莲池区乡镇和街道行政综合服务中心

综合咨询导办服务外包试点工作推进方案

（征求意见稿）

为全面贯彻落实中央省市有关深化“放管服”改革、优化营商环境工作部署，全面落实政务服务“马上办、网上办、一次办、就近办、自助办”及“掌上办”提升工程，进一步加强乡镇(街道)行政综合服务中心规范化建设，结合我区实际，特制定本方案。

1. **指导思想**

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照党中央、国务院决策部署，强化政务服务一体化建设，分级负责、协同联动，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，加快数字赋能，推进政务服务运行数字化标准化、规范化，打造政务服务网PC端、手机端、自助端、实体大厅端“四端”协同融合服务体系，努力实现全覆盖、全联通、全方位、全天候、全过程的“五全服务”新模式，让市场主体和群众办事方便快捷少跑腿。

1. **工作原则**

**（一）坚持“依法依规”原则。**运用法治思维、法治方式，规范政务服务行为，限制自由裁量权，维护群众合法权益，努力提高政务服务工作的制度化和法治化水平。

**（二）坚持“最大综合”原则。**充分考虑业务关联性，相关事项分类整合设置纳入综合窗口办理，实现“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一发证”的服务模式。

**（三）坚持“统一规范”原则。**积极推进政务服务标准化建设，建立统一规范的标准体系，不断提高区乡一体化建设运行管理规范化水平。

**（四）坚持“高效便民”原则。**以需求为导向，强化服务意识，简化办事环节，优化工作流程，提高服务质量，让群众和企业办事更方便、更快捷、更有效率。

**（五）坚持“试点推进”原则。**按照试点先行、逐步优化的原则，以点带面稳妥推进实，整体提升政务服务系统工作效能。

1. **工作目标**

充实乡镇和街道行政综合服务中心政务服务队伍，加强数字平台建设，让广大企业群众在家门口就可享受便捷、周到的服务，聚焦咨询帮办能力弱、办事不便等问题，实行“一站式咨询导办服务”，打造以“一目标”、“两体验”、“三层级”、“四赋能”、“五办”、“六管”、“七化”为特色的“1234567”莲池政务服务体系。

**一个全景目标，即：**从办事咨询、导服、预约、申报、受理、审批、查询、送达、监管等全流程服务的“数字化、智能化、便捷化、一体化”政务服务体系。

**两种服务体验，即：**企业群众到现场办事全程导办帮办，企业群众在河北政务服务一体化平台办事全程网办。

**三级联动服务，即：**区、乡（街道）、村（社区）三级联动、标准统一、运行高效，畅通服务群众“最后一公里”。

**四类科技赋能，即：**智能辅助矩阵系统帮办通、智能业务支撑系统办事通、智能交互系统实现数据通、智能监管系统实现指挥通。

**五端智能办理，即：**智能预约办、智能网上办、智能自助办、智能掌上办、智能上门办。

**六位一体监管，即：**对窗口人员、后台审批人员、服务对象、服务事项、服务效能、办公秩序进行数字化调度指挥，实现一体化全流程监管。

**七化服务场景，即：**场地建设标准化、队伍建设专业化、制度管理规范化、服务流程标准化、便民服务智能化、业务培训常态化、区乡联动一体化。

1. **主要工作举措**
2. **场地建设标准化**

以满足集中办理政务服务事项为原则，根据乡镇（街道）当地辖区人口数量和市场主体存量，在人口集中、交通便利、设施完备的区域，通过“新建、扩建、改建”完成开放式行政综合服务中心建设，其中，“示范型”大厅面积不少于200 平方米，“标准型”不少于100平方米，“简朴型”不少于50 平方米。各乡（镇）街道行政综合服务中心要将直接面对企业群众的服务窗口统一设置在大厅，实行集中办工。

1. **队伍建设专业化**

各乡镇街道行政综合服务中心主任原则上不再参与除政务服务以外其他党政分工，中心正式在编人员按省市要求明确专职专岗，区政务中心增设热线咨询岗6人和项目管理岗2人（驻场区厅），牵头负责组织日常会议、学习考试、人员管理、绩效考评及各个服务点业务服务监督促效。将**距离区政务中心路程较远**的**东北方向百楼镇**和**东金庄乡**，**西北方向五四路街道**，**西南方向五尧乡**等4个试点乡（镇、街道）确定为示范型试点建设单位，每个试点配备不少于2名窗口工作人员；其他乡镇街道暂配备不少于1名窗口工作人员。

