

德政办〔2025〕7号

德化县人民政府办公室关于印发德化县 “瓷都易助”服务类社会救助转介 机制建设方案的通知

各乡镇人民政府，县直有关单位：

按照上级工作部署，现将《德化县“瓷都易助”服务类社会救助转介机制建设方案》印发给你们，请抓好贯彻落实。

德化县人民政府办公室

2025年3月18日

（此件主动公开）

德化县“瓷都易助”服务类社会救助 转介机制建设方案

为深入贯彻落实党中央、国务院关于改革完善社会救助制度的决策部署以及省、市民政部门的工作要求，进一步推进社会救助工作改革创新，加快构建覆盖全面、分层分类、综合高效的社会救助格局，切实兜牢基本民生保障底线，根据泉州市社会救助改革创新试点工作安排，结合我县“瓷都易助”服务类社会救助实际情况，特制定本方案。

一、建设目标

通过建设“瓷都易助”服务类社会救助转介机制，整合政府部门、社会组织、企业等各方资源，形成高效协同的救助合力，确保困难群众的需求能够及时、准确地被发现，并转介至最合适的救助主体，实现救助资源的精准配置，切实解决困难群众的各类问题，全面提升德化县社会救助服务的精准度与有效性。

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、建设内容

（一）搭建精准帮扶平台

1. 开发“瓷都易助”微信小程序。以信息化手段为支撑，打

造集线上救助申请、需求评估、资源查询、转介跟踪等功能于一体的综合服务平台。困难群众可通过小程序便捷地提交救助申请，详细描述自身需求；工作人员能够及时接收申请信息，并进行初步的需求评估。

2. 设立社会救助服务转介驿站。依托 18 个乡镇民政办、社会组织、企业、社区等场所，在全县设立 28 个社会救助服务转介驿站。驿站作为线下服务的重要支点，负责接待来访的困难群众，现场收集需求信息，处理群众需求，落实救助职责，并与线上平台数据实时同步。

（二）明确转介工作流程

1. 需求发现与受理

多渠道收集需求：整合线上线下渠道，线上依托微信小程序，困难群众可自主填报个人信息、困难情况及需求类型；线下依托社会救助服务转介驿站，由各乡镇民政协理员、社会组织工作人员收集需求；同时，发动社工、志愿者、民政协理员定期走访排查，主动发现困难群众需求。

统一受理与分类：所有收集到的需求统一汇总至县民政局。县民政局依据评估指标体系，全面深入评估困难群众的需求，依据需求性质，进行需求分类，为后续精准转介奠定基础。

2. 转介服务

根据需求评估及分类结果，将困难群众的需求精准转介至对应的救助主体。

救助主体具体职责如下：

县民政局职责：（1）作为牵头部门，负责救助政策兜底，整合协调全县各类社会救助资源；（2）对于生活保障类需求，符合民政救助政策的，直接启动内部救助程序；（3）推动致和社工事务所、圆梦社工研究中心、兰花草志愿者服务队、憨鼠爱心小分队等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。

县教育局职责：（1）保障事实无人抚养儿童能够就近接受义务教育，落实教育资助政策；（2）协调校外活动中心为救助对象家庭适龄子女免费提供各类培训名额，丰富其课余生活，提升综合素质。

县人社局职责：（1）搭建零工市场（驿站）平台，为有劳动能力的救助对象提供灵活就业机会和信息服务；（2）公益性岗位，优先安置符合条件的就业困难救助对象。

县卫健局职责：（1）免费健康体检与健康档案建立，每年组织聚焦 65 岁以上老年人、高血压患者、糖尿病患者、严重精神障碍患者等重点人群的免费健康体检 1 次，并为每位接受体检的救助对象建立详细的健康档案；（2）慢性病健康管理及监测，安排基层医疗卫生机构的医务人员对慢性病患者进行定期随访，一般高血压患者每季度随访一次，糖尿病患者每季度至少随访一次。

