知补齐所有规定材料，可通过信息平台查询获取的相关材料，不再要求重复提交，在确认材料真实有效和完备后，应及时予以登记，并向申请人出具受理通知书。

申请人提供材料包括居民户口簿、身份证和证明其劳动能力、收入状况、财产状况等相关材料，残疾人应提供中华人民共和国残疾人证、重特大疾病患者应提供县级以上（含县级）医院出具的疾病诊断证明材料。

* + - * 1. 核对

民政办将申请人与共同生活成员基础信息录入相关信息平台，提请上级民政部门居民家庭经济状况核对工作机构开展家庭经济状况信息核对，核查服务对象家庭成员及其法定义务人的基本情况、收入、财产等信息。

* + - * 1. 调查

民政办在服务中心的协助下，可通过下列方式对申请人家庭的经济状况和实际生活情况予以调查核实：

1. 入户调查，调查人员到申请家庭了解家庭收入、财产情况和吃、穿、住、用及其他家庭支出等实际生活情况，调查人员不得少于2人，调查完毕应出具调查结果，由调查人员和申请人分别签字或按指纹确认；
2. 邻里访问，调查人员到申请家庭所在社区（村），走访了解其家庭收入、支出、财产和实际生活状况；
3. 信函索证，调查人员以信函等方式向相关单位和部门索取有关佐证材料；
4. 其他调查方式。
   * + - 1. 民主评议

民政办可视情组织民主评议，服务中心协助开展，对申请人书面声明内容的真实性、完整性及调查核实结果的客观性进行评议。

* + - * 1. 审核

民政办调查核实后，根据申请材料、家庭调查情况和信息核对结果进行综合评估审核，对申请人是否符合低保条件提出审核意见。

* + - * 1. 公示

民政办审核后，在申请人所在社区（村）进行公示，公示期满无异议的，将申请材料、家庭经济状况调查核实结果、初审意见等相关材料报送上级民政部门。

公示有异议的，民政办应对申请家庭的经济状况重新组织调查或者开展民主评议，调查或者民主评议结束后，民政办应重新提出初审意见，连同申请材料、家庭经济状况调查核实结果等相关材料报送上级民政部门。

* + - * 1. 审批

上级民政部门提出审核确认意见后，民政办协助上级民政部门发放确认通知书或书面告知申请人或者代理人不通过申请理由，并将特困人员姓名、家庭救助供养人数、生活自理能力等级、救助供养标准等信息，在申请人所在社区（村）进行公示。

* + - 1. 工作要求
         1. 动态管理和复核

民政办应根据低保家庭成员和其家庭经济状况的变化情况进行分类复核，并根据复核情况及时报请上级民政部门办理低保金停发、减发或增发手续，并将审批结果和变更(停发)保障金的理由书面通知保障对象。

民政办应对家庭成员中有重病、重残人员且收入基本无变化的低保家庭，每年复核1次。

民政办应对短期内家庭经济状况和家庭成员基本情况相对稳定的低保家庭，每半年复核1次。

民政办应对收入来源不固定、有劳动能力和劳动条件的低保家庭状况发生变化的，实行按月复核。

民政办应每月对低保对象预警反馈的信息进行核实处理。

* + - * 1. 宣传和监督

民政办应将低保政策、办事程序、保障对象和资金发放等情况主动向社会公开，设立投诉、举报电话和网络信箱，及时受理居民的举报、投诉和咨询，按有关规定执行来信来访处理，接受社会监督。

民政办在工作中发现困难家庭可能符合条件，但是未申请最低生活保障边缘家庭认定的，应主动告知其最低生活保障边缘家庭认定和救助帮扶政策。

民政办工作人员代为保管用于领取最低生活保障金的银行存折或银行卡的，应与最低生活保障家庭成员签订书面协议并报上级民政部门备案。

* + 1. 特困人员救助供养
       1. 概述

特困人员供养是指国家对于无劳动能力、无生活来源、无法定赡养抚养扶养义务人或其法定义务人无履行义务能力的老年人、残疾人以及未满 16 周岁的未成年人提供包括吃、穿、住、照料、医疗、丧葬及教育救助在内的基本生活条件。

特困人员救助供养由民政办负责特困人员供养申请受理、调查、核对、评议、审核、公示，上级民政部门审批、发放。

* + - 1. 工作内容

特困人员救助供养的主要工作内容包括：

1. 提供基本生活条件，通过现金或实物等方式为特困人员提供日常生活用品；
2. 提供照料服务，根据具体情况对特困人员在日常生活、住院期间提供必要的照料等基本服务；
3. 提供疾病治疗，财政全额资助参加城乡居民基本医疗保险的个人缴费部分，医疗费用按照基本医疗保险、大病保险和医疗救助等医疗保障制度规定支付后仍有不足的，由救助供养经费予以支持；
4. 提供丧葬服务，特困人员死亡后，原则上由民政办按照湖南省殡葬相关规定办理丧葬事

宜，丧葬费用按不高于当地当年特困供养对象一年的基本生活标准执行，除去惠民殡葬补贴后，其余从救助供养经费中列支，当事人亲属提出额外服务项目要求的，费用由其亲属承担。

* + - 1. 保障对象
         1. 保障范围

同时具备以下条件的老年人、残疾人和未成年人，应依法纳入特困人员救助供养范围：

1. 无劳动能力；
2. 无生活来源；
3. 无法定赡养、抚养、扶养义务人或者其法定义务人无履行义务能力。
   * + - 1. 无劳动能力

符合下列情形之一，认定为无劳动能力：

1. 60 周岁及以上的老年人；
2. 未满 16 周岁的未成年人；
3. 残疾等级为一、二、三级的智力、精神残疾人，残疾等级为一、二级的肢体残疾人，残疾等级为一级的视力残疾人；
4. 患有当地有关部门认定的重特大疾病，完全丧失生活自理能力一年以上，且持有中华人民共和国残疾人证的重病患者。
   * + - 1. 无生活来源

申请人收入低于当地最低生活保障标准，且财产符合当地特困人员财产状况规定的，认定为无生活来源。

1. 收入包括工资性收入、经营净收入、财产净收入、转移净收入等各类收入。城乡居民基本养老保险基础养老金、基本医疗保险等社会保险和优待抚恤金、高龄津贴、计划生育特别扶助金不计入在内。
   * + - 1. 无履行义务能力

