

# 上海市人民政府办公厅文件

沪府办字〔2022〕13号

## 上海市人民政府办公厅关于印发《2022年上海市“一网通办”第三方调查评估工作方案》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

现将《2022年上海市“一网通办”第三方调查评估工作方案》印发给你们，请认真按照执行。

2022年9月27日

(此件公开发布)

# 2022 年上海市“一网通办”第三方调查 评估工作方案

为了更好贯彻国务院印发的《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》、市人大常委会《关于进一步促进和保障“一网通办”改革的决定》、市委办公厅印发的《关于深化“一网通办”改革构建全方位服务体系的工作方案》，根据市政府办公厅印发的《2022 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》，2022 年，市政府办公厅继续委托中共上海市委党校开展上海市“一网通办”第三方评估工作。结合 2022 年“一网通办”重点工作任务，制定本方案。

## 一、评估原则

(一) 导向性。本次评估指标体系，聚焦今年国务院下发的政务服务标准化、规范化、便利化相关文件要求，本市 2022 年“一网通办”工作要点，中央党校(国家行政学院)关于省级政府和重点城市一体化政务服务能力相关指标，建立面向用户的指标体系，重点关注解决服务企业和群众的难点、痛点、堵点问题。

(二) 客观性。本次评估从第三方的视角，从政务服务供给侧和需求侧两个维度，采用定量与定性相结合的分析方法，采取实时数据监测、后台信息抓取等手段，对“一网通办”的内容供给、用户体验、服务效能等方面数据进行采集与监测，科学和客观地反映各

区、各部门“一网通办”成效。

(三)实效性。本次评估从提升“一网通办”用户体验度的目标出发,以企业和群众“获得感”为第一评价标准,通过“用户感知”实际体验办事对象在获取政务服务过程中的便捷度和满意度,发现各区、各部门在政务服务工作中存在的问题,推动形成以评估推执行、以反馈促改进的闭环管理模式。

## 二、评估对象

(一)16个区政府。

(二)市政府各相关委办局和“一网通办”工作参与单位(45家)。其中,评估单位34家:市发展改革委、市经济信息化委、市商务委、市教委、市科委、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市规划资源局、市生态环境局、市住房城乡建设管理委、市交通委、市农业农村委、市水务局、市文化旅游局、市卫生健康委、市应急局、市市场监督管理局、市地方金融局、市体育局、市医疗保障局、市绿化市容局、市税务局、市民防办、市粮食物资储备局、市药品监督管理局、市知识产权局、市新闻出版局、市档案局、市消防救援总队、市残疾人联合会、市总工会;参照评估单位11家:市民族宗教局、市国家安全局、市机管局、市政府侨办、市审计局、市国资委、市政府合作交流办、市统计局、市退役军人局、市烟草专卖局、市气象局。

(三)市级管委会(4家):上海化工区管委会、临港新片区管委会、虹桥国际中央商务区管委会、长兴岛开发建设管委会。

### **三、评估要点**

(一)全面提升服务体验。加快形成“一网通办”全方位服务体系,坚持场景应用驱动,围绕个人全生命周期和企业全经营周期,拓展公共服务领域应用场景落地;推进惠企利民政策“免申即享”,重点推进 27 项市级“免申即享”服务;优化全流程一体化办事服务,重点推进 150 项高频事项;深化“一件事”集成服务,重点推进新增 9 个“一件事”集成服务。

(二)线上线下深度融合。加快推进政务服务标准化、规范化、便利化。推行“两个集中”;夯实帮办制度,线上帮办推进 100 项高频事项人工帮办服务,线下推进领导干部和工作人员帮办;推行线上线下办理标准一致、渠道互补,深化综合窗口服务,实行综合受理、分类办理、统一出件;推动各级政务服务大厅落实《“一网通办”政务服务大厅建设和运行规范》和统一预约服务;落实政务服务“好差评”制度,推进差评整改情况;构筑 15 分钟政务服务圈。

(三)全面深化数据治理应用。落实《上海市数据条例》,建立健全配套管理制度和运行机制,深入推进数据汇聚、治理、共享、应用,持续提升公共数据质量。优化电子证照制发和送达模式,加大推广力度,拓展应用场景。

### **四、评估指标体系框架**

评估主要包括网上政务服务能力评估、线上线下融合度、数据治理应用 3 个方面,共 67 项评估指标(其中,市级评估指标 62 项,区级评估指标 58 项,管委会评估指标 47 项)。

(一)网上政务服务能力评估。参照 2021 年省级评估指标体系,按照在线服务成效度(“好差评”制度建设)、在线办理成熟度、服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度 5 个维度进行评估,共 45 项指标。网上政务服务能力评估指标中部分指标将根据国务院办公厅印发的 2022 年度省级政府一体化政务服务能力评估指标体系进行动态调整,调整的具体指标另行通知。

(二)线上线下融合度。按照政务服务标准化、融合服务能力、帮办服务、服务拓展、宣传推广 5 个维度进行评估,共 10 项指标。

(三)数据治理应用。按照数据汇聚、数据共享、数据治理、数据安全、制度建设、电子证照情况 6 个维度进行评估,共 12 项指标。

## 五、评估方式

(一)评估采样。数据采集截止时间:2022 年 11 月 20 日。按照评估指标要求,进行数据采样。

(二)补充填报。创新工作等内容填报截止时间为 2022 年 11 月 20 日。

(三)统计评分(2022 年 12 月)。结合评估指标,根据日常监测、评估采样情况,进行统计打分。

(四)分析报告(2023 年 3 月)。形成各参评单位评估结果分析报告。

## 六、评估结果应用和发布

(一)评估结果报送市绩效考核办,作为市级机关、区党政领导

班子绩效考核的重要参考。

(二)评估结果适时发布。

附件：2022年上海市“一网通办”第三方调查评估指标体系

## 附件

# 2022年上海市“一网通办”第三方调查评估指标体系（市级部门）

| 序号 | 一级                 | 二级              | 三级  | 评估要点 |
|----|--------------------|-----------------|---|------|
| 1  | “好差评”管理体系          | 评价数据汇聚          | 评估汇聚到本市“好差评”系统评价数据情况，重点考核办件评价率。 <b>【办件评价率=评价数/办件总数，其中：评价数仅统计办件评价、且去除重复评价，同一个办件多次评价仅计数1次，办件总数剔除“免申即享”办件】</b>   |      |
| 2  | “好差评”差评整改和投诉建议     | 差评整改和投诉建议       | 评估“好差评”系统日常答复中差评超期答复或未答复情况；评估收到市政府办公厅差评整改建议函后，相关差评事项整改情况；评估各部门办理国家政务服务平台转办的政务服务投诉建议办件的退回（未审核通过）和超期办理等情况。  |      |
| 3  | “好差评”评价覆盖度         | “好差评”评价覆盖度      | 评估“好差评”评价数据覆盖政务服务中心情况 <b>【大厅覆盖率=有评价的大厅数量/本部门大厅数量】</b> ；评估本部门行政许可事项的评价覆盖度 <b>【评价覆盖率=有评价的许可事项数/有办件的许可事项总数】</b> 。  |      |
| 4  | 政务服务成效度（政务服务“好差评”） | 服务满意度           | 从办事指南角度，通过各部門横向对比的方式，评估依申请行政权力事项（情形）承诺时限在法定时限基础上缩减的比例 <b>【(1-承诺办结时限和法定办结时限)*100%】</b> ，以及平均跑动次数 <b>【事项（情形）跑动次数和事项（情形）数量和】</b> 。从实际办件角度，通过抽查办件库中部门办件量居前10的依申请政务服务事项（不满10个事项的全部纳入），评估实际办件时间对法定时限的减时限情况 <b>【(1-实际办件办理时间和法定办结时限和)*100%】</b> 。通过行政协助方式支持“减时限、减跑动”服务的工作情况，重点评估各部門新增行政协助事项情况、行政协助请求机关发起请求的规范性、被请求机关开展行政协助工作时效性等情况。 |      |
| 5  | “两页”工作推进情况         | 即办程度            | 从办事指南角度，通过各部門横向对比的方式，评估依申请行政权力事项即办事项（情形）的数量占事项（情形）总数的比例。从实际办件角度，通过抽查办件库中即办件量居前10的依申请政务服务事项（承诺办结时限为即办的情形），评估实际办件在当天完成的办件比例 <b>【实际即办的办件量和/总办件量和】</b> 。  |      |
| 6  | “两页”及“随申码”         | “两页”工作推进情况      | 按照《“一网通办”市民主页、企业专属网页能级提升工作方案》，评估今年新增特色档案接入完成情况；评估“亮数”服务创新应用情况；评估照提醒和精准推送规则数量和标签应用量；评估试点应用完成情况（授权代办、用户积分权益体系等）；评估助企纾困、惠民政策及申报项目信息归集更新及时性。  |      |
| 7  | “随申码”拓展应用场景应用情况    | “随申码”拓展应用场景应用情况 | 评估各部门以“随申码”作为个人与企业数字身份识别码，拓展“随申码”“一人一码”“企一码”“码证合二”创新应用情况 <b>【评估围绕应用的创新性、应用的覆盖度以及安全性保障】</b> ；重点评估各部門在医疗健康、交通出行、文体旅游、政务服务、教育等领域“随申码”应用成效情况 <b>【评估围绕各领域应用场景区数量、“随申码”使用数量】</b> ；评估各部門“随申码”服务接口合规性应用情况。  |      |

