



中华人民共和国国家标准

GB/T ××××—20××

基本公共服务标准化工作指南

Guide for standardization of basic public services

(征求意见稿)

20××-××-××发布

20××-××-××实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会

发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。
本文件由中国标准化研究院（424-cniss）提出并归口。
本文件起草单位：
本文件主要起草人：

目 次

前言 i

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 工作职责与分工 1

5.1 基本公共服务行业主管部门 1

5.2 各级地方政府 1

5.3 基层公共服务机构 2

6 标准体系构建 2

6.1 国家层面标准体系构建 2

6.2 地方政府基本公共服务标准体系构建 2

6.3 基层服务机构标准体系构建 2

7 基本公共服务标准制定 2

7.1 立项 2

7.2 标准研制 2

8 标准实施 3

8.1 国家层面 3

8.2 行业层面 3

8.3 地方层面 3

8.4 基层服务机构 3

9 标准实施监督及评价 4

基本公共服务标准化工作指南

1 范围

本文件给出了基本公共服务标准化的术语和定义、基本原则、工作职责、标准体系构建、标准实施及标准实施监督等方面的指导。

本标准适用于指导基本公共服务标准化工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 24421 服务业组织标准化工作指南

3 术语和定义

GB/T 15624.1、GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

基本公共服务

由政府主导、保障全体公民生存和发展基本需要、与经济社会发展水平相适应的公共服务。

4 基本原则

基本公共服务标准化工作的基本原则为：

- a) 以人为本：以一定时期全体公民生存和发展基本需要为立足点和出发点，保障基本、兜住底线；
- b) 定位精准：针对国家基本公共服务清单内的项目制定和实施标准，不得擅自扩大基本公共服务标准化范围，既不能应保不保，也不应脱离实际，超标准、超范围保障；
- c) 有效实施：基本公共服务标准一旦制定，宜作为政府提供基本公共服务的依据，通过法律法规政策引用、纳入财政预算、政府购买服务、监督检查等方式确保标准实施；
- d) 循序提升：考虑经济社会的发展进步，适时对标准水平作出调整，不断提升我国基本公共服务水平。

5 工作职责与分工

5.1 基本公共服务行业主管部门

基本公共服务行业主管部门的职责为：

- a) 制定本行业领域基本公共服务标准体系实施方案；
- b) 拟定本行业国家基本公共服务标准；
- c) 制定本行业基本公共服务国家标准、行业标准；
- d) 组织本行业基本公共服务标准的实施。

5.2 各级地方政府

各级地方政府的职责为：

- a) 依据国家基本公共服务标准以及各行业基本公共服务标准，制定本地区基本公共服务具体实施标准；
- b) 根据本地区发展实际，补充制定本地区基本公共服务标准；
- c) 根据本地区财权事权责任，组织本地区基本公共服务标准的实施。

5.3 基层公共服务机构

各基层公共服务机构的职责为：

- a) 执行各级各类基本公共服务标准；
- b) 建立健全本机构基本公共服务提供标准体系。

6 标准体系构建

6.1 国家层面标准体系构建

为保障国家基本公共服务标准有效实施，各行业主管部门宜梳理本领域基本公共服务项目，构建支撑标准体系，并满足以下要求：

- a) 针对每个基本公共服务项目，建立包括资源配置、服务质量及要求、服务管理 3 个子体系在内的标准体系；
- b) 以国家标准和行业标准为主，优先使用或修订已经发布的标准。

6.2 地方政府基本公共服务标准体系构建

县级以上人民政府基本公共服务标准体系构建宜满足以下要求：

- a) 针对国家、行业主管部门、上级政府发布的标准，制定本区域的实施标准；
- b) 根据本地区发展实际，补充制定本地区基本公共服务标准；
- c) 设区的市级以上政府，宜制定地方标准。

6.3 基层服务机构标准体系构建

直接提供基本公共服务的基层服务机构，宜完善本组织的标准体系，作为服务提供的依据，并满足以下要求：

- a) 针对所提供的服务项目，按照国家、行业、地方要求，建立内部管理和行为规范，以及对外服务指南；
- b) 宜按照 GB/T 24421 的要求，建立健全本机构的完善的标准体系，并将国家、行业、地方要求纳入标准体系之中。