1. **制度管理规范化**

建立健全和落实首问负责、限时办结、一次性告知、政务公开、AB 岗值守、工作人员行为规范、投诉举报、落实“好差评”制度和责任追究等制度。推行告知承诺制和容缺受理服务模式。建立健全运行考核机制、督查机制和窗口工作人员奖惩机制，动态跟踪服务改革措施实施效果、办事群众满意度调查情况，验证问题复现频次，主动接受社会监督。

1. **服务流程标准化**

按照“5+X”模式合理设置工作窗口，其中“5”是指必须设置市场准入、城乡建设、卫生健康、民生保障、涉军事务5个服务窗口，“X”是指结合实际需求设置的窗口，包括办理量较大的事项分设、增设的窗口，咨询服务窗口等。实现所有事项“一站式综窗受理”，及时为企业群众提供全流程咨询服务、帮办代办、统一出件服务。对行动不便群体或有特殊需求群体主动上门走访，提供上门服务。

1. **便民服务智能化**

乡镇和街道行政综合服务中心要利用全省一体化政务服务平台和“冀时办”手机版 APP，开展网办事项咨询导办服务，实现线上线下深度融合。协助做好河北政务服务网乡镇和街道页面的门户信息、事项信息的确认、补充和完善工作，协助配置保定市网上审批服务平台事项办理流程和人员，及时添加相关机构和人员账户，以及窗口关联等系统管理。购置自助智能终端设备，满足各乡镇（街道）辖区企业群众政务服务事项7×24小时全时段可办。

1. **业务培训常态化**

加强对窗口人员常态化培训，制定月度、季度、年度培训计划，进行政务服务体系、业务素质、廉政纪律、形象礼仪、沟通技巧、政策法规、职业道德、消防知识等培训。开展特色专题培训，包含心理调适、应急处置等多维度培训宣讲，主推行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家标准培训，拓展综窗人员持证上岗范围。每月组织员工集中参加月考，内容包括准备参考资料、出卷、判卷、成绩分析、形成月报，管理团队负责监督。

1. **区乡联动一体化**

从群众实际需求出发，着力“三个联动”，**即：“帮办联动”**，区、乡两级联办1号响应系统推进远程支撑街乡政务服务缺少现场帮办人员的问题，统一设立咨询号码，一号响应、一号受理、一线通答、分级解答、分派工单、统一督办；**“监控联动”**，依托数字指挥中心六位一体监控系统，智能摄像头布设到乡镇末端，由区厅统一监察整个政务服务体系运行，通过音视频智能分析实现窗口及公共区域异常行为智能巡查，增加智能化监察手段，提高监察效率。**“服务联动”**，统一区乡两级政务服务事项和办理流程，统一受理标准，统一服务品牌，规范门楣门牌、台签桌签等展示标识，统一人员着装、配饰、仪容、工位工号等。

1. **项目落地需求**

根据实际项目建设**总预算约440.49万元。**（附件3）

1. **人员保障经费约240.1万元**（附件4）

4个试点乡镇街道每个试点配备2名工作人员，共需8名工作人员，其他乡镇街道13名，区乡两级联办1号响应系统热线岗位6个，项目管理岗位3个，共计30个岗位。

1. **信息化建设预算约197.14万元**（附件5）

区、乡两级联办1号响应系统、上门办系统、数字监控系统、数字政务终端等内容。

**1.“一号统领”系统。**针对本区业务咨询需求，提供一号响应服务，整合咨询电话、搭建咨询平台、回访服务中心，解决咨询服务渠道少而零散、标准不统一、业务讲不清、线上无回访、数据无记录、记录无系统、分析不智能等多方面的问题，实现政务服务一号业务咨询、一网业务导办、多渠道咨询办理，达成线上线下无差别服务体验。

**2.上门办系统及设备。**移动上门办系统通过“人机结合”将政务服务打包“送货上门”，解决莲池区街乡企业、群体面临的“进多厅排多窗”“重复多次提交材料”“上班没空办、下班没处办”等的办事难题。自助终端集成身份认证、指纹识别、小票打印、键盘输入、拍照上传等多种功能，打通群众服务的“最后一公里”。

