**湛江市地方标准《人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南》编制说明**

一、工作简况

**（一）任务来源**

根据《湛江市市场监督管理局关于批准下达2022、2023年湛江市地方标准制修订计划项目的通知》（湛市监计〔2023〕40号），湛江市人力资源和社会保障局作为项目主导单位开展湛江市地方标准《人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南》的制定。

**（二）标准编制背景与目的意义**

人力资源社会保障作为我国公共服务重要组成部分，其中的就业、社保和人才等方面和民生息息相关。党的二十大报告强调，要“健全基本公共服务体系，提高公共服务水平”；提供优质的人社公共服务不仅有利于人民群众共建共享改革发展成果，还是践行以人民为中心的发展理念的重要体现。近年来，湛江市人社部门在创新和改进公共服务方面，取得了长足的进步，但与“放管服”改革、优化营商环境工作要求相比，仍有不小的差距。这也意味着推进人社公共服务转型升级，进一步改进和提升人社领域公共服务水平成了必然选择。

标准化是促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化的重要手段，是完善公共服务体系的基础性工作。2035年，湛江市将与全国同步基本实现社会主义现代化，总体建成省域副中心城市和现代化沿海经济带重要发展极。围绕这一目标，需要以《国家基本公共服务标准》为统领，建立完善全市人社领域基本公共服务标准规范体系，按照政府兜底保障、资源优化配置、服务公平普惠、管理高效透明的要求，规范湛江市人社领域公共服务标准化管理；通过标准化手段强化资源保障、优化服务流程、创新服务方式、提高服务质量，使人民群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

**（三）起草过程**

（1）在项目申报期间，成立标准申报项目组，及时开会协调、相互配合，按各自优势分配任务，阅读文献、收集大量标准体系建设方面资料，结合广东省与湛江市的相关政策文件基础上，完成《人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南》标准申报草案稿框架，并对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、评价与改进做了相关描述。2023年3月9日项目立项。

（2）2023年4月～2023年9月，湛江市人力资源和社会保障局成立了标准起草小组，并在湛江市范围内开展人社领域公共服务情况调研工作。

（3）2023年10月～2024年1月，为保证标准的顺利编制，起草小组对收集到的人社领域公共服务相关资料进行了归类和分析，并结合现有国家标准、文献以及团队前期的研究基础，最终确定了标准的技术内容，形成标准征求意见稿及编制说明。

二、标准编制原则和确定标准主要内容的论据

**（一）标准编制原则**

（1）遵循国家有关方针、政策、法律和法规等。

（2）严格按照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》的技术要求进行编制起草。

（3）充分查阅相关资料文献，结合国家、省层面最新发布的文件和政策要求，涵盖湛江市人力资源和社会保障领域公共服务内容，力求编写简明、准确，方便实施，为湛江市未来人社公共服务领域标准制定提供指导性建议。

（4）落实标准化相关政策文件，进一步明确标准编写、实施、评价与改进等标准化工作内容，为人社领域标准化工作提供方向性指引。

**（二）****标准适用范围**

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。

**（三）规范性引用文件**

本文件没有规范性引用文件。

**（四）术语和定义**

本文件没有需要界定的术语和定义。

**（五）基本原则**

湛江市人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设包括科学规划、系统优化、整体协调、持续完善共四项原则，要求从人力资源和社会保障领域公共服务工作实际出发，考虑经费、人才、服务等相关要素和具体指标；同时按照省人社厅工作部署，互相协调，融入信息化、数字化建设，持续完善人力资源社会保障基本公共服务体系工作。

**（六）体系框架**

**6.1标准体系框架图**

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。

图1 人力资源和社会保障领域公共服务标准体系框架图



**6.2体系管理**

本节为标准体系的管理，参考了相关单位的标准化工作经验，总结后得出具体的管理要求，其中包括：1、标准体系内的标准宜符合国家有关法律法规要求；2、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；3、结合公共服务的需要，制定标准，不断完善标准体系；4、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；5、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。

