上海市青浦区政务服务办公室

青政务〔2023〕33号

青浦区政务服务办公室 关于印发《2023年度青浦区政务服务“一网通办” 工作考核指标评分细则》的通知

各相关单位：

现将《2023年度青浦区政务服务“一网通办”工作考核指标评分细则》印发给你们，望贯彻落实。

上海市青浦区政务服务办公室

2023年9月22日

2023 年度青浦区政务服务“一网通办”工作 考核指标评分细则

根据区绩效考核工作领导小组办公室印发《2023 年度青浦区绩效考核工作实施方案》的要求，为做好 2023 年度政务服务“一网通办”工作的考核评价，现制订具体考核评分细则。

一、总体要求

为全面贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，落实市委、市政府关于优化营商环境和推进治理数字化转型工作要求，深入践行“人民城市”重要理念，在更高起点上推动“一网通办”改革向纵深发展，围绕区委、区政府关于“战略赋能区、数创新高地、幸福温暖家”的区域发展定位，持续优化“青浦好办”服务品牌，着力提升政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化水平。

二、指标对象

分 11 个街镇、相关区级机关两类。

三、考核内容

政务服务“一网通办”考核内容重点评估网上政务服务能力、线上线下融合度、数据治理应用等“一网通办”工作的推进实施及成效，具体包括 10 个二级指标。

（一）网上政务服务能力评估。参照 2022 年省级评估指标体系，按照“一网通办”组织协调度、“好差评”差评整改情况、办事指南准确度、服务方式完备度 4 个维度进行评估。

（二）线上线下融合度评估。按照政务服务中心标准化建设、线上线下帮办服务、重点工作落实及宣传推广 3 个维度进行评估。

（三）数据治理应用评估。按照落实公共数据制度情况和内部管理运行机制、一网协同平台使用与应用接入、数据安全与应用治理 3 个维度进行评估。

四、计分方式

（一）考核方式

采取定量和定性结合的方式实施考核。

（二）计算方式

1.基准分值为 100 分。结合评估指标，根据各单位创新工作申报、评估数据采样情况进行统计打分，并按照 2023 年度青浦区绩效考核分数权重进行分数换算。

2.根据换算得分，将根据街镇、区级机关绩效考核总得分，分为“优秀、良好、一般”三个等次。

五、方法程序

政务服务“一网通办”考核工作将根据区绩效考核工作安排，于 2023 年 11 月上旬开展，12 月底前完成。考核采取自主申报和评估数据采样的方式进行。其中评估数据采样截止时间为 2023 年 11 月 30 日。

