## 一. 项目概述

本项目共三个包，采购四川省成都市成华区民政局区级及街道关爱援助中心运营管理项目供应商，采购内容如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 包号 | 标的名称 | 所属行业 | 数量 |
| 1 | 01 | 成都市成华区民政局区级中心运营管理项目 | 其他未列明行业 | 1个 |
| 2 | 02 | 二仙桥、猛追湾、跳蹬河、双桥子、万年场、保和街道运营管理项目 | 1个 |
| 3 | 03 | 府青路、双水碾、青龙、龙潭、白莲池街道运营管理项目 | 1个 |

## 二.技术、服务要求

**01包要求：**

**1.中心管理与运营**

1.1日常行政管理：除法定节假日外，保证中心开放。确保中心空间有效使用，做好使用记录。

1.2接待管理：做好来访群众接待、咨询工作，并及时做好记录。

1.3功能设备管理：管理、维护现有办公场地、办公设备（包括但不限于电脑、打印机、电话）做好盘点维护记录。

1.4制度建设：具备健全的中心运营制度（包括但不限于管理制度、财务制度、资金及物资管理制度、人事管理）并报区民政局备案。进一步修订完制度（包括但不限于善社会关爱援助个案管理制度、社会关爱援助工作流程、社会援助专业规范、援助资金管理办法、社会工作行业规范），通过规范制定、倡议倡导、学习交流多种渠道，规范社会关爱援助工作行业发展与建设。

**2.人力资源配置**

2.1人员结构：配备不少于4人的项目团队。有较强的资源整合能力，能够按照项目要求提供专业服务，达到利用社会资源解决困难群众需求的目的。配备至少项目负责人、个案督导、项目及资源专员、区民政局定点办公人员各一名，协助处理相关事宜。

**3.数据库管理**

3.1困难群众数据库管理：建立困难群体数据库，对关爱帮扶的困难群众的基本信息及时登记，建立台账，同时要实时跟踪，及时更新相关数据信息，实现动态管理，并确保内容的真实性、精准性、实效性。相关数据信息每季度更新一次。

3.2项目库管理：负责建立社会关爱援助项目库，结合当前开展的幸福美好生活十大工程民政任务，聚焦一老一小以及兜底困难群众的实际需求，合理设计关爱援助项目，实施精准服务。

3.3信息档案管理：严格按照国家相关规定，做好关爱帮扶对象档案资料管理工作，并履行保密协定，确保信息档案的完整性，合同结束后进行移交。

**4.专项调研工作**

4.1调研和统计：开展全区关爱援助调研统计工作，形成调研报告及工作开展建议，并报区民政局。

**5.指导管理工作**

5.1指导工作：指导和监督街道级关爱援助中心建设，（包含但不限于）从场馆建设、功能布局、制度建设、指导街道级关爱援助中心进行整体打造。

5.2实地督导：牵头引领成华区关爱援助体系的搭建和运行，指导街道级、社区级关爱援助工作，推进需求评估、援助流程、管理规范（包含但不限于）方面的标准化、规范化建设。指导个案管理和资源链接工作的开展，搭建资源共享、需求对接平台。每季度实地督导不少于1次。

5.3人才培育与交流：开展救助社会工作理论培训、能力建设和实务研究。定期组织相关单位（社会组织工作人员、社区工作者、志愿者等）及街道关爱援助中心开展不少于4次救助社会工作专题培训。

5.4个案管理：围绕急重难个案，每月牵头组织开展全区或部分街道个案分析研讨会1次。对街道社会关爱援助中心实施过程中遇到的急重难个案选取10例指导跟进，采用专业个案管理方法，形成个案案例集。

**6.社会关爱援助氛围营造**

6.1主题活动：负责策划、组织和筹办全区社会关爱援助相关活动，营造广泛参与关爱援助氛围，所有活动均以成华区困难群众帮扶服务为主题，活动方案需提前向区民政局报备。全年主题活动不少于8次。

6.2特色服务：在区民政局的指导下，组织实施全区特殊困难群众“关爱随行”心理健康救助服务行动，制定可操作性方案及工作举措，并按要求适时向区民政局报送工作推进情况。

**7.宣传工作**

7.1微信公众号：负责管理和维护“情动成华”微信公众号，及时准确对外公布具体帮扶信息，增强关爱援助体系影响力、公信力，每周保证更新至少1次。

7.2月交流汇报：每月、半年、年终向区民政局报送工作开展情况，工作中重大情况和问题及时报送。

7.3期刊：定期筹办“情动成华”社会关爱援助期刊，全年10期。

7.4媒体宣传：利用新媒体及时、准确对外公布信息，为社会力量参与关爱、援助提供专业支撑，省级及以上媒体报道至少1次，市级媒体报道1次，区级媒体报道至少4次。

**8.社会效益**

8.1资源募集：负责全区链接资源的统筹组织，主要用于关爱援助对象的社会融入服务、能力提升服务，心理疏导服务、资源链接帮扶服务等。全年链接社会资源不得少于20家，帮扶对象不少于300人，区关爱援助中心全年募集资金不低于60万（含物资、资金、服务）。所链接的资源全部用于社会关爱援助对象，并按要求落实好资金、物资管理。