**6.3基础通用标准体系**

本节描述了标准体系框架中的基础通用标准体系，介绍了基础通用标准体系中所包含的子体系，考虑标准化实际开展工作所涉及的标准外，还参考了最新版的GB/T 24421 《服务业组织标准化工作指南》。

基础通用标准体系是支持人力资源和社会保障领域服务建设的所有通用性、基础性的标准，具有广泛的适用性和指导意义，一般包括但不限于：人力资源和社会保障领域公共服务术语与缩略语标准；人力资源和社会保障领域公共服务符号与标志标准；人力资源和社会保障领域公共服务标准化工作标准。

**6.3.1术语与缩略语标准**

术语与缩略语标准由术语标准、缩略语标准两类标准构成。

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。

**6.3.2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。

**6.3.3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。

**6.4****公共就业服务标准体系**

根据《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》（粤人社发〔2022〕1 号）和《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》（湛人社〔2022〕238 号）等相关政策文件，结合文件中的《全省人力资源社会保障系统基本公共服务事项清单》与湛江市当地实际情况，将服务项目涉及“就业信息服务、残疾人职业培训和就业服务、退役军人就业创业服务”、“职业介绍、职业指导和创业开业指导、残疾人职业培训和就业服务、退役军人就业创业服务”、“就业登记与失业登记”、“就业援助”、“就业信息服务、就业见习服务”、“职业技能培训、鉴定和生活费补贴、残疾人职业培训和就业服务、退役军人就业创业服务”列入公共服务标准体系。经归纳与整理，分为**6.4.1公共就业指导与培训服务标准**，涉及的服务事项包括就业信息服务、职业介绍、职业指导和创业开业指导等；**6.4.2就业失业登记服务标准**，涉及的服务事项包括失业登记、就业登记；**6.4.3重点群体就业服务标准**，涉及的服务事项包括高校毕业生就业服务标准、异地务工人员就业服务标准、困难人员就业服务标准；**6.4.4创业服务标准**，涉及的服务事项包括创业补贴申领服务标准、创业相关补贴申领服务标准。

**6.5****社会保险标准体系**

根据《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》（粤人社发〔2022〕1 号）和《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》（湛人社〔2022〕238 号）等相关政策文件，结合文件中的《全省人力资源社会保障系统基本公共服务事项清单》与湛江市当地实际情况，将服务项目涉及“职工基本养老保险、城乡居民基本养老保险、失业保险、工伤保险”、“职工基本养老保险、城乡居民基本养老保险”、“工伤保险”、“失业保险”列入社会保险标准体系。经归纳和整理，分为**6.5.1社保经办服务标准**，涉及的事项包括社会保险登记、社会保险参保信息维护、社会保险缴纳申报、社会保险参保缴费记录查询；**6.5.2养老保险服务标准**，涉及的事项包括养老保险相关信息申请、养老保险及相关待遇申领、养老保险关系转移与申请、居民养老保险注销登记、养老保险待遇资格认证、多重养老保险关系个人账户退费；**6.5.3失业保险服务标准**，涉及的事项包括失业保险金申领、失业保险相关待遇、补贴申领、代缴基本医疗保险费、失业保险关系转移接续申请；**6.5.4工伤保险服务标准**，涉及的事项包括工伤事故的备案与认定、工伤事故的备案与认定、工伤预防项目服务的申报和费用结算、工伤相关申请和备案、工伤保险相关费用申领、工伤保险待遇认定服务。

**6.6****人才服务标准体系**

根据《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》（粤人社发〔2022〕1 号），结合文件中的《全省人力资源社会保障系统基本公共服务事项清单》，将服务项目涉及“流动人员人事档案管理服务”列入人才服务标准体系。同时，参考《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》（湛人社〔2022〕238 号）第五章提及的“人才队伍建设、人力资源服务业”等相关内容。经归纳和整理，分为**6.6.1人才建设服务标准**，涉及的事项包括技能人员职业资格管理服务、高层次人才引进标准、职称评价服务标准、博士博士后服务管理标准、专业人才研修培训服务提供标准、职业技能培训、技能人才评价机制；**6.6.2人才流动服务标准**，涉及的事项包括人才档案服务标准、提供政审（考察）服务、存档人员党员组织关系的接转、人才集体户口管理服务。