**3.监控系统及设备。**以监察促落实，以监察促规范，以监察促服务，对大厅运行、员工服务行为等全面监督管理。

**4.数字政务终端。**在区政务服务中心增设自助服务终端，自助服务终端采用坐台式双屏机体，主屏面板区块化展现办理业务，副屏同步辅助事项办理，机柜自带扫码器、打印机、指纹识别仪、身份证读取器、安防密码键、高拍摄像仪等辅助功能设备，为莲池区更多事项“不见面审批”“全程通办”“错峰延时”的目标提供技术支撑。配套搭载基础版自助办系统，为办事群众提供政务服务办理模式，响应多元事项。

1. **乡（镇）街道统一服务标识预算约3.25万元**

主要包含12345监督投诉电话、学雷锋志愿服务岗、办不成事反映、军人优先、帮办代办、总服务台、好差评、便民服务、爱心窗口、禁止吸烟、网络覆盖等内容的服务标识。

1. **有关要求**

**（一）加强组织领导。**充分认识乡镇和街道行政综合服务中心规范化建设重大意义，加强部门沟通协调，成立工作专班，乡镇政府和街道办事处是责任主体，莲池区政务中心牵头负责业务指导，莲池区政务服务管理办公室加强业务考核、北京集团总部远程管理支撑推动政务服务标准化建设、乡镇和街道行政综合服务中心咨询导办体系建设等方面的各项要求。

**（二）明确职能定位。**乡镇和街道行政综合服务中心是集中办理本乡(镇)街道和上级政府部门赋权的行政审批和公共服务事项并提供代办咨询的便民服务平台，是乡镇政府(街道办事处)的下属事业单位。乡镇和街道行政综合服务中心要具备行政管理服务职能、便民服务职能、政策信息咨询服务职能、政府信息公开职能。

**（三）加强经费保障。**加强人力和财力支持，各示范点逐个确定选址、设备、人员等，制定方案报区政府按程序审核、批准，形成分工明确、配合有力、运行高效的工作机制和保障机制，全力保障试点建设工作。

**（四）营造舆论氛围。**各单位要提高政治站位，深刻认识乡镇和街道行政综合服务中心服务外包改革试点建设工作的重大意义，各示范点定期对工作推进情况进行梳理总结，形成一批可复制、可推广的案例经验。

**附件：**

1. 项目落地实施方案
2. 监督促效实施方案
3. 项目预算总表
4. 服务外包费用明细
5. 信息化建设预算表

附件1：

项目落地实施方案

（一）前期筹备

1.与甲方沟通筹备招聘事宜，给出人员招聘合理化建议，制定人员招聘方案，并与甲方领导确认。

2.开展项目上线启动会，各部门参与讨论上线事宜，分配前期工作。

3.了解大厅实际情况，确定现场招聘场地及窗口，制作招聘信息工作。

（二）人员招聘

1.发布简章。制作宣传培训资料，与甲方确认岗位任职需求。由资深人力团队组织，以校园招聘、新媒体推广、人才储备、招聘平台、甲方新媒体（如微信公众号）等多渠道，发布招聘简章。

2.初试。收集、筛选简历，进行人员资质审核；在初筛过程中针对甲方需求对应聘者简单问询，根据沟通能力、应急能力、个人形象等表现对应聘者评级并集档。

3.笔试。与甲方沟通确定笔试人员名单、时间及地点并布置考场 。邮件通知参加笔试名单，未回复者及时电话确认；结合当地政策及政务体系政策进行相关内容考核。每天向公司负责人及甲方汇报情况。

4.复试。确认复试名单。邀请甲方负责人共同参与面试，在可接受范围内优先参考甲方意见。对人员现场应变和处理突发事件能力进行考评。

5.确定名单。结合初试、笔试和复试等多方面进行综合核定，确定录取确定名单。复试结束后，与中心确定试岗人员名单。

6.后续工作。通知试岗人员准备入职材料及劳动合同签订。通知试岗人员到岗培训时间及地点。

7.工装确认。与甲方沟通样衣并联系供应商进行量体。

8.人员入职。收集入职人员的身份证、学历证明、离职证明、体检报告等有效资格证明文件。整理员工签订劳动合同归档备案。

（三）业务流程再造（驻场后与其他工作同步进行）

制定业务规范。制定一次性告知制、首问负责制等制度规范，梳理落地综合受理、高效流转、并联审批、统一出件、结果送达等流程规范，并提供引导咨询、讲解接待、投诉受理、帮办导办等规范性运营保障服务。

