



东莞市民政局文件

东民规〔2022〕2号

东莞市民政局关于印发《关于“十四五” 期间进一步深化优化“民生大莞家” 品牌建设的实施方案》的通知

松山湖园区管委会、各镇人民政府（街道办事处），市有关单位：

《关于“十四五”期间进一步深化优化“民生大莞家”品牌建设的实施方案》业经市人民政府同意，现印发给你们。从印发之日起，请按照《方案》规定实施“民生大莞家”服务项目，此

前规定与本方案不一致的，以本方案为准，具体内容由东莞市民政局负责解释。



关于“十四五”期间进一步深化优化 “民生大莞家”品牌建设的实施方案

根据市第十五次党代会关于“进一步优化‘民生大莞家’服务机制”以及市国民经济和社会发展规划“十四五”规划有关部署，为进一步深化优化“民生大莞家”品牌建设，健全民生诉求的收集、处理、反馈快速响应机制，织密扎牢民生兜底保障网，加快打造大湾区民生幸福新高地，现结合工作实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记对广东系列讲话和主要指示精神，坚持以人民为中心的发展思想，以改善千万人口民生福祉、加快打造大湾区民生幸福新高地为目标，聚焦特殊群体、围绕群众关切，继续深化“民生大莞家”品牌建设。对民生热难点问题和群众身边的急难愁盼问题，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，建立健全民生诉求快速响应机制，推动实现基本民生保障服务覆盖全生命周期、全域村（居）和全域人口，为进一步增强市民归属感，促进千万人口与城市深度融合、共生共荣提供扎实保障。

二、重点任务

“十四五”期间，进一步丰富“民生大莞家”服务内容、优化服务流程、拓展服务方式、提高服务效率、提升服务质量，全

力解决困难群众在生活、医疗、教育、就业、住房、养老等方面的“民生微心愿”，继续办好以村（社区）便民工程和公益服务项目为主要内容的“民生微实事”，切实兜住兜牢现行政策未能解决或解决后仍不能满足群众诉求的民生热点、难点问题和群众身边的“小急难”问题，建立更深层、更广泛、更有效的民生兜底保障网。

（一）拓展服务范围覆盖面

1. 全方位实施个人救助帮扶。立足全生命周期，着眼全区域人口，着力解决常住人口因病、因灾、因疫、因故、因失业而导致的致贫返贫、临时陷困问题，做到凡困必帮、有难必救，最大限度避免冲击社会道德底线的事件发生。扩大救助帮扶普惠面，持续关注民生兜底保障对象，将其纳入常态化帮扶范围；重点关注失业人员、低保边缘人口、流浪乞讨人员、精神残疾人、临时困境人员等特殊群体，动态掌握其急难诉求，及时纳入帮扶范围。据实拓展服务内容，针对不同人群处于不同时期的不同急难诉求，既着眼于保基本保必需，也注重提升生活品质 and 生存价值，积极拓展救助帮扶服务内容，不断扩大服务惠及范围，建立覆盖全生命周期的个人急难诉求帮扶体系，强化“民生大莞家”服务项目在兜底线、保民生中的重要作用。

2. 广覆盖实施便民工程项目。以实施“民生微实事”一便民工程项目为抓手，整治提升农村人居环境，改善优化村（社区）老旧服务设施，助推乡村振兴提质增效。支持各村（社区）针对

荒地、废墟、边角地、断头路等区域实施环境美化工程，整治破旧小角落，解决农村人居环境中的短板问题。鼓励对设备老旧、功能过时、使用率低的村（社区）便民服务设施进行升级改造，推进社区适老化设施、适儿化设施和无障碍设施建设，优化社区服务场所空间布局。鼓励有条件的村（社区）结合特色精品村、特色连片示范带、万里碧道、美丽乡村风貌带、乡村振兴示范带等建设项目，整体规划“民生大莞家”便民工程项目，连点成线、连线成片推动村居面貌整体提升，打造生态宜居美丽乡村。“十四五”期间，每年新增“民生微实事”一便民工程项目达到100%村（社区）全覆盖。

