**采购需求**

**一、****项目采购内容：**

为进一步优化营商环境，深化“放管服”改革，根据《丹江口市加强镇村两级政务服务体系建设实施方案的通知》(丹政办函[2022]7号)文件要求，向20个镇(办、处、区)派驻综合窗口工作人员，从事综合受理、引导咨询、本辖区村(社)窗口工作人员业务指导等工作，以彻底解决镇村基层政务服务能力弱化、标准化规范化建设滞后等问题。拟以政府购买外包服务方式，按乡镇数量x1.2 系数购买 24 人政务服务(其中：镇办处区综合窗口工作人员 20人、日常管理 2人、督查及 AB 角 2人 )。

1、重点工作安排要求：

结合服务需求，工作重点安排应包括人员辅助外包、培训服务外包、效能建设外包、“一窗受理”改革落地外包、定制创新创优区域性亮点打造5项服务内容；

（1）人员辅助外包需求：

为保障大厅工作正常有序开展，需要明确镇办处区综合窗口工作人员、大厅日常管理人员、督察及AB角岗位职责、录用流程；

（2）培训服务外包需求：

结合实际需求，有针对性的组织课程培训，培训内容类别包含“管理制度”、“业务知识”、“服务规范”、“技术操作”、“营商环境提升”5个类别，培训课程内容包含《公司管理制度》、《政务服务基础制度》、《大厅人员服务意识与职业素养提升》、《阳光心态与情绪管理》、《政务工作人员职业形象塑造》、《政务工作人员礼仪素养规范》、《窗口工作人员服务标准化》、《政务服务窗口环境标准化》、《导服人员岗位职责》《投诉应急处理技巧》、《一件事一次办》、《事项最小颗粒度》、《企业开办》、《工程建设项目》、《不动产登记》。

（3）效能建设外包需求：

为改善镇村基层政务服务能力、提升标准化规范化水平，要求明确4项内容：岗位职责及规划确保大厅高效运转、明确大厅规范标准促进整体规范养成、梳理工作制度强化大厅长效管控机制、实施绩效考核确保工作制度及规范落实；

（4）“一窗受理”改革落地外包需求：

以推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式为目标，服务内容需要涉及事项办事指南要素补充完善、“零基础”模板梳理、“一窗受理”系统工具完善3项具体工作；并且需要提供统一受理平台操作、十堰市电子证照库操作2项培训服务。

（5）定制创新创优区域性亮点打造需求：

以大厅管理、岗位创优、标杆打造、便民便企等工作为出发点，打造创新创优亮点做法，并配合宣传树立品牌。

2、阶段性实施步骤要求：

全面人才盘点、按照以事定岗原则，合理规划岗位，并制定培训提升计划。实施步骤需包含准备阶段、培训阶段、落地督导阶段、长效管理阶段4项内容。

* + - 1. 准备阶段需求：

进行科学合理的岗位需求分析，详细了解招聘岗位要求、工资标准及其他配套待遇等信息，根据“因事择人，德才兼备”的原则，将最优秀的应聘者输送至采购单位，并按大厅规范标准配置统一工装，总计四套分别为：夏季两套、春秋一套、冬季一套。

* + - 1. 培训阶段需求：

为了保障培训效果，针对不同培训内容采取适宜的培训地点和培训方式，让参加培训的人员尽早接触实际工作环境，找到工作状态。

* + - 1. 落地督导阶段需求：

落地督导阶段，培训督导老师在不影响正常业务情况下深入大厅工作现场，按采购单位要求对6个具有代表性大厅，结合大厅实际情况有针对性的对培训标准进行定制化落地辅导，需要明确督导明细。

* + - 1. 长效管理阶段需求：

根据现场管理人员对综合情况的反馈，需要投标方督导管理人员阶段性进行跟进回访，目的在于自查自纠、跟进培训、长效巩固。要求明确回访周期并制定详细回访工作明细。

3、保障措施要求：

为保证项目顺利有序开展，保障措施需包括加强组织领导、创新服务模式、强化督查指导、健全制度机制4项内容。

**二、服务地点：**丹江口市各乡镇，具体按采购人要求执行

**三、合同履约期限：**合同签订之日起一年。

**四、预算金额（即最高限价）：**172万元

**五、付款方式：**合同签定后，采购单位按合同约定支付应付款项。

**六、招标人的服务要求；**

1、须根据采购单位提出的用工需求及时派遣人员到岗工作。

2、须负责劳务派遣人员的人事、劳资、社会保险、培训等人事劳资管理工作。并为劳务派遣人员办理劳动用工手续、结发放工资、发放经济补偿金、缴纳社会保险、处理保险理赔、管理人事档案、提供员工培训等方面的管理服务；教育劳务派遣人员服从采购单位规章制度要求和工作安排；按照采购单位的要求，及时更换不能胜任工作的劳务派遣人员；负责处理合同服务期内所有劳资纠纷和调解管理纠纷；落实采购单位根据规章制度和工作需要提出的其他管理要求。

3、须为全体劳务派遣人员办理社会保险,并负责办理或协助办理派遣人员社会保险、理赔等相关业务手续。

4、须按照合同约定的时间、经采购单位核定的标准，及时、足额向全体劳务派遣人员工资和其他福利。

5、确保项目业务知识和市民相关信息的保密安全性，与项目人员签订保密协议，确保工作相关信息不外泄。