**统一社会信用代码**

 **12430922MB1C89781N**

**事业单位法人年度报告书**

**（ 2023 年度）**

|  |  |
| --- | --- |
| **单 位 名 称** | 桃江县浮邱山乡党群和政务服务中心 |

|  |  |
| --- | --- |
| **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** | 桃江县浮邱山乡党群和政务服务中心 |
| **宗旨和****业务范围** | 负责党务、政务、社会服务场所管理与服务工作；负责办事窗口工作人员服务质量与办事效率考核，受理办事群众投诉；负责党务、政务、社会服务平台管理与维护；负责统筹协调“互联网+政务服务”工作；指导村（社区）综合服务工作与综合服务平台建设工作。承办党委、政府和上级业务部门交办的其他事项。 |
| **住 所** | 桃花江镇桃花西路126号 |
| **法定代表人** | 王平 |
| **开办资金** | 1（万元） |
| **经费来源** | 财政补助 |
| **举办单位** | 桃江县浮邱山乡人民政府 |
| **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） |
| 1 | 1 |
| **网上名称** | **无** | **从业人数** | 5 |
| **对《条****例》和****实施细****则有关****变更登****记规定****的执行****情 况** | 无 |
| **开****展****业****务****活****动****情****况** | 一年以来，桃江县浮邱山乡党群和政务服务中心始终坚持以人民为中心的发展思想，依托乡便民服务中心和17个村便民服务站，不断优化办事环境、办事流程和工作方式，深化“一件事一次办”改革，全力打造务实高效的政务服务环境。今年以来，全乡累计办结各类业务151492件，企业群众好评率99.99%。 一、聚焦规范化建设，厉兵秣马打造完备体系。 一是人员配置齐全。乡便民服务中心设分管领导1名，协管领导1名，窗口工作人员8名；17个村规范设置便民服务大厅，每村设综合窗口，配有2名便民服务员。二是场地设施完善。乡便民服务中心改建于2020年6月，大厅占地面积184.6平方米，合理设置7个窗口，同时根据需要合理设有咨询服务区、窗口服务区、等候休息区、政务公开区、母婴室等，配备政务服务自助查询机、扫描仪、自助免费复印机、免费wifi等便民设施，配备了应急医药箱、手机充电器、老花镜、饮水机、轮椅等设备，设施一应俱全，保障群众在办事和等待过程中的舒适。为提高全省政务服务场所辨识度和公众认同感，保持线上线下同一性，按照上级文件要求，乡村两级政务服务场所统一规范使用“湘易办”超级服务端LOGO作为形象标识，并根据我乡实际情况，应用于场所显眼位置，确保标识醒目，辨识度强。同时，使用该形象标识制作了会议桌牌、工作牌等衍生品，通过该载体时时处处展现“便民、高效”的便民服务理念和特征。三是工作机制健全。完善制度，要求窗口工作人员按章办事、统一着装；健全咨询、投诉、处理、反馈、帮代办等工作机制，设立“办不成事”反映窗口和政务服务投诉箱，对群众反映的诉求分类进行处理，结合司法所调解，解决群众所遇到的“疑难杂症”。通过乡—村—网格三级发力，今年以来，共解决诉求1785件，其中矛盾纠纷109件。另外，大厅实行排队取号办理业务制度，可同时容纳100余人办理业务。 二、聚焦便利化改革，鞍前马后提供周到服务。 一是精准赋权强能，推进“一网办”。在村便民服务站设立综合窗口，下放群众需求量大、村级能办理的57项事项。例如，农村建房实现“一件事”不出村“一网通办”,群众只需在村委的协助下，按清单准备申请材料，递交村综合窗口即可，乡直部门联审联办联管，审批同意后，群众便可拿到《乡村建设规划许可证》《农村宅基地批准书》，并且在“湘易办”APP上实现了“掌上办”。《浮邱山乡：农村建房“一件事”实现不出村“一次办”》短视频在益阳日报客户端发布，宣传效果明显。