



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

基本公共服务标准实施评估指南

Guidelines for implementation evaluation of basic public service standards

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 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

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则和要求	1
4.1 评估对象确定	1
4.2 评估内容和指标体系确定	1
4.3 评估方法确定	1
5 评估主体和工作流程	1
5.1 评估主体	1
5.2 工作流程	2
6 评估内容和指标体系	2
6.1 总则	2
6.2 标准实施应用情况评估	2
6.3 标准实施效益评估	3
6.4 问题分析和改进建议	3
7 评估方法	4
8 评估报告编写和成果反馈利用	4
8.1 评估报告编写	4
8.2 成果反馈利用	4

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。

本文件主要起草单位：暂略。

本文件主要起草人：暂略

基本公共服务标准实施评估指南

1 范围

本文件给出了基本公共服务标准实施评估的基本原则和要求、评估主体和工作流程、评估内容和指标体系、评估方法、评估报告编写和成果反馈利用等方面的指导。

本文件适用于对基本公共服务标准实施的评估。

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

GB/T XXXX 基本公共服务标准化工作指南

3 术语和定义

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

3.1

基本公共服务标准实施评估 basic public service

基本公共服务实施一定时间后，按标准化工作目的及工作要求，对基本公共服务标准实施各项工作以及标准实施效益等方面进行综合评估的过程。

4 基本原则和要求

4.1 评估对象确定

评估对象的确定主要遵循实用原则，以解决工作中的现实问题为主要出发点。评估对象以基本公共服务资源配置标准、服务质量及要求、服务管理标准或结合上述内容的综合标准为主。基础通用类基本公共服务标准可不评估。

评估主要针对公开发布执行的标准，内部使用的标准可参照执行。

4.2 评估内容和指标体系确定

评估内容宜全面，覆盖基本公共服务标准实施的全环节、各要素。指标体系的确定遵循科学性、代表性、实用性原则，确保指标选取合理，可量化，可验证，能充分反应实施中存在的问题。

4.3 评估方法确定

评估方法的确定主要遵循适用性和可操作性原则，宜从评估目的出发，根据评估对象、评估内容和评估指标综合确定，以准确反映基本公共服务标准实施状况和实施成效。

5 评估主体和工作流程

5.1 评估主体

基本公共服务标准实施评估可由行业主管部门、地方政府实施，鼓励第三方评估机构开展标准实施评估。

5.2 工作流程

基本公共服务标准评估一般包括以下几个步骤：

- a) 成立基本公共服务标准评估领导小组，明确领导小组和成员单位具体职责和权限。领导小组成员数量和素质要求视评估工作复杂程度而定；
- b) 制定评估计划或方案。明确评估工作的总体安排和具体要求，确定评估对象、评估单位的确定方式等。可同时开展单项或多项基本公共服务标准实施评估；
- c) 确定评估单位，制定具体的评估技术方案，明确评估内容、指标体系、评估方法、报告编写格式等具体技术细节；
- d) 做好评估准备。配备必要的调查表、设备、工具、试验用品、评估用记录表等。评估人员宜具有相应的标准化实施和专业知识，熟悉标准及实施的有关要求，能熟练运用评估方法；
- e) 评估实施。根据评估技术方案，开展标准实施评估；
- f) 编写评估报告；
- g) 评估报告处理和成果反馈利用。

6 评估内容和指标体系

6.1 总则

标准实施评估主要围绕标准实施应用情况、标准实施效益两个方面。指标体系主要围绕标准实施应用情况、标准实施效益来设置一级指标。可在一级指标下设置可量化、可验证的二级指标。

6.2 标准实施应用情况评估

主要评估基本公共服务标准在基本公共服务相关工作中的应用情况，评估标准规定的各项指标和要求的落实情况。可围绕但不限于以下内容来开展标准实施应用情况评估。

- a) 标准在政府采购、分配基本公共服务财政资金、建设基本公共服务场所、配置基本公共服务设施和服务人员等事项上的应用情况；
- b) 标准在服务提供者对外提供公共服务上的落实情况，如是否依据标准确定的服务内容、服务流程、服务水平、服务质量要求等提供基本公共服务；是否 100%落实了国家、行业和上级地方政府要求的基本公共服务要求。

表1 基本公共服务标准实施应用情况评估

一级指标	二级指标	具体评估内容
标准实施应用情况评估	标准宣贯	标准全文公开可获得情况
		标准向人民群众公示情况
		开展面向基本公共服务提供机构、人民群众的标准宣贯活动情况
	标准与政策联动	标准被基本公共服务相关法律法规和政策文件引用情况
		制定标准配套实施措施和方案的情况
		将标准纳入政府采购的情况
	标准应用	基本公共服务提供机构按标准提供基本公共服务

