

绵阳市委民生工委办公室

绵民委办〔2008〕12号

绵阳市民生工委办公室 关于印发绵阳市惠民帮扶中心窗口阵地 试行服务内容及工作程序的通知

各县市区民生工委、管委会，各县市区惠民帮扶中心，市惠民帮扶中心各窗口、阵地：

为切实推进机关行政效能建设，规范各级惠民帮扶中心窗口、阵地服务内容和程序，努力提高惠民帮扶工作实效，经研究，现将绵阳市惠民帮扶中心窗口阵地试行服务内容及工作程序印发给你们，请结合实际，认真（参照）执行。

绵阳市民生工委办公室

2008年5月7日

绵阳市惠民帮扶中心 信访接待窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

- 1、持有《惠民帮扶证》并有信访诉求的城镇农村困难群众。
- 2、通过书信、电话、走访等形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

二、服务内容

- 1、畅通信访渠道，为来信来访者反映情况，提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件；
- 2、受理、交办、转送信访人提出的信访事项；
- 3、承办上级交由处理的信访事项；
- 4、协调处理重要信访事项，督促检查信访事项的处理；
- 5、研究、分析信访情况，开展调查研究，及时向领导提出建议意见。

三、工作程序

1、来访登记和接待。向来访群众宣传政策法规，初步了解来访群众诉求，做出是否受理的决定。

2、交办转办和调查处理。对受理的群众信访事件转交有关部门、相关县市区办理，60日内（复杂问题延期30日）告知办理结果。属涪城区、游仙区的信访件由进驻窗口的涪城区、游仙区信访工作人员直接处理、转办、回复。

3、接受复核和终结归档。信访人不服办理结果可向上一级信访部门提出复核要求，窗口工作人员在规定时间内告知复核结果，并上报有关情况，信访件终结归档。对持《惠民帮扶证》的困难群众，应由承办人员将办理结果登记在《惠民帮扶证》上。

绵阳市惠民帮扶中心 就业再就业援助窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

- 1、持有《惠民帮扶证》的城镇失业人员；
- 2、户籍在绵阳市的持有《再就业优惠证》的失业人员或就业困难人员，重点为“4050”人员；
- 3、持有《残疾人证》的失业人员；
- 4、城镇“零就业”家庭失业人员。

二、服务内容

- 1、提供就业再就业政策咨询；
- 2、进行免费求职登记、就业指导 and 职业介绍；
- 3、对持有《惠民帮扶证》、《再就业优惠证》、《失业证》的有培训愿望的城乡劳动者进行培训登记；
- 4、对再就业援助对象提供代管档案等劳动保障事务代理。

三、工作程序

1、职业介绍。指导持有《惠民帮扶证》、《再就业优惠证》、《失业证》的就业困难人员填写《就业再就业援助申请表》和《求职登记表》；免费为申请人介绍工作岗位信息并开具介绍信，对“零就业”家庭进行跟踪服务。

2、职业培训。指导持有《惠民帮扶证》、《再就业优惠证》、

《失业证》的有培训愿望的人员填写《就业培训申请表》，联系惠民职业培训学校或适合其专业的其他培训学校提供免费培训。

3、受理办理时，由涪城、游仙两区驻窗口工作人员进行及时处理，同时，由市中心工作人员提供市就业管理服务中心联网信息帮扶。

4、窗口工作人员将办理情况在困难群众所持的《惠民帮扶证》和中心网上办公系统中予以记载，并归档管理。同时，汇总、上报就业再就业援助工作动态。

绵阳市惠民帮扶中心 困难职工生活救助窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

因下岗失业、重大疾病、子女教育或意外灾害等原因，造成家庭基本生活困难的持有《惠民帮扶证》的企事业单位的在册职工、工会会员。

二、服务内容

1、**困难职工生活救助。**对企事业单位中持《惠民帮扶证》的困难职工家庭，因职工本人患病住院，或家人长期患病生活特别困难的，根据其困难情况可给予 400 元至 2000 元一次性资金救助或生活物资救助。

