

统一社会信用代码

12150203MB1F53415F

事业单位法人年度报告书

(2021 年度)

包头市昆都仑区市府东路街道党群

单位名称

服务中心

法定代表人

国家事业单位登记管理局制

《事业 单位 法人 证书》 登载 事项	单位名称	包头市昆都仑区市府东路街道党群服务中心	
	宗旨和 业务范围	负责党员群众服务项目的整体设置、安排和调度，为党员和群众提供综合性服务支撑平台；负责联系、服务辖区党员；负责党群服务各类活动场所的功能规划、管理和维护；负责综合便民审批服务工作；承担退役军人就业创业扶持、优抚帮扶、走访慰问、信访接待、权益保障等事务性工作；负责拥军优属等工作；统筹协调和组织实施乡镇新时代文明实践和志愿服务工作。	
	住 所	包头市昆都仑区阿尔丁 1#社区 25 栋-28 栋间	
	法定代表人	王素平	
	开办资金	2（万元）	
	经费来源	财政补助	
	举办单位	包头市昆都仑区市府东路街道办事处	
	资产 损益 情况	净资产合计（所有者权益合计）	
年初数（万元）		年末数（万元）	
2		2	
网上名称	包头市昆都仑区市府东路街道党群服务中心.公益	从业人数	22

<p>对《条例》和实施细则有关变更登记规定的执行情况</p>	<p>2021年，我单位严格遵守国家有关法律法规和《事业单位登记管理暂行条例》及其实施细则的规定，按照宗旨和业务范围开展相关活动，根据昆党办发[2019]93号文件要求，办理了设立业务。</p>
<p>开展业务活动情况</p>	<p>2021年便民服务中心认真学习党的方针政策和各类上级文件精神，不断落实各项惠民政策，并将党史学习教育和实际工作相结合，强力提升工作效能以“为民服务、零距离、群众办事不出门”为目标，转变服务理念，强化机制创新，积极推行为民服务全程代理制，着力构筑为民、便民、利民、惠民服务机制。市府东路街道便民服务中心一直践行让群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”以心换心，增加人文关怀，让窗口办事人员贴近群众，设身处地为群众着想，让群众少跑路，以热情周到的服务让上门办事的群众在安心、放心、顺心之余，更多地感觉到暖心、温馨。街道主要领导以优化营商环境为契机，对政务服务工作提出新要求“思想大升华，作风大提升，工作有突破”着力提高工作人员服务意识，着力提高政务服务能力，着力提升群众满意度、幸福感，努力营造规范、高效、便利的政务服务环境。截至目前，共接待群众来访、咨询两万多人次；受理群众申请事项7400件，办结7395件，办结率99%以上，群众满意率100%。一、拓展便民服务新方式，成立新时代文明实践“暖心”志愿服务队 便民服务</p>

中心（代办点）成立志愿服务队，创新“1+X”（一个志愿服务队加多个志愿服务小组）服务模式。将需求群体进行分类比如：孤寡群体、社区80岁以上老人和人大代表、政协委员、党代表、退役军人、残疾、弱能、重病、家庭困难、大龄失业人员等，有针对性的派出志愿服务组。例如：党群服务组、老年关爱组、贫困帮扶组、残疾人康复组等，切实根据居民当下需求灵活调整服务项目，主要开展了探望、义诊、义教、家务协助等服务。志愿服务队以网格化管理为依托，走访居民家庭了解、收集居民的现状信息，掌握、核实辖区内居民生活困难及遭遇突发事件、意外事件、罹患重病等急难情况并给予帮助。志愿服务队成立以来，开展了“我帮你”系列志愿服务活动、志愿服务进社区活动、志愿文明引导活动、志愿服务进养老机构、送服务上门等形式多样的活动。截至目前共开展志愿服务活动50余次，通过丰富的活动形式，多层次的受益人群，志愿者用心、真情、互助的活动模式的得到了辖区居民的一致好评。

二、优化营商环境，不断提升政务服务质量

（一）事项进驻标准化，提高办事透明度。街道按照“八有”对便民服务中心（代办点）进行统一规范标准化建设。在便民服务大厅设立咨询台（首问责任岗）工作人员轮流担任政策咨询员，在服务窗口公开工作职责和人员信息；公开服务事项清单；公开政务服务事项目录及法律法规依据，申请条件、提交材料、办事程序、办理时限、收费标准、做到公开透明。公开各项规章制度，在大屏幕滚动办事流程。采取居民自取、工作人员入户的方式将政策宣传折页、办事指南、服务卡发放群众手中，使之家喻户晓，切实提高办事透明度和政府公信力。便民服务中心（代办点）使用一体化在线政务服务平台，群众运用“好

差评”对服务满意度进行评价，既提升工作人员服务意识和服务能力，群众也行使了监督权利，有效的形成良性互动。截止目前使用一体化在线政务服务平台办理各类服务事项5000余件。

