

濮阳市民政局党史学习教育

简 报

第 79 期

濮阳市民政局党史学习教育办公室

2021 年 8 月 25 日

市民政局开展“我为群众办实事”之社会救助系列

濮阳市未成年人保护、社会救助热线

正式启动

党史学习教育开展以来，濮阳市民政局坚持“学党史、悟思想、办实事、开新局”的要求，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，以党为引领，将民政工作做好，做实，做细。8月24日，市未成年人保护、社会救助热线正式开通运行。副市长、市未成年人保护工作领导小组组长黄守玺参加活动并讲话。市政府副秘书长、领导小组副组长王坤主持，领导小组副组长、市民政局局长冯勇致辞，领导小组成员单

位市公安局、市法院、市检察院、市司法局、市教育局、市
卫健委、市人社局、市财政局、团市委、市妇联相关负责同
志，市乡村振兴局主要负责同志，市民政局机关全体人员，
承接机构市元心青少年服务中心工作人员参加启动仪式。



“0393-6966660” 热线受理覆盖全市，24 小时提供未成年人保护、社会救助政策法规咨询服务；受理未成年人合法权益受到侵害的求助、投诉、举报，生活困难求助，及其他涉及未成年人关爱保护相关事项；开展心理疏导、情绪抚慰，帮扶转介等服务；主动发现需要救助的困难群众，及时启动程序实施救助，助力乡村振兴。



目前，市未成年人保护工作领导小组办公室根据《民法典》《中华人民共和国未成年人保护法》，社会救助相关政策法规，完善了热线知识库。热线根据来电内容和性质，对于普通政策咨询问题，热线受理员将根据最新政策规定和知识库内容进行直接解答；对涉及未成年人“六大保护”、社会救助投诉、举报，以及无法当场解答的具体问题，以工单形式转送至有关部门处理和答复；涉及较为复杂个案问题，

或单一部门难以解决的，由多个相关部门或单位采取联席会议、现场督办等方式协商办理、联动处置，形成“统一受理、各方联动、分类转办、限时回复”的高效运转机制，实现热线闭环式服务。



黄守玺指出，市未成年人保护和社会救助热线正式开通，标志着我市未成年人保护和社会救助工作已步入规范化、制度化、法制化新阶段。市民政局要提高政治站位，充分发挥热线平台作用，延伸救助保护触角，主动担当作为，规范运

行程序，畅通救助渠道，完善“儿童督导员、儿童主任、社会工作者、志愿者、社会组织”五方联动机制，为服务对象提供热情、周到、精准、高效的优质服务。承接机构要强化责任意识、服务意识、标杆意识，妥善处理群众来电来访，精心打造具有濮阳地域特色的热线品牌。各县（区）、各成员单位要密切配合，通力协作，加快构建党委领导、政府负责、民政牵头、部门协同、社会参与的社会救助新机制，形成推动民政事业高质量发展的强大合力。



冯勇在致辞中表示，市民政局将聚焦群众关切，进一步优化服务，提高热线电话知晓率、使用率，营造全社会关心未成年人保护和社会救助的良好氛围。



今后，广大市民如发现未成年人处于监护不力、无人照料及需要救助保护情况，或咨询儿童保护、社会救助等有关政策，可直接拨打“0393-6966660”热线寻求帮助。热线将按照“统一平台、一号对外、集中受理、分类处置”原则，有效解决未成年人帮扶诉求发现难、报告难、干预难、联动难、监督难等问题，全方位提升未成年人保护和社会救助工作水平，提升全市广大人民群众获得感、幸福感和安全感。

报：市党史学习教育领导小组办公室

送：局班子成员，调研员、副调研员

发：各科室、局属各单位

核发：冯斌

编校：李莹莹
