|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.20 |
| CCS | A 10 |

|  |
| --- |
| 4408 |

湛江市地方标准

DB 4408/T XXXX—2024

人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南

Guidelines for the construction of public service standard systems in the field of human resources and social security

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湛江市市场监督管理局  发布

目次

[前言 III](#_Toc156462341)

[引言 IV](#_Toc156462342)

[1 范围 1](#_Toc156462343)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc156462344)

[3 术语和定义 1](#_Toc156462345)

[4 基本原则 1](#_Toc156462346)

[4.1 科学规划 1](#_Toc156462347)

[4.2 系统优化 1](#_Toc156462348)

[4.3 整体协调 1](#_Toc156462349)

[4.4 持续完善 1](#_Toc156462350)

[5 体系框架 1](#_Toc156462351)

[5.1 标准体系结构框架 1](#_Toc156462352)

[5.2 体系管理 2](#_Toc156462353)

[5.3 基础通用标准体系 2](#_Toc156462354)

[5.4 公共就业服务标准体系 3](#_Toc156462355)

[5.5 社会保险服务标准体系 4](#_Toc156462356)

[5.6 人才服务标准体系 6](#_Toc156462357)

[5.7 劳动管理标准体系 7](#_Toc156462358)

[5.8 信息化服务标准体系 7](#_Toc156462359)

[5.9 其他服务标准体系 8](#_Toc156462360)

[6 标准编写 8](#_Toc156462361)

[6.1 标准编写原则 8](#_Toc156462362)

[6.2 服务要求 9](#_Toc156462363)

[6.3 运行管理 10](#_Toc156462364)

[6.4 服务评价与改进 10](#_Toc156462365)

[7 标准制定程序 10](#_Toc156462366)

[7.1 立项 10](#_Toc156462367)

[7.2 起草 11](#_Toc156462368)

[7.3 征求意见 11](#_Toc156462369)

[7.4 审查 11](#_Toc156462370)

[7.5 批准发布 11](#_Toc156462371)

[7.6 复审 11](#_Toc156462372)

[8 标准实施、评价与改进 12](#_Toc156462373)

[8.1 标准实施要求 12](#_Toc156462374)

[8.2 标准实施评价 12](#_Toc156462375)

[8.3 标准体系评价 13](#_Toc156462376)

[8.4 数据分析、处理和评价报告 14](#_Toc156462377)

[参考文献 15](#_Toc156462378)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湛江市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

1. 引言

为贯彻落实《国家基本公共服务标准（2023年版）》《人力资源社会保障部关于进一步健全人力资源社会保障基本公共服务标准体系全面推行标准化的意见》（人社部发﹝2023﹞62号）、《关于印发〈广东省基本公共服务标准（2021年版）〉的通知》（粤发改社会〔2021〕494号），以标准化促进人社领域基本公共服务均等化、普惠化、便捷化，提高全市人社领域基本公共服务能力和水平，增进民生福祉、提高人民生活品质，故制定此标准。

人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南

* 1. 范围

本文件提供了湛江市人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设的基本原则、体系框架、标准编写、标准制定程序与标准的实施、监督、评价与改进。

本文件适用于湛江市人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 基本原则
     1. 科学规划

立足人力资源和社会保障领域公共服务工作实际，大力推进基本共服务标准化规范化、便利化，构建覆盖全民、城乡一体、均等可及、优质高效的人力资源社会保障基本公共服务体系。

* + 1. 系统优化

运用系统理论和方法，综合考虑和系统分析人才、经费、服务等要素，优化调整相关要素和具体指标参数，系统构建以全市人力资源和社会保障领域标准为主要内容的基本公共服务标准体系。

* + 1. 整体协调

以国家相关法律法规、标准为依据，按照省人社厅工作部署，综合协调对象、要素、指标之间的相互关系，融入信息化、数字化建设，推动全市人力资源社会保障基本公共服务标准互联互通，确保人力资源社会保障基本公共服务体系内部之间协调统一。

