

附件

第二批社会管理和公共服务 综合标准化试点典型案例

市场监管总局

2024 年 3 月

目 录

一、标准化助力政务服务便民利企

- 1.标准化助力无差别全科受理 提升行政审批效能
- 2.强化政务服务体系标准化建设 打造高效便民服务模式
- 3.推行审管联动标准化 助力涉企服务提质增效
- 4.规范化运行、智慧化服务 公共资源交易标准化助力经营主体“降本减负”

二、标准化促进社会治理规范化

- 5.探索标准化民主协商路径 激活基层治理新动能
- 6.聚焦“调”、携手“和” 打造标准化基层治理新模式

三、标准化助推社会服务水平持续提升

- 7.一联二评三案四授五预六访 标准赋能社会福利服务质量提升
- 8.标准化构建“三位一体”康复模式 助力精神卫生福利机构高质量发展

四、标准化支持司法服务模式创新

- 9.检校共建 标准化打造基层青少年法治教育新模式

五、标准化助力公共服务普惠均衡

- 10.打破窗口束缚 标准化助推社保服务线上线下协同办
- 11.标准带动五化融合 破解交通综合站区治理难题
- 12.创新标准化经办服务模式 推动医疗保障服务“就近办、网上办”

一、标准化助力政务服务便民利企

案例一

标准化助力无差别全科受理 提升行政审批效能

吉林省四平市人民政府政务服务标准化试点是四平市政府服务和数字化建设管理局承担的第六批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。四平市政府服务和数字化建设管理局着力践行“以人民为中心”的发展思想，通过构建“办事不求人、规则无偏见”的标准化服务环境，形成“进一扇门、到一个窗、办全部事”的标准化服务模式，大幅压缩行政审批时限，提升政务服务效能。

主要做法：

实施政务服务事项标准化办理，建立“办事不求人、规则无偏见”的政务环境。按照“四级十同”原则，高标准、高质量梳理 1859 项政务服务事项，统一事项名称、基本编码、设定依据、办理条件、提交材料、办理时间、收费标准等要素，实现同一事项市县乡村四级完全一致，构建“谁来都一样、谁办都一样”的政务环境。

推行无差别全科受理，打造“进一扇门、到一个窗、办全部

事”的服务模式。全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，按照“一个条件，一个流程，一套材料能够办理”的标准对事项情形进行拆分，设置 13 个无差别全科受理窗口，可受理市本级 38 个部门、1556 个政务服务事项，占进驻综合性实体大厅全部事项的 85.63%。推动企业投资、工程建设、社会事务、医保、人力资源社会保障、税务、公积金等事项实现“无差别全科受理、区域通办”。

推出全程优质服务硬举措，全面践行“以人民为中心”发展思想。推出领办、代办、帮办服务，优先为老年人和其他特殊群体提供咨询、引导、自助办理和上门服务，制定延时服务、错时服务、预约服务与 24 小时自助服务等个性化服务标准，让政务服务更有温度，增强了企业群众的获得感和满意度。

取得成效：

通过试点建设，全面提升审批效率，审批时限较法定时限压缩 75.75%。将企业开办 8 个审批事项整合为“一件事”，工程建设项目审批效率提高 50%以上，群众满意度由 97.58%提升至 100%。主导制定《无证明办理工作规范》《政务大厅服务规范》《政务服务无差别受理工作规范》等 3 项吉林省地方标准，企业开办“五零”服务等经验在全省推广。政务服务无差别全科受理被国务院第六次大督查通报表扬，典型经验在全国推广，“无证明”城市改革被确定为全国法治政府建设示范项目，成功创建全国社会信用体系建设示范区，连续四年被评为吉林省营商环境

建设标兵单位。

案例二

强化政务服务体系标准化建设 打造高效便民服务模式

内蒙古自治区包头市政务服务标准化试点是包头市政务服务中心承担的第四批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。通过推进政务服务体系标准化、政务服务供给规范化、事项办理便利化,打造了高效便民的线上线下深度融合政务服务模式。

主要做法:

加强四级政务服务体系标准化建设。印发《包头市政务服务标准化建设工作指导手册》,建成以市中心、10个旗县区中心为骨干、84个苏木乡镇(街道)便民服务中心、771个嘎查村(社区)便民服务站为基础的“1+N”政务服务体系。按照“标准规范、四级统一”要求,编制了事项清单、办事指南、审核要点、综合窗口设置、政务服务分中心建设标准、政务服务标准体系等。

建立政务服务事项标准化管理机制。印发《政务服务事项动态管理办法》等制度,按照“同一层级、统一标准”要求,逐项统一基本要素、一般要素和特别程序,统一制定服务指南和“一窗受理”服务手册,构建全市统筹、分级负责、事项统一、权责

清晰的政务服务事项清单，做到“清单内容全覆盖，清单之外无许可”。

强化提升政务服务便利化水平。服务事项实现实体大厅和线上平台集中统一办理，大厅事项全部实现“一窗式”办理。聚焦企业和个人全生命周期，实现 278 个高频事项“一件事一次办”。开通在线直播，构建“直播+帮办”新模式，推出“厅内帮办服务+厅外流动服务”“马上办”“就近办”“一证通办”“免证办”“远程异地互办”等特色服务。各旗县区开展政务服务进企业、进园区、进社区、进农村牧区、进家庭“五进”行动，形成“一区一品”服务品牌，打造社区“十五分钟政务服务圈”。

取得成效：

试点创建以来，全市 278 个社区、526 个村政务服务机构达成标准化建设目标，占全市村（嘎查、社区）的 98%。47 个市级部门 1256 项政务服务事项全面精简、压缩、优化，办事要件精简 560 个，程序环节减少 595 个。入库电子证照达 170 类 296 万张。服务作风规范优化，建立一支综合受理队伍，实现“一窗受理”零否决，“开门纳谏”零盲区，“投诉受理”零障碍，“温馨服务”零距离。试点单位先后两次获评全国“百优”大厅称号，荣获“2023 全国数字政府管理创新奖”，主要做法被中央媒体和自治区媒体多次采访报道。

案例三

推行审管联动标准化 助力涉企服务提质增效

四川省新都市民服务标准化试点是由成都市新都区人民政府承担的第二批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。成都市新都区人民政府围绕“简政放权、放管结合、优化服务”改革要求，聚焦相对集中行政许可权改革，围绕政务服务“谁来做”“如何做”，不断优化工作流程、完善服务标准，探索形成市民服务标准化建设与行政审批权力规范运行相结合的工作模式，助力涉企服务提质增效。

主要做法：

建立“一窗审批”标准服务体系。试点以行政审批制度改革为契机，以标准服务体系规范“一窗审批”，实现“高效办成一件事”。构建涵盖5大子体系1185项具体标准的服务标准体系，对区、镇、村三级便民服务场所的事项清单、服务规范、硬件设施等进行标准化，定制28类100余项涉企“主题套餐”一窗审批标准，厘清联办事项的审查要点、审核要求、样本示例、公布发布等关键要素，推动实现统一受理、一站办理。

创新“企业管家”审前指导模式。将标准化理念融入涉企关联事项集成办理，构建“1+X+11”涉企服务架构，细化企业管家

14 项工作标准，打造科学化、专业化、持续化的企业服务队伍，健全覆盖各类企业的综合立体诉求响应矩阵，靠前提供一站式“企业管家”服务，累计高效响应企业诉求 1376 件。延伸服务触角，开展审前指导，将“建设周期长、经济投入大、影响范围广”的医疗机构执业审批、取排水许可等 14 类 24 项许可事项纳入清单，在审批前开展标准化业务指导。此外，推出“蓉易享+新都服务”惠企政策综合服务，修订完善 25 项工作标准，发布 2023 版政策补贴办事指南汇编，涵盖企业初创期、成长期、成熟期优惠政策共计 141 条。

打造“审勘分离”审管联动样板。以标准为支撑，发挥集聚合力，确保“审勘分离”审管联动下的审批高效顺畅、监管实时到位。规范全省首个踏勘中心的运营和服务，编制 96 个标准手册，指导开展 201 个行政许可事项的现场勘验。同步建立“事前联动靠前”“事中事后联动预警”“风险企业转入预防”三项机制，在卫生健康、文化广电、城管交通等领域，制定 14 项工作规范，发布 12 个视频指南，为强化事前事中事后全链条监管提供制度保障。以道路运输为例，2023 年共联动预警 228 次，推动 24.68% 高风险运输企业降低为低风险。