2、**春节送温暖慰问。**春节期间，对符合救助标准的企事业单位中的困难职工家庭发放慰问金、慰问物资。

3、**金秋助学。**对符合救助标准的企、事业单位困难职工子女入学进行资助。

4、**再就业援助。**对持有《再就业优惠证》、《失业证》的下岗失业人员提供再就业援助，开展免费职业介绍、培训，举办免费招聘求职洽谈会。

5、**办理困难职工惠民医疗卡（证）。**对患 25 种重特大疾病的困难职工，办理惠民医疗卡（证），享受惠民医疗政策。

三、工作程序

1、**困难职工生活救助。申请：**困难职工申请生活救助时，

须持《惠民帮扶证》、《低保金领取证》、《居民身份证》、《工会会员证》、单位工会出具的证明、医院出具的诊断证明或医疗费用证明，按要求填写《绵阳市困难职工生活救助申请表》。**审核：**在5个工作日内完成调查、核实、审批工作，并及时告知审核结果。困难职工家庭，出现突发性生活困难的，可给予400元至600元一次性救助；职工本人患病住院，或家人长期患病生活特别困难（自付医药费达到4000元以上）的，可给予600元至1000元的一次性救助；职工本人患重大疾病（25种重特大疾病），而出现家庭生活困难（自付医药费达到30000元以上）的，可给予1000元至2000元的一次性救助。**领取：**持本人《居民身份证》原件在窗口签收领取救助金。

2、**春节送温暖。**按“送温暖”资金发放规定，由区市县总工会、各企（事）业单位工会根据困难情况编制花名册公示后报市总工会，经审核后下拨资金组织发放。

3、**金秋助学。****申请：**持《惠民帮扶证》、《低保金领取证》、《工会会员证》、单位工会出具的困难职工证明以及子女的学籍证明、大学录取通知书等证明材料，如实填写《绵阳市总工会“金秋助学”活动资助申请表》。各县市区的困难职工（农民工）在当地工会提出申请。**审查：**《绵阳市总工会“金秋助学”活动资助申请表》由学生家长报所在单位工会（下岗失业人员报所在社区）进行初步审查并签章。**公示：**市总工会将在认真调查核实的基础上确定资助对象，并在媒体上进行公示。**批准：**市总工会依据公示结果，批准资助并发放助学金。由各企（事）业单位编制

困难职工子女助学名单上报市总工会，经审核后组织单位统一发放。

4、**求职。**求职者需持本人《居民身份证》和《再就业优惠证》，按要求填写求职登记表。

5、**困难职工生活救助按分级负责的原则进行。**困难职工申请生活困难补助时，属市属企事业单位困难职工的，由市总工会进驻窗口的工作人员处理并实施救助；属涪城区、游仙区企事业单位困难职工的，由两区总工会进驻窗口的工作人员处理和救助，仍存在困难的，可再由市总工会实施救助。

绵阳市惠民帮扶中心 应急救助窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

遇到突发性困难的持《惠民帮扶证》的城镇、农村困难群众。

二、服务内容

按照绵阳市惠民帮扶中心《城镇农村困难群众惠民帮扶证管理办法（试行）》的规定，对遇到自然灾害、意外事故、疾病死亡、失业就学等突发性事件，靠自身力量及政府一般性救助仍无法解决困难，以致经济特别困难，基本生活难以维持的城镇农村困难群众，视困难程度给予 300—2000 元的一次性救助。

三、工作程序

1、**申请核实。**向所在地乡镇政府、街道办事处、基层工会提出书面申请，填写《应急救助申请表》，由上述单位专人核实情况并签署意见。

2、**审批。**中心应急救助窗口接到申请后，属涪城区、游仙区困难群众求助的，由涪城、游仙两区驻窗口工作人员审核后报两区中心实施应急救助；属其它县市的，转办其它县市中心实施救助。经县市区中心救助后，仍特别困难且符合条件的，在《应急救助申请表》上签署意见并连同有关材料报市中心业务科，中心业务科核实情况后签署意见报领导审批，救助审批在 5-7 个工作日内完成（对入学救助申请要集中公示 3 天以上）。对不符合应急救助条件的应说明理由。

3、**发放。**应急救助窗口开具资金（物资）发放凭证，由日常募捐窗口和相关服务机构办理发放。对行动或交通不便的救助对象，救助资金（物资）可委托县市区惠民帮扶中心、乡镇政府、街道办事处、基层工会和各级流动服务队上门发送。

绵阳市惠民帮扶中心 民政救助窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

持有《惠民帮扶证》的城乡困难群众、城镇“三无人员”、农村“五保”对象、城乡困难家庭大学生、复（转、退）及伤残军人等。

二、服务内容

1、**城乡最低生活保障。**对最低生活保障提供政策咨询、宣传服务，指导城乡困难群众按要求和程序申请、办理最低生活保障，将符合条件的城乡困难群众及时纳入最低生活保障范围。