| 序号 | 一级                | 二级             | 三级  | 评估要点 |
|----|-------------------|----------------|---|------|
| 8  | “两页”及“随申码”        | “知识库”运营情况      | 评估知识库运营情况【包括是否及时更新、满意度以及查无纠错处理情况】，重点评估各部门在智能客服、线上帮办、及‘两页’等场景支撑情况。   |      |
| 9  | 免申即享              | “两个免于提交”工作     | 评估各部门依托“一网通办”推进惠企利民政策和服务“免申即享”工作情况，综合评估各部门“免申即享”事项数量【已备案并对接“两页”和办件库】、资金兑现类事项“免申即享”实际办件数量【按法人类型、个人类型分别统计】、事项“两页”推送比率【两页主动推送数量/事项所有办件】以及“免申即享”项目影响力【中央主流媒体正面报道情况、省部级以上领导批示肯定情况】。  |      |
| 10 | 在线政务服务（政务服务“好差评”） | 特色创新           | 评估阻碍“两个免于提交”制度修訂情况。从办事指南角度，评估免交材料落地比例。综合评估各部門业务办理系统实现与电子证照系统直接联通并规范调用的情况；评估实际办件中证照调用种类数量、比例，电子证照调用实现免交材料的数量、比例【含社区事项；按照电子证照库和办件库后台统汁数据，结合部门前台系统自主统汁数据进行修正】。评估数据核验实现免交的情况，实际办件情况测算数据核验实现免交材料的数量、比例。评估通过行政协助方式实现免交的情况。    |      |
| 11 | “一件事”工作           | “一业一证”改革       | 评估各部门牵头或配合推进“一件事”事项数量。评估“一件事”实际办件数量（主要依据主题库数据）。根据“一件事”办事指南、主题库数据，参考“一件事”好差评数据，评估“一件事”“四减”成效、子办件数量和运营情况。评估已上线“一件事”优化工作情况【主要依据“一件事”优化工作方案和上报材料】。  |      |
| 12 | “好办”“快办”服务（申报易用度） | 营商环境创新试点数据应用情况 | 抽取各部门若干“好办”“快办”事项，评估审查要点标准化、“AI+一网通办”能力、申请表单预填、申请材料免交、智能辅助审批等的申请便利度【采用实操方式和录屏方式评估】。评估已上线“好办”“快办”服务事项办件量【自选事项】。  |      |
| 13 | “一业一证”改革          | 营商环境创新试点数据应用情况 | 根据改革实际落地情况，评估相关部门对各区“一业一证”复制推广工作的指导力度。根据各区“一业一证”实际办理情况，评估相关部门接入“一业一证”事项的数量；评估相关部门业务系统对接“一业一证”申办系统的情况。   |      |
| 14 | 智能创新服务            | 营商环境创新试点数据应用情况 | 结合试点推进情况，评估各相关部门落实国办《营商环境创新试点系统互联互通和数据共享工作方案》情况，包括配合推动国家部委专网打通、系统对接的工作情况，在政务服务等应用场景中调用证照、共享数据的种类和办件数量。  |      |
| 15 |                   |                | 聚焦“AI+审批”“AI+监管”“AI+服务”等领域，评估利用AI技术使用情况、服务质量进行评估，支持用户“好办”“快办”“不见面办理”等服务成效。依托“AI+一网通办”平台提供成熟、可靠的算法模型支撑市级通用领域应用场景的质量、数量。【评估OCR技术运用实现申报信息自动预填率和准确率，即将用户上传或通过电子证照调用上传的材料进行识别、要素提取，自动填充到申报表能力。评估算法模型复制至市级AI平台，模型识别成功率和调用次数】。 |      |

| 序号 | 一级                     | 二级         | 三级   | 评估要点   |
|----|------------------------|------------|--|--|
| 16 | 在线服务成效度<br>(政务服务“好差评”) | 电子档案       | “一网通办”电子文件归档和电子档案管理  | 【评估归档制度建立、具备电子文件归档和管理功能、电子档案已移交给馆情况】。  |
| 17 | 特色创新                   | 涉疫服务工作比例   | 评估各部门“场所码”“数字哨兵”等高频涉疫服务推进情况  | 【评估高频涉疫服务的应用情况、推广情况以及相关数据的及时性和准确性】。评估常态化疫情防控下，运用“云理念”“云技术”创新政府数字化履职方式、优化审批服务的创新做法情况。   |
| 18 | 办理深度                   | 实际办件网办比例   | 评估实际办件网办比例情况。评估是否达到《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中实际办件网办比例达80%，实际办件网办比例=网办办件总量/网上受理环节并且办结的实际办件量；网办办件总量是指办理过程中包含有网上申请或网上受理环节产生的办件总量（不含查询类事项）。【统建条线业务系统的市级部门，按条线业务办件量考核；此项指标可参考运营报告“网办办件情况”相应内容】             | 评估是否达到《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中实际办件网办比例达80%，实际办件网办比例=网办办件总量/网上受理环节并且办结的实际办件量；网办办件总量是指办理过程中包含有网上申请或网上受理环节产生的办件总量（不含查询类事项）。【统建条线业务系统的市级部门，按条线业务办件量考核；此项指标可参考运营报告“网办办件情况”相应内容】                          |
| 19 | 在线办理成熟度                | 实际办件全程网办比例 | 评估实际办件全程网办比例情况。实际办件全程网办比例=全程网办办件量/办件总量，全程网办办件量指办件指南上具备全程网办能力，且办理过程中包含有全程网上受理环节并且办结的实际办件量；办件总量是指所有接入“一网通办”政务服务事项实际产生的办件总量（不含查询类事项）。【统建条线业务系统  | 评估实际办件全程网办比例情况。实际办件全程网办比例=全程网办办件量/办件总量，全程网办办件量指办件指南上具备全程网办能力，且办理过程中包含有全程网上受理环节并且办结的实际办件量；办件总量是指所有接入“一网通办”政务服务事项实际产生的办件总量（不含查询类事项）。【统建条线业务系统  |
| 20 | 统一身份认证                 | 网上办理深度     | 按照网上政务服务办理深度标准（四级办理深度，详见说明1），评估“一网通办”平台提供的依申请政务服务事项的网办深度【办事指南网上办理深度、办理形式、是否网办一致性，及“立即办理”链接配置情况】，重点评估行政许可事项。  | 按照网上政务服务办理深度标准（四级办理深度，详见说明1），评估“一网通办”平台提供的依申请政务服务事项的网办深度【办事指南网上办理深度、办理形式、是否网办一致性，及“立即办理”链接配置情况】，重点评估行政许可事项。  |
| 21 | 应用支撑                   | 统一身份认证体系接入 | 评估各相关部门对接“一网通办”统一身份认证体系的情况；评估各相关部门接入“一网通办”平台各渠道的服务内容是否符合统一身份认证技术标准要求；评估各相关部门的门户网站或接入“一网通办”平台各渠道的服务内容是否存在企业群众办事重复注册验证及二次登录的问题。【依托国家部委系统进行网上办理的事项除外】   | 评估各相关部门对接“一网通办”统一身份认证体系的情况；评估各相关部门接入“一网通办”平台各渠道的服务内容是否符合统一身份认证技术标准要求；评估各相关部门的门户网站或接入“一网通办”平台各渠道的服务内容是否存在企业群众办事重复注册验证及二次登录的问题。【依托国家部委系统进行网上办理的事项除外】   |
| 22 | 办件信息                   |            | 评估统一办件数据信息汇聚到本市“一网通办”平台的数据质量情况【依据《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》】。重点评估办件数据的基本数据（业务办理项编码错误率、办件错误率）、材料数据、环节数据（环节错误率和环节顺序错误率）、数据上传及时性（实时上传，业务时间15分钟之内）、办事效能数据（办结率、办理时限）等内容。其余标准参考国家标准进行考核。【包括办件数据业务办理项编码、“五要素”信息等】 | 评估统一办件数据信息汇聚到本市“一网通办”平台的数据质量情况【依据《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》】。重点评估办件数据的基本数据（业务办理项编码错误率、办件错误率）、材料数据、环节数据（环节错误率和环节顺序错误率）、数据上传及时性（实时上传，业务时间15分钟之内）、办事效能数据（办结率、办理时限）等内容。其余标准参考国家标准进行考核。【包括办件数据业务办理项编码、“五要素”信息等】 |

| 序号 | 一级          | 二级      | 三级         | 评估要点  |
|----|-------------|---------|------------|---|
| 23 |             | 一网服务    |            | 评估通过整合各类办事服务平台，向企业和群众提供统一便捷的一网通式服务情况。重点调查是否存在由于数据非同源、多平台（多门户）提供服务，造成网上办事“进多站、跑多网”的问题。   |
| 24 | 政务服务“一张网”建设 | 集约化程度   |            | 评估实现网上政务服务本市、区、乡镇（街道）的覆盖程度。评估接入“一网通办”的政务服务事项或特色专栏，涉及H5页面及部门频道的UI页面设计统一情况（二级页面），对接统一公共支付、统一物流平台等工作推进情况。  |
| 25 |             | 统一入口    |            | 通过抽查方式，评估政务服务渠道实现政务服务统一入口的情况，包括网页端、移动端、自助终端等。重点评估各部门平台是否存在入口难以查找、多次点击进入、未对接“一网通办”统一服务渠道等问题。   |
| 26 | 服务方式完备度     | 移动端应用整合 |            | 评估各相关部门具备在移动端提供政务服务条件的个人事项是否存在未接入“随申办”市民云移动端（含“随申办”市民云APP、微信及支付宝小程序等渠道）的情况【以各部门具备在移动端提供政务服务条件的个人事项为基数，评估已完成接入事项的占比情况；评估各部门已接入事项的办件归集情况；评估各部门已接入事项中的特色高频个人服务事项的占比情况（“好办”“快办”“不见面”办理等）】。评估各部门“随申办”企业云移动端的法人办理事务接入情况。  |
| 27 |             | 移动端服务   | 移动端运营及用户体验 | 评估各部门针对接入“随申办”移动端的相关服务内容开展运营工作的情况及成效【包括服务访问量、服务办理量、服务查询量等】；评估各部门针对接入“随申办”移动端的相关服务运营推广成效【包括线上渠道发布的相关推文、线下渠道实景地推活动的相关材料（如新闻报道、文字图片、动画视频等）、线下制作及放置推广物料的相关材料（如易拉宝、宣传册、海报等）】。评估各部门接入“随申办”移动端的相关服务内容的用户体验度情况【通过抽查及模拟在线申报的方式，评估接入的办事服务、专栏服务、主题服务等内容的交互友好性（文字内容，排版布局、服务能力等）、终端兼容性（在登录、字段复用、结果反馈、界面功能等用户操作方面，是否实现易用、便捷、好用）、服务可用性（是否存在页面是否无法跳转打开、页面是否打开显示空白、页面是否超时无法响应等问题）、操作易用性（排版布局错位、界面控件失效等问题）等是否存在用户体验问题】。 |
| 28 |             | 服务同源    | 多渠道数据同源    | 评估推动实现各区域、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、同步更新情况。评估“一网通办”平台各市级（频道）与各区（站点、系统），是否在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关政务服务。  |
| 29 | 事项管理        | 动态调整工作  |            | 评估事项取消、调整、下放工作的及时性和准确度。评估各相关部门根据2022年度权责清单调整政务服务事项情况。评估国家政务服务基本目录中各部门事项对应的比例。   |
| 30 | 服务事项覆盖度     | 公共服务事项  | 公共服务规范     | 评估对本条线区级部门自管公共服务事项开展统一规范化情况（开展“一事一码”管理情况）。  |
| 31 |             |         | 新增公共服务事项数量 | 评估2022年新增公共服务事项的数量。   |

