

服务内容及商务要求

一、项目概况

为深入贯彻落实社会救助政策,切实提升我区社会救助工作的精准度和服务效能,为贯彻落实国家及省级相关政策要求,持续推进鄂邑区基层社会救助服务工作,结合我区实际工作需求,区民政局通过政府购买服务的方式,委托第三方公司或机构,为全区各街办开展救助服务,拓展区基层社会救助服务内容,更好满足困难群众多层次化、多样化救助服务需求。

1. 对全区社会救助对象进行入户调查及档案整理;
2. 进行社会救助政策宣传;
3. 对全区特困供养人员进行生活能力评估;
4. 其他区民政局交办的协助业务;
5. 协助区民政局处理好突发情况。

二、服务内容

(一) 服务内容

积极开展“物质+服务”、发挥“主动发现”机制作用、开展社会救助入户调查、政策宣传、分散供养月探访、防返贫监测对象入户调查、电话回访调查、公示栏和明白卡、档案管理等内容。

每月对我区在册分散供养特困人员进行探访;对新增城乡低保、特困供养、临时救助、防返贫监测户等对象进行入户调查;检查各街道,各村(社区)公示栏内容是否及时更新;每年对在册城乡低保、分散特困供养等对象进行复审,并查看户内明白卡是否齐全、完整;及时整理入户、探访等相关档案。具体服务内容如下:

1. 经办最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助等服务对象的排查、家庭调查、业务培训、政策宣传绩效评价等工作。

- (1) 社会救助服务:协助开展城乡低保、民政低保边缘认定、城乡困难群众临时救助等工作,包括申请受理、入户调查、资料审核、公示监督等,确保救助对象符合条件,救助资金精准发放。

(2) 政策宣传与资料管理：开展民政相关政策宣传，提高群众对民政政策的知晓率。同时，负责建立民政工作台账，做好相关资料的收集、整理、存档工作，确保资料完整、准确、可查。

2. 入户调查：对低收入人口认定申请、临时救助申请、教育资助申请的家庭基本情况和经济状况的调查核实；在册最低生活保障对象、特困人员救助供养的复核；最低生活保障家庭、特困人员救助供养等民政社会救助政策落实情况；民政部门认定的与社会救助有关对象的调查。

3. 发挥"主动发现"机制作用：主动摸排疑似符合最低生活保障、特困人员救助供养等社会救助政策的城乡居民家庭，做好情况记录，并及时向街道和区民政局报告。

4. 参与民主评议：参与公示有异议的救助申请家庭民主评议会，对申请对象的家庭收入、财产状况以及家庭经济状况和实际生活情况等调查情况进行汇报。

5. 公示检查：对各行政村、街道（社区）的社会救助公示栏、公示内容进行监督检查，对发现的问题及时报告街办和区民政局。

6. 政策宣传：开展内容丰富、形式多样的社会救助政策的宣传活动，提高群众对社会救助政策的知晓率。

7. 按时足额发放员工工资、缴纳社保（不受采购人付款时间影响）确保各项工作正常开展。

8. 管理服务费：收费合理。

9. 无条件接受采购人的监督和指导。

10. 服务约定详细内容以合同或协议具体约定为准。

（二）服务区域

在鄂邑区行政辖区内。

（三）入户调查

按照鄂邑区社会救助相关工作文件规定，以询问、查证资料等形式进行入户调查、邻里访问及其他方式调查，并填写相关调查表，同时附带入户调查对象家庭情况照片。必要时需摄像、录音备查。

分散供养的特困人员的供养情况：分散供养的特困人员的生活起居、居住环境情况，监护人监护情况，是否有集中供养的需求。

（四）调查方法要求

1. 入户调查：调查人员进入调查对象家庭进行调查，核定家庭户籍状况、共同生活成员状况、家庭收入、财产状况和吃、穿、住、用等实际生活情况。主要查看申报内容与实际情况是否一致，仔细观察家庭装修、电器及日常消费用品情况，判断其日常生活水平；详细询问家庭成员的务工情况、收入情况、家庭消费水平以及赡养、抚养、扶养状况等。

根据申请人声明的家庭状况，新申请对象主要了解其提供资料的真实性和完整性。对已获得社会救助的家庭，重点调查了解其家庭成员、家庭收入、家庭财产变化情况以及现实生活情况。

