

东莞市人民政府办公室文件

东府办〔2020〕22号

东莞市人民政府办公室关于印发《东莞市打造“民生大莞家”品牌项目实施方案》的通知

各镇人民政府（街道办事处），市有关单位：

《东莞市打造“民生大莞家”品牌项目实施方案》业经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



东莞市人民政府办公室
2020年3月23日

东莞市打造“民生大莞家”品牌项目实施方案

为贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、习近平总书记系列重要讲话精神和党的十九大、十九届二中、三中、四中全会精神，建立健全民生诉求收集、处理、反馈工作机制，有效解决群众反映最强烈、最迫切的民生诉求，进一步增强群众获得感、幸福感、安全感，推进我市治理体系和治理能力建设，现结合我市实际，制定本实施方案。

一、目标任务

坚持以人民为中心的发展思想，以发展高品质民生、决胜全面建成小康社会为目标，打造“民生大莞家”服务项目品牌。2020年6月底前，试点开展“民生大莞家”服务项目，对民生热点难点问题，做到第一时间摸底调研，第一时间拿出解决措施，第一时间反馈处理结果，有效解决一批民生诉求问题，初步建立“民生大莞家”工作机制；2020年12月底前，总结试点经验，在全市各园区、镇（街道）开展“民生大莞家”服务项目，进一步完善各类民生诉求办理配套政策；2021年，全面优化“民生大莞家”服务项目，进一步拓展服务范围，形成具有东莞特色的“民生大莞家”工作机制，进一步提升群众的获得感、幸福感、安全感。

二、服务内容

“民生大莞家”服务内容主要为以满足公众利益诉求为目标

的“民生微实事”项目，适时稳妥开展以满足个人、家庭利益诉求为目标的“民生微心愿”项目。项目不含属信访渠道解决的事项。

（一）“民生微实事”。主要指群众关注度高、受益面广、贴近生活，群众热切希望解决的便民工程和公益服务项目。

1. 便民工程。（1）村（社区）道路硬底化建设、路面修复、群众生活供水管道修缮、生活排水排污整治、垃圾收集站建设、河堤修建、农田生产设施整治修复、景观提升、社区绿化、道路路灯美化、老旧建筑修缮等生活环境美化工程；（2）修建群众办事服务中心、老人服务中心、革命文物陈列室、革命烈士纪念建筑、村（居）民阅览室、小公园、篮球场、文化广场等公益服务设施建设工程；（3）修建应急避难场所、集中安置点、医疗卫生场所、疫情隔离区等安全避难场所建设工程。

2. 公益服务。（1）为老年人提供日间托管、照料、康复、送餐等服务；（2）为青少年、儿童提供课业辅导、兴趣培养、课外阅读等服务；（3）为低保、特困、低收入及困难人群提供走访慰问、社区照料、心理疏导等服务；（4）为残疾人提供康复训练、生活自理训练、社会交往支持、生活扶助等服务；（5）为常住人口提供子女托管、城市融入等服务；（6）为药物滥用人员、有不良行为青少年、艾滋病患者、精神病患者、流浪乞讨人员、社区矫正人员、刑释解教人员等特殊人群提供行为偏差纠正、心理情

绪疏导、家庭和社区关系改善、社会功能恢复与发展等服务；(7) 在发生重大突发公共安全和卫生事件时，为低保户、特困人员、老弱孤寡、残疾人、严重精神障碍患者、散居孤儿及居家隔离人员等特殊群体提供走访慰问、健康随访、医学观察、生活必需品供应、心理疏导等服务；(8) 结合群众需求提供其他便民、利民特色服务。

(二)“民生微心愿”。根据项目开展情况和群众个人或家庭需求，结合实际量力提供相关帮扶服务。

1. 特殊群体帮扶。针对低保对象、特困人员、高龄老人、孤寡老人、残疾人、低收入家庭、困难单亲母亲、困难退役军人、困境儿童、留守儿童、流浪乞讨未成年人、困难家庭等弱势群体，以及因遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病或为保障基本生活和基本权益而致使基本生活陷入困境的人员（含非户籍常住人口）提供临时生活救助、医疗救助、养老扶助、教育扶助、就业扶助、住房保障等服务。

