

上海市人民政府文件

沪府发〔2021〕5号

上海市人民政府关于印发 《上海市基本公共服务“十四五”规划》的通知

各区人民政府,市政府各委、办、局:

现将《上海市基本公共服务“十四五”规划》印发给你们,请认真按照执行。

2021年5月21日

(此件公开发布)

上海市基本公共服务“十四五”规划

享有基本公共服务是公民的基本权利,保障人人享有基本公共服务是政府的重要职责。为进一步推进基本公共服务均等化,根据《上海市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》,制定本规划。

一、发展基础及面临形势

“十三五”期间,经过各区、各部门和单位的共同努力,本市基本公共服务制度体系基本建立,各领域基本公共服务设施网络基本成型,服务标准化、均等化水平明显提升,市民获得感不断增强。

——制度建设。建立基本公共服务项目清单制度,发布《上海市基本公共服务项目清单》,明确了9个领域96个服务项目的服务对象、服务内容、保障标准和牵头负责单位。制定《上海市基本公共服务项目清单管理办法》,建立清单动态调整机制,稳步提高保障标准。完善基本公共服务财政保障机制,出台《基本公共服务领域市与区财政事权和支出责任划分改革方案》,逐步建立权责清晰、财力协调、标准统一、区域均衡的基本公共服务保障机制。

——设施建设。根据城市规划和人口空间布局,按照服务人口和服务半径,优化基本公共服务资源配置,新增一批社区卫生服务中心、社区文化活动中心、社区嵌入式养老设施、社区健身苑点等。探索试点15分钟社区生活圈,建设社区综合服务设施,逐步提高服务可及性、便利性。稳步扩大各类保障性住房供给,养老机

构床位达到 15.9 万张,新增中小学校 306 个,推进残疾人养护、孤儿养育等设施建设。

——标准建设。实施城乡义务教育公办学校建设、设备配置、信息化建设、教师配置与收入、生均经费等五项建设和管理标准。实施全面覆盖城镇居民和农村居民的城乡居民医保制度,建立城乡统一的医保标准,推进生育保险和职工基本医疗保险合并实施。稳步拓展免疫接种、社区居民大肠癌筛查等基本公共卫生服务项目标准。出台《上海市实物配租廉租住房租金标准管理办法》,进一步完善本市保障类住房供应和分配标准。发布《上海市基本公共文化服务实施标准(2015—2020 年)》,明确各项公共文化项目的服务标准、设施标准以及人员配备标准。出台《上海市体育设施管理办法》,规范各类体育设施建设和服务标准。发出《关于规范本市保基本养老机构(床位)管理的通知》,推进保基本养老床位的规范管理。

——机制创新。建立健全老年照护统一需求评估制度,作为本市养老基本公共服务和长期护理保险的“守门人”,推进照护服务与老年人照护需求更加合理匹配。推动学区化集团化办学向紧密型发展,覆盖 75% 以上的义务教育学校,推动实现学区和集团内优质资源共建共享共赢。做实家庭医生“1+1+1”组合签约,到 2020 年底,签约居民超过 800 万人。积极探索公共文化配送合格供应商制度,推进企业、社会组织及个人参与公共文化资源配送和公共文化设施管理运行,全市 90% 以上的社区文化活动中心委托各类社会主体参与运营。持续推进教育、医疗卫生、文化体育、住

房保障、社会保障、就业创业等民生服务纳入“一网通办”，个人可办事项达 2006 项。不断健全公共卫生体系，新冠肺炎疫情防控取得重大战略性成果，切实维护了全市经济社会发展和人民生命安全。

尽管发展基础较好，但与社会主义现代化国际大都市的发展目标以及市民对美好生活的需要相比，本市基本公共服务仍不同程度地存在供给不足、品质不高、便捷度不够、发展不均衡等问题。对标国际最高标准、最好水平，上海基本公共服务体系建设推进面临新的挑战。一方面，进入新时代，市民对基本公共服务均衡发展、精准保障、品质提升的期待更高，对进一步创新基本公共服务供给模式、增加多元供给提出更多要求；另一方面，基本公共服务与城市功能、区域发展和产业创新的联系日益紧密，实现城市新的发展目标，需要进一步提升基本公共服务的支撑作用 and 创新能力。

