

上海市人民政府办公厅文件

沪府办〔2021〕48号

关于印发《2021 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：

为落实市委办公厅、市政府办公厅《2021 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》工作部署要求，推动更大范围、更宽领域、更深层次的“一网通办”改革，助力上海城市数字化转型，以评估评价为手段推动政务服务从“可办”向“好办”转变，支撑更多服务事项“一网通办”。2021 年市政府办公厅继续委托中共上海市委党校，开展 2021 年度上海市“一网通办”政务服务能力第三方调查评估工作。经市政府同意，现将《2021 年上海市“一网通办”第三方调查评估工作方案》印发你们。

附件：2021 年上海市“一网通办”第三方调查评估工作

方 案

2021 年 7 月 16 日

（此件公开发布）

附件

2021 年上海市“一网通办”第三方 调查评估工作方案

根据市人大常委会《关于进一步促进和保障“一网通办”改革的决定》、市委办公厅《关于深化“一网通办”改革构建全方位服务体系的工作方案》和《2021 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》提出的目标要求。2021 年,市政府办公厅继续委托中共上海市委党校开展 2021 年上海市“一网通办”评估工作。现结合 2021 年“一网通办”重点工作任务,制定评估工作方案。

一、评估对象

(一)16 个区政府;

(二)市政府各相关委办局及“一网通办”工作参与单位(48 家)。其中,评估单位 33 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、市市场监管局、市地方金融监管局、市体育局、市医保局、市绿化市容局、市税务局、市民防办、市粮食物资储备局、市药品监管局、市知识产权局、市新闻出版局、市档案局、市残联、市总工会;参照评估单位 15 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、化工区管委会、临港新片区管委会、虹桥商务区管委会、长兴岛开发建设管委会。

二、评估要点

（一）改革任务落地见效。推动“一网通办”改革从政务服务领域向公共服务领域拓展，围绕个人事项和企业经营全周期服务，推进 69 项场景应用落地；深化业务流程革命性再造，全面落实“两个免于提交”；提升“一网通办”平台实际办件网办比例；推出一批“好办”“快办”服务；“一件事”基本覆盖高频事项，重点推进 12 个“高效办成一件事”等。

（二）线上线下深度融合。推行综合窗口服务，实行综合受理、分类办理、统一出件；线上线下办理标准一致、渠道互补；推行“两个集中”，即企业事项向区行政服务中心集中，个人事项向街镇社区事务受理中心集中；各级政务服务大厅落实《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》情况；各参评单位落实政务服务“好差评”制度，推进差评整改情况等。

（三）数据治理全面深化。推进数据汇聚、数据共享、数据安全，推进电子证照共享应用，提升数据质量和使用安全性；持续提升“一网通办”平台能力，改善用户体验等。

（四）结合国家行政学院 2020 年省级政府一体化政务服务能力评估结果，提升在线服务成效度、在线办理成熟度、服务方式完

备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度的情况。

三、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 66 项评估指标(其中,市级评估指标 63 项,区级评估指标 54 项)。

(一)网上政务服务能力评估。参照 2020 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 43 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下发的 2021 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,调整的指标项另行通知。

(二)线上线下融合度。按照政务服务标准化、融合服务能力、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、专项工作、电子证照情况 6 个维度进行评估,共 13 项指标。

四、评估方式

(一)评估采样。数据采集截止时间:2021 年 11 月 30 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 2021 年 11 月 30 日。

(三)统计评分(2021 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(2022年2月)。形成各参评单位评估结果分析报告。