取得成效：

坚持“标准引领、便民利企”原则，通过审批理念、机制、作风全方位深层次变革，极大限度减少企业和群众的跑动次数。“1+9+184+N”的四级政务服务体系逐步形成，涵盖水电气讯、金

融、邮政、快递等 221 项便民服务事项的“15 分钟市民服务圈”逐步完善，市民服务满意度大幅提升。实现 58 个事项零材料办、90 个事项秒批秒办、59 个事项一证一照办。企业开办、简易注销、信息变更、上市信息核查等各类涉企“一件事”平均跑动次数减少 63%，办理时限缩短 79%，申请材料缩减 51%。现场踏勘机制健全、流程标准公开透明，“独立踏勘、联合踏勘、组合踏勘”三种不同现勘模式对应高效运转，有效解决审批权与监管权的分离和衔接问题，形成了权责明确、协同高效的涉企服务体系。

案例四

规范化运行、智慧化服务 公共资源交易标准化助力经营主体“降本减负”

甘肃平凉市公共资源交易服务标准化试点是平凉市公共资源交易中心承担的第四批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。平凉市公共资源交易中心通过构建和实施公共资源交易服务标准化体系，促使平台建设、运行、服务规范化，经营主体满意度和获得感不断增强。

主要做法：

一是平台建设标准化，构建市县一体格局。按照公共资源交易平台整合共享有关要求，将所辖六县（市）公共资源交易平台

整合为市级平台分中心，实现市本级和六县（市）项目交易一套系统、一套流程、一套标准。同时，建立市县联动工作机制，形成了公共资源交易“全市一盘棋”的工作格局。

二是智慧交易标准化，推动服务提质增效。按照公共资源交易“全省一张网”建设要求，对交易中心所有信息系统进行了升级改造，纵向对接甘肃省公共资源交易大数据底座和网上服务大厅，实现了交易数据全面贯通、业务办理全面协同，横向对接发展改革、财政、住房城乡建设等部门业务系统，实现了相关系统深度互联、信息资源充分共享。持续推动交易平台数字化转型升级，在实现“全程网办”的基础上，开发上线了移动端服务平台，有力推动交易事项“移动办”“掌上办”，交易服务质效明显提升。

三是服务供给标准化，市场活力充分迸发。建立了交易进场“零门槛”、交易过程“零拖延”、交易环节“零障碍”、交易服务“零距离”等标准化服务规范，持续压减交易周期、不断降低交易成本，对进场交易环节和业务流程进行再优化、再精简，对项目受理、场地预约、公告发布等环节即接即办，对法定工作时间内不能完成的项目，推行“7×24”小时不间断服务，对省市重大项目、民生项目、应急项目设立“绿色通道”，实行“容缺受理”。同时，全面停收政府投资项目投标保证金，鼓励推广使用电子保函，为经营主体在线提供电子保函、政采贷、工程贷等服务供给，全方位助力企业“轻装上阵”、解决融资难题。

取得成效：

通过标准化试点工作，中心业务运行和内部管理制度不断健全，平台服务功能持续完善，交易服务效率明显提高，对办公业务区域进行了科学合理划分，配备提升硬件设施，优化完善软件功能，全面推行“网上不见面开标”和“电子辅助评标”，电子化开评标率达到 100%，所有交易事项实现“不来即享”“全程网办”。同时，推行“移动办”“掌上办”，上线了电子档案管理系统，实现了交易档案资料从“纸质版存储”向“电子化管理”质的提升。通过实现全流程电子化交易，2021 年以来为交易主体节约制度性成本 9800 多万元。搭建投标保证金电子保函平台，累计开具电子保函 6075 笔，释放流动资金 5.03 亿元。

二、标准化促进社会治理规范化

案例五

探索标准化民主协商路径 激活基层治理新动能

北京市西城区基层民主协商标准化试点是北京市西城区委社会工委、西城区民政局共同承担的第六批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。北京西城区积极探索社会治理机制体制创新，健全基层群众自治制度，建立和实施基层民主协商标准体系，推进基层标准化议事协商方式解决身边实际问题，从有事“要”商量变成有事“会”商量，形成共建共治共享的基层治理新格局，为超大城市基层社区治理，提供了标准化工作样板。

