**志丹县行政审批服务局**

**采购政务服务需求**

1. **服务概况**

2019年8月，经县委、县政府同意，县行政审批局、县人社局联合发布了《招聘县政务服务中心工作人员的公告》公开招聘了15名窗口临聘人员。根据2020年7月13日县政府有关会议精神，县行政审批局代发县税务局派驻政务服务中心10名临聘人员工资。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的审批流程，窗口临聘人员在政务服务过程中发挥了积极作用。

为进一步加强窗口工作人员管理，规范工作人员工资和相关社保待遇，提升政务服务水平，自2024年开始，我局将政务服务中心窗口收件等面向社会提供的公共服务，以及审批局实施行政许可过程中的辅助性服务大厅保洁、安保等，通过购买第三方政务服务的方式，推行辅助性服务社会化管理。

**二、采购需求**

**(一)服务内容**

1.配合采购单位提供志丹县行政审批服务局政务大厅、税务大厅综合窗口、咨询引导、考核管理、讲解接待、宣传报道和事项标准化梳理等业务服务；

2.配合采购单位提供负责为志丹县行政审批服务局政务大厅、税务大厅提供窗口业务办理、材料流转、咨询引导、秩序、维护、讲解接待、宣传报道、投诉受理和会务保障、大厅卫生、安保等方面服务；

3.配合采购单位提供负责做好管理范围内工作人员的岗位职责、业务受理、行为规范、服务礼仪、心理辅导、讲解接待和宣传报道等方面培训教育服务工作；

4.配合志丹县行政审批服务局做好政务大厅、税务大厅“一窗受理、集成服务”“一件事一次办”“跨地区通办”“周末不打烊”等改革工作，包括并不限于拟制工作方案、具体落实等工作；

5.配合采购单位做好志丹县行政审批服务局运行秩序、服务管理和标准化建设等方面制度建设工作；

6.配合采购单位做好志丹县行政审批服务局开展的工青妇等相关活动；

7.配合采购单位做好志丹县行政审批服务局为办事群众及工作人员突发疾病提供简单医疗救助和上报，以及火灾地震等突发事件应急预案制定和演练工作。

8.配合采购单位结合志丹县行政审批服务局政务服务中心、税务大厅的运行实际情况，大厅工作人员组成和相关要求，根据政务大厅“一窗受理，综合服务”改革、实体大厅“一站式”服务能力以及线上线下融合工作理念，针对讲解接待、事项进驻、跨地区通办、 一件事一次办、工建改革帮办代办、等政务服务重点工作提供服务方案。

9.配合采购单位结合大厅运营工作实际情况，从考核管理大厅服务、综窗业务系统应用、后勤管理、保密制度等方面制定满足大厅运维需求的管理制度，有效提升政务服务中心标准化建设水平。

10.配合采购单位结合大厅运营工作实际情况，从安全保障、突发事件、事故处理等方面制定应急处置方案，同时能积极配合采购单位工作，在必要时提供应急服务。

**(二)服务要求**

1.本项目服务地点为志丹县行政审批服务局政务服务中心、税务大厅，供应商应配合采购单位统筹做好大厅管理工作及根据采购单位各项检查要求进行管理。

2.采购单位负责项目团队在志丹县行政审批服务局政务大厅、税务大厅的绩效考核、人员管理和内控等制度建设工作。

3.本项目服务期限为一年。

**(三)人员要求**

1.人员构成：长期居住志丹县，毕业2年内未就业大专生、大学生和乙方聘用人员(岗位含大厅管理人员、帮办代办、窗口收件人员、技术保障中心辅助人员，保洁、安保除外),安保人员需要国家颁发的保安员资格证，以上人员均由乙方统一进行管理。

2.工作内容：乙方人员承担窗口业务接件、咨询引导、秩序维护、投诉受理、宣传报道讲解接待和会务保障等方面工作，配合参与大厅日常运行管理、标准化建设、综合窗口建设、事项标准化梳理、运行数据分析和应急演练、保洁、安保等方面工作。

3.政务服务人员标准

(1)政治素养良好，无犯罪违法违纪记录，严格遵守各项规章制度、保密制度、服务规范等；

(2)普通高校全日制大专及以上学历，专业不限（）；

(3)身体健康，品行端正，积极上进，形象气质佳；

(4)熟练操作计算机和Office办公软件；

(5)有责任心，有团队合作意识，服从管理；

(6)掌握窗口服务基础知识，普通话标准，口齿清晰，口头表达能力强，有亲和力；

(7)年龄35岁以下(含35岁),女性身高不低于160cm,男性身高不低于170cm;

(8)具有良好的服务意识和团队精神，具有较强的应变能力、沟通技巧、判断能力、学习及适应能力；

(9)党员、退役军人、有政务服务工作经验者优先考虑可适当放宽招聘标准。

**(四)人员管理**

(1)乙方应对招聘人员进行岗前能力培训，考核合格后方可正式上岗，并定期组织工作人员进行规章制度、形象礼仪、业务技能等方面的培训。

(2)乙方如需更换驻场运行管理团队人员(项目经理、主管),必须提前7天书面征得甲方同意。

(3)员工工资根据岗位发放，工资定岗不定人。

(4)窗口和导办工作人员建立持证上岗激励机制，持证工作人员工资应适度上浮。

(5)乙方配合甲方按照大厅考核管理办法，明确人员奖励和处罚办法，每月对工作人员进行考核打分，根据评分结果，参照单位绩效考核标准发放工资。同时，对于年度评获优秀称号的员工和班组予以一定的经济奖励。

**三、费用组成及付款方式**

1.费用组成：本项目费用包含：员工薪资、员工福利、服装、税金，以及供应商管理服务费

2.付款方式：按照每月支付的方式，于每月15日前转账支付

**四、资质要求**

**供应商须具备有效的劳务派遣许可证或人力资源服务许可证；**