2、**城乡医疗救助。**对城乡医疗救助提供政策咨询、宣传服务，指导城乡困难群众按要求和程序申请、办理医疗救助，对符合城乡医疗救助条件的困难群众实施医疗救助。

3、**城市流浪乞讨人员救助。**对城市流浪乞讨人员实施生活、医疗救助，并送还其户籍所在地。

4、**福彩、慈善帮困助学。**每年秋季入学期间，对符合资助条件的贫困家庭新入校大学生组织开展福彩、慈善帮困助学活动。

5、**五保供养和农村敬老院建设。**将符合“五保”供养条件的“五保”对象纳入供养范围。指导农村等级敬老院建设和提高集中供养率，开展政策咨询、宣传服务。

6、**灾后恢复重建和贫困无房、危房户建房。**指导灾民开展

灾后恢复重建，确保因灾倒塌的居民住房当年恢复重建；对农村特困无房、危房户给予建房资金补助并开展政策咨询和服务。

7、**救灾救济。**对市内发生的各类自然灾害及时开展救灾救济工作，确保受灾群众有饭吃、有衣穿、有水喝、有房住、生病能医治。

8、**临时救济。**对因灾、因病等其它原因造成的家庭临时性特殊困难群众进行救济、救助，解决特殊困难群众的临时性困难。

三、工作程序

1、申请享受城乡最低生活保障，须本人申请，村（居）委会审查、公示，乡镇或街道办事处审核、公示，县市区民政（社发）局公示、审批。

2、申请享受城乡医疗救助，须持低保证或村（居）、乡镇（街道）的特困证明与医院的病情证明及医疗发票，经县市区民政（社发）局审核无误后，按规定享受医疗救助。

3、申请农村五保供养，须本人申请，村（社）证明，所在乡镇审核无误后，报当地民政（社发）局审批，纳入五保供养对象。

4、福彩、慈善帮困助学，由各县市区民政（社发）部门编制助学名册及助学对象个人相关资料上报市民政局，经审核后组织各地统一发放。

5、农村特困户建房、救灾救济、临时救济，须本人申请，村（社）证明，乡镇审核无误后，给予物资或资金救济，特困户建房须报县市区民政（社发）局审批后，给予资金补助。

6、复（转、退）及伤残军人等特殊对象享受国家的优抚及相关政策，由各县市区民政（社发）局落实兑现。

7、受理、办理民政救助申请时，属涪城区、游仙区困难群众求助的，由两区驻窗口人员接件、转办或办结；属其它县市困难群众求助的，由市民政局驻窗口工作人员协调、转办其它县市惠民帮扶中心；属临时救济申请的，可由市民政局驻窗口工作人员直接给予救助。

绵阳市惠民帮扶中心 法律援助窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

1、法律咨询：来访群众；

2、代拟法律文书：经济困难的、持《惠民帮扶证》和持“法律援助惠民服务金卡”的来访群众；

3、受理民事、行政法律援助申请：经济困难且案件类型符合《法律援助条例》规定的民事、行政案件，包括：

依法请求国家赔偿的；请求给予社会保险待遇或者最低生活保障待遇的；请求发给抚恤金、救济金的；请求给付赡养费、抚养费、扶养费的；请求支付劳动报酬的；主张因见义勇为行为产生的民事权益的；残疾人请求侵权赔偿的法律事项；未成年人请求损害赔偿且其监护人经济困难的法律事项；法律援助中心认为其他确需法律援助的法律事项。

4、受理刑事法律援助申请或指派，包括：

犯罪嫌疑人在被侦查机关第一次讯问后或者采取强制措施之日起，因经济困难没有聘请律师的；公诉案件中的被害人及其法定代理人或者近亲属，自案件移送审查起诉之日起，因经济困难没有委托诉讼代理人的；自诉案件的自诉人及其法定代理人，自案件被人民法院受理之日起，因经济困难没有委托诉讼代理人的；公诉人出庭公诉的案件，被告人因经济困难或者其他原因没有委托辩护人，人民法院为被告人指定辩护的；被告人是盲、聋、

哑人或者未成年人而没有委托辩护人的，或者被告人可能判处死刑而没有委托辩护人，人民法院为被告人指定辩护人的。

二、服务内容

1、宣传法律援助制度，宣传法律法规，免费解答群众来人、电话、来信等法律咨询；

2、对困难群众法律援助申请进行初审，并一次性告知申请法律援助条件，需要出示的证件、证明材料，法律援助审批、指派、承办、监督工作程序和工作时限；

3、及时受理、审批、指派、承办、法律援助案件，并监督办案质量；

4、认真承办上级交办的重大维稳案件和相关工作；

5、积极协助惠民帮扶中心各窗口和相关部门化解涉法上访和群体性事件。

6、对持《惠民帮扶证》或“法律援助惠民服务金卡”的群众免予审查经济状况，并提供优质、高效、便利的法律服务。

三、工作程序

1、**法律咨询**：咨询人先填写法律援助咨询登记表，再向工作人员及值班律师进行咨询。

2、**受理法律援助申请**：

提出申请。申请人在法律援助中心领取并填报《法律援助申请表》和《法律援助申请人及其家庭经济状况证明》，并持身份证明文件、案件材料向有管辖权的法律援助中心提出法律援助申请。属于市法律援助中心管辖的法律援助申请由市惠民帮扶中心

