



中华人民共和国国家标准

GB/T 37273—2018

公共服务效果测评通则

General principles for the evaluation of public service effect

2018-12-28 发布

2019-07-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
中国国家标准化管理委员会



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:曹俐莉、杨朔、曾毅、侯非、靳宗振、程永红、黄远、刘琪、张雨辰、万福军、王娜娜、曹凌霞。

公共服务效果测评通则

1 范围

本标准规定了公共服务效果测评的测评原则、测评流程、测评内容。
本标准适用于政府公共部门主导的公共服务效果测评。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,所注日期的版本适用于本文件。凡是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 37229 公共服务效果测评模型和方法指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共服务 public service

政府公共部门为满足公众公共需求,通过使用公共权利或公共资源,运用融资、监管或直接生产的方式,向全体公众或某一类公众群体提供的具有共同消费性质的物品和服务。

3.2

公共服务效果测评 evaluation of public service effect

运用测评模型和方法,针对公共服务内容,评估公共服务满足公众需求和目标实现程度,衡量公共服务的总体影响和社会作用的过程。

4 测评原则

4.1 人本性

从保障公众利益出发,重点考虑民生的改善和公众满意程度。

4.2 科学性

运用科技、信息、社会调查等多类方法和技术,合理设计严谨的测评指标体系和测评方法。

4.3 经济性

依据测评目的,尽量精简测评指标和要素,在一定成本下取得尽可能多的成果。

4.4 透明性

测评指标及程序符合公平、公正、公开的原则,相关信息及时公开。

4.5 综合性

将公共服务置于社会系统中,对测评工作进行统筹考虑和综合分析。

5 测评流程

5.1 概述

公共服务效果测评流程应按下列步骤：

- 明确测评目的；
- 确定测评内容；
- 设计测评模型与指标；
- 采集和处理测评数据；
- 咨询分析测评结果；
- 完成测评报告。

测评流程见图 1。

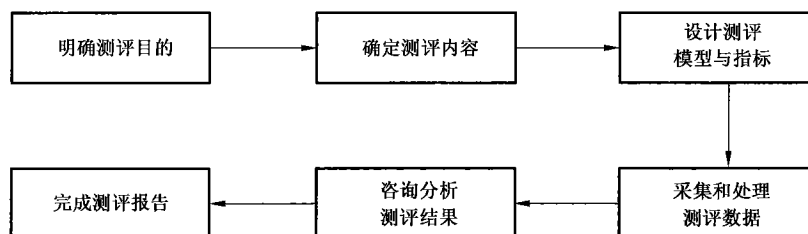


图 1 测评流程图

5.2 明确测评目的

开展公共服务效果测评应明确界定开展本次公共服务效果测评的目的，可包括但不限于：

- 预测型测评；
- 资源配置型测评；
- 考核型测评。

5.3 确定测评内容

开展公共服务效果测评应明确测评的内容，可包括一个领域或多个领域综合的公共服务效果测评，领域和项目的内容符合第 6 章的规定。

5.4 设计测评模型与指标

开展公共服务效果测评应设计科学的测评模型和指标，公共服务效果测评模型与指标的设计方法应符合 GB/T 37229 的要求，并应重点考虑：

- 重点人群的受益程度，包括但不限于残疾人、老年人、妇女和儿童；
- 不同类型人群获得的公共服务的机会均等程度，包括不同收入、不同地理区域、不同文化、不同身份、不同性别、不同身体状况；
- 服务质量，包括但不限于服务态度、服务时限、服务投诉率、服务对象的满意度。

5.5 采集和处理测评数据

依据设计的评价模型和指标，选择合理的数据采集渠道，公共服务效果测评数据采集和处理的技术方法应符合 GB/T 37229 的要求。

5.6 咨询分析测评结果

开展公共服务效果,应请邀请相关专家和利益相关代表参与,具体包括但不限于:

- 公共服务效果测评领域专家;
- 具体公共服务领域内各方面专家;
- 与效果测评内容利益相关的公众代表,尤其是弱势群体代表。

5.7 完成测评报告

公共服务效果测评结果宜以报告的形式提供。测评报告应至少满足以下要求:

- 对采集的数据和信息进行定性或定量分析,根据分析结果测评公共服务效果的水平;
- 根据测评指标和对数据的分析,完成公共服务效果测评报告;
- 测评结果应当能够反映具体公共服务效果的客观水平;
- 提出改进建议。

6 测评内容

6.1 概述

公共服务效果测评的内容应根据测评的目的选择确定,应至少包括以下服务领域的一项或多项:

- 公共教育;
- 劳动就业创业;
- 社会保险;
- 医疗卫生和健康;
- 住房保障;
- 社会服务;
- 公共文化体育;
- 公共法律与安全;
- 公共交通与通信;
- 生态环境治理;
- 政务便民。

6.2 公共教育

公共教育服务效果测评内容包括但不限于以下项目:

- 学前教育;
- 九年义务教育;
- 高中阶段教育。

6.3 劳动就业创业

劳动就业创业效果测评内容包括但不限于以下项目:

- 就业服务和管理;
- 创业服务;
- 职业技能培训;
- 劳动关系协调和劳动权益保护。

6.4 社会保险

社会保险服务效果测评包括但不限于以下项目：

- 基本养老保险；
- 基本医疗保险和大病保险；
- 工伤保险；
- 失业保险；
- 生育保险。

6.5 医疗卫生和健康

医疗卫生和健康服务效果测评包括但不限于以下项目：

- 基本公共卫生服务；
- 基本医疗服务；
- 药品供应和安全保障；
- 老龄健康管理服务。

6.6 住房保障

住房保障效果测评包括但不限于以下项目：

- 廉租住房和公共租赁住房；
- 棚户区住房改造；
- 农村危房改造；
- 保障性住房管理。

6.7 社会服务

社会服务效果测评包括但不限于以下项目：

- 社会救助；
- 儿童服务；
- 老年人服务；
- 残疾人服务；
- 优抚安置；
- 社会事务；
- 社会组织与社会工作。

6.8 公共文化体育

公共文化体育效果测评包括但不限于以下项目：

- 公益性文化服务；
- 广播影视；
- 新闻出版；
- 群众体育。

6.9 公共法律与安全

公共法律与安全效果测评包括但不限于以下项目：

- 公共法律服务；

- 生产安全；
- 社会公共安全；
- 防灾减灾救灾。

6.10 公共交通与通信

公共交通与通信服务效果测评包括但不限于以下项目：

- 铁路；
- 公路；
- 民航；
- 车辆管理；
- 邮政普遍服务；
- 移动通信服务。

6.11 生态环境治理

生态环境治理服务效果测评包括但不限于以下项目：

- 大气环境；
- 水环境；
- 市容环境。

6.12 政务便民

政务便民服务效果测评包括但不限于以下项目：

- 政务信息公开服务；
- 政务咨询投诉服务；
- 在线办理政务服务。

参 考 文 献

- [1] 国务院.“十三五”推进公共服务均等化规划.2017年3月1日.
 - [2] 国家标准委,等.社会管理和公共服务标准化发展规划(2017—2020年).
-

中华人民共和国
国家标准
公共服务效果测评通则
GB/T 37273—2018

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

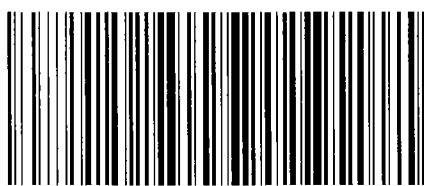
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字
2019年1月第一版 2019年1月第一次印刷

*

书号: 155066·1-61329 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 37273-2018