（二）优化“前台+后台”服务模式。便民服务中心（站）大厅窗口统一设置为综合受理窗口，居民可在任意窗口咨询和办理业务，优化了窗口设置和服务流程，缩减了办事时间提高了办件效率，形成“前台受理、后台审批、车间模式、流水作业、相互配合、相互制约”的新机制。（三）服务方式多元化。街道便民服务中心（代办点）推行预约服务、延伸服务、限时服务、全程代办服务、绿色通道等特别服务。在“早”“中”“晚”非工作日上做文章，每天坚持早到10分钟，变“服务对象等着办”为“等着服务对象前来办”；坚持不办完最后一个业务不下班；坚决不让群众跑回头路。建立健全窗口工作台账，实行一事一记，全面跟踪办件情况，提供事前、事中、事后跟踪服务。（四）全力推行帮办代办，实现“零障碍”服务。市府东路街道便民服务中心（代办点）围绕“我帮你”进行时“让群众好办事、为群众办好事”的核心要求，按照“自愿委托、免费代办、便民高效、群众满意”原则，为群众提供全程帮办代办服务。截至目前便民服务中心、社区便民服务代办点共受理居民代办申请375件。（五）周末节假日“不打烊”便民服务不间断。为切实解决群众“节假日办事难”的问题，我街道便民服务中心（代办点）3月27日起开展周末“不打烊”服务。在非工作日为群众提供“高效、优质、便捷”的政务服务，在强化服务意识的同时，也提升服务水平，树立政府良好形象，持续提升群众满意度和获得感。主要针对群众关切的热点服务事项。如：居民基本医疗保险、城乡居民基本

养老保险、老年人服务、民政救助、就业创业、生育服务等。高频事项实行双休日、节假日提供“不打烊”服务。低频事项实行“预约办理”“延时办理”模式。群众可通过拨打预约电话提前进行预约咨询，一方面减少群众等待时间，另一方面可以使工作人员为群众提供更加具有针对性的服务。同时对于没有办理完成的事项，窗口工作人员将提供“延时办理”，真正让群众“只跑一次”。

三、业务工作开展情况

（一）做好劳动就业、失业人员再就业工作 全年辖区内新办理就业困难认定人员73人，续接294人，为104人办理就业失业证登记，招聘“40、50”公岗4人，辖区新增就业600人，参加技能培训80人，发放社保补贴1879825元，在社区开展劳动就业和政策咨询活动2次。

（二）积极开展各项社保拓面工作，做好贫困人员参保工作

1、做好基层兜底功能，增加城镇居民养老保险、城镇居民基本医疗保险工作的知晓率，使政策落到实处。通过工作人员耐心讲解医保政策，截止到目前2021年居民医保参保1583人，收取基金534860元。

3、养老保险待遇领取人员信息采集及资格认证工作继续进行，为了推行手机APP认证，服务站设立专人接待指导，通过耐心细致的讲解和一对一的操作指导，95%的居民使用手机APP认证，已指导居民认证1000多人。

4、按照自治区计生条例的相关规定，全年共为145个家庭办理生育服务登记。

四、关心弱势群体，认真落实国家各项民政救助政策，提高主动救助意识

（一）最低生活保障、残疾人工作 认真学习落实《包头市最低生活保障对象认定办法》和《昆都仑区最低生活保障认定办法补充意见》中的各项规定，严守政策底线。开展主动救助，将符合条件的家庭纳入到低保范围内，使真正困难的群众基本生活得到有效保障。本着低保公开、

公平、公正的原则，采取民政局抽查、街道、居委会三方共同入户调查的工作模式入户率达到100%，通过申报、调查、民主评议、公示以及审核程序确保低保审批在阳光下运行。为低保家庭发放门诊救助卡20张，2021年春节前一次性救助14人，为辖区20户困难户发放了慈善春节慰问品，发放低保慰问金1000元，为低保户18户发放口罩190个。每月按时将18户低保户签到完成，确保每月低保金按时发放。

（二）老年人工作 继续为年满60周岁的老年人办理 IC卡式“包头市敬老爱心卡”。卡片虽小但传达了来自政府、社会、社区对老年人的关怀，通过工作人员耐心、细致的服务提升了政府形象。全年共为541位老年人新办理了爱心卡并将老年人信息录入12349信息平台。2021年全年共为601名老人发放高龄津贴总计681400元。

四、下一步工作举措

（一）加强便民服务中心（代办点）日常管理，提高中心标准化水平 大力推行规范服务、微笑服务、主动服务和超前服务。进一步强化日常管理，街道便民服务中心围绕“首问责任制”“一次性告知制度”、“限时办结制度”、“窗口首接制度”等建立健全便民服务规章制度。公开举报、监督电话，落实便民服务监督检查人员，及时受理和处理群众的投诉。便民服务中心（代办点）以“规范、优质、高效、廉洁”为服务原则，工作人员热情接待、耐心解释，坚持以办事方便不方便、公正不公正、群众满意不满意为工作标准，凡是属于能办理的事项，只要材料齐全、条件具备，服务中心及时予以办理；属于上级主管部门审批办理的事项，服务中心也予以受理，并代为办理，限时办结。

（二）加大优化营商环境宣传力度 营造良好氛围，增强社区居民的获得感和满意度。充分发挥先进典型的引领示范作用，及时推广各部门取得的经验和成

	<p>效，开展优化营商环境案例评选及典型案例宣传，全面提升高街道的影响力和吸引力。推进政务服务体系建设，街道、社区便民服务中心（代办点）不断完善功能设置，让群众就近办事，把服务送到群众家门口。（三）、新时代文明实践站（所）新时代文明实践所紧紧围绕“举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象”的使命任务，鲜明一条红色主线，开展“新思想筑红色高地、新素质铸红色力量、新文化强红色基因、新风尚展红色形象、新关爱扬红色风采”“五新五红”文明实践内容。以志愿服务为基本形式，整合人员队伍、平台载体、项目活动，把阵地打造成为面向基层党员群众，深入宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的重要载体，集思想引领、道德教化、文化传承、便民服务等功能于一体的基层综合宣教服务平台，建设“传播思想、实践文明、成就梦想”的百姓之家。</p>
<p>相关资质 认可或执 业许可证 明文件及 有效期</p>	<p>无</p>
<p>绩效和 受奖惩及 诉讼投诉 情况</p>	<p>无</p>
<p>接受捐赠 资助及使 用情况</p>	<p>无</p>