		在规划基本公共服务设施建设和配置时运用标准
		在安排基本公共服务资金时参考标准要求

6.3 标准实施效益评估

可参考表 2，从社会效益和经济效益两个方面，对基本公共服务标准实施效益进行评估。不同类型的标准可根据自身特性选择一项或多项进行评估。

表2 基本公共服务标准实施效益评估

一级指标	二级指标	具体评估内容
标准实施效益评估	社会效益	标准推进城乡、区域、人群间基本公共服务均等化情况
		标准提高基本公共服务服务对象覆盖率情况
		标准提升群众获取基本公共服务便利度情况
		标准提升群众的获得感和社会满意度情况
	经济效益	通过标准减少基本公共服务提供平均支出情况
		通过标准提升基本公共服务财政资金效率情况

6.4 问题分析和改进建议

6.4.1 问题和原因分析

从标准实施应用情况评估、标准实施效益实施效益评估中查找存在的问题，并从以下方面来分析和查找原因。

- a) 标准科学性问题。是否标准必要性差，实践需求度不高；标准确定的各项内容是否存在不符合财力、已有工作基础、行业认可度差等情况；是否存在标准表述不清楚，规定的服务过程、服务流程等不明确，可操作性差等情况；标准内容是否符合上级部门制定的政策规定，与国家标准、行业标准、上级地方标准和同级其他标准是否相协调；标准内容是否与政府非基本公共服务、市场化社会服务实现良好衔接；标准规定的各项技术指标是否合适，是否存在技术过于先进或落后于实践的情况等；
- b) 标准实施问题。是否由于得不到足够重视，或缺乏足够的资金和资源保障导致实施出现困难；是否缺乏有力的政策来推进标准的实施；是否由于缺乏宣传，导致标准的社会认知度差；是否由于缺乏培训，导致相关人员缺乏良好的标准执行能力；是否由于对标准实施缺乏动态监管导致标准实施效果低下或失控等。

6.4.2 改进建议

在标准实施应用情况评估、标准实施效益、存在的问题和原因分析的基础上，综合提出改进建议。可包括以下内容：

- a) 废止标准；
- b) 继续实施标准，但对标准内容进行修改完善、增加或完善配套标准、制定更有力的标准实施政策措施等；
- c) 维持标准和相关政策现状，继续开展后续监管；

d) 其他改进基本公共服务标准化工作的相关建议。

7 评估方法

7.1 各行业、各地方可结合行业和地区实际，参照本文件6.2、6.3确定的评估内容和指标体系，综合确定评估方法。可采取符合性评估与实施效果评估相结合、定性分析和定量分析相结合的方法。

7.2 对于采用定量分析方法的，可根据指标重要性，采取加权平均法评估标准实施应用情况和实施效益。总分一般采取百分制，也可采取优、良、中、差、不合格等表达方式。

7.3 评估过程中可采用群众满意度抽样调查、专家调查、实地调查等多种方法。调查内容可围绕服务设施设备、服务人员、服务内容、服务过程、服务环境、服务信息公开程度、服务获取便利度等方面展开。

7.4 鼓励委托第三方机构开展基本公共服务社会满意度调查。第三方调查机构宜具有一定的基本公共服务调查研究基础，熟悉相关专业知识。

8 评估报告编写和成果反馈利用

8.1 评估报告编写

8.1.1 评估报告一般可包括评估的依据、评估人员、评估时间、评估指标体系、评估方法、评估过程、分项评估结果、总体结论、存在问题和原因、下一步改进建议等。

8.1.2 评估报告的格式规范、表述准确。各单项结论和总体结论经过评估组充分讨论，形成一致意见。

8.2 成果反馈利用

8.2.1 评估结果可作为基本公共服务标准制修订、相关政策调整完善、项目实施绩效管理等的依据。

8.2.2 评估结果可视情况在一定范围内予以公开，相关内容可统筹纳入基本公共服务相关平台或数据库。

8.2.3 评估结果可作为上级政府对下级政府基本公共服务标准化实施情况考核、监测预警、监督提醒的依据。

8.2.4 评估结果可统筹纳入义务教育优质均衡县、各级各类医院达标、全国文明城市、安全发展示范城市、公共文化服务体系示范区（项目）、全民运动健身模范市（区、县）等考核评测。