



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
中国国家标准化管理委员会 发布

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。