

上海市松江区民政局

沪松民〔2024〕33号

松江区开展低收入人口探访关爱服务 指导意见（试行）

为认真贯彻落实《国务院办公厅转发民政部等单位〈关于加强低收入人口动态监测做好分层分类社会救助工作的意见〉的通知》（国办发〔2023〕39号）和《上海市人民政府办公厅关于加强低收入人口动态监测完善分层分类社会救助体系的实施意见》（沪府办规〔2024〕5号）要求，开展低收入人口常态化监测预警，指导街镇加强线下走访监测，建立健全低收入人口探访关爱机制，制定区级指导意见如下。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以提升困难群众获得感、安全感、幸福感为落脚点，强化党建引领，落实属地责任。各街镇困难群众探访关爱网络基本建立、探访服务制度不断健全、服务能力有效提升，社会救助兜底保障关口有效前移，满足困难群众社会救助需求。

二、探访对象

（一）高风险对象。包括最近遭遇突发事件、意外事故、罹患重病等重大变故的低保、低保边缘对象，70 岁以上分散供养特困人员。

（二）重点对象。除高风险对象以外，在库困难群众中的重病、重残人员，其他分散供养特困对象。

（三）一般对象。除高风险、重点对象以外的在库困难群众；推送时间在一年内的因病致贫预警人群。各街镇可结合实际，扩大探访关爱对象覆盖范围。

三、服务方式

（一）定期开展探访关爱服务。街镇救助顾问，村居救助顾问、网格员、志愿者或作为第三方服务的社会组织工作人员，应采取普遍走访和重点走访相结合的办法，通过上门走访、电话、视频连线等形式对困难群众开展探访关爱服务。对高风险对象每月走访不少于 1 次；对重点对象，每季度走访不少于 1 次；对一般对象，每半年走访不少于 1 次。

（二）党员志愿者结对帮扶。鼓励相关部门（单位）党支部、党员志愿者与困难群众开展“一对一”结对帮扶，向困难群众发放联系卡，方便困难群众随时联系，加强思想引导，提供关爱陪伴等服务，激发困难群众增强自力更生的信心和勇气。

（三）亲属邻里互帮互助。引导落实赡养、扶养、抚养人对困难群众履行经济供养、生活照料和精神慰藉等义务。鼓励社区

邻里为缺乏亲友支持的困难群众提供安全守望，及时向居村反馈信息。

（四）服务热线快速响应。通过发放《救助服务提示卡》广而告之街镇救助服务热线，保证工作时间电话畅通，确保困难群众求助有门，提高求助事项办理效率。

四、服务内容

（一）救助帮扶政策指导。充分发挥社区救助顾问服务网络作用，延伸救助服务触角，开展政策宣传指导，在个案服务、社区支持上切实发挥救助顾问工作室实体平台作用。

（二）排摸困难群众风险隐患。围绕对照经济状况、健康状况、教育状况、居住状况、就业状况、社会参与等不同维度，对探访对象进行风险隐患排查。

（三）力所能及解决急需困难。听取困难事、烦心事，积极为困难群众解决面临的急需困难，如解答救助政策，提供人文关怀、心理疏导、家庭关系调适等帮助。

（四）分类施策综合服务。村居救助顾问、网格员、志愿者等了解、上报、研判困难家庭在生活类服务、社会工作服务、就业支持等方面的综合需求。街镇救助顾问结合实际，根据探访对象实际情况、个人或家庭意愿，分类提供探访关爱服务，制定个性化、综合性的救助服务方案，通过转介需求、链接资源、条线协调，形成优势互补的互联互通机制。

（五）跟踪回访帮扶成效。街镇救助顾问对前期发现的风险隐患排除情况、急需困难缓解情况、救助服务落实情况进行跟踪回访，动态了解救助项目及帮扶措施落实成效，为业务管理部门提供案例、意见建议。

五、工作要求

（一）强化党建引领，确保走访成效。加强党对低收入人口探访关爱服务工作的领导，积极发挥基层党组织战斗堡垒作用，推动构建党组织领导的区域统筹、条块协同、共建共享的低收入人口探访关爱工作新格局。坚持为困难群众办实事，办好事，及时研究解决重大问题，防范和及时发现意外风险，切实解决其生活中的实际困难，确保探访关爱工作取得实效。

（二）推进完善机制，落实职责任务。完善社区、社会组织、社会工作者、志愿者、慈善组织联动机制，形成社区救助顾问、网格员、家庭医生、社会工作者、志愿者、老党员、亲属邻里等共同关爱低收入困难群体的合力。打通“线上+线下”双通道，注册社区救助顾问应在“社区云”上对六类“政策已覆盖对象”和四类“政策找人对象”进行服务记录，其他走访人员要认真梳理走访情况，填写社区救助顾问服务内容记录表。以居（村）为单位，线下走访记录定期汇总录入“社区云”平台。

（三）加强总结宣传，立足常态长效。坚持边实践边总结，各街镇要把行之有效的经验做法提炼好、总结好、实践好，通过加强低收入人口线下探访关爱工作促进社会救助的规范管理，不

断推进社区救助探访关爱工作常态化。要发挥各类宣传阵地作用，深入宣传典型做法和实际成效，营造全社会关注、参与、支持社会救助工作，共同关心关爱困难群众的良好氛围。

附件：社区救助顾问服务内容记录表



（此件主动公开）

附件

社区救助顾问服务内容记录表

居民姓名	
所属居委	
居民标签	政策找人对象： ☐ 潜在救助对象 ☐ 不符合政策但确有困难 ☐ 政策已覆盖还可救助 ☐ 其他需关注群体； 政策已覆盖对象： ☐ 城保 ☐ 农保 ☐ 低保边缘 ☐ 支贫 ☐ 重残 ☐ 特困
服务方式	☐ 走访 ☐ 接待 ☐ 电话 ☐ 微信 ☐ 楼宇视频 ☐ 其他
参与人员	
服务时间（年/月/日）	
服务时长（小时）	
救助服务内容	政策宣传引导： ☐ 政策解读 ☐ 代办申请 社区走访发现： ☐ 需求排摸 ☐ 线索处理 开展家境调查： ☐ 困境核实 ☐ 需求评估 资源整合链接： ☐ 匹配资源 ☐ 转介服务 心理关爱疏导： ☐ 关心关爱 ☐ 开展心理慰藉、提升社会能力服务
发起方	☐ 居民 ☐ 救助顾问
同行人员（选填）	
记录内容（尽量详实）	
图片记录（选填）	