法律援助窗口受理。

受理审查。法律援助窗口对法律援助申请应自受理申请后 5 日内进行审查，作出是否予以法律援助的决定。外地来绵群众申请法律援助的应自受理申请后 3 日内作出决定。

决定指派。法律援助中心作出同意提供法律援助的决定后，向受援人发放《给予法律援助决定书》及《援助律师法律服务质量跟踪监督卡》，并按照规定程序指定承办法律援助事项的法律服务机构，通过该机构指派法律援助承办人员。

提供援助。法律服务机构指定法律援助承办人员后，承办人员应按照规定履行职责，为受援人提供法律服务；

结案归档。法律援助案件承办人员在法律援助事项办结后，应在 15 日内向法律援助中心提交结案报告书和全部案件材料。受援人应在案件办结后 15 日内填写《援助律师法律服务质量跟踪监督卡》并交回法律援助中心。

绵阳市惠民帮扶中心 困难群众子女就学窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

符合帮扶条件的持有《惠民帮扶证》的困难家庭学生和其他特殊困难学生。

二、服务内容

- 1、提供教育政策咨询；
- 2、接受教育乱收费实名投诉；
- 3、特困小学、初中、高中（含职业中学）学生入学救助；
- 4、贫困大学生资助；
- 5、进城务工农民工子女就近接受义务教育；
- 6、残疾儿童接受教育。

三、工作程序

1、咨询：窗口服务人员接受群众有关教育政策咨询。

2、接件：教育乱收费只接受实名投诉。困难学生助学申请时，须持《居民身份证》、《惠民帮扶证》、《低保金领取证》、《残疾人证》、学生所在学校出具的证明、医院出具的病情证明或住院证明等，按要求填写《绵阳市教育局困难群众子女就学服务登记表》。进城务工农民工子女就近接受义务教育申请时，须带上本人及其父母户口簿（本人及父母均属农村农业户口）《独生子女证》；父、母或其他法定监护人进城务工合同和持有在涪城区、

游仙城区暂住且满一年以上的暂住证；现住房或租房协议书。残疾儿童接受特殊教育申请时，须持《居民身份证》、残疾儿童证明材料。

3、办件：困难群众子女助学帮扶原则上在 5 个工作日内完成调查、核实、审批及帮扶工作，并将结果书面告知求助的困难群众。

4、回件：求助的困难群众持本人《居民身份证》原件在本窗口领取帮扶办理回复件。

5、窗口将《绵阳市教育局困难群众子女就学服务登记表》、《办理回复件》等进行计算机分类档案管理。

绵阳市惠民帮扶中心 残疾人服务窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

全市辖区内持有《惠民帮扶证》或《残疾人证》的贫困残疾人、有帮扶需求的残疾人及其家庭。

二、服务内容

- 1、为残疾人提供信访接待、残疾人法律维权援助；
- 2、开展残疾人求职登记、就业服务及职业介绍，为贫困残疾人免费开展职业技能培训；
- 3、核发《残疾人证》；
- 4、资助困难残疾学生和残疾人子女就学；
- 5、对贫困白内障患者实施复明手术，为贫困下肢残疾人开展轮椅捐赠，为贫困听力患者免费验、佩助听器；
- 6、组织开展送温暖活动；
- 7、为农村贫困残疾人实施危房改造，

三、工作程序

一般情况下，残疾人申请求助应提供以下材料：居民身份证；本人或家庭成员《残疾人证》；社区（村）、街道（乡镇）出具贫困证明；办理具体事项所需的其他材料。

1、申请办理《残疾人证》程序。申请人持申办材料到市、县市区惠民帮扶中心残疾人窗口填写《残疾类别、等级鉴定表》，到市、县市区残联指定医院进行伤残鉴定，市、县市区残联根据指定医院伤残鉴定表的结果，向符合《中国残疾人实用评定标准》

的申请办证人进行登记并办理《残疾人证》。

2、**申请参加残疾人职业技能培训程序。**对有培训需求的残疾人进行审核并统一登记，按年度培训计划组织残疾人进行职业技能培训。

3、**申请“帮困助学”专项救助程序。**对持有当年大专以上学历高等院校录取通知书的持有《残疾人证》、《惠民帮扶证》的残疾学生和残疾人家庭子女进行统一申请、登记、公示、上报、审批，集中发放助学资金。

