

泉州市丰泽区人民政府办公室文件

泉丰政办综〔2025〕37号

泉州市丰泽区人民政府办公室 关于印发《丰泽区服务类社会救助转介 机制工作方案》的通知

各街道办事处、区直有关单位：

现将《丰泽区服务类社会救助转介机制工作方案》印发给你们，请认真组织实施。

泉州市丰泽区人民政府办公室

2025年12月31日

（此件主动公开）



丰泽区服务类社会救助转介机制工作方案

为深入贯彻落实《福建省改革完善社会救助制度实施方案》（闽委办发〔2021〕3号）工作要求，进一步推进社会救助工作改革创新，结合我区服务类社会救助实际情况，现制定如下行动方案。

一、工作目标

通过建设服务类社会救助转介机制，整合服务资源，构建一个由民政部门牵头、相关部门各负其责、无缝衔接的“一站式”服务类社会救助转介体系，确保困难群众“求助有门”，形成一套权责清晰、程序规范、运行高效的转介工作制度，实现从发现、转介、办理到反馈的全流程跟踪问效。

二、服务对象

以低收入群体（包括特困人员、低保对象、低保边缘家庭等）、刚性支出困难家庭、防止返贫监测对象为基础，重点关注部分丧失或完全丧失生活自理能力的老年人、未成年人、残疾人、重残人员、困境儿童等特殊群体。

三、部门职责

区民政部门：（1）作为牵头部门，明确服务类社会救助的转介范畴，负责救助政策兜底，整合协调全区各类社会救助资源；（2）对于生活保障类需求，符合民政救助政策的，直接启动救

助程序；（3）推动社会组织及企业参与社会救助服务，为困难群众提供生活照料、心理疏导、探访慰问等服务；（4）每季度向各部门收集汇总救助对象服务数据。

区卫健部门：（1）开展关爱老人志愿服务活动，提供健康体检服务；（2）每年对低保户开展一次免费健康体检及健康状况检测。

区残联：（1）为我区有康复需求的残疾人提供康复服药补助和康复服务，为符合条件的残疾人开展辅助器具适配补助和精神病残疾人康复服药补助；（2）为符合条件的低保对象，提供低保重度肢体残疾人居家托养。

区医保部门：为特困人员、低保对象、低保边缘家庭成员提供资助参加城乡居民医保，实行大病保险倾斜支付政策，住院和特殊门诊医疗救助。

区计生协会：（1）围绕失独家庭成立“关爱小组”，开展关爱活动；（2）为全区所有失独家庭和伤残家庭购买意外伤害保险；（3）为行动不便的失独家庭提供每月2次的家政服务；（4）慰问新增失独家庭和伤残家庭。

区关工委：根据《关于加强新时代关心下一代工作委员会工作的实施方案》，开展“爱心助学”活动和关爱慰问困难特殊群体青少年行动。

区人社部门：（1）搭建零工市场平台，为有劳动能力的救助对象提供灵活就业机会和培训、信息服务；（2）开设公益性

岗位，优先安置符合条件的就业困难救助对象。

区红十字会：走访慰问我区困难群众，资助困难群众。

区住建部门：向符合规定条件的住房困难家庭提供公共租赁住房租赁服务或租赁补贴。

各街道办事处：开展需求摸排。适时开展入户摸排，对遇困群众个人和家庭现状进行分析评估，确定基本生活服务需求，建立“一户一档”救助台账。

四、转介工作流程

（一）主动发现与受理。各街道组织社区网格员、社会工作者、志愿者等，通过定期走访、排查，主动发现辖区内的困难群众和潜在服务需求；在街道便民服务中心发起救助申请，成为转介机制在基层的入口。

（二）初步评估与上报。街道对主动发现或群众申请的救助需求进行初步核实和评估；对于属于上级部门职责或情况复杂的救助需求，及时整理信息，通过系统或书面形式向区民政部门报告，并提出转介建议。

（三）承接与分发转介。各街道接收区民政部门向街道层级发来的转介任务（如社区服务、日常探访等）；并将服务对象生活、就业、医疗、住房等方面救助需求，依程序转介给其他社会救助管理部门、群团组织和社会组织，提供资源链接类服务救助。

（四）协调与跟踪。街道跟踪本街道发起或承接的转介事项的办理进度，充当服务对象与上级部门之间的沟通桥梁；定期通

过电话、上门等方式，了解服务对象的近况和服务落实效果。

（五）资源链接与托底服务。整合本街道范围内的慈善、志愿、社区服务等社会资源，为困难群众提供补充性、关爱性服务；对于无法通过转介机制立即解决，或面临急难情况的群众，启动临时救助等程序，履行属地托底保障责任。

（六）跟踪服务结果。转介完成后，转介方持续跟踪救助进展情况。救助主体将上级部门反馈的办理结果告知服务对象；将救助服务的实施情况、转介服务的最终结果、群众满意度等信息，汇总反馈给区民政部门，完成服务闭环。

五、保障措施

（一）加强组织领导。区困难群众基本生活保障工作协调小组要定期研究解决突出困难、问题，采取“一事一议”等方法，解决社会救助重大急难个案，防止发生冲击社会道德和心理底线的事件。各相关部门要根据职责分工，负责相关专项社会救助，确保转介机制建设顺利推进。

（二）开展业务培训。定期组织对各层级经办人员和各部门联络员的业务培训，使其熟悉社会救助政策法规、流程和评估方法，提高工作人员的业务能力与服务水平。

（三）保障信息安全。制定信息安全管理规范，严格遵守个人信息保护相关法律法规，确保在转介和共享过程中公民信息的安全。

（四）强化宣传引导。利用政府官网、微信公众号、社区宣

传栏、便民服务大厅等平台，广泛宣传服务类社会救助转介机制，提高政策知晓度。