主要做法：

创新治理模式，着力形成基层治理新模式。一是充分发挥社区党组织在各环节作用。在组织建设、确定议题、协商议事代表、选定协商议事主持人、监督评估等环节明确党员在社区治理中要发挥的先锋模范作用。二是明确协商主体、事项和职责。通过标准规范协商事项清单、协商参与者分类、居委会六大下属委员会职责等，将协商事项分为共建共治、治安和调解、公共卫生等六大类。三是体现分层协商特色。在街道、社区、网格（小区）、

胡同（楼院）四层协商中，胡同（楼院）协商在基层民主协商活动中参与率超过 80%，楼门院层面，通过选齐配强居民小组长、楼门院长等力量，积极组织开展楼门院协商活动；社区层面，推动形成上下贯通、左右联动的社区协商新格局。

优化“五步议事法”协商程序，实现“有事想商量”到“有事会商量”。通过标准化，将“五步议事法”优化成了“确定议题、信息公示、召开会议、落实结果和评价改进”的闭环程序。规范了协商意向的来源和协商意向评估，为基层工作者提供了多个主动发现协商意向的常用方法，协商前信息和协商后结果进行“全透明”公示。

规范协商议事规则，增强规范协商意识。总结制定“不超时、不打断、不攻击、不跑题”等议事规则和“分配发言权、控制讨论过程”等标准化议事主持操作规范，引导居民有序表达意见，提升了协商效率，带动居民有效协商，培养社区居民参与社区公共事务发展的积极性，促进达成“有事多商量、有事好商量、有事会商量”基层治理目标。

取得成效：

2020 年至 2023 年 6 月，全区共开展线上线下议事协商活动 9000 余次，其中 96%的议题在社区层面得到解决，基本实现了“小事不出社区、大事不出街道”，解决老旧小区综合治理、物业规范管理、垃圾分类、停车管理、街区更新、居民楼加装电梯、便民生活服务网点建设等群众关心的热点、难点问题，在提高议事

协商效率、提升居民参与积极性方面有明显促进作用，做到“议事协商不跑偏”“共情共识解难题”，切实提升基层治理水平。北京市西城区基层民主协商标准化实践已入选 2023 年全国城乡高质量发展典型案例。

案例六

聚焦“调”、携手“和” 打造标准化基层治理新模式

浙江省丽水季宅乡纠纷调解服务标准化试点是中共季宅乡党委、季宅乡人民政府共同承担的第五批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。中共季宅乡党委、季宅乡人民政府以践行“全心全意为人民服务”为根本宗旨，以“标准化+纠纷调解”为探索方向，通过因地制宜、长期实践，建立解决民间纠纷“季宅模式”，丰富了基层社会治理标准化实践。

主要做法：

构建一张覆盖全域的调解网格。以统一标准设置村民小组、村、乡三级调解网格，以村民小组为单位划分 142 个基层治理网格，配备以党员为骨干的网格调解员，各行政村设立调解委员会，村支部书记任调委会主任。应用基层治理四个平台，结合“雪亮工程”，设立 17 处重点监测点位，实时观测预警。建立“组内日

巡、村级周巡、联合月巡、重点随巡”矛盾排查工作机制，有效防止苗头性矛盾纠纷因小拖大，实现初始矛盾排查化解率达 90% 以上。

形成一套标准化调解工作体系。利用群众方法解决群众难题，形成一套具有本土特色的“五步调解工作法”。一是早介入，第一时间介入矛盾纠纷，避免矛盾激化升级。二是清现场，调解员受理 3 日内赶赴现场，厘清矛盾纠纷产生的缘由和过程。三是明是非，根据当事人陈述和调查资料，调解员本着公道原则，还原事实。四是解怨恨，调解员根据事实情况通过耐心疏导，消除当事人隔阂。五是重结果，案件成功调处后，及时予以司法确认。制定的《“季宅模式”调解工作规范》地方标准，已在全县 32 个乡镇（街道）推广。