法定义务人符合下列情形之一的，应认定为无履行义务能力：

1. 特困人员；
2. 60周岁以上的最低生活保障对象；
3. 70周岁以上的老年人，本人收入低于当地上年度人均可支配收入，且其财产符合当地最低生活保障边缘家庭财产状况规定的；
4. 重度残疾人和残疾等级为三级的智力、精神残疾人，本人收入低于当地上年度人均可支配收入，且其财产符合当地最低生活保障边缘家庭财产状况规定的；
5. 无民事行为能力、被宣告失踪或者在监狱服刑的人员，且其财产符合当地最低生活保障边缘家庭财产状况规定的。
   * + 1. 救助供养形式

特困人员的救助供养分为分散供养和集中供养。具备生活自理能力的，鼓励其在家分散供养；完全或部分丧失生活自理能力的，优先为其提供集中供养服务。特困人员可以自行选择救助供养形式。

* + - 1. 工作程序
         1. 受理

民政办受理后，对申请人提供的证件和证明材料进行审验，资料不齐应一次性告知补齐所有规定材料，可通过信息平台查询获取的相关材料，不再要求重复提交，在确认材料真实有效和完备后，应及时予以登记，并向申请人出具受理通知书。

申请人提供材料包括本人有效身份证明，劳动能力、生活来源、财产状况以及赡养、抚养、扶养情况的书面声明，所提供信息真实、完整的承诺书。残疾人应提供中华人民共和国残疾人证，重特大疾病患者应提供县级以上（含县级）医院出具的疾病诊断证明材料。

* + - * 1. 调查

民政办在服务中心的协助下，可通过下列方式对申请人家庭的经济状况和实际生活情况予以调查核实。

1. 入户调查，调查人员到申请家庭了解家庭收入、财产情况和吃、穿、住、用及其他家庭支出等实际生活情况，调查人员不得少于2人，调查完毕应出具调查结果，由调查人员和申请人分别签字或按指纹确认；
2. 邻里访问，调查人员到申请家庭所在社区（村），走访了解其家庭收入、支出、财产和实际生活状况；
3. 信函索证，调查人员以信函等方式向相关单位和部门索取有关佐证材料；
4. 其他调查方式。
   * + - 1. 民主评议

民政办可视情组织民主评议，服务中心协助开展，对申请人书面声明内容的真实性、完整性及调查核实结果的客观性进行评议。

* + - * 1. 审核

民政办调查核实后，根据申请材料、家庭调查情况和信息核对结果进行综合评估审核，对申请人是否符合救助供养条件提出审核意见。

* + - * 1. 公示

民政办审核后，在申请人所在社区（村）进行公示，公示期满无异议的，应将申请材料、家庭经济状况调查核实结果、初审意见等相关材料报送上级民政部门。

公示有异议的，民政办应对申请家庭的经济状况重新组织调查或者开展民主评议，调查或者民主评议结束后，民政办应重新提出初审意见，连同申请材料、家庭经济状况调查核实结果等相关材料报送上级民政部门。

* + - * 1. 审批

上级民政部门提出审核确认意见后，民政办协助上级民政部门发放确认通知书或书面告知申请人或者代理人不通过申请理由，并将申请人姓名、家庭保障人数、保障金额等信息在申请人所在社区（村）进行公示。

* + - 1. 工作要求
         1. 动态管理和复核

民政办在工作中发现特困人员不再符合救助供养条件的，应及时按程序办理终止救助供养手续。

民政办应每年对特困人员的家庭经济状况核查1次。

民政办应每年协助上级民政部门对特困人员的生活自理能力状况评估1次。

对拟终止救助供养的特困人员，民政办应协助上级民政部门在其所在社区（村）或者供养服务机构公示。

对决定终止救助供养的特困人员，民政办应协助上级民政部门将终止理由书面告知当事人或者供养服务机构。

对终止救助供养的原特困人员，符合最低生活保障、临时救助等其他社会救助条件的，民政办应按规定及时纳入相应救助范围。

* + - * 1. 宣传和监督

民政办应将特困人员救助供养政策、办事程序、保障对象和资金发放等情况主动向社会公开，设立投诉、举报电话和网络信箱，及时受理居民的举报、投诉和咨询，按有关规定执行来信来访处理，接受社会监督。

民政办应及时了解掌握本辖区内居民的生活情况，发现可能符合特困人员救助供养条件的，应告知其救助供养政策，对因无民事行为能力或者限制民事行为能力等原因无法提出申请的，应主动帮助其申请。

工作人员代为保管用于领取救助供养金的银行存折或银行卡的，应与特困人员本人或者其代理人签订书面协议并报上级民政部门备案。

* + 1. 临时救助
       1. 概述

临时救助是国家对遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病或其他特殊原因导致基本生活陷入困境，其他社会救助制度暂时无法覆盖或救助之后基本生活暂时仍有严重困难的家庭或个人给予的应急性、过渡性的救助。

临时救助主要由服务中心代为受理或民政办直接负责受理、调查、核对、评议、审核、公示、上级民政部门审批、发放。

* + - 1. 保障对象
         1. 保障范围

根据生活陷入困境的程度以及救助的时效性，临时救助分为支出型临时救助和急难型临时救助。

* + - * 1. 支出型临时救助

支出型临时救助对象主要包括因教育、医疗等生活必需开支突然增加超出家庭承受能力，导致基本生活一定时期内出现严重困难的以下人群：

1. 城乡低保对象，
2. 特困人员，
3. 建档立卡贫困户，
4. 困难残疾人，
5. 低保边缘群体。
   * + - 1. 急难型临时救助

急难型临时救助对象主要包括以下人群：

1. 因意外事件（火灾、交通事故等突发意外事件）导致基本生活暂时出现严重困难、需要立即采取救助措施的家庭和个人；
2. 因家庭成员突发重大疾病导致基本生活暂时出现严重困难、需要立即采取救助措施的家庭和个人；
3. 因遭遇当地县级人民政府民政部门认定的其他突发性特殊困难，导致基本生活暂时出现严重困难、需要立即采取救助措施的家庭和个人。
   * + 1. 工作程序
          1. 受理

民政办受理后，对申请人提供的证件和证明材料进行审验，资料不齐应一次性告知补齐所有规定材料，可通过信息平台查询获取的相关材料，不再要求重复提交，在确认材料真实有效和完备后，应及时予以登记，并向申请人出具受理通知书。