* + 1. 持续完善

结合人力资源和社会保障基本公共服务的新需求，围绕提高满意度，广泛征求意见，持续改进和完善人力资源社会保障基本公共服务体系工作。

* 1. 体系框架
     1. 标准体系结构框架

人力资源和社会保障领域基本公共服务标准体系由基础通用标准体系、公共就业服务标准体系、社会保险服务标准体系、人才服务标准体系、劳动关系服务标准体系、信息化服务标准体系、其他服务标准体系共7个部分组成，具体体系结构图见图1。

人力资源和社会保障领域基本公共服务标准体系

公共就业服务

标准体系

社会保险服务

标准体系

人才服务

标准体系

劳动关系服务

标准体系

就业失业登记服务标准

重点群体就业服务标准

养老保险服务标准

失业保险服务标准

工伤保险服务标准

人才建设服务标准

劳动关系协调服务标准

劳动人事调解服务标准

劳动保障监察服务标准

公共就业指导与培训服务标准

社保经办服务标准

人才流动服务标准

创业服务标准

其他服务

标准体系

人社电话热线服务标准

中等职业教育服务标准

基础通用标准体系

符号与标志标准

标准化工作标准

术语与缩略语标准

信息化服务

标准体系

社会保障卡信息服务标准

官方线上平台服务标准

1. 人力资源和社会保障领域公共服务标准体系框架图
   * 1. 体系管理

标准体系内的标准宜符合国家有关法律法规要求。

标准体系内的标准宜优先采用国家标准、行业标准和地方标准。

结合公共服务的需要，制定标准，不断完善标准体系。

标准体系可依据本标准，结合公共服务工作实际情况进行删减和扩充。

无国家标准、行业标准和地方标准的，根据工作需要，可采用团体标准或者由公共服务相关部门和有关职能部门可以制定组织内部标准，不断完善标准体系。

* + 1. 基础通用标准体系
       1. 术语与缩略语标准

术语标准是界定人力资源和社会保障领域公共服务部门内部使用的概念的指称及其定义的标准。

缩略语标准是指将人力资源和社会保障领域公共服务部门内常用的较长词句缩短省略成较短的词语，并制定成对照关系的标准。缩略语一般分为中文缩略语和英文缩略语。

* + - 1. 符号与标志标准

符号与标志标准是以特定的文字、字母和（或）图形为主要内容并附有关说明的标准。

符号与标志标准内容包括但不限于公共信息、服务信息等相关符号与标志。

* + - 1. 标准化工作标准

标准化工作标准是人力资源和社会保障领域公共服务部门为开展标准化活动、实现标准化管理而收集、制定的标准。

标准化工作标准内容包括但不限于标准化工作的组织与开展，标准化工作主要任务，标准化工作原理与方法，标准体系构建、标准实施及评价、改进提升的要求，标准制修订、复审及结果的处置管理，标准化信息管理，标准化创新与成果管理，标准化奖惩，标准化综合效益评价。

* + 1. 公共就业服务标准体系
       1. 公共就业指导与培训服务标准

公共就业指导与培训服务标准包括但不限于:

1. 就业信息服务，涉及的内容包括：
   1. 就业政策法规咨询；
   2. 人力资源供求、市场工资价位、职业培训、见习岗位发布；
   3. 国家、省、市、县、乡镇各级间的信息共享与服务协同。
2. 职业介绍、职业指导和创业开业指导；
   1. 求职登记、岗位推荐、招聘会等服务；
   2. 创业开业指导等。
      * 1. 就业失业登记服务标准