县残联职责：（1）按年度落实残疾人家庭无障碍改造项目，为符合条件的、有需求的残疾人家庭进行改造，或对自行改造的家庭进行补助；（2）开展基本型辅助器具适配补贴服务，根据《福建省残疾人基本型辅助器具适配补贴实施办法（修订稿）》的通

知要求，对符合申请条件的残疾人购买辅具给予补贴。

县农业农村局职责：针对因病因灾因学因意外事故等导致刚性支出较大或收入大幅度缩减造成基本生活出现严重困难的低收入农户、脱贫户，开展应急救助。

县住建局职责：向符合规定条件的住房困难家庭提供公共租赁住房保障服务。

市医保局德化分局职责：落实医疗救助工作，定期向职能部门推送发生政策范围内高额医疗费用人员名单，向困难参保人发放临时性医疗救助资金。

县教育局、人社局、卫健局、农业农村局、住建局、残联、市医保局德化分局每季度将救助对象服务数据汇总到县民政局。

3. 主体落实

救助主体跟进各自职能，由乡镇人民政府提出救助方案并组织实施，联合其他部门与社会力量，拟定个性化帮扶措施，各职能部门（或群团组织、爱心企业）给予协助落实。

4. 跟踪反馈

转介完成后，转介机构持续跟踪救助进展情况。救助主体需定期将救助服务的实施情况、困难群众的反馈意见等信息，通过“瓷都易助”平台反馈给转介机构。转介机构根据反馈信息，及时协调解决救助过程中出现的问题，确保救助服务顺利推进，困难群众的需求得到有效满足。

三、协同协作、资源整合与信息共享

（一）建立联动协作机制

明确县教育局、民政局、人社局、卫健局、残联、农业农村局、医保局、住建局等为救助协作单位，各部门指定专人负责社会救助转介工作的对接与协调。定期召开部门联席会议，研究解决转介过程中出现的问题，加强信息共享与业务协同，形成工作合力。

（二）整合社会慈善资源

积极引导社会组织、企业、爱心人士等社会力量参与社会救助转介工作。与县慈善总会、致和社工事务所、兰花草志愿服务队、憨鼠爱心小分队等社会组织建立长期合作关系，开展各类救助服务项目。同时，搭建社会慈善资源与困难群众需求对接平台，实现救助资源的高效配置。

（三）搭建信息共享平台

基于“瓷都易助”平台，建立部门间信息共享模块，各部门可实时查询困难群众的需求信息、转介记录及服务进展，实现信息互联互通，避免重复救助或救助遗漏。

四、保障措施

（一）加强组织领导

成立由县政府分管领导任组长，县民政局、财政局、教育局、人社局、卫健局、残联、农业农村局、医保局、住建局等部门负责人为成员的德化县“瓷都易助”服务类社会救助转介机制建设工作领导小组。领导小组负责统筹协调转介机制建设与运行过程中的重大事项，研究解决工作中出现的问题，确保转介机制建设顺利推进。

（二）落实经费保障

县财政部门设立社会救助专项经费，用于支持“瓷都易助”服务类社会救助的支出。同时，积极拓宽经费筹集渠道，争取上级财政资金支持，鼓励社会捐赠，确保转介机制建设与运行有稳定的资金保障。