二、总体要求

(一) 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话和在浦东开发开放 30 周年庆祝大会上的重要讲话精神，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务构建新发展格局，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，把人民对美好生活的向往作为出发点和落脚点，以推动高质量发展、创造高品质生活、实现高效能治理为目标导向，围绕深化完善基本公共服务体系，进一步补齐补强基本公共服务短板弱

项,进一步促进基本公共服务标准化、均等化,进一步提升基本公共服务品质和效率,努力实现基本公共服务与人口、产业、资源相协调,与社会主义现代化国际大都市的定位相适应,打造基本公共服务高质量发展的上海样板。

(二)基本原则

1.以人为本,应保尽保。坚持以人民为中心的发展理念,守牢民生底线,强化政府保基本责任,优先保障基本公共服务支出,切实保障市民享有基本公共服务的权益,确保基本公共服务应保尽保。

2.尽力而为,量力而行。根据国家要求和本市发展实际,综合市民基本民生需求、经济社会发展水平和公共财政承受能力,合理确定基本公共服务保障范围和水平,努力增进民生福祉,合理引导社会预期,让全体市民共享改革发展成果。

3.公平均等,便民利民。统筹各领域各层级公共资源,加大基本公共服务投入力度,推进基本公共服务资源向基层和家门口延伸、向新城和农村覆盖、向薄弱环节和重点群体倾斜,稳步推进基本公共服务常住人口全覆盖。

4.创新方式,提质增效。深化创新基本公共服务供给模式和管理机制,丰富服务供给和市民选择,推动实现“一站式”服务。加强服务供需对接,推进新技术新模式在基本公共服务领域的应用,不断提高服务的质量和效率。

(三)主要目标

到2025年,全面建成城乡一体、方便可及、公平高效、均衡普

惠、高质量发展的基本公共服务体系,努力实现幼有善育、学有优教、劳有厚得、病有良医、老有颐养、住有宜居、弱有众扶的美好景象,不断增强市民获得感、幸福感、安全感。

体系全面建立。基本公共服务清单管理制度更加健全,清单动态有序调整;基本公共服务财政支出统计口径基本建立,事权和支出责任更加优化;基本公共服务考核评价指标体系基本建立;各领域制度和标准建设持续推进、更加完备。

均等化水平持续提升。城乡区域间基本公共服务基本均衡,各领域、各人群基本公共服务全面落实应保尽保,市民群众享有基本公共服务的便利性、可及性明显提高。卫生、养老、文化、体育等城镇社区公共服务设施 15 分钟步行可达覆盖率达到 85%左右。

品质和效率不断提高。基本公共服务保障水平稳步提高,服务品质不断提升,基本公共服务向市民家门口全面延伸,“互联网+”基本公共服务广泛覆盖,体制机制创新更加深入,市民的获得感、满意度显著增强,基本公共服务满意度达到 80%。

三、重点任务

(一)优化基本公共服务资源布局,更好服务人口和城市发展

根据人口、产业和城市发展的需要,合理配置基本公共服务资源,加强统筹协调,扩大优质服务资源辐射覆盖范围,持续推进城乡区域基本公共服务均等化,更好发挥公共服务保障和改善民生、支撑经济社会发展的基础性作用。

1.完善主城区公共服务功能。促进公共服务布局优化和品质提升,重点补足社区卫生、养老、托育等公共服务设施短板,在主城

区率先实现 15 分钟社区生活圈高质量覆盖。挖掘盘活存量资源，通过城市更新、存量房屋改造等方式多渠道增加公共服务设施供给，大力发展养老、托育、卫生、文化、体育等领域社区嵌入式服务站点，满足不同群体的多样化需求。加强各类公共服务资源共建共享，鼓励公共服务设施综合设置、复合利用，根据区域规划条件和实际需要，合理设置家门口综合服务设施，社区公共服务设施可按照规定转换使用功能，提高实际利用效率。注重公共服务内涵提升和品牌输出，充分发挥优质资源的引领带动作用，推动提升全市基本公共服务水平。