4、**申请轮椅、免费白内障复明手术、免费配戴助听器程序。**符合受助条件的残疾人通过街道、乡镇，申请免费轮椅，集中审批、集中发放；对符合条件的白内障患者统一登记，集中上报、审批，组织到指定的白内障复明手术定点医院，实施免费手术；提出书面申请免费配发助听器，经社区（村）出具贫困证明，县市区残联复审核实，填写《贫困听力残疾人免费配发助听器申请审批表》，集中上报，由市残联审定发放。

5、**农村残疾人申请实施危房改造程序。**残疾人本人或监护人提出书面申请，村委会评议同意并张榜公示，出具贫困证明和无住房或危房证明，乡镇入户调查核实并统一报县市区残联审核，上报市残联审定核拨经费。

6、**春节送温暖。**按“送温暖”资金发放规定，由县市区残联根据困难情况编制花名册公示后报市残联，经审核后下拨资金组织发放。

属涪城区辖区范围内的困难残疾人到窗口求助的，先由涪城区驻窗口工作人员接待、处理、解决，再由市残联处理、解决。

属其他县市区困难残疾人求助的，由窗口协调相应县市区残联处理、解决。对持《惠民帮扶证》的困难群众，应由具体承办人员将办理结果登记在《惠民帮扶证》上。

绵阳市惠民帮扶中心 青少年事务服务窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

全市范围内 35 岁以下的青少年，重点帮扶持《惠民帮扶证》的困难家庭青少年。

二、服务内容

- 1、青年就业创业援助；
- 2、青少年权益保护；
- 3、留守学生关爱帮扶；
- 4、困难学生就学资助；
- 5、志愿者注册及服务；
- 6、青少年心理咨询；
- 7、其他青少年事务。

三、工作程序

1、符合帮扶条件的青少年通过 12355 热线或到中心窗口提出申请。

2、由窗口根据相关标准和条件对申请进行审核，提出帮扶意见。

3、属于现场帮扶的申请，由窗口工作人员按规定直接给予帮扶。属于集中时间统一实施的帮扶，由窗口进行登记，由窗口通知参加相应的帮扶活动。

4、帮扶项目实施完毕，由窗口工作人员定期进行回访和调查。对有特殊需要的帮扶对象，由中心建立档案。

绵阳市惠民帮扶中心 妇女权益保护窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

市属企事业单位、城镇街道、社区的下岗失业妇女，持有《惠民帮扶证》的困难妇女群众。

二、服务内容

为困难妇女提供法律咨询、法律服务、法律援助、婚姻家庭指导、心理疏导；协调有关部门查处侵害妇女权益案件；免费提供妇女就业指导、技能培训、求职登记和职业介绍，引导创业。

三、工作程序

1、凡符合妇女权益保护的困难妇女群众，须持《居民身份证》、《惠民帮扶证》、《低保金领取证》、《再就业优惠证》到窗口领取并填写《妇女权益保护申请登记表》。

2、根据申请人的具体情况，由本窗口提出、实施有针对性的援助措施。

3、工作人员填写《妇女权益保护帮扶处理情况表》和《惠民帮扶证》帮扶事项记录，每月底统计汇总，《妇女权益保护申请登记表》、《法律援助申请表》或《求职登记表》一并归档输入微机，分类管理。

绵阳市惠民帮扶中心

三农服务窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

绵阳市农村全体农民群众。

二、服务内容

1、为全市农民群众提供中央、省市有关惠农政策、农民工培训等内容的政策咨询。

2、为全市农民群众维护自身合法权益提供法规政策咨询。

3、受理侵害农民合法权益案（事）件的投诉，督促相关部门按规定时限查处和回复。

4、协调相关部门做好支农、惠农、农民工培训、扶贫解困、农村饮水安全、农村沼气建设、生态环境保护等政策的落实工作；做好流动科技三下乡工作，为新农村建设提供农业科技服务。

三、工作程序

1、凡来“窗口”咨询的农民群众，工作人员要热情接待，对群众反映的相关问题认真做好记录。对属于解答范围内的，要根据相关政策法规予以解答；对不属于解答范围的，应向咨询人员说明情况；对需要相关部门解答的，应向咨询人员介绍清楚应去的部门、地点以及乘（换）车线路等。

2、对来“窗口”反映侵害农民合法权益的群众，应详细了解来访人员的相关情况，认真做好记录。针对农民群众反映的问题，及时向相关职能部门反馈，并督促相关部门按规定程序、时限处理。

