

# 国家基本公共服务标准化试点建设 典型案例汇编





# 目 录

## CONTENTS

### 一 区域协调联动试点篇

- 01** **【北京 天津 河北】**  
协调联动 共建共享 推进跨区域基本公共服务均质提升  
——通武廊医疗卫生协调联动基本公共服务标准化试点

### 二 综合试点篇

- 06** **【广东】**  
标准赋能 打造民生幸福标杆  
——深圳市福田区基本公共服务标准化综合试点

- 10** **【四川】**  
以美好生活为目标 以场景营造为抓手  
打造基本公共服务标准化成都高新样板  
——成都高新区基本公共服务标准化综合试点

- 15** **【浙江】**  
以标准化推进海盐县基本公共服务均等化发展  
——海盐县基本公共服务标准化综合试点

### 三 专项试点篇

- 20** **【北京】**  
巡访关爱进万户 精准服务暖人心  
——北京市西城区巡视探访基本公共服务标准化专项试点

- 24** **【天津】**  
用“标准化+教育”办人民满意学校  
推动教育优质均衡发展  
——天津市和平区教育系统小学基本公共服务标准化专项试点

29

【黑龙江】

以“三三三”模式创新推动助残服务标准化建设  
精准助力哈尔滨市残疾人事业高质量发展

——哈尔滨市残疾人基本公共服务标准化专项试点

34

【上海】

需求导向 标准筑基 打造社会事业“15分钟服务圈”

——上海市浦东新区基本公共服务“15分钟服务圈”  
资源配置标准化专项试点

38

【江苏】

“江阴标准”为社会救助设置新路标

——江阴市社会联动救助基本公共服务标准化专项试点

44

【贵州】

“标准化”写好易地扶贫搬迁“后半篇文章”

——黔西南州易地扶贫搬迁“新市民计划”基本公共服务  
标准化专项试点

49

【宁夏】

标准引领 树立标杆 助推社会保险服务提档升级

——银川市社会保险基本公共服务标准化专项试点





# 协调联动 共建共享 推进跨区域基本公共服务均质提升

## ——通武廊医疗卫生协调联动基本公共服务标准化试点

# 京津冀



### 一、总体情况

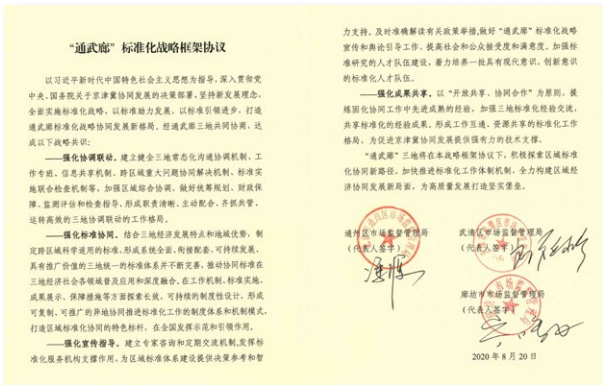
北京市通州区、天津市武清区、河北省廊坊市积极推进通武廊医疗卫生协调联动基本公共服务标准化试点，建立三地协同的工作机制和制度体系，将试点项目纳入三地深化改革重点项目、政府重点工程和政府工作报告，持续推动工作落实。围绕医疗卫生基本公共服务领域，梳理形成 12 项协同公共服务事项清单，在全国首次构建涵盖 143 项标准的三地协同适用的代谢性疾病基本公共服务标准体系，编制重点协同标准 20 项，实现三地医疗卫生公共服务普惠均等化水平、疾病诊疗公共服务便捷化水平、医疗卫生资源配置协同均质化水平和患者疾病诊疗服务社会满意度水平“四个提升”，有效支撑医疗卫生基本公共服务跨区域协同、高质量发展。





## 二、创新举措与做法

### (一) 聚焦区域协同目标任务，加强制度体系顶层设计。



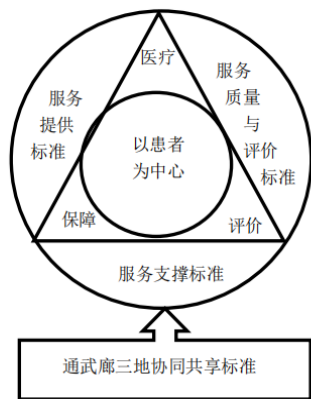
“通武廊”标准化战略框架协议

建立健全统一管理、分工负责、协同推进的协调联动机制。三地研究制定工作方案，签订合作框架协议，建立健全常态化沟通协调、信息宣传交流与共享、跨区域重大问题协同解决等机制。梳理形成三地代谢性疾病基本公共服务协同项目清单，共同编制标准体系和协同标准，实现三地标准统一均质。

### (二) 坚持标准实施水平统一，建立区域协同新模式。

三地建立标准化代谢性疾病管理中心服务载体，在通州区代谢性疾病管理中心“1+X”

(1个区域或县域中心+3个及以上社区卫生服务中心)建设模式基础上，探索形成了区域协同公共服务标准化项目建设的“1+X”模式，即通过1个区域的典型带动，X个区域的复制推广，普遍建立标准化代谢性疾病管理中心方式，实现协同有序推进，提高医疗资源、人员配置、服务管理等均等化水平。



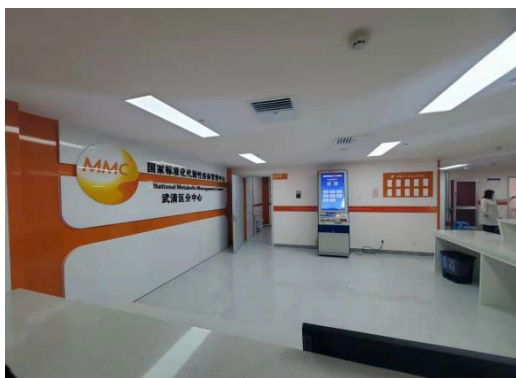
标准体系框架示意图

### (三) 探索区域协同新思路，形成区域协同新经验。

以小切口推动大改革，引入标准化手段和方式，聚焦代谢性疾病诊疗基本公共服务的区域协同，通过实施“一套标准、三地通用”，提升区域公共服务协同发展的普惠化、均等化和便利化水平，打造了京津冀协同发展的典型案例，契合了国家实施区域协调发展的战略目标。三地主动加强此次标准化试点经验成果总结提炼和宣传推广，形成了通州“立标建标”，武清、廊坊“对标达标”的区域协同发展新经验。



通州区标准化代谢性疾病管理中心



武清区标准化代谢性疾病管理中心



廊坊市标准化代谢性疾病管理中心

### 三、试点建设成效

三地以“一个中心、一站式服务、一套标准”为理念，探索形成涵盖代谢性疾病基本公共服务主要病种、线上线下、院内院外、全要素、全过程、一站式的标准化解决方案，推动实现区域基本公共服务供给水平“四个提升”。

#### （一）提升三地医疗卫生公共服务普惠均等化水平。

三地患者不受户籍、年龄、身体状况等限制，在区域内所有代谢性疾病管理中心都能享受到同质化的代谢病随访和管理服务，实现三地健康档案共享、临床检验结果互认与病历记录共享，满足三地患者基本公共卫生服务需求，实现服务能力全覆盖，确保三地享受到普惠均等的基本公共卫生服务。



健康档案共享系统

(二) 提升三地疾病诊疗公共服务便捷化水平。



乡镇街道标准化代谢性疾病管理中心分布图

通州区代谢性疾病管理中心全面覆盖所有街乡镇，武清区形成“城区+乡镇+社区卫生服务站+卫生室”的医疗卫生公共服务体系，廊坊市推动社区卫生服务机构与二级以上医院组建紧密型医联体，不断推动医疗卫生基本公共服务资源向社区延伸，方便患者就近就医，提升了公共服务可接近、可获得性。三地代谢性疾病管理中心按照一套通用标准建设，为患者提供“一站式”高效均质诊疗服务，减少了候诊时间，提高了就诊效率。

(三) 提升三地医疗卫生资源配置协同均质化水平。

通过实施《预约挂号服务规范》《检测服务规范》《诊疗服务规范》等10项主要服务标准，实现了三地预约挂号、登记建档、检测、筛查、诊疗、转诊、会诊、健康宣教、随访和病情监测服务协同均质。通过实施《医疗质量管理规范》《服务评价与改进规范》等4项服务质控关键标准，统一了三地医疗质量管理、医院患者满意度管理、医院患者投诉管理、服务评价与改进等服务质控要求。通过实施《场地环境管理规范》《人员管理规范》等6项支撑保障关键标准，规范了三地公共卫生服务场地环境、设施设备、人员配备、病例档案、安全与应急、信息系统建设等管理要求。目前，三地在代谢性疾病管理中心建设、服务、人员培养等方面执行了统一标准，支撑通州医疗资源和武清、廊坊资源配置实现均质化。

TG100 服务提供标准子体系

序号	标准编号	标准名称	受控状态	文件类型
1	Q/TWL TG101.01-2021	预约挂号服务规范	内控文件	试点文件
2	Q/TWL TG102.01-2021	登记建档服务规范	内控文件	试点文件
3	Q/TWL TG103.01-2021	“一站式”检测服务规范	内控文件	试点文件
4	Q/TWL TG104.01-2021	筛查服务规范	内控文件	试点文件
5	Q/TWL TG105.01-2021	“一站式”诊疗服务规范	内控文件	试点文件
6	Q/TWL TG106.01-2021	转诊服务规范	内控文件	试点文件
7	Q/TWL TG106.02-2021	会诊服务规范	内控文件	试点文件
8	Q/TWL TG107.01-2021	健康宣教服务规范	内控文件	试点文件
9	Q/TWL TG108.01-2021	随访服务规范	内控文件	试点标准
10	Q/TWL TG109.01-2021	病情监测服务规范	内控文件	试点标准

ZC200 服务支撑标准子体系

序号	标准编号	标准名称	受控状态	文件类型
1	Q/TWL ZC201.01-2021	场地环境管理规范	内控文件	试点文件
2	Q/TWL ZC202.01-2021	设施设备管理规范	内控文件	试点文件
3	Q/TWL ZC203.01-2021	人员管理规范	内控文件	试点文件
4	Q/TWL ZC204.01-2021	MMC病历管理规范	内控文件	试点文件
5	Q/TWL ZC205.01-2021	信息系统管理规范	内控文件	试点文件
6	Q/TWL ZC206.01-2021	安全与应急管理规范	内控文件	试点文件

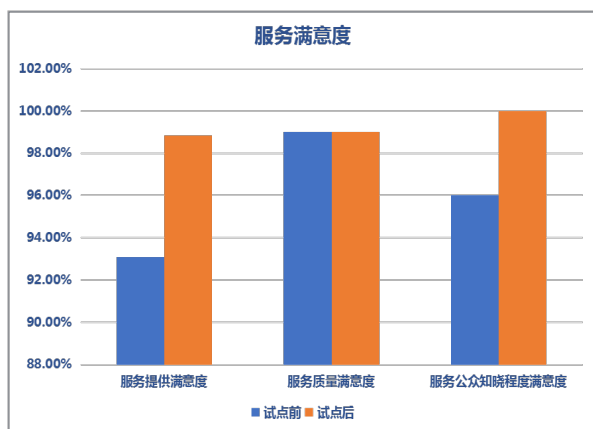
PJ300 服务质量与评价标准子体系

序号	标准编号	标准名称	受控状态	文件类型
1	Q/TWL PJ301.01-2021	医疗质量管理规范	内控文件	试点文件
2	Q/TWL PJ302.01-2021	医院患者满意度管理规范	内控文件	试点文件
3	Q/TWL PJ303.01-2021	医院患者投诉管理规范	内控文件	试点文件
4	Q/TWL PJ304.01-2021	服务评价与改进规范	内控文件	试点文件

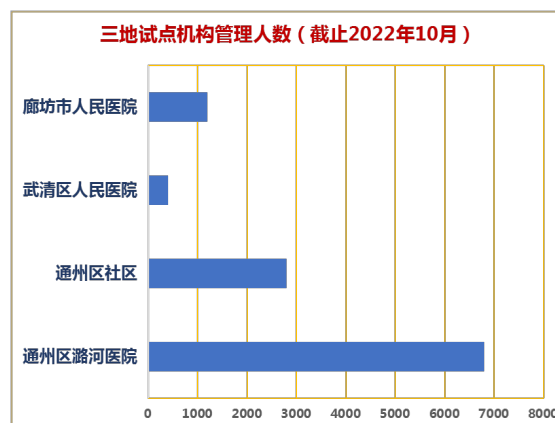
标准明细表



#### (四) 提升三地患者疾病诊疗服务社会满意度水平。



试点前后满意度情况



三地试点机构管理人数

截至 2022 年 10 月，三地共计建成统一标准的代谢性疾病管理中心 31 个，管理糖尿病患者 11100 人。经过标准化规范化的诊疗服务，三地患者身体指标大幅度改善，腰围、血脂、血压、血糖等回到正常水平，服务提供满意度整体提升 5.74%，服务公众知晓程度满意度整体提升 4%，服务质量满意度达 99%，得到广大患者和社会认可。

# 标准赋能 打造民生幸福标杆

## ——深圳市福田区基本公共服务标准化综合试点

广东



### 一、总体情况

深圳市福田区获批首批国家基本公共服务标准化综合试点以来，不断发挥标准化工作在促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化中的作用，累计梳理9大领域共143个服务事项，制定《福田区基本公共服务清单》，主导或参与制定国家、行业和省市级地方标准51项，建成基本公共服务标准化示范点12个，打造集成28个系统的基本公共服务数据库，辖区内、人群间的基本公共服务均等化水平显著提升。福田区在赛迪顾问发布的“幸福百强区（2022）”榜单中位列全国第一。



### 二、创新举措与做法

#### （一）坚持高位推动，健全标准化工作高效运转机制。

成立试点工作领导小组，建立“一把手+专班落实”责任机制，将试点纳入福田区委区政府重点改革项目，定期跟踪、督办、通报，实现信息交流高效畅通和任务节点有效管控。累计支出116亿元基本公共服务保障资金、4500万试点工作专项保障经费，召开试点推进会50余次，建立60名专家组成的人才智库，形成责任明确、领导有力、上下联动的工作局面。推动区委区政府《关于推进全域治理现代化的若干意见》等政策引用标准，进一步夯实以标准化支撑社会治理思维。探索满意度评价体系和均等化监测评价指标，发布《福田区基

本公共服务均等化评价规范》，为实现更高水平的普惠化、均等化提供支撑。出台标准动态调整、标准监测等四大机制，为基本公共服务标准持续改进、长效执行提供指引。

## （二）坚持问需于民，形成科学适用的事项清单。

通过多次邀请人大代表、政协委员、各领域专家开展基层调研、发放调查问卷等形式，广泛征集民意。基于国家发改委的清单要求，在财政承受能力评估的基础上，制定《福田区基本公共服务清单》，覆盖9大领域共143个服务事项，以“福田七优”落实“国家七有”，支撑先行示范区建设。其中，包括41项具有福田特色和亮点的项目，儿童友好服务、中小學生研学实践教育等服务项目在全国发挥引领示范作用。累计梳理885项标准文件，构建“9+1”基本公共服务标准体系，实现基本公共服务统一输出。



“福田七优”落实“国家七有”