2.整体提升新城公共服务能级。推进落实《“十四五”新城公共服务专项方案》，按照独立综合性节点城市的建设目标，高起点、高标准、前瞻性做好“五大新城”基本公共服务设施的规划配置，让新城居民在家门口就能享受到高质量的基本公共服务。在每个新城引入三甲综合医院、优质教育等资源，发挥重大项目的示范带动作用，创新打造健康医联体、紧密型学区集团等服务模式，促进新城基本公共教育、基本医疗卫生等基本公共服务的质量和水平整体提升。按照“因地制宜、一城一策”原则，深入挖掘每个新城的资源禀赋，打造各具特色、魅力彰显的文体品牌。推动市级文艺院团、体育赛事等资源下沉，丰富提升新城公共文化、公共体育服务供给，为新城居民参与全民健身、享受基本公共文化服务提供更多便利。结合新城未来人口发展需要，合理布局一批功能性、专业化的养老服务设施。

3.加强农村公共服务内涵建设。全面实施乡村振兴战略，加

大统筹力度,促进更多公共服务资源向农村倾斜,着力推进城乡基本公共服务均等化。落实全市统一的基本公共服务标准,按照国家和本市有关标准要求,加快提升农村基本公共服务设施能力。在教育、卫生、养老等公共服务领域实施城乡携手共进计划,引导优质资源通过委托管理、对口支援等形式在农村地区布局,提升农村整体服务水平和质量。健全公共服务领域专业人才到郊区农村工作的激励保障机制,对在农村地区扎根工作的公共服务领域专业人才,落实职称倾斜支持政策,完善交流培养机制,拓宽职业发展通道。

4.推进公共服务区域协调发展。推进长三角公共服务便利共享,在深化本市基本公共服务标准化建设基础上,大力推进长三角区域基本公共服务领域、项目、保障范围等标准衔接。利用新技术新手段,推动长三角区域居民异地享受相关基本公共服务并便捷结算,探索建立部分基本公共服务项目财政支出跨区域结转机制。进一步发挥长三角生态绿色一体化发展示范区(以下简称“示范区”)引领带动作用,率先推进示范区在基本公共服务方面的标准衔接和政策协同,动态优化示范区公共服务共建共享清单。协同推进示范区公共服务设施规划布局,实施一批公共服务重点建设项目。推动临港新片区公共服务高质量发展,努力打造成教育改革开放先行区、高品质健康服务引领区、世界级文体旅游目的地、家门口服务样板间以及社会主义现代化城市治理新标杆。适应南北区域转型需要,加快补齐基本公共服务短板,提升南北区域公共服务能级,通过存量更新、复合利用等方式注入公共服务特色功

能,助推支撑区域转型和产城融合。

(二)夯实基本公共服务兜底保障,织牢织密民生底线

持之以恒做好底线民生、基本民生工作,持续加大对困难人群、短板领域、薄弱环节的投入保障力度,努力抬高底部、缩小差距、夯实基础,让每一位市民都能切实感受到城市的温度。

1.加强困难人群保障力度。完善保障机制,稳步提高标准水平,强化基本公共服务兜底保障功能。完善相对贫困救助机制,全面提升社会救助管理水平,优化对特殊困难群体的精准帮扶机制。健全未成年人救助保护工作机制,到2025年,区级未成年人保护机构规范达标率达100%。适时提高困境儿童、孤儿基本生活保障标准,完善困境儿童临时照料场所功能,加强对困境儿童家庭支持力度,建设发展一批专业社会组织和儿童福利社会工作者队伍,到2025年,持证儿童福利社会工作者超过500人。推进特殊教育优质融合发展,根据实际应设尽设普通学校特教班,提高随班就读教学质量,深化特殊教育课程教学改革,启动融合教育实验校建设,为有特殊教育需求的儿童提供有温度个性化教育服务。全面优化无障碍环境,依法加强本市无障碍环境建设与管理工。完善重度残疾人保障机制,统筹增加重残养护机构和设施,推进残疾人“两项补贴”标准动态调整,对符合条件的一户多残、重度残疾、低保低收入家庭中的残疾人、享受医疗救助等特殊困难残疾人开展精准帮扶,确保应帮尽帮。多渠道增加精神卫生服务供给,加强社区精神障碍康复养护网络建设,提升社区精神卫生治疗和管理能力,促进精神障碍患者康复后回归社会。加大对失能失智老人

