



斯达咨询
SIDA CONSULTATION

第三方咨询服务

如何多元化、精品化、专业化提升 民政事务工作渗透力的重要性研究

潘 修 琼

广西斯达市场信息咨询有限公司

数典论据，智谋未来



斯达咨询
SI DA CONSULTATION

目录

CONTENTS

01

背景趋势

民政事务对社会第三方力量的需求
民政事务第三方服务的趋势变化

02

多元化

民政事务多元化 服务多元化

03

精品化

精益求精，如何提供精品化服务？

04

专业化

提高专业技能，提供专业化、专家化服务

数典论据，智谋未来

国务院办公厅文件

国办发〔2013〕96号

国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：
党的十八大强调，要加强和创新社会管理，改进政府提供公共服务方式。新一届国务院对进一步转变政府职能、改善公共服务作出重大部署，明确要求在公共服务领域更多利用社会力量，加大政府购买服务力度。经国务院同意，现就政府向社会力量购买服务提出以下指导意见。

一、充分认识政府向社会力量购买服务的重要性

改革开放以来，我国公共服务体系和制度建设不断推进，公

— 1 —

国家对社会力量采购的指导意见

2013年9月国务院办公厅发布了《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》国办发〔2013〕96号文。

政府向社会力量购买服务的内容

政府向社会力量购买服务的内容为适合采取市场化方式提供、社会力量能够承担的公共服务，突出公共性和公益性。教育、就业、社保、医疗卫生、住房保障、文化体育及残疾人服务等基本公共服务领域，要逐步加大政府向社会力量购买服务的力度。

重要性

对于深化社会领域改革，推动政府职能转变，整合利用社会资源，增强公众参与意识，激发经济社会活力，增加公共服务供给，提高公共服务水平和效率，都具有重要意义。地方各级人民政府要结合当地经济社会发展状况和人民群众的实际需求，因地制宜、积极稳妥地推进政府向社会力量购买服务工作，不断创新和完善公共服务供给模式，加快建设服务型政府。

广西发布的政策文件

广西壮族自治区民政厅
广西壮族自治区机构编制委员会办公室
广西壮族自治区财政厅
广西壮族自治区人力资源和社会保障厅

文件

桂民规〔2018〕5号

广西壮族自治区民政厅 广西壮族自治区机构编制委员会办公室 广西壮族自治区财政厅 广西壮族自治区人力资源和社会保障厅关于积极推行政府购买服务 加强基层社会救助经办服务能力的实施意见

各市、县民政局、编办、财政局、人力资源社会保障局：

为贯彻落实《民政部 中央编办 财政部 人力资源社会保障部关于积极推行政府购买服务 加强基层社会救助经办服务能力的意见》（民发〔2017〕153号）精神，解决基层社会救助经办服务能力薄弱问题，经自治区人民政府同意，现提出以下实施意见。

一、总体要求

（一）指导思想。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精神，深入贯彻新发展理念，按照党

— 1 —

政府增加购买社会救助服务费用

（五）落实经费保障。政府购买社会救助服务所需经费应当列入财政预算，从各级既有的社会救助工作经费或社会救助专项（特指困难群众救助资金，下同）中统筹安排。市、县财政和民政部门要统筹考虑本地社会救助资金实际需求和购买服务资金需要，稳妥推进政府购买社会救助经办服务工作，逐步加大购买服务力度，从社会救助专项中安排的购买服务资金不得超过当年社会救助专项资金总量的2%，各地要严格资金管理，确保使用安全规范、科学有效。