2. 普惠型服务。面向全市居民（含非户籍常住人口）个人，提供心理疏导、权益维护、青少年行为偏差纠正、婚姻关系修复、家庭和亲子关系调适、就业援助、医疗政策咨询、资源链接及服务转介、安宁疗护等服务。

三、项目征集

(一) 市级征集渠道。通过市民服务中心、“莞家政务”微

信公众号、“12345”政府服务热线及其网络渠道公开征集。

（二）镇级征集渠道。利用政务服务中心、领导干部驻点联系群众、“智网工程”网格员收集反馈等现有渠道征集。

（三）村级征集渠道。由村（社区）党组织、村（居）民委员会通过党群服务中心及日常走访、协商会议、来电来访、网络媒体、意见箱等渠道征集。

四、项目办理

市、园区和镇（街道）、村（社区）三级渠道征集的“民生微实事”和“民生微心愿”项目，对照《东莞市“民生大莞家”现行民生保障政策清单》（附件1），可由现行政策解决的，统一由属地园区和镇（街道）、村（社区）按照现行政策规定办理；现行政策不能解决或解决后仍不能满足群众诉求的，可纳入“民生大莞家”服务项目资助范围。

（一）“民生微实事”项目办理流程

1. 村（居）民提议。村（社区）党组织、村（居）民委员会、“两代表一委员”、党员、居民群众、驻社区社会组织等不同组织和主体均可提出项目建议，由村（社区）“民生大莞家”工作人员负责接收并录入系统。

2. 村（社区）审议。项目自接收之日起15日内，由属地村（社区）组织召开城乡社区协商会议，根据《东莞市关于全面推进城乡社区协商工作的实施意见》有关规定，对项目实施内容、

受益人群、经费预算、实施时限、办理方式、实施主体等情况进行研究商讨。经协商达成一致共识后，形成项目实施方案，提交至属地园区、镇（街道）“民生大莞家”牵头部门审核。

3. 项目确认实施。属地园区、镇（街道）“民生大莞家”牵头部门于5个工作日内对村（社区）提交的项目实施方案进行审核，经审核确认的项目由村（社区）组织实施。

（二）“民生微心愿”项目办理流程

1. 项目核查。各级渠道接收的“民生微心愿”项目，按照属地核查原则，由各园区、镇（街道）“民生大莞家”牵头部门会同相关责任部门核查项目的真实性、合理性和资金预算。经核查属实的项目优先根据现行政策由相关部门办理，现行政策不能办理且属于“民生大莞家”服务范围的项目，可进入下一步办理环节；经核查不属实或非“民生大莞家”服务范围的项目，由属地园区、镇（街道）“民生大莞家”牵头部门负责向诉求方反馈不予受理的意见。

2. 项目办理。经确定由“民生大莞家”办理的项目统一由属地园区、镇（街道）组织办理。市民政局会同市有关部门另行研究制定“民生微心愿”相关项目实施操作指引，明确不同类型个人诉求项目的审核标准、资助条件、办理流程等。各园区、镇（街道）“民生大莞家”牵头部门依据操作指引，结合群众需求和本园区、镇（街道）“民生微心愿”专项资金使用情况，组织

专家评审或召开联席会议确定项目的办理方式、资助金额、资助方式后再组织实施。

（三）项目办理方式

1. 畅通“莞家速递”渠道。对涉及金额较小的“民生微实事”和“民生微心愿”项目，可通过直接组织实施、直接给予资金资助、组织政府机关事业单位和村（社区）结对帮扶等方式予以快速解决。通过此方式办理的“民生微实事”项目，可简化采购流程，加快项目实施进度，原则上便民工程项目应在6个月内完工，公益服务项目应在15日内正式开展；经确定的“民生微心愿”项目办理时间不超过5个工作日。

2. 搭建“莞家直达”桥梁。对涉及金额较大且需要社会力量参与的“民生微实事”和“民生微心愿”项目，由市“民生大莞家”牵头部门在各园区、镇（街道）确认后10个工作日内，通过“莞家政务”微信公众号、“12345”政府服务热线门户网站、东莞市慈善会官网等平台载体，在确保公民个人隐私不受侵害的前提下公布项目信息，并组织爱心企业、社会组织、爱心人士等各类主体认领项目；各园区、镇（街道）也可在市级公布的基础上，自行拓展项目认领渠道。经认领的项目，由属地园区、镇（街道）“民生大莞家”牵头部门负责做好承接方与受助方的对接工作，并于1个月内启动。经公布后无社会力量认领的项目，纳入“民生大莞家”专项资金按相关流程办理。

