

湖北省人口与计划生育领导小组办公室文件

鄂人口组办〔2016〕11号

省人口与计划生育领导小组办公室关于 建立和完善计划生育特殊家庭 联系人制度的通知

各市、州、县人口与计划生育领导小组：

为贯彻落实《国家卫生计生委办公厅关于建立和完善计划生育特殊家庭联系人制度的通知》（国卫办家庭发〔2016〕33号）、《省人民政府办公厅关于进一步做好计划生育特殊困难家庭扶助工作的通知》（鄂政办发〔2015〕81号）精神，进一步加大对计划生育特殊家庭（即独生子女伤残、死亡家庭）的扶助关怀力度，现就建立和完善计划生育特殊家庭联系人制度（以下简称联系人制度）通知如下：

一、指导思想

以《中共中央国务院关于实施全面两孩政策改革完善计划生育服务管理的决定》（中发〔2015〕40号）为指导，按照党中央、国务院及省委、省政府的决策部署，围绕解决计划生育特殊家庭的突出问题、保障和改善民生、促进社会和谐稳定的目标，建立和完善政府主导、社会参与的计划生育特殊家庭联系人制度，切实落实各项扶助关怀政策措施，做到应扶尽扶、精准扶助、责任到人、务求实效。

二、工作要求

（一）建立“双岗”联系制度

1. 为每一户计划生育特殊家庭确定一名乡镇（街道）包村干部和一名村（居）委会干部作为帮扶“双岗”联系人，在开展日常联系工作时“双岗”联系人角色分工可以因地制宜、各有侧重。有条件的地方可吸收计生协会员、家庭医生或志愿者作为村（居）级帮扶联系人。

2. 县（市、区）卫生计生部门领导干部要联系帮扶存在特殊困难的计划生育特殊家庭。

（二）落实联系人责任

1. 畅通联系渠道。联系人要明确联系方式，畅通联系渠道，当联系对象遇到困难和问题时，可随时与联系人取得联系、获得帮助。联系人要根据联系对象的需求，通过登门走访、电话联系、网络沟通等方式，及时掌握联系对象的身体状况、精神状态和

利益诉求，宣传相关政策，协调解决经济、医疗、养老等方面的突出困难和问题，预防和化解矛盾。联系人每月要登门走访联系对象至少 1 次，平时要加强电话联系沟通。

2. 及时开展慰问帮扶活动。在联系对象发生意外、重病、受灾、亡故等重大情况时，联系人要及时上门，帮助排忧解难。每逢春节、端午、中秋中国重要传统节日时，要以联系对象易于接受的方式开展慰问和关怀工作。

3. 及时化解信访问题。在联系帮扶工作中，联系人要关注联系对象的心理状况，发现联系对象有到县、市、省内、省外群访或进京信访倾向的，要及时上门了解情况，精准帮助解决困难，疏导化解矛盾，做好思想劝解工作，将信访问题有效地化解在萌芽状态。

（三）建立信息档案

乡镇（街道）要严格按照《国家卫生计生委办公厅关于印发计划生育特殊家庭信息档案标准和规范的通知》（国卫办家庭发〔2016〕22 号）要求，为每户计划生育特殊家庭建立基本信息档案。计划生育特殊家庭个案信息由村级联系人负责收集，联系人信息及扶助关怀工作情况由乡镇（街道）计划生育机构负责收集，并由乡镇（街道）将相关信息及时录入《湖北省计划生育家庭精准扶助管理系统》，做好即时动态更新，定期上报县（市、区）卫生计生行政部门。县（市、区）卫生计生部门要对乡镇（街道）上报的联系对象基本信息和联系人帮扶情况

信息等档案进行电子备份和管理，定期上报市（州）卫生计生部门；市（州）卫生计生部门于每年5月15日前将计划生育特殊家庭及联系帮扶相关统计信息报省卫生计生委。统计表要加密处理，保障数据传输安全。