五、评估结果应用

(一)评估结果上报市绩效考核办,作为市级机关、区党政领导班子绩效考核重要参考。

(二)评估结果将适时发布。

附件:2021年度上海市“一网通办”第三方调查评估指标
体系

2021年度“一网通办”评估指标体系（市级部门）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
1	在线服务成效度（政务服务“好差评”）	“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。【评价量仅统计办件评价、且去除重复评价，同一个办件多次评价仅计数1次。】
2			差评回复整改	评估“好差评”系统中差评（包括意见建议）超期回复或未回复情况【因关键信息缺失、评价问题不明等，12345无法派单的1星和2星评价，仅作为意见建议处理，均应及时回复处理】。评估回访12345转办已办结的实名差评整改是否存在不满意的情况。
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【参照政务服务事项的评价覆盖数（有评价许可事项数/许可事项总数）。
4			问题整改情况	评估《“一网通办”工作问题清单及整改建议》整改落实情况。
5		用户体验度	申报易用度	选取同类服务应用，通过模拟在线申报的方式，评估提供的服务从办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等过程的易用性。重点评估“一网通办”总门户、自助终端等在线业务办理。
6		服务满意度	减时限、减跑动	从办事指南角度，通过各部门横向对比的方式，评估依申请政务服务事项承诺时限在法定时限基础上缩减的比例。从实际办件角度，通过抽查办件库中本部门办件量居前10的事项，评估实际办件时间对比法定时限的减时限情况，评估高频事项实际全程网办情况。
7			即办程度	从办事指南角度，通过各部门横向对比的方式，评估依申请政务服务事项即办事项的数量占事项总数的比例。从实际办件角度，通过抽查办件库中即办办件量居前10的事项，评估实际办件在当天完成的办件比例。
8			“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（材料清单中，标“免”字的材料数量/政府部门核发材料数量）。通过电子证照库和办件库后台数据，评估各部门业务办理系统实现与电子证照系统直接联通并规范调用【五要素：事项编码、事项名称、经办人姓名、办事编号、部门名称】的情况。评估实际办件中证照调用种类数，电子证照调用实现免交材料的数量比例（办件库中取得证照派生件编号的数量/办件量），单独评估进驻社区事务受理服务中心事项免交工作落地情况。评估满足其他部门免交工作需求种类数量（主要依据证照、数据和行政协助实际调用情况）。评估数据核验实现免交的情况，通过部门提供业务系统数据进行核验的操作截屏（特别是使用国家系统实现免交的），并结合实际办件数据测算数据核验实现免交材料的数量比例。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
9			“一件事”工作	评估牵头或配合推进“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、主题库数据评估“一件事”“四减”工作成效和子办件数量。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）。
10			“好办”“快办”“不见面”办理服务	通过组织评审会，现场演示的形式，综合评价“好办”事项审查要点标准化、“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（各部门选取1-2个“好办”事项）。评估“好办”服务事项占依申请权力事项的比例。按照“3分钟填报、零材料提交”的要求，评估“快办”事项占依申请事项（含公共服务）的比例数。评估“不见面”办理事项（含公共服务）全程网办比例。
11			“一业一证”改革	根据改革实际落地情况，评估涉及国家事项的部门对接国家有关部门的工作成效；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”事项的数量以及有关业务系统对接“一业一证”申办系统的接口质量。通过电子证照库数据，评估相关部门“一业一证”有关事项的电子证照归集时效、数量和质量。
12	在线服务成熟度（政务服务“好差评”）	特色创新	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、可靠的算法模型支持市级通用领域应用场景的质量、数量。【评估OCR技术运用实现申报材料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】。
13			“两页”工作推进情况	评估政务知识库，政策、通知、公告、问答等在“一网通办”“随申办”的汇聚覆盖度；评估上线用户（个人、法人）档案信息，根据服务场景，主动接入高频档案，档案展示关联主动提醒和服务引导场景化拓展情况；评估梳理主动化、精准化业务规则的报送情况，及实现主动提醒和精准化服务成效；支撑本市用户画像、用户行为分析，评估有效应用标签占比；评估是否根据统一脱敏规则，完成用户隐私数据脱敏。
14			“随申码”拓展场景应用情况	评估拓展“随申码”“一人一码”“一企一码”场景应用占比、使用情况和体验度；评估基于“随申码”通用场景（政务服务、看病就医、交通出行、文化旅游、酒店入住等）推进本区域内各场景应用成效，重点评估场景应用完成率。
15	在线办理成熟度	办理深度	实际办件网办比例	评估实际办件网办比例情况。【根据《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》，对照实际办件网办比例达70%标准要求】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（预约）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】