| 序号 | 一级      | 二级        | 三级         | 评估要点   |
|----|---------|-----------|------------|--|
| 32 | 服务事项覆盖度 | 事项标准化程度   | 办件信息与事项关联度 | 评估汇聚到本市民政务服务平台的政务服务事项办件信息与事项关联情况，重点评估符合办件数据质量要求的办件信息与事项关联占比。办件信息与事项关联度=已关联办件的事项数/事项总数，其中，事项总数指本单位纳入本市事项库的依申请政务服务事项；已关联办件的事项数指该事项所产生的办件为已办结的、且符合《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》数据质量要求的事项。通过各部门业务系统归集的“业务办理项编码”办件信息字段项，评估是否已实现了与本市事项库事项目录的关联。【统建条线业务系统的市级部门，按市级条线评估办件信息与事项的关联度】 |
| 33 |         |           | 办结时限       | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注了该事项的法定期限，明确说明是工作日还是自然日；评估是否明确标注该事项的承诺期限，明确说明是工作日还是自然日。   |
| 34 |         |           | 办理地点       | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注了该事项的办理地点，要求办理地点有明确街道名称、门牌号、房间号、窗口号。  |
| 35 | 基本信息    | 办理时间      |            | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项受理的时间周期，如【星期一至星期五：上午09: 00-12: 00，下午13: 00-17: 00】、【星期一至星期五：09: 00-17: 00（法定节假日除外，中午不休息）】。   |
| 36 |         | 咨询方式      |            | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项受理部门的联系电话。   |
| 37 | 办事指南准确度 | 中介服务或特殊环节 |            | 逐事项逐要素检查，评估作为办理行政审批条件的中介服务事项，是否明确对该事项进行标注并提供设定依据说明。  |
| 38 | 申请材料    | 材料来源或出具单位 |            | 逐事项逐要素检查，评估是否明确注明该事项受理所需材料的来源或材料的出具部门，如【材料名称：户籍证明；出具单位：户口所在地派出所】。  |
| 39 |         | 类型、数量和形式  |            | 逐事项逐要素检查，评估是否明确注明了该事项受理所需材料的类型、份数和介质要求，如【材料类型：原件、复印件、原件和复印件，材料形式：纸质、电子、纸质和电子】。   |
| 40 | 办理流程    | 流程内容详实性   |            | 逐事项逐要素检查，评估事项提供的办理流程中各环节的要素内容及要点是否准确明晰。内容应包含办理时限、办理人员、审批标准等内容。   |
| 41 |         | 到办事现场次数   |            | 逐事项逐要素检查，评估事项是否明确标注申请人需要到现场次数。   |
| 42 | 表格及样表下载 | 空表下载服务    |            | 逐事项逐要素检查，评估该事项需要申请人填写的表格是否提供空白电子表格下载服务。  |
| 43 |         | 样表下载服务    |            | 逐事项逐要素检查，评估该事项需要申请人填写的表格是否提供示范性电子样表下载服务。   |

| 序号 | 一级      | 二级               | 三级                | 评估要点  |
|----|---------|------------------|-------------------|---|
| 44 | 政务服务标准化 | 政务服务标准建设         | 政务服务中心一窗受理和集成服务改革 | 评估《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》落实情况，评估视觉识别替换情况、功能区域划分优化情况、“好差评”评价设备部署情况、服务实施情况；为老服务以及其他便民服务制度建立和落实情况。【国家部委对窗口规范另有要求的从其规定。公安、税务、社保、公积金、烟草等条线的各级政务中心纳入市级主管部门评估】（数据采集来源：政务服务中心管理系统和随机检查情况） |
| 45 |         |                  |                   | 评估各相关部门综合窗口的服务能力（入驻综窗事项总数量/入驻政务服务中心事项总数量，其中事项指依申请行政权力事项）。【公安、税务、社保、公积金、烟草等条线的各级政务中心纳入市级主管部门评估】。（数据采集来源：政务服务中心管理系统和随机检查情况）   |
| 46 | 融合服务能力  | 15分钟政务服务圈        | 优化事项办理模式          | 评估市级部门在政务服务地图上提供服务情况，各类政务服务中心基础数据的完整性、准确性、数据更新及时性（1个工作日内更新）；评估各政务服务中心提供服务情况、如咨询服务、统一预约服务等，评估本部门事项通过自助终端提供服务数量，重点评估入驻综合类政务服务终端提供服务数量。（数据采集来源：“随申办”APP、政务服务中心管理系统和随机检查情况）         |
| 47 | 线上线下融合度 | 帮办服务             | 线下帮办              | 评估“两个集中”工作落实情况【第一批事项是否完成】；评估“两个集中”工作推进情况【是否新增及新增数量】。评估是否存在科室代窗口情况，重点评估未入驻政务服务大厅的行政许可事项。   |
| 48 |         |                  | 线上帮办              | 评估各单位线下帮办相关工作制度制定情况和落实情况，重点评估领导帮办情况和成效。   |
| 49 |         |                  | 线上帮办              | 评估各单位线上帮办服务情况，重点评估智能客服服务能力【数据更新和解答准确率】和高频事项提供人工帮办事项数量、帮办量、响应及时性、解决率等情况【响应及时率、满意度】；评估按照统一规范制作线上帮办微视频情况。  |
| 50 |         |                  | 公共服务场景应用          | 评估市级部门围绕个人全生命周期和企业全经营周期，拓展公共服务领域工作任务落地情况【健康医疗、交通出行、学有所教、文旅休闲、住有所居、拥军优抚和工会服务、企业服务和用工就业】。   |
| 51 | 服务拓展    | 长三角“一网通办”和“跨省通办” |                   | 评估《关于印发2022年长三角地区依托全国一体化政务服务平台推进政务服务“一网通办”和公共数据共享应用工作要点的通知》任务落地情况；评估市级部门参与国家政务服务事项“跨省通办”工作情况。   |
| 52 |         | 服务创造性工作          |                   | 评估围绕“一网通办”要求，实现线上线下集成融合，创新性地开展便民和服务企业情况，以及配合推动“一网通办”全方位服务体系应用场景应用落地成效等服务创造性工作情况【创新内容、工作成效、推介情况】。  |
| 53 |         | 宣传推广             |                   | 评估围绕“一网通办”各项工作通过各种渠道，有针对性、多渠道地开展宣传情况，如新闻报道、现场推介、自媒体宣传、文创产品制放等。评估各部门在“中国上海”门户网站、“随申办”各移动端开展“一网通办”在线访谈的情况。  |

| 序号 | 一级     | 二级            | 三级  | 评估要点   |
|----|--------|---------------|---|--|
| 54 | 数据治理应用 | 数据汇聚<br>资源目录  | 评估资源目录在“一网通办”的业务覆盖度【涉及的目录数/市大数据资源平台已关联系统库表总数】，重点评估应满足目录提供的完整性【完整属性目录数/已发布已关联系统目录数】，其中完整性目录（包括数据资源的完整性、开放属性与目录保持一致）【规范性目录数/已关联系统库表目录数】，评估目录与数据归集一致性和库表目录更新周期一致性。评估重要素数据信息系统总目录数【重要目录数/已关联已注册信息系统的总目录数】，重要素数据目录根据《数据安全法》及网信主管部门要求确定，规范目录包括目录元数据完整（含提供方、所属应用系统、开放属性、信息项安全等级、名称是否包含中文和名称的唯一性）。评估自然人、法人等主体完整性【含主体完整目录数/已挂载资源的已关联已注册信息系统的目录数*权重+含主体完整目录数/已挂载资源的已关联已注册信息系统的目录数*权重】评估已挂接资源（含库表、服务、文件资源等）的目录数占比【已完成数据安全分级完成率*权限数中占比*权重】以及主体目录数占比【已挂接资源的目录数/状态正常的资源目录总数】。 | 评估资源目录在“一网通办”的业务覆盖度【涉及的目录数/市大数据资源平台已关联系统库表总数】，重点评估应满足目录提供的完整性【完整属性目录数/已发布已关联系统目录数】，其中完整性目录（包括数据资源的完整性、开放属性与目录保持一致）【规范性目录数/已关联系统库表目录数】，评估目录与数据归集一致性和库表目录更新周期一致性。评估重要素数据信息系统总目录数【重要目录数/已关联已注册信息系统的总目录数】，重要素数据目录根据《数据安全法》及网信主管部门要求确定，规范目录包括目录元数据完整（含提供方、所属应用系统、开放属性、信息项安全等级、名称是否包含中文和名称的唯一性）。评估自然人、法人等主体完整性【含主体完整目录数/已挂载资源的已关联已注册信息系统的目录数*权重+含主体完整目录数/已挂载资源的已关联已注册信息系统的目录数*权重】评估已挂接资源（含库表、服务、文件资源等）的目录数占比【已挂接资源的目录数/状态正常的资源目录总数】。 |
| 55 |        | 三清单           | 数据共享  | 评估应用场景的质量、在用比例和实际应用成效，依据上报材料后客观评估，需包括调用情况、办件量、服务人次等量化的经济和社会效益。评估需求清单的填报质量【清晰规范的应用场景需求数/总需求数量】【因填报不规范驳回数量/总需求数量】。评估责任清单的落实情况【(1-超时责任清单总数/责任清单总数)*100%】，同时参考审核超时工单数和【无理驳回工单数/责任清单总数】。  |
| 56 | 数据安全管理 | 数据质量          | 评估数据标准制定情况，包含业务标准规范、名称准确率【完成数据业务标准制定且中文名称与平台一致的目录/已注册信息系统目录数】，标准定制表结构完整率【已完成数据业务标准且表结构完整的目录/已注册信息系统目录数】、标准定制枚举值提交情况（若提交准确，则加分）。评估数据标准覆盖情况【符合业务标准的目录数/已注册信息系统的目录数】。评价公共数据总体质量情况，依据一年内数据质量报告得分综合评估。评估数据异议核实处理工单的数量和处置情况，包括工单总数、超时未达标处理的工单占比等。   | 评估数据标准制定情况，包含业务标准规范、名称准确率【完成数据业务标准制定且中文名称与平台一致的目录/已注册信息系统目录数】，标准定制表结构完整率【已完成数据业务标准且表结构完整的目录/已注册信息系统目录数】、标准定制枚举值提交情况（若提交准确，则加分）。评估数据标准覆盖情况【符合业务标准的目录数/已注册信息系统的目录数】。评价公共数据总体质量情况，依据一年内数据质量报告得分综合评估。评估数据异议核实处理工单的数量和处置情况，包括工单总数、超时未达标处理的工单占比等。  |
| 57 |        | 数据安全管理        | 评估数据分级工作执行情况【已规范完成安全分级的目录数/已关联已注册信息系统的目录数】。评估网络安全管理工作，依据是否已建立安全管理制度、人员安全管理、账号使用管理、数据使用安全管理、安全等级保护等综合评估。   | 评估数据分级工作执行情况【已规范完成安全分级的目录数/已关联已注册信息系统的目录数】。评估网络安全管理工作，依据是否已建立安全管理制度、人员安全管理、账号使用管理、数据使用安全管理、安全等级保护等综合评估。  |
| 58 | 制度建设   | 公共数据发展规划和总体情况 | 评估贯彻落实《上海市数据条例》配套措施制定及执行情况，重点评估本部门是否落实公共数据异议核实、便捷共享、政务云管理等措施；评估本部门、本系统公共数据规划、计划制定情况。  | 评估贯彻落实《上海市数据条例》配套措施制定及执行情况，重点评估本部门是否落实公共数据异议核实、便捷共享、政务云管理等措施；评估本部门、本系统公共数据规划、计划制定情况。   |
| 59 |        | 公共数据管理制度与运行机制 | 评估各市级部门数据治理内设机构能力建设和组织保障情况，评估各市级部门首席数据官CDO等制度创新。  | 评估各市级部门数据治理内设机构能力建设和组织保障情况，评估各市级部门首席数据官CDO等制度创新。   |

