

河南省民政厅文件

豫民文〔2018〕250号

河南省民政厅关于完善 “一门受理、协同办理”工作机制的通知

各省辖市、省直管县（市）民政局：

根据《社会救助暂行办法》（国务院令 649 号）和《河南省民政厅 关于基层建立社会救助一门受理窗口的通知》（豫民文〔2014〕325 号）要求，各地要以社会救助经办机构为依托，通过现有政府办事大厅、综合性服务窗口等，设立统一的社会救助申请受理窗口，方便群众求助。2016 年以来，我厅将此项工作列入对各地困难群众救助工作绩效评价内容。从实施情况来看，各地均按照要求设立了窗口，及时受理群众救助申请，保障群众求助有门，但部分地方还存在服务流程不规范、制度不上墙、联动机制不完善、作用发挥

不充分等问题。为进一步完善我省社会救助“一门受理、协同办理”工作机制，按照国务院“放管服”改革的相关要求，并与政务服务“一窗受理”“一网通办”“一次办妥”等新规划、新要求相结合，推进基层社会救助领域公开标准化规范化。现就有关事项通知如下：

一、完善工作流程，规范服务标准

各地要进一步健全社会救助申请受理、分办转办、结果反馈等制度，理顺“一门受理、协同办理”工作环节，畅通受理转办分办顺序；要统一规范“一门受理、协同办理”窗口的服务标准，在统一标识的基础上，进一步规范服务内容、服务流程等；要做到服务标识明显，工作人员配备到位，工作经费按时发放，并在大厅显著位置设置“一门受理、协同办理”工作流程图，公开救助专线电话。

二、用好协调机制，强化部门协同

各级民政部门要利用困难群众基本生活保障工作协调机制，充分发挥民政部门的牵头作用，主动作为，积极协调相关部门按照其职责分工和工作要求，及时办理困难群众的申报事项。要强化社会救助规范管理，创新工作方式方法，提升“一门受理、协同办理”窗口的管理服务水平，及时解决工作中出现的各类问题。

三、探索一网通试点，加快“互联网+社会救助”改革

按照省政府推进基层政务公开标准化规范化，“决策、执行、管理、服务、结果”五公开的要求，开封市祥符区、长垣县、汤阴县、济源市、洛阳市洛龙区、郑州市上街区、汝州市、潢川县 8 个

试点县（市、区）要将“一门受理、协同办理”工作机制列入社会救助领域“互联网+政务服务”试点内容，要根据社会救助工作特点，积极探索高效、便捷的办理方式，及时、准确公开与困难群众相关的服务事项和办理流程，统筹推进信息系统整合和数据共享，加快推进实体大厅与网上大厅的深度融合，切实提升网上办事的广度和深度，积极推进“一门受理、协同办理”窗口朝着“一窗受理”“一网通办”“一次办妥”方向发展。

四、实施绩效评价，推广经验亮点

各级民政部门要将“一门受理、协同办理”工作机制的实施情况作为困难群众救助工作绩效评价的重要内容，对实施情况进行实地核查，对核查中发现的问题立行整改。同时，要总结经验做法，分类汇总，主动汇报。省厅将挑选其中可复制、可推广的经验进行全省推广，并在当年的社会救助绩效评价工作中给予加分。

省厅吸收各地经验，起草《社会救助“一门受理、协同办理”工作流程图》等9项工作标准的范本，供各地参考使用。

- 附件：
1. 社会救助“一门受理、协同办理”工作流程图
 2. 社会救助业务办理流程
 3. 社会救助“一门受理、协同办理”受理窗口工作职责
 4. 社会救助“一门受理、协同办理”部门分办（转办）制度
 5. 社会救助“一门受理、协同办理”窗口受理、转办登记表