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
16	在线办理成熟度	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=全程网办办件量/办件总量。全程网办办件量指办理过程中包含有全程网上申请（预约）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】
17			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。
18		统一身份认证	统一身份认证体系接入	依托“一网通办”统一身份认证体系的基础支撑能力，评估在本市“一网通办”平台各端提供的本部门依申请政务服务事项、特色栏目和办事系统等是否符合统一身份认证技术标准要求，评估各部门官网或移动端政务服务办事平台是否解决企业和群众在部门平台办事重复注册验证、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】
19		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【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）等内容。其余标准参考国家标准进行考核。如【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庭引用方式，但未传有效电子证照派证编码等问题，均不符合数据质量要求】【统建条线业务系统的市级部门，按条线评估办件质量】
20			“三转二”工作情况	评估接入“一网通办”PC端事项的接入模式优化完成情况（模式1+模式2事项数/本部门事项数）。
21	服务方式完备度	应用支撑	中台接口服务质量	评估注册在“一网通办”服务中台接口服务质量（接口说明、性能、安全等文档完备度等）、接口性能、稳定性、安全性等。重点评估支持“一业一证”“一件事”及“两个集中”等重点相关工作相关服务接口注册及服务质量情况。
22		政务服务“一张网”建设	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。
23			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、统一预约平台等工作推进情况。
24			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。
25		移动端服务	移动端应用整合	评估已完成移动端整合相关应用的新增事项是否已同步接入随申办（含“随申办”APP、微信及支付宝小程序等）；以具备在移动端提供政务服务条件的事项为基数，评估本部门已接入事项数占比；评估已接入事项中实现对接办件库的占比，重点评估特色高频服务事项（如好办、快办、不见面办理等）。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
26	服务方式完备度	移动端服务	移动端运营情况	评估移动端用户体验度，重点选取同类政务服务应用，通过模拟在线申报，评估接入的所有政务服务事项、特色专栏及其他相关内容，在交互友好性（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。
27		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。
28		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。评估国家目录事项中各部门事项对应的比例。
29		公共服务事项	事项清理和规范	评估公共服务事项清理情况（应当清理的公共服务事项数量）；评估市级部门对本条线公共权力事项的统一规范情况（“一事一码”管理情况）；评估公共服务事项办事指南的填报情况，参照行政权力事项办事指南标准，重点对依申请公共服务事项的办事指南进行检查。【参照公共服务事项新增工作要求】
30			事项接入	评估公共服务事项接入“一网通办”事项数量，重点评估依申请公共服务事项实际接入率（已接入事项数/办事指南事项数）。
31	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=已关联办件量/办件总量。办件总量指本单位已归集的依申请政务服务事项（包括公共政务服务事项）办件数据。（已关联办件量指已办结的、且符合《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》数据质量要求的办件数据。）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项目目录的关联。【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】
32	办事指南准确度	基本信息	办结时限	逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项的法定期限，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。
33			办理地点	逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项的办理地点，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			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。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
37	办事指南准确度	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】。
38			类型、数量和形式	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】。
39		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。
40			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者需要到现场次数。
41			表格及样表下载	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。
