

山东省民政厅文件

鲁民〔2020〕2号

山东省民政厅关于 转发民发〔2019〕124号文件加强分散 供养特困人员照料服务的通知

各市民政局：

现将《民政部关于加强分散供养特困人员照料服务的通知》（民发〔2019〕124号）转发给你们，并提出如下要求，请一并抓好贯彻落实。

一、切实提高思想认识。特困人员是困难群众中的特殊群体，是脱贫攻坚的重要兜底保障对象。保障好城乡特困人员基本生活，是落实习近平总书记关于民政工作重要指示精神的体现，是完善社会救助体系、织密扎牢社会救助兜底保障网的重要举措。当前，我省一些地方在分散供养特困人员工作方面还存在照料服务责任

落实不到位、监督管理措施缺失等问题。各级民政部门要提高思想认识，坚持问题导向，认真贯彻落实好民发〔2019〕124号文件精神，明确目标，压实责任，细化措施，切实把分散供养特困人员照料服务工作抓紧抓实，进一步增强分散供养特困人员的获得感、幸福感和安全感。

二、掌握“三清”工作底数。市级民政部门要指导所辖县（市、区）和乡镇人民政府（街道办事处）采取组织社会救助工作人员实地检查、购买专业第三方服务上门调查、发动社会力量主动提供线索、通过大数据信息比对分析等多种方式，开展好分散供养特困人员日常动态排查，完善主动发现机制，及时掌握工作底数，并按照有关政策规定跟进工作措施。要做到“应保人数”底数清，及时将符合认定条件的人员纳入特困人员救助供养范围，并将其信息准确录入省社会救助综合管理平台，对不再符合救助供养条件的要及时终止其供养资格，做到“一数一源”、动态管理；要做到“自理状况”底数清，委托专业机构对分散供养特困人员的自理状况定期进行评估；要做到“供养需求”底数清，有针对性地为分散供养特困人员提供服务保障。

三、落实“五有”工作要求。各地要以满足分散供养特困人员照料服务需求为目标，抓好“五有”落实，即：有照护协议、有服务标准、有定期探访、有动态管理、有应急预案。县级民政部门要制定格式统一的《分散供养特困人员照料护理协议》，由乡镇人民政府（街道办事处）负责组织签订，明确乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会、照料护理服务人员（机构）和

分散供养特困人员四方相应的权利义务和责任，并根据特困人员的自理状况和服务需求确定相应的服务标准。要认真落实《山东省人民政府关于贯彻落实国发〔2016〕14号文件进一步健全特困人员救助供养制度的实施意见》（鲁政发〔2016〕26号），在乡镇人民政府（街道办事处）建立健全分散供养特困人员联系帮扶制度，通过定期上门探访特别是加强重要时间节点、节日的探访，帮助解决分散供养特困人员在衣、食、住、行、医等方面的困难。根据其自理状况、供养需求等动态变化情况，及时调整照护标准和服务内容。乡镇人民政府（街道办事处）要根据分散供养特困人员生活现状制定应急风险防控预案，会同村（居）民委员会共同抓好落实。

四、提升集中供养能力。要认真落实《山东省人民政府办公厅关于推进养老服务发展的实施意见》（鲁政办发〔2019〕31号），实施特困人员供养服务设施（敬老院）改造提升工程，2022年底前，每个县（市、区）至少设置1所以失能特困人员专业照护为主的县级供养服务设施（敬老院），优先为生活不能自理（失能、半失能）特困人员提供集中供养服务。2020年底前，生活不能自理特困人员集中供养率要达到50%以上。

五、畅通申请审批渠道。要在乡镇人民政府（街道办事处）健全完善社会救助“一门受理，协同办理”综合服务平台，畅通特困人员救助供养申请审批渠道。要充实村级社会救助经办力量，充分利用民政协理员、社区网格管理员等队伍，协助符合条件的困难群众申请特困人员救助供养待遇。要认真落实《山东省民政