## （三）坚持氛围营造，开创全面立体工作局面。

培育标准化应用人才，通过40余场培训和标准化实践，从区领导到基层工作人员都能识标准、懂标准、用标准。推动在规划公共服务设施时运用标准，在政府采购时引用标准，在开展基本公共服务时贯彻标准。开创独具特色的“福田基本公共服务”LOGO标识，塑造福田基本公共服务标准化品牌，使其成为美好生活的标志。亮标惠民，通过试点成果发布会和“福田政府在线”对外发布基本公共服务清单及标准，突显对福田居民的郑重承诺，形成民生驱动、政府主导、社会参与、开放融合的工作局面。



“福田基本公共服务”LOGO

## （四）坚持示范引领，打造标准应用创新标杆。

打造标准实施示范点，精心打造3个社区标准化综合示范点与9个分领域专项示范点，集标准化应用场景示范、标准化体验、标准化宣传为一体，使之成为基本公共服务标准实施标杆和宣传阵地，以点带面促进标准的落地和推广。推出示范点“一码清”，居民通过扫码可以了解示范点全部办理事项，打通了服务群众的“最后一米”，实现了基本公共服务标准与群众的“无障碍”联系。



标准实施示范点

### （五）坚持科技赋能，构建可感可知的服务体系。

依托数字政府建设，开发基本公共服务数据平台及手机端小程序，实现数据汇聚、共享、分析、展示、互动一体化应用。汇集打通“成人疫苗接种”“文体通”等9大领域28个应用小程序，实现统一接口，方便群众一键查询、一网办理。分领域、分类型精准定位2082个公共服务提供点，构建10分钟基本公共服务圈，服务事项、服务标准、服务指南、服务网点、开放时间、咨询电话全部便民公开。意见箱接入“民意速办”平台，7×24小时智能分拨处置，做到件件有回音、事事有着落，全面提升基本公共服务便捷化水平，提高居民对基本公共服务的获得感。



福田基本公共服务手机端小程序





### 三、试点建设成效

福田区按照“广覆盖、可持续、高质量、有特色”的建设路径，强化基本公共服务供给，兜牢民生底线，已经形成“标准化”创建儿童友好“示范城区”、“标准化”拨正义务教育“均衡天平”等六大可复制可推广的建设经验，为“十四五”国家基本公共服务体系建设输出“福田经验”。

#### （一）公共服务供给能力持续增强。

以标准化构建优质均衡服务供给新模式，目前辖区建成市区级儿童友好基地 161 处，集团化办学覆盖率从 5% 提高至 50% 以上，“零就业家庭”动态归零，居民健康素养水平连续 8 年全市第一，获评“广东省儿童友好示范区”“国家公共文化服务体系示范区”“全国群众体育先进单位”“中国公平教育百佳县市”全国第二等荣誉称号，“幸福福田”品牌更加熠熠生辉。

#### （二）多元参与供给体系持续完善。

福田区积极吸纳社会力量提供公共服务，通过制定实施统一标准，保障了服务质量。例如，基于《社会体育场馆惠民开放服务管理规范》，福田区在全国首创文体场馆“一网统管、一键预约”文体服务平台，整合福田区 89 所学校、93 家社会体育场馆资源，涵盖 852 片场地，推动文体场所“一网统管、一键预约”100% 覆盖，累计惠及市民超过 303.79 万人次。

#### （三）特色标准化成果持续推出。

试点期间，福田区主导及参与研制标准 162 项，《儿童友好公共服务体系建设指南》《城中村学校提升实施规范》《残疾人社会心理服务工作评估规范》等 12 项地方标准为全国首发，推动福田区优秀经验辐射全市、全省乃至全国。



央视新闻：我国首个儿童友好城市建设标准发布

#### （四）人民群众满意度持续提升。

根据广东省现代社会评价科学研究院开展的公众满意度第三方调查，2022 年福田居民对九大领域满意度较 2020 年大幅提升。在赛迪顾问面向全国 910 个市辖区开展的幸福城区评价中，福田区位列“幸福百强区（2022）”全国第一。

# 以美好生活为目标 以场景营造为抓手 打造基本公共服务标准化成都高新样板

## ——成都高新区基本公共服务标准化综合试点

四川



### 一、总体情况

成都高新区围绕基本公共服务九大领域，将标准化的原理和方法引入基本公共服务的高质量供给与发展事业中，从设施建设、设备配置、人员配备、服务管理等方面建立了1套基本公共服务标准体系，推动实施标准314项。基于试点经验，成都高新区牵头制定《成都市社区教育服务规范》1项地方标准，参与制定《县域基本公共服务标准体系建设指南》《基本公共服务标准实施评估指南》2项国家标准，以打造基本公共服务“九心”工程为抓手，形成锦城天府之家等12个基本公共服务标准化示范场景，促进高新区基本公共服务均等化、普惠化、便捷化水平提升，成功举办国家基本公共服务标准化试点经验交流现场会，推广成都高新区基本公共服务标准化工作经验。



### 二、创新举措与做法

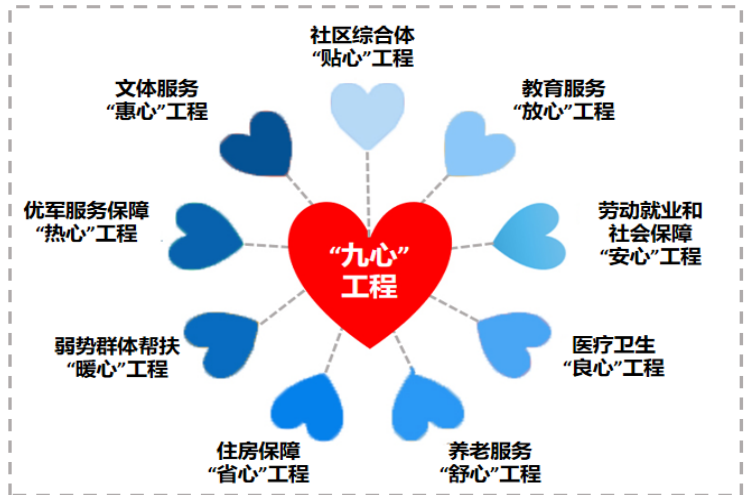
#### （一）以利民便民为导向，编制基本公共服务清单。

成都高新区依据《国家基本公共服务标准（2021年版）》等文件，结合社区实际和民众需求，每年对基本公共服务清单进行持续完善更新，形成了幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医等“9+1”领域共106个服务项目。在清单结构上，从服务应用场景角度

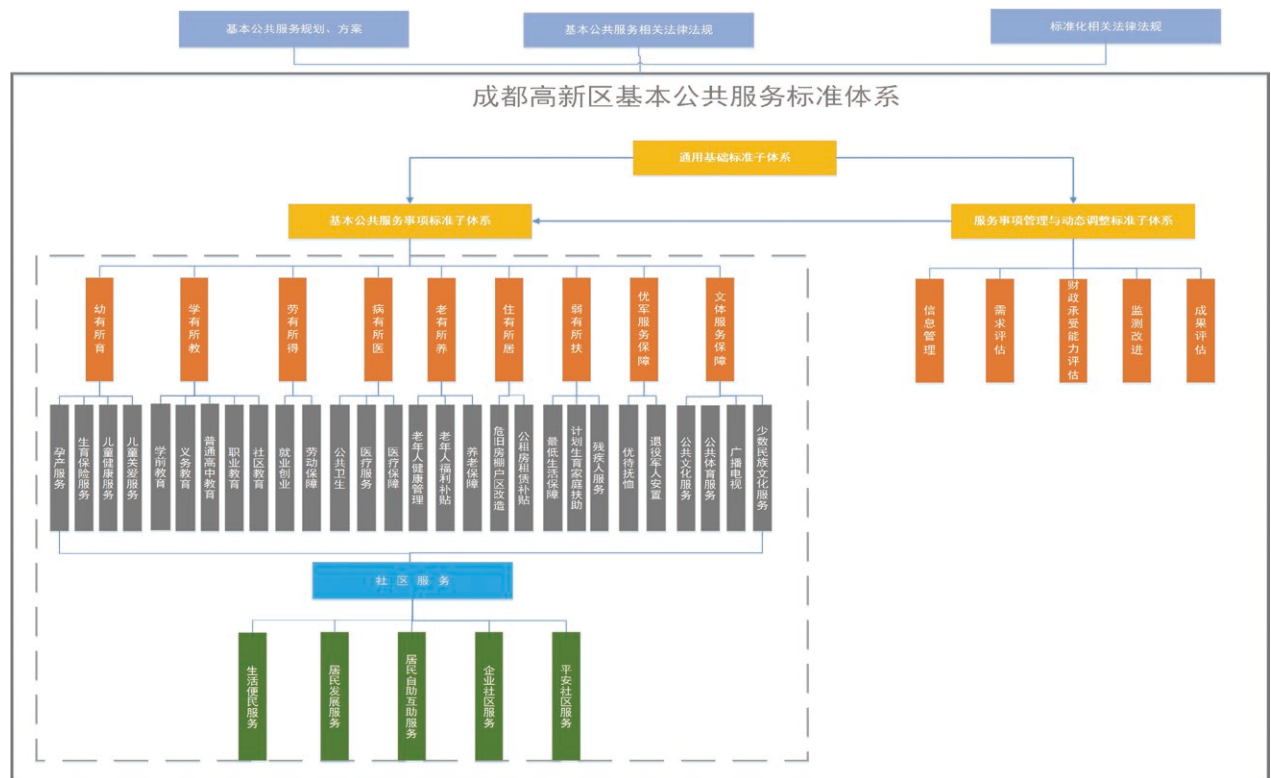
新增“社区服务”版块；在栏目设置上，增加“承办窗口”；从服务对象上，放宽户籍限制，延伸服务人群范围，区域基本公共服务可及性、普惠性得到进一步提升，充分彰显了成都特色、高新优势。

(二) 以规范量化为要求，建立基本公共服务标准体系。

成都高新区围绕基本公共服务清单，构建包括通用基础标准、基本公共服务事项标准、服务事项管理与动态调整标准三大子体系的基本公共服务标准体系。在实施的314项标准中，引用标准202项、自建标准112项，全面规范基本公共服务设施建设、设备配置、人员配备和服务管理，使各项服务有标可依、规范执行，推动基本公共服务量质提升和落地可及。



成都高新区基本公共服务标准化试点“九心”工程

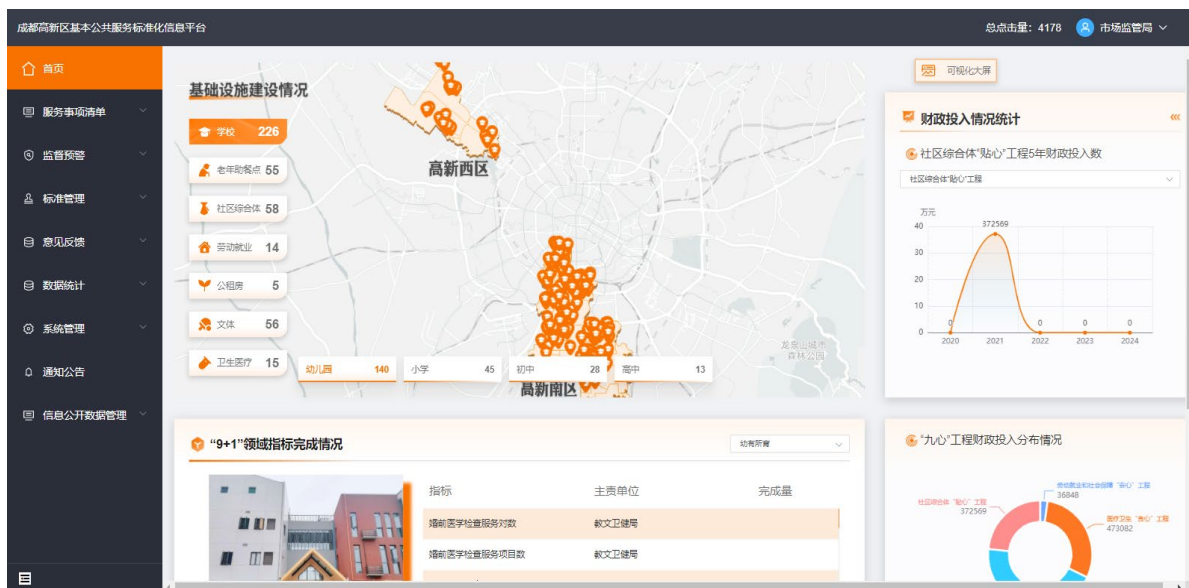


成都高新区基本公共服务标准体系结构图

(三) 以制度改革为基础，探索创新基本公共服务标准实施机制。

一是建立基本公共服务标准动态调整机制。按照“需求收集——动态调整——落地实

施——评估评价”流程，不断促进基本公共服务供给与公众需求有效耦合。二是探索规范财政承受能力评估工作。制定实施《成都高新区基本公共服务标准化综合试点财政保障的意见》和《财政承受能力评估流程》标准，支撑财政承受能力评估工作有序开展。三是建立标准实施监测机制。编制基本公共服务数据统计、服务实施监测、服务评价等指标体系，借助成都高新区基本公共服务标准化信息平台，设定预警响应程序，建立完善内外结合的标准实施监测预警机制。四是建立标准信息公开共享机制。通过编发宣传资料、开展宣传活动、官网专题专栏、“高新公服通”微信小程序等方式进行公开共享，方便辖区群众多渠道获取基本公共服务信息。



成都高新区基本公共服务标准化信息平台



### 三、试点建设成效

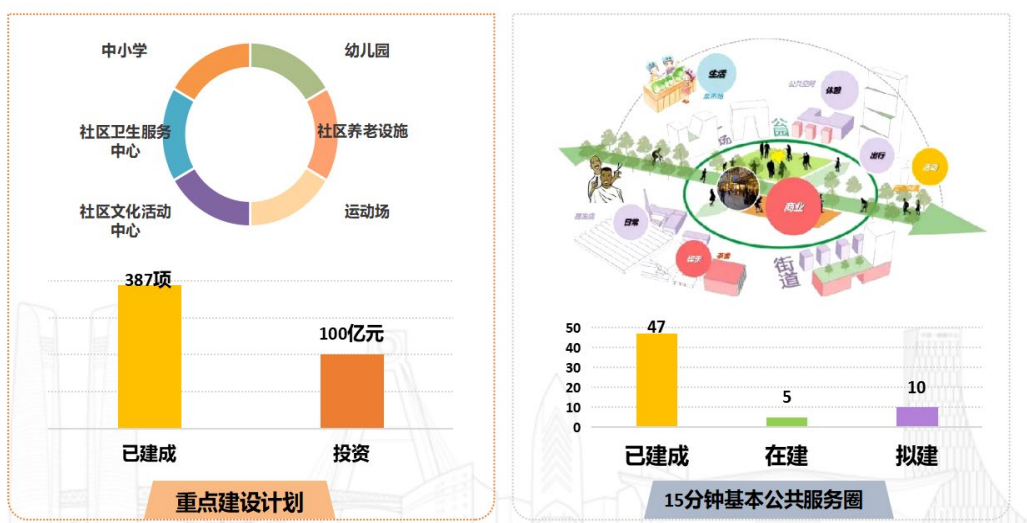
#### （一）补齐供给短板，基本公共服务均等化水平持续提升。

**补齐基础设施短板。**实施“三年攻坚”行动，按照系列设施建设标准，建成学校、医院、文化中心等 387 项基本公共服务设施，项目总投资约 100 亿元。以《成都市社区综合体建设技术导则》标准为指引，高效推进 62 个社区综合体的规划建设，打造居民家门口适度宜人的 15 分钟基本公共服务圈，社区综合便利化程度显著提升，生活所需“一站式”集成。