42		政务服务标准化	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。
43			政务服务中心标准建设	评估《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》实施情况，评估各部门政务服务服务中心是否根据地标要求，完成视觉识别替换和功能区域划分优化情况；评估各政务服务中心咨询引导、帮办代办、为老服务以及其他便民服务制度建设及落实情况。【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、烟草评估市、区、街镇三级政务服务中心】
44			一窗受理和集成服务改革	评估各部门政务服务中心综合窗口的服务能力（入驻综窗事项数量/入驻政务服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】
45	线上线下载融合度	融合服务能力	政务服务地图	评估提供政务服务地图数据的完整性（包括：线下大厅各项基本信息要素、对外提供服务、自助终端及提供服务内容等）、准确性、及时性（1个工作日内更新）；评估政务服务服务中心统一预约服务覆盖率；可统一预约的线下大厅数量/本部门大厅数量。（以政务服务服务中心管理系统为准）
46			政务自助服务终端部署情况	评估市级部门是否通过市大数据中心中台统一对外提供全市统一的自助终端事项（统建事项）、本单位统建事项比例（统建事项数/本单位事项数）。提供24小时自助服务、其他部门统建事项纳入本部门终端服务情况。
47			优化事项办理模式	评估本部门2021年度“两个集中”首批135个事项落地比例。评估第二批事项申报情况（申报数量占本部门依申请类申请比重）。评估科室代窗口情况，重点评估未入驻政务服务服务中心的依申请行政权力事项情况；评估是否存在线上线下不一致情况（市级政务服务事项的办事指南、材料清单）。
48			实时在线客服服务	评估智能客服服务支撑能力【知识库建设、数据更新和解答准确率】；评估各部门人工客服在工作时间对高频事项提供人工在线客服的服务能力【工作机制建立、响应及时性、解决情况等】。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
49	线上线下融合度	服务拓展	公共服务场景应用	评估全方位服务体系2021年工作任务（66个场景应用）落地情况。
50			长三角“一网通办”和“跨省通办”	评估《2021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”工作要点》落地情况。根据《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》，评估推进政务服务事项接入“跨省通办”服务专区工作情况。
51			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，“陪办”制度、“政务智能办”试点等服务创造性工作，创新内容、工作成效、推介情况。
52			宣传推广	评估围绕“一网通办”各项工作，充分利用各类媒体介质，有针对性、多渠道地开展宣传情况。
53			资源目录编制	评估数据资源目录对权责清单的覆盖率；评估已编制的资源目录中，核心业务目录数量的占比（核心目录涉及需求、已提供数据共享服务的资源目录等）；评估已编制的资源目录范围内，已挂接资源（含库表、服务、文件资源等）的目录数量占比；评估已编制的资源目录范围内，设置为无条件共享的目录数量占比。
54	数据治理应用	数据汇聚	数据汇聚	评估已归集数据库表所属权责清单的数量在本部门的占比；评估数据归集方式占比（是否采用系统直连、实时归集等方式）；评估已归集数据库表的数据完整性（空表检测）；评估已归集数据库表的数据规范性（主键、时间戳检测）；评估已归集数据库表内涉及需求、已提供数据共享服务的数据库表的数据时效性（数据归集时间检测）；评估归集数据与业务办件量、业务办理时间的对应情况。
55			需求清单	评估需求清单支撑应用场景的实际情况和应用成效（如调用情况、办件量、服务人次、经济社会效益等）。评估需求填报的质量（清晰规范的应用场景需求数/总需求；因填报不规范驳回数量/总需求数量）。评估调用国家共享接口情况。
56			责任清单	根据“1、5、15”工作机制，评估责任清单的落实情况，对于落实需求清单责任的审核过程是否超时，超时数量占总数的比例。
57			数据质量	评估数据资源目录中业务标准的覆盖率；参考市公共数据运营报告的质量评分评价公共数据质量整体情况；评估是否建立数据异议核实与处理管理制度；评估数据异议核实处理工单的处置情况（超时工单数量在工单总数中的占比、回复不达标工单数量在工单总数中的占比）。
58			专题库主题库建设及数据融合应用	评估专题库、主题库牵头单位的建设推进情况（方案是否按期完成，是否有应用成效）；评估专题库、主题库牵头单位的数据资源提供情况（是否编目、是否按需提供、质量符合需求与否）；评估专题库、主题库牵头单位对问题数据的修复和答复情况。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
59		数据安全	数据安全	评估数据分级工作执行情况（已完成安全等级分配的目录覆盖率）；评估数据安全管理工作（安全制度是否健全、数据采集和使用过程中是否存在安全事故等）。
60		专项工作	“聚数工程” “联邦数据治理”	评估针对“一网通办”高频共享需求、高时效性需求的优化改造是否完成，共享实施是否落实；评估围绕物联、视频等“块”数据配合各区开展相关工作的情况。【“聚数工程”评估对象为住建委、公安、民政、水务等试点部门，评估“聚数工程”方案、进度、成果等情况】
61	数据治理应用		电子证照社会应用推广与宣传	评估在本系统、本行业电子证照应用政策制定、向基层培训次数、电子证照应用场景数量等占制发电子证照类别的比例。评估推进电子证照应用场景数量。评估是否存在媒体、群众反映本部门不认可电子证照应用等报告情况。
62		电子证照	电子证照与实体证照同步发放	考核本部门已完成电子、实体证照同步发放的证照类型占比。评估本部门实行同步发放的证照类型数量占本部门制发证照类型数量的比例。
63			证照数据质量管理	评估已上线电子证照有正式数据的比例和对于列入本年度证照归集清单的工作落实完成率。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。评估是否建立证照异议核实与纠错制度，是否存在异议证照核实与纠错不及时问题。

