

上海市民政局

沪民执发〔2013〕5号

上海市民政局关于印发 《2013年上海民政标准化工作要点》的通知

各区（县）民政局、市民政局（社团局）机关各处室、局属各单位：

现将《2013年上海民政标准化工作要点》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

2013年4月18日

2013年上海民政标准化工作要点

为发挥标准化工作在民政公共管理和社会服务中的技术保障作用，提升服务管理能级，建设现代民政，按照市标准化工作和本市民政工作的总体要求，民政标准化工作要以贯标为核心，以服务领域为重点，认真开展“建体系、抓试点、推全面”工作，努力取得新突破，实现新发展。

一、认真开展标准的贯彻工作，提高贯彻标准的覆盖率

为了实施国家标准化发展战略，发挥标准化在“服务、支撑、引领”上的技术支撑作用，国家标准化委员、民政部、市技术质量监督局已经批准发布了一系列民政领域的标准，基本覆盖了民政公共管理和社会服务的各个领域，为开展民政标准化管理提供了基础。各级要加大标准的贯彻实施力度，积极发挥标准在管理和提供服务、保障中的技术支撑作用，提高贯彻实施标准的覆盖率。

继续做好和推进《社区事务受理服务中心建设服务规范》、《社区居家养老服务规范》、《婚姻介绍机构服务规范》、《殡葬代理服务规范》、《社区公益服务项目绩效评估导则》、《老年照护等级评估要求》、《养老机构设施与等级要求》的贯彻实施工作。

二、积极开展服务标准体系建设试点，发挥示范引领作用

服务标准体系是一项具有系统性、科学性和有效性等特点的管理工程，对服务管理具有很强的整合性和可持续改进性。各级要积极鼓励和推进服务组织开展标准体系建设运用试点工作，发挥试点单位的突破性作用，实现点上突破，线上延伸、面上推广，整体提升。对已经建立质量管理体系，可将已建的标准体系进行梳理、归纳，融入到服务标准体制之中，形成一个完整的服务标准体系。已具有比较完善的规范化管理制度的，可按照服务标准体系的要求，进一步进行梳理、归纳和提炼。

重点推进养老服务、流浪乞讨人员救助管理、军休服务、殡葬服务标准体系建设和推广，继续做好社会组织等级评定，不断提升服务窗口优质服务标准化水平。认真总结和吸纳创建文明单位和文明行业的成功经验，充实和提升标准化管理的内涵，为创建文明单位和文明行业提供长效保障机制。

三、加强标准的研究和编制，发挥标准的基础性作用

国家标准、行业标准和地方标准，是标准化管理的基础。市局各相关部门要加强对本业务、本行业范围内的地方标准的课题研究和实务研究，积极开展和推进地方标准的制定。重点做好国家标准

和行业标准的参与制定工作。要积极鼓励和支持服务组织通过建立标准体系加强对服务组织内标准的制定、使用和管理，对具有普遍意义的服务组织标准要加强总结和提炼，适时上升为地方标准。

要继续做好《假肢矫形器装配机构服务规范》地方标准的终审工作，加快《城镇社区减灾防灾指南》地方标准的编制，积极探索和实践社区服务、老年活动室管理标准化工作。

四、加强组织领导，推进标准化工作不断发展

各级、各部门要加强对标准化工作的组织领导，把民政标准化工作作为建设现代民政的一项基础性工作来抓。按照政府主导，行业推进、服务组织参加、社会参与的原则，结合民政实际，建立健全民政标准化工作组织领导和推进管理机制，加强标准化管理骨干力量的培养，加强标准化管理及知识的宣传和普及，抓好试点和推广，探索建立评估和考核机制，不断推进民政标准化工作的发展。

抄送：有关行业协会

上海市民政局办公室

2013年4月19日印发