申请人提供材料包括本人有效身份证明，劳动能力、生活来源、财产状况以及赡养、抚养、扶养情况的书面声明，所提供信息真实、完整的承诺书。残疾人应提供中华人民共和国残疾人证，重特大疾病患者应提供县级以上（含县级）医院出具的疾病诊断证明材料。

* + - * 1. 调查

民政办在服务中心的协助下，可通过下列方式对申请人家庭的经济状况和实际生活情况予以调查核实。

1. 入户调查，调查人员到申请家庭了解家庭收入、财产情况和吃、穿、住、用及其他家庭支出等实际生活情况，调查人员不得少于2人，调查完毕应出具调查结果，由调查人员和申请人分别签字或按指纹确认；
2. 邻里访问，调查人员到申请家庭所在社区（村），走访了解其家庭收入、支出、财产和实际生活状况；
3. 信函索证，调查人员以信函等方式向相关单位和部门索取有关佐证材料；
4. 其他调查方式。
   * + - 1. 民主评议

民政办可视情组织民主评议，服务中心协助开展，对申请人书面声明内容的真实性、完整性及调查核实结果的客观性进行评议。

* + - * 1. 审核

民政办调查核实后，根据申请材料、家庭调查情况和信息核对结果进行综合评估审核，对申请人是否符合救助供养条件提出审核意见。

* + - * 1. 公示

民政办审核后，在申请人所在社区（村）进行公示，公示期满无异议的，应将申请材料、家庭经济状况调查核实结果、初审意见等相关材料报送上级民政部门。

公示有异议的，民政办应对申请家庭的经济状况重新组织调查或者开展民主评议，调查或者民主评议结束后，民政办应重新提出初审意见，连同申请材料、家庭经济状况调查核实结果等相关材料报送上级民政部门。

* + - * 1. 审批

上级民政部门提出审核确认意见后，民政办协助上级民政部门发放确认通知书或书面告知申请人或者代理人不通过申请理由，并将申请人姓名、家庭保障人数、保障金额等信息在申请人所在社区（村）进行公示。

* + - 1. 工作要求

民政办应建立健全临时救助对象档案资料，确保档案完整、齐全。保存资料包括纸质档案和电子档案两种形式。

对予以一次性基本生活临时救助的困难对象，救助金额不超过当地当月低保标准的 6 倍，临时救助具体金额视家庭困难程度测算确定，一年内申请对象同一原因临时救助次数不得超过 2 次。

对救助金额已达到急难临时救助标准上限，基本生活仍有严重困难的家庭或个人，民政办初审后报乡镇人民政府（街道办事处）审核。

* + 1. 生活无着落的流浪乞讨人员救助

生活无着落的流浪乞讨人员救助是民政办对户籍在本辖区范围内流浪乞讨人员进行协助返乡安置的救助。

* + 1. 残疾人两项补贴
       1. 概述

残疾人两项补贴是指困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴，是针对残疾人实行的一种社会保障制度，其目的是为了解决残疾人基本生活问题。

残疾人两项补贴由服务中心负责受理、申报，民政办审查，县级残联部门审核，县级民政部门审定。

* + - 1. 保障对象
         1. 困难残疾人生活补贴对象

具有湖南省户籍、持有第二代《中华人民共和国残疾人证》（以下简称残疾人证），家庭或者本人为最低生活保障对象的残疾人。有条件的地州市可扩大到低保边缘家庭残疾人及其他困难残疾人。低保边缘家庭残疾人及其他困难残疾人的认定标准由县级以上人民政府参照相关规定、结合实际情况确定。

* + - * 1. 重度残疾人护理补贴对象

具有湖南省户籍、持有第二代残疾人证且残疾等级为一、二级的残疾人，有条件的地州市可扩大到三、四级智力、精神残疾人或其他残疾人。具体政策按照县级以上人民政府政策文件执行，当地人民政府没有出台扩面政策的，不得扩大政策覆盖范围。

* + - 1. 工作程序
         1. 受理

服务中心直接受理，对申请材料进行初审核实，对申请材料齐全、填写无误、符合享受条件的签署意见盖章。初审发现不符合受理条件的，告知对象不予办理原因并将申请材料一并退还。

申请对象需要提交的材料包括《湖南省残疾人两项补贴申请审批表》、居民身份证、残疾证、低保证、户口本原件及复印件等相关材料。

* + - * 1. 审查

民政办完成申报材料审查，将相关信息录入残疾人两项补贴工作网络信息平台，对不符合条件对象通知服务中心进行意见反馈。

* + - * 1. 公示

民政办审核后，在申请人所在社区（村）进行公示，公示期满无异议的，民政办在 3 个工作日将申请材料上报上级残联部门审核。

* + - * 1. 审核

上级民政部门提出审核确认意见后，民政办协助上级民政部门发放确认通知书或书面告知申请人或者代理人不通过申请理由，并将申请人姓名、补贴标准、补贴金额等信息在申请人所在社区（村）进行公示。

* + - 1. 工作要求
         1. 动态管理和复核

民政办应每季度对两项补贴对象进行核查，重点核查补贴对象死亡、户籍迁移、收入变化、残疾状况变动、残疾证失效以及享受其他社会福利、救助、保险等情况。

残疾人退出低保、低保边缘家庭范围，残疾人死亡、户籍迁出、残疾人证过期、残疾人证冻结、残疾人证注销等不再符合补贴条件的，民政办应及时按程序办理终止手续。

* + - * 1. 宣传和监督

民政办要利用多种媒介、多种渠道、多种方式宣传残疾人两项补贴政策，做好政策解读，引导全社会关心关爱残疾人，并设立举报电话和信访接待室，接受群众监督。

民政办对新纳入低保或低保边缘家庭范围的残疾人，应主动一次性告知残疾人两项补贴政策，残疾人知晓政策但并未提出补贴申请的，视为自愿放弃，再次提出申请的，应及时受理。

民政办应建立残疾人两项补贴档案，一人一档，专柜保存管理，将符合条件对象信息上传全国残疾人两项补贴信息系统。

* + 1. 社会散居孤儿基本生活保障
       1. 概述

孤儿是指失去父母或查找不到生父母的未满 18 周岁的未成年人。为满足孤儿基本生活需要，建立孤儿基本生活保障制度。社会散居孤儿是相对于非社会福利机构集中供养的孤儿。