**补齐医疗资源短板。**采取全面托管、合作共建等方式，在社区卫生服务中心引入三甲医院资源，打造“华西妇儿联盟”，促进“四化联动”。通过实施华西医院儿科专科联盟标准，



建立了覆盖孕前、围产、分娩、学龄前、学龄期等阶段的妇女儿童“大卫生、大健康”管理体系，2.2万名儿童接受“华西妇儿联盟”诊疗服务，基层复诊率达99.78%。



成都高新区基本公共服务设施建设情况

## （二）推动资源整合，基本公共服务普惠化水平不断提升。

**探索“家校社企”社区教育模式。**以《成都市社区教育服务规范》地方标准为基础，充分利用区域医、养、文、体、旅、教等各类资源，在全国首次提出社区教育“家校社企”共育服务理念，构建“家校社企”共育模式，促进教育全面融入社区治理。

**打造线上线下一体化退役军人“服务超市”。**集合区内企业资源，落实《退役军人服务大厅建设与运行管理规范》地方标准要求，建成1个区退役军人服务中心、7个街道和68个社区退役军人标准化服务站，通过线上线下相结合的方式，开办为退役军人提供就业创业、医疗养老等方面150余项普惠服务的“服务超市”。

## （三）优化服务模式，基本公共服务便捷化水平不断提升。

**不断优化社保经办服务体系。**细化社保经办服务流程标准，充分发挥基层前沿阵地作用，将57项社保经办服务下延至街道、社区，开通线上“一窗受理”“一站式服务”功能，不断提高服务事项网上经办率。截至2022年，全区8.7万户企业开通网上办理功能，网上经办覆盖参保人数、业务量占比均超过90%。

**不断规范公租房服务。**出台《成都高新区公共租赁住房管理办法》《成都高新区公共租赁住房申请指南》等规范性文件，科学提供“租补并举”的公租房服务，解决低保、低收入家庭或个人、新就业无房职工等群体的住房问题。2020年以来，为符合条件的4437

户居民发放公租房租赁补贴 2749.86 万元，向社会提供公租房房源 8 千余套。

### （四）着力智慧赋能，提升基本公共服务管理效能。

**实施校园食品安全阳光智慧治理。**利用标准流程和大数据实现校园餐厨食品信息的公开和溯源，在线监测食材贮存、加工环境，对食堂后厨违规行为进行自动识别、抓拍，并分类分级预警，破解食品安全监管人力不足、效率不高、信息壁垒等问题。

**实施劳动人事争议智慧仲裁。**制定实施《劳动人事争议智慧仲裁服务规范》，搭建劳动人事争议智慧仲裁平台，通过信息化、标准化、智能化的办案系统，实现对仲裁案件的全程跟踪和管理。

**打造智慧化社区卫生服务。**搭建成都高新卫生云平台，实现居民健康档案区内互通、检验检测结果区内互认，促进医疗和公共卫生数据互联互通；探索建立医政卫监综合服务监管机制，实现对医疗机构事前事中事后的全生命周期监管，该案例在国务院第六次大督查中作为优秀案例通报表扬。



成都高新区智慧化社区卫生服务平台与服务门户

### （五）人民群众满意度大幅提升。

成都高新区通过试点建设，以标准引领基本公共服务水平提升，逐步补齐短板、实现基本公共服务普惠兜底。不断促进基本公共服务质效提档升级，满足群众日益增长的对美好生活的需要，基本公共服务的群众综合满意度从试点前的 84.73% 增至 90.32%，提高了 5.59 个百分点，增进人民群众在共治共享发展中的获得感、幸福感、安全感。

# 以标准化推进海盐县基本公共服务均等化发展

## ——海盐县基本公共服务标准化综合试点

浙江



### 一、总体情况

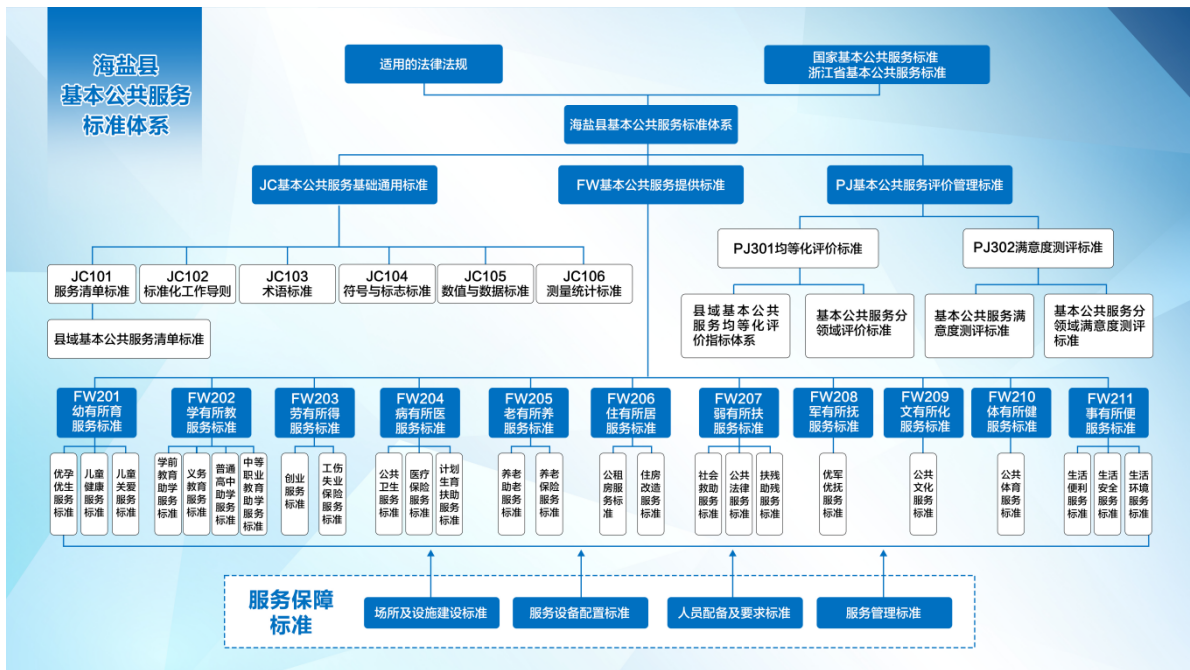
海盐县积极推进国家基本公共服务标准化试点建设，坚持基本公共服务均等化改革理念，深入探索“标准化+基本公共服务”模式，推动实现共同富裕。构建了“一张清单+一系列标准+一套评价指标”的基本公共服务标准化工作体系，梳理了涉及教育、医疗、养老、就业等11大领域的标准清单，标准制度规范成果逐渐彰显。2022年，海盐县城乡居民人均可支配收入分别为74280元和47155元，城乡居民收入比例缩小至1.58:1，是浙江城乡均衡发展做得最好的县市区之一。



### 二、创新举措与做法

#### （一）构建标准体系，明确“一张清单”。

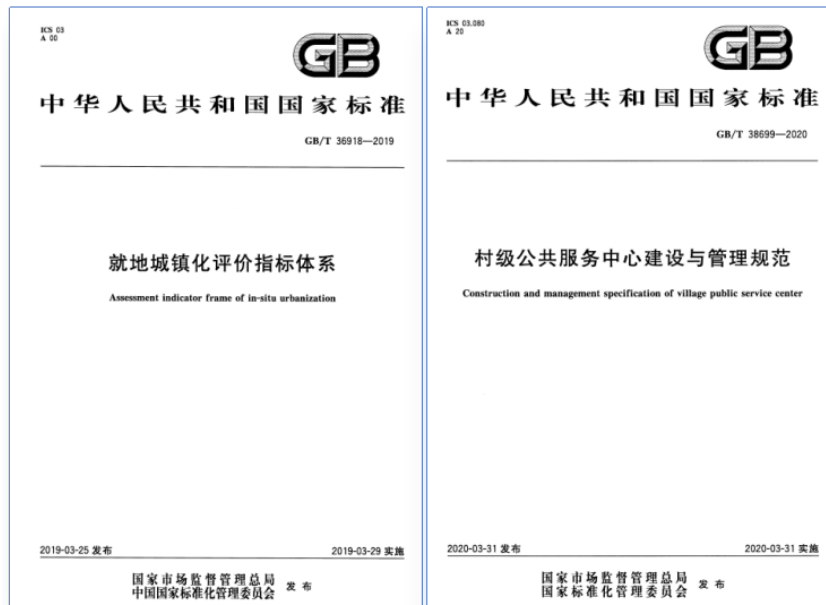
坚持需求导向，以保障和改善民生为主线，全面梳理基本公共服务涉及项目，县发改局联合27部门发布《海盐县基本公共服务标准（2021年版）》，确定涵盖学有所教、病有所医、老有所养等11大领域112项服务项目，形成项目清晰、服务对象明确、保障标准可查、覆盖水平可评的基本公共服务责任清单。梳理基本公共服务相关标准，形成一套涵盖基础通用、服务提供、服务保障三方面的城乡基本公共服务标准体系，发布《海盐县基本公共服务标准体系》，涉及基础通用标准117项、提供标准334项、评价标准18项，形成完善的标准体系。



海盐县基本公共服务标准体系框架

## （二）总结经验模式，打造“一系列标准”。

聚焦农村公共服务短板，编制一系列具有海盐特色的重点标准规范，制定涉及教育、就业等 11 个领域 36 项基本公共服务标准，为提升县域基本公共服务水平提供有效载体，通过标准化补齐民生短板，促进城乡公共资源优化配置。如：制定《基本公共就业服务规范》《基本社会保障服务规范》，推进城乡就业服务同等待遇、社保服务扩面提质；制定《养老机构数字化建设规范》，为养老机构运营者提供精细化管理指南。其中，《就地城镇化评价指标体系》《村级公共服务中心建设与管理规范》2 项标准已上升为国家标准。



2 项标准上升为国家标准



### （三）检验实施程度，提炼“一套评价指标”。

率先探索编制《县域基本公共服务均等化实现度评价指标体系》地方标准，从科学性、协调性、系统性、发展性出发，明确 41 项一级指标、60 项二级指标及各指标计算方法，检验城乡基本公共服务均等化实现度，有效指导各有关部门进一步补齐短板，提升基本公共服务均等化水平。对标开展全县基本公共服务均等化实现度数据收集、测算和分析，形成了《海盐县 2019—2021 年基本公共服务均等化实现度评价报告》，经测算，2022 年海盐县基本公共服务均等化实现度为 98.9%，分别较 2021 年、2020 年提升 0.2 个百分点和 0.7 个百分点，县域范围内各区域间基本公共服务均等化实现度差异逐步缩小，各领域差异进一步收窄，不同人群的基本公共服务实现均衡发展。



## 三、试点建设成效

海盐县通过标准化试点建设推动高水平共同富裕，探索形成一套可复制、可推广的基本公共服务“海盐经验”，幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶、优军保障、文有所化、体有所健、事有所便 11 大领域基本公共服务水平有效提升，人民群众满意度、获得感明显上升，实现基本公共服务均等可及、人民共同富裕共享。

### （一）实现民生统筹城乡一体。



民生统筹城乡一体化展示

聚焦民生重点、热点领域，大力推进城乡一体化发展。公共教育方面，发布实施《基本公共教育服务规范》，形成系列组团式发展模式、科学评价机制，获评首批义务教育优质均衡发展县。就业服务方面，打破城乡就业壁垒，实施城乡无差异、身份无差异的就业服

务，并在全省率先探索发展农村劳务合作社，城镇登记失业率下降到 1.82%，成功创建省级无欠薪县。医疗卫生方面，发布实施《基本公共卫生服务规范》，推动城乡医疗、设备和人才资源的深度共享，实现城乡“15 分钟卫生服务圈”全覆盖、基层医疗卫生机构建成慢性病一体化门诊全覆盖，“中医药智能医共体‘三化’模式改革”获得 2021 年浙江省改革突破奖提名奖。

### （二）实现民享保障覆盖全面。

坚持社会保障兜底原则，构建全民分享社会发展成果和福利规范。社会救助方面，建立全方位城乡一体社会救助体系，并适当扩大低保对象覆盖面，特别针对残疾儿童少年，发布实施《残疾儿童少年基本康复服务规范》。推出政策覆盖、康复机构建设、精神残疾医疗救助“一站式”即时结算服务。社会保障方面，发布实施《基本社会保障服务规范》，先后实现职工基本医保、城乡居民合作医保和城乡居民医疗救助的实时结算，以及被征地居民基本生活保障与企业职工养老保险的并轨，养老、医疗保障覆盖率分别达到 97.7% 和 99.8%，实现企业职工养老保险省级统筹。发布《养老机构数字化建设规范》，提高养老机构数字化设备配置质量，提升养老智慧化水平。发布《长期护理保险服务机构设施设备规范》为失能人员提供利于维持正常生活和康复的硬件设施环境。文体服务方面，发布实施《基本公共文化体育服务规范》，在全国率先建立城乡一体化文化馆总分馆体系，率先实现“两员”（县文化下派员、村文化专管员）队伍全覆盖，基本形成“一



残疾儿童康复区建设



智慧养老服务平台与长护险建设

镇一节”“一村一特”的文化品牌，连续四年跻身全省基层公共文化服务指数前十强。

### （三）实现民治能力不断提升。

在推动公共服务均等化改革过程中，始终注重发挥群众的主力军作用，不断提升群众自治能力。**生态环境方面**，发布实施《水环境综合治理和维护规范》，并建立全民参与治水、垃圾减量分类等工作机制，目前，全县12个县控及以上断面水质保持在IV类水及以上。**基础设施建设方面**，发布实施《基本公共交通建设与服务规范》，在全省较早实现了城乡公交、供水、污水处理等一体化，公共交通站点服务半径500米全覆盖，实现公交“村村通”。**公共安全方面**，发布《“红色楼道长”管理与服务规范》，有效提升基层治理体系与治理能力现代化水平；出台《商家共治联盟建设与管理标准》，健全城乡食品药品安全监管体系，全市首批创建食安县。



建立基础设施建设和公共安全相关规范

# 巡访关爱进万户 精准服务暖人心

## ——北京市西城区巡视探访基本公共服务标准化专项试点

# 北京



### 一、总体情况

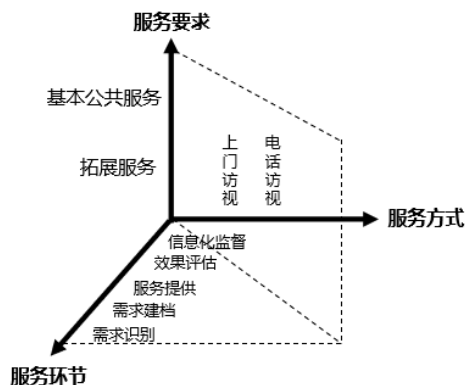
北京市西城区围绕巡视探访居家养老服务中的建档签约、上门访视等基本公共服务，适度拓展到助餐、助浴等非基本公共服务搭建标准体系，体系涵盖 63 项标准。试点坚持标准引领，加强区街居分级分层指导，将全区 263 个社区划分为 68 个网格，全面推进标准运用落地，形成上门巡访、电话巡访相结合、巡视探访与主动呼叫双向互动的巡视探访“西城经验”。试点建设过程中，《基本公共服务标准化工作指南》《基本公共服务标准实施评估指南》2 项标准上升为国家标准，《居家养老服务规范 第 12 部分：巡视探访服务》1 项标准上升为北京市地方标准。