就业失业登记服务标准宜包括但不限于：

1. 失业登记；
2. 就业登记。
   * + 1. 重点群体就业服务标准

重点群体就业服务标准宜包括但不限于：

1. 高校毕业生就业服务标准，涉及的内容包括：
   1. 就业见习补贴申领；
   2. 求职创业补贴申领；
   3. 高校毕业生社保补贴申领；
   4. 基层就业补贴申领（粤东粤西粤北地区就业补贴申领）；
   5. 高校毕业生基层岗位补贴申领。
2. 异地务工人员就业服务标准，涉及的内容包括：
   1. 省内外劳务协作和结对帮扶；
   2. 农业富余劳动力就业；
   3. 农村低收入人口就业帮扶。
3. 困难人员就业服务标准，涉及的内容包括：
   1. 就业困难人员认定；
   2. 就业困难人员社会保险补贴申领；
   3. 公益性岗位补贴申领；
   4. 吸纳退役军人就业补贴申领；
   5. 吸纳脱贫人口就业补贴申领。
      * 1. 创业服务标准

创业服务标准宜包括但不限于：

1. 创业补贴申领服务标准，涉及的内容包括：
   1. 一次性创业资助申领；
   2. 创业租金补贴申领；
   3. 创业带动就业补贴申领；
   4. 创业孵化补贴申领；
   5. 优秀创业项目资助核发。
2. 创业相关补贴申领服务标准，涉及的内容包括：
   1. 创业担保贷款申请；
   2. 创业孵化（示范）基地奖补申领；
   3. 创业培训补贴申领。
      1. 社会保险服务标准体系
         1. 社保经办服务标准

宜收集、制定社保经办服务标准，包括但不限于：

1. 社会保险登记，涉及的内容包括：
   1. 机关事业单位社会保险登记；
   2. 城乡居民养老保险参保登记。
2. 社会保险参保信息维护，涉及的内容包括：
   1. 单位(项目)基本信息变更；
   2. 个人基本信息变更。
3. 社会保险缴纳申报，涉及的内容包括：
   1. 缴费人员增减申报；
   2. 社会保险缴费申报与变更；
   3. 企业职工社会保险费断缴补缴申报；
   4. 企业职工社会保险费欠费补缴申报；
   5. 企业职工重复缴费退款；
   6. 企业职工个人缴费历史更正；
   7. 企业职工个人缴费记录合并；
   8. 一次性趸缴职工养老保险费申报；
   9. 一次性缴纳养老保险费申报。
4. 社会保险参保缴费记录查询，涉及的内容包括：
   1. 单位参保证明查询打印；
   2. 个人权益记录查询打印；
   3. 个人参保证明查询打印。
      * 1. 养老保险服务标准

宜收集、制定养老保险服务标准，包括但不限于：

1. 养老保险相关信息申请，涉及的内容包括：
   1. 职工正常退休（退职）申请；
   2. 职工提前退休（退职）申请；
   3. 暂停养老保险待遇申请；
   4. 恢复养老保险待遇申请；
   5. 企业职工历史信息审核申请；
   6. 企业职工养老保险待遇重核申请
2. 养老保险及相关待遇申领，涉及的内容包括：
   1. 城乡居民养老保险待遇申领；
   2. 个人账户一次性待遇申领；
   3. 企业职工一次性养老保险待遇申领；
   4. 遗属待遇申领；
   5. 病残津贴申领；
3. 养老保险关系转移与申请，涉及的内容包括：
   1. 城镇职工基本养老保险关系转移接续申请；
   2. 机关事业单位养老保险关系转移接续申请；
   3. 城乡居民基本养老保险关系转移接续申请；
   4. 机关事业单位基本养老保险与城镇企业职工基本养老保险互转申请；
   5. 城镇职工基本养老保险与城乡居民基本养老保险制度衔接申请；
   6. 军地养老保险关系转移接续申请；
4. 居民养老保险注销登记；
5. 养老保险待遇资格认证；
6. 多重养老保险关系个人账户退费。
   * + 1. 失业保险服务标准