创新一项跨部门调解联动机制。建立人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”的大调解工作机制，拓宽村民议事廊、民生议事堂、人大代表联络站等协商共治议事渠道，设置巡回法庭、共享法庭、公共法律服务站等平台，实现“一站式调解”。2023 年以来，累计通过各类议事平台调解纠纷 12 件、化解历史遗留问题 2 个、庭外纠纷和解 2 起、跨区域调解 2 起，有效节约司法资源，减轻群众诉累。

取得成效：

通过试点建设，全乡案件排摸率、调解成功率和协议履行率持续上升，治安案件数、刑事发案数、上访案件数有效下降，近五

年调解案件总数下降率达 68.7%，2023 年成功销号一起遗留 11 年积案。“季宅模式”经验做法先后受到浙江省和丽水市领导批示肯定。2022 年，季宅乡获评第一批法治丽水建设示范乡镇。2023 年，季宅乡人民调解委员会获评全国模范人民调解委员会。

三、标准化助推社会服务水平持续提升

案例七

一联二评三案四授五预六访 标准赋能社会福利服务质量提升

海南省海口市社会福利院标准化试点是海口市社会福利院承担的第六批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。海口市社会福利院是集养育、治疗、教育（含特教）康复、技能培训等功能为一体的综合性社会福利机构，通过试点建设，推动标准化深度融合到社会福利院管理服务各环节各领域，形成了“一联二评三案四授五预六访”标准化服务模式，全面提升服务质量。

主要做法：

聚焦工作需求，创新构建标准化服务模式。紧扣服务对象的健康需求、权益需求和发展需求，打造了“一联二评三案四授五预六访”标准化服务模式，即对新入院对象建立联合服务机制，通过评估，定制个性化服务方案，提供教育（含特殊教育）、康复、医疗、社工、技能培训等多维服务，借助内置社区“预融入”实训，以定期回访、心理疏导等形式，助推服务对象回归社会，改变传统福利机构“只进不出”的困局。在此过程中，建立了覆盖养育、医疗、康复、教育及延伸服务的全流程标准，将概念感

知与标准落地相融合，从而进一步优化服务流程、细化评估指标、强化效果评估。

注重标准宣贯，强化服务人员能力提升。将标准化纳入全院技能人才培养计划，把护理服务标准拍摄成 100 个小视频，通过“扫码”自学及线下集中培训等形式，实现多方式常态化宣贯，增强服务人员标准意识和服务技能。试点建设以来，培养了社会工作者 16 人，全省率先实现护理员 100%持证上岗，组织海南省孤残儿童护理员培训 10 期，全省儿童福利机构骨干交流学习 3 次，指导其他市县社会福利机构服务标准化建设 22 次。

抓实过程管理，推动福利机构优化提质。通过科室自查、周例会通报和重点督办等形式，助推强化服务质量控制规范、运行管理规范标准实施，着力提升护理服务质量，统一护理流程，规范护理操作，提高护理效率，降低成本耗能，提升服务对象生活品质。

取得成效：

通过试点建设，牵头制定《儿童福利机构儿童日常生活照料服务规范》《弃婴（儿）收养管理规范》海口市地方标准，参与制定《养老机构失能失智老人生活照料服务规范》《儿童福利机构康复工作规范》海南省地方标准，标准化工作经验在全市及全省推广应用。2021—2023 年，在全国民政养老护理员与孤残儿童护理员职业技能大赛中获得优胜奖与三等奖，实现海南省在全国职业技能大赛奖项的零突破。近年来，先后帮助 23 名服务对象融

入社会，其中进入大学学习 4 人、中专学习 2 人，院民满意度由试点建设前 75%提升至目前 95.9%。

案例八

标准化构建“三位一体”康复模式 助力精神卫生福利机构高质量发展

宁夏社会福利院公共服务标准化试点是宁夏社会福利院承担的第五批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。为保障服务对象健康权益和生命安全，宁夏社会福利院不断拓展医学康复、教育康复、职业康复和社会康复，以标准化夯实服务基础，创建了生活照料、康复训练和社会功能恢复“三位一体”服务模式。

