

江 西 省 地 方 标 准

DB36/T 2279—2026

民政社会救助基层经办服务规范

Specification for social assistance grassroots handling of the civil affairs bureau

2026 - 07 - 31 发布

2027 - 02 - 01 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 服务要求 2

6 管理要求 3

7 投诉与改进 4

附录 A（资料性） 民政社会救助服务指南（样表） 5

附录 B（规范性） 民政社会救助业务办理流程 6

附录 C（资料性） 民政社会救助基层经办服务规范用语 10

附录 D（资料性） 容缺受理事项清单 11

参考文献 12

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江西省民政厅提出。

本文件由江西省民政标准化技术委员会（JX/TC 040）归口。

本文件起草单位：江西省民政厅社会救助局、赣州市民政局、龙南市民政局。

本文件主要起草人：宋磊、吴崇春、唐晓青、林莉萍、曾禹钦、唐素芹。

民政社会救助基层经办服务规范

1 范围

本文件规定了民政社会救助基层经办服务的基本要求、服务要求、管理要求、投诉与改进。
本文件适用于江西省所辖乡镇（街道）和村（社区）民政社会救助经办服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民政社会救助 *social assistance provided by the civil affairs bureau*

民政部门为最低生活保障对象、特困供养人员、最低生活保障边缘家庭、刚性支出困难家庭、临时救助申请人等属于其职责范围内的社会救助对象，提供财物接济和生活扶助，以保障其最低生活需要的公共服务。

3.2

服务对象 *service target*

民政社会救助申请人、救助对象或其委托人。

3.3

容缺受理 *acceptance with deficiencies*

申请人基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件，但因非关键性材料存在瑕疵或缺失的，可允许申请人在作出补齐、补正的书面承诺基础上，先行受理，并进入申请审批程序，待申请人在承诺期内提交相关补正材料后按时出具相关办理结果的情形。

4 基本要求

4.1 乡镇人民政府（以下简称乡镇）、街道办事处（以下简称街道）应在便民服务中心设立社会救助服务窗口，村（社区）应设置民政社会救助服务岗位，救助对象超过 200 人的村（社区）应建立社会救助服务站（点）。

4.2 服务窗口、服务站（点）应配备满足服务需要的工作场所与设施设备，并设置包含但不限于标识标牌、管理制度牌、工作人员岗位牌、意见箱等。

4.3 服务窗口、服务站（点）应公开民政社会救助服务内容、服务承诺、服务（投诉）热线、申请渠道、服务指南（见附录 A），以及业务办理流程（见附录 B）。

4.4 服务窗口应配备经过业务培训的服务人员，服务人员应熟悉民政社会救助相关法规政策、认定标准、经办流程等业务知识，熟练使用线上服务平台。

4.5 村（社区）服务站（点）、服务岗位应配备经过业务培训的民政社会救助协理员，民政社会救助协理员熟悉民政社会救助认定标准、申请流程等业务知识，能提供咨询、申请代办等服务；协助开展包括但不限于：困难群众排查、主动发现、救助申请家庭经济状况核查、公示监督、救助对象动态管理、信息报送、救助政策咨询、宣传引导等。

4.6 服务人员应使用经办服务规范用语（见附录 C），服务礼仪应符合 GB/T 32169.3 的要求。

4.7 服务窗口、服务站（点）应落实首问负责制、一次告知制、限时办结制、AB 岗工作制与服务承诺制等。

5 服务要求

5.1 业务咨询

5.1.1 服务人员应热情接待服务对象，耐心解答咨询，详细了解申请人的基本情况及其家庭成员情况、家庭收入、财产、支出等信息，不属于民政社会救助服务范围但可能存在其它困难的应提供转介服务。

5.1.2 服务对象有申请意愿，服务人员应一次性告知服务对象民政社会救助范围、认定条件、认定情形，申请流程、办理时限等信息，并指导其按照服务指南的要求准备申请资料。

5.2 申请代办

5.2.1 村（社区）应为有需求的群众提供社会救助申请代办服务。对行动不便的老年人、高龄老人、失能失智、残疾人等特殊群体，其本人或其监护人提出代办申请的，宜提供上门服务，上门服务应有其监护人或其他有民事行为能力的成年人在场。