（三）强化人才队伍建设

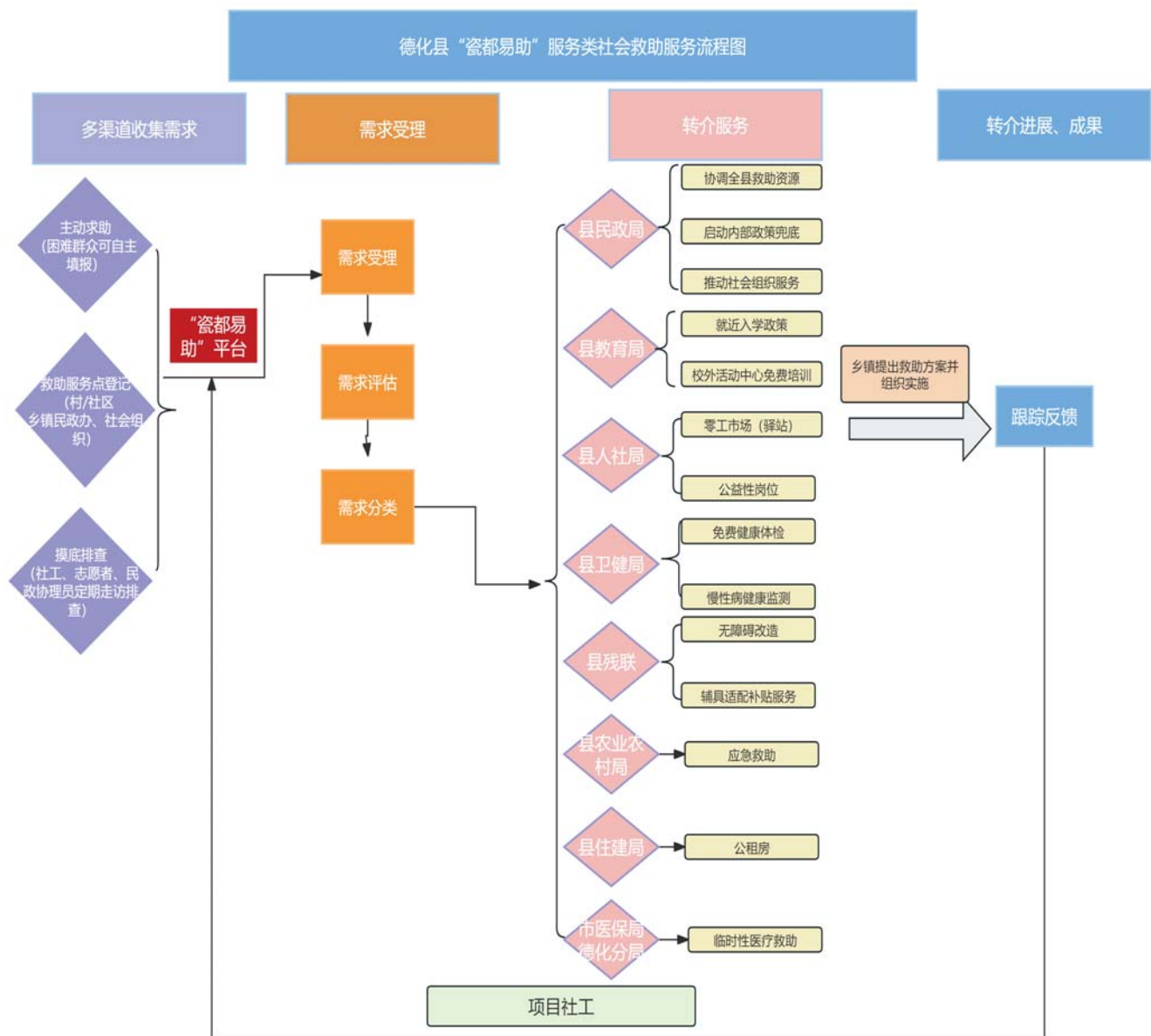
加强社会救助工作人才队伍建设，通过内部培训、外部引进等方式，提高工作人员的业务能力与服务水平。定期组织工作人员参加社会救助政策法规、需求评估方法、沟通技巧等方面的培训，不断提升其专业素养。鼓励高校相关专业毕业生投身社会救助工作，充实人才队伍力量。

（四）加大宣传力度

充分利用电视、报纸、网络、微信公众号等媒体渠道，广泛宣传德化县“瓷都易助”服务类社会救助转介机制的建设意义、服务内容、申请方式等信息，提高社会知晓度。通过宣传，引导困难群众主动申请救助，鼓励社会力量积极参与社会救助转介工作，营造全社会关心支持社会救助事业的良好氛围。

附件：德化县“瓷都易助”服务类社会救助服务流程图

附件



县直有关单位：县教育局、民政局、财政局、人社局、住建局、农业农村
局、卫健局，市医保德化分局，县残联。

德化县人民政府办公室

2025 年 3 月 18 日印发