保障和照护力度,完善老年照护统一需求评估标准,深化推进医养结合。稳步扩大法律援助覆盖面,加强法律援助律师队伍管理,开展法律援助案件评估,持续提升法律援助质量。

2.持续完善社会保险和优抚制度。持续扩大职工基本养老保险覆盖面,到2025年,本市城镇职工基本养老保险参保人数达到1700万人。进一步完善职工养老保险养老金计发办法,健全城乡居保养老金调整机制,稳步提高养老保险待遇水平。完善基本医疗保险制度,稳步提升对重特大疾病的保障水平和对困难人群的救助力度,建立防范和化解因病致贫长效机制。推进工伤预防、补偿和康复三位一体的工伤保险制度体系建设,推动全面建成覆盖各类职业人群的工伤保障体系。加强失业风险防范,优化经办服务,推进失业保险金“畅通领、安全办”。全面落实退役军人各项保障政策,提升优抚安置服务保障能力,健全部分优抚对象抚恤补助标准动态增长机制,做好退役军人及其他优抚对象的就业和再就业工作。

3.织牢城市公共安全底线。全面提升覆盖全生命周期的公共卫生服务水平,加强疾病预防控制机构能力建设。健全公共卫生应急管理体系,强化监测预警与快速响应机制,完善各级急救网络,加强急救能力建设。充分发挥社区在应对公共安全事件方面的重要作用,按照“平时生活圈,战时防疫圈”原则,有序规划和配置公共卫生应急设施,提升社区各类设施功能的弹性转换能力。推进基本殡葬公共服务,推动修订本市殡葬管理条例,完善殡葬惠民政策,加大生态安葬补贴力度,制定殡葬设施建设规划,

加强殡仪馆建设和技术改造,推进殡葬火化设施项目落地。

(三)提升基本公共服务质量水平,持续增强市民感受度

顺应市民对美好生活的期待,统筹做好基本民生和质量民生工作,更加注重内涵建设和市民感受,努力使市民生活更有保障、更有品质、更加幸福。

1.办好每一所家门口学校。聚焦入学入园矛盾突出区域和资源相对薄弱地区,综合考虑学龄人口增长和分布,制定完善本市基础教育基本建设规划,着力解决人口导入区入学矛盾。推进义务教育紧密型学区、集团建设,加强优质教育资源共建共享水平,进一步促进校际均衡发展。发展普惠性学前教育,加强学前教育资源供给,推进优质园创建工作。大力推进公办初中“强校工程”,加强内涵建设,促进公办初中办学质量明显提升。持续推进高中特色多样发展,扩大优质高中供给。制定实施新一轮义务教育学校办学标准,进一步改善城乡义务教育学校办学条件。落实立德树人根本任务,不断完善“五育并举”课程体系,全面发展素质教育,高质量实施国家课程,积极开展课程综合化教学,加强学生社会实践。系统推进教育评价改革,健全基础教育质量评价体系。加快推进义务教育优质均衡发展区创建,力争所有区通过国家县(区)域义务教育优质均衡发展督导评估认定。

2.提供更好的医疗健康服务。强化基本医疗卫生资源配置,以30—50万人为服务人口规模、以30—45分钟车程为服务半径,布局若干医疗服务圈,推进一批标准统一、定位清晰的区域性医疗中心建设,推进医疗卫生资源整合和上下联动,健全分级诊疗制

度,着力解决“看病难”问题。继续夯实基层公共卫生服务功能,推行新一轮社区卫生服务中心标准化建设,提升全生命周期的健康管理水平。根据服务人口、服务半径等因素,研究分类管理,适度增加部分社区卫生服务中心的医疗服务功能,提高人员和硬件配置标准。每个新建的社区卫生服务中心床位不少于100张,强化康复、护理、安宁疗护等功能。研究给予基层医疗机构更为灵活的收入支配方式,在按照统一标准提供服务项目的基础上,逐步形成服务特色,提高服务质量。持续推进家庭医生制度建设,做实签约服务,完善绩效考评、职称晋升等激励机制,鼓励家庭医生深入社区,用好用足居民电子健康档案,使家庭医生成为签约居民的健康“守门人”。探索建立运动促进健康新模式,构建慢性病运动干预体系,推动健康关口前移。建立与筹资水平相适应的基本医保待遇调整机制,适时拓展保障内容。