社会散居孤儿基本生活保障主要由服务中心负责受理申报、调查、初审，民政办审核，县级民政部门审批。

* + - 1. 保障对象

失去父母或查找不到生父母的未满 18 周岁的当地社会散居孤儿。

* + - 1. 工作程序
         1. 受理

服务中心直接受理，对申请材料进行初审核实，对申请材料齐全、填写无误、符合享受条件的签署意见盖章。初审发现不符合受理条件的，告知对象不予办理原因并将申请材料一并退还。

申请对象提交的材料包括孤儿父母死亡证明或失踪证明、儿童身份确认证明(身份证或户口本原件)、残疾相关证明(医院诊断)、抚养人相关资料等。

* + - * 1. 审查

民政办完成申报材料审查，对不符合条件对象通知服务中心进行意见反馈。

审查无异议的，民政办将申请材料上报上级民政部门审核。

* + - * 1. 审核

上级民政部门提出审核确认意见后，民政办协助上级民政部门发放确认通知书或书面告知申请人或者监护人不通过申请理由。

* + - 1. 工作要求
         1. 动态管理和复核

民政办应采取多种形式，深入调查，核实核准本地孤儿人数。

对新增孤儿和超龄孤儿、查找到生父母的、法院撤销死亡宣告的以及被收养的，民政办应及时按照有关规定和程序办理增发或停发孤儿基本生活费的手续。

民政办应做好社会散居孤儿信息采集和立卷归档工作，建立孤儿电子信息档案和纸质档案，保证孤儿基本生活费发放使用程序有章可循、有据可查、权责明确。

* + - * 1. 宣传和监督

民政办应利用多种媒介、多种渠道、多种方式宣传社会散居孤儿基本生活保障政策，积极营造全社会关心关爱孤儿的氛围。

民政办应做好政策解读，设立举报电话和信访接待室，接受群众监督。

* + 1. 事实无人抚养儿童生活保障
       1. 概述

为满足事实无人抚养儿童基本生活需要，建立事实无人抚养儿童基本生活保障制度。

事实无人抚养儿童基本生活保障主要由民政办受理、查验、审核，县级民政部门审批。

* + - 1. 保障对象

事实无人抚养儿童是指未满 18 周岁，父母双方均符合重残、重病、服刑在押、强制隔离戒毒、被执行其他限制人身自由的措施、失联、被撤销监护资格、被遣送（驱逐）出境情形之一的儿童，或父母一方死亡或失踪，另一方符合重残、重病、服刑在押、强制隔离戒毒、被执行其他限制人身自由的措施、失联、被撤销监护资格、被遣送（驱逐）出境情形之一，导致父母失去抚养能力的儿童。

1. 被撤销监护资格的情形是指人民法院依法判决撤销监护人资格；被遣送（驱逐）出境的情形是指外籍人员与内地居民生育子女后被依法遣送（驱逐）出境且未履行抚养义务。
   * + 1. 工作程序
          1. 受理

服务中心直接受理，对申请材料进行初审核实，对申请材料齐全、填写无误、符合享受条件的签署意见盖章。初审发现不符合受理条件的，告知对象不予办理原因并将申请材料一并退还。

申请对象提交的材料包括事实无人抚养儿童、父母及监护人户口复印件以及父母失去抚养能力的证明等相关材料。

* + - * 1. 查验

民政办受理申请后，应对事实无人抚养儿童父母重残、重病、服刑在押、强制隔离戒毒、被执行其他限制人身自由的措施、失联以及死亡失踪等情况进行检验。

查验一般采取部门信息比对的方式进行，包括事实无人抚养儿童父母残疾证、医院诊断、法院判决以及宣告死亡或失踪文书、公安部门强制隔离戒毒文、逮捕相关文书等。

符合条件的，连同申报材料一并报上级民政部门，对有异议的，可根据工作需要采取入户调查、邻里访问、信函索证、群众评议等方式再次进行核实，为保护儿童隐私，不宜设置公示环节。

* + - * 1. 审核

上级民政部门提出审核确认意见后，民政办协助上级民政部门发放确认通知书或书面告知申请人或者监护人不通过申请理由。

* + - 1. 工作要求
         1. 动态管理和复核

民政办应充分发挥儿童督导员和儿童主任的作用，主动发现符合事实无人抚养保障条件但未纳入保障的儿童，及时告知其父母或其他监护人。

事实无人抚养儿童父母服刑在押、强制隔离戒毒、被执行其他限制人身自由的时限、撤销监护人资格及年龄等保障情形发生变化，不符合保障条件时，民政办应及时按照有关规定和程序终止保障资格。

民政办应做好事实无人抚养儿童信息采集和立卷归档工作，建立孤儿电子信息档案和纸质档案，保证孤儿基本生活费发放使用程序有章可循、有据可查、权责明确。

民政办对符合保障条件的事实无人抚养儿童按相关规定实施医疗救助，分类落实资助参保政策。

民政办应将事实无人抚养儿童参照孤儿纳入教育资助范围，享受相应的政策待遇。

* + - * 1. 宣传和监督

民政办应利用多种媒介、多种渠道、多种方式宣传事实无人抚养儿童生活保障政策，帮助事实无人抚养儿童及监护人准确知晓保障对象范围、补助标准和申请程序。

民政办应做好政策解读，设立举报电话和信访接待室，接受群众监督。

* 1. 基层社会治理工作内容及要求
     1. 居（村）民自治章程、居民公约(村民公约)的制定或修订工作
        1. 概述

居（村）民自治章程是居（村）民会议根据国家法律法规和政策，结合本社区（村）的实际情况，制定通过的实行居（村）民自治的综合性规范，是居（村）民自治中层次最高、结构最完整的一种村规民约。

居民公约（村规民约）是居（村）民会议根据国家法律、法规和政策，结合本社区（村）的实际情况，为维护本社区（村）的社会秩序、社会公共道德、村风民俗、精神文明建设等方面讨论制定的约束规范居（村）民行为的一种规章制度。

* + - 1. 基本原则

居（村）民自治章程、居民公约（村规民约）的制定或修订工作的基本原则包括：

1. 坚持党的领导，党组织全程主持制定或修订，加强领导和把关，保证正确方向；
2. 坚持合法合规，不得违背宪法和法律精神，不得侵犯国家、集体利益和群众合法权益；
3. 坚持发扬民主，集中群众意见，最大限度体现全体居（村）民意愿；
4. 坚持价值引领，践行社会主义核心价值观，弘扬中华民族传统美德和时代新风；
5. 坚持因地制宜，充分考虑当地风俗习惯、历史文化等因素，通俗易懂，简便易行。
   * + 1. 项目内容
          1. 居（村）民自治章程内容