5.2.2 村（社区）服务人员应指导服务对象填写申请材料，服务对象需线上申请的，应指导其在线上服务平台进行申请。

5.2.3 村（社区）服务人员应按照办理时限规定，向乡镇（街道）服务窗口提交申请材料，并及时告知申请人其申请是否受理。

5.3 主动发现

乡镇（街道）通过日常走访、群众反映、其他部门反馈等渠道获得民政社会救助信息，经初步核查符合民政社会救助条件的，应告知申请人相关法规政策。

5.4 申请受理

5.4.1 窗口受理

5.4.1.1 服务人员应对申请材料的完整性、合规性等进行审查，申请材料符合法定形式的当场予以受理，申请材料不全或者不符合法定要求的，应一次性告知服务对象需要补齐补正的内容。

5.4.1.2 服务对象暂时不能提供完备的申报资料，申请人做出限期补齐所缺资料，并积极配合调查核实的承诺，可容缺受理，受理容缺事项后（见附录 D），不得擅自设置其他申报条件及增加其他申报材料。不符合容缺受理条件的应当场告知服务对象及说明理由。

5.4.1.3 申请人户籍所在地与实际居住地不一致且在当地居住满一年的，申请人实际居住地乡镇（街道）民政社会救助窗口应受理申请，并将申请材料和受理结果转交申请人户籍所在地乡镇（街道）。

5.4.2 线上受理

5.4.2.1 乡镇（街道）服务人员应在规定时限内对服务对象提交的线上申请进行审核，申请人已签署信用承诺书，符合申请条件且材料齐全的，予以受理，不符合申请条件的或材料不齐全的按照操作流程点击驳回申请，并填写原因。

5.4.2.2 申请事项通过审核后，服务人员应按照工作时限规定在线上服务平台完成全部流程。

5.5 申请审批

5.5.1 乡镇（街道）应依据民政社会救助的相关规定，按照服务流程，在规定时限内完成家庭经济状况调查与评估、初审及公示、审核确认和备案等事项，情况紧急需临时救助的，可按照规定简化审批手续，对没有规定时限的事项，应尽快办理。

5.5.2 民政社会救助申请未通过审批的，服务人员应书面告知申请人，并做好政策解释及沟通工作。

5.5.3 初审公示期间，群众提出重大异议且能够提供有效证明材料或者提出合理理由的，收到异议的乡镇（街道）应当在规定时限内组织民主评议。

5.6 申请办理

5.6.1 申请办理流程结束后，应告知申请人办理结果，包括是否符合条件、救助标准与金额、领取方式等。

5.6.2 村（社区）应按照规定公布民政社会救助信息，接受社会监督。

5.7 申请变更

5.7.1 乡镇（街道）、村（社区）应定期和不定期对申请人的家庭人口状况、经济状况、生活状况和家庭成员生存状态等信息进行动态管理，发现申请人的家庭人口状况、经济状况、生活状况和家庭成员生存状态等出现变化，应及时采取变更救助标准、变更救助事项、取消救助等措施，并将申请变更事项及原因及时告知申请人。

5.7.2 有群众对申请人提出异议，服务人员应进行记录，乡镇（街道）应按照相关规定和工作流程进行复核或组织民主评议，再根据复核或评议结果进行相应变更。

6 管理要求

6.1 制度管理

乡镇（街道）应制定包含但不限于以下管理制度：

- 现场服务：现场服务和管理制度，服务人员服务承诺制度；
- 信用管理：申请人信用承诺制度；
- 人员管理：服务礼仪、服务行为管理；
- 培训管理：计划、实施等；
- 信访投诉：来访来电受理、投诉处理等；
- 信息管理：档案管理、信息保密等；
- 资金管理：资金审核、发放等；

- 民主评议：民主评议流程、要求等；
- 政务公开：信息公开等；
- 动态管理：线上线下的复核、变更等。

6.2 人员管理

- 6.2.1 乡镇（街道）应制订民政社会救助基层经办服务人员行为规范、岗位职责等，并进行培训。
- 6.2.2 乡镇（街道）应落实人员备案制度，把民政社会救助基层经办服务人员和村（居）委会班子成员本人及其近亲属纳入最低生活保障备案管理。

6.3 信息管理

- 6.3.1 乡镇（街道）应同步建立包含但不限于以下纸质（电子）台账与档案：
 - 民政社会救助申请人相关信息（一户一档）；
 - 民政社会救助受理、家庭经济状况调查与评估、初审及公示、审核确认、备案、变更等资料；
 - 民政社会救助资金发放花名册、汇总表；
 - 民政社会救助诉求登记台账。
- 6.3.2 台账与档案应按照信息管理制度进行归档、更新、保管。
- 6.3.3 信息管理应保护服务对象的个人隐私，不得擅自泄露。