标准化事项梳理。进行常态化事项梳理工作，结合实际情况配合梳理工作，该项工作自驻场后与前述工作同步进行。

（四）适岗集训（与甲方协调在区厅安排场地培训）

1.提前沟通、到项目上暗访收集培训重点，确认需求。

2.岗前综合培训：包括项目概况、岗位职责、绩效考核、工作制度、礼节礼仪、业务理论、工作流程、操作指南、员工手册、合同等。

3.期间定期组织考核。

（五）业务培训

1.理论学习：提前制作委办局培训课程表，递交政务局推进与委办局沟通，确认培训安排事宜。在岗前培训后或穿插安排。

2.实践操作：现场接件，全程跟踪检查，及时发现问题、纠正问题。

3.总结交流：员工每日根据《业务学习总结表》按实际填写并自省交流学习。

4.协调各进驻部门进行业务培训，分批安排到专业老师“点对点”学习。

（六）考核测评

1.意见评价。综合政务中心、办事群众、运营、经理、同事意见，进行人员评价。

2.笔试考核。培训期间协商、定期组织多场笔试考试。

3.实操考核。贯穿全程的不定期抽查实操办件，记录有问题的员工反复抽查并给出专业性指导。

（七）落岗并运行

优先考量政务中心意见建议，综合员工经验、能力等因素提出员工落岗建议。

（八）落地后管理

项目经理根据业务开展及考核情况对组织架构进行相应调整，实施排班制度，组织日常会议、培训、考试，实行窗口人员全员流转轮岗锻炼，培育“全科型”综窗服务队伍。所有录用人员将严格按照考勤、绩效考核办法进行统一管理，对不符合岗位要求的人员公司将进行递补更换。

1.推进专题培训。包含综合窗口国家标准培训、心理调适培训、消防知识培训、应急处置培训、法律知识培训、廉政纪律、优化营商环境任务等多维度培训宣讲。

2.组织学习考试。利用点滴时间组织业务学习，采用云考试系统组织周考、月考，可线上自动阅卷、智能分析业务知识短板。

3.业务轮岗管理。组织窗口人员、帮办人员进行业务轮岗锻炼，培育“全科型”综窗服务队伍。

（九）行政办事员职业技能认定

按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家标准报名条件，核实人员信息、学历信息、工作年限等要求，组织进行报名及考试，推进综窗人员持证上岗工作。

（十）工作对接

与甲方签订授权协议书，授权窗口人员使用各进驻单位的业务系统进行接件（甲方需先跟各进驻部门签订业务系统的授权使用协议）如有。

积极与甲方领导沟通。与领导及时对接，了解需求，听取意见。了解领导工作方式，对甲方之前工作中需调整的方面积极进行调整，提出变革方案。建立双方工作互通机制，提高工作效率与满意度。做到“早请示，晚汇报”。了解年度重点工作或者重要指示，把握工作重点，明确配合方向。

附件2：

监督促效实施方案

1. 监督体系

（一）人员管理

1.三姿仪表。工作时间内仪容整洁、端庄得体。

2.规范着装。按规定着统一工装，黑色皮鞋，符合政务服务形象。

3.无关行为。工作时间不得利用电脑、手机等通讯设备从事与工作无关的活动。

4.服务态度。接待服务对象时服务礼仪、服务态度、服务用语的规范化使用。

5.亮牌上岗。工作人员要佩戴工作牌、摆放桌牌、设立去向牌。

6.按时在岗。工作人员不得无故缺岗迟到早退。工作时间内，窗口工作人员离岗须暂离窗口需提示告知服务对象，须有人替岗，不得空岗。

（二）现场管理

1.环境管理。随时保持办公环境和窗口干净整洁、办公用品摆放整齐，不得出现在办公场所随意摆放个人物品（水杯、手机、加湿器、空气净化器除外）等现象。

2.设备管理。工作时间办公设备正常开启，当出现故障时，及时联系维护单位并张贴故障提示（如取号机、评价器等）。下班后应关闭工作电脑、互动双屏及其他相关设备，将印章等重要物品入柜。