| 序号 | 一级     | 二级          | 三级        | 评估要点   |
|----|--------|-------------|-----------|--|
| 60 | 数据治理应用 | 电子证照<br>与归集 | 电子证照制发与归集 | 评估本部门、本系统、本行业电子证照应用归档情况，优先制发电子证照或者电子与实体证照同步制发的证照类型数量。评估电子证照制发与办件的关联情况【已关联证照/证照总数】。考核电子证照发证目录的主动公开率【见“一网通办”总门户】。评估已上线电子证照送达完成类型比例【有实际归集量的证照类型数/总证照类型数】。评估率先试点证照电子送达完成类型比例【已完成证照类型数量/总证照类型数量】。 |
| 61 |        |             | 电子证照应用    | 评估本部门、本系统、本行业扩大电子证照应用领域和互通互认情况：考核电子证照社会化应用场景数量。评估是否存在在媒体、群众反映本部门、本系统、本行业不认可电子证照应用等情况。  |
| 62 |        | 证照数据质量和安全管理 |           | 评估是否存在已上线电子证照的历史数据归集不完整、增量更新不及时以及数据不准确的问题。评估是否存在异议证照核实时与纠错不及时问题。评估是否存在未经持证主体授权调取电子证照的情况。   |

1.网上政务服务事项办理深度四级标准如下：

- I 级：该事项已经实现事项信息发布。该事项可以提供详细具体的办事指南、网上咨询和投诉渠道，但无法提供网上办理，需到现场提交办理。
- II 级：该事项已经实现事项申请材料在线预审。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审核机构在平台对提交材料进行预审，预审通过后，申请人仍需携带材料原件到现场领取结果，也可选择物流递送形式递送审批结果。整个办理过程应到现场不超过2次。
- III 级：该事项已经实现事项申请材料在线核验。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，材料符合办理条件直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人需到现场核验原件材料、缴费后领取审批结果。整个办事过程应到大厅现场不超过1次。
- IV 级：该事项已经实现全程网办。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审批机构对所提交的材料进行网上验证，受理通过后直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人可以通过网上缴费后物流递送审批结果。整个办事过程无需到现场办理。

2.依申请政务服务事项样本范围为：许可、给付、奖励、确认、裁决和其他类事项。

# 2022年上海市“一网通办”第三方调查评估指标体系（区级政府）

| 序号 | 一级                     | 二级             | 三级      | 评估要点   |
|----|------------------------|----------------|---------|--|
| 1  |                        | 评价数据汇聚         |         | 评估汇聚到本市“好差评”系统评价数据情况，重点考核办件评价率。 <b>【办件评价率=评价数/办件总数，其中：评价数仅统计办件评价、且去除重复评价，同一个办件多次评价仅计数1次，办件总数剔除“免申即享”办件】</b>  |
| 2  | “好差评”管理体系              | 差评整改和投诉建议      |         | 评估“好差评”系统日常答复中差评超期答复或未答复情况；评估转12345办理的实名差评整改，按实际办理单位评估是否存在回访不满意的情况；评估收到市府办公厅差评整改建议函后，相关差评事项整改情况；评估各区政府国家政务服务平台转办的政务服务投诉建议办件的退回（未审核通过）和超期办理等情况。   |
| 3  |                        | “好差评”评价覆盖度     |         | 评估“好差评”评价数据覆盖政务服务中心情況 <b>【参照上海市政务服务中心系统内线下大厅清单和数量，重点评估“三对应”评价数据】</b> ；评估本区行政许可事项的评价覆盖率 <b>【评价覆盖率=有评价的许可事项数/有办件的许可事项总数】</b> 。   |
| 4  | 在线服务成效度<br>(政务服务“好差评”) | 服务满意度          | 减时限、减跑动 | 从办事指南角度，通过各区横向对比的方式，评估依申请行政权力事项（情形）承诺时限在法定时限基础上缩减的比例 <b>【(1-承诺办结时限和法定办结时限和)*100%】</b> ，以及平均跑动次数 <b>【事项（情形）跑动次数和事项（情形）数量和】</b> 。从实际办件角度，通过抽查办件库中区级各部门（不包括公安、税务、烟草）办件量居前10的依申请政务服务事项（不满10个事项的全部纳入），评估实际办件时间对比法定时限的减时限情况 <b>【(1-实际办件办理时间和办件的法定办结时限和)*100%】</b> 。通过行政协助方式支持“减时限、减跑动”服务的工作情况，重点评估各区新增行政协助事项情况、行政协助请求机关发起请求的规范性、被请求机关开展行政协助工作时效性等情况。 |
| 5  |                        | 即办程度           |         | 从办事指南角度，通过各区横向对比的方式，评估依申请行政权力事项即办事项（情形）的数量占事项办件量居前10的依申请政务服务事项（情形）总数量的比例。从实际办件角度，通过抽查办件库中区级各部门（不包括公安、税务、烟草）即办件数 <b>【实际即办的办件量和总办件量和】</b> 。  |
| 6  |                        | “两页”及“随申码”推进情况 |         | 按照《“一网通办”市民主页、企业专属网页能级提升工作方案》，评估今年新增特色档案接入完成情况；评估“亮数”服务创新应用情况；评估证照提醒和精准推送规则数量和标签应用量；评估试点应用完成情况（授权代办、用户积分权益体系等）；评估助企纾困、惠民政策及申报项目信息归集更新及时性；各区特色企业专属网页创新拓展情况。   |

| 序号 | 一级                     | 二级             | 三级   | 评估要点   |
|----|------------------------|----------------|--|--|
| 7  | “两页”及“随申码”             | “随申码”拓展场景应用情况  | 评估各区以“随申码”作为个人与企业数字身份识别码，拓展“随申码”“一人一码”“一企一码”“码证合一”创新应用情况【评估围绕应用的创新性、应用的覆盖度以及安全性保障】；重点评估各区在医疗健康、交通出行、文体旅游、政务服务、教育等领域“随申码”应用成效情况【评估围绕各领域应用场景、“随申码”使用数量与区域人口占比】；评估各区“随申码”服务接口合规性应用情况。 | 评估各区以“随申码”作为个人与企业数字身份识别码，拓展“随申码”“一人一码”“一企一码”“码证合一”创新应用情况【评估围绕应用的创新性、应用的覆盖度以及安全性保障】；重点评估各区在医疗健康、交通出行、文体旅游、政务服务、教育等领域“随申码”应用成效情况【评估围绕各领域应用场景、“随申码”使用数量与区域人口占比】；评估各区“随申码”服务接口合规性应用情况。 |
| 8  | “两页”及“随申码”             | “知识库”运营情况      | 评估知识库运营情况【包括是否及时更新、满意度以及查无纠错处理情况】，重点评估各区在智能客服、线上帮办、及“两页”等场景支撑情况。   | 评估各区依托“一网通办”推进惠企利民政策和服务“免申即享”工作情况，综合评估“免申即享”事项数量【已备案并对接“两页”和办件库】、资金兑现类事项“免申即享”实际办件数量【按法人类型、个人类型分别统计】、事项“两页”推送比率【两页主动推送数量/事项所有办件】以及“免申即享”项目影响力【中央主流媒体正面报道情况、省部级以上领导批示肯定情况】。         |
| 9  | 特色创新                   | 免申即享           | 从办事指南角度，评估免交材料落地比例。综合评估各区实际办件中证照用种类数量、比例，电子证照调用实现免交材料的数量、比例【按照电子证照库和办件库后台统计数据，结合各区前台系统自主统计数据进行修正】。评估通过行政协助方式实现免交的情况。   | 评估各区“一件事”的办件数量、全程网办数量以及子办件数量（主要依据主题库数据）。根据市级部门反馈情况，评估各区参加市级“一件事”试点情况。根据各区“一件事”办理事项、主题库数据以及现场调研“一件事”办理实际情况评估“一件事”“四减”工作成效。组织评审会，各区演示区级特色“一件事”，评估“一件事”改革亮点和全市复制推广价值。                 |
| 10 | 在线服务成效度<br>(政务服务“好差评”) | “两个免于提交”工作     | 评估各区“一件事”的办件数量、全程网办数量以及子办件数量（主要依据主题库数据）。根据市级部门反馈情况，评估各区参加市级“一件事”试点情况。根据各区“一件事”办理事项、主题库数据以及现场调研“一件事”办理实际情况评估“一件事”“四减”工作成效。组织评审会，各区演示区级特色“一件事”，评估“一件事”改革亮点和全市复制推广价值。                 | 评估各区“两个免于提交”工作   |
| 11 | 特色创新                   | “一件事”工作        | “好办”“快办”服务(申报易用度)  | 抽取各区若干“好办”“快办”事项，评估审查要点标准化、“AI+一网通办”能力、申请表单预填、申请材料免交、智能辅助审批等的申请便利度【采用实操方式和录屏方式评估】。评估已上线“好办”“快办”服务事项办件量【自选事项】。  |
| 12 | 特色创新                   | “一业一证”改革       | 评估浦东新区是否按时完成国家试点任务；评估其他15个区是否按时完成复制推广业态落地任务，特别是主攻区持续推动业态手册优化、系统对接工作情况。结合各区企业数量，通过电子证照数据评估各区《行业综合许可证》发证数量、包含的新颁发单项许可证数量。通过各区宣传报道以及上报材料，评估各区综合许可证用证场景拓展和应用成效。                        | 评估浦东新区是否按时完成国家试点任务；评估其他15个区是否按时完成复制推广业态落地任务，特别是主攻区持续推动业态手册优化、系统对接工作情况。结合各区企业数量，通过电子证照数据评估各区《行业综合许可证》发证数量、包含的新颁发单项许可证数量。通过各区宣传报道以及上报材料，评估各区综合许可证用证场景拓展和应用成效。                        |
| 13 | 特色创新                   | 营商环境创新试点数据应用情况 | 结合试点推进情况，评估区相关部门落实国办《营商环境创新试点系统互联互通和数据共享工作方案》情况，包括配合推动国家部委专网打通的工作情况，以及在政务服务等应用场景中的调用证照、共享数据的种类和办件数量。   | 结合试点推进情况，评估区相关部门落实国办《营商环境创新试点系统互联互通和数据共享工作方案》情况，包括配合推动国家部委专网打通的工作情况，以及在政务服务等应用场景中的调用证照、共享数据的种类和办件数量。   |
| 14 | 特色创新                   |                |  |  |