居（村）民自治章程内容包括以下几个方面：

1. 村级组织方面：
   1. 居（村）民代表会议和居（村）民会议的组成、职权和会议制度，
   2. 居（村）民委员会的具体产生办法、职责、工作制度和下设规则机构，
   3. 居（村）民小组的设立、产生、职责、任务、议事规则等职权和会议制度，
   4. 居（村）民在自治中的权利和义务，村干部的行为规范；村民委员会同社区（村）党支部、集体经济组织的关系；
2. 经济管理方面：
   1. 劳动积累、土地及山林管理、承包费的收取使用,
   2. 生产服务、财务管理、村办企业管理办法；
3. 社会秩序方面，包括社会治安、村风民俗、邻里关系、婚姻家庭、计划生育等；
4. 社会福利方面，包括社会保障、拥军优属、社会救济等；
5. 监督执行等方面。
   * + - 1. 居民公约（村规民约）内容

居民公约（村规民约）内容包括以下几个方面：

1. 规范日常行为，爱党爱国，践行社会主义核心价值观；
2. 维护公共秩序，维护生产秩序，维护生活秩序，维护社会治安；
3. 保障群众权益，坚持男女平等，保障妇女儿童等群体正当合法权益;
4. 调解群众纠纷，遇事多商量、有事好商量，通过人民调解等方式友好解决争端；
5. 引导民风民俗，弘扬优良传统，推进移风易俗，倡导健康文明绿色生活方式等方面村民该如何做、违反的该如何处理。
   * + 1. 制定或修订程序
          1. 征集民意

区（村）委员会广泛征求群众意见提出需要规范的内容和解决的问题。

* + - * 1. 拟定草案

居（村）民自治章程、居民公约（村规民约）的制定或修订工作拟定草案有以下步骤：

1. 成立以社区（村）党组织为核心，由居（村）民委员会成员、群团组织负责人等共同参与的起草自治章程和村规民约工作班子；
2. 根据群众意见拟定居（村）民自治章程，村规民约（居民公约）草案，同时听取驻社区（村）党代表、人大代表、政协委员、机关干部、法律顾问、妇联执委等意见建议；
3. 社区（村）党组织、居（村）民委员会、村集体经济组织讨论、审查；
4. 将审查讨论稿发至党员、居（村）民小组长、居（村）民代表广泛征求意见和建议。
   * + - 1. 提请审核

社区（村）党组织、居（村）民委员会根据有关意见修改完善后，上报民政办审核。

* + - * 1. 审议表决

社区（村）党组织、居（村）民委员会根据民政办的审核意见，进一步修改形成审议稿，召开居（村）民代表会议表决通过。

* + - * 1. 公告备案

及时向居（村）民公告，采取各种形式广泛向居（村）民宣传，打印成册发至各家各户，社区（村）党组织、居（村）民委员会应于居（村）民会议表决通过后 10 日内，将居（村）民自治章程、居民公约（村规民约）报民政办备案。

* + - * 1. 执行监督

居（村）务监督委员会加强对居（村）民自治章程、村规民约（居民公约）遵守情况的监督，健全完善奖惩机制，通过模范创建、批评教育等方式，促进村规民约（居民公约）的遵守和落实。

* + - * 1. 管理措施

民政办应组织对社区（村）提交的居（村）民自治章程，居民公约（村规民约）修改稿的主要内容进行合法性审查，提出审核意见，并对制定或修定的居（村）民自治章程、居民公约(村规民约)的落实情况进行经常性督促检查。

* + 1. 居（村）民委员会换届选举
       1. 概述
          1. 居民委员会

居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织，居民委员会主任、副主任和委员，由本居住地区全体有选举权的居民或由每户派代表选举产生，根据居民意见，也可以由每个居民小组选举代表二至三人选举产生。

居民委员会每届任期五年，其成员可以连选连任。

* + - * 1. 村民委员会

村民委员会是村民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织，实行民主选举、民主决策、民主管理、民主监督。村民委员会主任、副主任和委员，由村民直接选举产生。

村民委员会每届任期五年，届满应及时举行换届选举。村民委员会成员可以连选连任。

* + - * 1. 居（村）民委员会换届选举

居（村）民委员会换届选举由社区（村）实施，民政办具体指导，县级民政部门备案。

* + - 1. 基本流程
         1. 换届选举阶段划分

居（村）民委员会换届选举分为居（村）民委员会换届选举准备阶段、居（村）民委员会换届选举选民登记阶段、居（村）民委员会换届选举候选人确定阶段、居（村）民委员会换届选举阶段和居（村）民委员会换届选举后续整章建制阶段五个阶段。

* + - * 1. 居（村）民委员会换届选举准备阶段工作内容

居（村）民委员会换届选举准备阶段的工作内容包括：

1. 公布村级财务清理、村级组织成员离任审计情况、开展民主评议并向居（村）民公布；
2. 推选居（村）民代表并公布；
3. 推选产生居（村）民选举委员会;
4. 召开居（村）民代表会议，议定换届选举办法并公告。
   * + - 1. 居（村）民委员会换届选举选民登记阶段工作内容

居（村）民委员会换届选举选民登记阶段的工作内容包括：

1. 发布关于确定选举日和选民登记日的公告；
2. 开展选民登记,审查选民资格;
3. 公布选民名单，依法调整并公布
   * + - 1. 居（村）民委员会换届选举候选人确定阶段

居（村）民委员会换届选举候选人确定阶段的工作内容包括：

1. 酝酿提名居（村）民委员会成员候选人，发布候选人提名结果的公告；
2. 候选人资格审查，公布正式候选人名单；
3. 组织正式候选人集体谈话；
4. 介绍正式候选人情况；
5. 发布正式投票选举的投票方式、时间和地点的方案的公告。
   * + - 1. 居（村）民委员会换届选举阶段

居（村）民委员会换届选举阶段的工作内容包括：

1. 选举大会筹备（准备选票、封闭式票箱、发放选民证、布置投票会场）；
2. 投票选举居（村）民委员会成员，现场发布选举得票结果；
3. 乡镇（街道）党工委集体审查选举结果，宣布当选结果，颁发当选证书。
   * + - 1. 居（村）民委员会换届选举后续整章建制阶段