**6.7劳动管理服务标准体系**

根据《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》（粤人社发〔2022〕1 号），结合文件中的《全省人力资源社会保障系统基本公共服务事项清单》，将服务项目涉及“劳动关系协调”、“劳动用工保障”列入劳动管理标准服务体系。同时，参考《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》（湛人社〔2022〕238 号）第八章提及的健全劳动关系协调机制、完善劳动人事争议调解仲裁制度、提高劳动保障监察治理效能等内容，将本部分归纳和整理为**6.7.1劳动关系协调服务标准**，涉及的事项包括集体合同备案、企业经济性裁员报告、提供人力资源市场工资价位及企业人工成本信息、提供劳动合同、集体合同示范文本；**6.7.2劳动人事调解服务标准**，涉及的事项包括劳动人事调解申请、劳动人事争议仲裁申请及相关设施设备建设标准、仲裁诉讼调解服务信息平台公开；**6.7.3劳动保障监察服务标准**，涉及的事项包括、劳动保障监察举报投诉、劳动保障信息平台服务、劳动保障诚信等级评价。

**6.8信息化服务标准体系**

根据《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）和《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》（粤人社发〔2022〕1 号）中的《全省人力资源社会保障系统基本公共服务事项清单》，参考《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》（湛人社〔2022〕238 号）文件中公共服务标准化、数字化建设内容，结合湛江市人社领域当地实际，将本部分分为**6.8.1社会保障卡信息服务标准**，涵盖社会保障卡申领、社会保障卡制卡进度查询、社会保障卡启用(含社会保障卡银行账户激活、社会保障卡应用状态查询、社会保障卡信息变更等服务内容；**6.8.2官方线上平台服务标准**，涉及的事项包括：湛江就业在线平台信息化服务、人才基础信息库、电子档案库服务、“互联网＋调解仲裁”服务、“粤省事”平台人社领域公共服务、“数字政府”配套智能化应用服务。

**6.9其他服务标准体系**

根据《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》（粤人社发〔2022〕1 号），结合文件中的《全省人力资源社会保障系统基本公共服务事项清单》，将服务项目涉及“‘12333’人力资源和社会保障电话服务”、“中等职业教育国家助学金”、“中等职业教育免除学费”列入其他服务标准体系，并经归纳与整理，划分为**6.8.1人社电话热线服务标准**，涉及的事项包括政策咨询服务、信息查询服务、信息公开服务、业务办理服务、投诉举报服务；**6.8.2中等职业教育服务标准**，涉及的事项包括中等职业教育国家奖学金、中等职业教育免除学费。

**（七）标准编写**

本章主要描述标准编写的要求，参考了GB/T 24421.2-2023《服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系的构建》相关表述，具体内容包括编写原则、公共服务标准的服务要求及运行管理和服务评价与改进。

**7.1标准编写原则**

标准体系框架中的标准编写需按照本文件提出的建议程序制定内部标准管理，同时标准宜与国内其他相关标准相协调、复审和修订及时且结构合理。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。

**7.2服务要求**

标准的编写宜参考服务要求，包括的因素**7.2.1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)；**7.2.2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；**7.2.3服务人员及岗位**：不同部门的岗位职责标准与服务人员岗位要求；**7.2.4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；**7.2.5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。

**7.3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，包括：落实国家法律法规和标准要求宜采取的管理措施、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、服务资源调剂与组织的一般要求、服务人员的有序组织和配备要求、工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求。

**7.4** **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，基本内容如下：识别每个过程中对规定的服务有重要影响的关键活动；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；对所选出的特性规定评价的方法；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；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。

**（八）标准制定程序**

本章参考了《中华人民共和国标准化法》、《广东省标准化条例》等最新标准化政策与文件，具体内容为**8.1立项**；**8.2起草**；**8.3征求意见**；**8.4审查**；**8.5批准发布**；**8.6复审**，分别对各项程序内容及步骤作简要说明。