2. 邻里访问：调查人员到申请人所在村（居）委会及邻居，充分了解调查对象家庭人口、收入、财产和日常消费及实际生活情况。

3. 信函索证：调查人员通过信函方式向相关单位和部门索取有关证明材料，核实申请对象提交证明材料的真实性。

（五）调查工作流程要求

1. 入户调查

（1）新申请家庭调查。街办对申请人提交的材料进行初审，初审合格后，按照申请人授权报区民政局进行信息核对，并同时向第三方机构下达入户调查通知单，受托方在接到新申请对象调查通知后，在街办、村委会（社区）的参与协助下，须在2个工作日内启动入户调查并在5个工作日内完成入户调查工作。

（2）复核家庭调查。按照区民政局工作安排，对最低生活保障家庭成员变化情况和家庭经济状况进行复核，街办按照复核工作要求及时收齐复核家庭相关资料并提交区民政局进行信息核对，复核资料收齐后按照A、B、C类管理要求向第三方机构下达入户调查通知单。入户调查人员由受托方工作人员、申请人所在村委会（社区）成员组成，每组不少于三人，其中第三方机构入户调查时应不少于2人，调查结束后同时由调查人员和被调查人员在调查表签字确认。

2. 资料整理。成交供应商对所调查对象家庭按照一户一档要求做好规范化档案整理、归档等工作。包括申请人提供的资料、调查资料原件、以及入户照片等影像资料，资料整理完成后，交由区民政局指定部门保存。

三、服务人员的服务要求：

1. 人员管理要求：成交供应商服务人员应具备相关专业知识或工作经验，有较强的学习能力，熟悉民政业务和相关政策法规，熟练使用电脑处理基本文字、表册的能力，有较强的责任心和服务意识。

2. 工作流程要求：严格民政工作流程，明确各项服务的操作步骤和时间节点。例如，在社会救助审核中，要按照规定的流程和时间完成调查、审核等工作，确保救助及时。对于发现的问题，要及时记录、上报。

3. 沟通协调要求：做好与政府相关部门、（村委会）社区、等保持密切沟通协调，及时反馈工作情况，共同解决工作中遇到的问题，积极配合政府部门开展各项民政工作，完成交办的其他任务。

四、服务人员的服务标准：

1. 服务质量标准：保障民政服务对象的合法权益，确保各项服务符合政策要求。

2. 工作时效标准：按照规定的各项工作时限，完成工作任务。如接到救助申请后，应在一定工作日内完成入户调查；发现的问题要在规定时间内上报。

3. 信息准确性标准：确保收集、整理和上报的民政业务数据准确无误，台账资料完整、规范，档案管理符合相关要求，为民政工作决策提供可靠依据。

五、服务时限、款项结算、考核

（一）服务期限

服务期为自合同签订之日起1年。合同采用1年1签制，期满后由区民政局综合评估，满足区民政局需求。

说明：服务期内，如果服务企业有违法违纪违规行为或不能按照区民政局要求开展服务工作，区民政局可随时终止采购服务。

（二）款项结算

1. 预付款：采购人、成交供应商双方合同签订后一个月内，成交供应商向采购人提供对应金额发票，采购人向成交供应商支付合同金额的70%作为预付款。

2. 合同履行结束前，采购人考核成交供应商工作合格后，采购人向成交供应商支付30%尾款。

（三）绩效考核及验收

1. 根据工作开展情况和实际需求，遵循陕西省财政厅发布的《陕西省财政厅关于进一步加强政府采购履约验收管理有关事项的通知》，采购人可同辖区各街

办对第三方（成交供应商）工作开展及落实情况适时开展绩效评价。各街办据实填写第三方（成交供应商）社会救助服务工作考核表，各街办考评结果将作为区民政局最终验收考评的重要依据；

2. 区民政局对第三方（成交供应商）考核结果为不合格的，区民政局有权选择单方终止合作，并不予支付剩余费用。

3. 成交供应商提供的服务必须完全符合采购人要求。

4. 具体时间、内容由中标人与采购人协商确定，每次工作开展前由成交供应商呈报具体方案，由采购人审核确认后实施。

(四) 违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 未按合同要求履行服务内容要求，区民政局有权终止合同，并对成交供应商违约行为进行追究，同时按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关规定进行处罚。