主要做法：

以标准化带动护理服务精细化和规范化。以服务对象为中心，制定《精神障碍患者生活技能训练服务规范》《护理技术操作手册》，细化护理操作流程，常态化开展护理技能标准操作培训、考核、护理应急演练，实现工作全流程有标可依。服务对象的分类服务开展率、分级护理率和个性化护理率均达到 100%。

以标准化增强康复训练过程性和体验性。通过编制实施《精神障碍患者康复指南》，规范作业治疗、物理治疗、心理治疗、中医理疗 4 大类 27 项康复治疗项目操作流程、评价与控制，提高

服务对象生命价值体验。引入鼓圈治疗、书法绘画治疗、原生艺术治疗、VR 心理康复训练、计算机认知矫正治疗等新疗法，通过多元康复治疗模式提升康复效果，康复参与率达 100%。

以标准化促进职业训练科学性和实用性。职业技能训练是促进服务对象摆脱疾病、回归社会的重要途径，是由医院向社会过渡的重要环节。搭建实用性职业平台，依托职业训练基地，设立农疗、商品销售等 13 项训练岗位，按照标准化管理模式，分类制定职业功能训练管理细则，保障职业训练的科学高效，有力促进服务对象社会功能恢复，从而更快融入社会，实现自我价值。

取得成效：

通过试点建设，推动“养、治、护、康、社、教”全流程标准化服务，并参与制定《精神障碍患者职业技能训练康复服务规范》《精神障碍患者社会工作服务指南》等 6 项地方标准，标准化工作经验已在全区及周边省份 20 多家民政精神卫生服务机构推广。院内专业技术人员业务素养显著提升，56 人在原职业岗位上获得社会工作者、心理咨询师等 5 大类专业技术资格证，占全部专业技术人员的 40%，搭建了专业社工体系。先后荣获“宁夏青年文明号”“自治区文明单位”“自治区三八红旗集体”等荣誉称号。

四、标准化支持司法服务模式创新

案例九

检校共建 标准化打造基层青少年法治教育新模式

山东日照五莲县基层青少年法治教育标准化试点是五莲县检察院承担的第七批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。通过开展标准化试点建设，五莲县检察院依托青少年法治教育基地，建立“检校共建”青少年法治教育标准化工作模式，推动青少年法治教育规范化、标准化。

主要做法：

体制为先，创新青少年法治教育标准化服务方式。一是优化法治教育团队。引进妇联干部、心理咨询师、家庭教育指导师等专业群体，形成“末梢摸排+专业介入+综合指导”的全覆盖人员架构，并定期邀请人大代表、政协委员、人民监督员等纳言谏策。二是细化包括法治副校长职责在内的13项标准规范，针对全县新进教职员工实行入职法治教育培训，20名检察干警担任全县54所中小学、幼儿园法治副校长，推进“六大保护”协同发力。

内容为本，构建青少年法治教育标准化教学体系。制定《青少年法治教育工作指南》标准，构建标准化法治教育体系。一是

按需打造教育课程。进行课程推送，根据“流量热点”和受众喜好，通过“两微一端”推送普法小故事、创意微视频等。二是分类匹配教育重点。针对特殊学段和外来务工子女占比较大的学校，注重落实家庭教育主体责任，用好“督促监护令”；针对低龄学段未成年人，重点围绕预防性侵害、校园欺凌等方面开展法治教育，帮助提升自护意识和法治意识。三是因案制定教育方案。坚持做到“一案一人”，加强涉罪未成年人观护帮教，家庭教育评估覆盖率 100%。

效果为要，规范青少年法治教育标准化教育模式。健全基地教育服务规范体系，先后编制了《检察机关青少年保护服务术语和定义》《检察机关青少年普法教育培训实施规范》等 10 项标准，参与制定出台《山东省基层人民检察院青少年法治教育服务规范》，规范三类青少年法制教育模式：一是以基地为载体，将法治教育与消防、交通、禁毒、安全自护等百科常识有机融合，推动打造百科式阵地教育。二是依托模拟法庭、法规抢答平台、安全自护体验室等载体，强化体验式教育。三是立足“检校共建、检教对接、多方共享”模式，每周为全县 500 余名五年级、八年级学生进行法治教育，实现覆盖式教育。

取得成效：

近年来，五莲县检察院依托青少年法治教育基地累计为 6 万余人次中小學生提供法治教育，学校、学生、家长满意度达 98% 以上。2022 年 2 月，山东省人民检察院在五莲县召开督导现场会，