**（九）标准实施、评价与改进**

本章包括标准实施、标准实施评价、评价内容、标准体系评价、数据分析、处理和评价报告。

**9.1标准实施**

标准实施宜遵循系统性、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。标准实施工作宜由标准实施组织机构或专人负责，并对内容复杂、技术含量较高的标准组织专业培训。在标准实施前宜制定工作计划或方案，实施过程中做好各项记录，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。

**9.2标准实施评价**

标准实施评价分为**9.2.1评价准备**、**9.2.2评价内容**与**9.2.3评价报告**，其中评价内容分为根据实施过程确认各个环节是否达到标准要求的**符合性评价**和是否能通过评价方案中指标体系、抽样方案、判定规则中的各项指标的**实施效果评价**。最后根据评价结果形成评价报告。评价报告一般包括评价的依据、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。

**9.3标准体系评价**

标准实施与评价过程宜协同标准体系评价。标准体系评价在标准实施评价的基础上，进一步细化了评价方法、评价内容与数据分析、处理和评价报告，参照的评价方法有：查看记录和报告、过程验证、观察、提问、满意度测评；评价的内容覆盖体系完整性、体系规范性、体系协调性、体系有效性，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。标准体系评价的最后一步是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。

三、技术经济论证和预期的经济效益、社会效益

**（一）技术论证**

《人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南》在制定过程中，坚持以国家、省层面相关政策文件为引导，采用了其中最新的规定和指引，确保核心内容与政策的一致性；同时加大市内人社公共服务领域的调研力度，向广大实施主体开展意见征集，持续更新、完善标准内容，旨在提升湛江市公共服务的效率和质量，为体系内标准的制定给出具体指导方向。

**（二）预期经济效果**

《人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南》通过优化公共就业服务和社会保险等领域，减少了资源浪费和运营成本，进而增强服务的可靠性和一致性，为进一步提升服务效能和技术升级提供了基础。此外，依托《人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南》的指导，制备出更细化、完善的标准，将吸引更多的人才和企业，从而刺激地方经济增长和创新活动，提升湛江市的经济发展。

**（三）社会效益**

《人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南》将极大地促进社会服务的普惠性和公平性，特别是对边远地区和社会弱势群体。此外，清晰透明的服务流程和规范将提升公共服务的信任度，加强社会稳定性和和谐。优化的劳动仲裁和保障机制还将进一步维护劳动者权益，促进社会公正。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

通过查寻相关资料，人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设不存在国际上普遍适用的标准，也没有国家标准和行业标准。

五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

目前没有专门针对人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南的国际、国外标准，因此，本标准未采用国际标准和国外先进标准。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本标准的编制依据为现行的法律、法规政策和人力资源和社会保障领域相关政策文件，如《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》（发改社会〔2023〕1072号）、《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）、《关于印发全省人社领域推进基本公共服务标准实施方案的通知》（粤人社发〔2022〕1 号）、《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》（粤府函〔2022〕290 号）、《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》（湛人社〔2022〕238 号）、《广东省基本公共服务标准（2021年版）》、《广东省公共就业服务规范化手册（2022年版）》，并与《国家标准化发展纲要》、《地方标准管理办法》、《广东省标准化条例》等法律、法规和强制性标准相协调，核心内容不冲突。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

在标准撰写过程中，没有出现重大意见分歧，在标准的实施过程中，有待于广泛征求广大专家和研究、管理单位的意见，根据我国实际情况，按照标准化的原则，协商解决分歧意见。

八、涉及专利的有关说明

本标准未涉及专利。

九、标准实施要求和措施建议

本标准的制定与发布实施，旨在通过标准化手段强化资源保障、优化服务流程、创新服务方式、提高服务质量，使人民群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。本标准发布后，应及时在全市范围内的人社领域公共服务部门进行宣讲贯彻，以“构建覆盖全民、城乡一体、均等可及、优质高效的人社基本公共服务体系”为目标，加强人员培训，持续完善服务制度，建立和完善监督机制，提升服务能力，增加服务供给，不断满足人民群众的期盼和要求。

十、其他应予说明的事项

无。

《人力资源和社会保障领域公共服务标准体系建设指南》标准起草小组

2024年1月