又如，群众需求量大的惠农补贴“一卡通”转户、更改账号等业务，以前需要群众在村、财政所、农业综合服务中心来回跑，乡镇授权给村后，村便民服务站线上上传证明，群众不出村就可办事。二是科学整合聚力，实现“一站办”。乡直部门联动，主动“帮代办”为企业群众提供集成服务，协助办理建设用地规划许可证，备案登记、用地调规、项目评审和立项审批、申请信贷资金等，争取让企业群众少跑路，不跑路。目前，已帮9个项目解决问题34个，已帮企业申请信贷资金600多万元，方成、惠强两家企业成功创建湖南省高新技术企业，浮邱品牌湘山秀水已走向全国市场，晶基光伏材料和金桥石业两家骨干企业实现产销两旺，产值和税收均创历史新高。今年8月，全乡“三送三解三优”工作经验被市工作专班作为典型予以宣传推介。三是政策先行引路，提升“一次办”。通过“古韵浮邱魅力山乡”微信公众号、桃江公众信息网等公开政务信息，发布本乡重要新闻动态，为群众提供办事咨询、周六预约服务、网上办理等服务。制作通俗易懂的电子办事指南，在公众号上开设专栏进行定期推送；高频事项办事指南进行集成展示，方便群众查阅，使群众熟知办事流程，提高效率。 三、聚焦数字化发展，马不停蹄推动惠民举措。 一是构建服务新模式。落实“一门式”服务便民特色，由前台综合受理，后台分类处理，统一窗口出件。如，惠农补贴代码打印，政务大厅常常接到群众因领取义务兵优待金补贴、耕地地力保护补贴或学生困难补助等需要查询惠农补贴代码的电话，为此，乡便民服务中心率先探索数字化新模式，辅导村级便民服务员直接对接乡便民服务中心，远程查询代码。村级便民服务员根据查询结果利用针式打印机套用模板将补贴代码直接打印至惠农补贴“一卡通”存折上，既让群众能随时直观的看到惠农补贴代码，方便了群众，也减少了工作量。又如，供电分户、农机购置补贴申请、水产苗种产地检疫、小额林木采伐许可证核发等，都实现了村级接件、乡级或县级审核，村级办结。自政务大厅实行数字化模式以来，群众办事便利性和满意率明显提升。二是推广服务新形式。实行“无差别受理，受审分离”方式，以窗口受理助推后台相关业务部门审核公开透明、及时有效。如，残疾人证的办理及残疾人两项补贴的初审，群众可直接在村上领表格，带照片到医院鉴定，乡领到残疾证后下发至村，并协助办理，使符合条件的残疾人能迅速领到补贴。实行“主动上门办”方式，建立服务绿色通道，为老、弱、病、残、孕、孤寡老人及其他特殊情况无法到大厅办理的，提供“上门办”服务，让群众“一趟也不用跑”。退役军人优待证激活、特殊群体的养老待遇认证等都提供“上门办”服务。浮邱山村曾秋云，其丈夫于2021年病故，曾秋云为领取惠农补贴需办理“一卡通”转户。但老人年事已高，行动不便，无法办理存折。乡便民服务中心联系村委了解情况后，立即同桃江农商银行工作人员为百岁老人上门服务办理了存折，考虑到为避免其家人反复跑路，便指导其通过线上受理，为其办理了惠农补贴“一卡通”转户。乡级明确专人负责电子监督，及时提醒各窗口、村即办件及时办结，并对办件中出现的困难及时给与帮助。提供特殊事“预约办”“延时办”服务，公开预约服务电话，办事企业、群众需办理紧急或特殊事项可电话预约。大厅中午不关门，可供群众休息、等待。同时开展延时服务，解决群众因事发紧急、时间紧迫或其他特殊原因需办理业务的问题。 三是用活服务新平台。灵活运用“互联网+政务服务”一体化平台，乡便民服务中心工作人员和村干部入户上门一对一指导村民下载注册“湘易办”APP并完成相关资料上传，例如结合“政务公开主题日”活动，大力宣传推广“湘易办”超级服务端，向群众耐心细致讲解“湘易办”超级服务端的各项功能，手把手教群众下载APP，指导群众使用“湘易办”办理养老待遇资格认证、惠农补贴数据采集及公示、新生儿落户等事项，查询医保、社保、电子身份证、驾驶证、户口本等高频事项，让大家能线上体验办事流程，让数据多跑路、群众少跑路。我乡湘易办注册用户数10651户，在全县排名中列第一。  |
| **相关资质认可或执业许可证明文件及有效期** | 事业单位法人证书有效期： 2020年05月19日至2025年5月19日 |
| **绩 效 和受奖惩及诉讼投诉情 况** | 无 |
| **接受捐赠****资助及使用 情 况** | 无 |