推介五莲县青少年法治教育工作标准化创新经验。获评“全国未成年人检察工作创新实践基地”、山东省“人民满意政法单位”“全省关心下一代工作先进集体”等称号。

五、标准化助力公共服务普惠均衡

案例十

打破窗口束缚 标准化助推社保服务线上线下协同办

天津社会保险公共服务标准化试点是天津市社会保险基金中心承担的第六批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。天津社保中心大力推进“承诺制、标准化、智能化、便利化”改革，规范公共服务事项，落实“马上办”“网上办”“就近办”“一次办”等便民措施，创新公共服务管理模式，以标准化推动社会保险经办服务全面转型升级，不断增强人民群众的满意度与获得感。

主要做法：

再造流程，整体联动，融合发展，确保通过标准化建设提升工作效能。通过“端到端”全流程入手，共梳理完成 62 个二级主流程，183 个业务明细流程，82 份业务需求说明书，简化退休审批环节，提高养老金按时足额到账率，降低退票率。编制《综合柜员业务受理规范》标准，推动 21 个分中心全面实施综合柜员制。与 8 家银行建立了 306 个合作服务网点、1001 个社会保险服务站，下沉个人缴费、待遇资格认证等 66 项业务，通过“事项下放+服

务下沉”，实现参保群众就近能办、多点通办、少跑快办。开展“互联网+社保”建设，整合服务渠道管理，加强数据共享、业务协同，实现38项“网厅办”、31项“自助办”、100多项“网上办”事项。

构建体系，合理分层，优化结构，确保标准化建设内容完善、规范有序。以标准化支撑数字化转型，以经办服务事项统一管理、经办服务运行管理、服务过程效能监察、服务结果好差评等为主要内容，科学构建“一网、一窗、一次”标准体系，重点编制规划预约办理、网上办理、告知承诺、全程网办、综合柜员制等服务规范标准。参与《社会保险登记服务规范》《养老保险待遇领取资格大数据认证服务规范》《社会保险核心业务数据质量规范》等6项国家标准制修订工作，促进试点建设经验向全国推广。

加强监管，实施检查，注重实效，有效提升标准化管理水平和群众满意度。一是扎实开展标准培训。采取线上线下、科长上台、讲解答疑等多种形式开展培训，为标准体系全面实施打下坚实基础。二是建立多维度监督机制。综合运用电子评价、电话查访、日常巡查等多种方式，建立健全以第三方评议为主体，行风监督员、服务体验员为补充，日常巡查为常态的窗口长效监督机制。三是组织量化评估考核。通过现场查看、随机提问、抽查业务、调取录像、现场考试、抽查电话录音6种检查形式，组织开展集中检查考评。

取得成效：

通过试点建设，优化社保经办服务事项 81 项，精简幅度达 20%，办理时限压缩 30%以上，全市 21 个分中心平均等候办理时间缩减到 8.5 分钟。参保群众服务体验持续提升，推行适老化服务，不断拓展待遇资格“无感”认证服务渠道，疫情期间老年人“无形认证”占比达到 96%，有效满足了出行不便群体的服务需求。

案例十一

标准带动五化融合 破解交通综合站区治理难题

安徽省合肥市高铁南站地区综合服务标准化试点是合肥市高铁南站综合管理办公室承担的第五批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。合肥市高铁南站始终将标准化试点建设作为规范站区综合管理、加强综合养护的重要手段，作为服务提档升级、高品质发展的重要技术支撑，作为提升站区形象和争创旅客满意的重要途径，以标准化助力人民满意站区建设。

主要做法：

坚持机制优先，夯实试点建设创建基础。围绕试点工作任务，主动作为、精心谋划，把制度机制建设作为基础性工程，推行“四

个三”工作法，组织领导加强“三大保障”，试点形式建立“三种模式”，组织实施建立“三套班子”，工作开展把握“三个重点”，建立了系统化、规范化、科学化的试点创建体系。

坚持标准先行，建全全流程标准体系。围绕管理、服务、养护三大主题，以精细、精准为目标，以科学、专业、规范为原则，制定通用基础、服务提供、服务保障三大标准体系、17个标准子体系、218项标准。全周期开展实施评价、强化标准改进，先后修订体系框架及内容3次，完善标准32项。