政府购买社会救助服务费用列入财政预算，从社会救助专项中安排的购买服务资金不得超过当年社会救助专项资金的 **2%**。

民政车辆不足问题



由于基层民政公车车辆匮乏，成为工作难点

民政能力短板问题



专业团队、规范化管理、培训技能，解决短板问题

民政公信力不强问题



第三方服务秉承第三方公平、公正、公开的原则提供服务，增加公信力

核查人员不足问题



基层人员缺乏，第三方咨询服务提供规范化专业化的团队，解决人力不足问题吧



目录

CONTENTS

02

多元化

民政事务多元化 服务多元化

数典论据，智谋未来

民政事务多元化，大众比较熟悉的内容有：

社会救助

01

02

社会福利

民政扶贫

03

04

民间事务管理

养老服务

05

▶ 事务性内容

基层经办最低生活保障、特困人员救助供养、医疗救助、临时救助、高龄、残疾人两项等服务时的对象排查、入户调查、业务培训、政策宣传、绩效评价等工作。

社会救助

▶ 服务性内容

对社会救助对象开展的照料护理、康复训练、送医陪护、社会融入、能力提升、心理疏导、资源链接等服务。

最低生活
保障

PART ONE

特困人员
救助供养

PART TWO

建档立卡贫
困户

PART THREE

高龄、残疾
人两项

PART FOUR

人员的多样化

因贫

重病

因学

因灾或
意外事
故

因残

单亲

高龄
无人
照顾



业务极具挑战性



▶ 对象的经济收入核查复杂化

对象的收入多样化，经济核查包含工资性收入、家庭经营净（纯）收入、财产性收入、转移性收入财产等核算复杂化。



▶ 对象享受类型多重化

对象可同时享受低保、临时救助和医疗救助等，享受类型多重化。



▶ 样本分布广

随着各地区的地理位置变化，人群样本分布广且分散，样本采集极具挑战性。



▶ 政策变动性大

脱贫攻坚低保兜底的链接，让低保政策有很大变动，从而增加了挑战性。

目录

CONTENTS

03

精品化

精益求精，如何提供精品化服务？

数典论据，智谋未来



针对重点业务，精品化服务

低保

最低生活保障，简称低保，是目前民政救助类事务的重点工作内容之一。

特困

特困与低保一样属于民政救助事务的主要重点内容。

民政低保扶贫兜底

民政工作在脱贫攻坚中起到兜底保障作用。

高龄

中国不断步入老龄化，高龄和养老是未来趋势。

▶ 低保流程标准化定制

根据当地情况，定制属地化标准低保执行流程。

PART ONE

01



PART TWO

02



▶ 救助事务数据平台

业务数据化、数据信息化的展现，能够更加了解业务信息。

▶ 定制化服务

根据客户的业务需求，定制不同程度的服务内容，精品化服务。

03

PART THREE



04

PART FOUR



▶ 扶贫攻坚低保兜底衔接

脱贫攻坚战，低保兜底是重中之重的工作，做好扶贫低保兜底是一项紧要且迫切的工作，第三方服务可减轻民政事务的压力。

精品化服务

PART ONE

01

定制化服务

根据当地属地化及特色情况定制属地化服务。



PART TWO

02

数据平台

根据当地业务类型搭建相应的业务数据平台，可通过平台实现数据管理、可视化展现、任务一键下达等功能，极大的优化了业务流程。



PART THREE

03

高龄生存认证及管理

高龄老人的生存认证一直是民政工作的重点、难点。



PART FOUR

04

舆情管理

人民群众通过舆情平台，反馈心声与需求，舆情平台与数据平台数据相连接，及时将反馈发生给当地民政部门，从而达到动态管理的目的。





目录

CONTENTS

04

专业化

提高专业技能，提供专业化、专家化服务

数典论据，智谋未来

04

专业化服务

询

咨

询



专业化的人才



专业化的队伍



专家顾问团队



规范化管理



询

咨

案例一：

斯达咨询提供全流程定制标准化服务，对客户紧急且迫切的项目，实现从项目规划、执行到最后验收的全流程化服务。例如广西壮族自治区某市的低保扩面任务，时间紧任务重，而客户方存在缺乏人手、车辆、人员调动灵活性等问题，而我司通过专业化且规范化的团队实现多方面人才的灵活调动，顺利且高效完成任务。






案例二：主动发现、主动宣传、主动申请，实现动态管理

为了减轻民政工作的压力，八桂舆情平台可协助民政部门实现动态管理的目的，让人民群众主动参与，主动发现、主动反馈需求。



案例三：

通过民政数据一网通平台，实现即时查看民政数据、了解低保对象的详细情况，做到实时跟踪分析。



- ▶ **实时了解项目进展，时刻掌握动向**
重点情况跟进，了解项目动态，时刻了解项目动向。



- ▶ **把控项目风险**
可以及时了解民政对象信息，做到随时查看，随时把控风险。



- ▶ **一键任务下达，提高工作效率**
数据平台具有GPS定位功能，可通过一键任务下达功能，及时进行任务处理，达到高效率低支出的工作模式，给民政工作提供了新的动力。



- ▶ **无纸化入户，减少人力物力财力支出**
无纸化入户丰富民政工作模式，既可以节约人力物力财力，还可节约时间成本。

服务模式

+

事务培训

+

标准化定制

+

数据平台

=

核心
服务

斯达  咨询

斯达咨询
SIDA CONSULTATION

数典论据 智谋未来

THANK YOU

广西斯达市场信息咨询有限公司