六、组织实施

（一）报送情况。11 月 10 日前，各街镇及相关区级机关将 2023 年度“一网通办”工作开展情况及特色亮点工作报送至区政务服务办。

（二）数据采样。按照考核指标要求，进行数据采样。

（三）考核打分。12 月底前，按照考核指标，根据各街镇及

相关区级机关工作推进情况，并结合采样数据，由区政务服务办对各街镇及相关区级机关“一网通办”工作情况进行考核打分。最终得分按照百分制计算。

（四）结果运用

区政务服务办将本年度各街镇及相关区级机关的“一网通办”工作考核结果报送区绩效考核办运用。

七、其他事宜

本办法由区政务服务办负责解释。

- 附件：1. 2023 年区级机关政务服务“一网通办”工作考核评分细则表
2. 2023 年街镇政务服务“一网通办”工作考核评分细则表

青浦区政务服务办公室

2023 年 9 月 22 日

附件 1

2023 年区级机关政务服务“一网通办”工作考核评分细则表

考核指标及被考核对象	二级指标	分值	评分标准
<p>指标一： 网上政务服务能力</p> <p>被考核对象：新闻出版和电影管理办公室、侨办、档案局、发改委、经委、商务委、农委、建管委、科委、国资委、卫健委、司法局、民政局、财政局、人社局、教育局、绿化市容局、生态环境局、规划资源局、房管局、水务局、退役军人局、应急局、文旅局、市场监管局、体育局、统计局、医保局、国动办、民宗办、消防救援支队、红十字会、总工会、团区委、妇联、残联、审计局</p>	“一网通办”组织协调度	15	对建立完善“一网通办”工作机制、落实完成重点工作任务情况进行全面评价，完成较好、建立工作机制的满分，工作效果一般酌情扣分。
	“好差评”差评整改	5	1. “好差评”日常答复中存在超期答复、12345 转办差评整改存在回访不满意情况的，不得分。 2. 政务服务窗口未设置“办不成事”情况，未按照处置机制及时承办“办不成事”反映情况的，不得分。
	办事指南准确度	10	1. 评估行政许可事项清单调整编制情况，是否及时认领反馈并编制办事指南和实施规范。 2. 评估各区级部门对区统管公共服务事项的承接情况，区自管公共服务事项接入“一网通办”情况。 3. 评估依申请行政权力及公共服务事项办事指南要素完备度，根据政务服务事项管理平台系统质检情况，未及时修改的扣分； 4. 通过各部门横向对比的方式，从实际办件角度评估各单位高频事项“减时限”“减跑动”情况，实际办件时间超过承诺时限的扣分。
	服务方式完备度	10	1. 评估实际办件网办比例情况和全程网办比例情况。 2. 评估区级自管公共服务事项办理成效，统计有办件量的事项数在所有区级公服中的占比。 3. 评估“随申办市民云”APP 青浦旗舰店个人政务服务事项接入数量； 4. 评估政府网站各委办局子频道内容保障、内容规范、页面规范等情况； 5. 评估“随申办”企业云法人政务服务事项接入数量。 6. 评估政务服务事项支持用户“好办”“快办”服务成效。

考核指标及被考核对象	二级指标	分值	评分标准
<p>指标二： 线上线下融合度 被考核对象： 新闻出版和电影管理办公室侨办、档案局、发改委、经委、商务委、农委、建管委、科委、国资委、卫健委、司法局、民政局、财政局、人社局、教育局、绿化市容局、生态环境局、规划资源局、房管局、水务局、退役军人局、应急局、文旅局、市场监管局、体育局、统计局、医保局、国动办、民宗办、消防救援支队、红十字会、总工会、团区委、妇联、残联、审计局</p>	政务服务中心标准化建设	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》规范化建设各政务服务中心；政务服务地图各类政务服务中心数据的完整性、准确性、及时性（1个工作日内更新）； 2. 评估落实“微笑相迎、温暖相伴”服务情况； 3. 评估“两个免于提交”落地、执行和宣传推广情况。
	线上线下融合服务	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 评估是否存在科室代窗口情况，重点评估未进驻政务服务中心的行政许可事项。 2. 评估围绕“一网通办”要求开展领导帮办工作、为企帮办服务三方转接工作、线上帮办响应及时性、解决率、满意度。 3. 评估相关惠企政策是否进驻区政务服务中心惠企政策综合服务窗口，实现统一咨询和办理。
	重点工作落实及宣传推广	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 评估“一件事”“一业一证”改革的承接情况及实际办理情况。 2. 评估依托“一网通办”推进惠企利民政策和服务“免申即享”工作情况。 3. 评估通过新闻报道、线下地推、自媒体宣传、宣传物料布置等方式，多渠道开展“一网通办”改革成果推广、5周年宣传等工作的情况。 4. 评估年度工作总结、特色亮点工作报送情况。
<p>指标三： 数据治理应用 被考核对象：新闻出版和电影管理办公室、档案局、发改委、经委、商务委、教育局、科委、公安分局、民政局、司法局、财政局、人社局、规划资源局、生态环境局、建管委、农业农村委、水务局、文旅局、卫健委、退役军人局、应急局、审计局、</p>	落实 2023 年青浦区公共数据发展管理工作要点的情况	15	评估本单位每月数据运营报告得分情况，按一定比例计算得分。【综合每月青浦区公共数据运营报告分数，按比例得分】
	一网协同平台使用与数字化转型应用	10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 评估本区域按照“应上尽上”的原则，实现本区域一体化办公平台用户全量激活、沟通协作以及推动内部非涉密办公业务在一体化办公平台上线使用情况。 2. 重点考核各单位提交新增电子证照社会化应用场景申请，提交场景案例申请较好，具有可推广性、可复制性得分。 3. 重点考核各单位提交“随申码”“城市码”（即物码）应用场景申请或案例。