（三）便民服务

1.人员服务。包括提供引导办事服务（人工导办）、协助填表服务、延时服务、代办服务、邮寄服务。

2.设施配置。是否提供自助饮水机、急救医疗用品、老花镜、免费打印等便民设施的情况。

（四）服务效能

1.工作规范。主要是指工作人员的首问负责、一次性告知、受理规范、评价规范、限时办理、离席告知和依序办理等。

2.政策掌握。主要是指各岗位工作人员策解读口径、是否所需材料与政策不一致、存在偏差误导、不了解政策。

（五）大厅建设

1.功能区划分。包括窗口服务区、爱婴专区、休息等候区及其他功能区。

2.标志标识设置。包括导向标识、安全标识、消防、无障碍、应急和位置等标识。

3.制度上墙。基本工作制度和行业服务规范进行公开展示。包括管理制度、监督考核制度、服务运行机制等。

（六）评价投诉渠道

1.评价渠道完备性。如现场评价（评价器、二维码、意见箱），一体机评价，“好差评”覆盖情况等。

2.投诉渠道设置。大厅投诉渠道的设置，如投诉电话公示、投诉意见箱等。

（七）秩序管理

1.叫号服务。如智能取号、呼叫显示、有序叫号、过号处置等。

2.一米线。在窗口服务区、咨询服务区设置一米线。

（八）一窗通办

1.窗口设置。设置“综合受理”窗口。

2.应进必进。按照“应进必进”的原则，除有场地限制或其他特殊要求的事项外未进驻大厅的事项.

（九）问卷调查

对办事的企业和群众开展问卷调查。

二、监督方式

本次监督主要采取实地暗访、满意度调查等方式，开展标准化监督检查工作。

（一）实地暗访

采用模拟办事群众咨询办理，或陪同办事群众访问的方式，实地暗访窗口的整体服务过程，结合暗访设备拍摄采集，对大厅的办事环境及窗口工作人员的服务行为等情况进行整体测评。

（二）满意度调查

通过现场满意度、电话满意度、线上满意度调查等多种方式，重点对莲池区乡（镇、街道）行政综合服务中心开展满意度调查工作，了解办事群众对于窗口服务工作的真实体验，对评价数据进行整理分析。

（三）专项检查

根据莲池区行政审批局的工作部署，对大厅开展专项检查和大厅临时检查工作，排查重点任务和工作措施的落实情况。

三、具体实施

（一）成立工作小组

成立监督检查项目工作小组，设置项目负责人对监督检查工作整体统筹，并设置外勤执行人员开展常态化监督检查工作。

（二）监督机制

**乡（镇、街道）级大厅开展“月覆盖”**

以月为周期对乡（镇、街道）行政综合服务中心进行实地暗访检查，结合《河北省人民政府印发关于加快推进政务服务标准化规范化便利化若干措施的通知》进行整体评估。

四、结果反馈

构建常态化通报及反馈制度，针对莲池区乡（镇、街道）行政综合服务中心监督检查结果，形成月报、年报等常态化通报。

1. 月报

于每月10日前将上一轮针对乡（镇、街道）行政综合服务中心的监督检查月报报送区政府相关领导，同时通报给涉及监督检查的相关单位，各单位于月报下发当月将自查整改情况报告经本单位相关负责人签字盖章后，反馈至区行政审批局。