居（村）民委员会换届选举后续整章建制阶段的工作内容包括：

1. 居（村）民选举委员会主持完成新老居（村）民委员会工作移交，居（村）民委员会应自新一届居（村）民委员会产生之日起10日内完成工作移交；
2. 选举产生居（村）民小组长、下属委员会和村务监督委员会、居（村）民议事会、共青团和妇联组织等，新一届居（村）民委员会产生后，应在15日内组织召开居（村）民小组会议推选居（村）民小组长；
3. 建立健全居（村）各项规章制度，做好选举资料的整理归档，抓好新当选村 “两委”成员的上岗培训。
   * 1. 居（村）务公开
        1. 概述

居（村）务公开是居（村）民委员会将处理本社区（村）涉及国家的、集体的和居（村）民群众利益的事务的活动情况,通过一定的形式和程序告知全体居（村）民,并由居（村）民参与管理、实施监督的一种民主行为。通过实时反映社区（村）的工作情况,提高工作透明度,便于居（村）民监督。

居（村）务公开由社区（村）实施，民政办督促指导。

* + - 1. 村务公开程序
         1. 提出公开方案

居（村）民委员会根据上级要求、结合本社区（村）实际情况、依照法律法规和政策的有关要求，提出公开的具体项目和内容。

* + - * 1. 完善审查

居（村）务公开监督小组和居（村）务监督委员会对项目和内容进行审查、补充、完善。

* + - * 1. 形成具体方案

报社区（村）两委联席会议，讨论确定。

* + - * 1. 实施公开

居（村）民委员会利用公开栏、广播召开居（村）民代表会议等有效形式进行公开。

* + - * 1. 意见反馈

听取和处理居（村）民的意见，居（村）民对公布的内容有质疑和不真实的，居（村）务公开监督小组应及时进行调查核实，确有内容遗漏或不真实的，应重新或补充公开。

* + - * 1. 整理归档

将公开的内容，群众的意见、建议，整改的措施、反馈情况等有关原始资料整理归档。

* + - * 1. 公开形式

以固定公开栏、会议、广播、议事会等为主要公开形式，让 90% 以上居（村）民了解居（村）务公开的具体内容和真实情况。

* + - * 1. 公开时间

原则上按季度进行公开，每季度首月上旬为居（村）务公开时间。经常性工作按季度进行公开，阶段性工作到时公开，临时性工作随时公开，民政办要根据本地实际，统一确定居（村）务公开日期。

* + - 1. 公开内容
         1. 党务公开

社区（村）党组织的重大决策、决定、决议、党内生活、党内选举、党员发展和管理、党费管理以及党员群众关注的重大事项和热点问题，党务公开栏样本按组织部门要求执行。

* + - * 1. 居（村）务公开

居（村）务公开的主要内容包括：

1. 社区（村）概况、辖区（网格）示意图、服务热线、社区网站、监督电话、居（村）民委员会成员、社区公共服务中心、居（村）务监督委员会成员照片、职务、职责和联系电话和涉及居（村）民利益的重大事项公示等内容在居（村）务公开栏内进行公示；
2. 社区（村）年度目标完成情况、各业务窗口办理流程、计划生育政策执行情况、社会救助、社会保障、居家养老、高龄津贴有关政策及享受情况、惠民资金使用、各种惠民补贴情况，社会组织服务情况，其他公共事业等在各业务公开栏进行公示；
3. 财务公开包括财务计划、各项收入、各项支出、各类资产资源、债权债务、收入分配及其他需要公开的事项，财务公开栏样本、具体内容按当地财务管理要求执行。
4. 财务公开之前对财务事项需按以下程序办理：经手人必须取得有效的原始凭证，注明用途并签字，交居（村）务监督委员会集体审核，审核同意后，由居（村）务监督委员会主任签字，报经社区（村）党支部或居（村）民委员会负责人审批同意并签字，由会计人员审核记账。
   * + 1. 管理措施

居（村）务公开监督小组负责监督居（村）务公开的落实。

居（村）务公开监督小组应设立举报电话和意见箱，对群众提出的问题和意见及时调查，确有内容遗漏或不真实的，应督促居（村）民委员会重新公布，居（村）民也可直接向社区（村）党组织或居（村）民委员会询问，居（村）民委员会应予以解释或答复。

民政办定期组织力量进行指导督查。

* + 1. 社区社会组织备案管理
       1. 概述

社区社会组织是由社区居民发起成立，在城乡社区开展为民服务、公益慈善、邻里互助、文体娱乐和农村生产技术服务等活动的社会组织。

未达到在县级民政部门社会组织科登记的社会组织，填写好社会组织备案申请表等资料后，在民政办可以予以备案。

* + - 1. 备案范围

社区社会组织申请备案应具备下列条件：

1. 有规范的名称，社区社会团体的名称由“行政区划名称+乡镇（街道）名称+村社区名称+业务范围的反映+社团性质的标识名称”组成（见示例1），社区民办非企业单位的名称由“行政区划名称+乡镇（街道）名称+村社区名称+字号+行(事)业或业务领域+组织形式”组成，有相对固定的活动场所或服务中心（见示例2）；

示例1：XX县XX街道XX社区老年协会，

示例2：XX县XX乡镇XX村阳光文化服务中心；

1. 有相应的组织机构和业务活动相适应的工作人员 (其中社会团体须有10名以上的个人或单位会员)和配套设备设施；
2. 有规范的章程；社区社会组织的章程应按《社会团体登记管理条例》《民办非企业单位登记管理暂行条例》等有关规定制定，章程应载明业务范围、会员加入和退出方式、会员权利和义务、组织机构及议事规则、财务管理、责任承担方式、章程修改程序、终止及剩余财产处理原则等内容。
   * + 1. 工作内容

规范社区社会组织行为，发挥管理服务协调作用，为社区社会组织提供政策解读、经费支持、项目承接、资金代管、人员培训等服务，鼓励成立社区社会组织联合会、社区社会组织民政办等枢纽型社会组织。