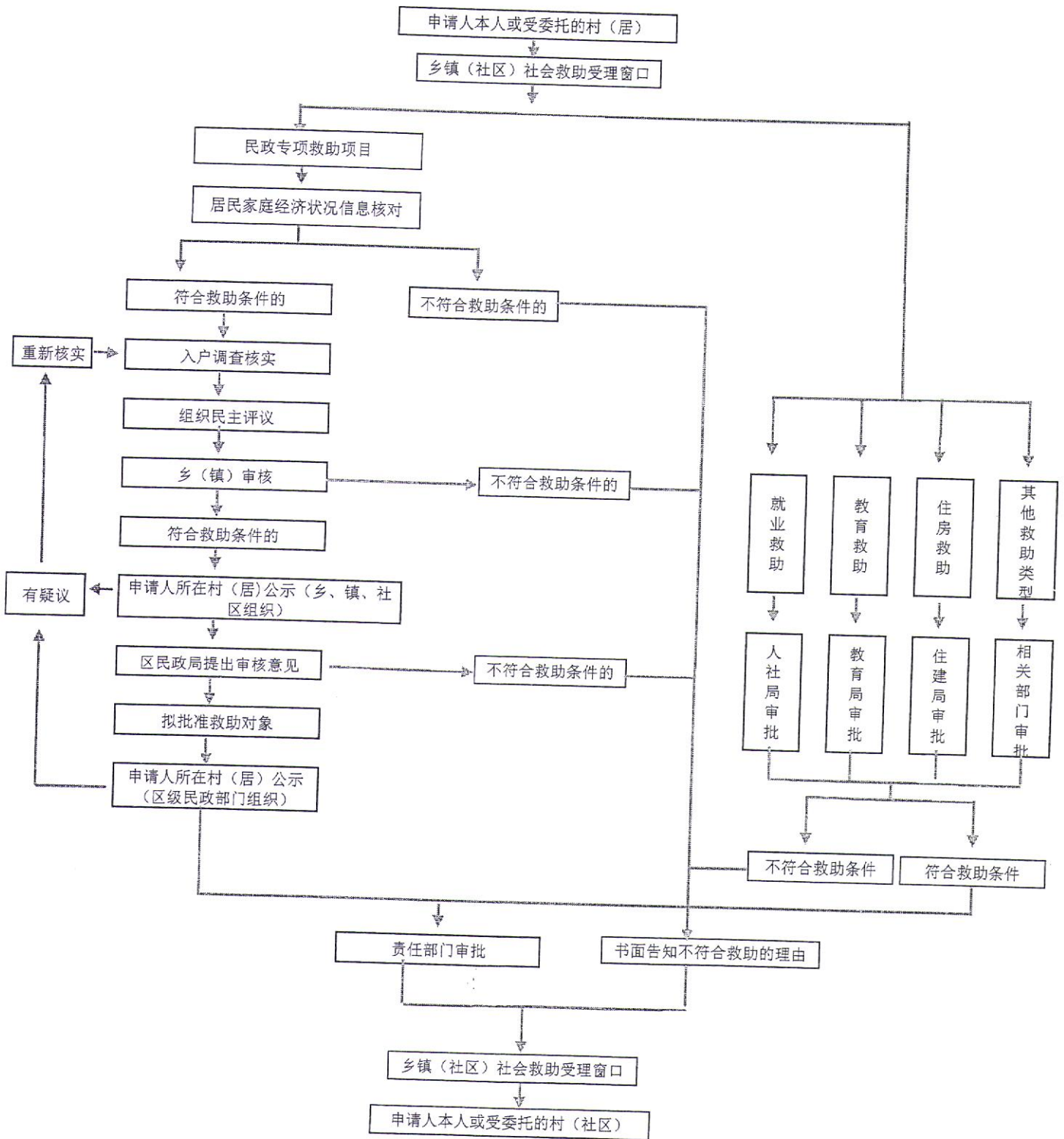
6. 社会救助“一门受理、协同办理”申请受理单
7. 社会救助“一门受理、协同办理”申请转办单
8. 社会救助“一门受理、协同办理”转办结果反馈单
9. 社会救助“一门受理、协同办理”窗口受理申请事项统计