（四）建立沟通平台

1. 建立网络沟通平台。每个县（市、区）要建立一个计划生育特殊家庭的QQ群或微信群，由卫生计生部门负责家庭发展和信访工作的同志担任管理员，可以吸收觉悟高、政策宣传能力强的计划生育特殊家庭成员作为管理员。建立的QQ群或微信群，作为卫生计生部门与计划生育特殊家庭沟通的辅助平台，主要任务是宣传解答政策，关注回应诉求，密切与计划生育特殊家庭的联系，与乡镇（街道）、村（居）两级帮扶联系人一起构成服务管理的立体网络。在QQ群或微信群等沟通平台上发布政策和文件要严格审批程序，严守保密规定。

2. 建立联席会议制度和诉求协调解决机制。要建立卫生计生、民政、财政、人力资源和社会保障、住房和城乡建设等相关部门联席会议制度和诉求协调解决机制，整合相关责任单位力量，定期研究，协调解决计划生育特殊家庭反映的突出困难和问题、适时召开重要信访事件处置研讨会，化解社会风险和矛盾。

3. 探索建立联络员队伍。有条件的县（市、区）可以探索建立联络员队伍，每个乡镇（街道）选2~3名觉悟高、会沟通、懂政策的计划生育特殊家庭成员作为联络员，发挥其宣传政策、

了解诉求、加强沟通、收集信息、掌握动态等作用。县(市、区)、乡镇(街道)卫生计生部门根据当地经济情况适当补助联络员的通讯费、交通费等费用,并加强与联络员的联系沟通。

三、保障措施

(一) 加强组织领导

做好计划生育特殊家庭扶助关怀工作是各级党委、政府和相关部门的共同责任。各级党委、政府要高度重视和大力支持计划生育特殊家庭扶助工作,将此项工作纳入本地保障和改善民生的总体部署,加强组织领导,明确相关单位职责,充实扶助工作人员配备,保障扶助工作资金,以落实联系人制度为抓手,妥善解决计划生育特殊家庭的生活照料、养老保障、大病治疗和精神慰藉等问题。县级卫生计生部门要安排1名负责人和1~2名工作人员具体负责计划生育特殊家庭扶助关怀工作。

(二) 加强社会动员

要充分发挥计生协、工会、共青团、妇联、残联等群团组织的作用,动员社会工作专业服务机构、志愿者服务组织等社会力量积极参与,开展与计划生育特殊家庭结对帮扶活动,努力建立亲情关系,做好精神慰藉工作,形成全社会共同关心、帮扶计划生育特殊家庭的合力。

(三) 加强培训教育

县(市、区)、乡镇(街道)每年至少组织一次联系人帮扶关怀工作培训,培训内容要涵盖扶助政策、心理疏导、群众

工作方式方法等，提升联系人政策水平和服务能力。

（四）加强督导考核

各地要将落实计划生育特殊家庭扶助关怀政策措施纳入党委、政府的目标管理责任制，明确帮扶联系责任，实行定期考核评估，加强督导检查，强化责任追究，确保各项扶助关怀政策措施落到实处。省卫生计生委每年对计划生育特殊家庭进行1%（家庭数和地区综合权衡）抽样电话调查或走访调查，了解扶助关怀政策措施和帮扶“双岗”联系人制度落实情况，调查结果纳入计划生育目标责任制考核结账。对计划生育特殊家庭扶助工作落实不到位、造成不良社会影响的单位要进行问责；对工作不负责任、不按规定履行联系人职责导致联系对象到省级及以上信访的，要追究联系人及相关负责人责任。每年以市、州为单位，对计划生育特殊家庭帮扶“双岗”联系人工作开展评选、表彰活动，对认真履行“双岗”联系人制度、工作负责、成效突出的联系人，予以通报表彰。

湖北省人口与计划生育领导小组办公室

2016年9月6日



湖北省人口与计划生育领导小组办公室

2016年9月8日印发