### 二、创新举措与做法

#### （一）构建“2+5+2”三维开放式标准体系。

深入德胜、什刹海等街道及相关单位走访调研，聚焦基本、突出重点，形成巡视探访基本公共服务清单，包括上门访视、需求识别、呼叫服务、养老顾问 4 类服务事项。围绕服务方式、服务环节、服务要求 3 个维度，科学构建“2+5+2”三维开放式巡视探访标准体系。

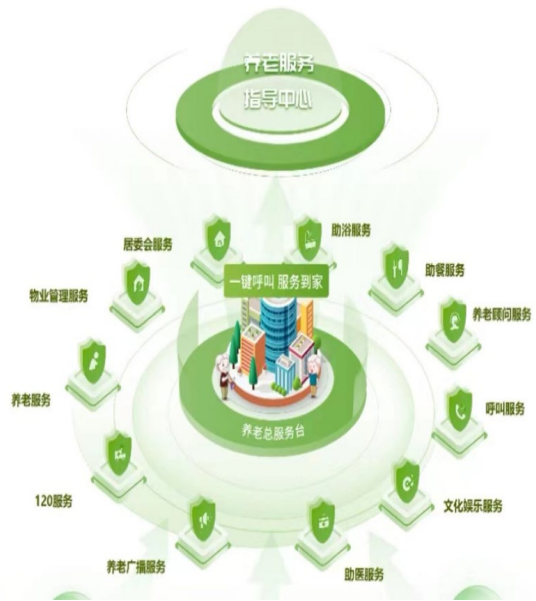


“2+5+2”巡视探访标准体系核心要素



## （二）打造“社区养老服务总服务台”模式。

将社区养老服务机构按照场所规模、服务能力、服务力量、服务内容等进行网格划分，打造“社区养老服务总服务台”，拓展多元化的养老服务，将基本养老服务对象按照社区进行网格管理，实现服务对象与服务供给精准对接，需求一站式响应，资源有序配置，供需“一站式”对接。



“社区养老服务总服务台”模式

## （三）创新“一键呼叫”等多维服务。

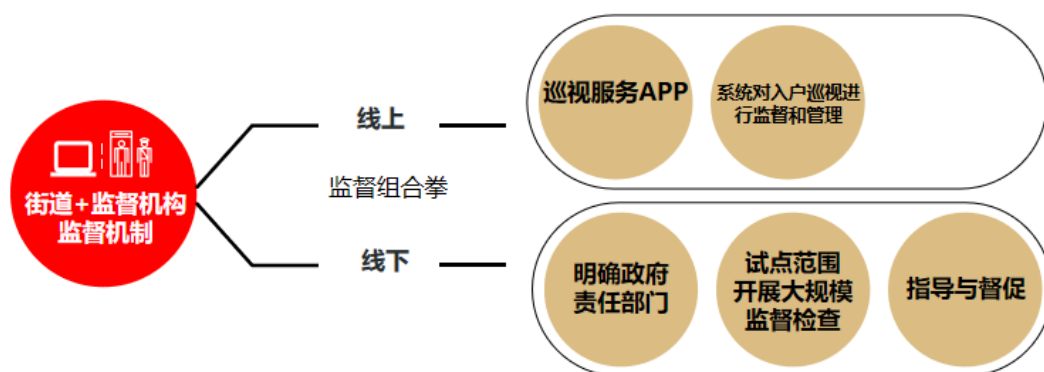
在社区巡访、上门访视等基础上，加大一键呼叫、一键广播、红外设备、小度在家等智能终端的推广运用，建设“一键呼”居家服务响应机制，形成以需求为中心的多元化、智慧化双向互动服务方式。



“一键呼叫”等多维服务方式示意图

## （四）智慧监管推动标准有效实施。

制定标准配套实施方案，明确责任主体，有序推进标准实施。建立标准体系实施监督检查机制，借助巡视服务 APP 信息监管平台，形成“1+3”监管体系架构（1个智慧养老服务平台，政府端、机构端、老年人端3个APP），实施上门巡视、电话探访、转介服务、探访满意度4个核心内容监管。委托专业机构，采用“线上+线下”两种方式打好监督组合拳，做到及时发现问题、解决问题，推动标准有效实施。



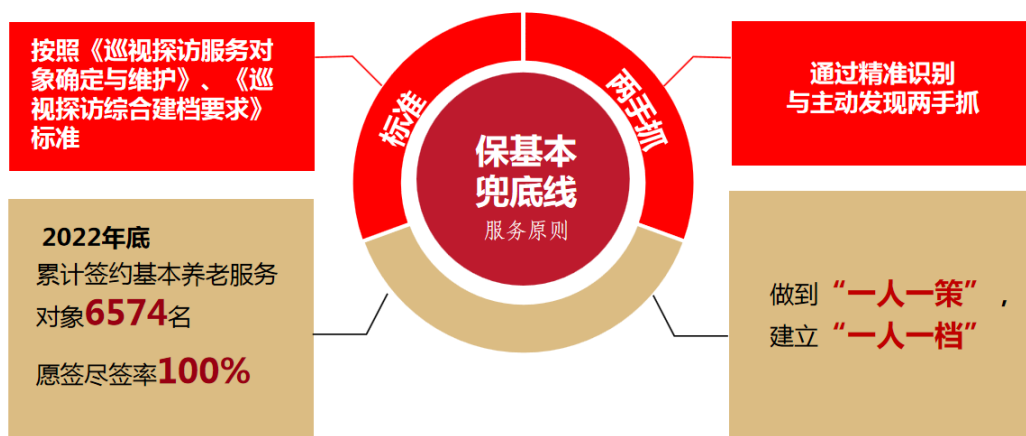
标准实施监督机制示意图

### 三、试点建设成效

西城区从“巡出实情、视出问题、探出诉求、访出温度”四个方面，有序推进巡视探访标准化工作，2021年累计开展巡视探访服务5.7万人次，2022年累计开展巡视探访服务25.2万人次，巡视探访老年人人次大幅提升，独居、空巢、高龄老年人在家即可享受到规范、低价的专业养老服务，老年人幸福感和安全感显著提升。

#### （一）巡出实情，摸清基本养老服务对象底数。

按照“保基本、兜底线”的服务原则，制定实施《巡视探访服务对象确定与维护》《巡视探访综合建档要求》标准，实现精准识别与主动发现两手抓，做到“一人一策”“一人一档”。2022年底，累计签约6574名基本养老服务对象，愿签尽签率达到100%。



## （二）视出问题，巩固筑牢老人安全“防护墙”。

西城区通过电话巡访、上门巡访相结合的方式，及时消除风险隐患。一方面，通过开展入户巡访，发现老年人居住场所存在的水、电、煤、气等安全隐患，及时予以解决。另一方面，通过开展电话巡访，及时发现老年人身体异常情况，及时送医救治。

## （三）探出诉求，夯实就近精准的“养老总服务台”。

一方面，依据《巡视探访服务站建设规范》标准，建立以驿站为中心的巡视探访服务机制，精准对接老年人服务需求，实现服务全响应。另一方面，通过“一键呼”智慧服务终端，由需求方发出服务请求，实现服务“一键送达”。2022年，全区安装一键呼叫1.2万部，累计呼叫32704次，SOS呼叫3261次，发送广播106条。



## （四）访出温度，架起为老服务“连心桥”。

依据《巡视探访服务资源调配指南》《巡视探访志愿者服务管理规范》等标准，不断引入多元服务力量，在日常生活中给予老人关心关爱。为老年人提供跑腿、送血氧仪等暖心服务，相关驿站、服务人员收到多名老年人的表扬信，满意度大幅提升。



老人家属为驿站送锦旗

# 用“标准化+教育”办人民满意学校 推动教育优质均衡发展

## ——天津市和平区教育系统小学基本公共服务标准化专项试点

天津



### 一、总体情况

天津市和平区积极推进教育系统小学基本公共服务标准化专项试点，围绕区域学校日常运行、人员管理、学生管理等场景，构建完善覆盖全面、内涵丰富的和平区教育系统小学基本公共服务标准体系，涉及服务通用基础标准、服务保障标准、服务提供标准三大子体系，包含区级基本公共服务标准共 214 项，全方位实施标准及标准体系，为提高区域内学校内部精细化治理水平提供指导，推动区域教育优质均衡发展，家长、教师、学生和社会各界人士对区政府和学校开展教育工作的总体满意度持续上升。



### 二、创新举措与做法

#### （一）强化协调机制，标准化精细分工管理。

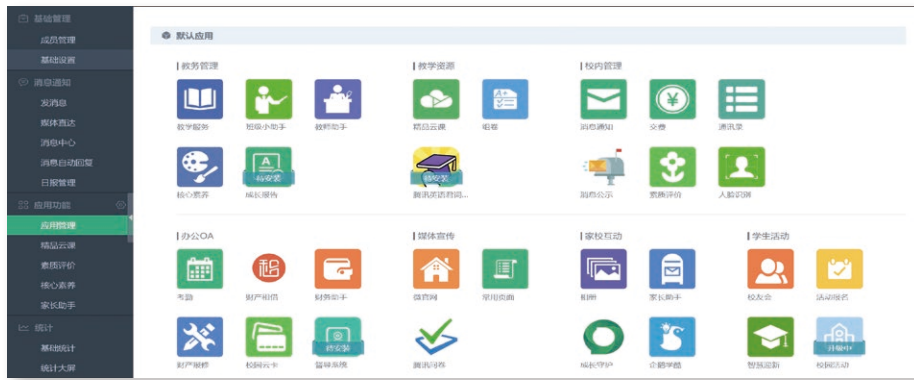
建立标准化协调机制，试点项目领导小组各成员单位与区所属 14 所小学校长共同研究区域教育基本公共服务标准化工作的发展方向、面临的主要问题。区政府教育督导工作将各学校推进标准化工作情况纳入日常督导内容。多个学校通过官方网站、微信公众号、宣传栏、宣传册等渠道，多措并举开展标准化宣传培训。建立精细的管理网络，将任务层层分解，形成“统一管理，分工负责”相结合的标准化思路，形成了“规划——培训——实施——督查——修订——改进”的工作闭环，努力将服务标准逐项落实到每个工作环节，建立健全以标准化管理为基础的现代化科学管理体系。



## （二）聚焦“教育信息化+标准化”，提升服务效率。

在基本公共服务标准的支撑下，“和平智慧校园”系统实时信息公开，截至目前，在41个应用模块中，家长助手、消息通知、教学服务、选课报名、教师助手、缴费、财务助手、精品云课等核心功能已经实现了常态化应用。例如，和平教育云平台已实现非现金结算；“和平云图”平台可预约图书，“智能漂流书柜”借阅系统可采集图书借阅数据；“和平云动”平台结合国家体质监测对学生体质健康情况进行分析，制定教学计划和训练方案；“审批”功能模块对作业项目、作业时长进行规范；“选课”功能模块准确预估课程选报人数，课程设置更加精准，资源配置更加合理。

特别在疫情期间，通过“班级圈”“精品云课”等模块将教育资源及时便捷地发送到学生和家長端，依托基本公共服务标准，提升了服务全区教育的社会效益。



“和平智慧校园”的核心功能

课程名称	开始时间	结束时间	状态	报名人数	上课时间
五年级 物联网种植	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	20/20	00:00:07
四年级 陶艺	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	20/20	00:00:08
成都二年级 乒乓球	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	12/12	00:00:09
四年级 PPT泡泡堂	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	29/29	00:00:09
六年级 马克笔创意画	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	16/16	00:00:10
四年级 桥牌	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	30/30	00:00:11
六年级 篮球	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	10/10	00:00:11
五年级 创意编程	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	22/22	00:00:14
四年级 小记者校园行	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	17/17	00:00:14
大理二年级 我们的二次利用再	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	6/6	00:00:15
五年级 木工木艺	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	20/20	00:00:15
成都二年级 小足球	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	10/10	00:00:16
大理二年级 戏剧课程	2023-02-19 13:00:00	2023-02-20 23:59:00	报名结束	6/6	00:00:20

“和平智慧校园”课后服务选课报名系统

## （三）落实教育改革，标准体系动态调整完善。

在“双减”、思政课改革等教育新形势下，和平区动态完善标准体系，不断丰富其内涵，为基层学校指导教师日常工作提供可查可控的执行标准，成为“十四五”期间和平区教育



教育改革活动展示

改革创新的重要举措。其中，在服务保障子体系中，对新时期教师师德师风建设、身体心理健康提出明确要求，如西康路小学加强师德师风建设，开展了“我为身边教师点赞”师德微讲堂活动。在服务提供标准子体系中，对教师的日常行为规范做出进一步明确而具体的要求，规范教师在进行班级管理、活动管理、学生教育等方面的行为，如岳阳道小学细化标准，全面监测教师面批讲解、分析学情、答疑辅导的情况，通过调查问卷的形式征集学生和家長对教育教学情况的反馈。



## 三、试点建设成效

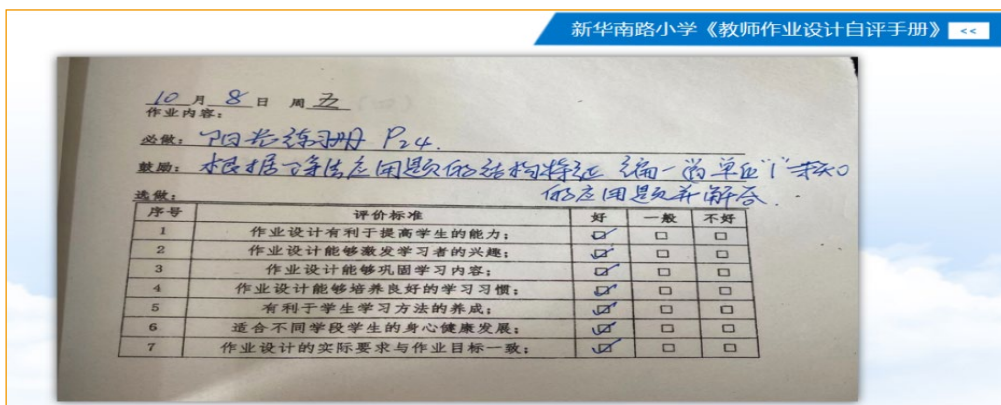
### （一）学校特色更突出。

各小学突出学校特色，梳理规章制度、岗位职责和 workflows，进一步建立和完善校级标准体系，形成基本服务事项清单。14所小学在原有指标体系的基础上，新增和完善校级标准共计330余条，覆盖申报试点领域的基本公共服务事项。昆明路小学2021年获得第三批全国中小学中华优秀传统文化传承学校、第三批全国国防教育特色校、全国校园冰雪运动特色校、天津市防震减灾科普示范学校等荣誉称号。中心小学以“童创课程”体系为

