

上犹县民政局文件

上民发〔2026〕21号

关于建立社会救助“接诉即办”制度的通知

各乡（镇）便民服务中心，城市社区管委会社会事务办：

为深入践行以人民为中心的发展思想，规范和畅通群众诉求表达、权益保障的通道，进一步提升社会救助领域信访工作质效，推进社会救助领域困难群众救助不到位问题集中整治，现就建立社会救助“接诉即办”制度通知如下：

一、工作目标

快速响应、高效办理社会救助领域群众诉求，做到事事有着落，件件有回音，切实提升困难群众的获得感、幸福感、安全感。

二、受理范围

群众通过来信、来电、来访、网络投诉、政务服务平台举报等线上线下渠道，反映的社会救助求决类、投诉举报类诉求，

具体包括城乡低保、特困供养、临时救助、低保边缘家庭、刚性支出困难家庭等社会救助申请、办理、待遇发放，以及救助工作人员履职行为、救助政策执行等方面的诉求。

三、办理时限

(一) 1个工作日内受理。收到群众诉求后，1个工作日内完成登记、研判，明确承办责任人及办理要求；对不属于本辖区、本部门职责的诉求，当日内完成转办并告知群众。

(二) 5个工作日内第一次告知。凡是求决类诉求，均须在5个工作日内，启动居民家庭经济状况信息核对流程，并以电话、短信、书面等方式向群众告知已开展核对流程及工作进展。

(三) 18个工作日内办结。对求决类诉求，自受理之日起，须在18个工作日内完成审核确认，符合救助条件的即时落实救助待遇，不符合的书面说明理由并做好政策解释，同步将办理结果正式反馈群众。对投诉举报类诉求，按信访工作相关规定，自受理之日起60日内办结并反馈核查处理结果。

四、闭环管理

建立诉求办理闭环台账，全程记录诉求受理、转办、办理、反馈、群众满意度评价各环节信息，做到一事一档、全程可溯。

五、包案机制

对群众重复求决或投诉3次及以上的事项，或群众对办理结果明确表示“不满意”的信（来）访事项，纳入重点监督范围，由分管领导及以上领导包案负责。

六、工作要求

建立社会救助“接诉即办”制度是落实困难群众救助不到位集中整治的要求，是民生领域信访集中整治、确保“两降一升”（初次信访量下降、重复信访量下降，初次化解率提升）的具体举措。请各乡镇、城市社区务必严格按照制度要求，对群众来诉按时限要求办理，特别是对群众求决类诉求要落实好社会救助申办程序，开展居民家庭经济状况信息核对。对超期未办理、推诿扯皮的，追究相关责任。



(此页无正文)



抄送：各乡（镇）人民政府、城市社区管委会

上犹县民政局人秘股

2026年4月13日印发