1. 年报

次年年初将上年度监督检查工作进行整理汇总，形成年度检查报告，并分析本年度重点问题及下一年度提升意见建议。

1. 问题清单

按月度梳理各个行政综合服务中心出现的问题，以大厅为单位生成每个检查周期内的问题清单汇总。

附件3：

项目预算总表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **内容** | **单位** | **单价（万元）** | **数量** | **金额（万元）** | **备注** |
| 1 | 人员保障经费 | 4个试点乡镇街道每个试点配备2名工作人员，共需8名工作人员，其他乡镇街道13名，区乡两级联办1号响应系统热线岗位6个，项目管理岗位3个，共计30个岗位。 | 年 | 240.10 | 1 | 240.10 | 详见附件4 （含税） |
| 2 | 信息化建设预算 | 含区、乡两级联办1号响应系统、上门办系统、数字监控系统、数字政务终端等内容。 | 项 | 197.14 | 1 | 197.14 | 详见附件5 （含税） |
| 3 | 街乡服务标识预算 | 含12345监督投诉电话、学雷锋志愿服务岗、办不成事反映、军人优先、帮办代办、总服务台、好差评、便民服务、爱心窗口、禁止吸烟、网络覆盖等内容的服务标识。 | 项 | 3.25 | 1 | 3.25 | 含税 |
| **合计** | | | **440.49** | | | | |
|  | | | | | | | |

附件4：

服务外包费用明细

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **服务内容** | **列支依据** | **费用** | | | | **备注** |
| **单价（元）** | **数量** | **计量单位** | **金额（元）** |
| **项目筹备** | 前期运营驻场成本 | 业务规划及功能区划、制定落地运营计划、人员招聘及架构搭建、岗位分析、合同签订及档案管理 | 28000 | 1 | 项 | 28000 |  |
| 适岗集训培训实施 | 对人员、岗位所需业务技能、服务标准、大厅管理等岗位适应技能进行集中培训 | 20660 | 1 | 项 | 20660 |  |
| 标准化事项梳理 | 标准化专业化事项梳理，完成汇总分析，生成解决方案，动态维护更新 | 80000 | 1 | 项 | 80000 |  |
| **队伍建设** | 常态化培训 | 由智慧政服学校培训讲师进行政务服务系列培训 | 50000 | 1 | 项 | 50000 |  |
| 评先创优 | 制定方案、组织评选活动、数据统计、开展活动总结、宣扬表彰先进、颁发荣誉证书 | 24320 | 1 | 项 | 24320 |  |
| 员工保障 | 残疾人保障、运营及风险管理 | 118800 | 1 | 项 | 118800 |  |
| 形象品牌规范 | 统一工装：每年一套（含西服上衣一件、西裤两件、长袖衬衫两件、短袖衬衫两件、配饰）；定制人员编码牌；统一放置、悬挂标识；整理政务服务信息、指引疏导休息等候区 | 43500 | 1 | 项 | 43500 | 按照岗位数预设 |
| **制度化管理** | 常态制度机制落实 | 修订、研究论证并落实亮明身份工作制、首问负责制、告知承诺制、容缺受理制、接诉即办制、一次性告知制、政务公开制等7项规章制度 | 10000 | 7 | 项 | 70000 | 由配备的项目管理团队组织开展，在企业总部指导、支撑下落实服务内容 |
| 企业化管理 | 落实晨会或夕会等会议制度；应急保障；监督促效 | 50000 | 1 | 项 | 50000 |
| 绩效考评管理 | 制定绩效方案细则，依据各项考评细则建立管理机制，落实执行效果、形成考评报告 | 23000 | 1 | 项 | 23000 |
| 项目运行报告 | 月度、年度进行数据统计汇总和分析并形成文字材料 | 46000 | 1 | 项 | 46000 |
| 运营辅助服务 | 投诉接待、迎检接待、秩序管理、暖心爱心等运营辅助服务 | 2000 | 12 | 月 | 24000 |
| **标准化业务运行** | 项目经理服务岗 | 牵头负责人员管理、考勤管理、培训考试、绩效考评、迎检接待、应急保障等工作 | 84797.76 | 1 | 岗/年 | 84798 |  |
| 项目助理服务岗 | 负责组织日常会议、学习考试、人员管理、绩效考评、应急保障及日常巡查整改等工作 | 66217.44 | 1 | 岗/年 | 66217 |  |
| 综合受理组长岗 | 统筹街乡业务鼓励、监督促效等 | 55035 | 1 | 岗/年 | 55035 |  |
| 综合受理服务岗 | 提供综合咨询、受理、帮办服务 | 52635 | 21 | 岗/年 | 1105332 |  |
| 热线咨询管理岗 | 统筹便民热线咨询管理工作 | 55035 | 1 | 岗/年 | 55035 |  |
| 热线咨询服务岗 | 负责便民热线咨询接听工作 | 52635 | 5 | 岗/年 | 263174 |  |
| 延时服务 | 按需求提供延时服务；休息等候区迎候服务 | 1500 | 12 | 月 | 0 | 由企业总部安排运营管理团队定期巡查、帮带、整改、促效 |
| 学习考试 | 定期组织业务学习、考试、运用云考试系统组织月考 | 42000 | 1 | 项 | 42000 |
| 云考试平台 | 运用海量题库资源，辅助支撑业务考试，实现“智能月考”，促进员工业务能力提升 | 100000 | 1 | 套 | 0 | 合同期内免费使用 |
| **税金** | **增值税** | 按照项目总预算6%缴纳税费 | **134992.31** | | | |  |
| **附加税** | 按照增值税的12%缴纳税费 | **16199.08** | | | |  |
| **总计** | | | **2401063.23** | | | |  |