3. 多样化实施公益服务项目。着眼于千万人口的多元化需求，每年策划实施一批群众关注度高、热切希望解决、受益面广、贴近生活的公益服务精品项目，为老年人、青少年、妇女儿童、残疾人、困难家庭等不同群体提供多样化、个性化社区服务。积极推动公益服务项目进驻社区综合服务中心、新时代文明实践站、党群服务中心等村（社区）服务阵地，探索采取政府购买第三方服务、“社工+志愿者”双工联动、公益慈善捐赠等不同方式开展服务，着力构建以社区为平台、以社会组织为载体、以社会工作人才为支撑、以社区志愿者为依托、以社区公益慈善力量为补充的“五社联动”社区服务体系，提升公共服务供给水平。

“十四五”期间，各镇街每年推出实施的公益服务精品项目不少于6个，全市层面不少于200个。

（二）强化服务供给精准性

4. 畅通民生诉求征集渠道。畅通线上线下阵地渠道，广泛发布“民生大莞家”专属语音键和专属二维码，充分利用“12345”政务服务便民热线、“i莞家”等线上渠道，以及市民服务中心、镇级政务服务中心、村（社区）党群服务中心、双百社工站（点）、慈善爱心驿站、莞爱志愿服务站等线下服务阵地，收集登记转介群众困难诉求，引导群众有困难及时找“民生大莞家”。加大主动发现力度，组织调动网格员、双百社工、东莞义警、莞爱志愿服务队等队伍力量，链接驻点联系群众、“智网工程”“就莞用”、街面救助等信息系统，聚焦出租屋、“三小”场所、工业园区等重点区域，主动排查发现、提前研判各类潜在困难人群的困难诉求。常态化开展城乡社区协商，通过社区协商途径广泛征集“民生微实事”项目诉求，确定项目实施内容，建立健全覆盖线上线下、问需于民的民生诉求征集机制，精确掌握群众诉求。

5. 推动政策供给精准对接。用好用活现行政策，加强现行民生保障制度和项目之间的衔接与合作，动态更新现行民生保障政策清单（具体参考附件1），优先将“民生大莞家”渠道接收的群众诉求对接现行政策办理，避免出现制度间的漏洞与重复，充分发挥现行政策社会效益。据实匹配服务内容，对现行政策未能解决的群众诉求，根据致困原因、急难程度、需求内容、金额大小、服务基础等不同情况，分层次分类别分情形给予临时生活救助、医疗救助、教育扶助、就业扶助、住房保障、养老扶助、安

宁疗护等不同领域的救助帮扶措施，结合实际灵活采取资金救急、实物赠与、人力扶持、精神关怀、资源链接等不同方式办理，保证民生诉求与政策供给精准对接。

6. 完善群众满意度测评反馈机制。以服务对象满意度、获得感为主要衡量标准，建立涵盖流程效率、信息公开透明度、服务质量效果等在内的“民生大莞家”服务项目综合评价体系，通过媒体跟踪、系统反馈、实地督导、信箱留言等方式，广泛开展服务对象满意度评价工作，及时收集掌握服务评价结果，强化结果应用，建立绩效评价长效机制。

（三）提升项目办理时效性

7. 优化项目办理流程步骤。推行“民生微实事”备选项目库制度，定期收集“民生微实事”项目实施意向，建立逐年累计且可动态调整的备选项目库，按照“库内选取、急难优先”原则确定“民生微实事”实施项目，加快立项进度。深化应用“莞家速递”“莞家直达”“莞家驿站”三种办理方式，进一步细化不同类型办理方式所适用的项目内容、额度范围、办理时限和办理流程，保证服务手段全面响应群众诉求。建立项目办理“绿色通道”，加强镇街民政与财政、农林水务、慈善会等部门间的快速联动，缩短项目预算造价审核时间，从简执行项目采购流程，简化项目验收方式，减少表单填报数量，探索应用电子签章，加快项目办理整体进度。