| 序号 | 一级                     | 二级             | 三级 | 评估要点  |
|----|------------------------|----------------|----|---|
| 15 |                        | 智能创新服务         |    | 聚焦“AI+审批”“AI+监管”“AI+服务”等领域，评估利用AI技术使用情况、服务事项数、服务质量进行评估，支持用户“好办”“快办”“不见面办理”等服务成效。依托“AI+一网通办”平台，评估基于AI平台提供成熟、可靠的算法模型支撑市级通用领域应用场景的质量、数量。【评估OCR技术运用实现申报信息自动预填率和准确率，即将用户上传或通过电子证照调用上传的材料进行识别、要素提取，自动填充到申报表能力。评估算法模型复制至市级AI平台，模型识别成功率和调用次数】。  |
| 16 | 在线服务成效度<br>(政务服务“好差评”) | 区块链+电子材料共享应用情况 |    | 评估“区块链+电子材料”共享应用情况，包括依托区块链各节点电子材料库的建设情况、电子材料数据汇聚情况、电子材料复用情况【依据《上海市“一网通办”区块链电子材料库建设指南》《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》】。重点评估完成本节点电子材料库建设、以及区块链节点对接材料库的建设情况。评估电子材料数据汇聚情况，主要包括本地汇聚入库数量及覆盖的材料目录数量、电子材料数据“七要素”(办件统一审批编码、材料目录编码、材料目录名称、材料所属者标识/名称、材料产生日期、材料失效时间)完整性情况，以及电子材料治理质量情况。评估电子材料复用情况，主要包括电子材料上链共享的材料及覆盖的材料目录数量、电子材料复用关联的事项数量、以及材料复用场景情况。 |
| 17 |                        | 涉疫服务工作         |    | 评估各区“场所码”“数字哨兵”“核酸采样点查询”等高频涉疫服务推进情况【评估围绕高频涉疫服务的应用情况、推广情况以及相关数据的及时性和准确性】。评估常态化疫情防控下，运用“云理念”“云技术”创新政府数字化履职方式、优化审批服务的创新做法情况。   |
| 18 |                        | 实际办件网办比例       |    | 评估实际办件网办比例情况。评估是否达到《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中实际办件网办比例达80%，实际办件网办比例=网办件量/办件总量。网办件量指办理过程中包含有网上申请或网上受理环节并且办结的实际办件量；办件总量是指所有接入“一网通办”政务服务事项实际产生的办件总量。不含查询类事项。【统建条线业务系统的市级部门，按条线业务办件量考核；此项指标可参考运营报告“网办办件情况”相应内容】   |
| 19 | 在线办理成熟度                | 实际办件全程网办比例     |    | 评估实际办件全程网办比例情况。实际办件全程网办件量指办件指南上具备全程网办能力，且办理过程中包含有全程网上申请或网上受理环节并且办结的实际办件量；办件总量是指所有接入“一网通办”政务服务事项实际产生的办件总量。不含查询类事项。【统建条线业务系统的市级部门，按条线业务办件量考核；此项指标可参考运营报告“全程网办办件情况”相应内容】   |
| 20 |                        | 网上办理深度         |    | 按照网上政务服务办理深度标准（四级办理深度，详见说明1），评估“一网通办”平台提供的市本级依申请行政许可事项实现的网办深度【办事指南网上办理深度、办理形式、是否网办一致性，及“立即办理”链接配置情况】，重点评估行政许可事项。  |

| 序号 | 一级          | 二级         | 三级  | 评估要点 |
|----|-------------|------------|---|------|
| 21 | 统一身份认证      | 统一身份认证体系接入 | 评估各区对接“一网通办”统一身份认证体系的情况；评估各区接入“一网通办”平台各渠道的服务内容是否符合统一身份认证技术标准要求；评估各区的门户网站或接入“一网通办”平台各渠道的服务内容是否存在企业群众办事重注注册验证及二次登录的问题。 <b>【依托国家部委系统进行网上办理的事项除外】</b>   |      |
| 22 | 在线办理成熟度     | 应用支撑       | 评估统一办件数据信息汇聚到本市“一网通办”平台的数据质量情况 <b>【依据《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》】</b> 。重点评估办件数据的基本数据（业务办理项编码错误率、办件错误率）、材料数据、环节数据（环节错误率和环节顺序错误率）、数据上传及时性（实时上传，业务时间15分钟之内）等内容。其余标准参考国家标准进行考核。 <b>【包括办件数据业务办理项编码与事项名称不一致；所归集材料数据的收取方式若为电子证照库引用方式，但未传有效电子证照件编码等问题，均不符合数据质量要求】</b> <b>【统建条线业务系统的市级部门，按条线评估办件质量】</b>   |      |
| 23 | 政务服务“一张网”建设 | 一网服务       | 评估通过整合本区各类办事服务平台，向企业和群众提供统一便捷的一网通式服务情况。重点调查是否存在由于数据非同源、多平台（多门户）提供服务，造成网上办事“过多站、跑多网”的问题。   |      |
| 24 | 政务服务“一张网”建设 | 集约化程度      | 评估实现网上政务服务本市、区、乡镇（街道）的覆盖程度。评估接入“一网通办”的政务服务事项或特色专栏，涉及H5页面及部门频道的UI页面设计统一情况（二级页面），对接统一公共支付、统一物流平台等工作推进情况。  |      |
| 25 | 服务方式完备度     | 统一入口       | 通过抽查方式，评估政务服务渠道实现政务服务统一入口的情况，包括网页端、移动端、自助终端、自助终端等。重点调查评估各单位平台是否存在入口难以查找、多次点击进入、未对接“一网通办”统一服务渠道等问题。  |      |
| 26 | 服务方式完备度     | 移动端应用整合    | 评估各区具备在移动端提供政务服务条件的个人事项是否存在未接入“随申办”市民云移动端（包括“随申办”市民云APP、微信及支付宝小程序等渠道）的情况 <b>【以各区具备在移动端提供政务服务条件的个人事项为基数，评估已完成接入事项的占比情况；评估各区已接入事项的移动端办件归集情况；评估各区已接入事项中的特色高频个人服务事项的占比情况（好办、快办、不见面办理等）】</b> 。评估各区“随申办”企业云移动端的法人办事服务接入情况。  |      |
| 27 | 移动端服务       | 移动端运营及用户体验 | 评估各区针对“随申办”移动端区级旗舰店及接入的相关服务内容开展运营工作的情况及成效 <b>【包括服务访问量、用户关注度、用户访问月活、服务停留时长等】</b> ；评估各区针对“随申办”移动端区级旗舰店及接入的相关服务运营推广成效 <b>【包括线上渠道实录地推活动的相关推文、线下渠道发布的相关推文、相关物料（如易拉宝、宣传册、海报等）】</b> 。评估各区“随申办”移动端区级旗舰店及接入的相关服务内容的用户体验度情况 <b>【通过抽查及模拟在线申报的方式，评估接入的办事服务、专栏服务、主题服务等内容的交互友好性（文字内容，排版布局、服务性能等）、终端兼容性（在登录、字段复用、结果反馈、界面功能等用户操作方面，是否实现易用、便捷、好用）、服务可用性（是否存在页面是否无法跳转打开、页面是否打开显示空白、页面是否超时无法响应等问题）、操作易用性（排版布局错位、界面控件失效等问题）等是否存在用户体验问题】</b> 。 |      |

| 序号 | 一级      | 二级     | 三级             | 评估要点  |
|----|---------|--------|----------------|---|
| 28 | 服务方式完备度 | 服务同源   | 多渠道数据同源        | 评估推动实现各区域、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、同步更新的情况。评估“一网通办”平台各市级（频道）与各区（站点、系统），是否在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关政务服务。   |
| 29 |         | 公共服务事项 | 新增公共服务事项数量     | 评估本区新增的依申请办理类公共服务事项的数量。   |
| 30 | 服务事项覆盖度 | 公共服事项  | 区级自管公共服务事项办理成效 | 评估区自管公共服务事项办理成效【办理成效=评估有办件量（有效办件）的依申请事项数量/依申请事项总数】  |
| 31 | 事项标准化程度 | 事项标准   | 办件信息与事项关联度     | 评估汇聚到本市政务服务平台的政务服务事项办件信息与事项关联情况，重点评估符合办件数据质量要求的办件信息与事项关联占比。办件信息与事项关联度=已关联办件的事项数/事项总数，其中，事项总数指本单位纳入本市事项库的依申请政务服务事项；已关联办件的事项数指该事项所产生的办件为已办结的、且符合《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》数据质量要求的事项。通过各区、部门业务系统归集的“业务办理项编码”办件信息字段项，评估是否已实现了与本市事项库事项目录（区级）的关联。【统建条线业务系统的市级部门，按市级条线评估办件信息与事项的关联度】 |
| 32 |         |        | 办结时限           | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项的承诺期限，明确说明是工作日还是自然日。  |
| 33 |         |        | 办理地点           | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注了该事项的办理地点，要求办理地点有明确街道名称、门牌号、房间号、窗口号。   |
| 34 | 办事指南准确度 | 基本信息   | 办理时间           | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项受理的时间周期，如【星期一至星期五：上午09: 00-12: 00，下午13: 00-17: 00】、【星期一至星期五：09: 00-17: 00（法定节假日除外，中午不休息）】。  |
| 35 |         |        | 咨询方式           | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项受理部门的联系电话。  |
| 36 |         |        | 流程详实性          | 逐事项逐要素检查，评估事项提供的办理流程中各环节要素内容及要点是否准确明晰。内容应包含办理时限、办理人员、审批标准等内容。   |
| 37 |         | 办理流程   | 到办事项次<br>数     | 逐事项逐要素检查，评估事项是否明确单点标注申请者需要到现场次数。  |