表

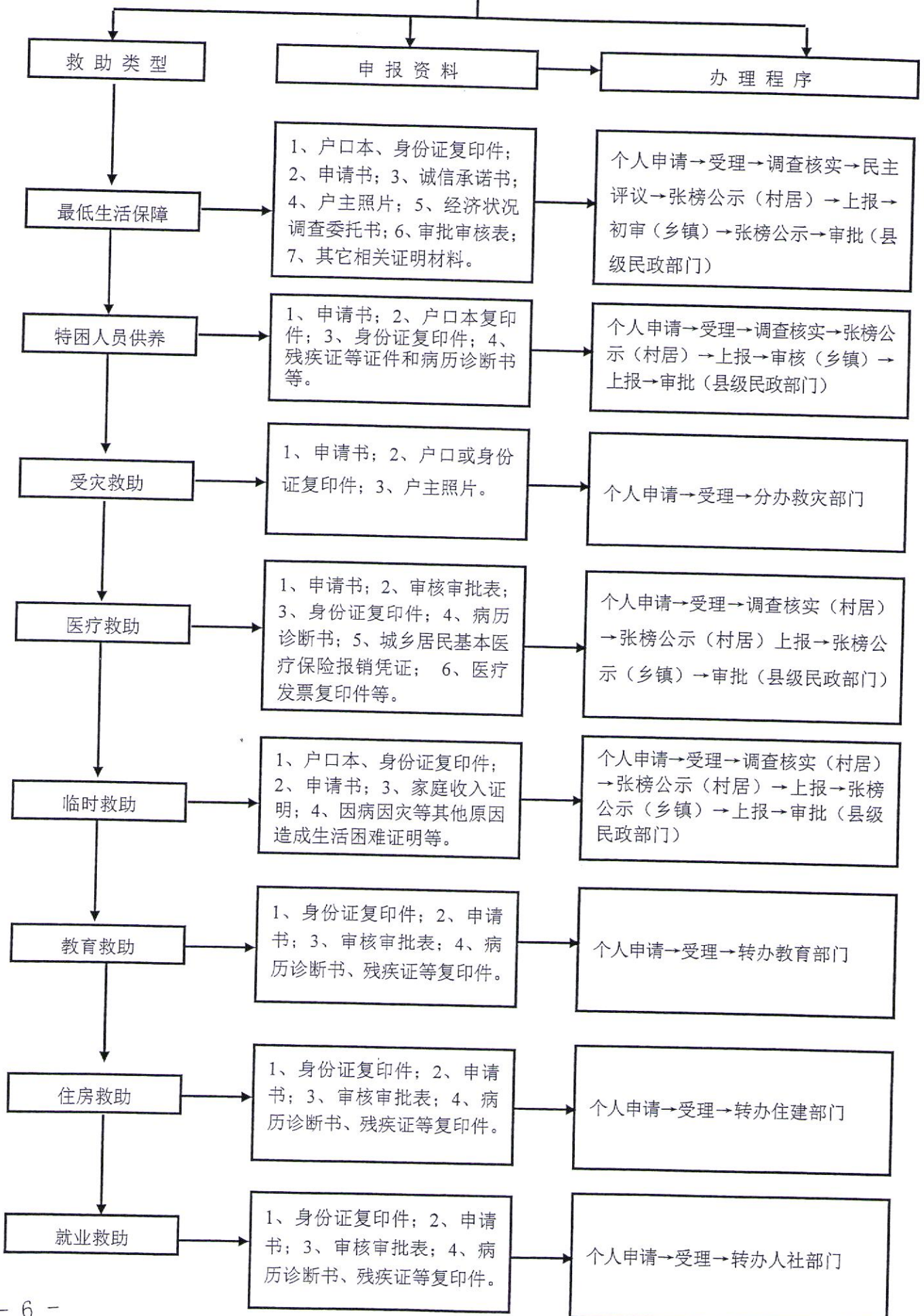
2018年9月29日



社会救助“一门受理、协同办理”工作流程图



社会救助业务办理流程



附件 3

社会救助“一门受理、协同办理” 受理窗口工作职责

1. 贯彻落实《社会救助暂行办法》、各级政府社会救助相关规定、各相关部门社会救助专项制度。

2. 负责接待求助群众，提供各项救助政策咨询服务和宣传解释。

3. 受理辖区内居民救助申请，帮助指导求助对象办理相关救助手续，及时办理或分类转交其他社会救助管理部门或单位办理，并按办理时限督办。

4. 对于基层现场受理服务窗口能够办理的，不得推诿、拖延，不得简单处理。

5. 做好受助对象申请档案管理工作，综合记录被救助对象的基本情况和受助情况。除按规定必须公开的信息外，工作人员不得泄露救助对象的信息。

6. 坚守工作岗位，不做与工作无关的事情，自觉接受社会监督。

对于跨部门、跨地域或难以确定社会救助管理部门的申诉情况，民政部门要充分发挥困难群众基本生活保障工作领导小组的作用，召开部门联席会议进行协同办理。

社会救助“一门受理、协同办理” 部分分办（转办）制度

1. 根据《社会救助暂行办法》规定职责，受理窗口将社会救助申请事项转交给相关部门处理。
2. 凡应分办（转办）申请事项，应在申请材料齐备后 X 个工作日内转出，不得积压。
3. 相关救助部门在接到分办（转办）申请事项后，应在政策规定的时限内办结，并将办理结果反馈到受理窗口。
4. 受理窗口应在接到办理结果 X 个工作日内反馈给申请对象。
5. 受理窗口应按分办（转办）明确的时限要求，督办相关申请事项。
6. 受理窗口应及时整理归档分办（转办）申请事项的处理反馈结果，并定期汇总通报给相关救助部门。
7. 对分办（转办）的申请事项无故拖延或不及时办理反馈结果的，视情节给予通报批评或其他纪律处分。造成不良影响或重大损失的，按有关纪律规定，对责任人严肃处理，并追究其单位领导责任。