建设重点，开设童创国学书法课程。鞍山道小学获评全国红十字模范单位、国家级节约型公共机构示范单位、国家级信息化教学实验校。

### （二）教育治理更有效。

聚焦“教育治理 + 标准化”，通过教育服务质量目标化、方式规范化、过程流程化、品质精细化，推进区域教育治理体系和治理能力现代化。新华南路小学健全作业管理机制，编制《教师作业设计自评手册》《学生每日作业自我管理手册》，“试水制”“协商制”“四级调控制”三管齐下，实现“总量控制、统筹协调”。二十中附小制定《班级视力测试表》进行定期巡视检查，有效提升学生用眼科学性，降低近视发生风险；根据学生生长发育规律和体育项目的“敏感期”，科学制定教学计划和行之有效的体育教学方案，提升学生体质。



《教师作业设计自评手册》示例

学校名称	年级编号	班级编号	筛查总人数	总近视人数	近视率	男生人数	男生近视人数	男生近视率	女生人数	女生近视人数	女生近视率
第二十中附属小学	01	01	38	3	7.89%	17	1	5.88%	21	2	9.52%
第二十中附属小学	01	02	40	5	12.5%	19	2	10.53%	21	3	14.29%
第二十中附属小学	01	03	38	7	18.42%	19	4	21.05%	19	3	15.79%
第二十中附属小学	01	04	39	7	17.95%	19	2	10.53%	20	5	25.0%
第二十中附属小学	01	05	41	4	9.76%	21	2	9.52%	20	2	10.0%
第二十中附属小学	01	06	39	3	7.69%	20	2	10.0%	19	1	5.26%
第二十中附属小学	02	01	36	7	19.44%	19	6	31.58%	17	1	5.88%
第二十中附属小学	02	02	37	12	32.43%	20	6	30.0%	17	6	35.29%
第二十中附属小学	02	03	37	4	10.81%	20	1	5.0%	17	3	17.65%
第二十中附属小学	02	04	30	7	23.33%	16	4	25.0%	14	3	21.43%
第二十中附属小学	02	05	34	5	14.71%	18	2	11.11%	16	3	18.75%
第二十中附属小学	03	01	43	16	37.21%	21	9	42.86%	22	7	31.82%
第二十中附属小学	03	02	44	12	27.27%	23	6	26.09%	21	6	28.57%
第二十中附属小学	03	03	43	19	44.19%	22	10	45.45%	21	9	42.86%

序号	学校	优秀(N)	良好(N)	及格(N)	不及格(N)	合格率(N)
14	天津市和平区耀华小学	18.05	41.9	38.38	0.67	99.33
15	天津市和平区鞍山道小学	15.36	43.42	40.25	0.77	99.23
16	天津市和平区四平东道小学	13.47	37.02	48.31	1.21	98.79
17	天津市三毛艺术学校	9.50	39.75	49.5	1.25	98.75
18	天津市第二十中学附属小学	15.54	41.34	41.91	1.32	98.68
19	天津市和平区哈密道小学	7.05	38.03	53.57	1.35	98.65

防控近视保护率、学生体质监测达标率

### （三）校园环境更安全。

组织实施《安全与应急标准》等 85 项校园安全标准，指导各小学制定针对自然灾害、水患火情等各类极端情况的应急预案，对学校出台应对群体活动、学生冲突等各类突发事件提出规范要求。如聚焦家长和学生关心的校园食品安全问题，制定《食品安全联合监督



检查规定》《食品安全事故应急预案》《食品安全检查规定》等，坚持推行校长陪餐、家长参观配餐单位等措施，建构起政府主导、学校主管、配餐企业主责的食品安全标准体系。各校结合信息化工作，制定“互联网+”明厨亮灶管理规定，打造“阳光厨房”新标准，让家长更安心，社会更放心。

#### （四）教育满意度更高。

聚焦“行风建设+标准化”，以标准化建设推动办学水平提升。依托标准体系，和平区建立了“办事公开”“首问负责”“一次性告知”“限时办结”“投诉监督”等重点事项的管理服务标准，实现事事有标准可依、岗岗有标准规范、人人按标准履职。

教育服务标准落地，学校干部职工的服务理念、服务意识明显增强，全区教育工作者的服务意识和能力明显提升。如2021年公布的教育满意度调查结果中，聚焦教育公平、教育质量、政府治理、整体感受等方面，73000余人参与调研，家长与社会人士对本区教育满意度比2020年进一步提升。



2020年、2021年教育满意度调查结果



# 以“三三三”模式创新推动助残服务标准化建设 精准助力哈尔滨市残疾人事业高质量发展

## ——哈尔滨市残疾人基本公共服务标准化专项试点

# 黑龙江



### 一、总体情况

哈尔滨市深入贯彻落实习近平总书记关于残疾人事业的重要论述和重要指示批示精神，按照党的二十大报告提出的“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系，促进残疾人事业全面发展”要求，积极推进试点建设工作，构建起系统完善、层次分明、科学适用的残疾人基本公共服务标准体系。体系涵盖 141 项标准，其中，实施国家标准 89 项、行业标准 7 项，制定地方标准 4 项，以及服务组织内部标准 41 项。通过实施助残服务标准和规范，提高残疾人服务质效，提升残疾人服务制度化、均等化和专业化水平，进一步推动了哈尔滨市残疾人事业全方位、高质量发展，有效改善了全市残疾人的生活条件，残疾人的获得感、幸福感和安全感显著提升。全市残疾人基本公共服务满意度达到 98% 以上。



### 二、创新举措与做法

哈尔滨市在试点建设过程中大胆探索实践、勇于先行先试，突出“三三三”模式，有力推动了残疾人基本公共服务标准化工作高质量实施。

#### （一）以“三个导向”统筹推进试点工作。

一是坚持问题导向，针对哈尔滨市残疾人服务不精准、不到位以及专业化程度不高等

问题，从建立健全各项助残服务规范和服务标准入手，明确和完善各项助残服务功能。二是坚持目标导向，强化基层基础、补齐民生短板这个重点任务，以建立项目、机构、平台联动和标准、评价、监管配套的助残服务机制为基本路径，提升基层助残活力和服务能力。三是坚持发展导向，科学研判残疾人事业发展不均衡、不充分的新形势，在“补空白、强延伸、提标准”上下功夫，构建起残疾人基本公共服务标准化工作模式。

### （二）以“三全维度”全面构建标准体系。

一是服务全周期，服务对象包括儿童、学生、就业年龄段和老年人，贯穿残疾人全生命周期。二是覆盖全领域，服务内容包括康复、育人、环境、就业、维权各领域，切实兜住兜牢民生底线。三是保障全方位，体系内容涵盖国家标准、行业标准、地方标准、组织标准各个层级，有效提升了助残服务规范化水平，哈尔滨市残疾人基本公共服务进入有标可依、有据可循的新发展时期。

### （三）以“三化目标”切实保障服务质效。

一是以制度化为基础保障，市政府出台了《哈尔滨市“十四五”残疾人保障和发展规划》等系列文件，明确持续推进残疾人服务标准化建设工作。二是以均等化为发展方向，加大推动城乡残疾人社会保障和助残服务一体化发展，不断扩大基层残疾人基本公共服务供给，提升助残服务均等化水平。三是以专业化为主要抓手，哈尔滨市残联与市场监管局组成试点工作专班，合力推进试点建设工作，在推广应用过程中，扎实开展业务培训，为标准实施培养专业人才。



## 三、试点建设成效

试点建设开展以来，哈尔滨市不断完善以社会保障和康复、育人、环境、就业、维权五大服务为核心的“1+5”助残服务体系，服务质量显著提升，全市残疾人基本公共服务满意度达到98%以上。市残工委荣获“全国残疾人工作先进单位”，人民日报、新华网等媒体对哈尔滨市残疾人工作进行大篇幅报道。

黑龙江哈尔滨市多措并举提升残疾人生活质量

# 服务有温度 人生更精彩

本报记者 方 圆

## 固有温度的举措 暖民心的行动

走进黑龙江省哈尔滨市道里区榆树街后街村的一处农家小院，院中整齐明亮、四周摆满着精美的手工艺品，孙国辉正神情专注地雕刻着眼前的《金鸡报福图》，见到记者，她放下手中的雕刻刀，笑着打起招呼。

“这幅《红牡丹》人物剪纸，这幅是《出师表》书法作品，这幅是我最喜欢的《梅鹿图》……”眼前的女孩妆容精致，言语间充满自信。难以想象，她5岁时因一次意外摔伤，导致脊柱神经断裂，除手臂能自由活动之外，下肢躯体全部瘫痪。在成长的路上，她凭着顽强的双手和超乎寻常的意志，克服了重重困难，活出了精彩的人生。

近年来，哈尔滨市通过做好残疾人就业、康复服务，打造无障碍环境，做好社会帮扶，不断实现创新发展，助残服务能力和水平持续提升，残疾人自我发展能力稳步提升。

### 技能培训惠及广 就业创业收入增

孙国辉热爱剪纸，过去，她一直以这为爱好。在一次走访调研中，道里区残联工作人员王珍发现了她的天赋。“我们经常组织开展活动，你的作品非常不错，如果能放到展会上展示，一定会有很多人喜欢。”王珍说。

2019年，在当地政府的牵线搭桥下，一家爱心企业在残疾人作品展会上爱上了孙国辉的作品，以1万元的价格买下了一幅4.6米的十字绣。那天，孙国辉和父母激动得难以入眠。“我从未想过，爱好还能变成收入，能卖出这么高的价格。”这以后，孙国辉更精益求精，致力创作精品。十二生肖、四喜图等多幅剪纸作品被剪纸艺术专业杂志收录，她也成为黑龙江省剪纸家协会会员。

今年全国助残日，哈尔滨市举办了首届残疾人展能节，活动现场，孙国辉的剪纸

### 核心阅读

近年来，黑龙江省哈尔滨市多措并举，不断提升辅助性服务功能；线上线下相结合，为残疾人提供职业介绍服务；根据个性需求，提供康复训练和全程指导；举办文艺活动，帮助更多残疾人融入社会……一项项精准的帮扶举措正在这里不断地落地见效。

作品再一次受到关注。“我现在已经和残联的工作人员像朋友一样熟悉了。他们经常给我提供信息。这次展能节上也有企业想购买我的作品。正在洽谈进一步合作。”孙国辉对未来充满期待。“我希望能把自己的双手创造更多的价值，帮助父亲减轻一些生活负担。如果有机会，也想把我的手艺教给更多残疾人朋友，让大家都能活出精彩人生。”

近年来，哈尔滨市残联积极开展按摩、剪纸、摄影、西点制作、农村实用技术等各类培训，惠及近万人。2021年，哈尔滨市残联推荐残疾人就业创业5000余人，为116名残疾人应届高校毕业生提供精准就业服务。

“我们还与市就业服务中心合作，用线上线下相结合的形式为残疾人提供求职招聘、职业介绍等服务。在政策上，制定印发了《哈尔滨市扶持残疾人就业创业实施办法》，对按比例安置残疾人的就业单位按照招用现职比例人数每5000元的标准，残疾人自主创业每人8000元的标准进行资金奖励和扶持。”哈尔滨市残联副理事长陈宏伟介绍。

### 精准服务助康复 不同需求可满足

“小朋友们，站得直，脚踩地，让我们一起试试看，左手摸右耳，能不能做到？”在哈尔滨市残联康复中心，康复治疗师曹春娟正在给脑瘫患儿上训练课程。

“老师，我做不了！”7岁的小女孩李欣微高声欢呼着。

回想过去一年间孩子的变化，陪读的吕妈妈欣慰不已。“孩子是天生早产，生下来之后医生就说将来智力和走路都会有问题，可做家长的‘不能放弃’，带着孩子去了康复中心。以前孩子站都站不稳，一句话也不和别人说。现在，她能自己行走，性格也开朗了不少。而且这些康复训练课程都是免费的，对我们来说真是雪中送炭。”

在康复中心，从认知训练、言语训练、运动训练、学校融合的教育训练过程，提高残疾儿童的社交适应能力，帮助残疾人实现与社会的融合。2009年至今，已免费救治脑瘫患儿1577名。“康复中心负责人刘亚说，作为社区残疾人康复医疗团队负责人之一，李亚娟正在积极为有康复需求的残疾人名单。今年5月，为了打造服务残疾人的“最后一公里”，道里区残联和社区卫生服务中心共同组建了这支队伍。我们通过健康评估、签约、制定残疾人管理计划等形式，帮助残疾人进行精准康复。社区13名残疾人全部签约家庭医生，目前已体检、康复指导、护理等10多项不同服务。”李亚娟说。

“为了让残疾人就近享受专业化康复服务，我们根据残疾人的不同需求，提供相应康复服务及后续的指导服务，做好签约建档立册，帮助更多残疾人功能恢复或康复后降低等级，提高生活质量，增强社会参与度。”道里区残联理事长刘亚说。

哈尔滨市残联康复部主任杨利红介绍，

去年，哈尔滨对全市持证残疾人进行了基本服务状况和需求信息采集，为精准服务提供了可靠的数据支撑。为有需求、符合条件的2.46万名残疾人提供康复服务。

### 基础设施更便利 共享幸福好生活

“之前一直想着暑假去太阳岛转转，不过腿脚不太利索，所以一直没成行。前几天来社区办事的时候看到轮椅，我想来借一台，没想到还是免费的，以后出行可方便多了！”在抚顺社区办事处大厅，记者遇见了正准备借轮椅的社区居民王学军。

在工作人员帮助下，王学军拿出手机，扫描轮椅上的二维码，很快就顺利地借出一台公益轮椅。今年5月，哈尔滨市在全市启动共享轮椅工程，作为为民服务解难题的重点项目。哈尔滨市残联通过发动社会捐赠力量，投入资金45.5万元，在实地调研后，确定了113个有需求的社区，全部配置安装扫码共享轮椅，实现需求主城区社区全覆盖，残疾人、老年人和全部有需求的群众都可以就近免费使用。

在哈尔滨市残疾人群体中，道里区残疾人艺术团团长孙慧娟有着不小的名气。去年，孙慧娟带领艺术团在沈阳故宫等地举行文艺演出，引来更多残疾人的关注，希望加入这个团队，成立艺术团的想法，是为了让更多残疾人走出家门，通过唱歌、表演，把快乐传递给彼此。每年的哈尔滨之夏音乐会，我们艺术团都会参加，快板舞、诗朗诵都很受欢迎。如今，艺术团已经由20多人发展到60多人。最近，我们正在筹备新的歌舞表演，大家的积极性都非常高。”孙慧娟说。

近年来，哈尔滨市通过举办公益云峰会、慈善音乐会、露天演出等系列线上线下活动，帮助更多的残疾人培养乐观心态，积极融入社会。“残联将采取更加务实的工作举措，多聚有温度、暖人心、接地气、受欢迎的助残惠民实事，不断提升残疾人基本公共服务水平，帮助残疾人与全市人民一道共享更加幸福美好的生活。”哈尔滨市残联党组书记、理事长张冬梅说。