负责社区社会组织的成立、变更、注销等备案，对社区社会组织备案意见书进行年度检查，对未达到登记条件的社区社会组织实行备案管理。

1. 社区社会组织备案事项包括：名称、负责人、业务范围、活动地域、住所等。

归纳总结社区社会组织发展的先进经验，表彰和宣传社区社会组织的优秀典型、先进事迹，营造关心、支持社区社会组织发展的良好社会氛围。

* + - 1. 工作程序
         1. 受理

社区（村）居委会初审后，报民政办审查。

申请对象需提交社区社会组织申请备案登记表、社区社会组织章程及场所使用权证明等相关材料。

* + - * 1. 审查

民政办在收到全部有效材料后，出具同意或不同意备案的意见书，不予备案的，应书面说明理由，并将备案材料上报上级民政部门。

* + - * 1. 公告

民政办备案后，在社区（村）社会组织住址所在地社区内予以公告。

* + - 1. 工作要求

 民政办应做好未达到登记条件的社区社会组织的培育扶持工作。优先扶持和培育公益慈善类、文体娱乐类、社区事务类及议事协调类社区社会组织。

民政办在经费、办公、活动场所及设备等方面，为本辖区的社区社会组织提供扶持，民政办可通过政府购买服务项目运作、以奖代补等方式，重点支持年初有计划、活动影响大、居民反映好、服务效果佳的社区社会组织。

民政办应加强未达到登记条件的社区社会组织的服务指导工作，指导社区社会组织建立必要的活动制度和服务规范，督促社区社会组织自觉践行服务社区、服务居民的宗旨。

* 1. 基本社会服务工作内容及要求
     1. 居家养老服务中心资金补助
        1. 概述

居家养老服务中心是乡镇（街道）、社区（村）及社会力量兴建举办，为社区老年人提供托养、生活照料、助餐助行、保健康复、紧急救援、精神慰藉、文化娱乐等养老服务的设施。

居家养老服务中心资金补助由服务中心或受理、申报，民政办审核，上级民政部门审批。项目建成后，上级民政部门和财政部门现场验收，确定居家养老服务中心等级。

* + - 1. 保障范围
         1. 建设补助资金使用范围

建设补助资金使用范围包括:

1. 建筑设备，包括新建房屋、适老化改造、室内外装饰装修工程，供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络等设备；
2. 场地建设，包括室外活动场地的平整、修复及扩建等；
3. 基本装备，指开展生活服务、保健康复、文化娱乐等相关设施设备。
   * + - 1. 运营补助资金使用范围

运营补助资金可用于修缮设施、添置设备、缴纳水电气费、开展各项养老服务活动、慰问老人、支付工作人员薪酬（含社保）等。

* + - 1. 等级评定

根据服务资质、场地面积、设备和设施、服务项目、服务绩效、制度建设、人员配备等进行综合评分，居家养老服务中心等级评定由低到高，分为从低到高依次为一级、二级、三级、四级、和五级五个等级。

省级民政部门负责五级养老机构的等级评定工作，市级民政部门负责市直属养老机构和辖区内三级、四级养老机构的等级评定工作，县级民政部门负责辖区内一级、二级养老机构的等级评定工作。

* + - 1. 工作程序
         1. 受理

服务中心对申请材料进行初审核实，对申请材料齐全、填写无误、符合条件的资料上报民政办。

申请对象提供材料包括居家养老中心建设申请报告等材料，其中居家养老服务中心建设申请应满足以下条件：

1. 符合居家养老服务中心建设布局规划；
2. 场地、设施、建设规模、人员配备和运营管理等符合要求；
3. 项目已建成并投入运营3个月以上。
   * + - 1. 审核

民政办对社会服务中心提交的资料，进行审核，对不符合条件对象通知服务中心进行意见反馈，符合条件的将相关材料报上级民政部门。

* + - * 1. 审批

上级民政部门提出审核确认意见后，民政办协助上级民政部门发放确认通知书或书面告知申请人不通过申请理由。

* + - * 1. 验收

项目建成时，民政办协助上级民政、财政部门进行现场验收，确定居家养老服务中心等级。

* + - 1. 工作要求

民政办应协助上级民政部门对居家养老服务中心建设和运营情况进行监督管理。

民政办应协助上级民政部门每年对辖区内居家养老服务中心进行2次以上的日常检查。

民政办应利用多种媒介、多种渠道、多种方式宣传居家养老服务中心资金补助标注、使用范围等政策，设立举报电话和信访接待室，接受群众监督。

* + 1. 居家养老政府购买服务
       1. 概述

居家养老政府购买服务，是政府通过向各类社会养老服务组织购买，将本应由政府提供的养老服务交由社会组织提供的方式，是针对困难老年人实行的一种社会保障制度。

居家养老政府购买服务由服务中心负责受理、申报，民政办审核，上级民政部门审批。

* + - 1. 保障范围

具有本地户籍，且在当地实际居住，符合下列条件之一的，可申请享受政府购买养老服务：

1. 年满60周岁散居的农村五保供养对象和城市“三无”老人；
2. 年满60周岁的低保失能老人；
3. 年满65周岁的低保半失能老人；
4. 年满80周岁，其子女不在当地居住或子女无能力照料的城乡低保老人。
   * + 1. 保障内容

购买助餐、助浴、助洁、助急、助医、护理等上门服务及养老服务信息系统营运服务。

* + - 1. 工作程序
         1. 受理

服务中心对申请材料进行初审核实，对申请材料齐全、填写无误、符合条件的资料上报民政办，并提出建议服务等级。对不符合条件的应面作出说明，并退回申报材料。

申请对象提交的材料包括身份证、户口本以及家庭成员户口本复印件、老年人收入状况证明等相关材料，失能半失能条件的提交社区卫生服务中心以上诊断证明，省级劳模以上提供相关证明。

* + - * 1. 审查

民政办对社会服务中心提交的资料，进行审核，对不符合条件对象通知服务中心进行意见反馈。符合条件的将相关材料报上级民政部门。

* + - * 1. 审批

上级民政部门提出审核确认意见后，民政办协助上级民政部门发放确认通知书或书面告知申请人不通过申请理由。并协助上级民政部门采用政府购买服务方式委托专业的为老服务组织为服务对象提供上门服务。

* + - 1. 工作要求

民政办应对辖区内残疾老年人、低收入困难老年人、失能半失能老年人进行调查摸底，按照程序及时办理审批、增发、停发手续。

民政办应充分利用报刊、广播、电视、互联网等媒体，大力宣传特困供养政策，不断提高社会知晓度，积极营造全社会关心关爱特困人员的良好氛围。

民政办应设立举报电话和信访接待室，接受群众监督。

* + 1. 城市特困供养老年人入住公办养老机构
       1. 概述

为满足城市特困供养老年人的养老服务需求和提高其生活质量，完善特困对象政府全供养制度。

城市特困供养老年人入住供养机构由服务中心负责受理、申报，民政办审核，上级民政部门审批。

* + - 1. 保障对象

户籍户口在本地范围内，年满 60 周岁及以上的“三无”“五保”特困老年人。

* + - 1. 供养形式

城市特困供养老年人供养方式有分散供养和集中供养两种形式。具备生活自理能力的，鼓励其在家分散供养；完全或者部分丧失生活自理能力的，优先为其提供集中供养服务。特困人员可以自行选择救助供养形式。