宜收集、制定失业保险服务标准，包括但不限于：

1. 失业保险金申领；
2. 失业保险相关待遇、补贴申领，涉及的内容包括：
   1. 领取失业保险待遇期间死亡丧葬补助金和抚恤金申领；
   2. 职业介绍补贴申领；
   3. 农民合同制工人一次性生活补助申领；
   4. 价格临时补贴申领；
   5. 稳岗返还（稳岗补贴）申领；
   6. 失业保险技能提升补贴申领。
3. 代缴基本医疗保险费；
4. 失业保险关系转移接续申请。
   * + 1. 工伤保险服务标准

宜收集、制定工伤保险服务标准，包括但不限于：

1. 工伤事故的备案与认定；
2. 劳动能力鉴定申请，涉及的内容包括：
   1. 劳动能力初次鉴定申请；
   2. 劳动能力再次鉴定申请；
   3. （1年后）劳动能力复查鉴定申请；
   4. （15日内）劳动能力复查鉴定申请；
   5. 因工死亡职工供养亲属的劳动能力鉴定申请；
   6. 非因工伤残或因病丧失劳动能力鉴定申请；
   7. 非法用工单位伤残人员的劳动能力鉴定申请；
3. 工伤预防项目服务的申报和费用结算；
4. 工伤相关申请和备案，涉及的内容包括：
   1. 工伤复发确认申请；
   2. 旧伤复发确认申请；
   3. 转诊转院确认申请；
   4. 工伤康复确认申请；
   5. 工伤保险辅助器具配置（更换）确认申请；
   6. 辅助器具配置(更换)核付确认与备案；
   7. 工伤职工停工留薪期确认申请；
   8. 工伤异地居住（就医）备案。
5. 工伤保险相关费用申领，涉及的内容包括：
   1. 工伤保险住院伙食补助费申领；
   2. 统筹地区以外交通、食宿费申领；
   3. 一次性工伤医疗补助金申请；
   4. 工伤医疗/康复/辅助器具费用申报；
   5. 伤残待遇申领（一次性伤残补助金、伤残津贴和生活护理费）；
   6. 工亡待遇申领；
   7. 先行支付工伤医疗费用。
6. 工伤保险待遇认定服务，涉及的内容包括：
   1. 工伤保险待遇变更；
   2. 工伤职工和供养亲属领取工伤保险长期待遇资格认证。
      1. 人才服务标准体系
         1. 人才建设服务标准

宜收集、制定人才建设服务标准，包括但不限于：

1. 技能人员职业资格管理服务；
2. 高层次人才引进标准；
3. 职称评价服务标准；
4. 博士博士后服务管理标准；
5. 专业人才研修培训服务提供标准；
6. 职业技能培训；
7. 技能人才评价机制。
   * + 1. 人才流动服务标准

宜收集、制定人才建设服务标准，包括但不限于：

1. 人才档案服务标准，涉及的内容包括：
   1. 档案的接收和转递；
   2. 档案材料的收集、鉴别和归档；
   3. 档案的整理和保管；
   4. 提供档案查（借）阅服务；
   5. 依据档案记载出具相关证明；
   6. 相关的档案设施设备建设。
2. 提供政审（考察）服务；
3. 存档人员党员组织关系的接转；
4. 人才集体户口管理服务。
   * 1. 劳动关系服务标准体系
        1. 劳动关系协调服务标准

宜收集、制定劳动关系协调服务标准，包括但不限于：

1. 集体合同备案；
2. 企业经济性裁员报告；
3. 提供劳动合同、集体合同示范文本；
4. 提供人力资源市场工资价位及企业人工成本信息。
   * + 1. 劳动人事调解服务标准