## 国家卫健委——“组团式”援藏援疆以来已选派高水平医疗人才2500余名

本报北京8月28日电（记者白剑峰）国家卫生健康委日前在京召开新闻发布会，介绍“组团式”援藏援疆工作进展与成效。医疗人才“组团式”援藏援疆工作进展与成效。医疗人才“组团式”援藏援疆工作进展与成效。医疗人才“组团式”援藏援疆工作进展与成效。

国家卫生健康委医政医管局副局长李大川介绍，国家卫生健康委与中央组织部等共同组织实施医疗人才“组团式”援藏援疆工作，先后确定了西藏“1+7”和新疆“7+1”地市级及以上医院，去年又将西藏的13个县人民医院纳入支援范围。7年多来，有效提高了受援医院医疗服务水平，培养了一大批医疗人才，探索出一条加快西藏新疆卫生事业发展的新路子。

医疗人才“组团式”援藏援疆以来，已向西藏、新疆选派高水平医疗人才2500余名，为西藏、新疆新增医疗人才千余名，医务人员5800余名，精准培养不同层次医疗骨干1万余名，有计划有步骤接收4000余名医务人员到对应的支援医院培训进修。医务人员整体素质得到显著提升。

“医疗服务能力提升，各支援医院内生动力最强劲。支援医院。截至2021年底，西藏受援医院开展三级、四级手术占比达到50%，危急重症抢救成功率达到89%，已有419种大病不出自治区，2413种大病不出地州，小病不出县区就能得到治疗。新疆8家受援医院实现了一批重点专科“从无到有”“从有到优”的转变，已有332种危急重症不出自治区，1914种常见病不出地州。目前援疆的16所医院均实现三级医院建设，15所完成三级甲等医院综合服务能力和管理水平显著提升。”

## 青海为特殊困难老年人提供巡访关爱

本报西宁8月28日电（记者曹珊珊）日前，青海省印发《关于开展特殊困难老年人巡访关爱服务的实施意见》，通过建立巡访关爱机制，完善老年人养老服务信息库，提供个性化、多元化、精准化服务，确保老年人高质量生活。

意见明确了巡访关爱服务对象为分散供养特困老年人等。围绕安全风险、困难帮扶、提升服务、巡访关爱服务点从健康、经济、安全、需求和特殊状况3方面开展。巡访关爱服务点从健康、经济、安全、需求和特殊状况3方面开展。巡访关爱服务点从健康、经济、安全、需求和特殊状况3方面开展。

针对老年人实际情况，尊重老年人个人意愿，确定巡访人员、巡访方式和巡访频次。采用上门入户、电话视频、远程监测等方式，每月开展不少于1次的巡访服务。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时间节点，适当增加巡访频次。通过巡访了解老年人近况，及时发现有效需求和解决老年人面临的重大困难，并对老年人提供力所能及的帮助。

本版责编：高 琦 白真真 徐 阳

## 《人民日报》报道哈尔滨市残疾人工作

### （一）社会保障更加有力。

组织实施《哈尔滨市残疾人社会保障管理要求》等8项社会保障服务标准，全市1.57万名建档立卡贫困残疾人如期脱贫。政府主导、残联组织统筹、合作社承接、社会力量助



哈尔滨市残疾人联合会可视化分析平台



推、特困残疾人参与其中的哈尔滨“4+1”帮扶模式被全省复制推广。资助重度残疾人参加医保 15 万人次。累计向 65 万人次重度残疾人、困难残疾人发放“两项补贴”，做到应补尽补。

### （二）康复服务更加精准。

组织实施《残疾人康复服务站基本设施与服务规范》等 8 项康复服务标准，推动残疾人康复服务四级平台（市级示范指导中心、区级康复指导中心、社区康复服务站、小区助残服务站）规范化建设，成功获批全国康复研究基地——东北中心康复示范基地，成为全国 13 个全国康复示范基地之一、东北三省唯一一个全国康复研究示范基地。实施残疾人精准康复行动，残疾人基本康复服务率和辅具适配率分别达到 99.94%、99.88%，残疾儿童康复救助年龄范围由 0—6 岁扩大到 0—10 岁，救助标准提高到 2.4 万元 / 人年。创新开展康复进家庭项目，提供零距离康复服务。

### （三）环境服务更有温度。

在全国副省级城市中率先出台《无障碍系统化专项规划设计导则》和《信息无障碍专项规划设计导则》，新建公共建筑全部建设无障碍设施，80% 既有建筑完成无障碍改造，市区 23 个主要公园、3300 余条人行道路、800 座公共厕所增设无障碍设施，倾力打造 8 路公交车信息无障碍导盲公交示范线路，成为东三省首条信息无障碍导盲公交线路。



打造信息无障碍导盲公交示范线路



#### **（四）就业服务更加充分。**

组织实施《就业援助服务规范》等 11 项就业服务标准，打造“培训——就业——增收”链条式就业增收品牌。出台《哈尔滨市扶持残疾人就业创业实施办法》，政策力度在东北三省领先。实施《哈尔滨市促进残疾人就业三年行动方案（2022—2024 年）》，组织实用技术和职业技能培训 11681 人次，新增就业 14808 人。

#### **（五）育人服务更有质效。**

组织实施《公共图书馆听障人士服务规范》等 10 项育人服务标准，推出“三百工程”，育人讲堂开讲 1010 次，建立 102 个育人基地，树立 239 个育人典型，大力开展残疾人文化周、冰雪运动季等残疾人群众性文体活动，哈尔滨籍运动员王海涛在北京冬残奥会上蝉联轮椅冰壶项目冠军。

#### **（六）维权服务更加高效。**

组织实施《法律服务工作站服务和管理规范》等 7 项维权服务标准，开展“扶残维权”行动，建成残疾人法律服务站 300 余个，有效拓宽和畅通了残疾人法律援助申请渠道，提供法律援助服务 500 余次，更好地维护了广大残疾人的合法权益。

# 需求导向 标准筑基 打造社会事业“15分钟服务圈”

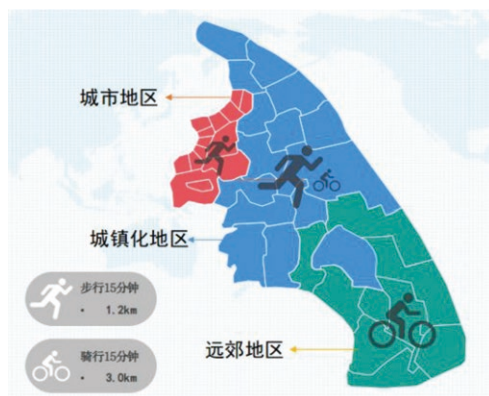
## 上海市浦东新区基本公共服务“15分钟服务圈”资源配置 标准化专项试点

# 上海



### 一、总体情况

浦东新区积极推进基本公共服务“15分钟服务圈”资源配置标准化专项试点，成立了由分管区领导牵头的专项试点领导小组，相关工作被纳入《浦东新区国民经济和社会发展规划“十四五”规划纲要》，纳入区委、区政府年度重点工作。在上海市市场监管局的指导下，试点围绕教育、卫生、养老、文化、体育等5大社会事业领域，全面梳理涉及区级的基本公共服务事项共54项，构建基本公共服务“15分钟服务圈”资源配置标准体系，包括标准43项，有效支撑城市地区、城镇化地区和远郊地区差异化、精准化、特色化资源配置。



基本公共服务“15分钟服务圈”



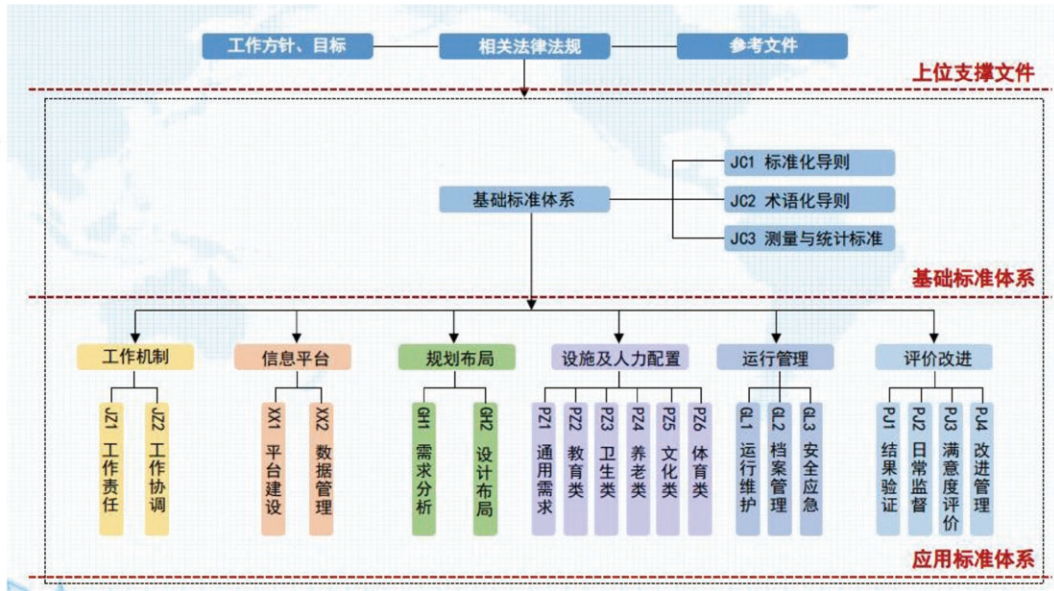
### 二、创新举措与做法

#### (一) 坚持清单化管理，分层分类配置设施。

以基本公共服务设施为空间载体，依据《国家基本公共服务标准》《上海市基本公共服务项目清单》，结合浦东新区基础条件，构建覆盖“市区、社区、居村”三个层级，教育、卫生、养老、文化、体育5大类21项基本公共服务设施的标准化清单。在统筹考虑人口特征、城乡差异的基础上，明确各级各类设施配置内容和要求，推动公共服务供给更加均衡。

## （二）坚持资源配置为核心，构建标准体系。

以基本公共服务设施配置为落脚点，围绕 5 大领域“15 分钟服务圈”实施路径、协同机制和成果应用，构建“15 分钟服务圈”资源配置标准体系，支撑打造基本公共服务设施“规划—建设—行动—反馈—评估—改进”管理工作闭环。



“15 分钟服务圈”资源配置标准体系框架

“15 分钟服务圈”资源配置标准体系包括标准 43 项。其中，国家标准 10 项、地方标准 1 项、自主制定浦东新区区级标准 10 项、服务机构标准 22 项。

体系类型	标准名称	主要内容
基础标准体系	《“15 分钟服务圈”资源配置数据项与统计》	规定了各街道(镇)定期对居(村)委和设施基本信息进行采集的数据项，以及数据统计整理、空间落位和更新要求
应用标准体系	工作机制	“15 分钟服务圈”工作协同推进规范 规定了“15 分钟服务圈”协同推进工作方案制定、实施推进及区镇联动、跟踪评价等要求
	信息平台	《“15 分钟服务圈”综合信息平台建设规范》 明确了综合信息平台的建设、数据维护及分析、运行管理、信息安全等要求
	规划布局	《“15 分钟服务圈”设施选址规范》 规定了设施规划选址的线性规划选址方法及步骤、点位制定、方案制定、反馈调整等要求
	设施及人力配置	《“15 分钟社区生活圈”建设指南》 明确了“15 分钟服务圈”的划分标准、设施配置内容、建设要求及验收评估等
	运行管理	《设施运行维护管理要求》 规定了基本公共服务设施运行维护的通用要求
	评价改进	《“15 分钟服务圈”资源配置验收规范》 规定了“15 分钟服务圈”资源配置的验收内容、达标验收流程、验收要求、验收结果公布与持续改进等

“15 分钟服务圈”资源配置重要标准示例

**（三）坚持项目化推进，推动标准落实落地。**

根据标准体系和标准要求对全区公共服务设施进行体检，明确基础类设施补缺要求，提出拓展类设施建设清单，制定实施《关于进一步推动“15分钟服务圈”提质增效三年行动计划（2021-2023年）》。通过“盘活存量增加一批、复合利用补缺一批、规划完善建设一批”，形成了“一街镇一表（设施任务配置清单表）”和“一街镇一图”，实现挂图作战，逐一消项。

**（四）坚持数字赋能，提高基层社区治理效能。**

充分考虑人口结构、空间分布、发展趋势、行为特征等特征，构建包括全区人口特征、居村委空间位置、基本公共服务设施信息和基础数据在内的综合信息平台。以标准为基础，发挥多元应用场景和海量数据沉淀的优势，不断完善数据平台，赋能“15分钟服务圈”提质增效。



悦享生活十五分钟服务圈综合信息平台



**三、试点建设成效**

浦东新区以各街道为标准化试点实施主体，落实“一街道一策”具体方案，推动实现“四个显著提升”，相关成果纳入国家发展改革委推广借鉴上海浦东新区有关创新举措和经验做法的相关文件。

**（一）公共服务设施数量显著提升。**

截至2022年底，浦东新区累计消除缺项771个，实现公共服务设施增量1479个。其中，



学校增加 89 所、医疗设施增加 61 个、养老设施增加 518 个、体育设施增加 511 个、文化设施增加 108 个。

### **（二）基本公共服务质量和水平显著提升。**

促进托育服务发展，实现“幼有善育”；办好每一所家门口学校，实现“学有优教”；提供更好医疗健康服务，实现“病有良医”；整体提升养老服务水平，实现“老有颐养”；丰富公共文化服务内容，实现“文有乐享”；全面加强体育资源配置，实现“体有康健”等，标准化试点推动基本公共服务普惠便捷。

### **（三）公共服务设施覆盖面显著提升。**

建立基本公共服务资源配置标准化工作监督考核机制，不断完善标准体系，修订区级标准《“15 分钟社区生活圈”建设指南》及 2 项服务机构标准。全区基础保障类服务设施 15 分钟可及可达覆盖率从 2020 年的 81% 上升到 2022 年的 93%。根据《2020 年度上海市基本公共服务资源布局与高质量发展报告》，浦东新区公共服务资源配置均衡度全市领先。

### **（四）百姓获得感满意度显著提升。**

建立标准实施信息反馈渠道，充分调动市民参与社区活动、项目规划、监督实施的积极性。2022 年组织开展线上满意度调查，结果显示居民对基本公共服务设施的知晓度和满意度均达到 95% 以上。

# “江阴标准” 为社会救助设置新路标

## ——江阴市社会联动救助基本公共服务标准化专项试点

江苏



### 一、总体情况

江阴市以县域集成改革为契机,积极推进社会联动救助基本公共服务标准化专项试点,成立了由市长挂帅的领导小组,并将试点任务列入《市委市政府 2021 年重点工作》《市委深化改革委 2021 年工作要点》。采用“标准化+”的方法,不断完善以城乡低保为基础、专项救助为支撑、临时救助为补充、村级医疗互助为辅助、深度救助为兜底的保障救助体系,共形成了 90 项标准,其中自编“江阴标准” 77 项,《社会救助联动工作规范》升级为江苏省地方标准,为实现“横向到边、纵向到底”的社会联动救助工作局面设置了新路标。



### 二、创新举措与做法

#### (一) 以标准为纽带,建立互联互通的协同救助体系。

**全方位协同。**通过编制《社会救助联动工作规范》,明确实施救助主体在社会救助过程中的职责、任务,实现了市民政局、教育局、司法局、人社局、住建局等 15 个部门横向协同,17 个镇街纵向联动,273 个村(社区)全覆盖。

**多事项集成。**整合社会联动救助事项,将最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助、法律援助、社会力量参与救助等共 33 项社会救助事项进行集成,纳入标准化管理,一体化运作。