6.4 培训管理

县级民政社会救助部门、乡镇（街道）应制订包括但不限于：民政社会救助业务操作指南、工作职责清单、政策清单等，组织民政社会救助基层经办服务人员进行法律法规、政策规定、业务操作、服务流程等培训。

6.5 信用管理

乡镇（街道）应落实服务承诺、社会救助申请承诺的“双承诺制”，乡镇（街道）分管及具体负责经办社会救助业务的人员应签署《民政社会救助基层经办服务承诺书》，向服务对象公开作出服务承诺，申请人签署《社会救助申请承诺书》，对申请信息真实性、信息核查配合、变动情况及时报告、相应法律责任承担等作出承诺。

7 投诉与改进

- 7.1 乡镇（街道）、村（社区）应公开社会救助服务热线等投诉渠道，受理服务对象投诉，并根据相关要求及时反馈处理情况。
- 7.2 乡镇（街道）应采取满意度调查、走访等形式进行服务评价，收集改进意见建议，并持续改进。

附 录 A
(资料性)
民政社会救助服务指南 (样表)

民政社会救助服务指南见表A. 1。

表 A. 1 民政社会救助服务指南 (样表)

办理事项	申请条件	申请方式	申请资料	申请流程	办理期限
城乡居民最低生活保障申请	共同生活家庭成员中任一人持有本地户籍,人均收入低于本市最低生活保障标准,且家庭财产状况符合规定的家庭,可以申请低保。低保边缘家庭、刚性支出困难家庭中的重病重残人员可以单独申请低保。成年无业重度残疾人可以参照“单人保”提出低保申请,如经审核其家庭经济状况符合条件的,也可以纳入低保范围	1. 申请方式一:原则上以家庭为单位,由任一共同生活的家庭成员作为申请人,以家庭名义向户籍所在地或者实际居住地乡镇(街道)提出申请 2. 申请方式二:通过线上服务平台搜索社会救助进行申请 3. 申请方式三:线上服务平台 APP 找到“一件事一次办”-“社会救助一件事”-“低收入人员认定”	“一证一书”:即共同生活的家庭成员、非共同生活的法定赡养、抚养、扶养义务人及其配偶居民身份证原件,未办理居民身份证的,可以提供户口簿、护照等公安部门发放、认可的有效身份证件原件及《江西省社会救助申请及核对授权书》	申请—实地调查—初审公示—审核确认—发放告知书—长期公布	1. 乡镇(街道)应当在自受理之日起3个工作日内开展实地调查,交通不便的偏远山区可以延长至5个工作日 2. 在乡镇(街道)开展实地调查后2个工作日内,申请人户籍所在地乡镇(街道)对申请家庭是否符合条件提出初审意见,并将初审意见在申请人所在村(社区)设置的村务、居务公开栏或者当地网络平台进行为期7天的公示。初审公示期间,群众提出重大异议且能够提供有效证明材料或者提供合理理由的,收到异议的乡镇(街道)应当在公示结束后5个工作日内,围绕争议的内容组织民主评议。公示期满无异议的,不再组织民主评议 3. 申请人户籍所在地乡镇(街道)应当在初审公示、家庭经济状况评估、初审及公示民主评议结束后2个工作日内作出确认决定。乡镇(街道)应当自作出确认决定后1个工作日内,将确认结果报县级人民政府民政部门备案 4. 对符合条件的申请家庭,同意给予最低生活保障,确定保障金额,发放《最低生活保障证》;对不符合条件的申请家庭,不予同意,并在作出确认决定之日起3个工作日内向申请人出具不予同意告知书
特困人员救助供养					

