**附件3：**

宁夏民政标准化试点评估计分表

| **项目** | **分项** | **内容和要求** | **评分标准** | **得分** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、标准化工作基本要求（10分） | 机构设置 | 领导机构(1分) | a)成立了有主管领导负责的标准化领导机构；  b)规定了领导小组的主要任务，工作有效。 |  |  |
| 工作机构（1分） | a)有标准化专/兼职工作机构,规定了标准化工作职责;  b)提供了必要的工作条件。 |  |  |
| 专兼职工作人员配备及职责，标准化教育和培训（2分） | a)任命了专（兼）职标准化人员，并明确其职责；  b)有专（兼）职标准化人员接受标准化教育和培训的证明资料,人员能力满足工作需求。 |  |  |
| 工作管理 | 制定与本组织相适应的标准化工作制度，并形成规范性文件（3分） | a)将标准化工作及试点建设纳入年度工作计划，促进标准化与业务工作相结合；  b)建立了标准制修订、培训、监督检查以及标准化考核奖惩、持续改进等工作机制，并能长期有效运行。 |  |  |
| 对组织所开展的标准化活动进行策划、安排（3分） | 1. 有试点实施方案，明确试点工作内容、目标和总体要求，细化阶段目标、工作步骤和保障措施，任务明确，责任到人； 2. 召开动员大会或采用其它形式进行广泛动员， 组织本部门（或单位）有计划、有步骤地开展服务标准化活动；   c)以多种形式开展标准化知识培训、宣传和普及，提高全员标准化意识，调动全员参与标准化的积极性。 |  |  |
| 二、标准体系（38分） | 2.1基本要求 | 总体要求（2分） | 标准体系框架符合国家法律法规要求，符合本单位、本区域行业特点。体系构成合理，结构完整，与该试点建设目标任务相协调，能支撑业务发展。 |  |  |
| 规范性（2分） | a)标准体系框架、标准体系表、标准明细表、标准汇总表和标准文本符合GB/T 24421和GB/T 13016、GB/T 13017、GB/T 1.1的规定;  b) 标准文本结构合理、层次分明、内容具体，文字表达准确、严谨、简明、易懂，术语、符号统一，具有可操作性。 |  |  |
| 完整性（2分） | a)标准体系包括通用基础、服务保障和服务提供子体系；  b)覆盖了试点管理服务提供过程的各个环节，标准覆盖率达到80%以上。 |  |  |
| 协调性（2分） | a)标准与相关法律法规协调；  b)标准体系内各标准之间协调。 |  |  |
| 有效性（2分） | a)标准体系能满足试点发展实际；  b)标准体系能满足试点目标任务的完成；  c)标准体系文件具有可操作性和可检查性，能对本单位各项工作（保障安全、保护环境、保证服务质量、提高工作效率、降低成本等）起到支撑作用，能保证体系正常运行及持续改进的措施有效。 |  |  |
| 2.2标准要求 | 标准的规范性（10） | 标准文本格式规范，满足GB/T 1.1要求，标准结构合理，标准语言表达准确、严谨、简明、易懂，术语、符号统一，标准制修订程序规范。和缩略语等通用基础标准，能满足服务组织需要。 |  |  |
| 标准科学性（8） | 标准的技术要求合理，指标科学，具有可操作性。 |  |  |
| 标准的适用性（10分） | 标准内容与组织这重特点相适应，与管理服务活动、流程相匹配，能反映服务对象的需求。 |  |  |
| 三、标准的实施与改进（38分） | 3.1标准实施 | 宣贯培训（10分） | 1. 至少组织4次以上集中培训（标准体系策划、标准编制、标准实施阶段、持续改进各1次），培训工作有记录，培训后有对培训效果的考核。   b)通过宣传栏、宣传册以及微信等现代信息技术手段，营造内部学习和实施标准的环境氛围。  c)对外开展标准化试点建设宣传，及时发布试点建设最新进展，引起社会公众媒体等关注。  d)各岗位人员掌握相关标准，具有一定的标准化知识。 |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  | 实施情况（15分） | 1. 有标准实施记录，并将各环节形成的数据和有关情况及时反馈。 2. 检查标准的执行情况，确认实施过程中的各个环节和岗位是否达到标准的要求； 3. 有标准实施检查制度（或日常检查程序），定期组织监督检查，实施检查和问题处理记录完整。 4. 服务和管理满足标准要求，标准实施率90%以上。 |  |  |
| 自我评价和持续改进 | 自我评价（3分） | 1. 对标准实施的符合性和实施效果进行了评价，形成评价报告。 |  |  |
| 持续改进，不断提升（10分） | a)建立标准化工作持续改进的工作方法或计划；   1. 针对标准实施检查和自我评价等发现的问题进行了持续改进，及时提出修订标准的建议；   c)有持续改进的记录。 |  |
| 四、建设成效（14分） | 保障和改善民生 | 服务公开透明（2分） | 及时向社会公开服务流程、服务时限等质量指标。 |  |  |
| 满意度测评（4分） | 1. 制定符合自身特点的满意度调查表，向同行业、服务管理对象征集满意度； 2. 根据满意度测评结果，及时分析原因和制定整改措施，满意度持续提升。 |  |  |
| 投诉意见处理（2分） | 建立公众意见、建议、投诉情况记录，并及时处理，公众投诉持续减少或无投诉。 |  |  |
| 提升服务效能 | 提高服务效率（2分） | 有证据证明标准化试点建设后，优化服务流程，减少办事环节，提高办事效率的； |  |  |
| 降低成本（2分） | 有证据证明标准化试点建设后，减少资源浪费，降低公共服务成本。 |  |  |
| 标准化创新 | 影响力提升（2分） | 试点单位创新了本行业或本区域的管理和服务模式，影响力很大，相关经验在同行业或本区域中予以推广或借鉴。 |  |  |
| 业绩突出（2分） | 1. 参与省级以上（含）标准化项目； 2. 主持制定地方标准、行业标准或国家标准； 3. 承担省级以上（含）标准化技术委员会任务。 |  |  |

注：1. 本评估表包括四部分 个分项目，每项均规定了评分标准。评估组应按照评分标准和实际情况逐项填写评估得分，备注栏里应注明扣分原因。

1. 表中应具备而不具备的，不得分；不完善的可酌情扣分；因业务领域不同，确属不需具备的项目，不扣分。
2. 评估总得分达80分以上为合格。
3. 试点单位三年内如发生过重大质量、安全、环保等事故的，或受过通报批评、处分、媒体曝光的，不予评估。