**跨体系联通。**通过编制《医疗预警流程规范》《网格员上门巡查规范》，打通社会救助体系与基层治理体系的链接，使救助联动下沉到每一个网格，直达城市的“神经末梢”。通过制定《受灾人员救助规范》，实现社会救助体系与公共安全体系的连接，弥补了在面临紧急性、复杂性和不确定性的灾害救助时缺规范、缺依据的短板，进一步编密织牢困难群众基本生活保障安全网。



基层社会联动救助流程

## （二）以标准为依据，规范共建共用的综合服务平台。

**汇集资源共建。**编制社会联动救助数据管理系列标准，在平台建立时整合各部门救助政策、资源和数据，规范调适大数据接口，推进全市社会救助信息数据实时共享，解决传统社会救助领域存在的政出多门、多头管理、信息壁垒、资源分散等问题，降低救助部门间协调衔接成本。

**各司其职共用。**实行前台“一门受理”救助申请、后台“协同办理”救助业务，不断健全优化受理、分办、转办、反馈等流程规范，明确每个救助项目在主体、对象、权限、程序、资源、时限、反馈等方面的标准，避免服务缺位等问题。

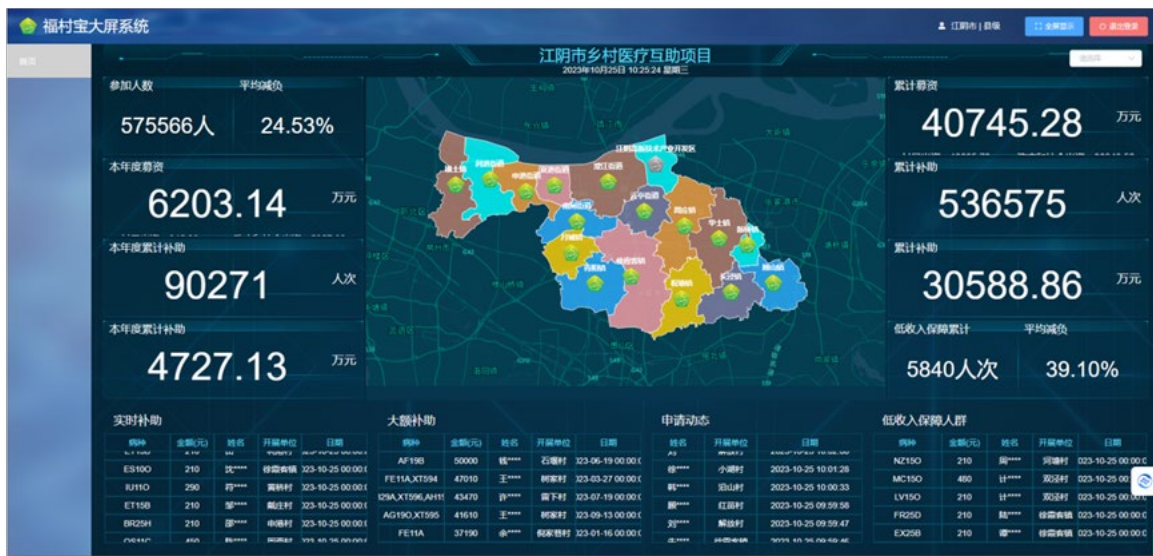
**延伸基层便民。**市医保局对困难群体发生的大额医疗支出在第一时间进行预警，并推送至网格化管理平台，由网格员或村（社区）工作人员对预警信息进行上门核实，将基层网格员“从上到下全过程协同办理”“从下到上全方位处置反馈”的事件处理双轨模式运用到社会救助主动发现机制中，为救助工作的时效性夯实基础。

(三) 以标准为引领，探索分层分类的多元救助模式。

**专项型救助兜底线。**规范最低生活保障、特困人员供养、教育救助、医疗救助等政府专项救助事项标准的实施，强化政府层面政策供给，细分困难类别，围绕救急解难，织密兜底困难群众的保障网络。

**服务型救助谋赋能。**编制《社会力量参与社会救助流程规范》，以第三方组织的专业化服务为支撑，以慈善资金使用为基础，将救助资源、服务与困难对象实际需求进行有效匹配和对接，客观评估困难家庭实际需求，积极为困难群众提供社会融入、能力提升、精神慰藉等服务型救助。

**互助型救助显关爱。**编制《村级医疗互助规范》，严格规范操作办法、资金运作等相关要求，通过搭建乡村医疗互助项目平台，为村级救助提供科学、透明、高效的标准规范，实现村民自愿参与、资金村筹村用、三方提供服务、方案个性定制、手机申请补助、信息网上公开，实行按病种补助，用标准化的手段保障了互助工作的平稳运行，有效破解了农村因病致贫、因病返贫的难题。



江阴市乡村医疗互助项目系统

三、试点建设成效

江阴市秉持“为事之要，贵在落实；落实之要，贵在执行”的理念，从一个“标准体系”，到一张“服务清单”，再到一批“特色亮点”，逐步探索出一条覆盖全面、精准精确的社会联动救助基本公共服务标准化建设新路径。



### (一) 社会满意度逐年提升。

连续三年开展社会满意度测评工作，2021年整体满意度得分达到95.66，相比2020年提高7个百分点；2022年的满意度持续上升至96.80，服务标准不断优化升级，群众体验到悦心、放心、舒心的社会救助服务。

### (二) 公共服务成本有效降低。



上传时间	上传部门	导入数量	成功数量	失败数量	重复数量	文件下载	操作
2023-09-20 10:25:48	民政局	3	0	3	0	data.xlsx	查看错误数据 导出错误数据
2023-09-20 10:19:33	民政局	64	61	3	20	教育救助导入模板民政局.xlsx	查看重复数据 导出重复数据
2023-08-14 14:30:06	团市委	13	13	0	4	教育救助导入模板团市委.xlsx	查看重复数据 导出重复数据
2023-08-12 09:57:08		144	144	0	49	副本教育救助导入模板总工会.xlsx	查看重复数据 导出重复数据
2023-07-07 11:50:54	教育局	5733	5733	0	99	2023教育救助导入模板教育局.xlsx	查看重复数据 导出重复数据
2023-07-07 11:16:07	教育局	5733	5732	1	0	2023教育救助导入模板教育局.xlsx	查看错误数据 导出错误数据
2023-04-12 10:00:47	残联	73	73	0	0	2022年江阴残联教育救助.xlsx	
2022-12-29 15:48:56		102	0	102	0	(民政) 春节慰问(个人家庭)导入模板.xlsx	查看错误数据 导出错误数据
2022-12-26 15:03:05		597	0	597	0	2023年春节慰问(个人家庭)导入模板.xlsx	查看错误数据 导出错误数据
2022-12-20 13:44:09		801	0	801	0	春节慰问(个人家庭)导入模板.xlsx	查看错误数据 导出错误数据
2022-12-19 14:33:05	残联	74	72	2	0	2022年江阴残联教育救助.xlsx	查看错误数据 导出错误数据
2022-10-27 16:37:31	民政局	45	45	0	6	教育救助导入模板民政局-第二批汇总(增)	查看重复数据 导出重复数据

江阴市社会救助综合服务平台重复救助比对模块

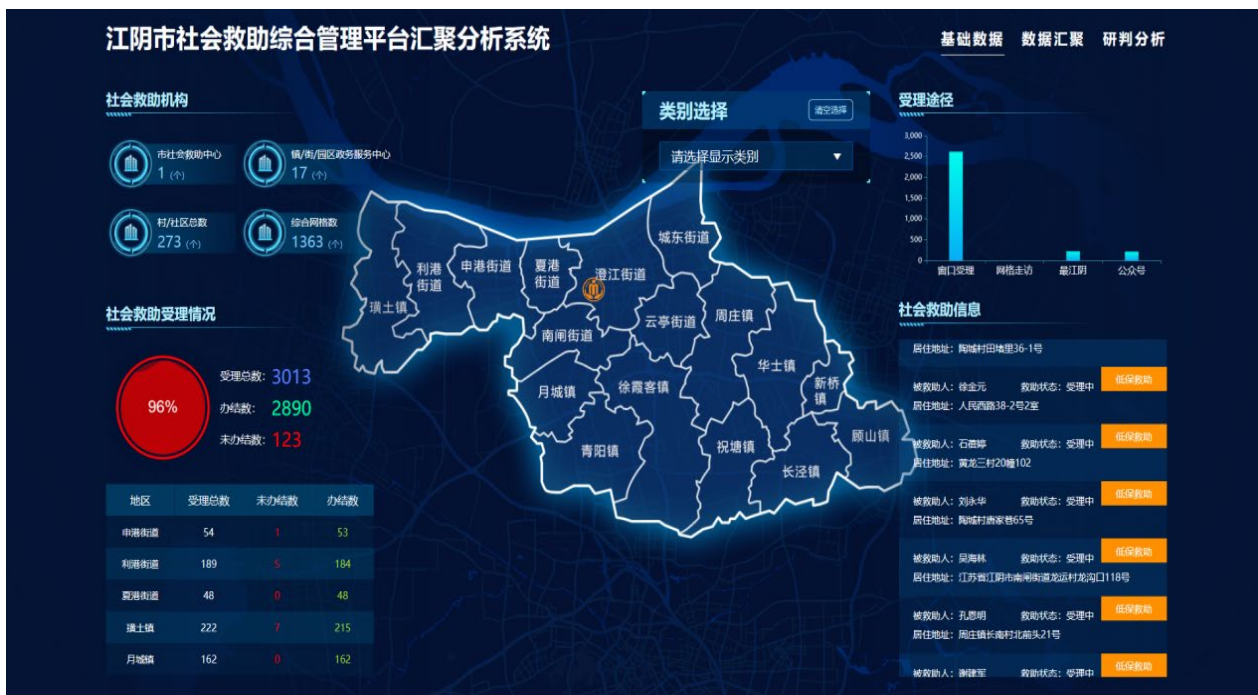
社会联动救助数据管理标准实施以来，社会联动救助的公共资源交易成本有效减少。通过实施《教育救助数据比对流程规范》，相关部门在开展教育救助前按照标准流程先进行数据比对，有效避免了多头重复救助，让有限资金覆盖更多救助对象，提高了救助资金的使用效益。

### （三）基本公共服务普惠均等。

江阴市社会救助体系已建立均等化评价规范，基本实现了“五个统一”，即体系统一、机制统一、政策统一、管理统一、服务统一，社会救助资源均衡分布，救助对象、过程和水平均等，困难群众求助有门、受助及时，形成社会联动救助基本公共服务标准化新模式。

### （四）服务智能化高效便捷。

通过江阴市社会救助综合管理平台汇聚分析系统，实现了全市社会救助信息数据实时共享，各部门开展救助得以简化流程、提高效率。



江阴市社会救助综合管理平台汇聚分析系统

江阴市构建了功能模块齐整、信息数据齐全、应用能力强大的服务终端，困难群众通过手机实现“在家点一点，事情就办妥”。



微信公众号



“最江阴”App



### (五) 试点特色经验复制推广。

《村级医疗互助规范》为村级救助提供了科学、透明、高效的工作指导，江阴福村宝公司根据此标准承担的村级医疗互助项目已迅速复制到全国 15 个省 215 个县市区，2022 年被纳入省政府 50 件民生实事。福村宝公司也被党中央国务院授予“全国脱贫攻坚先进集体”，该项目平台已发展成为全国村级医疗互助支撑平台。





# “标准化”写好易地扶贫搬迁“后半篇文章”

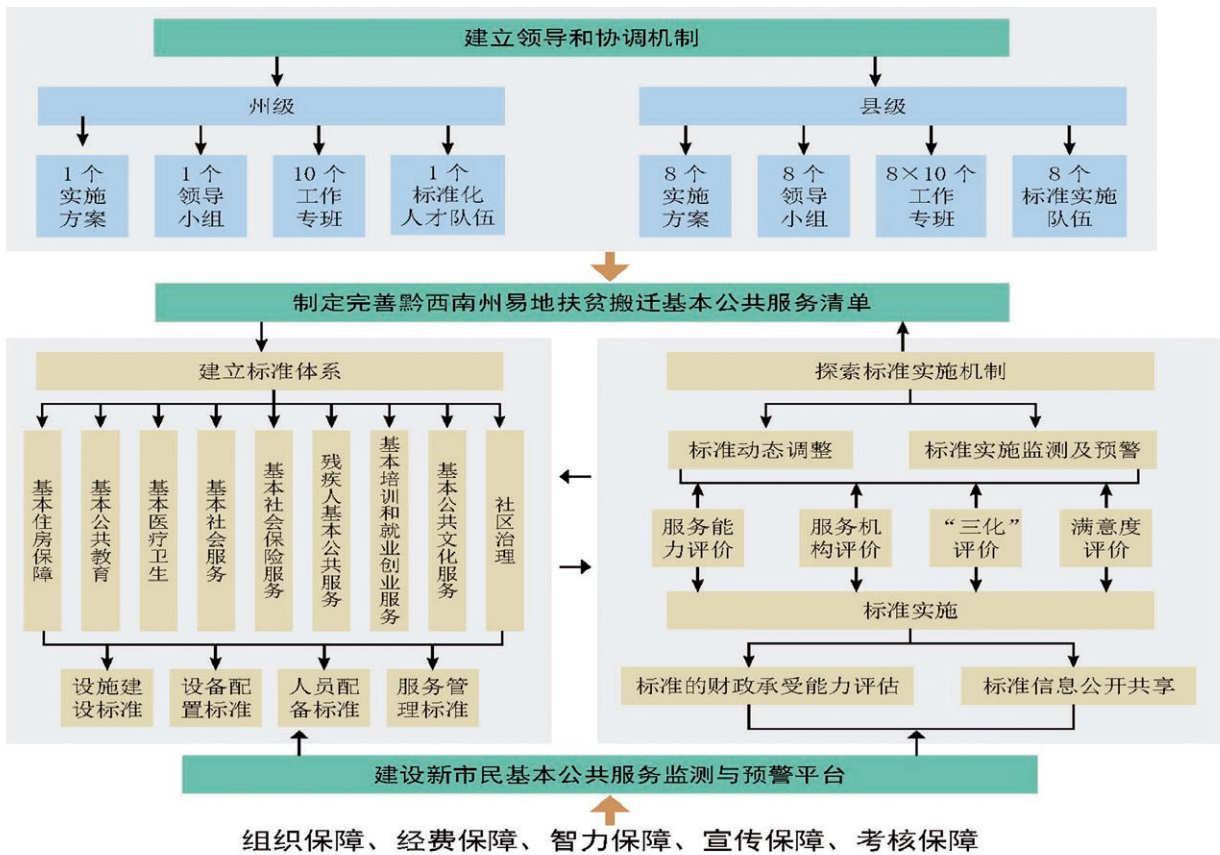
## ——黔西南州易地扶贫搬迁“新市民计划”基本公共服务标准化专项试点

贵州



### 一、总体情况

贵州黔西南州配合易地扶贫搬迁“新市民计划”，积极推进基本公共服务标准化专项试点建设，建立州、县两级领导小组和工作专班，并将试点工作纳入2021、2022年州政



黔西南州易地扶贫搬迁“新市民计划”基本公共服务标准化专项试点建设路线图

试点建设技术路线



府工作报告。试点围绕“幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶、文体服务保障”等8个领域，共计梳理基本公共服务清单90项，构建了包含491项标准的易地扶贫搬迁基本公共服务标准体系，研制发布黔西南州地方标准36项，全面应用于36个易地扶贫搬迁新市民居住区，服务群众33.85万余人。试点经验被国家发改委写入“十四五”时期易地扶贫搬迁后续扶持工作指引，被市场监管总局纳入《中国标准化发展年度报告（2020年）》，获2022年度“贵州省综合改革示范奖”的“优秀改革试点”表彰。