宜收集、制定劳动人事调解服务标准，包括但不限于：

1. 劳动人事调解申请；
2. 劳动人事争议仲裁申请及相关设施设备建设标准；
3. 仲裁诉讼调解服务信息平台公开。
   * + 1. 劳动保障监察服务标准

宜收集、制定劳动保障监察服务标准，包括但不限于：

1. 劳动保障监察举报投诉；
2. 劳动保障信息平台服务，涉及的内容包括：
   1. 完善咨询热线；
   2. 完善劳动监察网络投诉平台；
   3. 开通“粤省事”劳动监察举报投诉；
   4. 农民工工资支付监控预警平台；
   5. 国家、省、市、县、乡镇各级间的平台信息共享与配套服务协同。
3. 劳动保障诚信等级评价。
   * 1. 信息化服务标准体系
        1. 社会保障卡信息服务标准

宜收集、制定社会保障卡信息服务标准，包括但不限于：

1. 社会保障卡申领；
2. 社会保障卡制卡进度查询；
3. 社会保障卡启用(含社会保障卡银行账户激活)；
4. 社会保障卡应用状态查询；
5. 社会保障卡信息变更；
6. 社会保障卡应用锁定与解锁；
7. 社会保障卡密码修改与重置；
8. 社会保障卡挂失与解挂；
9. 社会保障卡补领换领、换发；
10. 社会保障卡注销；
11. 电子社会保障卡申领；
12. 国家、省、市、县、乡镇各级间的社保卡信息共享与配套服务协同。
    * + 1. 官方线上平台服务标准

宜收集、制定官方系统平台服务标准，包括但不限于：

1. 湛江就业在线平台信息化服务；
2. 人才基础信息库、电子档案库服务；
3. “互联网＋调解仲裁”服务；
4. “粤省事”平台人社领域公共服务；
5. “数字政府”配套智能化应用服务。
   * 1. 其他服务标准体系
        1. 人社电话热线服务标准

宜收集、制定人力资源和社会保障电话服务标准包括但不限于：

1. 政策咨询服务；
2. 信息查询服务；
3. 信息公开服务；
4. 业务办理服务；
5. 投诉举报服务。
   * + 1. 中等职业教育服务标准

宜收集、制定中等职业教育服务标准包括但不限于：

1. 中等职业教育国家奖学金；
2. 中等职业教育免除学费。
   1. 标准编写
      1. 标准编写原则

起草单位宜按照本文件提出的建议程序制定内部标准管理。

制定标准时宜与国内现行的其他相关标准协调一致。

宜适时对发布实施的标准进行复审和修订，以确保适用性。

标准宜结构合理、层次分明、内容具体、具有可操作性和可检查性。

服务要求、运行管理、服务评价与改进是标准编写的重要参考因素。

* + 1. 服务要求
       1. 服务质量

规定服务应达到的水平和要求，宜描述服务结果的质量要求,包括明示的、隐含的或应履行的期望或需求，服务质量要求可以是定量的或者是定性的(可进行比较的)。宜考虑如下方面的特性要求：

1. 功能性：人力资源和社会保障领域公共服务部门预期交付给办事群众的服务特性的要求和目标；
2. 安全性：服务项目现在的和潜在的安全风险，例如，人身财产、个人信息保密等安全方面，这些要求宜重点关注易受伤害的群众；
3. 舒适性：办事群众对服务设施、服务环境、服务人员和服务提供活动的一种综合感受，这些要求有时无法直接规定，可通过对服务人员、服务设施和服务环境等方面的要求体现舒适性的要求；
4. 时间性：服务部门与办事群众约定或承诺完成服务提供活动的要求和目标的时间，包括等待时间、服务提供过程的时间（开始和结束时间）、办事群众意见反馈处理的时间及工作效率等；
5. 文明性：服务提供过程中为满足精神需求而规定的要求和目标，公共服务部门通过对服务行为的规定体现文明性的要求，使办事群众获得自由、亲切、受尊重、友好、自然和谅解的气氛，同时，员工保障和社会责任方面的要求也体现了文明性的要求。
   * + 1. 服务流程