| 序号 | 一级      | 二级        | 三级                | 评估要点   |
|----|---------|-----------|-------------------|--|
| 38 | 政务服务标准化 | 政务服务标准建设  | 一窗受理和集成服务改革       | 评估《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》落实情况，评估视觉识别替换情况、功能区域划分优化情况、“好差评”评价设备部署情况、服务实施情况；为老服务以及其他便民服务制度建立和落实情况。【国家部委对窗口规范另有要求的从其规定。公安、税务、社保、公积金、烟草等条线的各级政务中心纳入市级主管部门评估】（数据采集来源：政务服务中心管理系统和随机检查情况）          |
| 39 |         |           |                   | 根据《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》要求，各級政务服务综合窗口比例达到100%，线下窗口预约办理现场等候时间一般事项不超过10分钟。（数据采集来源：政务服务中心管理系统和随机检查情况）   |
| 40 | 融合服务能力  | 15分钟政务服务圈 | 优化事项办理模式          | 评估各区在政务服务地图上提供服务情况，各类政务服务中心基础数据的完整性、准确性、数据更新及时性（1个工作日内更新）；评估个政务服务中心提供服务情况、如咨询服务、统一预约服务、自助服务等；评估政务服务建设情况，包括：综合类自助终端延伸服务情况(含：园区、社区、居村等)、各区24小时自助服务建设情况。（数据采集来源：“随申办”APP、政务服务中心管理系统和随机检查情况） |
| 41 | 线上线下融合度 | 帮办服务      | 线下帮办              | 评估“两个集中”工作落实情况【第一批事项是否完成】；评估“两个集中”工作推进情况【是否新增及新增数量】。评估科室代窗口情况，重点评估未入驻政务服务大厅的依申请行政权力事项情况。   |
| 42 |         |           | 线上帮办              | 评估各区政府线下帮办相关工作制度制定情况和落实情况，重点评估领导帮办情况和成效。   |
| 43 |         |           | 公共服务应用场景应用        | 评估各区政府线上帮办服务情况，重点评估智能客服服务能力【数据更新和解答准确率】和本区自行提供线上帮办的高频事项数量；提供人工帮办响应及时性、解决率等情况【响应及时性、解决率、满意度】，评估按照统一规范制作线上帮办微视频情况。   |
| 44 |         |           | 长三角“一网通办”和“跨省通办”， | 评估各区围绕个人全生命周期和企业全经营周期，拓展公共服务领域工作任务落地情况【健康医疗、交通出行、学有所教、文旅休闲、住有所居、拥军优抚和工会服务、企业服务和用工就业】。  |
| 45 | 服务拓展    |           |                   | 评估各区参与长三角“一网通办”工作成效，重点评估跨省办件量、创新工作举措。  |
| 46 |         | 服务创造性工作   |                   | 评估围绕“一网通办”要求，实现线上线下集成融合，创新性地开展便民和服务企业情况，以及各区配合推动“一网通办”全方位服务体系场景应用落地成效等服务创造性工作情况【创新内容、工作成效、推介情况】。   |
| 47 | 宣传情况    | 宣传推广      |                   | 评估围绕“一网通办”各项工作通过各种渠道，有针对性、多渠道地开展宣传情况，如新闻报道、现场推介、自媒体宣传、文创产品制放等。评估各区在“中国上海”门户网站、“随申办”各移动端开展“一网通办”在线访谈的情况。  |

| 序号 | 一级     | 二级        | 三级   | 评估要点 |
|----|--------|-----------|--|------|
| 48 | 数据汇聚   | 资源目录      | 评估目录编制完整性【完整性目录数/已发布已关联系统目录数】，其中完整性目录应满足目录提供方完整、所属性用系统完整、开放属性完整、信息项安全等级完整等。评估目录的规范性（包括数据资源的完整性、准确性、时效性与目录保持一致）【规范库表目录数/已关联系统总目录数】，包括目录与数据归属一致性、目录更新周期一致性。评估由区级系统筹集数据的完整性、准确性和时效性。评估重要数据目录的数量【重要目录数/已关联已注册信息系统目录数】和质量【规范重要目录数/已关联已注册信息系统总目录数】，重要数据目录范围根据《数据安全法》及网信主管部门要求确定，规范目录包括目录元数据完整（含提供方、所属应用系统、开放属性、信息项安全等级、名称是否包含中文和名称的唯一性）。评估自然人、法人等主体完整性【含主体完整目录数/已挂载资源的已关联已注册信息系统目录数*权重+含主体完整目录数在全市主体目录数中占比*权重】以及主体目录安全分级完成率【已完成数据安全分级的含主体目录数/含主体目录总数*权重】评估已挂接资源（含库表、服务、文件资源等）的目录数量占比【已挂载资源的目录数/正常的资源目录总数】。 |      |
| 49 | 数据治理应用 | 三清单       | 评估应用场景的质量、在用比例和实际应用成效，依据上报材料后客观评估，需包括调用情况、办件量、服务人次等量化的经济和社会效益。评估需求清单的填报质量【清晰规范的应用场景需求数量/总需求数量】【因填报不规范驳回数量/总需求数量】。评估责任清单的落实情况【(1-超时责任清单数量/责任清单总数量)*100%】，同时参考审核超时工单数和【无理驳回工单数/责任清单总数】。  |      |
| 50 |        | 区大数据资源平台  | 评估各区大数据资源分平台建设、运维情况和服务能力，包括数据汇聚编目、数据治理共享、标准管理、质量管理和安全管理等关键功能点的建设情况。评估市、区平台对对接能力，平台及各交换节点的运维情况，服务能力参考各区数据运营报告和区平台日志等开展综合评估。   |      |
| 51 |        | 跨部门综合数据应用 | 评估多部门协同的工作机制和配套管理制度情况以及建设跨部门的综合数据应用场景，支撑疫情防控、社区治理、事中事后综合监管等跨部门的综合数据应用情况。根据各区上报材料综合评估。  |      |
| 52 | 数据治理   | 数据质量      | 评估数据标准制定情况，包含业务标准规范、名称准确率【完成数据业务标准制定且中文名称与平台一致的目录/已注册信息系统目录数】、标准定制表结构完整性【已完成数据业务标准且表结构完整的目录/已注册信息系统目录数】、标准定制枚举值提交情况（若提交准确，则加分）。评估数据标准覆盖情况【符合业务标准的目录数/已注册信息系统目录数】。评估公共数据总体质量情况，依据一年内数据质量报告得分综合评估。评估数据异议核实时处理工单的数量和处置情况，包括工单总数量、超时未达标处理的工单占比等。   |      |
| 53 | 数据安全   | 数据安全管理    | 评估数据分级工作执行情况【已规范完成安全分级的目录数/已关联已注册信息系统总目录数】。评估网络和数据安全管理、账号使用管理、人员安全管理、数据使用安全管理、数据安全保护等综合评估。   |      |

| 序号 | 一级     | 二级            | 三级 | 评估要点  |
|----|--------|---------------|----|---|
| 54 |        | 公共数据发展规划和总体情况 |    | 评估贯彻落实《上海市数据条例》配套措施制定及执行情况，重点评估本区域是否落实公共数据异议核实、便捷共享、政务云管理等措施；评估本区域公共数据规划、计划制定情况；评估各区数据运营报告撰写、发布情况。                            |
| 55 | 制度建设   | 公共数据管理与运行机制   |    | 评估是否按照《上海市数据条例》要求，落实区级公共数据主管部门能力建设，以及区公共数据主管部门统筹开展本区数据发展和管理情况；评估区级数据治理、质量和安全等管理制度制定情况；评估各区首席数据官CDO等制度创新；评估国家数据资源直达基层对接工作试点情况。 |
| 56 | 数据治理应用 | 电子证照管理与运行机制   |    | 评估本区域电子证照管理制度与运行机制建立情况，贯彻落实本市电子证照管理办法情况。  |
| 57 |        | 电子证照应用        |    | 评估本区域内电子证照社会化应用推广成效，重点考核新增电子证照社会化应用场景数量。评估是否存在媒体、群众反映本区域内不认可电子证照应用等情况。  |
| 58 |        | 证照数据质量和安全管理   |    | 评估本区域已上线电子证照的历史数据归集、增量更新以及数据准确情况。重点评估本区域异议证照核实与纠错的响应时间和处理时限等情况。评估是否存在未经持证主体授权调取电子证照的情况。                                       |

1.网上政务服务事项办理深度四级标准如下：

- I 级：该事项可以提供详细具体的办事指南、网上咨询和投诉渠道，但无法提供网上办理，需到现场提交办理。
  - II 级：该事项已经实现申请材料在线预审。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审核机构在平台对提交材料进行预审，预审通过后，申请人仍需携带材料原件到现场领取结果，也可选择物流递送形式递送审批结果。整个办理过程应到现场不超过2次。
  - III 级：该事项已经实现申请材料在线核验。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，材料符合办理条件直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人需到现场核验原件材料、缴费后领取审批结果。
  - IV 级：该事项已经实现全程网办。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审批机构对所提交的材料进行网上验证，受理通过后直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人可以通过网上缴费后物流递送审批结果。整个办事过程无需到现场办理。
- 2.依申请政务服务事项样本范围为：许可、给付、奖励、确认、裁决和其他类事项。