3.整体提升养老服务水平。积极应对人口深度老龄化,进一步完善居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。制定基本养老服务清单,完善保基本养老服务管理制度和标准。制定统筹市域保基本床位布局和利用的引导政策,加快推动养老服务资源在全市范围内有效利用和配置。聚焦失能失智老人照护需求,优化养老床位供给结构,增加认知障碍照护床位,不断提升专业照护水平。到2025年,全市护理型养老床位占比达到60%以上,老年认知障碍友好社区建设实现街镇全覆盖。持续推进社区嵌入式养老标准化、规范化建设,鼓励专业社会力量参与社区养老服务设施运营管理。支持利用农民房屋和农村集体所有的土地

房屋等资源,发展符合当地特点的养老服务。全面深化长期护理保险制度试点,优化长期照护服务项目和标准。完善养老服务补贴政策,加强与长护险制度衔接,推动形成补供方与补需方相结合的政策机制。发展社区康复辅具租赁服务,完善康复辅具租赁目录和专业人员队伍建设,到2025年,实现社区康复辅具租赁服务点街镇全覆盖。深化医养结合,进一步打通体医养资源,支持医疗卫生机构与养老服务机构临近(整合)设置,有条件的嵌入医养结合服务设施。大力推进护理员队伍建设,完善职业技能鉴定、综合水平评价和激励政策,提高护理人员专业化职业化水平,到2025年,全市养老护理员持等级证的比例达到80%。

4.完善住房保障体制机制。建立健全多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度,构建更加完善、更具包容性、更高品质的住房保障体系。“十四五”期间,新增供应保障性住房约25万套。按照“应保尽保”的原则,持续推进以租金配租为主、实物配租补充的廉租住房保障,继续完善实物配租房源供后管理工作。大力发展租赁住房,多渠道增加租赁住房供应,扩大保障性租赁住房政策覆盖面。完善已供应公租房周转循环使用机制,不断提高公租房管理运营水平。加大公共租赁住房拆套合租和宿舍型房源的筹措供应力度,重点解决好公共服务行业一线务工人员阶段性住房困难。完善农村低收入家庭危旧住房改造政策和实施方案,及时解决农村困难家庭住房安全问题。

5.增强就业创业服务能力。健全覆盖各类劳动者群体的公共就业创业服务体系,细化完善就业创业服务标准和内容,提升职业

介绍服务的针对性和有效性,着力健全保底线、扩就业、强供给、促匹配、防失业的“五大体系”建设。扎实推进重点群体就业帮扶和困难群体就业援助工作,加大对离校未就业高校毕业生、农民工、失业人员、残疾人等重点对象的培训力度,广泛开展订单式培训、定岗培训和定向培训,提升重点群体就业创业能力。进一步规范职业培训机构管理,完善培训补贴机制和技能等级认定政策。统筹推进退役军人适应性培训、学历教育、职业技能培训等长效服务机制,积极拓宽就业领域,鼓励创新创业。

6.丰富公共文化体育服务。持续拓展全民健身公共空间,打造一批以体育健身为主要元素、与自然生态融为一体的体育公园,加强通勤步道、休闲步道等社区绿道网络建设,增加各类体育运动场地和休憩健身设施。到2025年,全市人均体育场地面积达到2.6平方米左右。完善公共体育场馆免费或低收费开放机制,鼓励各类体育设施公益开放,持续提升学校体育设施开放质量。推动公共体育场馆管理体制和运营机制改革,提高场馆设施专业化管理水平和服务效能。优化管理和激励机制,做实做深全民健身指导服务,组织开展公益性群众体育赛事和健身活动。完善公共文化服务标准化建设,推动基层公共文化设施更新提升,深化社区公共文化设施专业化社会化改革。鼓励博物馆、美术馆、社区文化活动中心等公共文化设施错时、延时和夜间开放。完善公共文化内容供给机制,建立全民艺术普及资源库,优化文化配送,加强供需对接,鼓励社会力量广泛参与,增加公共文化内容供给的精准性和有效性,不断提升基本公共文化服务品质。完善公共图书馆、文化