附件5：

信息化建设预算表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **设备功能** | **单价（元）** | **数量** | **单位** | **总价（元）** | **备注** |
| **一、软硬件费用** | | | | | | | |
| 1 | “一号统领”系统 | 针对本区业务咨询需求，提供一号响应服务，整合咨询电话、搭建咨询平台、回访服务中心，解决咨询服务渠道少而零散、标准不统一、业务讲不清、线上无回访、数据无记录、记录无系统、分析不智能等多方面的问题，实现政务服务一号业务咨询、一网业务导办、多渠道咨询办理，达成线上线下无差别服务体验。 | 250000 | 1 | 套 | 250000 | 费用包含“一号统领”系统及电话坐席设备费6套。 |
| 2 | 上门办系统 | 移动上门办系统通过“人机结合”将政务服务打包“送货上门”，解决莲池区街乡企业、群体面临的“进多厅排多窗”“重复多次提交材料”“上班没空办、下班没处办”等的办事难题 | 200000 | 1 | 套 | 200000 |  |
| 上门办终端 | 自助终端集成身份认证、指纹识别、小票打印、键盘输入、拍照上传等多种功能，打通群众服务的“最后一公里”。 | 30000 | 17 | 台 | 510000 | 新增终端按3万元/台收取。 |
| 3 | 数字监控系统 | 建立健全区政务服务监督效能体制和工作机制。以监察促落实，以监察促规范，以监察促服务，对员工服务行为、工作制度、大厅运行等方面进行基本监督管理。 | 52500 | 1 | 套 | 52500 |  |
| 数字监控设备 （区厅） | 莲池区厅所需监控设备，含监控大屏、监控电脑、服务器等 | 62500 | 1 | 套 | 62500 |  |
| 数字监控设备 （街乡） | 莲池区1个街乡示范点所需监控设备，含摄像机5台、录像机1台、交换机1台、辅材等 | 6670 | 17 | 套 | 113390 |  |
| 4 | 数字政务终端 | 自助服务终端采用坐台式双屏机体，主屏面板区块化展现办理业务，副屏同步辅助事项办理，机柜自带扫码器、打印机、指纹识别仪、身份证读取器、安防密码键、高拍摄像仪等辅助功能设备，为莲池区更多事项“不见面审批”“全程通办”“错峰延时”的目标提供技术支撑。配套搭载基础版自助办系统，为办事群众提供政务服务办理模式，响应多元事项。 | 100000 | 3 | 台 | 300000 | 新增终端按10万元/台收取。 |
| **二、其他费用** | | | | | | |  |
| 1 | 实施费 | 按照硬件费用13%收取，含运输、安装、调试 | 128165.7 | 1 | 项 | 128165.7 |  |
| 2 | 运维费 | 首年免维护费、次年起收取软硬件金额的10% | 0 | 1 | 项 | 0 |  |
| 3 | 税费 | 按照项目总预算13%缴纳税费 | 210152.24 | 1 | 项 | 210152.24 |  |
| **三、第三方费用** | | | | | | |  |
| 1 | 二级等保 | 二级等保费用 | 100000 | 1 | 项 | 100000 | 属第三方机构收取费用，是否预算由甲方确定。 |
| 2 | 监理费 | 软硬件金额的3% | 44651.7 | 1 | 项 | 44651.7 |
| **总计** | | | | | | **1971359.64** |  |
|  | | | | | | | |