# 2022年上海市“一网通办”第三方调查评估指标体系（管委会）

| 序号 | 一级               | 二级  | 三级   | 评估要点 |
|----|------------------|---|--|------|
| 1  | “好差评”管理体系        | 评价数据汇聚  | 评估汇聚到本市“好差评”系统评价数据情况，重点考核办件评价率。【办件评价率=评价数/办件总数，其中：评价数仅统计办件评价、且去除重复评价，同一个办件多次评价仅计数1次，办件总数剔除“免申即享”办件】  |      |
| 2  | “好差评”差评整改和投诉建议   | 评估“好差评”系统日常答复中差评超期答复或未答复情况；评估收到市政府办公厅差评整改建议函后，相关差评事项整改情况；评估各管委会办理国家政务服务平台转办的政务服务投诉建议办件的退回（未审核通过）和超期办理等情况。 |  |      |
| 3  | “好差评”评价覆盖度       | 评估“好差评”评价数据覆盖政务服务中心情况【参照上海市政务服务大厅清单和数量，重点评估“三对应”评价数据】；评估管委会行政许可事项的评价覆盖率【评价覆盖率=有评价的许可事项数/有办件的许可事项总数】。      |  |      |
| 4  | 在线服务成效度（政务“好差评”） | 减时限、减跑动   | 从办事指南角度，通过各管委会横向对比的方式，评估依申请行政权力事项（情形）承诺时限在法定时限基础上缩减的比例【(1-承诺办结时限和法定办结时限)*100%】，以及平均跑动次数【事项（情形）跑动次数和事项（情形）数量和】。从实际办件角度，通过抽查办件库中各管委会业务条线办件量居前10的依申请政务服务事项（不满10个事项的全部纳入），评估实际办件时间对比法定时限的减时限情况【(1-实际办理时间与法定办结时限和)*100%】。         |      |
| 5  | 服务满意度            | 即办程度  | 从办事指南角度，通过各管委会横向对比的方式，评估依申请行政权力事项即办事项（情形）的数量占事项（情形）总数的比例。从实际办件角度，通过抽查办件库中各管委会业务条线即办件办件量居前10的依申请政务服务事项（承诺办结时限为即办的情形），评估实际办件在当天完成的办件比例【实际即办的办件量和总办件量和】。  |      |
| 6  | “两页”工作推进情况       | “两页”及“随申码”  | 按照《“一网通办”市民主页、企业专属网页能级提升工作方案》，评估各管委会精准推送规则数量和标签应用量；评估助企纾困、惠民政策及申报项目信息归集更新及时性。针对特色档案接入、创新服务试点应用（“亮数”创新服务、授权代办、用户积分权益体系等），评估各管委会试点拓展推进情况。  |      |
| 7  |                  | “随申码”拓展应用场景应用情况   | 评估各管委会以“随申码”作为个人与企业数字身份识别码，拓展“随申码”“一人一码”“一企一码”“码证合一”创新应用情况【评估围绕应用的创新性、应用的覆盖度以及安全性保障】；重点评估各管委会在医疗健康、交通出行、文体旅游、政务服务、教育等领域“随申码”应用成效情况【评估围绕各领域应用场景数量、“随申码”使用数量与区域人口占比】；评估各管委会“随申码”服务接口合规性应用情况，各管委会严格按照申请的应用场景及范围使用相关接口，不得随意转发接口。 |      |

| 序号 | 一级                 | 二级                | 三级   | 评估要点 |
|----|--------------------|-------------------|--|------|
| 8  | “两页”及“随申码”         | “知识库”运营情况         | 评估知识库运营情况【包括是否及时更新、满意度和查无纠错处理情况】，重点评估各管委会在智能客服、线上督办、及“两页”等场景支撑情况。  |      |
| 9  |                    | 免申即享              | 评估各管委会依托“一网通办”推进惠企利民政策和服务“免申即享”工作情况，综合评估“免申即享”事项数量【已备案并对接“两页”和办件库】、资金兑现类事项“免申即享”实际办件数量【按法人类型、个人分类别统计】、事项“两页”推送比率【两页主动推送数量/事项所有办件】以及“免申即享”项目影响力【中央主流媒体正面报道情况、省部级以上领导批示肯定情况】。  |      |
| 10 |                    | “两个免于提交”工作        | 从办事指南角度，评估免交材料落地比例。评估实际办件中证照调用种类数量、比例，电子证照调用实现免交材料的数量、比例【按照电子证照库和办件库后台统计数据，结合临港新片区管委会前台系统自主统计数据进行修正】。  |      |
| 11 | 在线服务成效度(政务服务“好差评”) | “一件事”工作           | 评估临港新片区管委会“一件事”的办件数量、全程网办办件数量以及子办件数量（主要依据主题库数据）。根据市级部门反馈情况，评估临港新片区管委会参加市级“一件事”试点情况。根据临港新片区管委会“一件事”办理事项指南、主题库数据以及现场调研“一件事”办理实际情况评估一件事“四减”工作成效。组织评审会，临港新片区管委会演示特色“一件事”，评估“一件事”改革亮点和全市复制推广价值。                                       |      |
| 12 |                    | “好办”“快办”服务(申报易用度) | 抽取各管委会若干“好办”“快办”事项，评估审查要点标准化、“AI+一网通办”能力、申请表单预填、申请材料免交、智能辅助审批等的申请便利度【采用实操方式和录屏方式评估】。评估已上线“好办”“快办”服务事项办件量【自选事项】。  |      |
| 13 |                    | “一业一证”改革          | 评估临港新片区管委会是否按时完成复制推广业态落地任务，特别是持续推进业态手册优化、系统对接工作通道以及上报材料，评估综合许可证用证场景拓展和应用成效。  |      |
| 14 |                    | 智能创新服务            | 聚焦“AI+审批”“AI+监管”“AI+服务”等领域，评估利用AI技术使用情况、服务质量进行评估，支持用户“好办”“快办”“不见面办理”等服务成效。依托“AI+一网通办”平台，评估基于AI平台提供成熟、可靠的服务模型支撑市级通用领域应用场景的质量、数量。【评估OCR技术运用实现申报信息自动预填率和准确率，即将用户上传或通过电子证照调用上传的材料进行识别、要素提取，自动填充到申报表能力。评估算法模型复制至市级AI平台，模型识别成功率和调用次数】。 |      |
| 15 |                    | 涉疫服务工作            | 评估各管委会“场所码”“数字哨兵”等高频涉疫服务推进情况【评估围绕高频涉疫服务的应用情况、推广情况以及相关数据的及时性和准确性】。评估常态化疫情防控下，运用“云理念”“云技术”创新政府数字化履责方式、优化审批服务的创新做法情况。   |      |

| 序号 | 一级      | 二级             | 三级    | 评估要点   |
|----|---------|----------------|-------|--|
| 16 |         | 实际办件网办比例       |       | 评估实际办件网办比例情况。评估是否达到《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中实际办件网办比例达80%，实际办件网办比例=网办办件量/办件总量。网办办件量指办理过程中包含有网上申请或网上受理环节并且办结的实际办件量；办件总量是指所有接入“一网通办”政务服务事项实际产生的办件总量。不含查询类事项。 <b>【统建条线业务系统的市级部门，按条线业务办件量考核；此项指标可参考运营报告“网办办件情况”相应内容】</b>  |
| 17 | 办理深度    | 实际办件全程网办比例     |       | 评估实际办件全程网办比例情况。实际办件全程网办能力，且办理过程中包含有全程网上申请或网上受理环节并且办结的实际办件量；办件总量是指所有接入“一网通办”政务服务事项实际产生的办件总量。不含查询类事项。 <b>【统建条线业务系统</b> 的市级部门，按条线业务办件量考核；此 <b>项指标可参考运营报告“全程网办办件情况”相应内容】</b>   |
| 18 | 在线办理成熟度 | 网上办理深度         |       | 按照网上政务服务办理深度标准（四级办理深度，详见说明1），评估“一网通办”平台提供的市本级依申请行政许可事项实现的网办深度 <b>【办事指南网上办理深度、办理形式、是否网办一致性，及“立即办理”链接配置情况】</b> ，重点评估行政许可事项。  |
| 19 | 统一身份认证  | 统一身份认证体系接入部委系统 |       | 评估各管委会门户网站或接入“一网通办”平台各渠道的服务内容对接“一网通办”统一身份认证体系的情况，评估是否按照统一标准开展对接，评估是否存在企业群众办事重复注册验证及二次登录的问题。 <b>【依托国家部委系统进行网上办理的事项除外】</b>   |
| 20 | 应用支撑    | 办件信息           |       | 评估统一办件数据信息汇聚到本市“一网通办”平台的数据质量情况 <b>【依据《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》】</b> 。重点评估办件数据的基本数据（业务办理项编码错误率、办件错误率）、材料数据、环节数据（环节错误率和环节顺序错误率）、数据上传及时性（实时上传，业务时间15分钟之内）等内容。其余标准参考国家标准进行考核。 <b>【包括办件数据业务办理项编码与事项名称不一致；所归集材料数据的收取方式若为电子证照库引用方式，但未传有效电子证照派件编码等问题，均不符合数据质量要求】</b> <b>【统建条线业务系统的市级部门，按条线评估办件质量】</b> |
| 21 |         | 一网服务           |       | 评估通过整合本区各类办事服务平台，向企业和群众提供统一便捷的一网通式服务情况。重点调查是否存在由于数据非同源、多平台（多门户）提供服务，造成网上办事“进多站、跑多网”的问题。  |
| 22 | 服务方式完备度 | 政务服务“一张网”建设    | 集约化程度 | 评估实现网上政务服务本市、区、乡镇（街道）的覆盖程度。评估接入“一网通办”的政务服务事项或特色专栏，涉及H5页面及部门频道的UI页面设计统一情况（二级页面），对接统一公共支付、统一物流平台等工作推进情况。   |
| 23 |         | 统一入口           |       | 通过抽查方式，评估政务服务渠道实现政务服务统一入口的情况，包括网页端、移动端、自助终端等。重点调查评估各单位平台是否存在入口难以查找、多次点击进入、未对接“一网通办”统一服务渠道等问题。  |