馆总分馆制,深化互联互通和共建共享,推动优质公共文化服务资源向基层倾斜和延伸。

(四)推进基本公共服务延伸覆盖,健全家门口服务体系

整合服务资源,优化功能配置,将更多资源下沉到社区,推进基本公共服务向市民身边延伸,进一步提高服务效率,促进公共服务共建共享、便利可及,让居民群众更有获得感。

1.加强家门口服务设施规划建设。以服务半径、服务人口为基础,优化卫生、养老、文化、体育等家门口服务站点布局,采用资源整合、功能复合、优势叠加等模式,提升服务站点规划和建设水平,打造城乡社区15分钟生活圈和“一站式”服务综合体。统筹各类资源配置和设置引导,制定15分钟社区生活圈行动指南。总结推广浦东新区等建设经验,鼓励各区因地制宜深化涵盖教育、医疗、养老、文化体育、社区商业等内容的15分钟社区生活圈规划建设标准。将家门口综合服务设施作为构建15分钟社区生活圈的核心内容,按照“功能优先、复合利用”要求,引导各区制定优化设施设置标准,推进社区综合服务设施广泛覆盖和标准化建设。鼓励基层利用存量资源用于家门口服务站点建设,推进设施共建共享、错时公用。

2.做实家门口服务功能。推动家门口服务设施功能复合设置,深化拓展全年龄段家门口服务项目,打造融党建群建、事务办理、老人就餐、日间照料、看病配药、医疗保健、文化休闲、亲子活动等为一体的“多功能厅”,鼓励和支持各区打造各具特色的家门口服务品牌。制定完善基层管理服务项目清单,构建统一管理的信

息服务平台。推动市、区两级更多公共服务资源下沉,为家门口服务设施赋能增效。因地制宜推动基本公共服务事项下沉居村办理,促进基本公共服务就近办、便利办。以家门口服务设施为平台,促进体医养结合、“一老一小”融合,推动实现资源一体化整合、服务一站式享有。

3.促进社区服务与社区治理相结合。夯实基层服务基础,强化街镇公共服务职能。以家门口服务设施为载体,打造党建引领、社区参与、自治共治平台。完善社区自治机制,发挥居民主体作用,广泛凝聚各方力量,共同参与家门口服务体系建设,以服务聚人心、以服务增认同。积极培育发展公益性社区社会组织和社区志愿服务团队,创建公益基地,打造一批社会组织服务品牌。支持鼓励各类专业社会力量参与家门口服务设施管理运营和服务供给,进一步提高服务专业化水平,提升服务效率。

(五)强化基本公共服务模式创新,推动实现数字化转型

创新理念方式,强化科技赋能,进一步推动数据归集、系统集成、流程再造、开放共享,运用新技术新手段,不断扩大基本公共服务有效供给,提高服务质量和效率。

1.拓展基本公共服务数字共享。通过数字赋能,提高基本公共服务的均衡性、精准性和可及性。支持医疗机构发展互联网医疗,完善移动诊疗和远程医疗体系,健全优化互联互通的健康服务信息管理平台,深入推进“互联网+”医疗便民惠民服务。完善学校信息化基础设施建设,打造数字校园。持续整合中小学名校长名教师资源、数字教材及相关企业优质资源,推进数字化教育资源

建设与共享,试点建设“数字孪生学校”。完善“文化上海云”等平台功能,建设智慧场馆,打造智慧服务,强化公共数字文化内容建设,构建公共数字文化资源库群,方便市民随时随地获取文化资源。完善智慧体育服务平台,整合全市体育数据资源,打造集场馆查询预订、运动健身管理指导、赛事管理服务等于一体的信息系统。推动养老领域公共数据开放共享,拓展智慧养老应用场景,促进新技术和智能产品在养老服务领域的应用,引导和规范发展智慧型养老服务机构和居家养老服务。推进社会保障卡和电子社会保障卡的推广和应用,建立以社会保障卡为载体的居民服务“一卡通”,拓展服务功能,到2025年,社会保障卡持卡人数达到2000万人。依托市大数据中心,完善基本公共服务基础数据库,开展数据深度挖掘,为完善各类基本公共服务政策提供支撑。

2.推进基本公共服务网上办理。不断优化基本公共服务申办流程,推进公共服务网上办、掌上办、自动办,高效开展“一件事一次办”。以基本公共服务项目清单为基础,持续推动具备条件的公共服务事项接入“一网通办”平台,发布办事指南,对暂不具备条件的公共服务事项提供全程在线咨询服务。健全基本公共服务项目清单动态更新机制,推进办事指南标准化、规范化和精准化。持续提升医疗、养老、就业等高频政务服务事项网上办理能力。加快“社区卫生服务中心+互联网”发展,通过线上平台开展面向居民的家庭医生签约、健康管理、药品配送等服务。完善医保结算平台,优化电子凭证支付功能,推进实现医保脱卡支付。优化养老服务平台功能,完善全市养老服务设施信息,为老年人申请和获取服