3. 打造“莞家驿站”平台。对“民生微实事”中的公益服务类项目和“民生微心愿”中的普惠型服务项目，各园区、镇（街道）可指导村（社区）利用志愿服务站及网络平台、社工服务点、社区综合服务中心、“白玉兰”家庭服务中心（室）、妇女之家等平台载体，打造“莞家驿站”服务平台，整合社会工作者、志愿者、热心居民等各方力量，建立“民生大莞家”服务队伍，通过购买服务或志愿服务等方式为诉求方提供服务。

（四）项目监督与反馈

1. 经确定的“民生微实事”项目须在“莞家政务”微信公众号“民生大莞家”专栏、社区公共服务综合信息平台、党务村（居）务公开栏中进行公示（包括项目内容、实施地点、实施时限、资金预算、惠及人群等），公示时间不少于5天。项目完成后，各园区、镇（街道）应按相关规定完善项目决算和审计工作，并及时公示审计结果、资金使用情况和实施效果。

2. 项目办结之日起5个工作日内，各园区、镇（街道）“民生大莞家”牵头部门应将项目办理结果反馈至项目提出者。

3. 项目实施全过程接受“两代表一委员”和群众的监督。各园区、镇（街道）应委托第三方评估机构，或组织辖区“两代表一委员”、村（社区）党员、村（居）民代表以及有关项目专家等，开展项目实施情况公众满意度测评，并将测评结果向社会公开。

五、资金保障

(一) 统筹使用财政和慈善资金。2020 年，市财政安排 1 亿元，并从注资“东莞福彩关爱基金”中调剂安排 500 万元，市慈善会投入慈善资金 2100 万元，合共安排 1.26 亿元作为“民生大莞家”项目专项资金，用于“民生微实事”和“民生微心愿”服务项目。

1. 安排“民生微实事”项目经费 1.05 亿元。在试点阶段，由市民政局按照每镇（街道）200 万元的标准将经费一次性划拨到各试点镇（街道），各试点镇（街道）按项目办理流程，将资金统筹拨付到相关村（社区）管理和使用；其余资金待试点结束后，由市民政局根据《2020 年东莞市“民生大莞家”专项资金分配方案》（附件 3），依据各镇（街道）所辖的村（社区）数量、行政区划面积、经济总量等实际情况，将资金一次性划拨到各园区、镇（街道），各园区、镇（街道）同步落实配套资金后，结合辖区内村（社区）实际，将经费直接核拨到各村（社区）专用账户管理和使用。试点经费应在试点期间使用，在试点期结束后，如试点经费仍有剩余，将在核拨其余资金时扣除剩余部分。

2. 安排“民生微心愿”项目经费 2100 万元。由市民政局根据《2020 年东莞市“民生大莞家”专项资金分配方案》（附件 3），按照各园区、镇（街道）人口、经济实力、实际帮扶需求等实际情况，将资金一次性划拨到各园区、镇（街道）在本年度内管理

和使用。今后每年市级资金投入额度视上一年度资金使用情况作相应安排。

（二）落实配套资金。经济指标为一、二类的园区、镇（街道）财政和慈善会（慈善基金会）应按照不低于市拨付总额（不含试点经费）的标准配套筹集本辖区“民生大莞家”项目专项资金；三、四类镇一般按照不低于市拨付总额（不含试点经费）50%的标准配套筹集。

（三）明确专项资金管理方式。各园区、镇（街道）慈善会（慈善基金会）要增设社区治理专项基金（资金），专用于“民生大莞家”——“民生微心愿”专项经费的接收和管理，尚未成立慈善会（慈善基金会）的园区、镇（街道），原则上须于2020年6月底前组建，组建前的项目资金可暂由园区、镇（街道）财政设立“民生大莞家”专项资金账户代为接收和管理。

（四）广泛筹集社会资金。要积极拓宽项目资金来源渠道，广泛发动农村集体经济组织、企业、社会组织、志愿者队伍、热心人士承接帮扶项目，直接帮扶受助对象，或为“民生大莞家”项目筹集资金。