坚持服务为民，推动管理服务提升。政务服务全面标准化管理，实现窗口“一站服务”，综合养护效率大幅提升。建立省内首个联勤联动指挥中心，划定“135”标准化快速反应处置圈，缩短响应时间。提出“12345”志愿服务发展思路，标准化推进“10+X”志愿服务，打破路地服务壁垒。

取得成效：

通过试点创建，推动标准建设体系化，优化了管理和服务流程，提升了工作质效，群众等候时间压缩15%，合肥市政务服务热线受理办结率达100%，旅客满意度提升至99.8%；促进运行管理规范，文件呈批到办结效率提高了40%，纸张、耗材等资源节约率达30%；实现养护品质精细化，工单量逐年下降，处置及时率提高至98.5%；带动能源消耗节约化、设备标准化运行，推动夏季每天节电1000多度，冬季每天节汽15吨。牵头制定《高铁交通枢纽综合管理 基本要求》等3项安徽省地方标准，枢纽治

理标准化经验已在巢湖站、六安站、南昌西站复制推广。荣获第九届全国人民满意的公务员集体、全国节约型公共机构示范单位、全国学雷锋示范点、全国春运“情满旅途”工作先进集体等荣誉称号。

案例十二

创新标准化经办服务模式 推动医疗保障服务“就近办、网上办”

山东滨州滨城区医保经办服务标准化试点是滨州市滨城区医疗保险事业中心承担的第六批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。滨城区医疗保险事业中心以国家级标准化试点创建为抓手，全面推进医保经办服务向基层延伸，建立起覆盖区、乡、社区（村）三级的医保经办标准化服务体系，为辖区内 50 余万参保群众提供高效便捷的医保服务。

主要做法：

服务流程标准化，实现医保经办标准体系“全覆盖”。建立医保经办服务标准体系，编制《医疗保障经办服务办事指南》《乡镇街道医保服务站经办服务办事指南》《村（社区）医保服务点帮办代办服务指南》等 45 项工作标准，有效实施医保服务经办标准 171 项，将 34 项医保高频事项的经办指南标准转化

为二维码，让办事群众“扫码即知”，实现标准化嵌入医保经办服务全业务、全流程，以标准化助力打造“心医保 惠万家”服务品牌。牵头制定《社区医疗保障经办服务通则》等3项地方标准，试点经验在全市推广。

服务场景标准化，打造医保经办“双闭环”模式。面向基层医保工作实际需求，按照医保经办事项名称、申办材料、经办方式、办理流程、服务标准、办结时限的“六统一”标准，建成206个医保服务站点，打通覆盖区、乡、社区（村）三级的医保经办服务网络，实现了区级医保经办机构与乡、社区（村）医保经办服务窗口的统一管理，以及与区级医院、乡镇卫生院、村卫生室的闭环衔接，以标准化促进医保经办服务精细化。

服务内容标准化，实现门诊慢特病服务“网上办”。坚持线上、线下服务一体化融合，构建“互联网+门诊慢特病”服务新模式，建立起门诊慢特病的标准化服务清单，从续方取药开始，为慢特病患者提供三甲医院线上处方、医保报销一站式结算、“零差价”取药和送药上门服务。不断优化服务流程，实现处方开具、医院审核、药店即时结算全流程的网上经办服务标准化。

取得成效：

通过试点建设，缩短了办理时限、提升了服务效能，医保办理申报材料压缩65%以上，18项高频次医保事项实现即时办结，其余医保服务事项办理时限压缩76%以上，“掌上办”和“网上办”达到90%。实现了医保、民政、税务等部门信息数据共享，

常住人口参保率稳定在 96%以上，医保服务社会调查群众满意度达到 98.3%。“互联网+医保”服务已覆盖全区 247 家定点药店，累计服务慢病患者 18679 人次，支付医保账户基金 3200 余万元，积极推动“医保、医药、医疗”三医联动。滨州市滨城区医保服务窗口被确定为山东省医保经办服务标准化窗口，滨城区医保经办标准化做法成效被山东省新闻联播报道。