| 序号 | 一级      | 二级      | 三级         | 评估要点  |  |
|----|---------|---------|------------|---|--|
|    |         |         |            |   |  |
| 24 |         | 移动端应用整合 |            | 以本指标总分的80%作为评估分基础，重点针对具备提供移动端服务条件的各管委会进行评估，围绕其依托“随申办”市民云、“随申办”企业云等移动端渠道开通旗舰店的情况以及依托旗舰店提供管委会相关办事服务的情况进行评估。   |  |
| 25 | 服务方式完备度 | 移动端服务   | 移动端运营及用户体验 | 评估各管委会针对“随申办”移动端区级旗舰店及接入相关服务内容开展运营工作的情况及成效【包括服务质量、用户关注度、用户访问量、服务停留时长等】；评估各区针对“随申办”移动端区级旗舰店及接入的相关服务内容推广物化（如新闻报道、文字图片、动画视频等）、线下制作及放置推广物料的相关材料（如易拉宝、宣传册、海报等）】。评估各区“随申办”移动端区级旗舰店及接入的相关服务内容的用户体验情况【通过抽查及模拟在线申报的方式，评估接入口的办事服务、专栏服务、主题服务等内容的交互友好性（文字内容，排版布局、服务性能等）、终端兼容性（在登录、字段复用、结果反馈、界面功能等用户操作方面，是否实现易用、便捷、好用）、服务可用性（是否存在页面是否无法跳转打开、页面是否打开显示空白、页面是否超时无法响应等问题）、操作易用性（排版布局错位、界面控件失效等问题）等是否存在用户体验问题】。 |  |
| 26 |         | 服务同源    | 多渠道数据同源    | 评估推动实现各区域、各层级、各渠道发布的政务服务事项数据同源、同步更新的情况。评估“一网通办”平台各市级（频道）与各区（站点、系统），是否在保障数据源唯一的原则下，同源提供相关政务服务。   |  |
| 27 |         | 公共服务事项  | 新增公共服务事项数量 | 评估各管委会新增的依申请类公共服务事项的数量。   |  |
| 28 | 服务事项覆盖度 | 事项标准化程度 | 办件信息与事项关联度 | 评估汇聚到本市政府服务平台的政务服务事项办件信息与事项关联情况，重点评估符合办件数据质量要求的办件信息与事项关联占比。办件信息与事项关联度=已关联办件的事项项数/事项总数，其中，事项总数指本单位纳入本市事项库的依申请政务服务事项；已关联办件的事项项数指该事项所产生的办件为已办结的、且符合《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》数据质量要求的事项。通过各区、部门业务系统归集的“业务办理项编码”办件信息字段项，评估是否已实现了与本市事项库事项目录（管委会）的关联。【统建条线业务系统的市级部门，按市级条线评估办件信息与事项的关系度】  |  |
| 29 |         |         | 办结时限       | 逐事项逐要素检查，评估是否明确定标注该事项的承诺期限，明确说明是工作日还是自然日。   |  |
| 30 | 办事指南准确度 | 基本信息    | 办理地点       | 逐事项逐要素检查，评估是否明确定标注了事项的办理地点，要求办理地点有明确街道名称、门牌号、房间号、窗口号。   |  |
| 31 |         |         | 办理时间       | 逐事项逐要素检查，评估是否明确定标注该事项受理的时间周期，如【星期一至星期五：上午09: 00-12: 00，下午13: 00-17: 00】、【星期一至星期五：09: 00-17: 00（法定节假日除外，中午不休息）】。   |  |

| 序号 | 一级      | 二级          | 三级   | 评估要点   |
|----|---------|-------------|--|--|
| 32 | 办事指南准确性 | 基本信息        | 咨询方式   | 逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项受理部门的联系电话。                                 |
| 33 | 办事指南准确性 | 办理流程        | 流程内容详实性  | 逐事项逐要素检查，评估事项提供的办理流程中各环节要素内容及要点是否准确明晰。 内容应包含办理时限、办理人员、审批标准等内容。 |
| 34 |         |             | 到办事项次数   | 逐事项逐要素检查，评估事项是否明确单点标注申请者需要到现场次数。                               |
| 35 | 政务服务标准化 | 政务服务中心标准建设  | 根据《“一网通办”政务服务大厅建设和运行规范》落实情况，评估视觉识别替换情况、功能区域划分优化情况、“好差评”评价设备部署情况、服务实施情况；为老服务以及其他便民服务制度建立和落实情况。 <b>【国家部委对窗口规范另有要求的从其规定。公安、税务、社保、公积金、烟草等条线的各级政务中心纳入市级主管部门评估】</b> （数据采集来源：政务服务大厅综合管理系统和随机检查情况） |  |
| 36 | 线上线下融合度 | 一窗受理和集成服务改革 | 根据《2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》要求，政务服务大厅综合窗口比例达到100%，通过线下抽查，评估线下窗口实际办理实效。（数据采集来源：政务服务大厅综合管理系统和随机检查情况）   |  |
| 37 | 线上线下融合度 | 15分钟政务服务圈   | 评估各区在政务服务地图上提供服务情况，各类政务服务基础数据的完整性、准确性、数据更新及时性（1个工作日内更新）；评估个政务服务大厅提供服务情况、如咨询服务、统一预约服务等；评估政务服务自助服务建设情况。（数据采集来源：“随申办”APP、政务服务大厅综合管理系统和随机检查情况）   |  |
| 38 | 线上线下融合度 | 优化事项办理模式    | 评估科室代窗口情况，重点评估未入驻政务服务大厅的依申请行政权力事项情况。   |  |
| 39 | 线上线下融合度 | 帮办服务        | 评估各区政府线下帮办相关工作制度制定情况和落实情况，重点评估领导帮办情况和成效。   |  |
| 40 | 线上线下融合度 | 线上帮办        | 评估各区政府线上帮办服务情况，重点评估智能客服服务能力【数据更新和解答准确率】和本区自行提供线上帮办的高频事项数量；提供人工帮办的帮办量、响应及时性、解决率、满意度等情况【响应及时性、解决率、满意度等】。   |  |
| 41 | 服务拓展    | 服务创造性工作     | 评估围绕“一网通办”要求，实现线上线下集成融合，创新性地开展便民和服务企业情况，以及配合推动“一网通办”全方位服务体系应用场景应用落地成效等服务创造性工作情况 <b>【创新内容、工作成效、推介情况】</b> 。  |  |
| 42 | 宣传情况    | 宣传推广        | 评估围绕“一网通办”各项工作通过各种渠道，有针对性、多渠道地开展宣传情况，如新闻报道、现场推介、自媒体宣传、文创产品制放等。评估各管委会在“中国上海”门户网站、随申办各移动端开展“一网通办”在线访谈的情况。  |  |

| 序号 | 一级     | 二级        | 三级  | 评估要点 |  |
|----|--------|-----------|---|------|--|
|    |        |           |   |      |  |
| 43 | 数据汇聚   | 资源目录      | 评估目录编辑完整性【完整性目录数/已发布已关联系统目录数】，其中完整性目录应满足目录提供方完整性、所属应用系统完整、开放属性完整、信息项安全等级完整等。评估目录的规范性（包括数据资源的完整性、准确性、时效性与目录保持一致）【规范库表目录数/已发布已关联系统库表目录】，包括目录与数据归集一致性、和库表目录更新周期一致性。评估由区级统等收集数据的完整性、准确性和时效性。评估重要数据归集总的数据量【重要目录数/已关联已注册信息系统总目录数】和质量【规范重要目录数/已关联已注册信息系统总目录数】，重要数据目录根据《数据安全法》及网信主管部门要求确定，规范目录包括目录元数据完整（含提供方、所属应用系统、开放属性、信息项安全等级、名称是否包含中文和名称的唯一性）。评估自然人、法人等主体完整性【含主体完整目录数/已挂载资源的已关联已注册信息系统目录数*权重+含主体完整目录数在全市主体目录数中占比*权重】以及主体目录安全分级完成率【已完成数据安全分级的含主体目录数/含主体目录总数*权重】。评估已挂接资源（含库表、服务、文件资源等）的目录数量占比【已挂接资源的目录状态正常的资源目录总数】。 |      |  |
| 44 | 数据治理应用 | 三清单       | 评估应用场景的质量、在用比例和实际应用成效，依据上报材料后客观评估，需包括调用情况、办件量、服务人次数等量化的经济和社会效益。评估需求清单的填报质量【清晰规范的应用场景需求数/总需求数量】【因填报不规范驳回数量/总需求数量】。评估责任清单的落实情况【(1-超时责任清单数量/责任清单总数)*100%】，同时参考审核超时工单数和【无理驳回工单数/责任清单总数】。  |      |  |
| 45 | 数据治理   | 跨部门综合数据应用 | 评估多部门协同的工作机制和配套管理制度情况以及建设跨部门的综合数据应用场景，支撑疫情防控、社区治理、事中事后综合监管等跨部门的综合数据应用场景。根据各区上报材料综合评估。   |      |  |
| 46 |        | 数据质量      | 评估数据标准制定情况，包含业务标准规范、名称准确率【完成数据业务标准制定且中文名称与平台一致的目录/已注册信息系统目录数】，标准定制表结构完整率【已完成数据业务标准且表结构完整的目录/已注册信息系统目录数】、标准定制枚举值提交情况（若提交准确，则加分）。评估数据标准覆盖情况【符合业务标准的目录数/已注册信息系统目录数】。评价公共数据总体质量情况，依据一年内数据质量报告得分综合评估。评估数据异议核实现场处置情况，包括工单总数量、超时未达标处理的工单占比等。   |      |  |
| 47 | 数据安全   | 数据安全管理    | 评估数据分级工作执行情况【已规范完成安全分级的目录数/已关联已注册信息系统总目录数】。评估网络安全管理、人员安全管理、账号使用管理、数据使用管理、安全管理和数据安全保护等综合评估。  |      |  |

1.网上政务服务事项办理深度四级标准如下：

- I 级：该事项已经实现事项信息发布。该事项可以提供详细具体的办事指南、网上咨询和投诉渠道，但无法提供网上办理，需到现场提交办理。
- II 级：该事项已经实现申请材料在线预审。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审核机构在平台对提交材料进行预审，预审通过后，申请人仍需携带材料原件到现场领取结果，也可选择物流递送形式递送审批结果。整个办理过程到现场不超过2次。
- III 级：该事项已经实现申请材料在线核验。申请人可到现场核验原件和材料，材料符合办理条件直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人需到现场核验原件和材料，整个办事过程应到大厅现场不超过1次。
- IV 级：该事项已经实现全流程网办。申请人可以通过网络提交和补正相关申请信息和材料，审批机构对所提交的材料进行网上验证，受理通过后直接进入办理程序，申请人可网上查询办理状态、咨询问题，作出审批决定后，申请人可以通过网上缴费后物流递送审批结果。整个办事过程无需到现场办理。

2.依申请政务服务事项样本范围为：许可、给付、奖励、确认、裁决和其他类事项。