六、工作机制

（一）建立联席会议制度。由市民政局牵头，会同市委组织部、市委宣传部、市教育局、市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市住房城乡建设局、市农业农村局、市医保局、市

政务服务数据管理局、团市委、市妇联、市残联、市慈善会、市医疗救济基金会等单位建立联席会议制度，负责指导、推动和保障项目落实，并协调解决存在问题。各园区、镇（街道）可参照建立。

（二）落实工作人员。市各有关部门安排 1 名工作人员作为“民生大莞家”联络员；各园区、镇（街道）配置至少 1 名工作人员，负责辖区内“民生大莞家”专项工作；各村（社区）安排 1 名工作人员，负责政策宣传、定期入户走访、收集村（居）民诉求等工作，并协助推动项目落实。

（三）明确各方责任。市民政局负责“民生大莞家”项目的组织、协调、监督和指导工作，负责建立健全相关工作机制，制定和完善相关工作指引，协助各园区、镇（街道）链接社会资源，动态跟进、定期督导项目实施情况，研究和解决项目推进过程中的各种问题；市联席会议各成员单位负责对各园区、镇（街道）相关项目实施进行指导，协助做好有关政策研究，解决项目实施中遇到的各类问题；各园区、镇（街道）是“民生大莞家”项目的实施和管理主体，负责项目的具体审核、指导和监督工作；各村（社区）是“民生微实事”项目的征集、商议和实施主体，负责项目的全程跟进工作。

七、实施步骤

（一）部署推进阶段（2020 年 3 月底前）。制定项目实施

操作指引，整合民生诉求征集渠道，建立联席会议制度，明确各部门职责分工，组织各园区、镇（街道）开展民生诉求收集工作，初步建立“民生大莞家”工作机制。

（二）开展试点阶段（2020年6月底前）。1. 选取东城街道、洪梅镇、道滘镇、沙田镇、长安镇、塘厦镇、清溪镇、常平镇、横沥镇、石排镇等10个镇（街道）作为试点开展“民生微实事”服务项目；2. 在全市范围内试行实施临时生活救助、医疗救助（含因“新型冠状病毒肺炎”致困救助）两类“民生微心愿”服务项目，探索形成民生诉求收集、处理、反馈机制。

（三）全面推广阶段（2020年12月底前）。总结试点工作经验及不足，根据实际需求适当拓展服务项目范围，完善各类民生诉求办理配套政策，健全“民生大莞家”资金筹集和拨付机制，在全市范围内全面推广“民生大莞家”工作。

（四）品牌优化阶段（2021年12月底前）。进一步健全政府部门有效联动、社会力量广泛参与的民生诉求收集、反馈和处理机制，形成基层群众申报、党委政府响应、职能部门主办、村（社区）落实、社会力量参与、居民群众监督的“民生大莞家”工作品牌。

八、工作要求

（一）提高思想认识，落实工作责任。各园区、镇（街道）及市有关部门要切实提高政治站位，落实工作责任，加强工作指导，

形成工作合力。根据“民生大莞家”品牌项目建设要求，抓紧制定操作细则和工作指引，确保工作顺利推进。

（二）加大资金投入，规范资金管理。市、镇两级要建立“民生大莞家”专项资金投入、使用、监督、审计机制，加大资金投入力度，规范资金管理，切实保障专项资金运行安全。各园区、镇（街道）及市有关部门在项目办理过程中，邀请专家评审所需的经费，以及委托第三方或有关项目专家开展评估的经费，由同级财政部门提供经费保障。

（三）广泛宣传引导，鼓励多方参与。各园区、镇（街道）及市有关部门要加大对“民生大莞家”品牌项目的宣传推广力度，拓宽宣传渠道，创新宣传载体，提升项目品牌的群众知晓度和社会关注度。鼓励引导辖区内企事业单位、社会组织、党代表、人大代表、政协委员、社会工作者、志愿者组织共同参与项目建设，构建社区、社会组织、社会工作、社会力量“四社联动”工作机制，营造共建共治共享的社会治理格局。

- 附件：1.东莞市现行民生保障政策清单
2.东莞市“民生大莞家”拟定配套政策清单
3.2020年东莞市“民生大莞家”专项资金分配方案

公开方式：依申请公开

抄送：市人大办，市政协办，市纪委监委，市中级人民法院，市检察院。

东莞市人民政府办公室综合五科

2020年3月23日印发