绵阳市惠民帮扶中心 农民工维权窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

全市农民工。

二、服务内容

1、关注解决三农问题，为全市农民工提供中央、省市有关惠民政策、农民工培训等内容的政策咨询。

2、为全市农民工维护自身合法权益提供法规政策咨询。

3、受理侵害农民工合法权益案（事）件的投诉，督促相关部门按规定时限查处和回复。

4、开展农民工加入工会工作。

三、工作程序

1、对农民工反映的相关问题认真做好记录；对农民工申请加入工会的做好登记、调查、审批、发证。

2、对来窗口反映侵害农民工合法权益的群众，详细了解来访人员的相关情况，认真做好记录。针对农民工反映的问题，及时向相关职能部门反馈，并督促相关部门按规定程序、时限处理。对农民工权益侵害的，进行调查核实，提供法律援助，协调用人单位解决相关问题。

绵阳市惠民帮扶中心 住房保障窗口服务内容和 work 程序（试行）

一、服务对象

持有《惠民帮扶证》的城市低收入家庭中的住房困难户、无房户。主要是指：具有本市城区规划（涪城区、游仙区和各园区）范围内常住非农业户口的无房户和人均住房面积在政府公布的住房保障面积以下的家庭；申请家庭成员之间有法定的赡养、扶养或者抚养关系；家庭年收入在政府公布的低收入标准范围内的家庭。

二、服务内容

绵阳城区内低收入住房困难家庭住房保障有关政策咨询；指导困难家庭如何申请办理住房保障有关手续。住房保障方式包括：租金补贴、租金核减、实物配租。

三、工作程序

1、申请家庭在户口所在地的居委会、街道办事处、惠民帮扶中心住房保障服务窗口领取《绵阳市城区廉租住房申请审批表》，并提交以下材料：

- 申请廉租住房、货币补贴、租金核减的申请书；
- 家庭成员户口簿、家庭成员身份证（验原件留复印件）及照片；
- 由民政部门签发的有效最低收入家庭证明书（低保证）；
- 居委会、街道办事处或单位签具的家庭收入证明；

申请人家庭有自有住房的，需提供房屋产权证原件及复印件（如该房已拆迁、转让，需要提供相应的有效证明材料）；

申请人家庭租住公有住房的，需提供公有住房租赁证原件及复印件；申请人家庭租住私房的，需提供与房东签订的房屋租赁协议、房东身份证复印件及所租房屋产权证复印件，街道居委会出具的证明；

婚姻状况：证明离异的需提供民政部门离婚登记证书或人民法院离婚判决书的原件及复印件；

残疾人需提供残疾证原件及复印件；

其它需要提供的证明材料。

居委会、街道办事处受理申请后，对申请人家庭收入、成员及住房情况进行调查，由街道办事处汇总报区政府（管委会）初审，市房管局复审。

2、租金核减的家庭，由申请家庭向市房管局和直管公产房管理单位提出书面申请，经审核、公示后，报市政府批准。

3、住房保障工作原则上每年集中解决一次。

绵阳市惠民帮扶中心 公用事业公交窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

绵阳市城区范围内（含涪城、游仙、科学城）65 岁以上老年人；绵阳市范围内的残疾人（不分等级）；持《惠民帮扶证》的困难群众。

二、服务内容

65 岁以上老年人、残疾人免费乘坐 1、2、3、5、6、10、11、35、36、40（10 条线路）公共汽车；持《惠民帮扶证》的困难群众办理 IC 卡优惠；公交 IC 卡充值。

三、工作程序

1、办理老年免费乘车 IC 卡。65 岁以上老年人凭居民身份证、户口簿、照片在窗口办理老年免费乘车 IC 卡，按 8 折缴纳 IC 卡工本费，在办理的同时应办理保险，保险费由保险公司收取。

2、残疾人免费乘车 IC 卡。残疾人在窗口凭残疾证和身份证于每年的 3、6、9 月份办理残疾人免费乘车 IC 卡，按规定缴纳工本费和参加保险。

3、持《惠民帮扶证》的老年困难群众办理免费乘车 IC 卡实行工本费 7 折优惠。

4、持《惠民帮扶证》的绵阳城区其他困难群众（包括困难青少年）办理公交 IC 卡时，工本费优惠 10%。

绵阳市惠民帮扶中心 公用事业燃气窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

绵阳燃气集团公司城区供气范围内的持《惠民帮扶证》的低保用户和特困职工。

二、服务内容

1、低保户每户每月免收 10m^3 气量的新增气费（ $0.22\text{元}/\text{m}^3$ ），即折算为每户每年免收 18m^3 的气费。

2、特困职工每月免收 10m^3 的气费。

三、工作程序

1、在新闻媒体上发布“通告”，公布优惠政策及办理程序。

2、**申请**：城区低保户、特困职工带上《惠民帮扶证》及其复印件（1-2页）一份和本用户的缴费编码（请到各自收缴气费处或气管员处查询），IC卡气表用户带上充值卡，在公用事业燃气服务窗口办理优惠申请。