将服务提供的过程按流程分为不同工作阶段,描述各工作阶段的服务行为，明确各个工作阶段间不同部门的接口。宜考虑如下方面的基本内容：

1. 工作步骤；
2. 各工作环节的输入输出要求；
3. 工作内容和操作规范等。
   * + 1. 服务人员及岗位

考虑各部门的职责和权限不同，可从以下方面制定岗位职责标准，包括但不限于：

1. 部门机构设置；
2. 最低人员配备；
3. 部门职责、岗位职责和权限的要求。

服务人员岗位要求宜考虑如下方面的基本内容：

1. 教育与培训：与岗位职责相应的最低教育和专业培训背景要求；
2. 技能与经验：完成岗位工作应具备的最低能力和与从事岗位相关的工作经历要求,以及根据国家相关法律法规规定的准入资格要求；
3. 健康与素养：健康卫生要求和服务过程中的仪容仪表、责任和礼貌、关注办事群众的需要、遵守行业的道德规范等。
   * + 1. 服务设施设备及用品

规定服务设施设备及用品相关的购置、验收、使用、存放、维护保养和报废处置等方面的要求，宜考虑如下方面的基本内容：

1. 提供服务所需的设施、设备和用品的数量、等级及安全技术要求；
2. 运行管理所需的设施、设备和用品的数量、等级及安全技术要求；
3. 设施、设备的操作和维护保养等要求；
4. 用品的使用和管理要求。
   * + 1. 服务安全

规定与服务结果及服务提供过程相关的安全管理要求，宜考虑如下方面的基本内容：

1. 安全保障措施,包括对个人、物品、金融信息和办事群众个人信息的保障措施；
2. 服务场所的安全要求；
3. 服务设施的安全要求；
4. 服务用品使用的安全要求；
5. 服务从业人员的安全要求等。
   * 1. 运行管理

运行管理标准是人力资源和社会保障领域公共服务部门为保证服务质量,对服务运行过程中的规划、设计、实施和控制进行管理而收集、制定的标准，内容包括但不限于：

1. 落实国家法律法规和标准要求宜采取的管理措施；
2. 人力资源和社会保障领域公共服务各部门的组织与管理要求，服务对象管理要求；
3. 服务资源调剂与组织的一般要求；
4. 服务人员的有序组织和配备要求；
5. 工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求。
   * 1. 服务评价与改进

规定对服务的有效性、适宜性和办事群众满意评价等方面的要求，以及对达不到预期效果的服务进行改进的要求，宜考虑如下方面的基本内容：

1. 识别每个过程中对规定的服务有重要影响的关键活动；
2. 对关键活动进行分析，选出保证服务质量的特性并加以控制；
3. 对所选出的特性规定评价的方法；
4. 规定对服务及服务提供过程的监视、体系评价和办事群众满意等方面的管理要求；
5. 规定改进目标和寻找改进机会的过程，以持续改进办事群众服务体验，包括规定数据分析、纠正、纠正措施和预防措施实施的要求。
   1. 标准制定程序
      1. 立项

国家标准、行业标准、地方标准和团体标准按照相关规定立项是至关重要的。

内部标准由起草单位向人力资源和社会保障领域公共服务管理部门提出立项建议，经管理部门审核，报工作领导机构审批后予以立项。公共服务管理工作领导机构按照标准体系、标准化发展规划和业务发展需求等下达立项计划。

* + 1. 起草

收集、分析与标准相关的法律法规、政策文件，国内外先进标准。

广泛调研标准化需求，识别标准关键技术要素和内容。

在广泛调研和深入研究基础上，完成标准征求意见稿和编制说明。

标准文本的格式宜符合GB/T 1.1的要求。

* + 1. 征求意见

征求标准使用部门、实施检查部门和服务对象的意见。

征求意见期限可根据实际情况确定，内部标准宜为7日-15日。可采用网上、文件、会议的形式进行征求意见，将意见汇总并修改文本。

广泛协商并达成一致，形成标准送审稿。

* + 1. 审查

标准审查可采用会议或函件形式进行。

标准审查的重点一般包括:

1. 与有关法律法规、政策文件是否保持一致；
2. 是否符合实际工作需求，达到预期的目标和要求；
3. 是否与标准体系内的其他标准相协调；
4. 标准格式及编辑性审查；
5. 标准的内容是否合理、完整，标准涉及的各方是否协调一致；
6. 根据审查意见形成报批稿。
   * 1. 批准发布
        1. 标准类规范性文件

提交标准报批稿、编制说明、标准审查会议纪要、意见汇总表，经人力资源和社会保障领域公共服务管理部门负责人审批后编号、发布。

* + - 1. 组织内部标准

标准编制部门(单位)将标准报批稿、编制说明、征求意见汇总处理表等文件资料报送本单位公共服务管理机构批准发布。

* + 1. 复审

标准宜定期复审，复审周期一般不超过三年；当外部或系统内部运行条件发生变化时，及时对标准进行复审是十分必要的。

* + - 1. 复审的结论一般包括继续有效、修订、废止三种:

1. 继续有效:标准内容不作修改仍能适应当前需要，确认继续有效；
2. 对标准只作少量修改时，可采用修改单，确认标准继续有效。提出标准修改要求的部门宜填写标准修订记录单，附于原标准文本的最后，以备查阅。
3. 修订:标准内容需要改动才能适应当前使用的需求和时代的发展，予以修订；
4. 废止:标准已完全不适应当前需要，予以废止。
   1. 标准实施、评价与改进
      1. 标准实施要求

人力资源和社会保障公共服务标准体系内的标准的实施宜遵循系统性、有效性、持续性原则，按照“计划、准备、信息反馈与改进、实施评价”的程序开展。

标准实施前宜制定工作计划或方案，内容包括实施标准的范围、方式、内容、步骤、负责人员时间安排、达到的要求和目标等。

明确标准实施组织机构或设专人负责标准实施工作。

实施标准的人员具备标准化和相关专业知识是至关重要的，对内容较复杂或技术含量较高的标准宜进行专业培训。

在实施标准的过程中，认真做好各项记录是十分必要的，并将各环节形成的数据和实施痕迹进行存档备份,为监督评价环节做准备。发现标准中存在不完善等问题时，宜及时向标准发布部门反馈情况。

* + 1. 标准实施评价
       1. 评价准备

成立标准实施评价工作组并明确其职责、权限。评价工作组组成人员的数量可参考工作的复杂程度确定。

评价人员宜具有相应的标准化知识和相应的专业知识，熟悉标准及实施的有关要求，能熟练运用评价方法。

应备齐必要的测量设备、工具、试验用品以及评价用记录表等。

在标准实施进行评价前，可制定周密的评价方案，以保证结果的准确性。评价方案宜给出评价工作的总体安排、确定评价办法（抽样或逐项检查）、建立评价指标体系。

* + - 1. 评价内容
         1. 符合性评价

根据标准的各项规定确认实施过程的各个环节是否达到标准的要求。对于设施设备、环境条件、工作流程以及工作质量等方面具有定量指标的标准要求，宜采用测量、试验等方法得出定量的数据；标准中的定性规定，可采用比较的方法进行衡量，并给出标准实施是否合格的结论。

* + - * 1. 实施效果评价

宜按评价方案确定的反映标准实施效果的指标体系、抽样方案、判定规则进行实施效果评价。通过验证、核实指标体系中的各项指标，确定标准实施效果达到的程度，给出相应的结论性意见。