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提交办理，作出审批决定后，申请人可来现场领取结果，也可选择物流递送形式递送审批结果。整个办理流程应到现场不超过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材料，材料符合办理条件直接进入办理流程，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流程，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、奖励、确认、裁决和其他类事项。

2021年“一网通办”评估体系指标（各区政府）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
1	在线服务成效度（政务服务“好差评”）	“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。【评价量仅统计办件评价、且去除重复评价，同一个办件多次评价仅计数1次。】
2			差评回复整改	评估“好差评”系统中差评（包括意见建议）超期回复或未回复情况【因关键信息缺失、评价问题不明确，12345无法派单的1星和2星评价，仅作为意见建议处理，均应及时回复处理】。评估回访12345转办已办结的实名差评整改是否存在不满意的情况。
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【参照政务服务大厅清单和数量，重点参考“三对应”评价数据】；评估本区行政许可事项的评价覆盖率（有评价许可事项数/许可事项总数）。
4			问题整改情况	评估对《“一网通办”工作问题清单及整改建议》整改落实情况。
5			申报易用度	选取同类服务应用，通过模拟在线申报的方式，评估提供的服务从办事指南、用户登录、材料提交、结果反馈等过程的易用性。重点评估“一网通办”总门户、自助终端等在线业务办理。
6		服务满意度	减时限、减跑动	从办事指南角度，通过横向对比各区数据的方式，评估依申请政务服务事项承诺时限在法定时限基础上缩减的比例。从实际办件角度，通过抽查办件库中区级各部门办件量居前10事项，评估实际办件时间对比法定时限的减时限情况，评估高频事项实际全程网办情况。
7			即办程度	从办事指南角度，通过各区横向对比的方式，评估依申请政务服务事项即办事项的数量占事项总数的比例。从实际办件角度，通过抽查办件库中区级各部门即办办件量居前10的事项，评估实际办件在当天完成的办件比例。
8		特色创新	“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（材料清单中，标“免”字的材料数量/政府部门核发材料数量）。通过电子证照库和办件库后台数据，评估各区业务办理系统实现与电子证照系统直接联通并规范调用（五要素：事项编码、事项名称、经办人姓名、办事编号、部门名称）的情况；评估实际办件中证照调用种类数，电子证照调用实现免交材料的数量比例（办件库中取得证照派生件编号的数量/办件量）。
9			“一件事”工作	评估各区“一件事”（含一业一证事项）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”办事指南、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，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。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
18		统一身份认证	统一身份认证体系接入情况	依托“一网通办”统一身份认证体系的基础支撑能力，评估在本市“一网通办”平台各端提供的各区依申请政务服务事项、特色栏目和办事系统等是否符合统一身份认证技术标准要求，评估各区门户网站或移动端政务服务办事平台是否解决企业和群众办事重复注册验证、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】
19	在线办理成熟度	应用支撑	办件信息	根据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）等内容。其余标准参考国家标准进行考核。如【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证件编码等问题，均不符合数据质量要求】【统一建条线业务系统的市级部门，按条线评估办件质量】
20			中台接口服务质量	评估注册在“一网通办”服务中台接口服务质量（接口说明、性能、安全等文档完备度等）、接口性能、稳定性、安全性等。重点评估支持“一业一证”、市级重点推进的“一件事”及“两个集中”工作落实中的相关服务接口注册及服务质量情况。