3、**审核**：优惠手续每年审核、办理一次，不按程序办理优惠手续的，视为自动放弃，不再享受优惠。300户特困职工用户名单由市总工会审核、公示后发文确定。

4、**优惠方式**：使用普通气表的低保户，每个户头每年免收 18m^3 的气费，即 27.36元 ，用户在办理优惠手续后，燃气公司抄表员于次月上门抄表时进行充抵。使用IC卡气表的低保户，每个户头一年拉通算账，办理手续时一次性免费充值 18m^3 气量。

使用普通气表的特困职工，每个户头每月免收 10 m³ 气费，办理优惠手续后，抄表员在特困职工用户户头上抄录 120m³ 天然气，同时书面告知用户，待用户将 120m³ 气用完之后再缴费。使用 IC 卡气表的特困职工，每个户头一年拉通算账，办理手续时一次性免费充值 120m³ 的气量。

5、以上优惠限于已安装、使用天然气的低保户和特困职工本户享受，转让无效。如本人与我司燃气用户户主名不相符的，以《惠民帮扶证》家庭成员栏目核实或社区证明属直系亲属的，方能有效。

绵阳市惠民帮扶中心 公用事业水务窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

绵阳城区持《惠民帮扶证》的由市水务集团供水的三无人员、低保户、困难家庭。

二、服务内容

1、对城区 300 户困难职工减免水费；

2、对持《惠民帮扶证》的由市水务集团供水的三无人员、低保户，发放水费补贴；

3、对城区三无人员、低保户、困难家庭实行减免户表改造工程费。

三、工作程序

1、对城市 300 户困难职工减免水费，每月每户减免 5 立方米，全年累计减免 60 立方米，300 困难职工名册由市总工会提供，在收缴水费中扣除。

2、对符合条件的已实行“一户一表”用户的优惠补贴，按 1.66 元/立方米的生活用水价格标准执行（含污水处理费和水资源费），优惠补贴 0.49 元/立方米；

对符合条件的未实行“一户一表”用户的优惠补贴，优惠标准按 2 元/户·月的标准实行优惠补贴。

3、优惠补贴采取由中心公用事业水务服务窗口按名单集中发放的方式，优惠补贴实行每半年发放一次，一年两次。具体时

间为：每年7月1日—7月30日；次年1月1日—1月30日。

4、对绵阳城市规划区市水务集团供水范围内，持《惠民帮扶证》的七层及其以下的单元式住宅用户，其户表改造工程安装价格实行定额包干，由住户与水务集团各承担50%，即：一户一卫住宅920元/户，一户两卫及其以上住宅980元/户，减免460或490元/户；对供区内持《惠民帮扶证》的三无人员、低保户家庭全额免收自来水“一户一表”改造工程费用。

绵阳市惠民帮扶中心 日常募捐窗口服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

有捐赠善款、物资意愿的各类企事业单位、法人组织、社会团体、个人。

二、服务内容

接受社会各界对困难群众的日常捐赠，为开展帮扶提供必要的物质保障；为困难群众联系企事业单位、社会团体或个人开展结对帮扶；设计并组织实施募捐活动；发放应急救助资金。

三、工作程序

1、有捐赠意向的单位和个人到本窗口领取并填写《捐赠登记表》。

2、捐赠款物到位后，由本窗口工作人员进行登记造册，并向捐赠单位和个人开据有效手续。

3、对捐赠的款、物进行分类保管，按照具体规定对帮扶救助进行核实、发放。

4、每月底进行统计汇总，涪城、游仙区惠民帮扶中心组织的募捐款物分别由两区中心管理，由市中心组织的募捐款物由市中心管理；接受和发放表册一并归档输入微机，分类管理。

绵阳市惠民帮扶中心 惠民帮扶超市服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

持有《惠民帮扶证》、《低保证》、《残疾人证》的困难群众，城区普通群众。

二、服务内容

为困难群众提供惠民价格的商品和生活必需品，向符合帮扶条件的困难群众发放捐赠物资，对普通群众提供购物服务。

三、工作程序

1、持有上述三证的困难群众应在超市登记，领取《惠民购物证》。

2、在选取商品后，应先出示《惠民购物证》，经工作人员登记后即可按惠民价购买物品。

3、符合救助条件的困难群众需要申请领取捐赠物资，应先到中心应急救助窗口、困难职工生活救助窗口、民政救助窗口、残疾人服务窗口提出申请，窗口工作人员审核后，统一由应急救助窗口出具“捐赠物资发放凭证”，超市凭“捐赠物资发放凭证”发放捐赠物资。