* + - 1. 评价报告

宜根据评价结果形成评价报告。评价报告一般宜包括评价的依据、评价人员、评价时间、评价简要过程、各分项指标评价结果、总体结论、存在问题和处理建议等内容。

* + 1. 标准体系评价
       1. 评价准备

标准体系评价以相关标准及有关部门发布的评价细则、办法等为依据。

被评价的公共服务部门宜满足以下要求：

1. 建立了满足本部门保障服务管理要求的标准体系，并在标准体系文件批准发布后，进行了有效实施；
2. 设有专门的标准化管理机构，配备专职或兼职人员，标准化职责明确；
3. 全体工作人员宜经过标准化专业知识培训，宜熟悉国家有关的法律、法规和规章，熟悉工作目标和本部门、本岗位的职责、权限，掌握本岗位工作所执行的各项标准要求。

标准体系评价宜由相应的评价组织来完成。评价组织宜由熟悉标准化工作和相关业务工作的人员组成，评价任务和职责明确。

评价人员至少应具备的条件：

1. 熟悉国家标准化方针、政策和法律、法规，并掌握人力资源和社会保障领域公共服务标准体 系建设指南和相关专业知识；
2. 熟悉被评价部门的职责特点，能识别和预见该部门在保障服务管理过程中存在的问题；
3. 具有一定工作经验，有组织管理和综合评审能力，能够解决评价过程中出现的实际问题；
4. 遵纪守法，坚持原则，实事求是，保守被评价部门的秘密。
   * + 1. 评价程序和方法

宜按照以下评价程序进行：

1. 成立评价组织；
2. 制定评价计划或方案，确定评价方法、指标体系和判定规则；
3. 评价准备；
4. 评价实施；
5. 编写评价报告；
6. 评价结果处置。

宜按照以下评价方法进行：

1. 查看记录和报告；
2. 过程验证；
3. 观察、提问；
4. 满意度测评。

宜按照以下评价内容进行：

1. 体系完整性评价：主要保障服务管理工作的标准覆盖情况；
2. 体系规范性评价：标准体系框架、标准体系表、标准明细表、标准汇总表和标准文本；
3. 体系协调性评价：标准与相关法律法规之间的协调性，标准之间的协调性；
4. 体系有效性评价：满足工作效益提升需要的情况，保证体系正常运行及持续改进的有关措施。
   * + 1. 标准体系实施效果评价

宜通过建立和实施标准体系，提升管理水平、提高服务效率、降低服务成本、增强市场竞争力、提高经济效益和社会效益等方面进行评价。

质量评价包括以下两个方面：

1. 质量特性评价：对质量的功能性、针对性、安全性、时间性、经济性进行评价；
2. 满意度测评：通过发放调查问卷、电话访问或网上调查等方式进行应用者满意度测评。调查的内容宜全面反映工作质量要求，调查的范围宜尽可能广泛。通过对调查反馈的信息进行统计计算，给出满意度测评结果。
   * 1. 数据分析、处理和评价报告

对评价过程获得的数据进行分析、处理，给出各评价单项的评价结果，汇总各单项评价结果，给出标准体系评价结论，出具评价报告。

评价报告一般宜包括以下内容：

1. 评价报告的名称、编号；
2. 评价的时间、地点、参加人员；
3. 评价的目的、范围；
4. 评价的简要过程、对被评价组织的肯定、发现的问题及改进建议；
5. 评价结论。

参考文献

[1] 《国家发展改革委等部门关于印发<国家基本公共服务标准（2023年版）>的通知》 2023年7月30日 发改社会〔2023〕1072号

[2] 《人力资源社会保障部关于进一步健全人力资源社会保障基本公共服务标准体系全面推行标准化的意见》 2023年12月15日 人社部发﹝2023﹞62 号

[3] 《关于印发全省人社领域推进基本公共服务标准实施方案的通知》 2022年1月12日 粤人社发〔2022〕1 号

[4] 《广东省人民政府关于印发广东省加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案的通知》 2022年11月28日 粤府函〔2022〕290 号

[5] 《关于印发湛江市人力资源和社会保障事业发展“十四五”规划的通知》 2022年11月20日 湛人社〔2022〕238 号