厅关于推进社会救助领域“放管服”改革的指导意见》(鲁民〔2019〕36号),扩大试点范围,将特困人员救助供养审批权限委托下放给乡镇人民政府(街道办事处)直接审批,进一步提高救助服务效率。

六、切实加强监督管理。各地要按照鲁政发〔2016〕26号文件提出的“加强对特困人员救助供养等社会救助工作的绩效评价,定期将绩效评价结果送同级党委组织部门,作为对政府领导班子和有关领导干部综合考核评价的重要参考”要求,认真做好绩效评价和结果报送工作。要推行分散供养特困人员照料服务卡制度,照料服务卡由县级民政部门统一制作格式,明确救助供养资金发放标准、生活自理能力、照料服务人、监督电话等内容,在分散供养特困人员家中悬挂,主动接受特困人员本人及社会监督。鼓励有条件的地方探索利用智能化、信息化技术手段提升分散供养特困人员照料服务水平。

山东省民政厅

2020年1月8日

信息公开选项: 主动公开

山东省民政厅办公室

2020年1月9日印发

民政部文件

民发〔2019〕124号

民政部关于加强分散供养特困人员 照料服务的通知

各省、自治区、直辖市民政厅（局），新疆生产建设兵团民政局：

为认真学习贯彻习近平总书记关于民政工作的重要指示精神，深入贯彻落实《国务院关于进一步健全特困人员救助供养制度的意见》（国发〔2016〕14号），切实保障分散供养特困人员基本生活权益，现就加强分散供养特困人员照料服务有关事项通知如下。

一、充分认识加强分散供养特困人员照料服务的重要意义

加强分散供养特困人员照料服务，是解决特困人员操心事、烦心事、揪心事的重要举措，是弥补社会救助体系短板的迫切需要，是积极探索社会救助发展新路径的必然要求。各地要充分认

识加强分散供养特困人员照料服务的重要性和紧迫性，进一步增强使命感和责任感，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦脱贫攻坚，聚焦特殊群体，聚焦群众关切，以完善“物质类救助+服务类救助”的社会救助兜底保障方式方向，以满足分散供养特困人员照料服务需求为目标，以落实委托照料服务为重点，着力完善分散供养特困人员照料服务政策措施、标准规范和监管机制，不断提升服务质量，确保分散供养特困人员“平日有人照应、生病有人看护”。鼓励有条件的地方在做好分散供养特困人员照料服务的基础上，为低保、低收入家庭和建档立卡贫困家庭中的老年人、残疾人、重病患者等特殊群体提供委托照料服务，积极推动服务类社会救助发展，进一步增强困难群众的获得感、幸福感和安全感。

二、落实特困人员救助供养标准

各地要按照“分类定标、差异服务”的要求，在确保特困人员基本生活标准不低于当地低保标准1.3倍的基础上，大力推进照料护理标准的制定和落实。依据特困人员生活自理能力和服务需求制定照料护理标准，照料护理标准参照当地最低工资标准或日常生活照料费用、养老机构护理费用的一定比例，分为全护理、半护理、全自理三档。要按照委托照料服务协议，将分散供养特困人员照料护理费及时支付到照料服务人个人账户，或承担照料服务职责的供养服务机构、社会组织账户。扎实做好特困人员生

活自理能力评估，及时组织复核评估，根据评估结果确定和调整生活自理能力认定类别及照料护理标准档次。

三、全面签订委托照料服务协议

县级人民政府民政部门要指导乡镇人民政府（街道办事处）为分散供养特困人员确定照料服务人，提供日常看护、生活照料等服务。确定照料服务人时，要在充分尊重分散供养特困人员本人意见的基础上，优先就近选择低保、低收入及建档立卡贫困家庭中具有劳动能力的人员。照料服务人应具备完全民事行为能力，供养服务机构、社会组织等也可以承担照料服务职责。要指导乡镇人民政府（街道办事处）与分散供养特困人员、照料服务人签订三方委托照料服务协议，明确各方权利义务和相关职责。无民事行为能力的分散供养特困人员，应当由其监护人代为签订。委托照料服务协议文本由县级以上人民政府民政部门统一制定，应包括特困人员和照料服务人基本信息、特困人员生活自理能力认定类别、照料服务内容、照料服务要求、照料服务权利义务以及违约责任、协议期限等内容。