8. 简化个人信息核对环节。根据“民生微心愿”需求金额大

小、急难程度不同，适当简化个人信息核对环节，确保做到“应帮尽帮 快速处理”。豁免 1000 元以下个人急难诉求信息核查，采取申请人签名确认方式核实其困难信息。消除“民生微心愿”申请户籍、地域限制，直接由急难发生地跟进处理。探索推行个人财产经济状况自我告知承诺制，对涉及金额较少、情形紧急、且因客观原因无法提供相关佐证材料的申请人，通过“个人自我声明+工作人员访谈登记”方式确认其困难信息。加强部门间民生数据共享交互，充分运用“智慧民政”数据库、政务数据大脑，核查比对个人困难信息，减少服务对象提供材料数量，减少工作人员因入户调查、书面函询、上门走访等核查工作所花费时间，提高民生诉求办理效率。

9. 加强日常跟踪监测。深入普及应用“民生大莞家”信息管理系统，充分运用信息化手段加强对“民生大莞家”服务项目的日常跟踪监测。全流程公告“民生微实事”项目内容、实施地点、实施时限、资金预算、惠及人群等，接受全社会共同监督。动态跟踪“民生微心愿”办理进度，统一实行接收情况 24 小时反馈、办理结果即时反馈、测评结果实时反馈三道短信推送制度，动态监测并提醒整改办理环节滞后或停滞的民生诉求工单，确保服务项目如期办结。

（四）扩大品牌打造参与面

10. 做大做强“爱心资源库”。积极开展“民生大莞家”与社会力量牵手共治行动，鼓励各镇街慈善会（慈善基金会）携手

辖区内行业协会商会、社会组织联合会、志愿服务队合作共建“爱心资源库”，对有意向认领“民生大莞家”服务项目的爱心企业、社会组织和热心市民进行逐一登记备案，充实民生事业发展后备力量。依托市、镇两级慈善会（慈善基金会）社区治理专项基金（专户），以定向捐赠方式不定期组织社会资金注入，形成“民生大莞家”项目资金“蓄水池”，建立集财政资金、慈善资金、社会资金多方投入的资金保障机制。

11. 打通社会参与帮扶渠道。搭建完善慈善认领平台，创新发展“互联网+慈善”机制，依托政府门户网站、“12345”政务服务便民热线官网、市慈善会官网设立“民生大莞家”公益专栏，按需发布项目需求信息，公开“爱心资源库”备案情况，通过线上认领、线下推介、项目合作等方式，引导社会力量认领帮扶“民生大莞家”服务项目，推动慈善爱心力量与民生诉求信息有效对接。按需设定帮扶方式，根据项目实际需求和认领主体供给能力，视情况采取资金资助、物资帮扶、志愿服务、项目共建、工程承建或场地共享等不同方式进行认领帮扶，打通社会力量参与民生诉求帮扶渠道。

12. 实施社会参与激励机制。对参与认领“民生大莞家”服务项目的爱心企业、社会组织、热心市民，探索通过税收优惠、慈善义举公榜、颁发证书、媒体报道、立牌冠名等不同方式给予表彰奖励，引导激励更多社会力量共同参与民生事业发展，“十四五”期间，每年新增加入“民生大莞家”爱心资源库的企业、社会组织、

热心市民不少于 1000 个，推动构建人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

“民生微实事”“民生微心愿”具体内容和办理流程，以及社会力量认领帮扶“民生大莞家”服务项目的操作流程，详细对照附件 2《东莞市“民生大莞家”服务项目“民生微实事”操作指引》、附件 3《东莞市“民生大莞家”服务项目“民生微心愿”操作指引》、附件 4《东莞市“民生大莞家”项目办理“莞家直达”操作指引》有关规定执行。