8.2服务对象满意度：服务对象满意度不低于80%。

**9.民政辅助工作**

9.1 协助做好民政相关工作：负责统筹各街道级关爱中心做好社会救助辅助性、事务性工作。第一，协助区民政局做好社会救助辅助性、事务性工作，一是对在册低保对象（不低于30%）、特困供养人员（100%）、临时救助对象（100%）、特殊困难群体儿童（100%）开展入户核查，建立核查工作台账，并将核查资料信息按季度报区民政局；二是在开展日常关爱援助工作中，要对困难群众做好现行救助政策、儿童福利保障政策的宣传，对发现的问题要及时向区民政局反馈，有效配合区民政局落实困难群众主动发现机制；第二，加强民法典婚姻家庭篇的宣传工作，协助做好流浪乞讨救助工作。第三，做好区民政局临时交办工作。

**02、03包要求：**

**1.中心运营与管理**

1.1日常行政管理：除法定节假日外，保证中心开放。确保中心空间有效使用，做好使用记录。

1.2接待管理：接待来访、咨询，做好记录。

1.3功能设备管理：管理、维护现有办公场地、办公设备（包括但不限于电脑、打印机、电话），做好盘点维护记录。

1.4制度建设：有健全的中心运营制度（包括但不限于管理制度、财务制度、人事管理制度）。

1.5台账建设：拟定各项工作台账，如资源链接台账，入户走访台账。

**2.人力资源配置**

2.1人员结构：配备不少于2人的项目团队。有较强的资源整合能力，能够按照项目要求提供专业服务，达到利用社会资源解决困难群众需求的目的。配备至少项目负责人、项目专员各一人。

**3.个案服务**

3.1个案管理：负责建立本街道辖区内关爱援助对象数据库，收集、登记、统计政府政策救助后仍有需要和政府政策救助范围外确有需求的困难群体，进行需求评估、分类建档，根据需求评估结果制定个性化关爱援助方案，链接各类社会资源，援助服务，全年开展重点个案服务不少于10例。

3.2民政辅助工作：第一，协助区民政局做好社会救助辅助性、事务性工作，一是对在册低保对象（不低于30%）、特困供养人员（100%）、临时救助对象（100%）、特殊困难群体儿童（100%）开展入户核查，建立核查工作台账，并将核查资料信息按季度报区民政局；二是在开展日常关爱援助工作中，要对困难群众做好现行救助政策、儿童福利保障政策的宣传，对发现的问题要及时向区民政局反馈，有效配合区民政局落实困难群众主动发现机制；第二，加强民法典婚姻家庭篇的宣传工作，协助做好流浪乞讨救助工作。第三，做好区民政局临时交办工作。

3.3信息档案管理：严格按照国家相关规定，做好信息档案的管理工作，并履行保密协定，确保信息档案的完整性，合同结束后进行移交。

**4.交流联动工作**

4.1联动工作：建立困难群众及时报送、信息反馈和资源联动机制，每月与各社区进行至少1次工作联络，按照工作推进需要全年开展街道整体的社会关爱援助工作社区联系会议不少于2次。

4.2上下联动：协助区级关爱中心做好关爱援助工作，根据区中心要求及时上报服务档案、援助信息，每月5日前向区社会关爱援助中心上报上月工作简报、基础数据库、个案服务台账、救助资源台账、志愿者及志愿服务台账。按时完成由区中心下达的月工作任务，参与区中心组织的各类专业学习和培训，参与执行区中心实施的各类主题活动。

**5.社会关爱援助氛围营造**

5.1主题活动：负责策划、组织和筹办街道社会关爱援助相关活动，每年开展覆盖属地街道的主题活动不少于4场。

**6.宣传工作**

6.1微信公众号：信息公开和绩效评价，及时通过“情动成华”微信公众号向社会公开关爱援助信息，推进援助对象、资金使用全过程公开，提高关爱援助透明度。

6.2月简报：每月、半年、年终向街道办事处及区中心报送工作开展情况，工作中重大情况和问题及时报送。全力配合和完成区民政局和区中心交办的其他事项。

6.3媒体宣传：利用新媒体及时、准确对外公布信息，为社会力量参与关爱、援助提供专业支撑，全年区级及以上媒体报道至少2次。

**7.社会效益**

7.1资源募集：负责街道链接资源的统筹协调，引导和链接公益慈善机构、企业、社会团体、个人等各种资源，利用民政部认定的网络募捐平台或线下定向筹款的方式，为困难群众提供针对性、个性化、常态化的精准援助。全年链接社会资源不得少于10家，帮扶对象不少于30人，募集资金、物资及服务不少于8万。

7.2服务对象满意度：服务对象满意度≥80%。

\*三.商务要求

1. 服务期限：合同签订生效后的1年。
2. 付款方式：合同签订生效后10个工作日内，采购人支付成交供应商合同总金额的40%，项目服务满半年后，采购人应对供应商开展中期绩效评估，合格后支付成交供应商合同总金额的30%，项目服务期限满后，采购人应对供应商开展年度绩效评估，合格后支付成交供应商合同总金额的30%。
3. 服务地点：成都市成华区