

四川省民政厅关于 加强“五社联动”提升社区关爱服务质效的通知

川民发〔2022〕170号

各市（州）民政局：

自新冠疫情发生以来，各地坚持把疫情风险人员社区排查摆在突出位置，不断健全党组织领导的社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源共同参与的联防联控机制，排查和管控了大量疫情风险人员，为守好筑牢疫情防控“兜底性”社区防线作出了突出贡献。随着疫情防控优化“新十条”和“川六条”“川五条”的出台，社区工作重心由“风险人员排查”向“社区关爱服务”转变。为深入贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府决策部署，适应疫情防控新形势新要求，坚持共建共治共享，发挥“五社联动”优势，聚焦重点人群医卫保障和关爱需求，主动有为搞好社区服务，维护人民群众生命安全和身体健康，防止发生冲击社会道德底线事件，构建“人人有责、人人尽责、人人享有”的社会治理共同体。现就加强“五社联动”提升社区关爱服务质效有关事项通知如下。

一、开展巡查巡访。民政部门要配合卫健部门对特殊困难

老年人、困难残疾人、特殊困难儿童、孕产妇、低保对象等重点人群开展全面摸底排查。在此基础上，督促社区组建以社区专职工作者、物业人员、楼栋长、单元长为主体的巡查巡访队伍。建立重点人群关爱服务台账，及时动态更新，在社区层面落实包保责任。综合采取上门走访、电话沟通、短信交流、微信互动等方式，经常性开展巡查巡访。对巡查巡访中发现的问题和巡访对象的生活就医需求，及时分类处理，社区能解决的迅速回应解决，社区不能解决的及时报告协调有关方面予以解决。积极发挥社会组织、社工机构作用，联动社工站点、疫情防控社工和社区志愿者，有针对性地开展重点人群巡访探视。组织疫情防控社工及时将重点人群台账和生活服务需求导入“金民工程”“养老服务信息管理平台”等平台，为后续社区服务和关爱工作开展奠定基础。

二、提供医卫协助。督促社区在卫健、疾控部门指导下，及时发放防疫、就医、用药、线上问诊“明白卡”，对重点人群务必到家到户，并详细告知具体方式。协调基层医疗卫生机构面向居家治疗人员公开咨询电话，为居家治疗人员提供医卫宣传和健康指导；密切监测居家治疗人员体温、症状及基础疾病变化情况，做好急危重症患者应急处置。积极协助落实家庭医生签约服务和失能老年人“健康敲门行动”。引导社区卫生服务机构、村卫生室、药店和诊所等医药机构为感染者就近就便提供就医购药服务。建立社区与专门医疗机构的对接机制，

协助做好老年人、未成年人、孕产妇、残疾人急诊转运工作。引导社会组织、社工机构联动社工站点、志愿者，发挥医卫类社会组织专业作用，通过举办健康知识讲座、开展视频连线 and 远程问诊等方式，提供医卫服务。

三、落实生活救助。民政部门要认真落实困难群众基本生活救助政策，督促及时足额向低保对象、特困等困难群众发放生活救助金，向重度残疾人和困难残疾人发放“两项补贴”。用好临时救助政策，对突发性、临时性原因导致基本生活暂时出现困难的居民，及时给予临时救助。引导社区发动社区专职工作者、社会救助协理员、社区社会组织、社工、社区志愿者，主动发现上报困难群众，用好困难群众救助、未成年人救助保护等热线，根据群众困难情形和诉求，及时引导协助申请办理生活救助、专项救助，提供关爱帮扶服务。推动社会组织、社工机构和社工站点整合社会帮扶力量，根据困难群众需要，及时提供物质帮扶、送药到户、陪伴照护等多项服务，形成多层次救助支持格局。

四、开展心理抚慰。推动以市（州）为单位建立心理咨询热线，督促精神卫生福利机构开通心理咨询热线并告知拨打方式，方便居家治疗人员寻求心理支持、心理疏导等帮助。对居家治疗时间较长和已掌握的有心理障碍的人员，积极引导社工站点，运用个案、小组工作法等专业方法，提供心理抚慰、情绪支持，也可链接专业心理疏导团队（人员）或发动社区具有

专业能力的志愿者，通过视频连线、电话交流等方式开展心理抚慰。对于心理或精神卫生问题较严重者，可向本地（市、县）精神卫生医疗机构报告，必要时积极协助转诊。发动社区社会组织、社工机构积极开展公益活动，搭建居民交流沟通平台，敞开心扉共话“暖心事”，营造健康和谐的社区生活氛围。