附录 B
(规范性)
民政社会救助业务办理流程

B.1 民政社会救助服务窗口业务办理流程

民政社会救助服务窗口业务办理流程见图B.1。

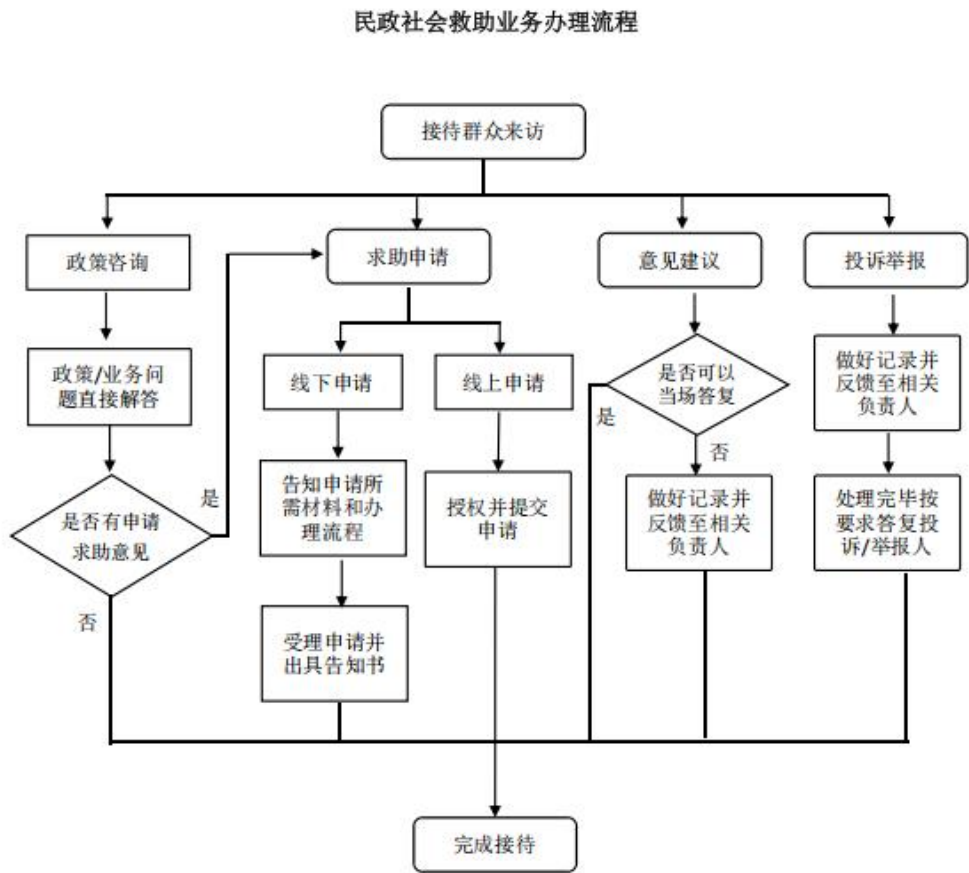


图 B.1 民政社会救助业务办理流程

B.2 临时救助业务办理流程

临时救助业务办理流程见图B.2。

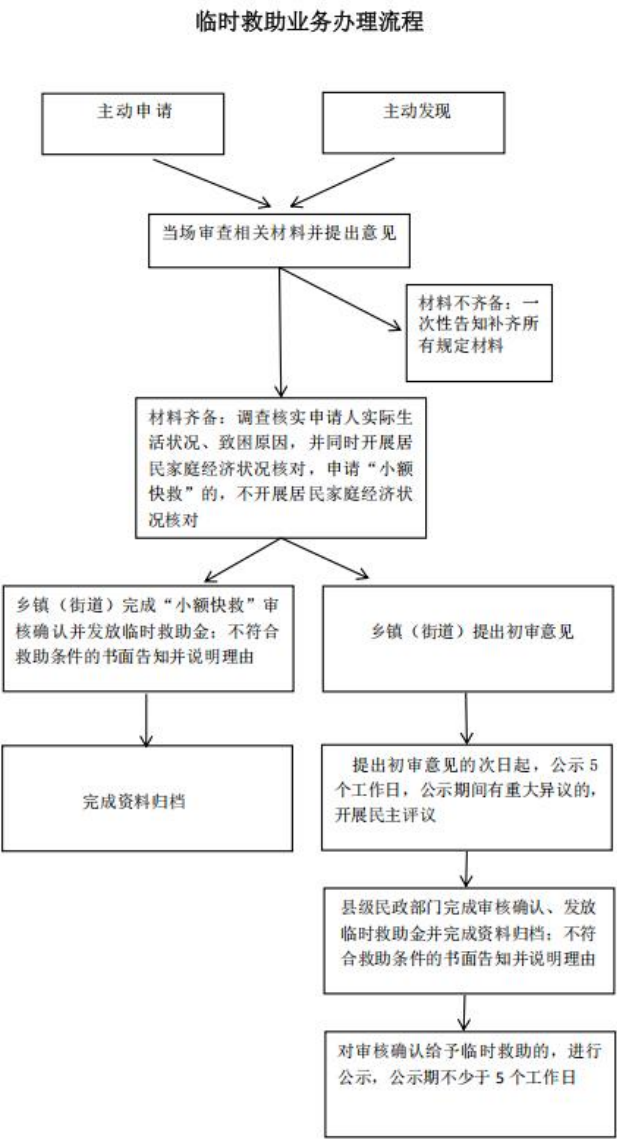


图 B.2 临时救助业务办理流程

B.3 最低生活保障、最低生活保障边缘家庭、刚性支出困难家庭业务办理流程

最低生活保障、最低生活保障边缘家庭、刚性支出困难家庭业务办理流程见图B.3。

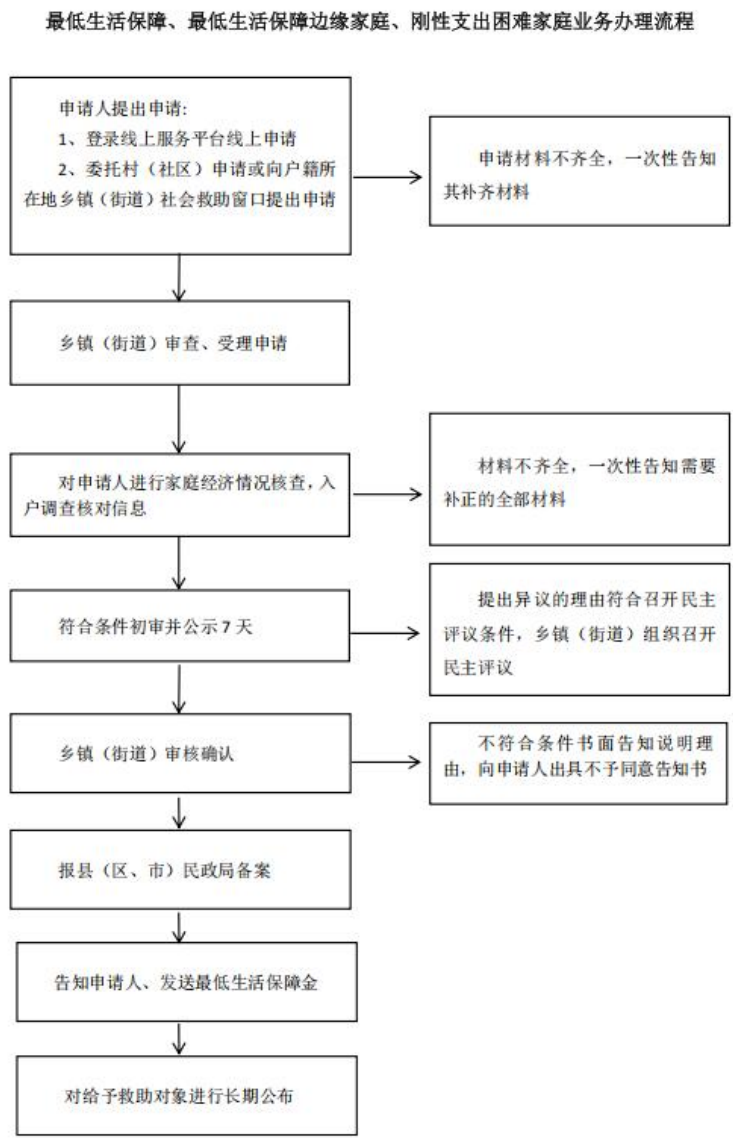


图 B.3 最低生活保障、最低生活保障边缘家庭、刚性支出困难家庭业务办理流程图

B.4 特困人员救助供养业务办理流程

特困人员救助供养业务办理流程见图B.4。

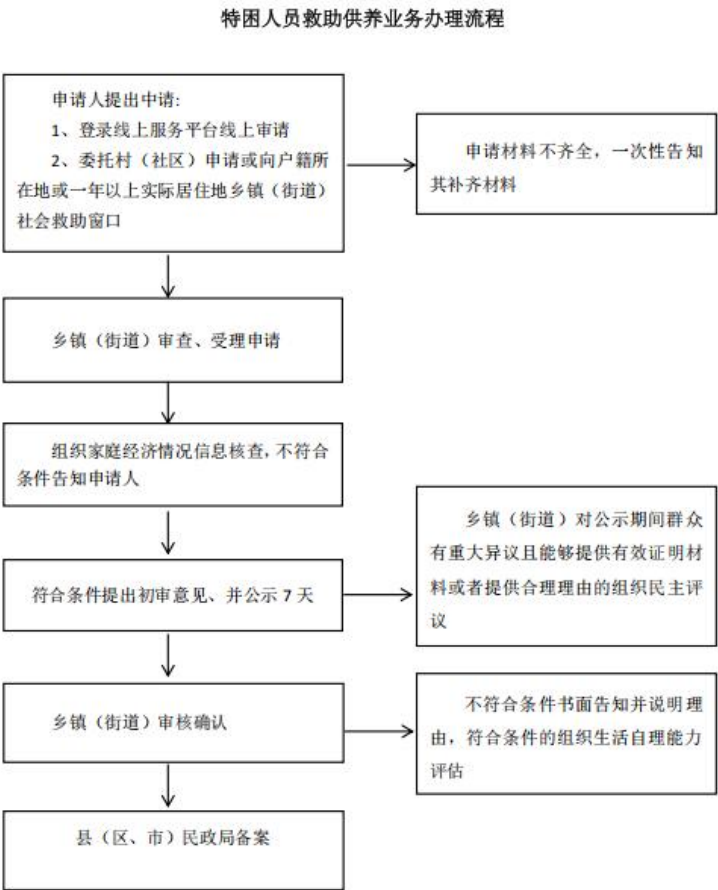


图 B.4 特困人员救助供养业务办理流程

附 录 C

(资料性)

民政社会救助基层经办服务规范用语