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、统一预约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。
24			移动端应用整合	评估已完成移动端整合相关应用的新增事项是否已同步接入随申办（含“随申办”APP、微信及支付宝小程序等）；以具备在移动端提供政务服务条件的事项为基数，评估本部门已接入事项数占比；评估已接入事项中实现对接办件库的占比，重点评估特色高频服务事项（如好办、快办、不见面办理等）。
25		移动端服务	移动端运营情况	评估各区旗舰店开展运营工作的情况及工作成效，包括访问量、关注度、日活、用户停留时长等。评估移动端用户体验度，重点选取同类政务服务应用，通过模拟在线申报、评估接入的所有政务服务事项、特色专栏及其他相关内容，在交互友好性（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。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
27		公共服务事项	事项清理和规范	评估公共服务事项清理情况（应当清理的公共服务事项数量）；评估公共服务事项办事指南的填报情况，参照行政权力事项办事指南标准，重点对依申请公共服务事项的办事指南进行检查。【参照公共服务事项新增工作要求】
28	服务事项覆盖度		事项接入	评估公共服务事项接入“一网通办”事项数量，重点评估依申请公共服务事项实际接入率（已接入事项数/办事指南事项数）。
29		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=已关联办件量/办件总量。办件总量指本单位已归集的依申请政务服务事项（包括公共服务事项）办件数据。（已关联办件量指已办结的、且符合《上海“一网通办”统一受理平台对接技术规范》数据质量要求的办件数据。）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项目目录的关联。【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】
30			办理地点	逐事项逐要素检查，评估是否明确标注该事项的办理地点，要求办理地点有明确街道名称、门牌号、房间号、窗口号。
31		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）】。
32	办事指南准确程度		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			到办事现场次数	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	线上线下融合度		政务服务标准化建设	评估《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》实施情况，评估区内各政务服务中心是否根据地标要求，完成视觉识别替换和功能区域划分优化情况；评估各政务服务中心咨询引导、帮办代办、为老服务以及其他便民服服务制度建设和落实情况。
36		政务服务标准化	一窗受理和集成服务改革	根据《2021年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》要求，各级政务服务中心综合窗口比例达到80%。评估各区行政服务中心是否存在单一功能窗口；通过横向对比方式，评估各区行政服务中心无差别综窗服务能力（无差别综窗可办理依申请行政权力事项数）和分领域综窗服务能力。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
37	线上线下融合度	融合服务能力	政务服务地图	评估提供政务服务地图数据的完整性（包括：线下大厅各项基本信息要素、对外提供服务、自助终端及提供服务内容等）、准确性、及时性（1个工作日内更新）；评估政务服务中心统一预约服务覆盖率；可统一预约的线下大厅数量/本部门大厅数量。（以政务服务中心管理系统为准）。各区是否为政务服务地图提供本区其他地图数据（区内便民服务点及相关应用情况）。
38			政务自助服务终端部署情况	评估自助终端统建事项的办件数量和终端办件服务能力（本区终端办件总量/终端数）。综合类自助终端延伸服务情况，包括在园区、社区、居村等非政务服务场所数量。各区24小时自助服务点数量。各区自建自助终端事项数量。
39			优化事项办理模式	评估各区承接市线下沉事项的完成情况（是否及时对接服务中台、存在未落地情况）；评估科室代窗口情况，重点评估未入驻政务服务中心的依申请行政权力事项情况；评估各区存在的线上线下不一致（区级政务服务事项的办事指南、材料清单）。