五、发动邻里帮扶。督促社区畅通互帮互助渠道，依托业主群、管家群等平台，交流居民居家抗疫需求，推动居民“邻帮邻”“户帮户”。鼓励社区党员、网格员、物业人员、居民骨干等带头开展邻里互助。引导社区居民主动共享紧缺药品，发动居民骨干、社区志愿者为无法网购、身体不便、病情较重独居老人、空巢老人、残疾人、失能人员等确有需要的居家治疗重点人群提供药品配送、用餐代订、物资代购等服务，缓解重点人群“燃眉之急”。引导社会组织、社工机构联动社工站点、社区志愿者，针对重点人群上门开展生活照料、心理疏导、陪护照看等服务。加强对抗疫一线医护人员的关心关爱，主动开展家属慰问、子女课业辅导等服务。

六、化解矛盾纠纷。推动社区在政法、公安、民政、司法行政等部门指导下，充分发挥网格员、社区志愿者等作用，加强社情民意收集，挨家挨户走访社区居民及商铺，面对面听取居民群众意见建议，真实记录居民诉求，积极推动解决。针对邻里纠纷、涉疫矛盾等，充分发挥社区治安保卫委员会和法律明白人、法治带头人作用，广泛动员社区网格员、党员积极分

子、物业人员、居民骨干等参与，讲清政策、消除误解、理顺情绪、促进和谐，共同维护守望相助、幸福和睦的邻里关系，共建和谐幸福社区。

七、指导环境消杀。引导社区在住建、疾控、环保等部门指导下，督促物业人员做好小区环境消杀，及时清运小区垃圾。引导居家治疗人员通过“双袋双消”的方式处理生活垃圾；对身体不便、病情较重的等确有需要的居家治疗重点人群产生的生活垃圾，协调物管人员、志愿者上门清运。重型、危重型病例转运至医院后，要组织物业人员对病毒传染风险较高的重点部位和重点区域进行环境消杀。扎实开展爱国卫生运动，推动物业公司做好小区主干道、楼道、公共绿地等重点区域的清理工作，引导社区居民做好家庭内部卫生清理。广泛动员社区居民，消除盲区死角，创建干净、卫生、健康、安全的社区环境。

八、发展志愿服务。推动社区在精神文明、民政等部门指导下，加强志愿者招募，鼓励支持社区自组织、微组织等中的热心人士，组建社区重点人群志愿服务队伍。常态化组织志愿者参与巡访探视、特殊群体关爱、环境消杀等志愿服务。鼓励组建社区药品配送小分队，根据群众用药申请，在医疗机构指导下配送简易医药包，有效保障群众用药需求。引导社会组织、社工站点在开展社区活动中注意发现和挖掘有意愿、有能力的热心居民，成为重点人群关爱志愿者。加强志愿者培训，通过线下与线上相结合的方式，讲解关爱服务技能、志愿服务注意

事项等，提升志愿者能力水平。坚持“谁使用谁保障”，对志愿者在开展社区关爱服务中产生的交通、误餐等费用给予适当补贴，保障志愿者合法权益。

九、链接慈善资源。指导社区积极依托社会组织、社工站点摸清社区居民需求，形成需求清单。发挥社会组织、社工站点资源链接优势，根据社区居民服务需求，面向辖区内生产企业、专业机构、个体商户、居民个人等，广泛链接资金、物资、技术、人和服务，增加抗疫药品、口罩等物资供给，丰富走访慰问、课业辅导、照料陪护等服务供给。倡导、发动当地慈善组织通过线上线下方式积极开展爱心募捐活动，引导社会各界踊跃为社区关爱服务提供支持。在乡镇（街道）指导下，合理分配慈善资源，加强对重点人群和社区一线人员、医护人员及其家属、志愿者等的关爱和支持。

十、形成社区合力。市县民政部门作为社区服务专班的牵头部门，要充分利用本级指挥部专班工作机制，强化社区工作统筹，加强力量调度、工作协调、情况收集、督促检查，协调各职能部门认真履行法定职责，加大政府购买服务力度，为社区关爱服务提供有力保障。健全“社区呼叫、单位报到”的社区召集机制，推动驻社区的党政机关、企事业单位和社会组织等在社区承担力所能及的关爱服务工作。厘清政府、社会、家庭“三个责任”，引导家庭和个人当好自身健康的“第一责任人”，推动属地政府履行好公共服务和民生兜底职责，动员发

挥社会力量参与社区关爱服务，形成工作合力。

四川省民政厅

2022年12月26日