四、明确委托照料服务内容

各地要进一步规范委托照料服务行为，指导乡镇人民政府（街道办事处）督促照料服务人认真履行委托照料服务协议，按照协议规定全面落实照料服务。对于生活能够自理特困人员，要重点协助其维护居所卫生、保持个人清洁、确保规律饮食；对于

生活不能自理特困人员，要针对其具体情况，上门提供协助用餐、饮水、用药、穿（脱）衣、洗漱、洗澡、如厕等服务。特困人员需要就诊或住院的，照料服务人要及时报告乡镇人民政府（街道办事处），或者通过村（居）民委员会及时向乡镇人民政府（街道办事处）报告，协助将其送到定点医疗机构就医，并提供必要的看护服务。

五、强化照料服务资源链接

各地要加强委托照料服务与居家社区养老、扶残助残等服务的衔接，整合相关资源，创新服务方式，全面加强分散供养特困人员服务保障。要优先为分散供养特困人员提供无偿或低偿的社区日间照料服务，积极引导和支持养老机构、社会工作服务机构、志愿者等为分散供养特困人员提供个性化、专业化服务。鼓励有条件的地方，通过政府购买服务等方式，为分散供养特困人员提供助餐、助洁等居家服务。要配合做好家庭医生签约服务工作，对分散供养特困人员定期随访、记录病情，进行治疗康复等。积极协助有关部门落实医疗、住房、教育等救助政策，着力解决分散供养特困人员“三保障”问题。省级民政部门要加大对贫困地区照料服务工作的指导和支持力度，强化对分散供养特困人员的兜底保障，确保如期打赢脱贫攻坚战。

六、加强委托照料服务监督管理

各地要强化对委托照料服务的监管，指导乡镇人民政府（街

街道办事处)建立定期探访制度,及时了解分散供养特困人员实际生活状况和委托照料服务落实情况,对探访发现的问题和特困人员的服务诉求,要及时与照料服务人进行沟通,督促其及时改进;要深入了解分散供养特困人员集中供养需求,重点加强对高龄、重度残疾等生活不能自理特困人员的跟踪关注,有集中供养意愿的,及时纳入机构集中供养。积极鼓励未成年特困人员到儿童福利机构集中供养。要将关心关爱特困人员作为推进移风易俗、建设文明乡风的重要内容,纳入村规民约,激励和引导照料服务人大力弘扬孝老爱亲、扶弱助残的传统美德,为分散供养特困人员提供良好服务。要制定完善照料服务规范,建立以特困人员满意度调查、邻里评价等为主要方式的委托照料服务评价考核机制,定期对照料服务人开展评价考核。强化结果运用,对评价考核不合格的,要督促乡镇人民政府(街道办事处)及时解除委托照料服务协议,更换照料服务人。鼓励有条件的地方探索建立第三方评估机制,对委托照料服务实施全过程监督和评估。要充分发挥社会监督作用,认真处理相关投诉和建议,及时查处公众和媒体发现揭露的问题,严肃追究相关单位、人员责任。

各地要进一步提高政治站位,加强组织领导,结合开展“不忘初心、牢记使命”主题教育,切实抓好各项政策措施的落实落地。要强化资金保障,加强资金监管,确保救助供养资金及时足额发放,照料护理费用落实到位。充分考虑特困人员获取信息的

特殊困难，采取多种方式加强政策宣传，不断提高政策知晓度。
加强先进典型学习宣传，大力弘扬社会主义核心价值观，加快形
成全社会关心关爱特困人员的良好氛围。



主动公开

民政部办公厅

2019年12月12日印发