40			实时在线客服	评估智能客服服务支撑能力【知识库建设、数据更新和解答准确率】；评估人工客服在工作时间对高频事项提供人工在线客服的服务能力【工作机制建立、响应及时性、解决情况等】。
41			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，“陪办”制度、“政务智能办”试点、区级配合推动“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，创新内容、工作成效、推介情况。
42	数据治理应用	宣传情况	宣传推广	评估围绕“一网通办”各项工作，充分利用各类媒体介质，有针对性、多渠道地开展宣传情况。
43		数据汇聚	资源目录编制	评估在区大数据资源分平台发布国家、市级部门数据资源目录的完整性、及时性；评估自有数据资源目录在自建系统的覆盖情况、资源挂载等情况；评估自有数据按需上报情况（目录编制的完整性等）；评估各区核心数据资源目录在自有数据资源目录中的占比情况（核心目录：指包含含自然人身份证，或含法人统一社会信用代码，或含标准地址地名地址库的资源目录等）。
44			数据汇聚	评估数据归集方式占比（是否采用系统直连、实时归集等方式）；评估各区物联、视频等数据的统筹归集能力，已挂接资源的目录数量占比及数据时效性评价；评估各区按需向市大数据资源平台归集的数据完整性、规范性及时效性。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
45	数据治理应用	数据共享	需求清单	评估需求清单支撑应用场景的实际情况和应用成效（如调用情况、办件量、服务人次、经济社会效益等）。评估需求填报的质量（清晰规范的应用场景需求数/总需求；因填报不规范驳回数量/总需求数量）。评估调用国家共享接口情况。
46			责任清单	评估区内委办局落实责任数据在全部需求中的占比。
47			区大数据资源平台	评估各区大数据资源分平台建设情况和服务能力（关键功能点的建设情况；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）；评估各区数据管理配套制度发布和执行情况。
48		数据治理	数据质量	评估各区数据运营报告撰写、发布情况的评价；评估各区数据异议核实与处理管理相关制度建设；评估各区数据异议核实处理情况（处理工单流转情况）；评估各区自有数据资源目录中标准的覆盖率。评估各区对于属地返还数据的治理能力，发现质量问题数据的数量，及反馈及时性。
49			专题库主题库建设及数据融合应用	评估各区对各类专题库、主题库的融合应用创新能力及应用场景成效；评价各区支撑疫情防控、社区治理、事中事后综合监管等跨部门的综合应用情况。
50		数据安全	数据安全安全管理	评估区自有数据分级工作的执行情况（已完成数据安全分级的目录覆盖率）；评估数据安全管理工作（安全制度是否健全，数据安全日志是否完整、可审计、可追溯等）；评估人员安全管理工作（人员权限管理制度是否健全、执行是否到位等）；评估是否存在未经授权调用、虚假调用等情况，包括数据共享调用、电子证照库调用、办件调用等。
51		专项工作	“数源工程” “亮数工程”	评估本区“数源工程”实施情况（事项梳理、配套接口改造、接口数量和数据调用量在全市占比）；评估各区“亮数工程”实施情况（发现问题数据情况、数据异议核实工作开展情况）。
52			“聚数工程” “联邦数据治理”	评估相关区“联邦数据治理”工作开展的配合情况；评估相关区“联邦数据治理”实施情况（方案、进度是否按进度要求完成、成效评价）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
53	数据治理应用	电子证照	电子证照社会化应用推广与宣传	各区关于本区域内电子证照社会化应用场景推广落地数量及成效。各区通过统一平台承接电子证照社会化应用能力。评估是否存在媒体、群众反映本区不认可电子证照应用等报导情况。
54			证照数据质量管理	评估各区证照异议核实与纠错制度是否建立，责任主体、处理机制、时限要求等是否明确；评估各区异议证照核实与纠错的响应时间和处理时限等情况。

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提交办理，作出审批决定后，申请人可来现场领取结果，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材料，材料符合办理条件直接进入办理流程，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流程，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、奖励、确认、裁决和其他类事项。