务提供便利。持续优化社会保险网上自助经办系统服务,实现缴费查询变更等业务全程网办。

3.着力解决部分人群运用智能技术困难问题。在推进基本公共服务数字化转型过程中,保留传统的提供方式和办理渠道,持续改善服务流程和服务质量。针对老年人、残疾人等群体需求特点,加强技术创新,开发提供更多智能化简易产品和服务。建立完善长效工作机制,及时梳理发现新情况、新问题,形成公共服务领域跨越“数字鸿沟”的解决方案,切实保障各类群体基本服务需求。

四、实施保障

(一)完善基本公共服务管理制度。健全本市基本公共服务跨部门统筹协调工作机制,进一步形成市、区工作合力。持续完善基本公共服务项目清单制度,优化清单动态调整和发布机制,建立基本公共服务项目储备制度,健全新增服务项目论证机制。进一步理顺基本公共服务事权和支出责任,建立健全基本公共服务财政支出口径,强化公共财政优先保障基本公共服务机制。完善基本公共服务评价指标体系,建立基本公共服务质量监测制度,开展基本公共服务考核评价。

(二)深化基本公共服务标准体系建设。各行业主管部门要分别制定完善基本公共服务各领域设施建设、设备配置、人员配备、经费投入、服务规范和流程等标准,推动各级各类标准衔接,根据经济社会发展水平和财政承受能力动态有序调整。委托第三方机构开展基本公共服务社会满意度调查,加强基本公共服务实施情况的评估反馈。结合国家和本市有关要求,支持有条件的区和行

业领域开展基本公共服务标准化试点,在标准制定、实施、应用等方面先行先试,创新探索。

(三)强化对基本公共服务设施建设的政策支持。聚焦补齐基本公共服务短板,市、区共同研究完善保基本养老、重残养护、精神卫生等领域的支持政策。结合国家城企联动计划,探索对托育、养老、社区服务等支持政策。推进教育、卫生、体育、养老等领域基本公共服务设施补点建设,研究对农村地区薄弱设施提升予以财政支持。完善公建配套设施建设管理机制,确保新建居住区特别是大型居住社区的公建配套教育、医疗、文化、体育、养老等公共服务设施与住宅建设同步规划、同步建设、同步交付使用,并由行业主管部门参与评审验收。将基本公共服务设施建设纳入国土空间规划,优先保障规划选址和土地供应,鼓励符合条件的存量资源优先用作基本公共服务设施,并按照规定享受优惠政策。

(四)深化推进基本公共服务多元供给。深化基本公共服务供给模式改革和监管模式创新,进一步放宽公共服务市场准入,推进政府购买服务流程更加公开透明,为社会力量参与基本公共服务供给创造更多机会。进一步健全基本公共服务合格供应商制度,形成公开透明的供应商准入、遴选和监管机制,加强行业信用体系建设,促进和规范各类社会力量参与基本公共服务设施建设、运营管理和供给。完善优惠政策,通过建设资金补助、运营补贴、租金减免、水电气价格优惠等方式,降低社会力量举办基本公共服务机构的成本。

(五)加强基本公共服务人才队伍建设。引导高校和职业院校

加强学科专业设置,扩大公共服务领域专业人才和管理人才的培养规模。继续实施教育、卫生、文化、体育、养老等领域的人才培养计划,对参加相关职业培训和技能鉴定的人员按照规定给予补贴。推进人才在城乡、区域、机构间合理流动,加强基层公共服务能力建设,在职业发展、薪酬水平、保障待遇等方面探索支持政策。大力培育和发展基本公共服务领域社会工作者队伍,充分发挥专业社会工作者链接资源、优化服务的作用。

(六)加大基本公共服务宣传引导力度。加强宣传引导和理念传播,建立健全公众参与机制,引导全社会关心、支持和参与基本公共服务体系建设。积极宣传推进基本公共服务标准化、均等化典型案例,发挥示范带动效应,广泛凝聚社会共识,形成推动基本公共服务规划实施的强大合力。

抄送: 市委各部门,市人大常委会办公厅,市政协办公厅,市纪委监委,市高院,市检察院。

上海市人民政府办公厅

2021年5月25日印发