C.1 基本服务用语

- C.1.1 您好！
- C.1.2 请进。
- C.1.3 请坐。
- C.1.4 请稍候。
- C.1.5 对不起。
- C.1.6 不客气。
- C.1.7 谢谢！
- C.1.8 请配合一下。
- C.1.9 谢谢配合。
- C.1.10 您慢走，再见！

C.2 文明服务规范用语

- C.2.1 您好，请坐，请问您需要什么帮助？
- C.2.2 请问您家庭遇到了什么困难？
- C.2.3 请您把身份证给我登记一下。
- C.2.4 您好，请您稍等。
- C.2.5 别着急，您慢慢说。
- C.2.6 请稍等，我马上帮您登记。
- C.2.7 您好，根据您的诉求我们会尽快到您家进行入户调查并将办理结果以书面形式告知你。
- C.2.8 您好，这是我们的受理告知书。
- C.2.9 感谢您对我们工作的理解与支持！
- C.2.10 您慢走！

附 录 D
(资料性)
容缺受理事项清单

容缺受理事项清单见表D. 1。

表 D. 1 容缺受理事项清单

救助事项	容缺情形	限期补齐材料清单
1. 临时救助 2. 最低生活保障 3. 最低生活保障边缘家庭 4. 刚性支出困难家庭	1. 主要申报材料齐全且符合法定条件 2. 非关键性材料存在瑕疵或缺失 3. 申请人作出补齐、补正书面承诺	1. 残疾人证明、疾病证明、住院凭证（出院小结、医保结算单、疾病证明等）、事故鉴定书及赔偿协议、离婚证明、离婚协议书（判决书）等致困材料 2. 家庭刚性支出证明材料 3. 收入证明（工资条、银行流水记录等） 4. 年满18周岁仍在就学的就学证明材料 5. 其他佐证材料 6. 《个人委托授权及法律责任声明书》
5. 特困人员救助供养		1. 残疾人证明、重大疾病导致失能佐证材料 2. 重大支出证明材料 3. 收入证明（工资条、银行流水记录等） 4. 其他佐证材料

参 考 文 献

- [1] 社会救助暂行办法 中华人民共和国国务院令第649号
 - [2] 江西省社会救助家庭经济状况评估办法 赣民规字〔2024〕2号
 - [3] 江西省刚性支出困难家庭认定办法（试行）赣民规字〔2025〕3 号
 - [4] 江西省民政厅关于印发江西省最低生活保障操作规程的通知 赣民发〔2020〕7 号
 - [5] 江西省民政厅关于印发江西省特困人员认定实施细则的通知 赣民发〔2021〕7号
 - [6] 江西省临时救助实施办法 赣民发〔2022〕1号
-