## 二、创新举措与做法

### （一）坚持“均等化”与“全覆盖”相结合，梳理基本公共服务事项90项。

依据《国家基本公共服务标准》《贵州省基本公共服务标准》及黔西南州委州政府有关“新市民计划”的政策文件，梳理基本公共服务事项90项，其中根据新市民的群体特点，修改、增设了基本公共服务事项15项，让新市民享受均等化、普惠化、便捷化的基本公共服务，提升新市民的认同感、获得感、安全感。



修改、增设15项基本公共服务事项



对新市民居住区的就业、就学、就医等 7 个方面、34 项标准内容的实施情况开展监测预警，对新市民居住区配套及相应保障落实异常数据进行预警，指导线下相关机构及时处置、监督执行，打造线上线下联动推动标准实施的工作格局。



### 三、试点建设成效

州、县（市）、乡镇（街道）、社区四级政府及相关部门齐抓共管，推动落实 8 个领域标准化服务全覆盖，实现新市民“搬得出、稳得住、快融入、能致富”目标。

#### （一）住房保障社区治理促新市民安居、安心。



扶贫搬迁安置住房颁证仪式

黔西南州发放公租房租赁补贴 72 万余元、惠及 1400 余户，保障房实物保障 390 余户，实施《新市民安置住房不动产权登记服务规范》，为新市民办理 79843 本不动产权证；实施《新市民安居险服务规范》，州县两级财政平均每年出资 371 万元为搬迁脱贫人口购买安居险，该

项目共签单承保建档立卡贫困人员 224873 人，累计赔付 944.21 万元，实现“建档立卡贫困搬迁人员”全覆盖，促新市民安居。按照《新市民居住区综治中心建设与管理规范》《新市民居住区公共法律服务工作站（室）服务与管理规范》《新市民居住区矛盾纠纷人民调解服务规范》等标准要求，依托“一中心一张网十联户”网格化管理机制，推动党建、政法、城市创建等实现“多网合一”，配套社区“一站式”服务中心覆盖率 100%，构建“居委会—网格—楼栋”的网格化管理机制，提升社区治理能力，提高新市民安全感。

#### （二）医疗教育就业保障促新市民乐业、放心。

按照《新市民家庭医生签约服务规范》等标准要求，新建、改扩建医疗卫生服务机构 58 所，新增医务人员 60 余名，实现家庭医生签约 100%。按照《新市民就读学校师资配备规范》《新市民子女控辍保学基本公共服务规范》等标准要求，新建、改扩建幼儿园、小学、中学 7 所，目前共有学校 75 所，配备教师 5221 名，提供学位近 7 万个，发放新市民家庭



经济困难学生资助资金 12356.4 万元，惠及新市民学生 18.82 万余人次。按照《新市民就业创业服务规范》《新市民就业险设置及服务规范》等标准要求，在新市民居住区全覆盖配建就业创业服务中心，新市民劳动力就业 7.19 万户、17.14 万人，实现“一户一人以上就业”和“零就业家庭”动态清零总体目标。开展新市民各类职业技能培训 5.24 万人次，共为 17.85 万新市民劳动力购买就业险，累计赔付 4858 人、1063.32 万元。

### （三）文化体育社会服务让新市民暖心、欢心。

按《新市民申请城市低保服务规范》《新市民普惠殡葬服务规范》等标准要求，将符合条件的 5 万余新市民全部纳入城市低保进行兜底保障，为 132.6 万余人次符合条件的新市民发放低保金 51207.06 万元，为符合惠民殡葬减免条件的 221 户新市民减免 63.88 万元。按《重度残疾人护理补贴服务规范》《新市民居住区困难重度残疾人家庭无障碍改造服务规范》等标准要求，为残疾人提供居家托养服务 207 人次，扶助残疾人精准康复 869 人，提供就业创业培训 1075 人，为 902 户“新市民”重度残疾人家庭提供无障碍改造。按《新市民居住区社会组织服务规范》及贵州省地方标准《易地扶贫搬迁安置社区 第 6 部分：老年服务中心服务规范》等标准要求，提供社工志愿服务、儿童临时照料、老年人休闲娱乐、银龄课堂等“暖心”服务。组建老年歌舞队、志愿者服务队、文化宣传队等社会组织 609 个，每年组织开展新市民居住区文化、体育活动 100 场以上。新市民文化活动参与率由试点实施前的 61% 提升至试点实施后的 87%，易地扶贫搬迁社区基本公共服务满意度调查均达 95% 以上。



新市民居住区举办文化活动



# 标准引领 树立标杆 助推社会保险服务提档升级

## ——银川市社会保险基本公共服务标准化专项试点

宁夏



### 一、总体情况

银川市围绕社会保险领域积极开展基本公共服务标准化专项试点建设，相关工作被列入政府工作报告及市第十五次党代会报告，并纳入《银川市人力资源和社会保障事业发展“十四五”规划》。试点以“流程再造、标准宣贯、持续改进、改革创新”为主线，全力推进市、县（区）、乡（街道）、村（社区）四级社会保险标准体系建设，建立集成化的“四级四同”社会保险经办服务平台，覆盖全市 593 个基层点，社会保险经办服务综合效能大幅提升，实现全市四级经办政策、流程、系统、管理“四统一”，助力社会保险事业智能化、一体化、跨越式发展。

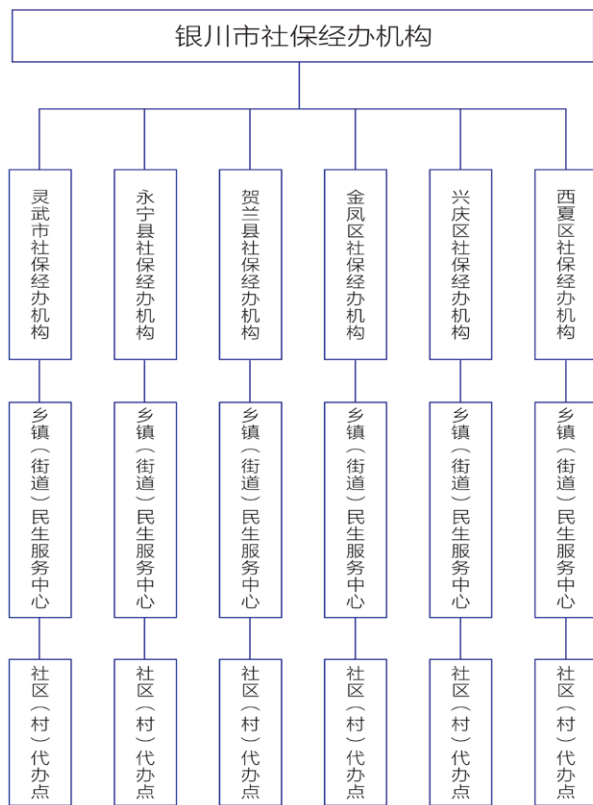


### 二、创新举措与做法

#### （一）以精细管理为核心，梳理事项清单。

以宁夏人力资源和社会保障一体化系统为依托，补充、完善了银川市社会保险业务、政策数据库。统筹推进市、县（区）、乡（街道）、村（社区）四级社会保险经办服务标准共建共享机制，梳理编制 69 项社会保险“四级四同”公共服务标准化事项清单，明确了各事项名称、设定依据、行使层级、服务对象、受理条件、申请材料、办理时限等。编

制了统一、灵活、清晰、高效的标准化办事指南，“一站式”服务、“零距离”服务模式基本建成。



四级体系框架图

### (二) 以要素配置为关键，构建标准体系。

以《国家基本公共服务标准》为指导，融合《服务业组织标准化工作指南》和《政务服务中心标准化工作指南》国家标准相关要求，紧扣经办环节和要素，构建了包含 156 项标准、横向覆盖所有经办环节、纵向贯通四级经办机构的社保经办服务标准体系，实现“标准实施——监督检查——评价改进——持续修订”的闭环运行管理。基于试点经验，银川市积极参与制定《城乡居民基本养老保险待遇审核服务规范》《养老保险精算数据指标体系规范 第 2 部分：城乡居民基本养老保险》等 2 项国家标准、《银川市城乡居民基本养老保险村级协办员服务规范》1 项地方标准。

### (三) 以科学实践为重点，狠抓标准落实。

银川市全面组织实施社会保险基本公共服务标准体系，严格落实社会保险基本公共服务标准实施机制。银川市人民政府、银川市人力资源和社会保障局、各级社保经办机构一

级抓一级，层层压实责任。紧扣标准执行的准确性、有效性、及时性，加大标准反馈力度，如实记录、及时改进，标准实施率、执行率达到 100%，标准体系正向循环运行不断加强。工伤“一件事”、退休审批和待遇计算一窗受理一窗通办、“粤宁合作”跨省通办、“社银合作”等业务通过标准实施畅通经办环节，加快推进“四减一优”服务质效提升行动。《社会保险基金财务管理制度》《风险防控制度》《稽核内控制度》等基金风险防控标准的实施，进一步优化防控体系，固化防控规程，扎牢基金“安全网”。同时，不断深化媒体宣传，在国家、自治区、银川市各级媒体、报刊、杂志刊发贯标文章，提高银川社保标准化在全区、全国知名度、影响力。

#### （四）以多元需求为导向，出摊“怀远小厅”。



银川市设立“市民大厅怀远小厅”

为促进“小个专”更好更快发展，进一步释放民营经济活力，银川市在著名夜市“怀远市场”设立“市民大厅怀远小厅”。银川市社保中心每周定期安排工作人员准时出摊，以摊位为咨询台，现场进行业务咨询、政策宣传，利用手机为灵活就业人员办理社保服务，让群众边逛夜市、边吃小吃就解

决了社保难题。同时，“怀远小厅”辐射周围高度密集小区，真正把政策送到群众“家门口”，成功构建 15 分钟生活服务圈。

#### （五）以基层治理为助力，下沉业务经办。

全力推进社保业务“就近办”“一次办”，将城乡居民养老保险业务、灵活就业人员社保经办下沉到金凤区、兴庆区、西夏区社保中心，为参保群众提供更加便捷化服务，让社保费核定缴纳驶向“快车道”。开展“社保服务进万家”全国宣传联动活动，充分发挥金凤区、兴庆区、西夏区社保中心区域优势，将宣传地点设在居民区、商务区，打破宣传壁垒，“一对一”“手把手”实现社保政策服务暖心帮民，有效提升经办效率和服务质量，开创便民服务新格局。



### 三、试点建设成效

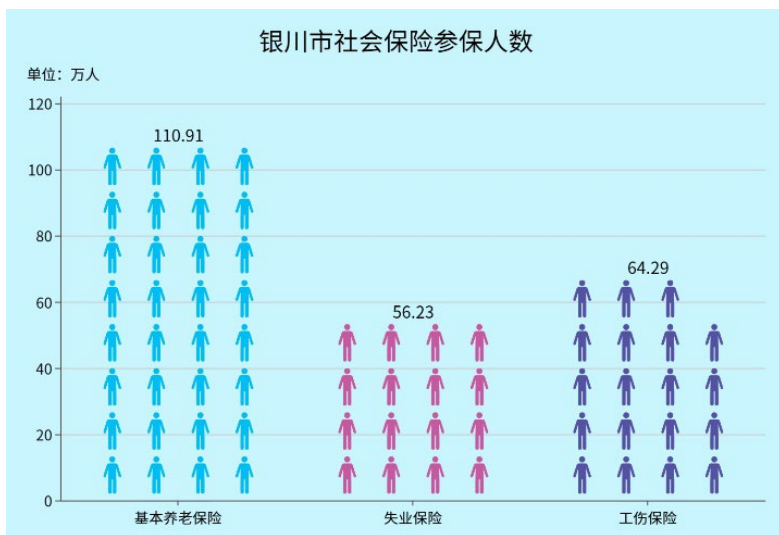
银川市搭建市、县（区）、乡（街道）、村（社区）四级社保标准化经办平台，突出多层次治理特色，围绕“标准引领、规范服务”，不断提升社保经办质效。

#### （一）经办环境实现四级统一。

经过标准化改造，各级社保经办大厅服务窗口设置科学合理、便民设施齐全、服务环境温馨舒适；经办大厅标识清晰、着装统一、人员完备；全方位摆放展示公开服务承诺、一次性告知清单等标准经办模板，实现市、县（区）、乡（街道）、村（社区）四级统一，为优化营商环境摁下“快进键”。

#### （二）民生福祉得到持续增进。

持续加强新业态从业人员参保工作，实现法定人群应保尽保、重点群体“一个不少”。全市参保人数逐年增长，截至2023年9月底，银川市基本养老保险、失业保险、工伤保险参保人数分别达到110.91万人、56.23万人、64.29万人。构建“预防、补偿、康复”三位一体的现代工伤保险制度体系。全面落实社会保险降费缓缴政策，2023年1—10月为3.43万户参保企业减负金额达16.11亿元。



银川市社会保险参保人数

#### （三）经办服务更加便捷高效。

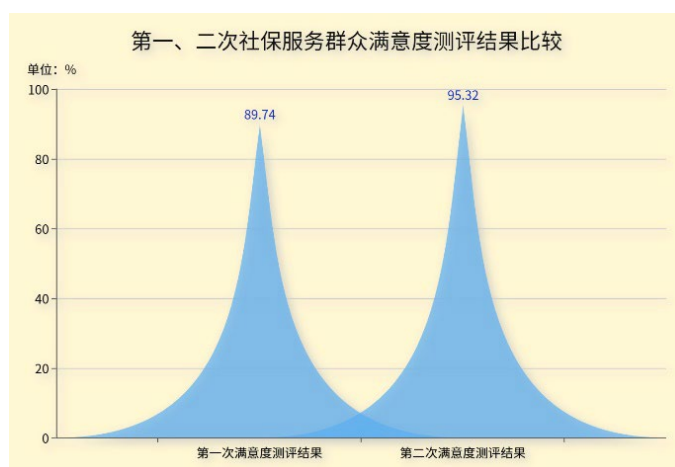
企业参保登记核定、网报开通、个人权益记录查询实现“一站式办结”，城乡居民参



保登记、资格认证等基础业务下沉社区经办，养老待遇资格认证、跨省转移接续、社保卡申领等高频业务实现“网上办、掌上办”，工伤保险医疗费用实现院端异地直接结算，银川市社会保险基本公共服务便捷化水平居自治区前列。

#### （四）群众满意度显著提升。

银川市先后组织第三方开展两次社会保险服务群众满意度测评，结果显示，标准化建设开展以来，服务对象满意度提高至 95% 以上，服务态度、服务质量、服务效率受到群众充分肯定。



银川市社保服务群众满意度测评结果

