附件1

用户需求书

2024年度市民政局社会救助服务项目，供应单位需协助中山市民政局开展社会救助服务相关工作，包括协助跟进调查处理信访案件、开展救助申请家庭入户核查、社会救助审核复核工作等服务。具体服务指标要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 指标内容 | 指标值 |
| 开展各类入户核查、经济状况核对、信息化管理等，服务全市困难群众 | 不少于12000人次 |
| 协助审批办理、复核各类救助申请 | 不少于13000宗 |
| 调查处理信访、上访、闹访案件及服务咨询等 | 不少于1000宗 |
| 全市社会救助覆盖面明显提高 | 年度救助人数正增长 |
| 社会救助工作实现“保得准”、“管得住”、“用得好”，本部门救助业务质量、服务水平上能进一步提高 | 经查核认定因审核工作不到位导致不符合救助条件而获得救助的投诉个案全年小于5宗 |