7 基本公共服务标准制定

7.1 立项

基本公共服务标准立项时，除考虑标准立项的一般要求，还需满足以下要求：

- a) 由同级政府或行业主管部门提出；
- b) 所针对的基本公共服务项目纳入国家基本公共服务清单或本地基本公共服务清单；
- c) 同级政府有配套措施确保标准有效实施。

7.2 标准研制

基本公共服务标准研制宜满足以下要求：

- a) 按照规定的程序制定标准；

- b) 进行公众需求调查，确保标准的相关要求符合公众期望；
- c) 进行财政经费投入测算，对达到标准要求所需的财政投入进行说明，确保标准的科学性和可行性；
- d) 征求同级财政部门意见并达成一致意见。

8 标准实施

8.1 国家层面

为推动标准实施，国家层面宜：

- a) 建立统一管理、分工负责、协同推进的基本公共服务标准工作实施机制，加强对标准实施应用的综合协调，做好统筹规划、财政保障、监测评估和技术指导；
- b) 充分利用政府公报、政府网站、新媒体平台等，及时公开各项基本公共服务标准，畅通意见建议反馈渠道，方便群众获取信息、参与标准监督实施、维护自身权益；
- c) 推进标准信息综合服务，指导各地区通过全国标准信息公共服务平台，集中公开各级各类基本公共服务标准，形成全国统一的集查询、公开、宣传、共享为一体的基本公共服务标准信息资源库；
- d) 加强信息系统整合共享和互联互通，将基本公共服务标准信息资源库纳入全国公共服务数据服务体系，加快推进数据深度挖掘与共享开放。

8.2 行业层面

为推动标准实施，各行业部门宜：

- a) 根据职能职责和任务分工，制定具体实施方案；
- b) 将基本公共服务达标情况统筹纳入义务教育优质均衡县、各级各类医院达标、全民运动健身模范市（区、县）等考核测评；
- c) 将基本公共服务标准作为基本公共服务项目绩效考核的重要依据，纳入相应基本公共服务项目考核管理办法。

8.3 地方层面

为推动标准实施，各地人民政府宜：

- a) 按照标准科学测算所需经费，将基本公共服务保障资金纳入财政预算；
- b) 做好基本公共服务标准宣传和政策解读，严格落实国家基本公共服务标准；
- c) 根据国家指导标准以及本地制定的实施标准，明确具体的落实措施、工作步骤和时间安排，提出促进标准实施的保障措施；
- d) 指导服务机构加强标准管理和应用；
- e) 将标准作为政府购买基本公共服务提供主体的基础要求；
- f) 将基本公共服务标准落实情况纳入地方各级政府绩效考核，加大督促落实力度，进行监督问责。

8.4 基层服务机构

为推动标准实施，各基层服务机构宜：

- a) 严格执行各级各类标准规范；
- b) 按照方便实用、清晰明了、简单易行的要求，结合实际建立服务指南、行为规范、质量承诺、服务记录追溯、服务绩效评价等制度；
- c) 对重要标准的实施，配备必要的标准化工作人员，研究实施标准的具体措施，协调解决标准实施的有关问题；对单一的、较简单的标准的实施，设专人或部门负责标准实施工作；

- d) 加强在职人员的培训，实施标准涉及的关键岗位，配备具有相应资质和技能的工作人员。

9 标准实施监督及评价

对基本公共服务标准实施的监督检查及评价宜满足以下要求：

- a) 按照谁支出、谁负责的原则，对基本公共服务项目全面实施绩效管理；
 - b) 结合各地区发展水平和财力状况等因素，建立完善基本公共服务水平监测预警体系；
 - c) 建设基础信息库，定期发布基本公共服务统计数据，及时跟踪各地区各行业领域标准水平和实施进展；
 - d) 开展联合督察，对各地区落实国家基本公共服务标准、结合实际细化地方具体实施标准情况进行检查指导，对未达到国家标准及脱离实际盲目攀高的地区进行监督提醒；
 - e) 构建基本公共服务均等化评价指标体系，在各地区各行业领域开展评价评估；
 - f) 定期开展基本公共服务标准实施效果评估和基本公共服务公众满意度评价。
-