附件 5

社会救助“一门受理、协同办理”窗口受理、转办登记表

编号: _____

| | | | |
|----------|---|------------|---|
| 申请人姓名 | | 身份证号 | |
| 家庭地址 | | | |
| 户籍所在地 | | | |
| 联系电话 | | 家庭人口 | |
| 家庭共同生活成员 | 姓名 | 与申请人关系 | 身份证号 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 家庭困难类型 | <input type="checkbox"/> 特困 <input type="checkbox"/> 孤儿 <input type="checkbox"/> 低保 <input type="checkbox"/> 低保边缘 <input type="checkbox"/> 特残 <input type="checkbox"/> 重残 <input type="checkbox"/> 特困职工 <input type="checkbox"/> 失业困难对象 <input type="checkbox"/> 退休困难对象 <input type="checkbox"/> 计生帮扶对象 <input type="checkbox"/> 其他 () | | |
| 目前主要困难描述 | | | |
| 需要什么救助 | | | |
| 提交的申请材料 | | | |
| 确定承办部门 | 经了解和协商,该求助申请事项应由_____部门办理。 窗口经办人_____ 20 年 月 日 | 承办部门 签收 | 收到_____社会救助一门受理窗口转来的_____求助申请事项,同意受理承办。该求助事项将于_____日前办结。 承办人_____ 20 年 月 日 |

社会救助一门受理窗口电话:

受理人员姓名:

附件 6

社会救助“一门受理、协同办理”申请受理单（存根）

编号：_____

_____关于请求给予_____救助的申请材料，
经初审予以受理，将于_____个工作日内回复。

申请人住址_____，

联系电话：_____

经办人：_____ 受理日期：_____年_____月_____日

社会救助“一门受理、协同办理”申请受理单

编号：_____

_____：

您于_____年_____月_____日提交的关于请求给予_____
_____救助的申请，经初审，本窗口予以受理，按照相关规定，
如无特殊情况我们将在_____个工作日内回复。

经办人：_____ 联系电话：_____

（公章）

_____年_____月_____日

说明：此通知书为您本次申请的受理凭证，不作为最终审批的依据。

附件 7

XX 市社会救助

“一门受理、协同办理” 申请转办单

编号：_____

XX 市社会救助

“一门受理、协同办理” 转办存根

_____：

根据《XX》规定 现将_____乡镇(办事处)
_____村(居)委会_____同志申请的-

事由转交你们，望接洽办理，并在 XX 个工作日内
日内将回执寄回本受理窗口。

受理单位公章

年 月 日

XX 市社会救助

“一门受理、协同办理” 申请转办单

编号：_____

XX 市社会救助

“一门受理、协同办理” 通知

_____：

根据《XX》规定，现将_____乡镇(办
事处)_____村(居)委会_____同志申请的
_____事由转交

你们，望接洽办理，并在 XX 个工作日内将回
执寄回本受理窗口。

受理单位公章

年 月 日

注：申请人持本通知直接到转办部门办理。

XX 市社会救助

“一门受理、协同办理” 申请转办单

编号：_____

XX 市社会救助

“一门受理、协同办理” 回执

_____：

_____月_____日转来
_____乡镇(办事处)_____村(居)委会
_____同志

已于_____月_____日接洽办理。
_____事由，

受理单位公章

年 月 日

注：请在 XX 个工作日内寄回受理单位。

附件 8

社会救助“一门受理、协同办理” 转办结果反馈单

编号: _____

_____ 部门(窗口):

收到你部门(窗口)转(分)办的 _____
申请 _____ 救助事项 _____ (编号: _____), 现已办结。
经我单位审核, (准予/不予) 救助。

准予救助从 _____ 年 _____ 月 _____ 日起实施。

承办人(签字): _____ 联系电话: _____

承办部门(窗口)(公章)

年 _____ 月 _____ 日

河南省民政厅办公室

2017年9月29日印发