**统一社会信用代码**

**12330100470120285F**

**事业单位法人年度报告书**

**（ 2017 ）年度**

|  |  |
| --- | --- |
| **单 位 名 称** | 杭州市总工会职工服务中心 |
|  |  |
| **法定代表人** |  |

**国家事业单位登记管理局制**

**编号：133010000559**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **《事业****单 位****法 人** **证书》****登 载****事 项** | **单位名称** | 杭州市总工会职工服务中心 |
| **宗 旨 和****业务范围** | 为职工提供帮困、维权、就业、信访、医疗互助保障服务 承担服务职工和基层工会的其他相关工作 |
| **住 所** | 浙江省杭州市上城区仁和路2号 |
| **法定代表人** | 程志民 |
| **开办资金** | 285万元 |
| **经费来源** | 财政补助 |
| **举办单位** | 杭州市总工会 |
| **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）** |
| 205 | 285 |
| **网上名称** | 杭州市总工会职工服务中心  | **从业人数** | 16 |
| **对《条****例》和****实施细****则有关****变更登****记规定****的执行****情 况** | 2018年3月开办资金变更 |
| **开****展****业****务****活****动****情****况** | 2017年职工服务中心紧紧围绕中心目标，按照杭州市总工会的部署要求，切实践行“职工为本，服务为先”的工作理念，与时俱进，努力扎实做好市总交办的服务项目和服务职工、服务基层工会的各项措施，不断提升职工对工会的信任度和满意度。 一、2017年度工作总结 （一）中心全面完成授权项目：市级窗口办理第6期医疗互助补助17385人次，支付补助金2480.44万元；全市参加第7期医疗互助102.22万人次（未含萧山、余杭、富阳），金额4036.21万元。接收春风捐款5579.16万元，实施春风行动救助18620人次，发放救助金额2187.05万元。办理直系亲属供养关系认定120人。高技能人才奖励申请共审阅通过7289人，发放奖励金额为372.84万元；接待劳模来访来电咨询667人次，办理南山公墓证明63件。受理法律援助案件132件（其中集体案件10件），办结率为100%，满意率为98.8 %，办结103件，为职工挽回经济损失、追回工资和落实工伤待遇等418万元。全年共接待来访职工4560人次，接听来电1070人次。（二）切实提升中心服务效能，把“最多跑一次”改革落到实处。通过两年来错时服务轮岗制度的运行，解决了全市基层工会和职工群众办理工会业务时间与工会窗口开放时间冲突的问题；加强服务回访制、首问责任制、限时办结制等服务效能监管，落实AB岗服务职责并加强工作人员综合素质培养，团队整体服务水准有较大提升；借“最多跑一次”改革东风，把“网上办、简化办、就近办”工作要求落实到位。对各个办事流程进行“瘦身”，减去基层工会盖章环节，实行容缺预审。在“市跑改办”的指挥协调下，向人社局、医保局、卫计委和数据资源局等部门提出“杭州市公共数据共享需求申请”12项并获得大力支持，部分数据资源共享得以实现；同时继续推行预约服务制，接受电话预约、窗口预约、网上预约，向基层工会和职工群众提供服务绿色通道。以服务直通车为载体，继续主动下基层办理业务，打造好有工会特色的“上门办”工作模式，满足职工办事需求。（三）探索实践上下联动服务模式。服务中心目前延伸服务到全市各地、各产业工会直至部分乡镇街道、企业工会，从而形成上下联动、对接服务的工作模式，实现了服务范围全覆盖。注重加强与各地服务中心的密切联系，实施送服务下基层或者确定集中代办员，由往年个人零星来中心办理变为现在就近办理或代办员集中办理，免除了受助对象往返奔波之苦，有效增强了服务效率和质量。  二、存在问题及下一步打算 （一）服务效率需要进一步提升。要保证服务程序到位，办事步骤不遗漏，准确、及时解答有关政策问题。（二）服务态度需要进一步改善。时刻保持微笑服务办事职工群众， 多想解决问题的办法，多为办事职工群众提供便利。下一步打算：在扎实做好基本业务的基础上，加强内部管理，提升工作人员综合素质，紧扣核心业务进一步夯实基础，在服务项目不断增设中总结经验、摸索规律、形成制度，打造新的工作品牌。  |
| **相关资质认可或执业许可证明文件及有 效 期** | 无 |
| **绩 效 和****受奖惩及诉讼投诉****情况** | 无 |
| **接受****捐赠****资助****及其****使用****情况** | 无 |