

附件3:

“一窗式”综合受理服务采购项目 实施方案

为保证“一窗式”综合受理改革工作有序推进，拟通过政府购买服务方式配备20名综合窗口受理人员。现结合我区实际，拟定如下合作方案及操作流程：

一、项目名称

内蒙古自治区包头市昆都仑区政务服务中心向社会力量购买公共服务项目

二、服务内容

1.咨询导办代办服务

主要承担市民大厅政务服务事务的政策咨询、接待引导、结果查询；通过排队叫号系统或电话（网络）咨询，引导申办人准备材料或到综合受理区、相关窗口办理；服务热线接听、导办、代办。

2.综合受理服务

接受申请人的咨询办件，高质量完成接件、初审、补正、受理、转办件、催办、出件等工作。

3.审批流转服务

承担服务事项的流转、发证、投送、档案管理等工作。

4.引导讲解服务

承担来访接待、引导讲解、参观带领、业务解答等工

作。

三、服务质量标准

购买公共服务项目的人员按服务类别分别在咨询代办区、前台受理区、统一出件区提供服务。

咨询代办区设置在各分厅咨询台，为申办人提供政策咨询、接待引导、分析代办、结果查询等服务。

前台受理区设置若干综合受理窗口，各审批部门把事项受理职能书面授权政务服务局。政务服务局委托购买服务人员按照统一服务标准、统一信息平台、统一形象标识、统一效能监管要求，完成咨询、受理（收件）、流转、催办、发证等工作。

后台审批区设置在窗口后台办公室或其它区域，审批部门除保留必要的前台咨询人员、中台协助受理人员外，其他人员一律退到后台开展集中审批工作。

统一出件区设置若干综合出证窗口。各审批部门审批办结后，打印审批结果或证照，交由综合窗口统一出证。出证窗口对照一体化平台交办事项，并做好签收工作。对逾期48小时未取证件，做好暂时保管或归档工作，方便群众随时取件。

四、服务内容质量关键指标

1.选派符合要求的员工。

2.保障政府购买服务效果，包括设立形象标准化、环境标准化、导服标准化、窗口标准化、礼仪标准化、语言标准化等工作标准化的落地实施及管理。全面落实市民大厅

政务公开、首问责任、限时办结、一次性告知等制度。

3.为达成服务内容的质量，稳定岗位人员，营造积极向上的工作氛围，合作双方建立人员选拔标准、岗位培训体系、双向考核方案、薪酬激励制度等。

五、成本核算

按照政府购买政务服务的质量和标准，充分参考比照其他省市政府购买政务服务费用，结合本市社平工资水平以及服务岗位高标准、高效率等要求实际，拟定市民大厅前台服务和“一窗式”综合受理服务岗月平均人工成本4392.49元，服务费用为人工成本的12%（即劳动用工风险转化发生的各项费用及税金）。预算资金（服务费用）如下：

1.拟定岗位数20人；

2.拟定岗位平均每人每月实发工资约3000元，年度人工成本约105.42万元，详见下附测算明细（单位：元）；

成本项目	月实发工资	五项保险	工会经费(2%)	培训费(2%)	员工福利(3%)	合计每月人力成本	合计年度人工成本
市民大厅前台服务和“一窗式”受理服务	3000	1168.01	67.24	67.24	90	4392.49	1054197.6

3.年度服务管理费用12.39万元（年度人工成本*12%）；

4.综上合计一年117.81万元。

- 注：1.工会经费按照《中华人民共和国工会法》及其有关规定（应发工资*2%）收取并缴纳。
- 2.职工福利包含年节福利、餐费补贴等。
- 3.针对岗位人员的综合素质要求定期给予系列课程培训，如商务礼仪、沟通力、协调力、执行力等。