4、持《惠民购物证》的群众在惠民帮扶超市购物，每次不超过 100 元；每月不超过 300 元。

绵阳市惠民帮扶中心 惠民帮扶医院服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

持《惠民帮扶证》、《惠民医疗卡》困难群众和城区普通群众。

二、服务内容

1、对持《惠民帮扶证》且持《惠民医疗卡》的惠民医疗对象实行市政府的惠民医疗政策，享受“十二免三减半”或医药费减免40%；对其他就诊患者按社区医院标准收费。

2、免费测血压、量体温、称体重、测视力，免费健康咨询和健康教育。

3、免费发放预防感冒的“大锅药”。

4、免费救护车转诊病人。

5、为残疾人提供康复训练服务。

三、工作程序

1、挂号、验证：惠民医疗对象就医时，须持《惠民医疗卡》和《居民身份证》，到惠民医疗专用窗口刷卡挂号、验证（急诊病人可先救治后挂号）。

2、就诊：持挂号单和《惠民医疗卡》，到相应的诊断室、辅助检查室进行诊病、处方。

3、划价：持医生开具的处方签，到大药房中、西药配方处划价。

4、付费：按配方划价处方单，到收费处刷卡、付费，并领

取收费员出具的收费发票。

5、取药：凭收费发票和处方签，到大药房中、西药配方处领取药品；

6、治疗：病情较重的患者，到输液观察室接受输液观察或肌肉注射治疗，为特殊病人进行针灸理疗。

7、住院：病情疑难或危重需要住院的病人，惠民帮扶医院开具住院通知，在惠民帮扶医院住院部进一步接受治疗。

8、转院：对病情特别严重的危重病人，惠民帮扶医院将其及时转到惠民医院（市中医院或市人民医院）作深入治疗。

9、签字确认：惠民医疗对象在诊治结束后，须在惠民医疗专用窗口，对享受的“十二免三减半”项目和医药费减免的金额进行签字确认。

10、残疾人康复训练：康复指导员为接受康复训练的残疾人进行评估，制定训练计划，建立训练档案，实施康复训练。

绵阳市惠民帮扶中心 惠民大药房服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

持《惠民帮扶证》的困难群众和城区普通群众。

二、服务内容

1、对困难群众的药品零售和处方药品配方实行“零利润”惠民价，保证惠民对象零售购药平均价格低于其它药房价格10%-15%；处方药平均价格低于市场零售价25%-30%；总体药品价格低于医院药价15%。对普通群众药品零售和处方药品配方在惠民价基础上上浮5%。

2、处方药品配方无特殊要求的，均以同类药品中的最低售价进行配方。

3、为中药配方患者免费煎药。

4、定期举办健康知识和常见病防治讲座。

三、工作程序

1、持《惠民帮扶证》、《低保证》、《残疾人证》的困难群众应在超市登记，领取《惠民购药证》。

2、处方药购买。患者持《惠民医疗卡》、《惠民购药证》和医师开具的处方交工作人员进行处方划价、配药、收费和登记。

3、非处方药选购。患者持《惠民医疗卡》和《惠民购药证》在药房自行选购，由工作人员划价、收费和登记。

4、持卡群众在本药房以惠民价购买药品，原则上每次不超过50元，每月不能超过300元，有特殊情况者需医生签具意见。

绵阳市惠民帮扶中心 惠民职业培训学校服务内容及工作程序（试行）

一、服务对象

持有《惠民帮扶证》、《再就业优惠证》、《失业证》的城区人员；城区特困家庭学生。

二、服务内容

免费进行家政服务、计算机操作、美容美发、足浴按摩、服装设计与加工、机电一体化、餐厅服务、创业培训等就业技能培训。

三、工作程序

1、报名。出具《惠民帮扶证》、《再就业优惠证》、《失业证》和身份证复印件各 1 份在学校负责老师处报名。

2、审核。经学校统一审核后，待人数达到相应开班规模后通知学员集中授课。

3、授课。按照培训大纲、培训计划进行集中辅导、操作练习，完成全部培训任务。

4、考核。培训结束后由学校统一组织考试考核，为成绩合格学员颁发《惠民培训学校结业证》，为学习成绩优秀的学员推荐工作。

5、归档。建立培训学员登记制，学校安排有关人员培训学员学籍资料进行归档整理。

主题词：惠民帮扶工作 窗口阵地 服务内容 工作程序 通知

报：市民生工委、管委会领导，市委办、市政府办，市目标督查办；
送：科技城党工委、管委会办公室，各园区党工委、管委会，市
级有关部门。

绵阳市民生工委办公室

2008年5月11日印

(共印5份)