* + - 1. 工作程序
         1. 受理

服务中心对申请材料进行初审核实，对申请材料齐全、填写无误、符合条件的资料上报民政办。

申请对象需要提交身份证、户口簿原件及复印件、监护人（担保人）户口簿、身份证原件及复印件特困人员证或五保户证明等相关材料。

* + - * 1. 审查

民政办对社会服务中心提交的资料，进行审核，对不符合条件对象通知服务中心进行意见反馈。符合条件的将相关材料报上级民政部门。

* + - * 1. 审批

上级民政部门提出审核确认意见后，民政办协助上级民政部门发放确认通知书或书面告知申请人不通过申请理由。

* + - 1. 工作要求

民政办应加强特困老年人供养工作日常管理，按照“一人一档”的要求，全面建立特困老年人分类管理档案。

民政办应充分利用报刊、广播、电视、互联网等媒体，大力宣传特困供养政策，不断提高社会知晓度，积极营造全社会关心关爱特困人员的良好氛围。

民政办应设立举报电话和信访接待室，接受群众监督。

* + 1. 高龄老人生活津贴
       1. 概述

高龄津贴，是针对 80 周岁及以上高龄老人实行的一种社会保障制度。其目的是为高龄老人享受社会发展成果，提升老年人幸福生活指数，对保障高龄老人的生活质量起到很重要的作用。

高龄老人生活津贴由服务中心负责受理、申报，民政办审核，上级卫健委部门审批。

* + - 1. 保障对象

户籍户口在本地范围内，年满 80 周岁的常住老人。

* + - 1. 工作程序
         1. 受理

服务中心受理后，采取查验材料、入户调查等方式对申请情况进行核实。经核实符合条件的，申请材料齐全、填写无误、符合条件的资料上报民政办。对不符合条件的应面作出说明，并退回申报材料。

申请对象需要提交身份证、户口簿原件及复印件、监护人户口簿、身份证原件及复印件等相关材料。

* + - * 1. 审查

民政办对社会服务中心提交的资料，进行审核，对不符合条件对象通知服务中心进行意见反馈。

* + - * 1. 公示

民政办审核后，在申请人所在社区（村）进行公示，公示期满无异议的，应将申请材料、家庭经济状况调查核实结果、初审意见等相关材料报送上级残联部门。

公示有异议的，民政办应对申请家庭的经济状况重新组织调查或者开展民主评议，调查或者民主评议结束后，民政办应重新提出初审意见，连同申请材料、家庭经济状况调查核实结果等相关材料报送上级老龄办。

* + - * 1. 审批

上级老龄办提出审核确认意见后，民政办协助上级残联部门发放确认通知书或书面告知申请人不通过申请理由。

* + - 1. 工作要求

民政办应对辖区内80周岁以上的老年人进行调查摸底，建立老年人档案库，并录入湖南省养老综合管理与服务平台。

民政办应掌握辖区内老年人口信息和变动情况，按照程序及时办理审批、增发、停发手续。

民政办应充分利用报刊、广播、电视、互联网等媒体，大力宣传高龄老人生活津贴相关政策，不断提高社会知晓度，积极营造全社会关心关爱高龄老人的良好氛围。

民政办应设立举报电话和信访接待室，接受群众监督。

* 1. 评价与考核
     1. 工作考核

民政办应对其工作情况定期开展自我评价，也可以由第三方机构组织评价，通常每半年开展一次。

民政办应主动接受上级民政部门和乡镇（街道）日常管理和考核。

考核内容包括但不限于管理体制、工作体制、人员要求、保障力度、业务开展、监督改进及社会效益。

* + 1. 满意测评

民政办应关注管理和服务对象及社会公众是否满足其服务要求和工作内容的相关信息，按照 DB43/T 731 的方法定期对服务对象满意情况进行测评，并合理利用测评结果。

* + 1. 投诉处理

民政办应按照 GB/T 17242 规定，建立投诉处理的工作流程， 保证服务对象的投诉得到有效处理，并保留投诉处理的相关记录。

参考文献

[1] 湘政发〔2015〕21号 湖南省人民政府关于进一步健全完善临时救助制度的意见

[2] 湘政发〔2015〕54号湖南省人民政府关于全面建立困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴制度的实施意见

[3] 湘民办发〔2011〕47号 湖南省民政厅 湖南省财政厅关于认真做好孤儿基本生活费发放工

作的通知

[4] 湘民发〔2012〕25号 湖南省孤儿基本生活费申请与发放管理办法

[5] 湘民发〔2015〕25号 湖南省民政厅 湖南省财政厅关于落实国办发〔2015〕30号文件进一步做好全省医疗救助工作的通知

[6] 湘民发〔2018〕28号湖南省民政厅 湖南省财政厅关于进一步加强和改进临时救助工作的实施意见

[7] 湘民发〔2018〕30号 湖南省民政厅关于进一步加强农村留守老年人关爱服务工作的实施

意见

[8] 湘民发〔2018〕38号 湖南省民政厅关于印发《关于在脱贫攻坚三年行动中切实做好社会

救助兜底保障工作的实施方案》的通知

[9] 湘民发〔2019〕26号 湖南省民政厅 湖南省财政厅关于提高全省孤儿基本生活费最低生活保障标准的通知

[10] 湘民发〔2019〕28号 湖南省关于进一步保障事实无人抚养儿童保障工作的实施意见

[11] 湘民发〔2019〕31号 湖南省社会救助家庭经济状况核算评估办法

[12] 湘民发〔2021〕12号 湖南省民政厅 湖南省公安厅 湖南省财政厅《关于切实做好事实无人抚养儿童保障有关工作》的通知

[13] 湘民发〔2021〕34号 湖南省民政厅关于印发《湖南省最低生活保障审核确认办法》的通知

[14] 湘民发〔2021〕35号 湖南省民政厅关于印发《湖南省特困人员认定办法》的通知