考核指标及被考核对象	二级指标	分值	评分标准
市场监管局、国资委、体育局、统计局、医保局、绿化市容局、房管局、城管执法局、国动办、区域办、民宗办、机管局、税务局、青浦调查队、区城运中心、区残联	公共数据上链工作	10	评估数据资产盘点成效，包括但不限于是否已提交职责、系统、数据间的对应关系，已上链目录的完整性、准确性以及数据上链工作完成的及时性。【评估数据上联工作情况，挂载率100%得满分，部分完成按占总工作量比例得分】

备注：若相关重点工作不涉及，则相应指标分值分摊至其余重点工作中。

附件 2

2023 年街镇政务服务“一网通办”工作考核评分细则表

考核指标及被考核对象	二级指标	分值	评分标准
指标一：网上政务服务能力 被考核对象：各街镇	“一网通办”组织协调度	15	对建立完善“一网通办”工作机制、落实完成“一网通办”重点工作任务情况进行全面评价，完成较好、建立工作机制的满分，工作效果一般酌情扣分。
	“好差评”差评整改	10	1. “好差评”日常答复中存在超期答复、12345 转办差评整改存在回访不满意情况的，不得分。 2. 政务服务窗口未设置“办不成事”情况，未按照处置机制及时承办“办不成事”反映情况的，不得分。
	服务方式完备度	10	1. 评估由镇、街道实施的行政许可事项清单是否规范行使； 2. 评估“随申办市民云”APP 街镇旗舰店运营情况。街镇旗舰店的访问量不低于 4000/月；橱窗位累计访问量不低于 5000 次；配合联动宣传不少于 1 次； 3. 评估政府网站各街镇子频道内容保障、内容规范、页面规范等情况。
指标二：线上线下融合度 被考核对象：各街镇	政务服务中心标准建设	10	1. 评估落实《社区事务受理服务中心建设和服务规范》，包括综合窗口落实情况、“最江南”政务服务窗口建设情况； 2. 评估落实“微笑相迎、温暖相伴”服务情况； 3. 确保政务服务中心地图数据的完整性、准确性、及时性（1 个工作日内更新）。
	线上线下帮办服务	10	1. 评估围绕“一网通办”要求开展领导帮办工作、线下帮办及上门办工作情况； 2. 评估通过远程虚拟窗口服务模式推进服务延伸工作的成效。
	重点工作落实及宣传推广	15	1. 评估全市通办、一网通办、网上预约超时情况； 2. 评估“两个免于提交”证照应用率； 3. 评估通过新闻报道、线下地推、自媒体宣传、宣传物料布置等方式，多渠道开展“一网通办”改革成果推广、5 周年宣传等工作情况。 4. 评估年度工作总结、特色亮点工作报送情况。

考核指标及被考核对象	二级指标	分值	评分标准
指标三：数据治理应用 被考核对象： 各街镇	数据应用情况	10	评估各街镇包括但不限于自然人数据应用、法人数据应用、企业专属网页“我的街镇我的园区”内容拓展。【有数据应用情况，得8分；增加一项数据应用，则根据各街镇数据应用总量，按比例得分】
	一网协同平台使用与数字化转型应用	10	1. 评估本区域按照“应上尽上”的原则，实现本区域一体化办公平台用户全量激活、沟通协作以及推动内部非涉密办公业务在一体化办公平台上线使用情况。 2. 重点考核各单位提交新增电子证照社会化应用场景申请；提交场景案例申请较好，具有可推广性、可复制性得分。 3. 重点考核各单位提交“随申码”“城市码”（即物码）应用场景申请或案例；提交场景案例申请较好，具有可推广性、可复制性得分。
	公共数据上链工作	10	评估数据资产盘点成效，包括但不限于是否已提交职责、系统、数据间的对应关系，已上链目录的完整性、准确性以及数据上链工作完成的及时性。【评估数据上链工作完成情况，挂载率100%得满分，部分完成按占总工作量比例得分】