三、保障措施

（一）健全联席会议制度。市、镇两级建立健全由民政牵头，组织、宣传、教育、司法、财政、人社、住建、农业农村、医保、政数、团委、妇联、残联、慈善会、医疗救济基金会等单位参与的“民生大莞家”联席会议制度，适时召开联席会议，共同研究解决项目实施中遇到的各类问题。联席会议各成员单位负责协助做好有关政策研究，动态更新现行民生保障政策清单内容，安排固定人员固定职责跟进落实“民生大莞家”渠道接收的、现行政策可解决的民生诉求项目，并将办理结果及时反馈至“民生大莞家”信息管理系统，建立民生诉求协同共办机制。

（二）加强人员队伍建设。建立“民生大莞家”工作人员常态化联络机制，市各有关部门安排 1 名工作人员作为“民生大莞家”联络员；各镇街（园区）、各村（社区）至少安排 1 名工作人员作为跟办人，专门负责辖区内“民生大莞家”项目宣传推广、

资金管理、台账录入、诉求收集、日常监督等工作，协助推动项目落实。“民生大莞家”工作人员纳入基层治理人才培育提升工程实施计划，市级层面每年至少安排一次轮训。

（三）加大资金保障力度。2023-2025 年，市财政、市慈善会依照 2020-2022 年资金安排继续保持对“民生大莞家”中的“民生微实事”和“民生微心愿”专项资金的投入，市民政局、市慈善会依照各镇街（园区）所辖村（社区）数量、行政区划面积、经济总量排名、常住人口数量、困难群体比例等指标核拨“民生微实事”“民生微心愿”两项专项资金，经济指标为一、二类的镇街（园区）财政和慈善会（慈善基金会）每年应按照不低于市拨付总额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 50%的标准配套筹集。

四、工作要求

（一）落实工作责任。各镇街（园区）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，共同做优做强“民生大莞家”品牌项目。市民政局负责牵头实施“民生大莞家”品牌项目，健全完善相关工作机制，修订完善相关工作指引，协助各镇街（园区）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。各镇街（园区）是“民生大莞家”服务项目的实施管理主体，负责项目的审核、指导和监督工作。各村（社区）是“民生微实事”项目的组织实施主体，全程跟进项目的立项、实施、结项等工作。

（二）规范资金使用。村（社区）是“民生微实事”专项资金的使用管理主体，镇街同步落实“民生微实事”配套资金后，可提留其中的10%作为机动资金，专项用于年内新增或动态调整的“民生微实事”项目，其余资金按照项目需求直接核拨到各村（社区）账户管理和使用。原则上，年度“民生微实事”专项资金（含镇级配套部分）使用率应达到95%以上，年内如有结余的，应及时从备选项目库中补充选取实施。镇街（园区）慈善会（慈善基金会）是“民生微心愿”专项资金的使用管理主体，要设专户或专账用于接收、管理“民生微心愿”专项资金，以及定向用于“民生大莞家”项目支出的捐赠资金。“民生微心愿”当年资金使用率（含镇级配套部分）不得低于85%，当年市级拨付资金有结余的，应于次年1月底前退回市慈善会账户，今后每年市级资金拨付额度视上一年度资金使用情况再作相应安排。市、镇两级要建立资金监管制度，每年安排第三方机构对专项资金的拨付、使用、结算作全流程监督和审计，发现问题及时整改。

（三）加大宣传引导。各镇街（园区）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。积极盘活“民生大莞家”爱心资源库资源，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，创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的联动机制，探索基层治理体系和治理

能力现代化建设的生动实践。

- 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”服务项目“民生微实事”操作指引
3. 东莞市“民生大莞家”服务项目“民生微心愿”操作指引
4. 东莞市“民生大莞家”项目办理“莞家直达”操作指引

（本规范性文件已经市司法局合法性审查同意发布，编号为 DGSMZ-2022-090，文件有效期至 2025 年 12 月 31 日。）

公开方式：主动公开